

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

餐饮外送服务与管理要求

Requirement for delivery operation & management in catering business

(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

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中华人民共和国商务部服贸司提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

餐饮外送服务与管理要求

1 范围

本文件规定了餐饮外送环节的送餐人员、食品制备、外送前准备及外送服务等方面的要求。

本文件适用于入网餐饮服务经营者通过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”）提供的餐饮食品外送操作，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

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 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

GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品

GB 4806.8 食品安全国家标准 食品接触用纸和纸板材料及制品

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

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

外送delivery

消费者通过入网餐饮服务经营者自建平台或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。包括单客点单，也包括企事业单位、机构、社区等向餐饮服务经营者订购多份餐饮食品的情况。

3.2

外送箱case for delivery

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。

4 基本要求

4.1 企业应按照法律法规要求建立并不断完善食品安全、反食品浪费、安全生产等相关制度，加强相关培训，切实做好相关工作。

4.2 宜建立外送相关的操作标准或流程，指导食品制备和外送前的准备工作。标准或流程宜包含反食品浪费相关要求。

4.3 外送食品应与堂食食品的安全、品质保持一致。

5 技术要求

5.1 送餐人员要求

5.1.1 企业应建立送餐人员健康管理制度，直接接触食品且负责配送的送餐人员上岗前应取得健康证明。送餐人员有身体不适时，应主动向主管人员报告。患有碍食品安全疾病的人员不得参加食品外送工作。

5.1.2 企业应定期对送餐人员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全等方面的教育培训，建立培训档案。

5.1.3 送餐人员宜熟悉送餐范围的地理环境、交通状况。

5.1.4 送餐人员上岗时应保持个人卫生，应按要求着装并保持着装整洁。

5.1.5 外送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，骑电动自行车应按要求佩戴好安全头盔。在特殊天气如雨天，宜有相应防护工具。

5.2 食品制备要求

5.2.1 外送食品制备应按照 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。

5.2.2 企业应在平台页面上向消费者提供食品分量、规格或者建议消费人数等信息，标注方式可参照 GB/T 40041 的要求。鼓励餐饮服务经营者标注能量、口味、致敏物质等信息。

5.2.3 企业宜提供“小份饭”“小份菜”等菜品规格供消费者选择。

5.2.4 企业宜通过平台页面、外卖包装等渠道提示消费者减少食品浪费。

5.2.5 应控制食品的烹饪时间，烹饪后的食品应及时供应。

5.2.6 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

5.3.1 与外送食品直接接触的人员应做好手部清洁消毒。

5.3.2 送餐人员应做好外送箱的清洁消毒工作。

5.3.3 外送食品应做好防护，避免送餐过程中受到污染。

5.3.4 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、GB 4806.7、GB 4806.8 及相关食品安全国家标准的要求。

5.3.5 宜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。

5.3.6 外送食品宜采用外卖封签等防护措施。

5.3.7 外送食品宜在食品盛放容器或者包装上，标注尽快食用的消费提醒或加工制作时间、食用时限。

5.3.8 应核对外送食品，确保与订单信息一致。核对内容包括送餐信息单、食品内容和数量、消费者的特殊要求、相应附属物品等。

5.3.9 送餐人员对订单内容复核无误后尽快将食品放入外送箱进行配送，并保证食品温度符合食品安

全要求。配送有温度等特殊要求的食品时，应采取相应保障措施。

5.4 外送服务要求

5.4.1 送餐人员接单后在约定时间内到达约定地点。如送餐过程中遇到特殊情况，应及时与消费者沟通。

5.4.2 外送箱无法随身携带时，应在取餐后随手扣盖，宜将外送箱上锁。

5.4.3 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。

5.4.4 在遇到公共卫生事件时或其他特殊情况下，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。

5.4.5 送餐人员宜用适当方式提醒消费者尽快食用，适当储存。

参 考 文 献

- 【1】GB/T 42500—2023 即时配送服务规范
 - 【2】《中华人民共和国食品安全法》
 - 【3】《中华人民共和国反食品浪费法》
 - 【4】《中华人民共和国电子商务法》
 - 【5】《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》国家食品药品监督管理总局令 2017年第36号
 - 【6】《餐饮服务食品安全操作规范》国家市场监督管理总局公告 2018年第12号
-