

中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z XXXXX—XXXX

共享厨房服务指南

Guidelines for virtual kitchen services

(ISO/ IWA 40: 2022,MOD)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
4	基本原则	2
4.1	标准化的方法	2
4.2	安全	2
4.3	合规	2
4.4	集成	2
4.5	高效	2
4.6	社会责任	2
5	服务流程	2
5.1	概述	2
5.2	消费者线上下单	3
5.3	共享餐厅接受订单	3
5.4	快递员取餐	3
5.5	消费者领取外卖	3
6	服务提供	3
6.1	信息的提供和验证	3
6.2	供应链和设备管理	3
6.3	品牌设计与营销	3
6.4	交易服务	4
6.5	监督评估	4
6.6	退出机制	4
6.7	应急管理服务	4
6.8	合规管理	4
7	信息安全和保护	4
7.1	信息安全	4
7.2	信息保护	4
8	质量控制与改进	5
8.1	服务评价	5
8.2	持续改进	5

共享厨房服务指南

1 范围

本文件提供了与满足共享厨房服务所要求的安全和质量标准相关的原则、过程和实践的指导方针。本文件适用于共享厨房运营者，也可作为其他利益相关者的参考。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 39451 商品无接触配送服务规范

GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南

GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共享厨房 virtual kitchen

为多个共享餐厅（3.3）共享餐饮运营资源，提供集中化、标准化和数字化的餐饮服务，提供硬件和软件支持设施或站点资源，本身缺少用餐或零售的商业烹饪空间。

3.2

共享厨房运营者 virtual kitchen operator

运营者 operator

为共享餐厅（3.3）提供服务领域、设施和在线信息服务（3.3）的企业，以及提供供应链和设备管理、合规管理、咨询等的增值服务。

3.3

共享餐厅 virtual restaurant

通过共享厨房（3.1）开展餐饮业务活动的主体，包括个人、企业和其他组织。

3.4

供应商 supplier

为运营者（3.2）和共享餐厅（3.3）提供原材料、基本设备、软件服务、物流服务和其他相关服务的组织或个人。

3.5

服务场地 service field

由运营者（3.2）提供的基础设施场地，可由共享餐厅（3.3）操作，包括必要的餐饮处理设备、水、电力和煤气系统和餐饮工作环境的其他必要条件。

4 基本原则

4.1 规范

运营者宜提供标准化的基础设施和支持服务。

4.2 安全

运营者宜提供安全稳定、满足要求的服务领域和在线业务环境。
共享餐厅宜对食品安全承担主要责任。

4.3 合规

运营者宜确保与食品安全、消防安全、消费者权益保护、网络安全和环境保护等方面的所有问题都得到解决，并符合法律要求。

4.4 集成

运营者宜通过提供场所、设备和设施等资源和服务，为共享餐厅创建集中的烹饪空间。

4.5 高效

运营者宜通过提供场馆、设备和设施、运营管理、数字产品开发等综合服务，保持共享餐厅的开业、管理和运营的高效率。

4.6 社会责任

运营者和共享餐厅宜积极致力于与社会责任相关的活动，包括但不限于通过提供综合、智能和绿色的资源实现节约粮食、保护资源和环境的可持续发展。

5 服务流程

5.1 概述

共享厨房服务流程的示例见图 1。

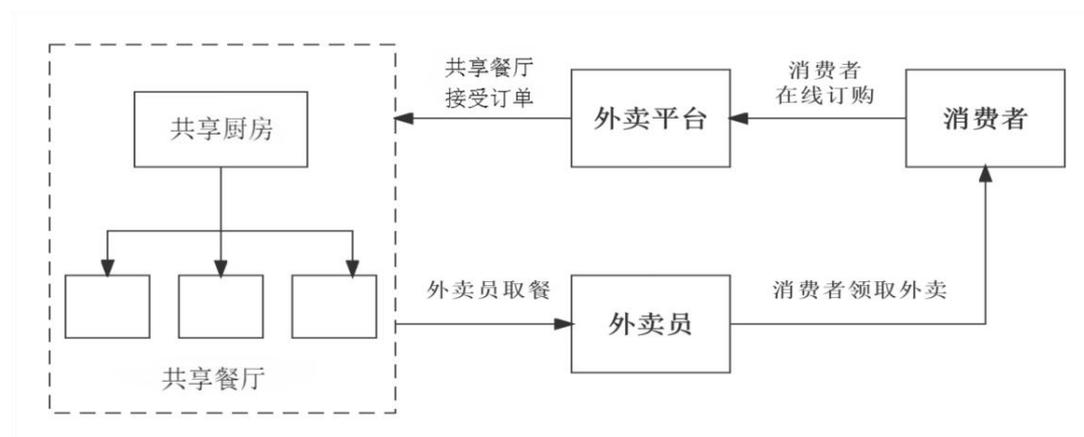


图 1 共享厨房服务流程示例图

5.2 消费者线上下单

消费者可以在外卖平台下单，外卖餐品信息描述宜符合 GB/T 40041 的规定。
消费者在下单时可以选择或要求无接触式配送服务。

5.3 共享餐厅接受订单

共享餐厅应及时接受订单，并根据订单信息准备餐品。通过自配或第三方来配送食物。

5.4 快递员取餐

快递员宜从指定的共享餐厅领取餐品，并根据外卖平台上的订单信息送货。如果消费者选择或要求无接触式配送服务，快递员宜按照 GB/T 39451 的要求进行提货和送货。

5.5 消费者领取外卖

消费者收到快递员的配送信息后，在指定地点接收或领取餐品，完成送餐服务。

6 服务提供

6.1 信息的提供和审核

- 6.1.1 运营者宜为共享餐厅提供指导，帮助其获取诸如注册、运营和支付等方面的信息。
- 6.1.2 运营者宜采取必要的技术措施和其他措施以核实共享餐厅的资质信息。
- 6.1.3 运营者宜定期组织对共享餐厅及相关人员在注册、信息填写、信息获取、信息披露和应用法律法规意识等方面的培训。
- 6.1.4 运营者宜加强对共享餐厅发布信息的管理，核实共享餐厅的店铺信息和菜单信息（宜使用数量和重量标注分量，或提供半份菜、小份菜等选项），提供满足不同人数需求的菜品设计信息，菜品符合节约和营养均衡理念。

6.2 供应链和设备管理

运营者宜依据 GB/T 40040 建立供应链管理制度，根据共享餐厅需求向其提供设备采购和分配服务，包括新设备、旧设备和定制设备。

6.3 品牌设计与营销

- 6.3.1 运营者可以为寻求确立自己品牌的共享餐厅提供品牌设计服务，包括但不限于以下内容：
 - 品牌标识，与品牌相关、可以触达到客户和利益相关者的网站；
 - 符号设计，例如，标牌、引导标志、贴纸；
 - 图形设计，例如，品牌墙、商业信息、墙面菜单；
 - 合理营销，例如，设置点单浪费提醒、点餐建议、节粮减损宣传、倡导合理消费理念；
 - 实物配图。
- 6.3.2 运营者可以为共享餐厅提供宣传和设计服务，包括背景图像、海报、标志设计、基本的视觉识别设计和包装设计。
- 6.3.3 运营者宜定期或临时计划共享餐厅的促销活动。

6.4 交易服务

运营者宜为共享餐厅建立在线支付系统。电子支付服务应由银行或合法的非金融支付机构提供。

6.5 监督和评估

6.5.1 运营者宜实现精准采购，设定最低与最高库存量，

6.5.2 运营者宜建立食品安全检查机制，并配备必要的夹具和材料。

6.5.3 运营者宜要求共享餐厅建立食品样品保留系统，以监测和分析原材料、半成品和成品的质量，以及共享餐厅的环境卫生状况。

6.5.4 运营者宜对共享餐厅建立定期检查和不定期抽查制度，检查或抽查其食品卫生状况。对食品从业者的健康证明进行抽查，以确保建立了良好管理的档案。

6.5.5 运营者宜建立对共享餐厅的评价机制，并根据共享餐厅的经营行为进行奖惩。

6.6 退出机制

6.6.1 运营者宜建立共享餐厅的退出机制，确保共享餐厅能够自愿退出或在违法情况下被强制退出。

6.6.2 对于符合退出要求的共享餐厅，运营者宜进行退出结算。

6.6.3 运营者宜确保使不遵守合同义务或严重违反经营标准的共享餐厅及时退出。

6.7 应急管理服务

6.7.1 运营者的应急工作宜符合以人为本、预防为主、统一指挥、及时响应的基本原则，将自救与社会救助相结合。运营者宜制定应急预案，包括火灾应急、食品安全应急和公共卫生应急预案。

6.7.2 运营者宜为共享餐厅提供应急支持服务，包括但不限于通信和信息、应急团队、应急物资与设备、技术和后勤支持。

6.7.3 对于由不可抗力因素引起的紧急事件，运营者宜采取有针对性的措施，为已建立的共享餐厅提供必要的保护。

6.8 合规管理

实施合规管理，实现源头可追溯，确保食品安全、环境安全、网络安全等方面得到保障。通过信息提示，合理引导消费者养成健康、节约的饮食习惯。包括但不限于日常监测、定期或临时检查、合格性评估和紧急情况下的危机管理。

建立健全食品安全管理制度，配备食品安全管理人员，并对所有从业人员开展岗前及在岗期间的食品安全培训与考核。

7 信息安全和保护

7.1 信息安全

7.1.1 运营者宜建立信息安全管理系统，对运营者管理的信息以及共享餐厅和消费者提供的信息采取有效的安全管理和保护措施。

7.1.2 运营者宜采取适当的技术措施，妥善保存在运营过程中收集到的信息，并采取适当措施确保上述信息的准确性、完整性和安全性。

7.1.3 共享餐厅向运营者提交的审计数据和身份信息的存储时间宜自其上次提交之日起不少于两年。共享餐厅的财务支付和其他信息的保留时间宜自交易之日起不少于三年。

7.1.4 运营者宜确保要求共享餐厅在存储期间内提供其操作信息。

7.1.5 运营者宜配合信息安全主管部门开展相关工作。

7.2 信息保护

7.2.1 运营者和共享餐厅可以通过制定隐私政策和执行保密协议来履行其保护相关信息的义务。

7.2.2 信息保护的范同一般包括共享餐厅、商业数据、产品规划、战略规划、运营策略、操作策略、系统结构、算法逻辑、软件版本、内部系统、财务数据、组织结构、人员信息和内部图像数据。

7.2.3 运营者宜在经得共享餐厅同意后公布其信息

7.2.4 运营者宜允许共享餐厅访问和修改个人信息，包括修改不准确信息并可以在共享餐厅退出后注销其账户。

7.2.5 运营者宜建立信息安全应急预案和机制。

8 质量控制与改进

8.1 服务评价

8.1.1 运营者宜为共享餐厅提供在线、线下服务评价的收集渠道。评价内容宜包括但不限于以下内容：

——对运营者的设施、环境、管理和服务进行评级；

——对共享餐厅的其他主观意见和建议。

8.1.2 运营者宜向租户提供投诉和申诉的有效渠道。运营者宜保护租户的合法权益，不受运营者、其他租户和供应商的侵犯。

8.2 持续改进

8.2.1 运营者宜明确共享餐厅服务评价的内容并及时告知共享餐厅其评价结果，且说明原因。

8.2.2 运营者宜定期收集有关共享餐厅的反馈信息，以建立有效的问题解决机制。