

# 《餐饮外送服务与管理要求》（征求意见稿）

## 编制说明

### 一、工作简况

#### （一）行业发展现状

2024 年餐饮业继续保持增长态势，全年餐饮收入达到 55718 亿元，同比增长 5.3%，其中限额以上单位餐饮收入为 15298 亿元，同比增长 3.0%。餐饮外卖服务市场规模持续扩大。2023 年我国餐饮外卖市场规模约 1.2 万亿元，占餐饮收入的比重升至 22.6%。外卖平台的骑手数量也在不断增加，数据显示，目前全国外卖骑手已超 1000 万人。

#### （二）制修订必要性

近年来，餐饮企业外送服务发展迅速，为消费者提供了服务便利，为餐饮企业拓展了业务范围，为行业注入了新的活力。但餐饮外送服务规范化水平仍有待进一步提升。根据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》，为指导和规范餐饮外送服务，有必要制定《餐饮外送服务与管理要求》。

#### （三）任务来源

《商务部办公厅关于下达 2024 年第二批商务领域行业标

准计划项目的通知》（商办建函〔2024〕347号）明确，中国烹饪协会牵头起草《餐饮外送服务与管理要求》行业标准。

#### （四）主要参加单位和工作组成员

《餐饮外送服务与管理要求》主要起草单位包括：中国烹饪协会、北京三快在线科技有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、达势腾飞企业管理（上海）有限公司、金拱门（中国）有限公司、百胜中国控股有限公司、福州塔斯汀餐饮管理有限公司。

主要起草人：杨柳、吴颖、刘帅、郭新伟、赵崔华、李如海、朱丽萍、默杨、姚微霞、王安忆、张磊、张旸、宋晓丽。

#### （五）主要工作过程

1.2024年5月13日，中国烹饪协会组织起草组参加商务部组织的行业标准答辩工作。

2.2024年6月13日收到《商务部办公厅关于下达2024年第二批商务领域行业标准计划项目的通知》，组织起草单位开始标准文本起草工作。

3.2024年6—7月，起草组多次组织线上、线下工作会议，综合考虑标准适用的广泛性和实用性原则，借鉴国内餐饮外送管理的相关法规和餐饮企业及平台的操作方法，起草完善标准

文本。7月8日，提交标准初稿。

4.2024年7—10月，起草组多次根据商务部服贸司意见进行研究，并对部分餐饮门店及平台企业进行调研，持续完善标准文本。

5.2024年10月，商务部服贸司就标准文本征求了有关部门意见。

6.2024年11月至2025年3月，根据商务部服贸司和相关  
部门反馈的意见，组织起草组会议进行研讨，完善形成标准征求意见稿。

## **二、标准制修订原则和内容**

### **（一）制修订原则**

本标准内容符合国家有关法律法规和方针、政策的要求，为充分保护餐饮服务单位和消费者的合法权益，部分条款要求高于或等同于国家有关法律法规及相关标准。

#### **1.适用性**

标准起草组包括餐饮外卖平台企业、餐饮外卖自配送企业、线上外卖平台入驻商家，充分采纳各方意见，具有较高的普遍适用性。

#### **2.协调性**

遵照食品安全法、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》、国家标准《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》（GB 31654）中对于餐饮外送环节的相关规定，保证标准内容与有关法律法规要求协调一致，并对相关内容提出了技术要求。

## （二）主要制修订内容

标准内容涵盖餐饮外送主要环节，包括：送餐人员要求、食品制备要求、外送前准备要求和外送服务要求。

### 1.标准的适用范围

该标准适用于入网餐饮服务经营者自建平台和网络餐饮服务第三方平台（以下简称“第三方平台”）的餐饮食品外送操作。由于订单方式、打包方式及配送工具、配送时间等多重差异性因素，本规范不包括第三方平台的跑腿代购业务及中央厨房和集体用餐单位的送餐服务。

### 2.规范性引用文件

本标准中所引用的相关国家标准包括：《食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求》（GB 4806.1）、《食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品》（GB 4806.7）、《食品安全国家标准 食品接触用纸和纸板材料及制品》（GB 4806.8）、《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》（GB

31654)、《外卖餐品信息描述规范》(GB/T 40041)。

### **3.标准的术语和定义**

3.1 标准中“外送”是指消费者通过第三方平台等渠道订购餐饮食品,并由送餐人员送至指定地点的服务。同时,在单客点单的基础上,增加包括企事业单位、机构、社区等直接向企业门店订购多份餐饮食品,直接外送给消费者的情况。

3.2 标准中“外送箱”是指用于盛放需外送的餐饮食品,在外送过程中能防止食品受到污染及满足保温等要求的密闭容器,含外送包。根据食品的需要,可以是带有温控措施的工具也可以是常温的密闭容器。

### **4.基本要求**

依据《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国反食品浪费法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规及相关规定,要求餐饮服务提供者及平台企业不断落实食品安全、反食品浪费及安全生产的相关要求,并且培训员工。外送餐饮食品应与堂食餐饮食品的质量保持一致。

### **5.技术要求**

为了保障餐饮外送食品的安全和品质,从参与食品外送活动的送餐人员、外送食品制备要求、外送前准备要求、外送服

务要求等几个方面提出了技术规定。

### 5.1 送餐人员要求

考虑到与食品接触的可能性，标准提出参与餐饮外送服务的企业应建立送餐人员健康管理制度，直接接触入口食品的送餐人员应取得健康证明。从“企业对配送人员的要求”“配送人员主动上报”两个方面，关注配送人员健康状况。要求送餐人员有身体不适时，应按规定主动向主管人员报告。在送餐人员患有发热、腹泻、呕吐等症状时，应主动上报主管人员并暂停外送工作，待疾病治愈后方可重新参加食品外送工作。

为减少外送过程中的食品安全风险，将食品能够快速安全地交付给消费者，企业应定期对送餐人员进行适当的食品安全、个人卫生、服务礼仪和交通安全知识培训。

送餐人员上岗时应保持个人卫生，并保持着装整洁；鼓励送餐人员熟悉送餐范围的地理环境、交通状况。外送前送餐人员应检查运输工具情况，确保其符合当地相关的交通管理规定及安全规范。外出送餐时应做好安全防护措施，如佩戴好安全头盔等。在特殊天气如雨天，宜有相应防护工具。

### 5.2 食品制备要求

外送食品制备企业应按照 **GB 31654** 的要求制备食品，同

时应遵守《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的相关要求。

鼓励企业采取相关措施，不断落实反食品浪费要求。鼓励企业提供“小份饭”“小份菜”等菜品规格供消费者选择。鼓励自有平台及第三方平台，通过平台页面、外卖包装等渠道提示消费者减少食品浪费。

时间和温度都是影响食品安全和质量的重要因素，外送食品制备企业应控制食品的烹饪时间，烹饪后的食品应及时供应，不应长时间放置。委托第三方外送平台送餐时，委托企业和被委托企业应约定取餐和送餐时间的相关要求，以确保餐饮食品烹饪熟制后至食用的间隔时间（食用时限）符合 **GB 31654** 的要求。

### 5.3 外送前准备要求

外送前的食品已经为待食用状态，食品安全的控制尤为重要。参与外送前准备且与外送食品直接接触的人员应洗手消毒。配送使用的外送箱应保持清洁消毒。

外送食品应做好防护，避免送餐过程中受到污染。随着科技发展，食品包装材料和形式也在不断更新，企业应使用无毒、清洁的食品容器、餐具和包装材料，相关产品应符合 **GB 4806.1** 及相关食品安全国家标准的要求。鼓励按照相关法规要求使用

可降解的食品包装容器、餐具和包装材料。外送食品宜使用外卖封签等防护措施。

外送准备完成后，送餐人员对订单内容复核无误后尽快将外送食品放入外送箱内并立即关闭外送箱门（盖）进行配送，避免食品在室温下存放造成温度波动，影响品质。配送有保鲜、保温、冷藏或者冷冻等特殊要求的食品时，企业应采取能保证食品安全的贮存、运输措施。

#### 5.4 外送服务要求

为避免烹饪好的食品放置过长时间，送餐人员应在预计的时间内抵达餐厅取餐。取餐后，在外送的过程中，如出现交通管制、交通事故等特殊情况应及时与消费者沟通。

食品在配送时应避免被挤压，对于在外送过程中容易引起外观变形等质量问题的食品宜单独存放。

为保障食品安全，避免意外情况的发生，送餐人员应随身携带外送箱送餐或从外送箱中取出食品后送餐。如外送箱无法随身携带，应在取餐后随手扣盖，宜将外送箱上锁。

随着智能取餐柜广泛应用，为更好保障公共卫生安全，在遇到公共卫生事件等情况下，送餐人员宜与消费者沟通采用无接触配送方式，将外送食品放置在智能取餐柜或其他指定位置。



餐饮食品为现制现售品，为了保证食品安全，避免食品浪费，应及时食用，不鼓励长时间存储。送餐人员宜用适当方式提醒消费者尽快食用，适当储存。

### **（三）主要试验（或验证）情况分析。**

无。

### **三、与国际、国内有关法规和标准水平的比对分析**

无。

### **四、与有关现行法律、行政法规和其他强制性标准的关系， 配套推荐性标准的情况**

遵照并引用 GB 31654 中食物制备和外送环节的要求，以及原国家食品药品监督管理总局发布的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的相关要求，细化了外送环节的行业操作规范。引用并执行 GB 4806.1《食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求》对于食品接触材料的安全要求。

### **五、重大分歧意见的处理过程及依据**

无。

### **六、实施标准所需要的技术改造、成本投入、老旧产品退出市场时间、实施标准可能造成的社会影响等因素分析，以及根据这些因素提出的标准实施日期建议**

无。

## **七、实施标准的有关政策措施**

无。

## **八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况**

餐饮业与人民群众日常生活紧密相关，是促消费、惠民生、稳就业的重要领域。制定《餐饮外送服务与管理要求》，是完善餐饮领域标准体系、引导餐饮外送服务规范发展的具体举措，有利于提升餐饮外送服务水平，扩大餐饮消费，增强人民的幸福感，促进餐饮业高质量发展。

## **九、涉及专利的有关说明**

无。

## **十、其他应予说明的事项**

无。