

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2251—2020

网络订餐配送操作规范

Specification of practices for online meal ordering delivery

2020 - 03 - 12 发布

2020 - 04 - 01 实施

浙江省市场监督管理局

发 布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、浙江省餐饮行业协会、杭州市食品药品检验研究院、北京三快在线科技有限公司、阿里本地生活服务公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会。

本标准主要起草人：全国栋、奚经龙、林赛君、毛远庆、钱锡宏、刘瑾、陈首庆、宋旭峰、应珊婷、姚晗珺、姚歆、魏敏、郑林、付玉、肖烨琛。

网络订餐配送操作规范

1 范围

本标准规定了网络订餐配送的配送箱（包）、配送人员、配送流程与要求、日常管理等内容。
本标准适用于网络订餐配送食品安全相关操作。电话订餐的配送可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

配送服务组织

为网络订餐消费者提供配送服务的组织，包括提供配送服务的餐饮服务提供者和网络订餐第三方平台（简称第三方平台）。

3.2

无接触配送

经与消费者沟通将食品放置到指定位置，由消费者自行领取，减少人员直接接触的配送方式。

3.3

外卖封签

为防止网络订餐食品外包装在配送过程中遭人为或意外破坏、启封所使用的一次性封口包装件。

3.4

高危易腐食品

蛋白质或碳水化合物含量较高（通常酸碱度 $\text{pH} > 4.6$ 且水分活度 $A_w > 0.85$ ），常温下容易腐败变质的食品。

4 配送箱（包）

- 4.1 配送服务组织应选用对人体完全无害的配送箱（包）。
- 4.2 配送箱（包）应具有气密性、缓冲性、保温性、耐热耐低温等特性，易于运输和携带。
- 4.3 配送箱（包）内外表面应干净，无破损，不得有附着物，不得有油（汤）渍、泡沫和异味。
- 4.4 每天上班前应对配送箱（包）进行清洗消毒；污染后及时清洗，必要时消毒。发生传染病疫情时，应增加清洗消毒频次。清洗和消毒方式参见附录 A。
- 4.5 配送服务组织应定期检查配送箱（包）是否消毒、破损，定期为配送人员更换配送箱（包），发现破损及时更换。

5 配送人员

- 5.1 配送人员不得有任何违反食品安全的行为。
- 5.2 配送服务组织应定期对配送人员开展食品安全、个人卫生等培训。培训记录保存期限不得少于两年。
- 5.3 配送人员应持有效健康证明，在显著位置佩戴每日健康情况展示卡（证），必要时应进行临时健康检查。
- 5.4 配送服务组织应掌握配送人员健康情况，并作好记录，不应安排患有已知或疑似有碍食品安全疾病的人员提供配送服务。
- 5.5 配送人员患有发热、腹泻等病症及皮肤有伤口或感染时，应主动上报，并暂停配送工作，待病愈后方可重新上岗。
- 5.6 配送人员上岗时应保持良好个人卫生，不得留长指甲、涂指甲油。在送餐前、送餐返回后，应洗手消毒。
- 5.7 发生传染病疫情时，配送人员应按照相关要求做好佩戴口罩等个人防护。

6 配送流程与要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 餐饮服务提供者应选择清洁、无污染、无异味、符合食品安全相关标准要求且密闭性良好的食品容器、包装材料和餐饮具，确保送餐过程中食品不受污染；宜采用可降解材料制成的食品容器、餐饮具、包装材料。食品打包应符合 SB/T 11070 的要求。
- 6.1.2 食品容器应对食品具有保护性。对不耐压的食品，应在容器内加防震荡、防碰撞的支撑物或衬垫物；对易渗漏食品，应使用防渗漏包装容器或包装材料。
- 6.1.3 食品与非食品、不同存在形式的食品应使用容器或独立包装等分隔，容器和包装应严密。
- 6.1.4 配送服务组织宜在订单界面显著位置显示无接触配送服务信息；消费者可在下单前或配送人员接单后，采用直接在订单中备注或联系配送人员等方式选用无接触配送服务，并指定食品临时存放场所。在传染病流行和易发季节，若消费者未选择无接触配送服务，配送服务组织应主动提示其使用无接触配送服务。

6.2 送前准备

- 6.2.1 餐饮服务提供者在食品容器、小票或包装上，宜标注“尽快食用”等消费提醒或标注加工制作时间、食用期限。从烧熟至食用的间隔时间（食用时限）一般为烧熟后 2 小时；烧熟后 2 小时食品的中心温度保持在 60℃ 以上（热藏）的，其食用时限为烧熟后 4 小时。

6.2.2 餐饮服务提供者宜在食品外包装封口等位置使用外卖封签，避免在不破坏封签的情况下接触到食品。外卖封签制作和使用管理等其他要求参见附录 B。

6.3 取餐要求

6.3.1 配送人员在取餐时，发现餐饮服务提供者属于无食品经营资质或存在重大食品安全隐患的，应拒绝取餐，并将相关情况上报。

6.3.2 配送人员在取餐时，对有外卖封签的食品，应现场检查外卖封签的完整性，对外卖封签已被破坏或外卖封签不完整的食品，应拒绝接收。

6.3.3 配送人员对订单及封签完整性复核无误后，应尽快将食品放入配送箱（包）。放入时应避免挤压，对于在配送过程容易引起外观变形等质量问题的食品宜单独存放。

6.3.4 配送冷热食品时宜采用保温措施（采用冰块、干冰或加热板等）；配送高危易腐食品时，应冷藏配送，并与热食类食品分开存放。

6.3.5 配送人员取餐时宜采用无接触取餐。餐饮服务提供者将包装好的食品放在临时存放场所，由配送人员取走；临时存放场所应保持清洁卫生。

6.4 送餐要求

6.4.1 应采取必要的防尘、防雨等措施，防止配送时对食品的污损。

6.4.2 在配送过程中应保持外卖封签的完整性，配送箱（包）不宜直接落地。

6.4.3 在配送过程中发生食品污染、外卖封签损坏或不完整时，应终止配送。

6.4.4 应随身携带配送箱（包）上门配送或将配送箱（包）上锁后上门配送。

6.4.5 对有外卖封签的食品，配送人员应告知消费者检查外卖封签的完整性。外卖封签完整有效的，由消费者确认接收；外卖封签已被破坏或者封签不完整的外卖食品，消费者可拒收。

6.4.6 无接触配送时，配送人员将食品放置在消费者指定临时存放场所，并告知消费者及时取餐。具备即时通讯条件时，宜拍摄包含商品并能明确食品位置信息的照片发送给消费者，便于消费者到指定位置拿取食品。

7 日常管理

7.1 配送服务组织应如实、完整记录网络订餐的订单信息，包括食品的名称、下单时间、配送人员、送达时间以及取餐地点，信息保存时间不得少于 3 年。

7.2 应建立投诉处理制度，公开投诉方式，及时处理涉及消费者食品安全的投诉。

7.3 应收集并处理各类意见与建议，并分析改进。

附 录 A
(资料性附录)
配送箱(包)清洗消毒方法

A.1 清洗方法

A.1.1 清洗前转移出保温材料等物品。

A.1.2 用自来水和(或)洗涤剂溶液清洗餐饮配送箱(包)的内外表面;内外表面应分开清洗,避免交叉污染。使用清洁用具进行清洗时,应保证用具清洁卫生。使用含有表面活性剂的洗涤剂溶液清洗或擦拭时,应用自来水去除洗涤剂残留。

A.1.3 清洗消毒时使用的洗涤剂应符合GB 14930.1的规定,配制洗涤剂溶液所使用的水应符合GB 5749的规定。

A.1.4 清洗后,及时将配送箱(包)内壁表面弄干,确保干燥。

A.2 消毒方法

A.2.1 配送箱(包)应采用无毒无害的消毒方式,如高温(蒸汽、沸水、100℃以上烘干)、75%酒精(表面喷洒、擦拭)、紫外线照射(近距离无死角照射30分钟以上)、臭氧等方式。

A.2.2 消毒后的餐饮配送箱(包)自然晾干或烘干,或使用已消毒的抹布、纸巾等擦干。

附 录 B
(资料性附录)
外卖封签制作与使用管理

B.1 外卖封签的制作

B.1.1 外卖封签可分为下列四种基本样式：

- a) 个性版封签：餐饮服务提供者自行定制的个性化的封签；
- b) 通用版封签：第三方平台统一定制的，提供入驻该平台的餐饮服务提供者统一适用的，仅具有平台识别性的封签；
- c) 定制版封签：餐饮服务提供者根据通用版封签，加入个性化元素，同时具备平台识别性及餐饮服务提供者识别性的封签；
- d) 宣传版封签：由相关部门、保险公司等单位设计、发放的不具有识别性的封签。

B.1.2 外卖封签应具备使用后无法恢复原状的性能，确保外卖封签仅具有一次性使用功能。

B.1.3 外卖封签所使用的材质，应符合相关食品包装卫生要求。

B.1.4 外卖封签可使用个性化标识及广告宣传，形式及内容应符合相关法律、法规和规章的规定，不得存在违法或者侵犯他人合法权益的情形。

B.1.5 第三方平台和餐饮服务提供者宜通过在外卖封签上印制二维码等技术手段记载所配送网络订餐食品的提供者、品种、数量、配送时间以及配送人员等信息。

B.2 外卖封签的使用与管理

B.2.1 自愿使用

B.2.1.1 外卖封签的使用应遵循自愿、公平、安全、规范的原则。

B.2.1.2 配送服务组织宜在网络销售界面设置外卖封签专栏，消费者订餐时可选择是否使用外卖封签。

B.2.1.3 使用外卖封签的餐饮服务提供者，应在消费者下单时，以显著、合理的方式提示配送人员和消费者使用外卖封签的情况及接收注意事项。

B.2.2 封签选择与管理

B.2.2.1 餐饮服务提供者宜使用唯一性更高的外卖封签。

B.2.2.2 餐饮服务提供者应妥善保管所使用的外卖封签，并建立台帐。

B.2.3 培训

配送服务组织应对配送人员进行使用、辨别外卖封签的培训。
