|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 67.250 |
| CCS | |  | | --- | |  |   X 09 |

团体标准

T/CCA XXX—2022

外卖安心餐厅建设规范

Specifications for the construction of safe restaurant providing take-out

2022-0X-0X发布

2022-0X-0X实施

中国烹饪协会  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。

本文件由北京三快在线科技有限公司提出。

本文件由中国烹饪协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

外卖安心餐厅建设规范

* 1. 范围

本文件规定了外卖安心餐厅的术语定义、达标规范、建设实施和动态管理要求。

本文件适用于外卖场景下，餐饮服务提供者、互联网平台通过网络提供餐饮服务过程中的安心餐厅建设。

* 1. 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/T 40041 外卖餐品信息描述规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

外卖 take-out

消费者通过互联网平台订购餐饮等食品，由网约配送员或餐饮服务提供者将食品送至指定地点。

互联网平台 e-commerce platform

在网络餐饮服务过程中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的信息网络系统。

外卖安心餐厅 safe restaurant providing take-out

通过互联网平台提供外卖服务，符合“经营资质安心、人员健康安心、餐品公示安心、后厨可视安心、打包配送安心、消费保障安心、食安表现安心”达标规范的餐饮服务提供者。以下简称“安心餐厅”。

明厨亮灶 visualization kitchen

餐饮服务提供者以可视化的方式向消费者展示食品加工制作过程和细节的一种形式。根据可视化方式的不同，可将明厨亮灶分为透明式、视频式和互联网+视频式。

透明式 transparent kitchen

餐饮服务提供者采用开放橱窗、透明玻璃窗（或玻璃幕墙）、隔断矮墙等方式展示食品加工制作过程和细节。

视频式 video surveillance

餐饮服务提供者在餐饮食品加工场所安装摄像设备，通过视频传输技术和显示屏在经营场所展示食品风险管控点制作过程关键或主要工序。

互联网+视频式 internet plus video surveillance

餐饮服务提供者依托互联网平台通过屏幕终端实时展示食品风险管控点制作过程关键或主要工序。

食品安全投诉food safety complaint

消费者通过互联网平台订购餐饮等食品后，通过互联网平台客服、餐饮服务提供者、食品安全责任保险理赔、消费评价等渠道，就食品安全提出不满意的表示，无论是否明确的期望得到答复或解决问题。

注：不包含以投诉为手段、获取不正当利益或达到某种特殊目的，如要求高额赔偿等的投诉。

食品安全售后服务food safety after-sales service

消费者提出明确期望得到答复或解决问题的食品安全投诉后，为满足消费者的需要，互联网平台、餐饮服务提供者与消费者之间的接触活动。服务内容包括售后咨询、退换货及退款等。

食品安全投诉率 food safety complaint rate

统计期内，因食品安全投诉引起退换货、退款或理赔的交易订单数与成交总交易订单总数的比例，以百分数表示。

* 1. 达标规范
     1. 经营资质安心
        1. 应具有实体经营门店并依法取得营业执照和食品经营许可等合法资质，经营业态、经营地址和经营范围应与资质载明的信息保持一致。
        2. 应在互联网平台经营活动主页面公示经营资质，食品经营许可等信息发生变更的，应及时更新。
     2. 人员健康安心
        1. 从事直接入口食品工作从业人员应每年进行健康检查，并取得合法有效的健康证明。
        2. 应在互联网平台经营活动主页面展示人员健康证明或人员健康承诺。
     3. 餐品展示安心
        1. 外卖餐品应展示餐品名称和主要原料名称，信息描述规范应符合GB/T 40041的要求。
        2. 应在互联网平台经营活动主页面展示食材安全承诺，或者主要食材的检测报告、检验检疫合格证明等食材安全性证明。
     4. 后厨可视安心
        1. 应安装明厨亮灶展示餐饮制作加工的关键场所和环节，包括粗加工区、烹饪区、餐饮具清洗消毒区、专间或专用操作区。
        2. 安装透明式或视频式明厨亮灶的，应在互联网平台经营活动主页面展示关键加工场所的照片并定期更新。
        3. 安装互联网+视频式明厨亮灶的，应保障视频正常显示，发现故障要及时维修。
     5. 打包配送安心
        1. 使用的一次性餐饮具和包装材料应安全卫生，并在互联网平台经营活动主页面展示安全性证明或安全承诺。
        2. 应使用外卖包装封签或一次性封口的外包装袋等密封方式，封签、外包装袋口在开启后应无法复原。
        3. 密封措施应满足一次性使用且不可复原的要求，应采用开封或破坏后容易被消费者识别的密封措施。常见密封措施材料及使用见附录A。
     6. 消费保障安心
        1. 应购买食品安全责任保险，保障消费者合法权益。
        2. 应履行消费维权第一责任人的职责，主动和解消费纠纷。
     7. 食安表现安心
        1. 近90天未出现较为严重的食品安全投诉，如造成严重人身伤害、引发舆情等不良影响。
        2. 近90天的食品安全投诉率低于互联网平台相同品类发生食品安全投诉的餐饮服务提供者的平均水平。
  2. 建设实施
     1. 基本条件

参与安心餐厅建设的餐饮服务提供者应通过互联网平台提供餐饮服务满90天以上，并处于正常经营状态。

* + 1. 主动承诺

参与安心餐厅建设的餐饮服务提供者应做出遵守达标规范的承诺，并在互联网平台经营活动主页面展示相关信息。

* + 1. 标注展示

对符合本标准第4章安心餐厅达标规范的餐饮服务提供者，互联网平台应予以标注和展示。

* + 1. 自查管理

获得互联网平台标注和展示的餐饮服务提供者应定期自查是否符合安心餐厅达标规范，确保公示或展示的信息真实、完整、有效，主动接受公众监督。

* 1. 动态管理
     1. 互联网平台应对标注的安心餐厅进行动态跟踪管理，定期或不定期抽查其经营行为和在线公示信息是否符合要求，有发现下列情况的，应撤销对其的标注和展示：

1. 公示或展示的信息隐瞒真实情况或弄虚作假的；
2. 食品安全售后服务不符合4.6消费保障安心要求的；
3. 食品安全投诉情况不符合4.7食安表现安心要求的；
4. 线上经营状态变更为暂停营业等其它应当予以撤销的情形。
   * 1. 获得安心餐厅标注的餐饮服务提供者存在下列情形之一，并经查证属实的，互联网平台应撤销对其的标注和展示：
5. 涉嫌食品安全犯罪被立案侦查、提起公诉、判处刑罚或者给予其他治安管理处罚的；
6. 被市场监管部门处以责令停产停业、吊销（撤销）许可证的；
7. 发生食品安全违法行为受到行政处罚，被处以较大数额罚没款的；
8. 因食品安全造成严重人身伤害或致人死亡的；
9. 严重侵犯消费者合法权益，造成严重不良社会影响的；
10. 其他引发严重后果，属于严重违法犯罪行为的。

附 录 A  
（资料性）

常见密封措施及使用

常见密封措施及使用见表A.1。

表A.1 常见密封措施及使用

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 密封措施类别 | 密封措施产品描述 | 材质要求 | 使用方法 |
| 1 | 外卖食安封签 | 以纸、纸塑或塑料薄膜等作为基材，胶黏剂均匀涂布在基材的内面，粘于离型纸/膜上，经裁切而制成的封签。 | 应符合无毒、无害的要求。 | 使用在包装外部，封签贴纸粘贴包装封口处，实现不破坏封签则无法打开包装的效果。 |
| 2 | 一次性扎带 | 使用在包装外部的一次性扎带或扎条。 | 应符合无毒、无害的要求。 | 使用在包装外部。  扎带扎紧包装封口处，实现不破坏扎带则无法打开包装的效果。 |
| 3 | 一次性卡扣（带锁扣餐盒） | 餐盒盒盖外部一次性使用的卡扣，有单独使用的形式和盒盖卡扣一体形式。 | 卡扣材质应符合GB4806.1-2016的要求。 | 使用在餐盒盒盖处。  卡扣卡紧餐盒封口处，实现不破坏卡扣则无法打开餐盒的效果。 |
| 4 | 塑封机 | 主要以聚丙烯 、 聚氯乙烯等收缩膜为材料，集封口和收缩于一体，可自动对不同类型餐盒封口处进行收缩膜覆盖以达到密封效果。 | 收缩膜应应符合GB4806.1-2016的要求。 | 直接作为餐盒盒盖。  收缩膜严密密封在餐盒封口处，实现不破坏收缩膜则无法打开餐盒的效果。 |
| 5 | 密封机 | 通过手压等物理加压方式对塑料薄膜、牛皮袋和铝箔等食品包装袋的封口处进行密封。 | 无。 | 使用在包装外部，或包装封口处，实现不破坏包装则无法打开餐盒的效果。 |
| 6 | 保鲜膜 | 保鲜餐饮外卖食品的塑料包装制品。 | 应符合GB4806.1-2016的要求。 | 使用在包装外部，或包装封口处，实现不破坏保鲜膜则无法打开餐盒的效果。 |
| 7 | 其他密封措施 | 市场主体自主创新探索的、能够实现餐饮外卖食品不被随意打开的其他密封措施，如可重复使用的电子卡扣等。 | 应符合无毒、无害的要求。 |  |

