

T/AHFIA

安徽省食品行业协会团体标准

T/AHFIA 045—2020

无接触式餐饮配送服务规范

2020 - 03 - 20 发布

2020 - 03 - 27 实施

安徽省食品行业协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省食品行业协会提出并归口。

本标准起草单位：安徽老乡鸡餐饮有限公司、安徽蒸小碗餐饮有限公司、合肥市振华餐饮管理有限公司、同庆楼餐饮股份有限公司、南京肯德基有限公司、合肥大别山餐饮集团管理有限公司。

本标准主要起草人：马薇薇、李丽娟、司武卓、张振军、吴自新、冯昊、夏婷婷、杨友林、邵正东。

无接触式餐饮配送服务规范

1 范围

本标准规定了无接触式餐饮配送服务的术语和定义、基本要求、流程管控、异常情况处理、服务质量评价与持续改进。

本标准适用于无接触式餐饮配送服务。

2 规范性引用文件

GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
SB/T10857 餐饮配送服务规范
SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范
SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求
SB/T 11142 餐饮服务经营者与消费者订立合同的规范要求
《中华人民共和国食品安全法》（2018 年 12 月 29 日修正）
《餐饮业经营管理办法（试行）》（商务部国家发展改革委令2014年第4号）
《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）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无接触式配送

用餐需求单位（者）通过电话、微信、第三方平台等“不见面”渠道预定餐饮产品后，经双方约定以自取、送餐企业配送、委托第三方提供配送服务等方式送餐，减少面对面接触机会或保持安全接触距离的餐饮产品配送方式。

3.2

配送员

提供餐品配送服务的人员。

3.3

安心卡

为保证配送餐流程可追溯而制作的记录餐品制作者、装餐员、配送员当日信息及健康状况的卡片。

3.4

安心封签

为确保配送员从取餐到配送全过程不污染包装内餐品，供餐企业出餐时使用的、密封餐品包装的封签。

3.5

疫情期间

由于发生传染病,政府部门启动突发公共卫生事件应急响应的期间。

4 基本要求

4.1 组织管理

从事餐饮配送服务的相关企业应建立完善的配送服务质量控制体系，制定应急处理预案（内容包括但不限于：商家无接触配送功能设施配置、物料铺设及完成进度监控、员工培训、突发异常情况应急处理及产品问题跟进等），加强组织领导，保证配送服务质量。

4.2 供餐单位

供餐单位的餐品制作及外卖配送服务应符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业经营管理办法（试行）》、《餐饮服务食品安全操作规范》、GB/T 33497 及相关标准和规定。

4.3 配送服务单位

4.3.1 配送服务应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关规定。

4.3.2 餐品配送车辆、工具应当保持清洁，每天应至少消毒一次（疫情期间要求每次配送前都进行消毒），防止食品在配送过程中受到污染。

4.3.3 配送有保鲜、保温、冷藏或冷冻等特殊要求的餐品时，应采取能保证餐品安全的保存、配送措施。

4.3.4 配送车辆放置餐品的设施（容器）应有防雨、防盗、防尘等功能。

4.4 从业人员

4.4.1 从事餐饮配送服务的人员（包括制餐者、装餐员和配送员）应健康状况良好，（疫情期间应符合政府部门对人员的相关要求、体温正常，工作全程应佩戴符合相关标准要求的口罩和手套），并做到勤洗手、勤消毒。

4.4.2 从事餐饮配送服务的人员应取得相应资质，并通过餐饮无接触式配送服务相关知识的培训。

4.5 打包服务

4.5.1 打包服务参照 SB/T 11070 相关条款执行。

4.5.2 餐饮服务提供者应根据餐品安全、质量等特性的要求采用适宜的餐品包装。应采取一次性防开封措施，并应有防止配送过程中可能污染直接接触餐品包装的外防护包装。

5 流程管控

5.1 准备阶段

- 5.1.1 供餐单位及餐饮配送服务单位应采用电话、微信、第三方平台等“不见面”的方式与用餐需求单位（者）协商预订餐饮产品，订餐协议应符合 SB/T 11142 的规定。
- 5.1.2 疫情期间，餐品配送服务单位宜通过官方大数据平台等方式采集配送员健康信息，对存在传染病传播风险的配送员，应停止向其派单。
- 5.1.3 供餐单位应设置取餐人员等候区和独立无接触取餐区，并提供手部消毒等设施用品。
- 5.1.4 疫情期间，取餐等候区应控制人流量，原则上应满足等候人彼此之间距离可保持 1 米以上。
- 5.1.5 取餐场所应勤通风，对场所内多人高频次接触物品应定期（或随时）消毒。

5.2 出餐阶段

- 5.2.1 供餐企业按照订餐协议完成餐品制作包装后应用安心封签封口，疫情期间应填写安心卡同餐品一同放入取餐区。
- 5.2.2 取餐区环境及餐品存放条件应符合食品安全法及相关标准和规定。

5.3 取餐（包括等候）阶段

- 5.3.1 疫情期间，供餐单位应安排专人负责测量配送员的体温，观察问询配送员健康状况，做好记录，并负责控制进入等候区的人流数量。
- 5.3.2 疫情期间，配送员应按要求佩戴符合相关标准规定的口罩手套，在完成体温测量及健康观察问询后，结果正常方可进入取餐等候区。
- 5.3.3 供餐单位发现到门店取餐的配送员有体温异常或有明显病症者，应拒绝其进入取餐等候区、停止向其发单并通知其管理方，疫情期间还应按规定报告有关部门。
- 5.3.4 配送员由等候区进入取餐区前必须进行手部消毒，供餐单位应有专人监督其进行手部消毒。
- 5.3.5 配送员取餐时，供餐单位应按供需双方订餐协议内容告知配送员无接触配送的时间、交接方式、客户要求及注意事项等，在疫情期间还应根据体温监测和健康观察结果填写完成安心卡。
- 5.3.6 配送员取餐出门前应确认订单信息无误、餐品包装无损、安心封签完好、安心卡内容填写完整。

5.4 配送员送达

- 5.4.1 对消费者要求使用无接触配送的，配送员应将餐品在规定时间内放到指定（或约定）位置。
- 5.4.2 若消费者未选择使用无接触配送，在疫情期间配送员应建议消费者选择无接触配送，并与其商定餐品放置位置。
- 5.4.3 配送员根据消费者的要求，在规定时间内将餐品放置指定位置后应及时告知消费者餐品已送达，并退至安全距离等待消费者取餐后再离开。
- 5.4.4 配送员到达约定送达位置时，如发现周围环境存在污染餐品风险，应及时与订餐者协商更换送达位置。
- 5.4.5 从事餐品配送服务的企业应建立上下游信息共享平台，并要求配送员送餐途中打开手机 GPS 定位系统，便于实现配送企业对送货情况的即时跟踪和管理。

6 异常情况处理

6.1 商品配送中异常处理

无接触配送餐品如发生损坏、丢失等情况，餐饮服务提供者或者第三方平台、餐品配送企业应及时与消费者沟通，并按照 SB/T 11047 及国家相关规定及时进行处理。

6.2 紧急事件应对

在配送服务中，如遇突发情况，配送员无法将订单餐品送至指定位置时，餐饮服务提供者、第三方平台、餐品配送企业应及时告知消费者，并按照 SB/T 11047 《餐饮服务突发事件应急处置规范》及国家相关规定及时处理。

6.3 投诉处理

餐饮服务提供者、第三方平台、餐品配送企业应建立服务投诉及配送服务异常、突发事件处置机制。应根据相关法律法规和标准的要求，妥善处理消费者投诉。

7 服务质量评价与持续改进

7.1 评价要求

7.1.1 从事餐饮配送服务的相关企业应根据其实际运营情况进行定期评价或委托有关组织进行评价。

7.1.2 评价应以真实的数据为基础，搭建科学的服务质量评价体系。

7.2 评价内容和评价方法

餐饮配送服务质量评价内容和方法见表 1

表 1 餐饮配送服务质量评价表

评价项目		规定得分	评价标准	数据来源	评分规则
	规范经营	10 分	按照行业主管部门要求开展配送服务；配送员仪容仪表应得体；配送工具应清洁卫生		三项均达标 10 分； 每项达标 3 分； 否则 0 分
	服务体系	10 分	建立统一完善服务体系；制定服务质量控制办法；对服务项目、服务程序、服务规范执行情况进行严格监控		三项均达标 10 分； 每项达标 3 分； 否则 0 分

管理指标 (30 分)	消毒防护	15 分	疫情期间从业人员按规定佩戴符合相关标准规定的口罩、手套；疫情期间按规定对相关人员进行体温测量；有手部消毒设施并按规定使用；取餐等候区及独立取餐区设置使用符合要求；运输工具取餐前按规定进行消毒。	考 评 单 位 调 研 或 企 业 自 评	五项均达标 15 分； 每项达标 3 分； 否则 0 分
信息指标 5 分	信息服务	5 分	进行信息化管理；信息维护工作及 时有效		两项均达标 5 分； 每项达标 2 分
作业指标 35 分	送货效率	30 分	送货及时率 100%； 送货准确率 100%； 送货破损率不超过 0.03%		三项均达标 30 分； 每项达标 10 分； 否则 0 分
	回执递交及时率	5 分	回执递交及时率 100%		及时率 100% 5 分； 及时率 95%以上 3 分； 及时率 90% 以上 1 分； 否则 0 分
投诉处理指标 30 分	投诉渠道	5 分	公开质量承诺书；明示服务 投诉电话；明示商品质量投诉电话		三项均达标 5 分； 每项达标 1 分； 否则 0 分
	有效投诉率	10 分	有效投诉率不超过 0.8%		不超过 0.6% 10 分； 0.6%~0.7% 6 分； 0.7%~0.8% 3 分 超过 0.8% 0 分
	客户投诉处理满意率	10 分	在承诺的期限内完成投诉处理，投诉处理满意率 95%以上		满意率 95%以上 10 分； 90%以上 5 分；否则 0 分
	投诉回访率	5 分	针对投诉处理的结果进行回访，投诉回访率达到 100%		达标 5 分； 否则 0 分
服务质量 追溯指标 15 分			餐品配送单位应如实记录配送订单信息(包括餐品名称、下单时间、制作人员、配送人员、送达时间、送达位置)；记录并保留从事餐品制作、配送人员的健康信息；信息保存时间不少于 6 个月；鼓励采用电子计算机信息技术系统和手段进行文件和记录的管理；		四项均达标 15 分； 每项达标 3 分； 否则 0 分

7.3 评价结果

总分为120分，评分在100分为达到餐品配送服务质量评价要求，考核允许有合理缺项，最终得分采用标化分，评价得分不达标的，评价组向上级通报结果并提出改进意见和建议。

7.4 持续改进

7.4.1 收集有关不合格、不满意信息，确认信息来源，分析不合格、不满意原因，制定纠正措施，直到达达到预期的效果。

7.4.2 根据定期或不定期的自我评价或组织评价确认结果，企业组织人员对不合格项或不满意项进行分析和研究，提出改进和预防措施，并付诸实施。同时对改进过程的有效性进行跟踪、评价。

