

ICS 01.020
CCS H 62

DB2102

大连市地方标准

DB2102/T 0110—2024

网络订餐食品安全管理规范

Specification for food safety management in online food ordering

2024 - 02 - 01 发布

2024 - 03 - 02 实施

大连市市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 平台要求	1
4.1 资质要求	2
4.2 管理要求	2
5 入网餐饮服务提供者要求	2
5.1 资质要求	2
5.2 管理要求	2
5.3 加工制作要求	2
5.4 出餐要求	3
5.5 公开区域要求	3
6 配送服务组织要求	4
6.1 资质要求	4
6.2 管理要求	4
6.3 配送人员	4
6.4 配送箱（包）	5
6.5 服务质量控制	5
7 评价	5
7.1 评价人员	5
7.2 评价内容	5
参考文献	7

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》的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由大连市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：大连市美食文化协会、大连市市场监督管理局、中国检验认证集团辽宁有限公司、大连食安管理咨询有限公司、大连顶盛餐饮管理有限公司、大连好旺卷餐饮管理有限公司、大连标准认证研究院有限公司。

本文件主要起草人：高成聪、宋琬屏、宋晓明、杨建民、王晴、高民强、郝喜盛、张志文、杨捷。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：大连市市场监督管理局（大连市中山路381号），联系电话：0411-84312999。

文件起草单位通讯地址：大连市美食文化协会（大连市西岗区五四路151号），联系电话：0411-83773551。

网络订餐食品安全管理规范

1 范围

本文件规定了网络餐饮服务的术语和定义、平台要求、入网餐饮服务提供者要求、配送服务组织要求、评价。

本文件适用于网络餐饮经营相关方餐饮服务管理及评价。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB 4806.6	食品安全国家标准	食品接触用塑料树脂
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 14934	食品安全国家标准	消毒餐（饮）具
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
SB/T 10426		餐饮企业经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

平台 platform

在网络餐饮服务过程中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统。

3.2

入网餐饮服务提供者 online catering service provider

在网络服务平台上开设网上店铺，提供餐饮服务的食品经营者。

3.3

配送服务组织 distribution service organization

为网络餐饮服务提供配送服务的组织。

3.4

外卖封签 delivery seal

为保障外卖配送环节的食品安全，防止外卖食品外包装在运送过程中被人为拆启或意外破坏而采取的一次性封口包装件。

4 平台要求

4.1 资质要求

平台提供者应依法取得相关资质并按照《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的规定在食品安全监督管理部门进行备案。

4.2 管理要求

4.2.1 平台提供者应设置食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，每年对食品安全管理人员进行培训和考核，培训和考核记录保存期限不少于2年。考核不具备食品安全管理能力的，不应上岗。

4.2.2 建立与网络餐饮服务食品安全相关的管理制度、信息安全管理、投诉处理制度和应急预案，并在平台上公开相关制度。

4.2.3 平台应与入网餐饮服务提供者签订入网协议，明确双方食品安全管理责任。

4.2.4 平台对入网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查，登记入网餐饮服务提供者名称、地址、法定代表人或负责人及联系方式等真实信息，建立登记档案，应至少每6个月核验更新一次。

4.2.5 平台和入网餐饮服务提供者应在餐饮服务经营活动主页面公示餐饮服务提供者的名称、地址、食品经营许可证等信息，公示信息应真实有效。食品经营许可证信息发生变更的，应及时更新。

4.2.6 平台提供者对入网餐饮服务提供者的资质和实体门店进行现场核查，及时清退不符合要求的餐饮服务提供者。

4.2.7 平台提供者引导入网餐饮服务提供者积极响应限塑令，使用可循环、可降解、易回收的产品。

4.2.8 平台应在餐饮服务活动经营主页面以显著方式提示消费者适量点餐。

4.2.9 平台应提示入网餐饮服务提供者、配送人员、消费者使用封签的相关信息。

4.2.10 平台在确定配送时间时，除结合食品加工制作过程、配送距离、路况及交通安全等因素外，还应评估食品的安全食用时限因素。

4.2.11 平台应对订送餐信息进行登记，如实记录信息包括但不限于以下内容：食品名称、下单时间、送餐人员、行驶路线、送达时间、收货地址以及送达方式等，确保信息可追溯，信息保存时间不应少于6个月。

4.2.12 平台应公开投诉方式，如实记录消费者咨询、投诉和处理结果等信息。在投诉解决前不应销毁相关的订单信息和音像资料。

5 入网餐饮服务提供者要求

5.1 资质要求

应具有实体经营门店并依法取得食品经营许可证，按照食品经营许可证载明的主体业态、经营项目从事活动，符合《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的规定。

5.2 管理要求

5.2.1 入网餐饮服务提供者应设置食品安全、生产安全管理职能部门，并配备专职食品安全管理人员。

5.2.2 入网餐饮服务提供者应建立相关制度包括但不限于以下内容：食品从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。

5.2.3 入网餐饮服务提供者应根据经营实际，如实记录相关信息包括但不限于以下内容：从业人员培训考核、进货查验、原料出库、食品安全自查、食品召回、食品添加剂采购与使用、消费者投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁等。

5.2.4 入网餐饮服务提供者从事的餐饮服务活动应符合 SB/T 10426 的规定。

5.3 加工制作要求

5.3.1 加工制作的食品品种、数量应与场所、设施、设备等条件相匹配，加工面积应不低于 10 m²。

5.3.2 加工制作食品过程应符合 GB 31654 的规定。

5.3.3 入网餐饮服务提供者提供的餐饮食品应与实体店销售一致，不应委托加工制作。

5.3.4 餐饮食品信息描述宜符合 GB/T 40041 的规定。

5.3.5 应根据食品的种类、特性等因素，在不改变食品性状的前提下，宜选择可降解的食品容器、餐具、包装材料和包装方式，食品包装应符合 GB 4806.6、GB 4806.7、GB 4806.8 的要求。减少一次性餐饮具的使用。

5.3.6 宜随餐提供食品制作时间、建议食用时限等与食用相关的信息。

5.4 出餐要求

5.4.1 同一订单的食品宜同时出品，不能同时出品时，应合理安排出餐顺序。

5.4.2 食品制作后应立即打包配送。需暂存的易腐食品暂存时间不应超过 1 h。暂存温度热藏宜为 60 ℃ 以上，冷藏宜为 8 ℃ 以下。

5.4.3 打包应符合下列要求：

- a) 餐（饮）具消毒应符合 GB 14934 的规定；
- b) 热食类、冷食类食品应分隔放置，需低温保存的食品宜有保温措施；
- c) 饮料类、汤羹类应分别单独包装；
- d) 直接入口食品和非直接入口食品应分别打包；
- e) 打包过程中散落、掉落的食物应丢弃；
- f) 应在外卖食品餐盒封口处正确使用外卖封签，确保外卖封签牢固、有效，或使用实现封签功能的外卖食品包装物，即“一次性使用、开启即损坏且无法恢复原状”，防止外卖食品外包装在运送过程中被人为拆启或意外破坏；
- g) 打包好的食品不应倾斜、倒置或相互挤压。饮料类、汤羹类等液体食品宜使用辅助设施进行固定。

5.4.4 应设置临时或固定的外卖出餐区。取餐区应与加工制作区分离，并设置明显标识。

5.5 公开区域要求

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 公开区域应配备监控摄像设备，视频图像储存时间不少于 15 d。餐饮服务提供者应保证数据安全，不应删除、更改、损毁原始路线和操作日志等。

5.5.1.2 入网餐饮服务提供者应将视频图像上传至管理平台，进行操作展示和信息公示。

5.5.1.3 入网餐饮服务提供者应定期维护监控设备，设备不能正常使用，应及时维修并做好记录。

5.5.1.4 摄像及图像展示设备的配置数量应覆盖但不限于以下区域：粗加工区、烹饪区、专间和专用操作区域、餐饮具清洗消毒区（使用洗碗机进行清洗消毒以及提供一次性和集中清洗消毒的餐饮具除外）、食品仓库等。

5.5.2 操作展示

5.5.2.1 粗加工区

展示粗加工区卫生状况和工作情景，包括但不限于以下内容：原料清洗水池的标识分类情况、工作人员对原料的清洗和切配、食品上架分类存放等。

5.5.2.2 烹饪区

展示烹饪区卫生状况和工作情景，包括但不限于以下内容：地面、工作台面、设施设备、工作人员穿戴工作衣帽情况、食品加工过程等。

5.5.2.3 专间

展示专间卫生状况和工作情景，包括但不限于以下内容：工作人员进出情况、工作情景、工作台和工具卫生、工作人员穿戴工作衣帽情况、食品加工过程等。视频角度可调整的情况下，宜覆盖紫外线灯和空调等设施。

5.5.2.4 餐饮具清洗消毒区

展示餐饮具清洗消毒区卫生状况和工作场景，包括但不限于以下内容：餐饮具回收、清洗、消毒、存放、保洁、热力消毒设备的工作状态、化学消毒液的配备与更换、垃圾桶的清运等。

5.5.2.5 食品库房

展示食品库房卫生状况和工作情景，包括但不限于以下内容：食品原料上架分类存放情况、员工工作情景、有害生物侵入情况等。

5.5.3 信息公示

5.5.3.1 在就餐场所醒目位置和平台公示的信息包括但不限于以下内容：食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、食品安全管理员证、从业人员健康证明、日常监督检查结果记录表、投诉电话等。

5.5.3.2 公开的信息可通过餐饮服务单位现场和系统终端获取，保证平台所获取及展示的信息清晰、完整、画面流畅。

6 配送服务组织要求

6.1 资质要求

应取得营业执照并具有固定场所和外卖送餐人员。

6.2 管理要求

6.2.1 配送服务组织应建立并公开的制度包括但不限于以下内容：餐品配送安全管理、餐品配送服务要求、配送员管理要求、配送异常情况处置、突发事件应对、投诉处理和服务质量评价等。

6.2.2 配送服务组织应根据实际情况，进行适宜的环境改造，配备相应的设施设备，满足配送服务需求。

6.2.3 配送服务组织在聘用配送人员时应核实配送人员相关信息，建立档案，做到有效追溯。鼓励采取信息化管理方式。

6.2.4 配送服务组织查验配送人员健康证明并做好记录，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。

6.2.5 配送服务组织应落实配送人员相关安全保障措施。

6.2.6 配送服务组织应定期对配送人员开展服务规范、职业道德、食品安全、交通安全、文明用语等相关培训。

6.3 配送人员

6.3.1 配送人员应持有有效健康证明。

6.3.2 配送人员应参加岗前培训及在岗培训，通过考核方可从事配送工作。

6.3.3 配送人员每日上岗前应进行健康检查。患有发热、腹泻、呕吐、手部存在化脓性伤口等症状的，应暂停配送工作。手部存在开放性伤口时，应进行包扎等处理。

6.4 配送箱（包）

6.4.1 配送箱（包）应无毒无害，具有保温性、气密性和缓冲性等特性。应易于运输和携带，能防尘、防水。

6.4.2 配送食品时，配送箱（包）应专用，干净整洁无异味，内表面不应有油渍、汤渍等污物。污染后应及时清洁，必要时消毒。

6.4.3 配送箱（包）每日消毒应不少于1次，并应有记录。

6.5 服务质量控制

6.5.1 配送服务组织对服务过程中餐品的完好、送餐准时、准确性和人员服务等提出要求。

6.5.2 配送服务组织建立投诉处理制度、配送服务异常制度、突发事件处置制度，公开投诉方式，妥善处理消费者投诉。

6.5.3 配送餐品如发生损坏、丢失等情况，配送服务组织及时与消费者沟通，并按照《中华人民共和国消费者权益保护法》与配送服务异常情况处置的规定及时进行处理。

6.5.4 配送服务组织建立服务质量评价机制，宜采取线上评价，问卷调查等方式，定期对配送服务质量进行评价，获取消费者及相关方的意见和建议并及时处理。根据公共卫生事件实际情况，不断改进投诉处理方法和完善技术手段。

7 评价

7.1 评价人员

7.1.1 由社会第三方食品安全认证评估机构和行业组织共同组织2名以上专业技术人员组建评价小组，依据第4、5、6章开展评价工作。

7.1.2 负责收集、分析意见并提出改进建议。

7.2 评价内容

7.2.1 对平台规范化管理评价重点内容包括但不限于以下内容：平台资质、管理制度、入网餐饮服务提供者资质的审核情况、配送服务组织管理情况等。

7.2.2 对入网餐饮服务提供者规范化管理评价重点内容包括但不限于以下内容：入网餐饮服务提供者的经营资质、工作人员相关信息、管理制度、食材采购信息、厨房环境卫生、冷食类食品加工制作、生食类食品加工制作、烹饪和餐饮具清洗消毒（使用专用清洗设施可除外）、透明餐厅的建设及运行等。

7.2.3 对配送服务组织规范化管理评价重点内容包括但不限于以下内容：配送服务组织的经营资质、管理制度、配送人员相关信息、投诉处理情况等。

大连市地方标准

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [2] 《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第36号）2018年1月1日
-

大连市地方标准