

团 体 标 准

T/GDID 3001—2020

餐饮配送服务能力评价体系

Evaluation of catering delivery service capabilities

2020 - 01 - 01 发布

2020 - 01 - 01 实施

广东省企业创新发展协会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广东省企业创新发展协会标准化技术委员会提出。

本标准由广东省企业创新发展协会归口。

本标准起草单位：盟标国际认证有限公司、广东诚测检验技术有限公司、广州市中标品牌研究院、广州台慧信息技术有限公司、广州嘉德乐生化科技有限公司、广州美味妈妈食品科技有限责任公司、广州市华辉农业有限公司、广州壹心膳食管理有限公司、佛山市辉雄包装材料有限公司、流湘岁月餐饮管理（广州）有限公司、广州港鑫餐饮管理有限公司、佛山市安准技术服务有限公司、佛山市英特铭科技有限公司、中山市中标卓越质量技术服务有限公司、中山市企业品牌促进会、佛山市企业品牌促进会、广州绿盾信用服务有限公司。

本标准主要起草人：杨春平、彭文礼、董元伟、李鹏超、陈亚红、李武贤、娄瑞龙、唐任科、李威、徐怀义、黄瀚霖、梁平焕、刘炯达、丁方、钟卫国、周丽英、周嘉俊、施政、吴敏、吴魁、郑国豪、刘绍耿、欧阳剑锋、何枫、何欣铭、王冬梅、黄爱敏、谢珊珊、郎高。

餐饮配送服务能力评价体系

1 范围

本标准规定了散装食品（含冷藏冷冻食品、散装熟食）配送、预包装食品配送、中央厨房配送及集体配送的服务能力评价的基本要素，包括评价原则、评价指标、评价方法。

本标准适用于组织内部和外部对企业餐饮配送服务能力的评价。

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。

GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB/T 16470 托盘单元货载

GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求

GB/T 19011—2013 管理体系审核指南

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10857—2012 餐饮配送服务规范

QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法

《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》国食药监食[2011]178号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮配送 restaurant distribution

采用特定的运输工具，将餐饮食品从一个地点向另一个地点配送的物流活动。其中包括控温、集货、搬运、装载、运输、卸货等一系列操作。

3.2

冷藏 chill storage

为保鲜和防腐的需要，将食品或原料置于冰点温度以上较低的适宜温度条件下贮存的过程。

3.3

冷冻 frozen storage

在冰点温度以下，保持冰冻状态贮存食品或原料的过程。

3.4

消毒 sanitizing

用物理或化学方法破坏、钝化或除去有害微生物的操作。

3.5

冷链配送 cold chain distribution

采用可以达到低温要求的运输工具，将餐饮食品从一个地点向另一个地点配送的物流活动。其中包括控温、集货、搬运、装载、运输、卸货等一系列操作。

[SB/T 10857—2012, 3.1]

3.6

热链配送 hot chain distribution

采用可以达到高温要求的运输工具，将餐饮食品从一个地点向另一个地点配送的物流活动。其中包括控温、集货、搬运、装载、运输、卸货等一系列操作。

[SB/T 10857—2012, 3.2]

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正，遵守GB/T 19011—2013中第4章的要求。

4.2 持续改进

企业配送水平评价应该是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度对资源配置和企业配送方案的规划与实施进行监督评价（包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 机构和人员

5.1.1 机构

5.1.1.1 应按照国家有关法律法规的要求取得所需要的经营资质。

5.1.1.2 应配备从事配送方案制定、车辆调度、订单管理和售后服务的人员。

5.1.1.3 应建立有效的质量或食品安全管理体系。

5.1.1.4 应针对配送服务涉及的各项活动，制定服务流程和相应的管理制度、操作规范，明确配送服务的类型、部门职能和人员职责，并以文件形式体现，形成完整的配送服务手册。

5.1.1.5 根据配送特点，应记录服务流程中的采购、加工、存储、检验、配送等过程信息。记录内容应完整、真实，确保从采购到配送的所有过程都可进行有效追溯。

5.1.2 人员

5.1.2.1 应配置符合岗位要求并有相应资质水平的配送管理人员、食品安全管理人员、检验员、售后服务人员、配送作业人员以及车辆驾驶人员，宜配置营养师、健康管理师、急救员等。

5.1.2.2 应定期对从业人员岗位技能、食品安全知识、服务态度、服务能力、社会安全、防灾、应急等方面的培训，确保相关过程所涉及的服务人员的能力满足要求。

5.1.2.3 与食品直接接触的从业人员应按规定取得健康证明。

5.2 基础设施

5.2.1 应具备必要的服务场所和设施，干净卫生、布局合理，满足服务能力的要求。

5.2.2 应具备满足食品存储条件要求的仓储场所。

5.2.2.1 根据配送要求，应具备与之相符的常温、保鲜、保温、冷藏、冷冻的存储场所。

5.2.2.2 仓储场所应有通风、虫鼠害控制、温湿度控制设施，食品应离墙离地存放，并保持仓储环境阴凉、通风、干燥，卫生符合食品储存要求。

5.2.2.3 仓储场所应划分存放区域，做好标识，分区存放不同类型的食品。食品添加剂应设立专门存放区，不得与其他原料或物资混放。

5.2.3 应设立必要的检验场所，留样设施配置合理。

5.2.4 应配备满足储运要求的运输工具。

5.2.4.1 应无毒无害，无异味、无污染，并符合食品安全要求。

5.2.4.2 应专项管理、专项使用，不得搭载与配送食品无关的人员和物品，不得运输有毒有害物品。

5.2.4.3 宜安装卫星定位、远程监控等系统，跟踪车辆运行情况。

5.2.4.4 保温、冷藏、冷冻食品应使用保温车、冷藏车、冷冻车辆运输，车辆应满足QC/T 449的要求，并具有温控设施。

5.2.4.5 应及时对车辆进行清洗、消毒，使用洗涤剂、消毒剂应符合GB 14930.1、GB 14930.2的要求。

5.3 配送包装

5.3.1 包装材料

5.3.1.1 应根据食品的类型、性状及特性等因素合理选择包装材料和包装技术，确保食品在配送过程中的质量和安全。

5.3.1.2 配送包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味、无有毒有害物质，符合食品安全法规要求。

5.3.2 包装要求

5.3.2.1 配送包装应对食品具有一定的保护性，在装载、运输和储存过程中避免受到伤害。

5.3.2.2 食品包装应便于处理，符合环境保护要求。尽量减少使用和提供一次性器具和用品，使用时应符合GB/T 18006.1的规定，采用托盘包装的还应符合GB/T 16470的要求。

5.3.2.3 食品包装应标识完整，预包装食品包装标识符合GB 7718的要求。

5.4 配送过程

5.4.1 采购

5.4.1.1 应制定采购管理制度，加强对供应商的管理考核和对采购过程的管理，并形成记录。

5.4.1.2 应制定索证索票管理制度，符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》规定，按制度执行索票索证。

5.4.1.3 应制定验收管理制度，按制度实施验收和留样。

5.4.2 生产

- 5.4.2.1 应制定生产管理制度，规范生产加工过程。
- 5.4.2.2 应制定检验管理制度，产品检验后才能出库，保证食品安全。
- 5.4.2.3 加工场所及相关设备设施要求应满足GB 14881中设施与设备的要求。

5.4.3 配送方案

- 5.4.3.1 应制定符合配送产品特点并满足顾客需求的配送方案。
- 5.4.3.2 应具有完善的订单分配管理、车辆调度及进度安排措施，并得到跟踪和验证。

5.4.4 配送过程

- 5.4.4.1 应按配送方案及时、准确、有效的执行。
- 5.4.4.2 冷链配送、热链配送、常规配送过程应符合储存、运输条件要求。

5.4.5 售后服务

- 5.4.5.1 应设立有预约、咨询、投诉、查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线。记录顾客投诉，建立完整的投诉档案，及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。
- 5.4.5.2 建立食品安全事故处置制度和产品召回制度，并定期演练。
- 5.4.5.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密制度和措施。
- 5.4.5.4 应建立良好的市场信息反馈机制，并在服务质量方面不断改进。
- 5.4.5.5 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB/T 10409执行。
- 5.4.5.6 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

5.5 应急保障

- 5.5.1 应设立突发事件应急保障机构，全面负责应急处置工作。
- 5.5.2 应制定突发情况下应急保障方案，包括但不限于食品安全事故、顾客投诉处理、意外事故。
- 5.5.3 应配置必要的消防、报警、急救、救援等应急设施，加强日常监督检查、维护保养，使其处于良好状态，确保正常使用。
- 5.5.4 应定期组织实施、督促检查应急预案演练，确保应急设施正常运行，提高应急应变能力。
- 5.5.5 应明示应急处置联系方式，包括但不限于报警电话、火警电话、急救电话、交通报警电话、应急抢修电话。

6 评价方法

6.1 基本要求

根据本标准的规定对餐饮配送企业进行水平评价时，对各项指标采用评分制，见附录A，具体要点如下：

- I、餐饮配送企业自身的架构合理程度、资质的完善程度及人员配置的合理性。
- II、餐饮配送企业在资源配置满足服务要求的合理程度和完善程度。
- III、餐饮配送企业配送包装合理程度。
- IV、餐饮配送企业在配送方案的规划与实施方面的合理和完善程度。

V、餐饮配送企业在应急保障方面的合理和完善程度。

6.2 评分

6.2.1 评分原则

在确定分数的过程中应遵循以下原则：

- a) 应当评审评分项中的所有方面，特别是对组织具有重要性的方面，即：应考虑在配送水平评价的过程中对关键因素的重要度。
- b) 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
- c) 企业配送达到的水平是依据对评价准则中所有要素的综合评价的结果，并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的结果。
- d) 在适合的范围内，实际分数根据企业配送的水平与评分要求相接近的程度来判定。

6.2.2 评价结果

评价结果的等级和表述方式如下：

- a) 900分以上（含900），配送服务能力五星级。
- b) 800分以上（含800），配送服务能力四星级。
- c) 700分以上（含700），配送服务能力三星级。
- d) 700分以下不评价配送服务能力等级。

附 录 A
(规范性附录)
评分表

表A.1 评分表

一级指标	分值	二级指标	分值
5.1 机构和人员	220分	5.1.1	140分
		5.1.2	80分
5.2 基础设施	180分	5.2.1	30分
		5.2.2	80分
		5.2.3	40分
		5.2.4	30分
5.3 配送包装	100分	5.3.1	40分
		5.3.2	60分
5.4 配送过程	300分	5.4.1	60分
		5.4.2	100分
		5.4.3	40分
		5.4.4	50分
		5.4.5	50分
5.5 应急保障	200分	5.5.1	40分
		5.5.2	40分
		5.5.3	40分
		5.5.4	40分
		5.5.5	40分