

餐饮外卖与打包服务巡检表

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
1	外卖打包区	独立区域，不与后厨交叉				
2	打包台清洁	台面无油污，每日消毒				
3	打包人员	戴口罩、手套，头发不外露				
4	外卖包装材料	食品级，耐高温，无破损				
5	餐盒密封	盖子扣紧，无洒漏				
6	主食/菜品分离	饭菜单独装盒，汤汁用密封盒				
7	热食保温	使用保温袋或加热包，送达温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$				
8	冷食冷藏	使用冰袋，送达温度 $\leq 10^{\circ}\text{C}$				
9	一次性餐具	按订单配置（筷子、勺子、纸巾），无缺失				
10	调料包	配备相应调料（酱油、醋、辣椒），密封				
11	外卖小票	顾客姓名、电话、地址、订单明细清晰				
12	食安封签	封口处贴一次性封签，防止打开				
13	外卖平台接单	30 秒内接单，不拒单				
14	出餐时间	下单后 15 分钟内出餐				
15	骑手取餐	核对订单号，骑手签字或确认				
16	取餐架	按编号摆放，不混放				
17	外卖等待区	骑手不进入后厨				
18	差评处理	24 小时内回复，分析原因				

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
19	退单/退款	按平台规则处理，记录				
20	外卖投诉	漏餐、错餐立即补送或退款				
21	外卖包装标识	标注菜品名称、制作时间、食用期限				
22	过敏原提示	含过敏原（花生、海鲜等）需标注				
23	外卖促销	线上线下活动一致				
24	外卖数据分析	每日统计订单量、客单价、差评率				
25	外卖设备	打印机、接单终端正常				
26	打包耗材库存	餐盒、餐具、保温袋充足				
27	外卖包装环保	使用可降解材料				
28	骑手管理	不强制好评，不泄露顾客信息				
29	外卖培训	每月培训打包规范				
30	外卖满意度	≥4.8 分（5 分制）				