

中国国际贸易促进委员会 商业行业分会团体标准

T/CCPITCSC 00X—2017

外卖配送服务规范

Specifications for take-out delivery service

（2017 年 7 月 19 日征求意见稿）

2017-XX-XX 发布

2017-XX-XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业分会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业分会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

外卖配送服务规范

1 范围

本标准规定了外卖配送服务的服务机构要求、服务人员要求、服务流程、异常情况处理、服务质量控制和服务质量持续改进。

本标准适用于外卖配送机构以自营物流或第三方物流方式提供的与餐饮外卖配送服务相关的活动，配送其他商品可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 外卖 take-out

以互联网或电话为媒介，连接用户与线下餐饮、零售或服务类企业，借助互联网或电话信息平台，以资源整合为核心，以用户需求为导向，为用户提供丰富的商品或服务信息以及便捷的非现场购买服务，使用户可以足不出户进行线上订餐或订购商品，并享受对应之服务。

2.2 外卖配送 take-out delivery

为外卖（2.1）提供同城范围内的点对点的物流服务，主要包括：接单、取货、配送、交货等环节。

2.3 外卖配送员 take-out delivery clerk

提供外卖配送（2.2）服务的从业人员。

注：也称为“骑士”

2.4 站长 supervisor

从事外卖配送员协调与管理工作的的人员

2.5 餐品 food products

外卖配送员所配送的食品。

2.6 配送箱 case for delivery

用于盛装餐品（2.4）并保持食物温度和鲜度，同时确保食物卫生安全的送餐装备。

注：也称为“餐箱”

2.7 准时 accuracy

用户在平台订餐后，外卖配送员在用户期望时间点将餐品送达到用户，正负误差5分钟。

2.8 订单准时率 on time delivery rate of order

准时送达的订单在总完成订单中的占比。计算方法为： $(\text{准时订单量}/\text{总完成单量}) \times 100\%$

2.9 单均配送时长 average time for delivery

订单配送完成所用平均时长。计算方法为：完成单配送时长总和/总完成单量

2.10 智能调度 Intelligent Dispatch

外卖配送服务信息技术平台结合用户当前订单信息、外卖配送员运力信息，基于用户体验和信息技术平台运力效率，采用机器学习的手段，并提供一种高效物流订单分配方案。

3 服务机构要求

3.1 资质要求

外卖配送机构应具备如下资质条件：

- a) 具备企业法人资质，注册资金不低于100万元。
- b) 具有固定办公场所。
- c) 具有规模化的外卖配送员队伍。
- d) 其他法律、行政法规规定外卖配送机构应具备的资质条件。

3.2 服务设施要求

3.2.1 外卖配送用车

外卖配送用车应遵守《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》。

- a) 电动自行车应符合《电动自行车通用技术条件》(GB 17761-1999)的要求。
- b) 自行车应符合《自行车通用技术条件》(GB/T 19994-2005)和《自行车安全要求》(GB 3565-2005)的要求。
- c) 电动自行车、自行车载物，高度从地面起不得超过1.5米，宽度左右各不得超过车把0.15米，长度前端不得超出车轮，后端不得超出车身0.3米。

3.2.2 配送箱

- a) 配送箱材质应使用对人体完全无害，可降解可循环利用的材料，材质应为EPP高性能泡沫和1680D防水牛津布。
- b) 配送箱应具有耐热性、耐低温、稳定性、缓冲性、耐腐蚀的特性，易于运输和携带。
- c) 配送箱规格可分为43L配送箱（尺寸：内径42×31×33 cm、外径50×40×40 cm）和18L配送箱（尺寸：内径34×22×24 cm、外径40×29×32 cm）。
- d) 配送箱清洁、消毒频率应不低于每日1次。消毒后且未经使用的配送箱内表面微生物限量应符合以下指标要求：菌落总数不高于100 CFU/cm²，大肠菌群不得检出。
- e) 配送箱应每年更新1次。
- f) 配送箱宜建立一箱一码的统一编码规则，便于追溯与回收。

3.2.3 头盔

- a) 头盔根据外卖配送用车类型分为电动自行车头盔和自行车头盔。
- b) 头盔应符合《摩托车乘员头盔》(GB 811-2010)的要求。

3.3 信息技术服务平台要求

- 3.3.1 信息技术服务平台应取得电信业务经营许可证。
- 3.3.2 信息技术服务平台应符合《信息技术 服务管理 第1部分：规范》（GB/T 24405.1-2009）和《信息技术 服务管理 第2部分：实践规则》（GB/T 24405.2-2010）的要求。
- 3.3.3 信息技术服务平台应包括用户体系、商户销售体系、商业智能体系和智能调度系统。
- 3.3.4 信息技术服务平台应建立信息安全管理制，采用相应的软件和硬件技术保证客户信息安全。

4 服务人员要求

- 4.1 外卖配送机构应配备满足服务需求的外卖配送员、站长、调度人员、客户服务人员和信息技术平台运营维护人员等。任职要求见附录 A。
- 4.2 外卖配送机构在录用外卖配送服务人员时应进行必要的身份审核。
- 4.3 外卖配送机构应对外卖配送服务人员组织岗前培训，采用线上线下双重培训，并通过在线考试（含理论与实操）。
- 4.4 外卖配送机构在使用年满16周岁不满18周岁的未成年人员工时，应严格遵守《中华人民共和国未成年人》保护法的规定。
- 4.5 其他法律、行政法规规定的对外卖配送服务人员的要求。

5 服务流程

用户下单、商户确认订单后，外卖配送服务流程可分为外卖配送员接单、取餐和送餐，具体要求见附录 B。

6 异常情况处理

外卖配送取餐异常处理、送餐异常处理和紧急事件应对的要求见附录 C。

7 服务质量控制

- 7.1 外卖配送机构应建立入网食品生产经营者审查登记制度、食品安全自查制度、食品安全投诉举报处理制度和食品安全违法行为制止及报告制度等。
- 7.2 外卖配送机构应建立质量管理体系、合规管理体系和品牌管理体系，符合《质量管理体系要求》（GB/T 19001-2016）和 ISO 19600: 2014 的要求。
- 7.3 外卖配送机构应建立完善质量控制体系，包括但不限于外卖配送员情况监控、城市运营情况监控、物流核心指标完成情况监控、每日订单完成情况监控、物流运营突发异常数据监控、项目执行情况监控、风险控制数据监控等。
- 7.4 外卖配送服务的订单准时率应不低于 98%，配送时长应不超过 30 分钟；因不可抗力或其他不可归责于外卖配送机构的因素除外。
- 7.5 其他法律、行政法规规定外卖配送机构应具备的服务质量控制措施。

8 服务质量持续改进

8.1 外卖配送机构应按照《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》（GB/T 19012-2008）的要求建立投诉处理系统。

8.2 外卖配送机构应开展服务质量评价，建立服务评价管理机制，按照《顾客满意测评通则》（GB/T 19039-2009）的要求，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

8.3 外卖配送机构应分析服务质量评价结果，制定措施，持续改进，不断提升服务质量。

8.4 外卖配送机构宜按照《企业质量信用报告编写指南》（GB/T 31870-2015）的要求，定期编写并主动向社会发布企业质量信用报告，勇于树立企业形象，自觉接受社会监督。

附录 A

服务人员任职要求

服务人员	任职要求
外卖配送员	应年满 16 周岁，身体健康； 应熟练使用外卖配送用车； 应持有劳动合同履行地的食品卫生健康证； 应熟练使用智能手机，并熟练使用即时通讯软件与电子地图。
站长	应年满 16 周岁，身体健康； 应具有外卖配送工作经验或者相关工作经验一年（含）以上； 应持有劳动合同履行地的食品卫生健康证； 应熟练操作办公软件，熟悉各项职能操作； 应具有一定的管理和协调能力。
调度	应年满 16 周岁，身体健康； 具有大专及以上学历； 应熟练操作办公软件； 应具有数据挖掘和分析能力。
客户服务人员	应年满 16 周岁，身体健康； 应具有良好的语言与文字沟通能力，普通话标准； 应熟练使用客户服务的设备与系统，掌握客户服务操作规程。
信息技术平台运营维护人员	应年满 16 周岁，身体健康； 应具有大专及以上学历； 应熟练操作、维护和管理信息技术平台； 应熟悉保密法规和有关信息安全管理规定。

附录 B

服务流程要求

1 用户下单

- 1.1 用户通过外卖配送服务信息技术服务平台向商户下单。
- 1.2 对于线上支付的订单,用户应在下单后及时通过外卖配送服务信息技术服务平台完成支付。

2 商户确认订单

- 2.1 商户应在用户下单后10分钟内确认订单。
- 2.2 商户应在确认订单后即刻根据订单要求制作餐品。

3 外卖配送员接单

- 3.1 外卖配送员应在外卖配送服务信息技术服务平台派单后5分钟内接单。
- 3.2 外卖配送员若未及时接单,外卖配送服务信息技术服务平台应在5分钟时电话提醒外卖配送员;若电话提醒后外卖配送员仍未接单,站长应及时联系外卖配送员提醒接单。
- 3.3 外卖配送员如遇到无法及时接单的情况,外卖配送员或外卖配送服务信息技术服务平台应及时联系站长改派。

4 外卖配送员取餐

- 4.1 外卖配送员应在接单后即刻前往商户,抵达商户后应及时在外卖配送服务信息技术服务平台上确认。
- 4.2 外卖配送员取餐时应携带配送箱,进入餐厅后有序取餐,禁止大声喧哗或影响其他顾客选餐,过程中不得将配送箱放于地上。
- 4.3 外卖配送员应向商户服务人员报述订单信息,出餐后应核对内容、数量、特殊要求和金额等信息。如属于线下支付的订单,外卖配送员应在确保无误后向商户付款。
- 4.4 外卖配送员应将饮料汤杯等放入杯托中,将冷餐热餐用隔温板分隔,汤羹菜品宜建议商户使用保鲜膜包装后再扣盖以防止遗撒。
- 4.5 外卖配送员核餐完毕后,与商户服务人员当面完成餐品的封口,即使用统一设计的封口贴、完好工整地贴于包装袋打结处,同时双方签字确认。

5 外卖配送员送餐

- 5.1 外卖配送员应到达订单指定位置,停车后携带配送箱上门配送。若订单指定位置为禁入地点,外卖配送员到达指定位置后,应联系用户出来取餐。
- 5.2 外卖配送员到达用户门口,应礼貌敲门,若无人响应,应电话或短信联系用户。
- 5.3 待用户开门后,外卖配送员应双手递餐,向用户报述订单信息,并当面核对餐品。如属于线下支付的订单,外卖配送员应与用户当面结清。核对无误后致谢离开。
- 5.4 外卖配送员不得进入用户家中、收取小费、调侃用户等。
- 5.5 订单如参与超时赔付,外卖配送员到达用户地址后(但用户不在),应通过外卖配送服务信息技术服务平台即刻电话或短信联系用户,并以此时间节点作为是否参与赔付的界定基准(即以

外卖配送服务信息技术服务平台提示为准)。线上支付则原渠道退款，线下支付则按外卖配送服务信息技术服务平台提示收取餐费。

附录 C

异常情况处理要求

1 取餐异常处理

1.1 因外卖配送服务信息技术服务平台异常导致用户订单超区,外卖配送员应反馈至调度人员,调度人员核实后取消。

1.2 外卖配送员因电动自行车没电、备用金不足、事故、订单过多等原因导致订单需要改派时,外卖配送员应向站长报告,站长结合实际情况予以改派。

1.3 因折扣、四舍五入、餐盒等原因导致价格不一致时,外卖配送员应争取按照外卖配送服务信息技术服务平台上的价格付款,如果商户同意,应告知商户联系客服服务人员修改;如果商户不同意,外卖配送员应向调度人员报告,同时在手机上修改订单备注,保存好有效票据,统一报给财务。

1.4 外卖配送员到达商户后,如果发现用户所点餐品商户无法提供,外卖配送员应联系或协调商户联系用户确认取消或者换餐,并将情况报给站长,由站长通过即时通讯软件反馈。

1.5 如果商户出餐速度慢,外卖配送员应先打电话安抚用户,再将情况报给站长,由站长通过即时通讯软件反馈,并通过外卖配送服务信息技术服务平台进行线上反馈。

2 送餐异常处理

2.1 因餐品倾洒、送错或漏送导致用户退餐,外卖配送员应向站长报告,由调度人员备注处理。

2.2 取餐后联系不上用户,外卖配送员应在外卖配送服务信息技术服务平台上登记。

2.3 如在登记后120分钟内与用户取得联系,外卖配送员应完成配送任务。如登记后120分钟无法与用户取得联系,外卖配送员可终止配送任务。

2.4 取餐后接到用户电话要求取消订单,外卖配送员应电话联系调度人员,调度人员联系用户核实并处理。

3 紧急事件应对

在岗期间,如遇到应立即停止接单的突发事件,如电动自行车没电、手机没电、车辆故障、手机故障、交通事故、身体不适、临时请假等,外卖配送员应在外卖配送服务信息技术服务平台上登记,若有订单未完成,外卖配送员应及时联系站长改派。