

# 美食外送及 餐飲業者 自主衛生管理手冊



## 序

台灣素有美食王國之稱，近年來國內外食人口逐年增多，餐飲形式多元發展，隨著網路科技的發達及新冠疫情影響，美食外送產業蓬勃發展，越來越多餐飲業者加入美食外送行列。

餐飲製備及提供餐飲外送服務之業者，皆屬食品安全衛生管理法（下稱食安法）規範之食品業者，應符合食安法及食品良好衛生規範（GHP）準則之規定。食品自餐飲業者製備至外送員外送的各項環節都有可能發生危害及應注意之食品衛生管理重點，而外送餐飲的衛生管理最終目標是防治食品中毒，為了達到此目標，食品業者應瞭解可能的危害並加強管理。

除此之外，因消費者透過外送平台訂餐過程中，未能直接檢視商品，僅能依業者提供之產品資訊作為締約判斷依據，為保護消費者權益，衛生福利部依據消費者保護法公告「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」，業者應於訂餐頁面（網頁或應用軟體）上，主動揭露業者資訊及商品資訊，使食品或餐飲服務通訊交易買賣市場之資訊透明化。

本手冊將分析各環節若有所疏忽可能產生的危害，並提供適當的管理方式，使業者瞭解可能的危害，進而落實自主衛生管理，防止食品中毒案件發生，同時維護消費品質。餐飲業者、美食外送平台業者及其外送員可參閱本書，共同落實衛生管理，確保食品的衛生安全。

署長  謹識

中華民國 111 年 12 月

# 目錄

壹、 美食外送運作現況.....	1
貳、 美食外送平台上管理重點.....	4
一、 平台上資訊依法揭露.....	6
二、 選擇與合法的餐飲業者合作.....	9
三、 推動無接觸線上支付.....	9
參、 外送過程管理重點.....	10
一、 外送員衛生管理.....	11
二、 外送箱管理.....	15
三、 外送時間及溫度管控.....	19
四、 外送員教育訓練.....	22
肆、 餐飲製備時管理重點.....	24
一、 人員衛生管理.....	28
二、 環境設備衛生管理.....	34
三、 食材使用管理.....	39
四、 製備過程管理.....	47
伍、 餐飲出餐管理重點.....	53
陸、 總結.....	57
參考文獻.....	59

# 壹、美食外送運作現況

目前多數的餐飲外送模式為消費者透過美食外送平台業者建置的網路平台進行訂餐（如網站或手機 app），由餐廳接單製作食品，再由接受派案的外送員配送食品給消費者。

美食外送平台業者提供食品運送服務，是作為外送員與餐飲業者之間的媒合者，同時也擔負餐飲業者與消費者之間的溝通者，在美食外送產業中扮演相當重要的角色。





## 一 美食外送流程涉及哪些業者呢？

為確保消費者權益，從消費者訂餐，到食品製作，至最後的食品配送，一連串的過程中，相關業者皆應確保食品的衛生安全，其中「外送平台業者」、「外送員」、「餐飲業者（雇主）」以及「餐飲從業人員」等人員，扮演了重要角色。後面的章節將分析美食外送各環節可能之危害，並說明應注意之管理重點，而這些人員即可參考本書內容落實管理，避免危害發生。



外送平台業者



外送員



餐飲業者（雇主）



餐飲從業人員

## 二 提供美食外送服務，應該注意哪些事情呢？

各位業者可以試想看看，消費者從平台上訂購食品時，會特別留意哪些事情呢？



這家  
餐廳沒買過  
不知道店家  
衛生嗎？

現在好餓…  
食品多久會送  
到…

好想吃豬排  
但豬肉原產地  
是？

外送過程  
食品會不會溢出  
遭受污染？

消費者在訂餐時會注意消費資訊是否完整；訂餐後會希望能儘速收到食品，且在運送過程中要保持不受污染；而食品的衛生安全則是最基本的要求。因此使用美食外送平台訂購食品時，平台上資訊的完整性、正確性，以及食品製作、外送時的衛生安全，都是消費者關注的重點。




這些消費者會注意的事情，也是外送過程中相關業者應注意的事項，以下將分析「美食外送平台上」、「外送過程中」及「餐飲製備時」三大環節可能發生的危害，業者們可以透過適當的管理來避免這些危害的發生，接下來讓我們來看看有哪些管理重點吧！

## 貳、美食外送平台上管理重點

美食外送平台業者於外送產業鏈中扮演重要角色，其媒合餐飲業者，並讓旗下外送員提供外送服務，使消費者有更多元的選擇。

而美食外送平台業者應善盡相關的責任與義務，妥善管理旗下外送員及外送服務的衛生安全及品質、優先選擇已取得食品業者登錄字號之食品業者為合作對象，並確保消費者的權益。

### 美食外送平台業者 有哪些責任義務呢？

 <b>訂餐頁面 資訊揭露</b>	於訂餐頁面，依法提供消費者正確資訊，包含企業經營者及商品資訊等。
 <b>選擇合法 餐飲業者</b>	與餐飲業者簽訂合約，明定雙方合作事項及餐飲業者應符合的食品相關法規。
 <b>指派管理 衛生人員</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 指派管理衛生人員，管理外送員及運輸用容器（如外送箱）之衛生，並作成紀錄。</li><li>2. 管理衛生人員也應定期接受食品衛生安全相關教育訓練。</li></ol>

✓ 提供外送員  
教育訓練

1. 從業前、從業期間都應安排外送員接受有關食品衛生安全的教育訓練。
2. 教育訓練也應有考核確認機制，如筆試、口試、實際操作等方式。

消費者透過外送平台上訂餐時，僅能憑藉訂餐頁面上的資訊，決定是否訂購食品，因此如果沒有正確的資訊，是會損害消費者的權益哦！



這豬排的豬肉原產地是哪裡呢？

【危害原因】：未依法規規定於平台揭露相關資訊

如果訂餐頁面上沒有揭露…

1. 企業經營者資訊
  2. 商品相關資訊  
(如產品品名、豬肉原料原產地、牛肉原料原產地…等)
- 消費者訂餐時可能產生誤會，進而引發消費爭議！

消費者訂餐時，只能從訂餐頁面獲取相關資訊，若訂餐頁面沒有揭露適當資訊，可能會引發消費爭議，因此美食外送平台業者應針對訂餐頁面資訊的完整性及正確性，建立適當的確認機制。除此之外，為了確保外送食品服務品質，選擇適當的合作餐廳也很重要。以下列出美食外送平台上應做到的管理重點，共同維護食品的衛生安全，並保障消費者的權利。

## 一 平台上資訊依法揭露

訂餐頁面（網站或平台）上，應依「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，記載企業經營者資訊及商品資訊等，包括：

1. 企業經營者資訊：如食品業者登錄字號
2. 商品資訊：應揭露食安法公告之食品應標示事項
  - (1) 「包裝食品」應符合食安法第 22 條規定。
  - (2) 「散裝食品」及直接供應飲食場所之食品標示，應符合食安法第 25 條之相關規定，例如：
    - 牛、豬肉及其可食部位原料之原產地
    - 現場調製飲料之咖啡因量、總糖量
    - 火鍋類食品湯底
    - 基因改造食品原料（如黃豆製品）
3. 付款及履約方式資訊

包裝食品  
應符合食安法  
第 22 條



散裝食品  
應符合食安法  
第 25 條

直接供應餐飲場所  
應符合食安法  
第 25 條



有關其他食品應標示事項，可參考  
「食品標示諮詢服務平台」。  
掃瞄了解更多→



外送平台訂餐頁面應標示的事項，可以有以下 2 種方式：

## 美食外送平台上 如何揭露商品資訊呢？

企業經營者應依「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」

- ✓ 揭露商品資訊。
- ✓ 應符合**食品安全衛生管理法**標示相關規定  
例如「**直接供應飲食場所供應食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定**」等。

可以在店家資訊內  
統一揭露資訊！

也可以在點餐頁面  
每道餐點揭露資訊！

本店資訊 | 線上訂餐 | 留言評論

食品業者登錄字號：  
A-2000000001-00001-9

📍 地址：臺北市○○路○號

本店使用：

🐷 豬肉原產地：臺灣

🐮 牛肉原產地：

\* 菲力牛排：澳洲

\* 沙朗牛排：美國

本店資訊 | 線上訂餐 | 留言評論

豬排飯 NT\$100

• 豬肉原產地：臺灣



菲力牛排 NT\$100

• 牛肉原產地：澳洲



漢堡 NT\$100

• 豬肉原產地：澳洲、美國



衛生福利部  
食品藥物管理署  
Taiwan Food and Drug Administration



廣告

## 二 選擇與合法的餐飲業者合作

宜與合作之餐飲業者協議，明定雙方協議規範，如：食品完成製備時間、外送距離限制等規範，以管控外送食品之品質。

於合約中請餐飲業者務必符合食安法相關規定，例如：

1. 完成食品業者登錄，取得食品業者登錄字號。
2. 門店內衛生管理符合食品良好衛生規範 (GHP) 準則。
3. 餐飲業者聘用一定比例之技術證照人員。
4. 投保產品責任保險。
5. 符合食安法相關規定，揭露商品資訊。
6. 其他經中央主管機關公告之相關事項。

		<b>廚師證</b>		
姓名	陳OO			
廚師證號	A12345678			
出生日期	080/01/01	性別	男	
有效日期	115/01/01	補發註記		



## 三 推動無接觸線上支付

設計多元付款方式，並呼籲消費者多以無接觸線上支付方式付款，減少與外送員直接接觸，避免使用現金增加病原性微生物傳播的可能。



## 參、外送過程管理重點



外送服務是美食外送的重要環節，**外送員衛生觀念、外送箱清潔衛生及外送時間**等因子，都跟外送食品的衛生安全息息相關，接下來我們看到，外送過程中可能有哪些危害風險要注意。

### 外送員衛生觀念不足

個人衛生及操作衛生不佳，例如將食品直接放置地面，可能污染食品，引發危害。



### 外送箱內未保持清潔

外送箱因食品外溢、放置個人物品等，又未澈底清潔外送箱，可能造成食品的交叉污染。

### 外送時間過長

使食品放置過久未食用，微生物可能大量孳生。

外送過程中，美食外送平台業者及外送員，都有責任防止這些危害的發生。以下列出外送期間的「外送員衛生」、「外送箱清潔」及「外送時間及溫度」之管理重點，美食外送平台業者及外送員都要落實衛生管理，確保食品的衛生安全。

## 一 外送員衛生管理

### 【危害原因】：外送員衛生觀念不足

- 外送員的衛生習慣不佳（例如：送餐時抽菸、手部未維持清潔…），可能污染外送的食品。
- 外送員的服裝沒有保持乾淨整潔，可能污染食品。
- 外送員未保持良好衛生之行為，例如：將食品直接放置地板，即可能造成食品污染。



為避免該危害，外送過程中外送人員應符合 GHP 準則，保持良好的衛生習慣，外送平台業者也應擔當督導之責，要求其外送員落實良好衛生管理。



外送員

## 外送員個人良好衛生習慣

---

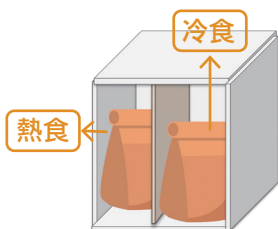
1. 若有生病、身體不適時，勿從事外送服務。
2. 外送員手部定期清潔消毒，尤其有污染手部之行為後（例如：吐痰、擤鼻涕、如廁後...），一定要澈底清潔雙手。
3. 不得於外送時有飲食、抽菸等可能污染食品行為。
4. 工作期間應穿著乾淨整潔之服裝。

## 外送過程之良好衛生習慣



1

- 攜帶外送箱取餐，並確認食品包裝完整，才平穩放置於外送箱。
- 全程使用外送箱配送。



2

- 外送箱內設置隔板或杯架穩固食品，並區隔冷食及熱食。



3

- 食品不可以直接與地面接觸。
- 不可以擅自開啟包裝或直接碰觸食品內容物。



4

- 抵達目的地，建議攜帶外送箱至消費者指定交貨處，再將食品取出。



外送期間及送達消費者指定地點時，即使食品已經有外包裝包覆了，仍然不可以直接放在地面上！



- 餐點即使有外袋仍不可直接放置地面



- 離地放置消費者指定專區

## 督導外送員落實衛生管理



外送平台業者

1. 訂定物流管制標準作業程序，指派管理衛生人員，管理外送員之衛生，並作成紀錄。
2. 外送員之工作若與食品接觸且有影響產品之衛生安全者，則為 GHP 準則所稱之從業人員，雇主應確保其健康檢查符合 GHP 準則之規定。
3. 提供外送員接受食品衛生安全教育訓練，建立良好衛生觀念。

## 二 外送箱管理

### 【危害原因】：外送箱內未保持清潔

- 外送箱未保持清潔或有破損時，箱內容易藏污納垢、孳生微生物，造成食品有污染的疑慮。
- 外送箱內放置非食品或其他雜物（如雨衣），也容易交叉污染外送的食品。



· 外送箱藏污破損



· 外送箱扭曲變形



· 未確實包覆



· 下雨天取餐時未覆蓋

為避免該危害，外送過程中應確保外送箱清潔狀況，並將食品穩固放置，避免食品打翻溢出。

## 外送箱清潔



1. 外送箱外觀無破損。
2. 外送前、後皆應清潔消毒外送箱；外送期間定期擦拭，保持清潔。
3. 外送箱應具密封保溫效果，使用防水材質，或外層使用防水套。



· 外送箱保持乾淨



· 外送箱穩固放置



· 使用防水套



外送箱保持清潔非常地重要，但該如何清潔才行呢？請跟著這樣做～

## ■ 每日清潔：

外送箱如果有不潔或有異味情形，以及每天結束外送服務時，應立即清洗與擦拭，並打開外送箱，放置通風處陰乾。

## ■ 每週大掃除：



### 1. 沾水擦拭

以小毛巾或紙巾沾水擦拭外送箱（含內、外部），去除灰塵髒污。



### 2. 噴酒精擦拭

在通風處，噴灑 75% 酒精，並拿乾淨的毛巾或紙巾均勻擦拭外送箱內部每一處，特別是角落和接縫處，避免黴菌或者細菌的孳生。



### 3. 沾清潔劑擦拭

如果仍有髒污黑垢，可以使用小刷子或紙巾沾點清潔劑擦拭，再用濕毛巾或紙巾擦拭乾淨。



### 4. 陰乾

清潔後，將外送箱打開，放置通風處陰乾。



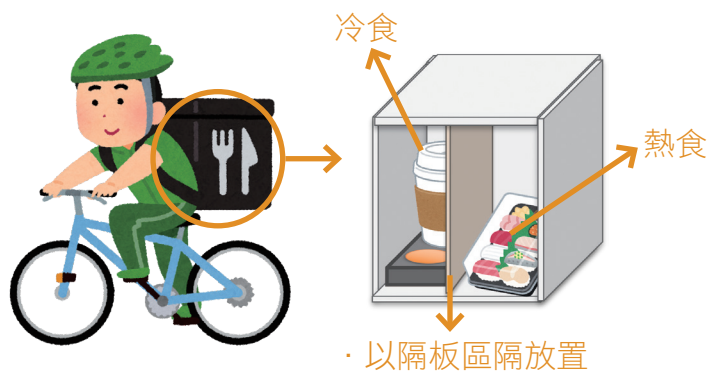
## ■ 外送期間發生餐點溢漏時：

1. 使用乾毛巾或紙巾將溢漏的食品移出外送箱。
2. 使用濕毛巾或紙巾再次擦拭。
3. 如果仍有黏膩油漬情形，可噴灑清潔劑擦拭，再用濕毛巾或紙巾擦拭乾淨。
4. 最後，噴灑 75% 酒精並均勻擦拭外送箱內部，消毒殺菌。

## 箱內擺放管理

---

1. 外送箱內部不可放置非食品之物品，如雨衣，避免交叉污染食品。
2. 外送箱內設置隔板或杯架，區分冷、熱食並穩固食品。



## 督導外送員確實清潔外送箱

1. 訂定物流管制標準作業程序，指派管理衛生人員，管理運輸用容器（如外送箱）之衛生，並作成紀錄。
2. 定期向外送員教育訓練，請外送員落實外送箱清潔。
3. 定期確認並提醒外送員，外送箱如已老舊破損，應更換外送箱。



外送平台業者

## 三 外送時間及溫度管控

### 【危害原因】：外送時間過長，食品常溫放置過久

- 外送食品多為即食性食品，外送時間過長，使食品在常溫下放太久，食品容易腐壞或有微生物孳生，增加食品中毒的風險。
- 如果外送員同時接不同單，可能同時配送冷食及熱食，如果在外送箱內混放，可能造成食品溫度變化過大。

## 送餐注意時間及溫度

為避免該危害，外送時外送員應特別注意外送時間及避免溫度劇烈變動，而美食外送平台業者也應建立妥適的派單機制及突發狀況應變措施。

1. 在遵守交通規則下，於合理時間內完成配送工作。
2. 若要同時接一單以上，應謹慎評估時間是否允許，避免拖延送餐時間。
3. 外送全程應使用保溫箱，如果同時接有一單以上，不同訂單有冷食及熱食的情形，則應在外送箱內以隔板區隔放置，避免食品溫度劇烈變動。



外送員



- 外送接單應考量外送員可在安全情況下，於合理時間內完成送餐工作。



外送平台業者

## 系統評估外送時間

外送系統應可妥適派案，使外送員可在安全情況下，於合理時間內完成送餐工作。

系統派案時間可以考量訂單餐點數量、交通路況和天候等其他因素，作適當的調整。



## 建立食品安全應變措施

外送平台業者應建立可能影響外送食品衛生安全之突發狀況應變措施，例如：當發生外送員送餐途中因意外延誤送餐時間，或外送過程食品有傾倒外溢等情況時，應如何即時應變，確保消費者權益。

## 四 外送員教育訓練

### 【危害原因】：衛生認知不足，輕忽食品衛生安全

- 外送平台業者認知不足，無法有效管理外送員及運送流程。
- 外送員認知不足，無法做好個人衛生管理。



教育訓練可以提升人員衛生管理的認知，外送員具備良好的衛生認知，可以確保外送過程的衛生安全；美食外送平台業者具備良好的衛生認知，則可以有效提醒及管理外送過程的衛生安全。



外送平台業者

1. 提供外送員從業前衛生教育訓練課程，完成後才可開始接單送餐。
2. 教育訓練可設定有確認機制（如課後測驗），並留有紀錄。
3. 提供外送員在職期間定期接受衛生機關教育訓練之課程資訊。

定期接受食品衛生相關教育訓練

1. 從業前教育訓練
2. 在職期間持續教育訓練



外送員

## 肆、餐飲製備時管理重點



餐飲業者製備餐飲的過程中，稍有不慎即可能引發食品中毒，防治食品中毒並非靠單一步驟即可達成，為確保餐飲衛生安全，應先瞭解可能的危害，進而防止危害的發生。

### 食品中毒簡介

---

二人或二人以上攝取相同的食品而發生相似的症狀，即稱為一件食品中毒案件；因肉毒桿菌毒素而引起中毒症狀且自人體檢體檢驗出肉毒桿菌毒素，或由可疑的食品檢體檢測到相同類型的致病菌或毒素，或因攝食食品造成急性食品中毒（如化學物質或天然毒素中毒等），即使只有一人，也視為一件食品中毒案件。

餐飲業者落實衛生管理最重要的目的就是防治食品中毒事件的發生，避免危害消費者健康。食品中毒病因物質多由細菌、病毒或天然毒素引起，我們先來了解一下，常見的病因物質有哪些呢？

## 常見造成食物中毒的病因物質

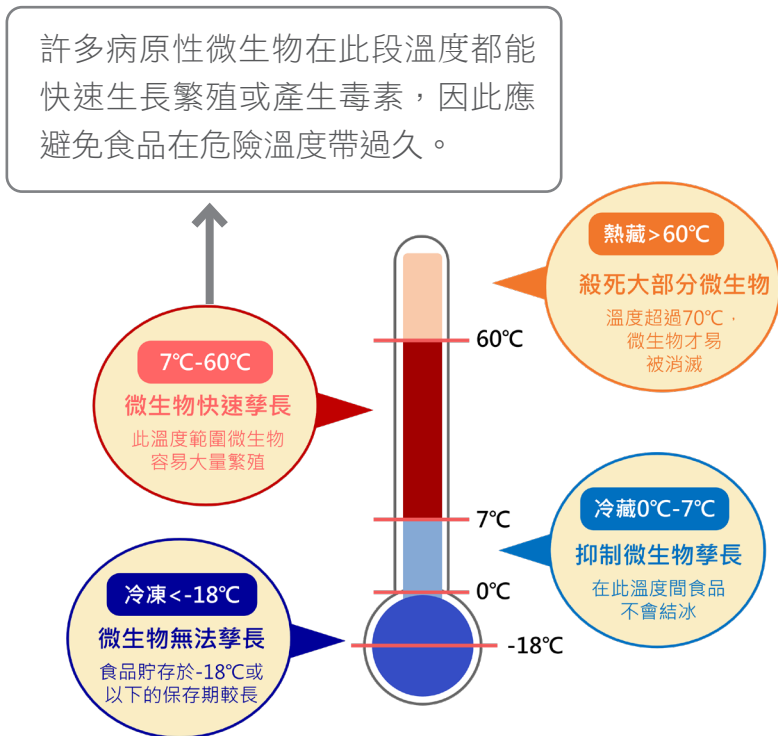
食藥署每年都會統計引起食物中毒案件之月份、病因物質、案件數、原因食品、攝食場所等資訊，以下是近十年引起食物中毒之病因物質排行榜及其常見造成污染之原因或途徑。



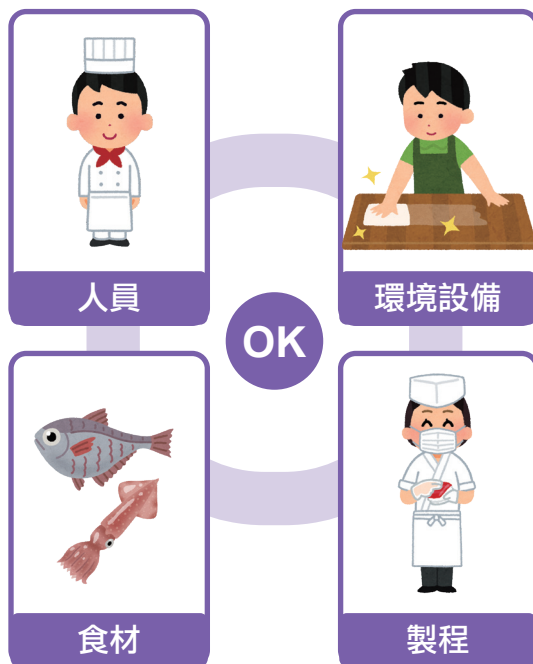


## 溫度管控，先了解「危險溫度帶」

造成食品中毒的病原性微生物，其生長與溫度有很大的關係，大部分的病原性微生物在 7°C 以下或 60°C 以上之溫度環境下不易生長繁殖，因此在食品中毒的防治措施上，冷藏、冷凍或熱藏等溫度管控也是非常重要的。



餐飲業者在製備食品時，於冷卻、解凍或暫存等流程，必須避免在危險溫度帶停留太久，避免病原性微生物的孳長，影響食品的衛生安全。



在這個章節我們針對餐飲業的「人員」、「環境及設備」、「食材」、「製程」這四個面向，分析了餐飲業者在整個食品製作過程中可能的危害，為了防止這些危害的發生，也提出了餐飲業者應該做到的管理重點，建議業者落實本章節所提之管理重點，確保食品的衛生安全。



餐飲業者應注意從業人員衛生狀況，在良好的作業環境下，使用品質優良的食材，經過多個無交叉污染疑慮的製備流程，最終完成食品！

## 一 人員衛生管理



從業人員會直接接觸食材、食品，如果從業人員身體狀況、個人衛生不佳或作業不當，都會造成食安疑慮。



### ✗ 工作時服裝穿戴不適當

工作時未穿戴整潔工作衣帽及戴口罩，恐致髒污、頭髮、皮屑及口沫污染食品。



### ✗ 患有可透過食品傳播之疾病

例如：患有 A 型肝炎、傷寒的人員從事接觸食品的工作，而傳播疾病。



### ✗ 從業人員衛生習慣不佳

人員工作前、如廁後或手部受污染時未洗手，以及工作時飲食、抽菸，都可能污染食品。

### 【危害原因 1】：工作時服裝穿戴不適當

- 工作中與食品直接接觸的從業人員，其工作服裝（包含衣、帽、鞋）如果有不潔或未保持清潔情形，可能會污染食品。
- 從業人員如未配戴帽子或髮帽，頭髮、皮屑等可能在作業期間掉落食品中而污染。
- 配膳區的從業人員未佩戴口罩，造成口沫噴濺污染食品。



### 【危害原因 2】：患有可透過食品傳播之疾病

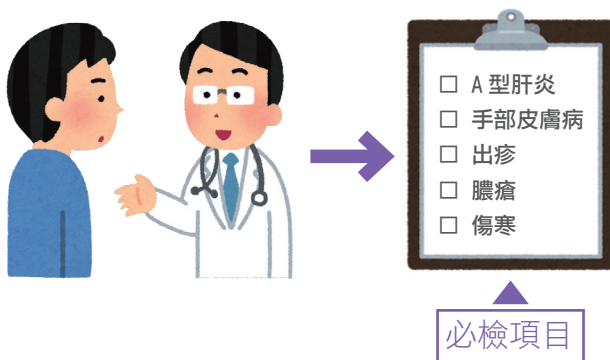
- 從業人員會直接接觸食品，如果其本身帶有可透過食品途徑傳染的病原性微生物，極可能會污染食品，造成食品中毒。
- A 型肝炎及傷寒皆為第二類法定傳染病，若餐飲從業人員患有該類傳染病，易因其接觸食品而透過食品傳染。

### 【危害原因 3】：從業人員衛生習慣不佳

從業人員未保持良好衛生習慣，例如：有擤鼻涕或任意碰觸作業檯面、器具、食材等有可能污染手部的行為卻未洗淨，再接觸食品後，造成交叉污染。



為避免前述危害，餐飲業者（含雇主及從業人員）應符合 GHP 準則規定，請從業人員確實健康檢查，並落實個人衛生管理。



## 雇主應確保從業人員符合 GHP 準則

---

1. 聘用新進從業人員要是健康檢查合格者，每年也應主動辦理從業人員健康檢查至少一次。
2. 發現從業人員有不適症狀，應暫停其從事接觸食品之工作。
3. 指派管理衛生人員，就從業人員之衛生管理情形確認及記錄。
4. 新進從業人員應施以教育訓練，讓他的執行能力符合生產、衛生及品質管理的要求；在職從業人員也要定期接受有關食品衛生安全管理之教育訓練。

## 上工前實施員工健康狀況追蹤檢查

---

1. 有 GHP 準則規定健康檢查疾病之傳染或帶菌期間，不得從事與食品接觸之工作。
2. 有噁心、嘔吐、水瀉或發燒等症狀，主動通報主管並暫停從事接觸食品之工作。

## 工作期間穿戴整潔工作衣帽（鞋）

---

1. 工作期間穿戴整潔工作服裝及帽子，防止頭髮、頭屑及夾雜物落入食品之中。
2. 從業人員佩戴口罩，防止口沫污染食物。



## 隨時注意手部衛生

---

1. 不蓄留指甲、不塗抹指甲油、不佩戴飾物（戒指、手鐲、手錶等）。
2. 手部有傷口應妥善包紮，穿戴消毒清潔之不透水手套，才可接觸食品。

3. 養成勤洗手習慣，工作前、如廁後，依正確步驟洗手，在吐痰、擤鼻涕或其他可能污染手部的行為後，記得要立即洗手。
4. 穿戴手套應注意，不可戴著手套碰觸其他物品後再碰觸食品，避免交叉污染。



## 養成良好作業習慣

1. 從業人員手部（無論是否穿戴手套）不可以接觸其他物品（例如零錢）後，再碰觸食品，避免交叉污染。
2. 工作時不可以吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖或飲食，這些行為可能污染食品。
3. 個人物品不要帶入作業場所，避免污染食品。





## 二 環境設備衛生管理



作業場所環境保持清潔是餐飲業者的基本功，環境髒亂、衛生條件不佳，可能會引入病原性微生物的污染。



### 作業環境、設備 未保持清潔

環境、設備與食品直接接觸，若未保持清潔，容易污染食品。



### 未落實病媒防制

病媒可能帶有病原性微生物，而污染食品。

### 【危害原因 1】：作業環境、設備未保持清潔

- 作業場所環境及設備器具髒亂、衛生條件不佳，容易藏污納垢，增加有害微生物生長的機會，使得製作食品時容易受污染而造成危害。



- 烤箱設備不潔
- 冷藏庫門不潔
- 作業場所牆面油漆剝落

### 【危害原因 2】：未落實病媒防制

- 環境髒亂、無病媒防治措施者，可能引來病媒（例如：老鼠、蟑螂、蒼蠅等），而病媒可能帶病原性微生物，污染食品造成食品中毒。



- 對外窗戶未加裝紗窗



- 排水孔未設有防止病媒侵入之措施

為避免前述危害，餐飲業者應確實打掃環境，並維持設備器具的乾淨整潔，以及建立病媒防治措施。

## 作業環境

1. 地板、牆壁、樓板或天花板等應保持清潔，避免有納垢、侵蝕、長黴、剝落、積水或結露等現象。
2. 排水系統定期清理，使之暢通無異味。
3. 作業檯面保持乾淨整潔。
4. 場所清潔度要求不同者，應有效區隔及管理。



作業檯面  
保持清潔

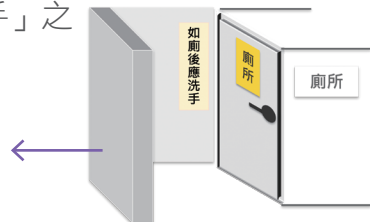


冷藏庫  
保持清潔

## 廁所

1. 保持清潔且設置地點應防止污染水源。
2. 不得正面開向食品作業場所。
3. 應於明顯處標示「如廁後應洗手」之字樣。

· 設置隔板區隔，  
不正對作業場所



## 洗手設施

1. 洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠。
2. 明顯之位置懸掛簡明易懂之洗手方法。
3. 備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾。



- 提供擦手紙巾
- 張貼正確洗手步驟

## 落實病媒防治

1. 出入口、排水口等設置有效之病媒防治措施（例如：紗窗、濾網、空氣簾）。
2. 作業場所不可飼養禽畜、寵物或應加以管制。



- 排水孔使用濾網



## 設備器具

---

1. 食品接觸面應保持平滑、無凹陷或裂縫，並保持清潔。
2. 使用前應確認其清潔，使用後應清洗乾淨。



設備器具  
保持清潔



餐飲業者（僱主）應指派管理衛生人員每日  
確認、記錄環境及設備的衛生管理情形。

### 三 食材使用管理

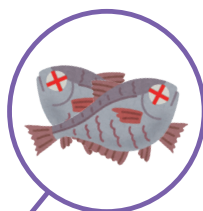


食材的好壞，攸關產品的品質。若使用有問題的食材，將影響食品的衛生安全喔！我們來看看，有哪些行為，可能使業者用到不當的食材，而造成風險。

✗ 沒有先進先出



採購食材選用不當 ✗



✗ 存放條件不當



過量採購存放過久 ✗



✗ 食材未妥善驗收

## 【危害原因 1】：採購食材選用不當



- 製作食品（尤其後續不再經加熱之食品）時，若食材本身容易遭受污染，恐增加食品中毒的風險。例如：使用未滅菌的液態蛋黃製作提拉米蘇，可能會因沙門氏桿菌污染，造成食品中毒。
- 使用品質不良的食材，例如：冷凍品失溫、魚體生黏、罐頭標示不正確、包裝破損…等，製作出的成品品質可能不佳或有其他食安疑慮。
- 供應商為商譽不佳者，更易有隱瞞食材品質不良的情形。

## 【危害原因 2】：過量採購使食材存放過久



- 過量採購，可能導致食材儲存時間過久，容易變質。
- 用不完的食材儲放過久，也容易被遺忘而放至過期，增加誤用逾期食材的風險。

### 【危害原因 3】：食材未妥善驗收



- 收貨時未依標準驗收食材（例如：沒有確認食材的品項及品質），亦無保留相關文件，有可能造成誤用食材，而引發危害。
- 例如：誤將「姑婆芋葉」當成「荷葉」製作食品，造成誤食中毒。

### 【危害原因 4】：存放條件不當



- 食材保存不當，例如：長時間放置於室溫下，微生物可能大量繁殖，使食材變質腐敗，甚至產生有毒物質。
- 食材直接放置地面，未離地擺放，病媒與污染物容易污染食材。



✗ 食材直接放地面





## 【危害原因 5】：沒有先進先出



- 食材進銷存管理不佳，未依先進先出原則，造成先進貨的食材，未被優先使用，導致放置過久，恐致其品質劣化，影響食材品質及安全性，甚至增加食材放至逾期的機會。

為避免前述危害，餐飲業者於採購時應評估合適食材，驗收時應確認品質優良，食材應儲放於適當條件，並落實先進先出原則，妥善管理食材。



**採購驗收**：確認進貨食材品質的重要動作

## 選擇優良供應商，把關食材品質

1. 選擇具食品業者登錄字號的供應商。
2. 優先選擇具相關驗證標章或溯源者（如 3 章 10）或可提具產地、檢驗報告等證明文件者。
3. 選擇過去沒有不良紀錄之供應商。
4. 可建立清冊以利清楚掌握合格供應商。

好新鮮蔬果行

02-00001112

台北市 00 區 00 路 00 號

A-10000001-00001-9



- 具食品業者登錄字號



- 具相關驗證標章或溯源者（如 3 章 10）或可提具產地、檢驗報告等證明文件者

## 掌握適當採購量

1. 平時宜定期庫存盤點，並設定食材用量評估方式，以預估每次食材採購適當的數量。
2. 使用量少的調味料應留意產品效期及採購量。

## 進貨確實驗收

---

1. 驗收時，檢查產品標示應完整。
2. 確認品項正確，且不得逾有效日期。
3. 以目視檢查包裝外觀完整性、無病媒痕跡，且內容物無明顯變質、腐敗情形。
4. 進貨冷藏食材應維持在 7°C 以下；冷凍食材應維持在 -18°C 以下。
5. 保留所有原材料的來源憑證（留存至少 5 年）。



· 驗收標準

## 良好儲存條件

1. 冷藏、冷凍品原料於 30 分鐘內儘速驗收，驗收後儘速存放於冷藏（7°C 以下凍結點以上）、冷凍（-18°C 以下）設備中。
2. 擺放適當位置，避免交叉污染（例如：冰箱裡的食品可依下列順序，由上至下分層擺放，即食食品→海鮮→整塊的家畜（牛、羊、豬）肉→碎魚肉及碎家畜肉→家禽肉。）
3. 倉庫內物品應分類貯放於棧板、貨架上或採取其他有效措施，不得直接放置地面，並保持整潔及良好通風。

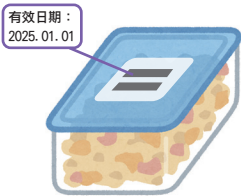


· 擺放墊底籃



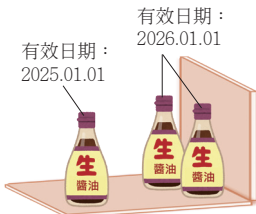
· 食材擺放整齊、有效覆蓋

## 先進先出原則



### 1. 分裝食材，標示有效日期

定期盤點食材，確認原料之使用期限或有效日期。



### 2. 依有效日期擺放

原料入庫儲存時，可於外包裝上明顯標示有效日期，將較早到期（有效日期）之食品放在較晚到期的食品之前。

## 小知識：餐館業食材有效利用

近年來「避免浪費」、「廢棄物減量」及「環保意識」等概念仍是我國社會大眾所關心的，爰為鼓勵餐館業導入食材有效利用措施，提出四大執行方向，供各位餐飲業者運用之參考，以充分運用食材，達到源頭減量及減少食物浪費。

適量  
採購進貨

食材  
適當貯存

過剩  
食材管理

強化  
食材運用率



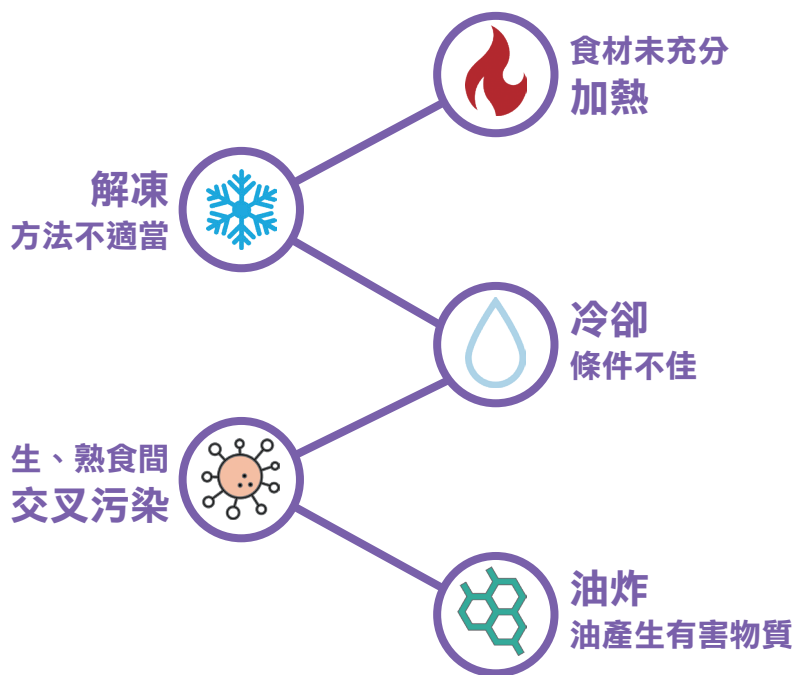
詳細內容可參閱食藥署出版之「餐館業食材有效利用及事業廢棄物減量參考手冊」。掃描了解更多→



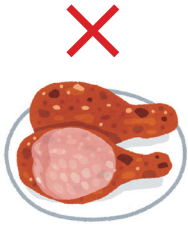
## 四 製備過程管理



餐飲產品多元，其製備方式也很多種，如果沒有掌握良好的操作條件、防止交叉污染，將影響食品的衛生安全。以下分析製備過程中，有哪些不當操作可能造成危害風險。



### 【危害原因 1】：食材未充分加熱



- 生鮮食材可能天然存在病原性微生物，加熱不完全可能使其殘存並增殖或產毒，被人食入則可能造成食品中毒。
- 例如：海鮮水產品易受水源的腸炎弧菌污染，因此食用未澈底加熱的海鮮，即可能感染腸炎弧菌。

### 【危害原因 2】：解凍方法不適當



- 解凍耗時過久，食材通過危險溫度帶（7~60°C）的時間越長，其中的微生物越容易孳長，可能造成食品腐敗或變質。
- 採流水解凍者，若食材未妥適密封包裝，可能造成交叉污染。

### 【危害原因 3】：冷卻條件不佳



- 冷卻過程中，在危險溫度帶（7~60°C）停留過久，容易造成微生物大量孳生。
- 冷卻過程若未完整包覆或覆蓋，容易經由人員、環境或器具交叉污染，造成危害。

#### 【危害原因 4】：生、熟食間交叉污染



- 生鮮食材本身可能存在病原性微生物，用以處理生鮮食材的設備若直接接觸熟食，或人員操作不當，皆可能造成交叉污染。
- 製備過程中的每個步驟，例如：清洗、分切、加熱、解凍、冷卻或儲存的過程中，如果管理不當，都可能經人員、食材、環境或設備器具造成交叉污染，引起食品中毒。

#### 【危害原因 5】：油炸油產生有害物質



- 油炸油長時使用未更換，油脂在過程中不斷水解、氧化、裂解、聚合，產生危害人體的有害物質，造成消費者健康危害。



為避免前述危害，餐飲業者應於製備過程中，做好防止交叉污染措施，避免微生物生長，確保餐飲衛生安全。

## 烹調應充分加熱



1. 建議食材烹煮中心溫度達 70°C 以上。
2. 豬肉、雞肉、生鮮水產等食材務必全熟，避免外熟內生現象。
3. 復熱食品時應充分加熱，減少每次復熱的份量，以免加熱不全。
4. 食品反覆冷卻加熱，可能使品質改變或增加微生物增長的機會，建議食品復熱一次為限，未食用完畢即丟棄。

## 注意解凍條件

1. 冷凍原料解凍時，應在能防止品質劣化之條件下進行，並以一次烹調量為佳。

2. 常見方式如下：

- 事前（前一晚）置於冷藏庫解凍。
- 密封包裝後以流水解凍。
- 以微波爐解凍。

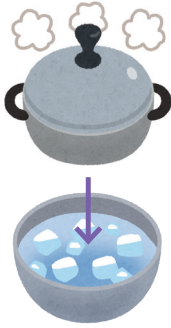


流水解凍

微波解凍



## 冷卻過程防止交叉污染

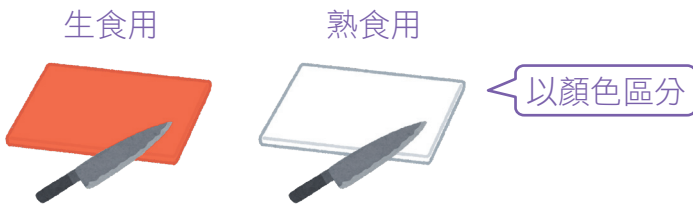


使用冰塊隔水  
加速降溫

1. 食品或半成品應儘速降溫，冷卻過程中，應留意環境、設備器具之清潔，避免污染食品。
2. 常見方式如下：
  - 同步攪拌，加速降溫。
  - 使用冰塊加速降溫。（冰塊如會直接接觸食品，則應符合飲用水水質標準）
  - 放置於乾淨清潔的冷藏、冷凍庫。

## 生、熟食調製適當區分

1. 製備過程中所使用設備及器具，其操作及維護，應避免污染食品；建議以顏色區分不同用途之設備及器具，有效避免交叉污染。
2. 生食及熟食應分區擺放，存放前應先包裝或覆蓋食品。



生食及熟食器具分區使用及擺放

## 定期更換油炸油

---

1. 應視食品油炸量，定期更換油炸油。
2. 定期檢測油炸油品之總極性化合物 (total polar compounds) 含量，若大於 25%，則應更換新油。
3. 可用酸價或感官特性方式輔助管理，並記錄。(例如：酸價超過 2.0 mgKOH/g、發煙點溫度低於 170°C、具油耗味、起泡面積超過油炸鍋 1/2 以上者，應即更換油炸油。)



有下列情形之一，應更換油炸油：

1. 總極性化合物超過 25% (稽查判斷依據)
2. 油色變深褐色
3. 發煙點溫度低於 170°C
4. 泡沫面積超過 1/2 油炸鍋面
5. 酸價超過 2.0 mg KOH/g

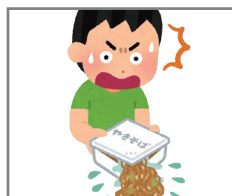
## 伍、餐飲出餐管理重點

### 【危害原因 1】：食品包裝未密封

- 食品製備完成後，如未妥善覆蓋或密封包裝，環境中的微生物可能污染食品。
- 外送過程食品經常會受到左右晃動、上下震動，如果食品包裝未密封，運送時食品可能溢出或打翻。
- 食品外包裝如果沒有啟封辨識，可能遭人為破壞，造成污染或其他衛生安全疑慮。



✘ 食品包裝未密封



✘ 食品未妥善覆蓋

## 【危害原因 2】：食品暫存條件不佳

- 食品製備完成至食用前，如果放置常溫環境過久，容易造成病原性微生物孳生，增加食品中毒的風險。
- 暫存空間環境不潔，或放置不適宜溫度，易造成交叉污染、微生物孳生或其他品質劣化情形。

### 採用密封包裝及封條

1. 優先採用可密封或可完整覆蓋且不易脫落的包裝。



- 使用封口貼紙



- 蓋緊蓋子，不脫落



- 杯蓋設計加強密合



- 使用膠帶加強密合



- 使用橡皮筋加強包覆



- 外包裝袋完整包覆

2. 食品包裝上張貼封口膠帶，拆封具辨識性，避免外送期間遭任意破壞。



- 產品包裝外，使用封口貼紙



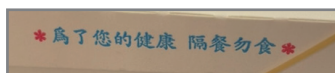
- 外袋使用封口貼紙



- 使用封膜也具辨識性

## 注意食品暫存時間及環境

1. 食品製備後，建議勿於室溫下放置超過2小時，應儘速供應；若夏天時（室溫超過 32°C）建議勿放置超過 1 小時。
2. 建議食品於接單後，現點現做，避免提早將食品做好，置於室溫下過久。
3. 建議食品包裝外標註「應儘速食用」、「隔餐勿食」等字樣，來提醒消費者。



- 包裝外可標註：「應儘速食用」、「隔餐勿食」等字樣

4. 設置外送食品取餐專區，或以層架放置，以提供充足擺放空間，並應保持清潔。



- 外送食品設置取餐專區



- 外送食品暫放置保溫箱

5. 若設有保存溫度者，應控管保存溫度：冷藏者溫度應控制於 7°C 以下；熱藏者溫度應控制於 60°C 以上。

## 陸、總結

美食外送有多個重要角色參與其中，如前面各章節的說明，外送平台業者、外送員、餐飲業者（雇主），以及餐飲從業人員等，在每個環節中都有其應做好的本分，最後在此整理各人員應注意的重點事項，業者應落實管理，一同維護食安。



外送平台業者

- 平台上資訊揭露責任
- 訂定物流管制標準作業程序
- 確保外送員具備食品衛生安全知識
- 督導外送員及外送箱之衛生管理
- 留意食品相關法規



外送員

- 具備衛生安全知識
- 落實衛生管理，留意身體狀況





### 餐飲業者（僱主）

- 落實執行「食品良好衛生規範準則」之規定
- 確認員工、作業場所、食品製備過程的衛生安全
- 留意食品相關法規

- 具備衛生管理、防止交叉污染等  
相關食品安全知識
- 定期健康檢查、留意身體狀況



### 餐飲從業人員

## 參考文獻

1. 中華民國總統府。2019。食品安全衛生管理法。108. 06. 12 義字第 10800059261 號。
2. 衛生福利部。2014。食品良好衛生規範準則。103. 11. 07 部授食字第 1031301901 號。
3. 衛生福利部。2017。以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項。106. 12. 25 衛授食字第 1061303394 號。
4. 衛生福利部食品藥物管理署。2021。網路美食外送平台業者自主衛生管理指引。110. 9. 30 修正。
5. 衛生福利部食品藥物管理署。2020。民國 70 年至 110 年食品中毒發生狀況。
6. 衛生福利部食品藥物管理署。2016。低溫食品物流業者衛生安全宣導手冊。
7. 衛生福利部食品藥物管理署。2015。餐飲衛生安全管理面面觀。
8. 衛生福利部食品藥物管理署。2021。餐館業食材有效利用及事業廢棄物減量參考手冊。
9. 衛生福利部食品藥物管理署。2020。餐飲業食品相關事業廢棄物減量策略方案及建議管理運作步驟。





## 【美食外送及餐飲業者自主衛生管理手冊】

出版機關：衛生福利部食品藥物管理署

台北市南港區昆陽街 161-2 號

<http://www.fda.gov.tw>

(02) 2787-8000、1919 (全國食安專線)

發行人：吳秀梅

總編輯：林金富

副總編輯：蔡淑貞

審核：周珮如、鄭維智、闕麗卿

編輯小組：賴佳暖、陳清美、李婉嬪

執行機關：財團法人台灣食品產業策進會

地址：台北市大安區復興南路 1 段 127 號 14 樓

電話：(02) 2752-1006

出版年月：民國 111 年 12 月

版次：第一版

\* 本手冊部分圖片由いらすとや圖庫授權使用

GPN：1011101860

ISBN：9786267137789

著作財產人：衛生福利部食品藥物管理署

本書保留所有權，如有需要，請洽詢衛生福利部食品藥物管理署



衛生福利部食品藥物管理署

地址：115-61 台北市南港區昆陽街161-2號

電話：(02)2787-8000

網址：[www.fda.gov.tw](http://www.fda.gov.tw)

諮詢服務專線：(02)2787-8200、1919（全國食安專線）

