



第六章、食品安全風險評估與管理

吳焜裕

臺灣大學職業醫學與工業衛生研究所教授

美國北卡羅萊納大學教堂山分校環境科學與工程博士

吳怡玲

金車股份有限公司研究室主任

實踐大學食品營養系

本章摘要

食品中污染物、食品添加物、農藥殘留、動物用藥殘留、重金屬輻射（放射線）等，除大量攝食導致的急性中毒外，大部分引起的是一些慢性病或是癌症的發生，這與一般微生物引起的食品中毒機制與預防有所不同。這些物質常常利用估算其由食品攝入的風險，評估出對健康的危害，再採取適當的行動降低其在食品中的含量。食品的風險評估與一般的風險評估雷同，當中的四個主要步驟，包含危害辨識 (hazard identification)、危害特性化 (hazard characterization)、暴露評估 (exposure assessment) 與風險特性化 (risk characterization)。風險評估之後則是要進行風險管理與風險溝通，而食品從業人員還必須具備危機處理，及媒體應對之能力，如此才能完整傳遞正確知識，及保護自身的店家聲譽。

學習目標

閱讀本章後，您應該獲得以下知識

1. 何謂風險評估。
2. 何謂風險管理。
3. 何謂風險溝通。
4. 如何危機處理。
5. 如何處理媒體應對。

6

食品安全風險評估與管理 新聞報導

由美國牛肉進口談風險評估

自 2007 年以來，美國牛肉進口的問題引起社會廣大討論，牽扯的層面不僅包含食品安全問題，更擴大到政治議題。美國牛肉曾出現狂牛症、殘留瘦肉精等問題，安全性受到國人的質疑，但一方面開放進口也的確會促進雙方之貿易合作，因此是否該比照美國國內、日本、韓國等國家標準，容許進口或國內生產的牛肉中殘留瘦肉精萊克多巴胺，便成為討論的重點。針對上述爭議性議題，最科學的方法不外乎是對其進行相關的食品健康風險評估。而目前官方公告的資訊中，美國牛肉基於風險評估結果多認為安全無虞，因此有條件的開放進口，僅開放 30 月齡以下，不含「特定風險物質」的去骨牛肉、帶骨牛肉、及非內臟之牛雜類產品（牛肉骨、牛舌、牛睪丸、牛橫膈膜、牛筋、牛尾、背板筋、牛唇、牛耳、腹隔膜、牛鞭，以及其他非內臟牛雜）。

值得學習

上述事件中凸顯食品安全風險評估在現今的食品衛生安全的重要性。現今的食品衛生安全問題不止包含由病原菌引起的食品中毒，更擴大到違法化學物質添加，及有害物質生成等與慢性病及癌症有關的議題，這些相關致癌物經由食品攝入的風險，可藉由食品安全風險評估得知一二。但值得注意的是，食品安全風險評估與攝食量有絕對的關係，計算出的每日容許量也容易受到資料來源的影響，導致目前食品安全風險評估僅能是一種提供政府管理及決策時的工具，但現今的食品從業人員應該對其基本原則具有基本的認識。

一、何謂風險評估

所謂的風險評估 (risk assessment)，就是要評估某個危害源對人體健康所造成危害的健康風險的大小，有學者更精確地定義風險評估是「一整合現有最佳科學證據與數據，以定量估算人的行為或決策對環境或人體健康潛在影響的過程」。

餐飲業最常見的風險評估種類

• 化學品風險評估

以化學物質產生的健康危害為評估對象。因為化學品進入身體的多寡比較明確、身體代謝參數也研究最透徹，為目前發展最純熟的風險評估。

• 微生物風險評估

以微生物或其代謝物所產生的健康危害為評估對象。因為微生物在人體內可能有增殖的情況，因此評估的不確定性較大。

- 前述狂牛症之新聞事件中的牛肉就是一種生物性危害。
- 另外還有基因改造和營養成分風險評估等。

評估危害因子	危害因子舉例	可能的健康危害後果
化學性	殘留之農藥、食品添加物等	肝、腎損傷、心悸等
物理性	輻射、硬石子、玻璃等	基因突變、牙齒碎裂等
生物性	動植物、微生物及其產物(例如寄生蟲、細菌、真菌等)	感染、過敏、中毒等
基因改造	基因改造植物、動物、微生物食品	非預期的過敏等
食品器具、容器及包裝相關物質	三聚氰胺、聚偏二氯乙烯等	腎結石等

食品對人體健康的危害

• 生物性危害

「生物危害」指的是會對人類及動物有危害的生物或生物性物質。具有生物性危害的物質，有一個國際通用的圖樣表示之，即「」。其符號通常用作警告，提醒可能接觸到生物性危害物質的人採取相應的防護措施。

生物性危害的等級大多以美國的疾病管制中心（CDC）所規範的四等級為主：

• 第一級

- ✓ 對於人及動物的**危害較輕**，主要防護措施是接觸時戴上手套和注意面部防護，接觸後洗手以及清洗接觸過的桌面及器皿等。
- ✓ 列於此等級的有枯草桿菌、大腸桿菌、水痘等。

• 第二級

- ✓ 對於人及動物的**危害為中等**，或是傳染能力一般。
- ✓ 列於此等級的有 B 型肝炎、C 型肝炎、流行性感冒、萊姆病、沙門氏桿菌等之病原體。

• 第三級

- ✓ 對於人及動物的**危害為高度**，但是抑制的方法尚有。
- ✓ 列於此等級的有炭疽熱、SARS、愛滋病、西尼羅河腦炎、肺結核、黃熱病等疾病的病原體。

• 第四級

- ✓ 對於人及動物的**危害為最高的**，尚未有發現任何有效疫苗或治療方法。
- ✓ 列於此等級的有伊波拉病毒、漢他病毒、拉薩熱等出血熱疾病的病毒。

注意

• 致病微生物

指腸炎弧菌、霍亂弧菌、沙門氏桿菌、病原性大腸桿菌等。

• 化學性危害

指食品添加物（超量使用、不當使用）、農藥殘留（超量使用、不當使用）、環境荷爾蒙及重金屬（鉛、汞、鎘等）等引起的健康危害。

何謂風險

針對風險的解釋，是這個族群在這種暴露情境中的單一種健康風險有多大，風險沒有單位，值在0到1之間，愈接近1代表這個不良健康狀態的發生機率愈高，反之若風險低於百萬分之一就算是風險比較低，比較不需要擔心。

風險評估四步驟

(一) 危害辨識 (Hazard Identification)

查詢已知的健康危害，並找出一個最敏感或最有研究重要性的健康危害，當作我們所要評估健康後果。

(二) 危害特性化 (Hazard Characterization)

整理目前研究已知攝取多少危害源可能會產生多嚴重危害的資料 (疾病或癌症、嚴重性、發病期間長短等)，在這步驟重點是要找出一個最大不產生健康危害的上限值 (threshold)，以作為後續風險管理的標準。

(三) 暴露評估 (Exposure Assessment)

計算研究族群攝取到這個危害源的情況如何，應考慮攝取頻率、每次攝取的量、暴露時間、族群平均體重和壽命，而微生物的暴露評估只要考慮暴露一次的量 (單位時間內每公斤體重的劑量) 就夠了。

(四) 風險特性化 (Risk Characterization)

用淺顯易懂的文字，描述針對某一族群在所假定的暴露情況下持續一段時間，所產生的特定健康危害之風險有多大。

評估過程有哪些不確定性？

「不確定性」是影響風險評估的一個重要因子，當我們在看風險評估結果時，需要注意到這個研究結果的假設有哪些、不確定因素有哪些，才知道這個研究結果可能有哪些不確定的因素存在，而不能貿然把這個評估結果適用於所有族群、其他文化，因為不同飲食習慣和不同的年齡層之間仍存有很多不確定性。

思考一下

評估不確定性的來源
可供參考的研究文獻是否充分?
研究結果是取自動物或人類實驗?
危害特性化的數據是否充分?
暴露評估的數據是否精準? 個體間的差異是否太大?
模式模擬的準確性和參數變異性?
特別敏感的族群可能有更劇烈或敏感的健康反應?

觀念建立：

美國和加拿大進口的帶骨牛肉兩者之間的風險評估是可以互相比較的，原因是因為這兩個評估結果都是以同一族群、一輩子（假設暴露 80 年）維持同樣的飲食進行假設推估，因此可以直接把這兩種危害源的風險加以比較。但是，若是拿臺北市民 10 天內騎機車出意外的風險和台灣民眾一輩子吃牛肉導致新型庫賈氏病的風險相互比較，就不那麼合理了。

二、何謂風險管理

風險管理就是基於風險評估之結果規劃出一套可行且維護公眾健康之管理系統，必須徵求多方意見，考慮風險／利益比、公眾評價、保護消費者健康、提供研究和促進公平貿易等相關因素，在對的時機實施適當的防止、控制和監測方案，包括規章管理措施的制定，最終目的是降低風險的發生。

餐飲業為什麼需要風險管理？

為什麼要進行風險管理？在考慮商品美味度的同時，也要做到餐飲安全衛生，才能讓顧客安心消費，進而成為您店內的老主顧。進行風險管理的最終目的，就是降低風險、避免餐廳的各種損失。

風險管理原則

- 國際食品法典委員會指出，風險管理不同於風險評估，過程應由餐飲業者和政府單位共同討論，考量風險評估和保護消費者健康及促進公平交易原則後，挑選出適當的預防和控管措施。
- 因為要面臨日新月異的食品科學技術和跨國貿易的各種風險，因此風險管理應考慮風險利益、成本、公眾評價、保護消費者健康、提供研究和促進公平貿易等因素，遵循一套有結構的方法，包括訂定初期風險管理活動、評估各種風險管理方案、執行、監督與回顧這些決定。此外，生產鏈相關的製造、貯存、加工也應當納入考量。

風險管理五大部分

- 確認風險概況以確定安全問題等級和優先次序。
- 選擇有效且技術可行的風險管理方案。
- 管理措施的執行。
- 預防。
- 監控和審議。

餐飲業的風險管理

(一) 源頭管理與食材管理

源頭管理是我們從一系列油品案件得到的最大教訓，源頭未管理，所造成的經濟損失和社會的恐慌程度難以想像，所以全民一定要意識到食材源頭管理的重要性。台灣的食物生產鏈，從生產到菜餚上桌，不一定是在同地區完成，因此我們在風險管理的時候，不能只想著我現在經手的這個部分是否充分安全衛生，而是要連帶想著上游是否安全、運送過程是否保鮮、到下一處理步驟的時候是否品質維持良好。

食品追溯追蹤系統是針對食物由原料供應、加工生產，到流向、流通販賣，都能夠完全掌控，唯有確實登錄原物料後，才可能在發生食品安全事件時馬上就召回問題產品並查緝相關廠商責任。透過這個系統，能有效地把握上游的產品安全，使您在進出貨品的時候能對產品更有信心，找回食品 Made In Taiwan 的驕傲！

(二) 化學品殘留管制

食品添加物使用範圍及限量暨規格標準或農藥殘留容許量標準可能是餐飲業最常應用到風險管理的地方。

- 購買已加工過的食物當原料時需注意

- ✓ 選擇一間口碑良好、有誠信的上游廠商，以避免產品添加物或農藥殘留量超標。

- 自己購買原料進行烹調或加工時需注意

- ✓ 注意食品添加物的用量是否會超過法規規範。
 - ✓ 注意原料是否殘留動物用藥、農藥。

何謂每日容許攝取量？何謂最大殘留安全容許量？何謂不得檢出？

- 每日容許攝取量 (Acceptable Daily Intake, 簡稱 ADI)

基於科學證據，針對化學物質制定的每日每公斤體重攝取總量的最大值。
低於這個值，理論上不會出現健康危害。

- ✓ 例如針對某農藥，每人每日攝取最大的容許量是 0.00002 g/day-kgbw (bw：body weight，體重)。

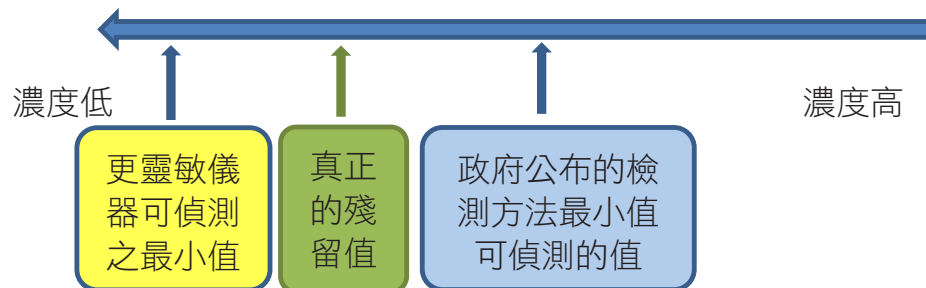
- 最大殘留安全容許量 (Maximum Residual Level, MRL)

針對食品中各別化學物品的殘留量進行控制，是參考國人的飲食習慣加以換算得到的數值，避免國人因為日常飲食而攝取過多的農藥或有害物。

- ✓ 例如進口茶葉對某種農藥的容許量為 0.10 ppm，而實際上檢測到的殘留農藥有 0.25 ppm，則我們會說該產品農藥高出標準 1.5 倍。

- 不得檢出

是依據政府發布對某化學物質標準檢驗方法，某化學物質不可以被檢驗出來。因此假如使用比政府的公告檢驗方法更靈敏的分析方法，就可能發生產品檢測出含有很微量的某化學物質，雖實際上有被檢測出來，但還是合法的情況。



(三) HACCP

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) 是國際普遍認定最佳的食品安全控制方法，其重點在預防而非事後補救。藉由控管各個階段發生的食品安全風險，餐飲業者可以花最少的成本達到最高的預防收益。食品相關產業均適合應用 HACCP，包括餐飲業、食品製造業、食品販售業等。

HACCP 七大原則

- 進行危害分析。
- 確認重要管制點。
- 確定每個重要管制點的界限。
- 建立監控重要管制點的系統。
- 建立失控時之矯正措施。
- 建立 HACCP 系統執行的有效性。
- 建立系統執行的文件紀錄。

HACCP 很困難嗎？

HACCP 常常被認為很複雜、需要大量資源和專業人員才能運作。但 HACCP 最需要的是業者對挑選、存放、處理食材的基本知識，業者需要了解在這些步驟中可能產生何種食品安全風險（見下圖）。因此，只要有良好的基本知識，業者就得以應用系統化的 HACCP 來管控食品安全。



三、何謂風險溝通

所謂的風險溝通，就是以風險做為討論的核心，彼此交流意見和資訊，把風險評估的結果、風險管理的決策過程講給大家明白！

風險溝通的重點是「**雙向的交流**」，大家一起討論如何解決、如何分工、可能遇到怎樣的問題，相互討論而得到一套大家都可以接受的風險管理方法。

您可能會納悶，為什麼我需要跟我的員工溝通？員工聽我指揮不就好了嗎？但其實經過溝通，您可以知道員工有哪些不懂的地方、執行上哪些地方容易遇到困難。能在事前把可能遇到的困難都討論與演練一次，可以儘量避免發生非預料的災難。

政府針對風險評估的結果發布相關法條和稽查制度，業者該負責自主管理和遵循規定，以及回饋執行時容易遇到的問題。例如，政府在修改法條的時候，有時候會舉辦草案說明會，這就是一種風險溝通的過程。透過溝通來預先知道業者可能增加額外的成本和執行障礙，就可以提出適當的配套措施或輔導機制，因此風險溝通是一件促成良好風險管理的過程，需要業者和政府雙方共同努力。假如未來政府邀請您的公司派員參加某草案說明會，您可別錯過發聲的機會了！

風險溝通的種類與應用時機

- 需要發言人的溝通類型

分成以下類型，對象不同，溝通重點和時機也不同。

1. 照護溝通 (Care Communication)

- ✓ 包括一些對於要預防的危害進行溝通，包括病蟲害防治、職場衛生教育等。
- ✓ 對已經明確、可預期的風險，提前以一套標準的解決步驟做準備。
- ✓ 這種溝通比較偏向單向的資訊傳播，比較像上課，但與會者的參與十分重要。

2. 共識溝通 (Consensus Communication)

- ✓ 為了達到特定議題的共識所進行的一切互動，例如要拓展分店可能需要股東會同意、擴大經營可能需要員工討論人力配置、研發新菜色可能要和廠商議價等。
- ✓ 所有生產鏈利害相關人的互動都十分重要，儘可能在多方角力間爭取利益最大、風險最小的共識。

3. 危機溝通 (Crisis Communication)

- ✓ 比較是單向的溝通，通常是在發生緊急情況後進行的溝通，例如對外宣布回收問題產品與致歉、對內決定獎懲等。
- ✓ 主要是在危機發生時立即的溝通，或在危機發生前提早準備，例如組成一個應變團隊和分工等。

- 沒有特定發言人的溝通類型

除了準備公開場合發言以外的溝通，另一種無時無刻在進行的溝通管道就是餐廳管理。

- ✓ 廚房假如是傳統封閉式、和顧客用門簾隔絕起來，固然保有隱私和神秘感，但對於顧客就只會留下很平凡的印象。但假如可以用半開放式的廚房，如用玻璃隔間，把所有製造食品的過程公開在眼前，或改用半開放式的廚房，讓顧客用餐之餘可以看到廚房人員在忙些什麼，是否穿戴整齊，都會讓人留下更特別的印象！您若能把廚房開放給顧客觀賞，裡面定是保持乾淨整潔的，顧客看到廚師們是如何精心準備菜餚，對您的餐廚管理必定是有加分的效果。
- ✓ 服務人員的服務態度也決定了風險溝通是否成功，若服務人員可以親切、耐心解說各道料理、主動詢問消費者意見等，也可以逐漸建立顧客的信任度，千萬不要以為一定要有俊美的外場服務生才可以做到這件事，服務熱忱和對於店內料理的了解，是人人都可以培訓的！
- ✓ 和餐廳互動的利害關係人主要是消費者居多，但若有媒體或部落客造訪，有問必答、適度地開放照相也有助於塑造一個親切、好店家的形象。
- ✓ 風險溝通要時時刻刻都在進行，記得不論是有聲或無聲的互動都深深影響著公眾對於公司的評分和信賴。

對內和對外的風險溝通

- 對外的風險溝通主要互動對象是一般社會大眾，包括經營公司的形象、公司的緊急處理能力、對食品安全事件處理態度等。
- 對內的風險溝通主要互動對象是員工和股東，包括一切員工訓練、開會、對製程和安全衛生的關注程度都算是對內風險溝通的部分。

風險溝通原則

務必記得，您的一言一行都是有意義的，口語和肢體語言無時無刻都在傳遞著訊息，因此請時時提醒自己肢體語言和口語同等重要，要展現最大的誠意進行溝通。

把握以下原則就可以進行良好的風險溝通：

- 誠懇地、誠實地、富有同情心地溝通。
- 有誠意就是良好溝通的開始，坦承不足也可以增加對方對自己的信任程度，有同情心更可以讓溝通對象願意真誠地分享資訊和討論各種解決方法。
- 簡化用字。
- 三重點法則 (Rule of 3)。
 - ✓ 每一段對話，附加三個相關的例子佐證，重要的資訊應至少反覆提及三次。
- 聆聽和處理與會者的意見和需求。
- 用字精確。
 - ✓ 明確說「要」配合些什麼內容。
- 找有權力的人來溝通。
 - ✓ 儘可能找有權力影響決策的人來溝通，有誠意又讓人相信後續真的會有所改變，而不只是「我回去和主管討論看看」。

開始溝通前要決定或了解的事項

- 溝通目的
 - ✓ 要和溝通對象達成哪些共識？
 - ✓ 使對方獲得特定知識或能力為何？
 - ✓ 請確認是否妥當完整？
 - ✓ 災後緊急應變如何？
- 溝通對象
 - ✓ 他們對議題的知識和想法是什麼？
 - ✓ 和自己溝通目標的差距有多大？
 - ✓ 可能的反彈程度？
 - ✓ 習慣的語言是什麼？
- 決定要傳遞的訊息
 - ✓ 清楚且精簡傳遞出對方需要知道和想知道的訊息。重點可以著重在對方原本誤解的地方，用生活化的例子加以表達出來。
 - ✓ 對於資訊的表達必須建立在聽眾現有的知識上，最好可以預先測試過這些訊息，例如找比較熟悉的幾位員工先對他們預講一遍。
 - ✓ 傳遞新的資訊時，最好可以用有利對方的證據加以佐證，可以加深印象並增加說服力。
- 溝通的方法
 - ✓ 構思進行互動的理論架構。
 - ✓ 溝通形式包括當面互動、或是以網路宣導、紙本宣傳、影片宣傳、廣播等來傳遞訊息
 - ✓ 根據不同溝通對象的特性，選擇不同的溝通方式，例如面對記者可能會召開記者會、對群眾可能有說明會或消費者座談會等。

風險溝通檢核表

以下檢核表可提供作為風險溝通前的準備事項確認單。

- ☐ 已經決定要進行的溝通種類。
- ☐ 已經決定此次溝通的目標。
- ☐ 已經大致了解溝通對象的特性。
- ☐ 已經確定溝通素材並經過測試。
- ☐ 已經確定溝通的形式、場地、時間。
- ☐ 已挑選受信任又有發言權力的負責人。
- ☐ 已想好適當的評核成效和回饋的方法。

最後，根據您的人力物力，擬一份合理的時程表，規劃何時要開始執行溝通前置作業、執行溝通與最後的評估，就完成了！

四、如何危機處理

食品業與餐飲業是與消費者直接接觸的產業，若危機處理不當，恐會面臨消費者的不信任及質疑。業者若選擇逃避以對，最終就會導致更大的危機，甚至危害到品牌誠信與公司存亡。因此企業在進行危機處理時，必須以社會道德準則為底線，將危機處理的原則、目的、範圍、以及承諾透過媒體給社會大眾了解，並明確顯示企業責任，如此才能化危機為轉機，將傷害降到最低。

食品企業危機處理案例分享

肯德基：主動下架通報換取誠信

肯德基是世界最大的炸雞連鎖企業，在世界各地擁有超過 11000 多家的餐廳。這些餐廳遍及 80 多個國家，從中國的長城，直至巴黎繁華的鬧市區、風景如畫的索非亞市中心以及陽光明媚的波多黎各，都可見到以肯德基為標誌的速食餐廳。但是，在 2005 年 3 月 15 日，上海市相關部門在對肯德基多家餐廳進行抽檢時，發現肯德基的新紐奧良雞翅和新紐奧良雞腿堡調料中含有可能致癌的「蘇丹紅一號」成分。

肯德基對於突然遭遇的危機事件，態度是非常坦然的。在 2005 年 3 月 16 日上午，百勝集團上海總部通知全國各肯德基分部，從 16 日開始，立即在全國所有肯德基餐廳停止售賣新紐奧良雞翅和新紐奧良雞腿堡兩種產品，同時銷毀所有剩餘的調料。

兩天後，北京市食品安全辦緊急宣佈，該市有關部門在肯德基的原料辣醃泡粉中檢出可能致癌的「蘇丹紅一號」，這一原料主要用在「香辣雞腿堡」、「辣雞翅」和「勁爆雞米花」三種產品中。

到了 3 月 18 日，北京有關部門抽查到了這批問題調料，3 月 19 日向媒體公布，責令停售。然而，肯德基是主動通報，下架回收，誠信以對。

「蘇丹紅危機事件」中的肯德基危機處理非常明快，也主動運用公關媒體發表聲明，在聲明中主動、誠懇，表現出對消費者的健康極為重視的態度，迅速在各大報紙頭版頭條中甚至社論上出現。肯德基在處理「蘇丹紅一號」事件引發的食品召回危機事件堪稱是成功危機公關的經典。

綜合以上，我們可以歸納出上述企業處理的特點：

1. 積極配合。
2. 資訊詳實，消除誤解。
3. 反應迅速。
4. 態度坦誠。
5. 流程管理，有條有理。

肯德基「蘇丹紅一號」危機事件的處理方式給我們的啟示是：

1. 主動承擔責任，體現出了一個企業高度的社會責任感和誠信操守。
2. 堅持一切通過法律途徑來解決，在法律問題上，不作任何逃避。
3. 提出構建整個社會誠信體系的重要性，而這一點也是建立「和諧社會」的良好基礎。

企業公信力的培養是一個不斷積累、循序漸進的過程，並不是一朝一夕就能夠建立起來的。消費者對企業認同的前提必定是首先認同了企業的相關產品。產品的品質是企業發展的根本，也是企業贏得「公信力」的王牌。只有長期對產品的品質堅持，讓產品能夠確實滿足消費者的需求，才能夠為企業建立廣泛、深刻的「公信力」。這是一個持續和不斷積累的過程，社會公眾對企業的「信任度」越高，範圍就會越廣，企業「公信力」的建立才會更扎實。

食品與餐飲業就是一個直接面對消費者的重要產業，如何有效管理，防止產品危機的產生，並且以誠信及良心來提供安全的食品給每一位消費者，是企業製造的需要持續建立的「公信力」及社會責任。

危機之定義

廣義來說，危機依發生來源及性質，可區分為下列兩大類：

1. 因產品因素造成之食品危機

- 第一級：指預期可能對民眾造成死亡或重大危害的食品。
- 第二級：指預期或有可能對民眾健康造成危害的食品。

2. 非因產品因素造成之危機

- 天然因素造成之危機
 - ✓ 火災、爆炸。
 - ✓ 地震。
 - ✓ 水災。
- 人為造成之危機
 - ✓ 垂直分工整合面的問題。
 - ✓ 外部服務人員管理的問題。
 - ✓ 內部溝通管理的問題。
 - ✓ 設備操作不當。
 - ✓ 遭恐嚇勒索（千面人）。
 - ✓ 廠房勞工安全。
 - ✓ 財務危機。

何謂垂直分工整合面的問題？

- 標準 SOP 製作流程不清楚，造成調配錯誤。
- 教育訓練不足設備操作不當，造成人員受傷。
- 品質管理不良，造成食品中毒。
- 原料管理不確實，沒有分類，未先進先出。
- 供應商管理不佳，不清楚原料來源安全。
- 物流管理不確實，沒有確實溫控配送造成損失。

何謂外部服務人員管理的問題？

- 人員對商品內容資訊掌握不夠清楚。
- 人員服務流程不正確。
- 人員對公司發布資訊不夠了解。
- 人員應對不當。

何謂內部溝通管理的問題？

- 人員福利薪資制度。
- 人員教育訓練期望。
- 公司的傳達的道德與法制層面。
- 管理者與下屬溝通的頻率與模式。
- 內部的高層人事鬥爭。

危機四階段

1. 危機潛伏期。
2. 危機爆發期。
3. 危機延續期。
4. 危機解決期。

不同階段的準備重點：

• 危機潛伏期

- ✓ 一間公司平時未被注意到的危機因子，例如不良的原物料擺放習慣、鮮少清理冰箱、工廠角落無確實清潔、燈具背面的灰塵等，這些潛伏因子不確定何時會爆發成災難或意外。

這階段的重點是平常性的預防，可藉由之前的經驗徹底的檢討，避免暗藏的危機。

• 危機爆發期

- ✓ 當危機開始爆發，如員工向媒體爆料、顧客在網路上痛批、或是官員稽查不合格開罰等，把平常潛藏著的危機因子攤在陽光下。此時公司管理者要馬上處理眼前的危機，努力把傷害降到最低。
- ✓ 準備重點是要讓負責人和發言人親上火線，對外澄清資訊，讓公眾知道問題嚴重程度，讓公眾有適當的危機意識，而非過度恐慌。

• 危機延續期

- ✓ 爆發之後，公司全體開始解決問題，但媒體仍大肆渲染、名嘴爆料、問題持續延燒，此時消費者對公司的觀感也繼續扣分。
- ✓ 準備的重點是要持續的釋出善意、持續溝通，並和公眾維持合作，共同解決問題的關係。

• 危機解決期

- ✓ 危機的威脅性和損害性已經降低，但仍需訂立解決的目標，檢討並預防下次危機發生。
- ✓ 準備重點是持續地改善這次的失誤並避免重蹈覆轍。

知道危機會發生，那平常要怎麼預防呢？

- 我們平常就要悉心找出公司危機的來源。

危機不一定與食品安全有關

- 員工和顧客發生衝突、董事長發言失當、天災等都可能引發危機。

如何發現危機

- 集思廣益

由於不同人對風險看法不同，平時多和他人交流，包括同事、同行、顧客，甚至是主動詢問衛生單位相關人員，我們有機會獲得很實用的資訊（例如：某家公司的原物料有問題、某進口商沒有誠信等等）。

- 使用系統化的方式檢視風險

此處的「系統化」意思是，高層帶領員工一起透過不同觀點瞭解潛在的風險。請您注意，某些風險可能很抽象且難以捉摸，需要大家充分的討論和檢驗才能發掘它的存在！

下表是一個很好的輔助工具：「**六件最糟糕可能會發生的事清單**」

事先設想最糟糕的情境有助於預防其發生	
糟糕的狀況	我/我們要怎麼做
一、	
二、	
三、	
四、	
五、	
六、	

- 想像您是一個要摧毀您的公司的間諜

人們往往從過去的經驗或是耳聞來試圖想像危機或災難，因此，換個角度，請想像您是一個要摧毀您的公司的間諜，您會怎麼做？或許是提供有問題的原物料給您的公司，或是偽裝成「奧客」去中傷您餐廳的信用等等。這是一個很實用也很有趣的想像訓練，對發現潛在的風險相當有幫助！

接著，針對各種危機情境排出投入資源的優先順序，你可以藉由估計危機發生的機率和後果嚴重性來決定優先順序。

機率是指某個事件發生的機率（例如餐廳失火：0.1%），後果則是該事件對公司的影響（金錢和其他損失：例如總計 100 萬元）。我們只需要把機率和後果乘起來，就是該危機發生的預期損失價值（0.1% 乘上 100 萬元 = 1,000 元）。

以下的例子就是藉由簡單的估計方式，呈現危機的重要性排序。

危機的描述	估計損失	估計發生機率	預期損失價值
食 材 來 源 有 害，導致餐廳信 用降低	每年損失 240 萬元 （來自於現金收 入以及員工流動）	5%	每年 12 萬元
因採購規劃失 當，導致原物料 斷貨	每年損失 60 萬元 收入	15%	每年 9 萬元
餐廳失火	每次損失約 5,000 萬元	0.1%	每年 5 萬元

排定順序後，可以運用現有資源來擬定危機管理計畫

1. 找出潛在危機與風險。
2. 設立危機門檻，指派危機預警負責人。
3. 設立並訓練危機管理小組與危機聯絡中心。
4. 取得執行應變計畫。
5. 列出應知會的相關人士名單並排定順序。
6. 列出應知會的媒體名單並準備背景資料。
7. 指派並訓練發言人。

危機處理之原則

- 以「誠信」、「負責」、「積極」的態度，面對及解決問題。
- 以「保障消費者權益」為首要原則，並以「社會道德準則」為底線。
- 以最有效的時間內，動員相關單位，將危機的影響程度降到最低。
- 當發生危機時，企業處理危機應對時要能：迅速回應、確實正視問題、設立停損點（下圖），有效掌握所有資料，才能將危機影響程度降到最低。
- 危機處理的目的：縮小傷害範圍，化危機為轉機。



危機處理的原則

- 危機發生了，民眾的熊熊怒火，失望、氣憤、要求退費、謾罵等等是可以預想到的反應。
- 但不要忘了，即使不是故意的，今天出現疏失的是您的公司，所以比較好的方法應該是：
 - ✓ 儘量站在民眾立場想。
 - ✓ 發言的時候要小心謹慎。
 - ✓ 避免把責任歸咎在消費者身上。
 - ✓ 接納他們對自己的期待，並適當地回應這些情緒。
 - ✓ 務必要維持現場與資料的完整。
 - ✓ 協助檢警還原事發經過。
 - ✓ 釐清廠商之間的責任。
 - ✓ 儘可能的協助檢方調查原物料的流向。
- 以上做法可以在廣大消費者中建立一個比較正面的形象，對危機之後的形象重建很有幫助。

危機溝通種類

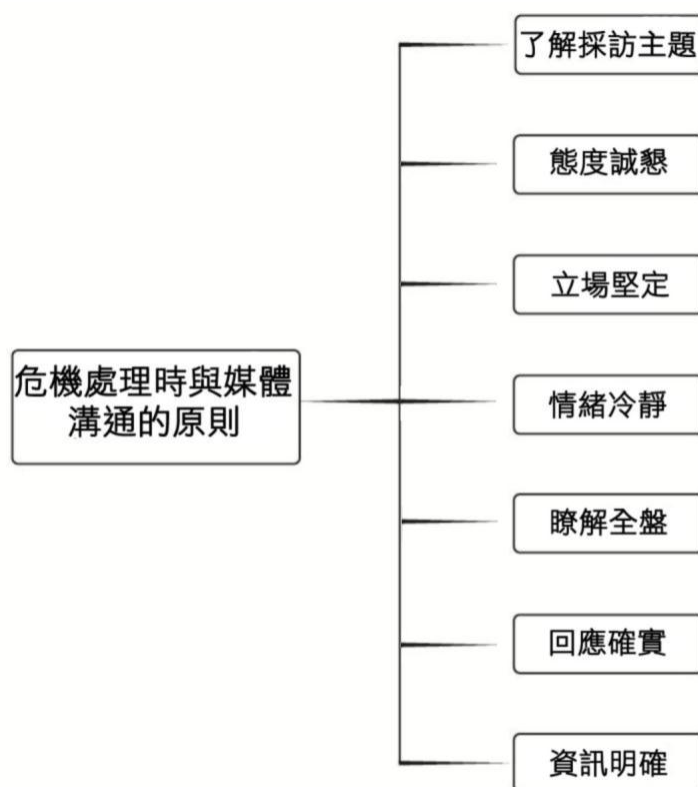
1. 沉默型 - 維持沉默、希望議題被公眾遺忘。
2. 非對稱型 - 勸說或操縱，單向希望公眾接受事件合理性。
3. 對稱型 - 雙向溝通，協調與妥協，認同公眾需求與期待。
 - 許多公司常用第一種沉默型，因為最為簡單、低成本，但可能要長期下來會逐漸客源流失，並且沒機會澄清自己公司所做的一切努力。
 - 第二種非對稱型可能被說是狡辯。
 - 唯有第三種才是長遠的建立和民眾的信任關係、增加民眾對品牌忠誠度的機會。

五、如何處理媒體應對

- 危機發生時與媒體溝通的原則

當危機發生時，除掌握與媒體溝通重點，也要注意溝通的技巧與原則，不要任意發言，最好指派公司發言人或高層級主管以單一窗口來回答媒體問題。

- 對媒體發言時也要特別注意以下幾項重點：



媒體溝通的第一步要確實掌握的重點

- ✓ 危機發生時，面對媒體發言的人，一定要先瞭解全盤掌握所有的資訊，面對採訪時要確實了解採訪的主題並確實回應。
- ✓ 不要答非所問，也不要過度發言，以避免可能不當的資訊及言論，衍生出其他問題。
- ✓ 面對媒體的態度也非常重要，一定要表示企業危機產生後，負責任的態度及快速解決問題的誠意，讓媒體除危機負面報導外，還能將企業積極處理的態度告知消費大眾。
- ✓ 有時也會面對到非常不友善、咄咄逼人、立場完全相反的媒體，在此時發言人一定要情緒冷靜，立場堅定地說明如何處理危機及解決問題。

- 危機溝通「三 T 法則」，為發言人要記得的三大概念：

- ✓Tell your own tale

以自我為中心提供情況。因為您不自己講，記者會想辦法找到各種消息來源，造成資訊混亂，故應採取主動。

- ✓Tell it all

提供所有情況，給媒體明確答案，無法回答時真誠告知。

- ✓Tell it fast

儘快出面說明，把握黃金 24 小時，若能在新聞記者截稿前聲明完畢更好。

- 諮詢專業法律專家

若有需要，可透過多研究法律趨勢、多蒐集危機個案以吸取經驗及諮詢法律專業人員提升溝通的效率，建議的事項如下：

1. 視法律顧問為重要諮詢對象。
2. 預備各種突如其來的法律衝擊。
3. 對市場謠言做出回應。
4. 透過溝通防止訴訟。
5. 在組織檔案建構過程中，隨時注意法律訴訟的問題。
6. 在進行某項承諾時最好有法律人員參與等等。

如何面對媒體採訪

1. 需事前了解的事項

過濾採訪、了解採訪主題、了解動機、還有哪些被採訪的人、媒體採訪作業時間，以確實地依主題回答媒體。

2. 需事前進行的準備

選擇適當的發言時機、回答可以回答的問題、先進行 Q&A 的模擬、最好要安排採訪適當的地點、採訪時的受訪人的服裝、選擇合適的採訪時間等。

3. 接受採訪時要注意

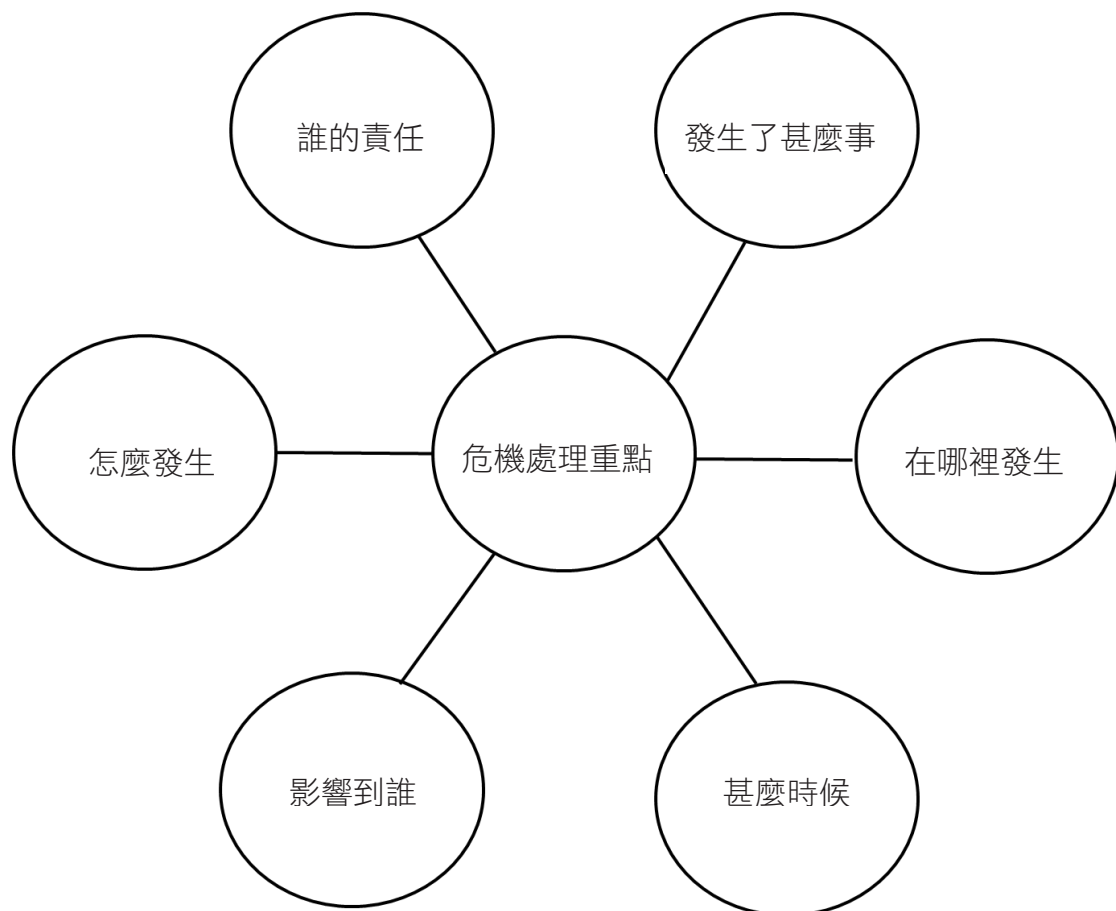
掌握採訪節奏、不迴避敏感問題、立場堅定態度溫和、小心記者問題的圈套、回答的語言要精準、情緒冷靜、資料完整以數據及事實說明立場、若有必要時要錄音。

4. 若遇到不友善的媒體時

切記一定要控制情緒、以數據證明自己、不要與媒體糾纏、保持身段柔軟、儘量以書面方式提供完整資料。

當危機發生時，在媒體應對上要確實掌握什麼呢？

1. What - 發生了甚麼事？
2. Where - 在哪裡發生？
3. When - 甚麼時候？
4. Who - 影響到誰？
5. How - 怎麼發生？
6. Whom - 誰的責任？



對企業來說，面對危機的兩大重點，**第一是「處理」的方式**，**第二是正確地把企業的后續處理狀況「傳播」出去**。大部分的資深公關人員都知道，企業危機處理有所謂的「**黃金 24 小時**」，也就是企業在危機爆發的時候，反應要快，要立即且不斷與消費者和媒體溝通。

在危機發生時，有幾個重點可以依循

- 原則上，對外口徑一致，統一發言窗口。
 - ✓ 最好是受過訓練了解企業運作甚深的企業發言人。並在第一時間，公司高階主管一同面對媒體，主動說明事情發生的始末，及後續處理狀況，並且透過媒體的傳播向廣大的消費大眾深深鞠躬道歉，讓傷害降到最低。
 - ✓ 如果危機發生時，企業企圖「閃躲」或「封鎖」消息，只會加深消費者對企業的反感。
 - ✓ 選擇封鎖消息，事發後才召開記者會，媒體上產生的負面形象，需要花更多的心力，才有辦法彌補。
- 訓練員工危機意識。
 - ✓ 平日保持員工危機意識，可以預防危機發生。例如免付費專線的接線生，是面對消費者的第一線人員，更是企業形象的代表。
 - ✓ 對於企業偶爾發生的客訴，客服人員如果處理失當或忽視，很有可能就讓小糾紛，演變成在媒體爆料的大事件。
- 面對媒體的態度，應以「事實」為基礎。
 - ✓ 例如善用具體地證據、數字，或第三方單位的證明。
 - ✓ 把媒體的問題，分成「一定要主動說」、「被問了才說」和「絕對不能說」三種，避免被媒體逼急，自曝其短。
 - ✓ 如果可以，搶在媒體曝光之前，搶先發布消息，更能取得新聞主導權。
- 對消費者，應該以同理心，表達願意負責到底的態度。
 - ✓ 以開放的態度，持續與消費者溝通。
 - ✓ 企業的否認和傲慢，都會讓消費者的怒火，有理由延燒下去。

媒體態度解讀

• 媒體最想要報導什麼 - 新聞

- ✓ 新鮮的事。
- ✓ 有衝突的事。
- ✓ 有趣的事。
- ✓ 大家關心的事。

• 媒體喜歡的報導的事

- ✓ 符合媒體需要告知消費大眾的立場。
- ✓ 有吸引力的報導。
- ✓ 當作濟弱扶傾、社會公器進行報導評論。
- ✓ 向社會大眾推薦賞心悅目的事。

面對媒體採訪不要做的事

- 不要相信媒體說已經關閉錄音（告訴別人秘密卻期望對方不到處散播）。
- 不要隨便說不予置評。
- 不要沒準備好就面對媒體。
- 不要在行進間進行媒體採訪。
- 不要落入記者已經預設立場的問題。
- 不要與記者動氣。
- 不要和記者爭論。

面對媒體應對技巧

- 主動出擊爭取正面曝光的機會（透過媒體迅速告知大眾解決方案）。
- 與媒體互動良好但不掏心（沒有關閉錄音這種事，所有交談都會可能被散布）。
- 避免在忙碌沒有準備的情況下交談（小心忙中有錯）。
- 敏感議題以書面為準。
- 未經確實的事，寧可不說，也不亂說。
- 小心應對不熟悉的媒體或記者（不必要在第一時間回應，考慮清楚再回覆）。
- 法律是自我保護的最後防線。

與媒體的互動要注意

- 不要過於自信 (發言人雖全盤掌握資訊，但後續演變可能無法控制)。
- 制定適當的方針與政策。
- 杜絕違背公眾利益的行為 (以社會道德準則為底線)。
- 加強監督人員及資訊管理，確保組織的安全。

不管企業再怎麼成功，一定多多少少都會有負面報導，顧客可能會向媒體抱怨企業的產品或服務或是因管理問題讓產品可能造成顧客傷害，包括：風味異常、服務不佳、價值不符、食品安全、包裝不良、異物混入、殺菌不良等，都會有可能透過媒體向企業指控，包括詐欺、造假、及虛偽的行為，若經司法認定屬實企業將會被起訴，甚至導致企業滅亡。

台灣案例：胖達人事件 — 假天然

消費者因近年來食安事件，更崇尚天然有機，因此相信胖達人「天然酵母，無添加人工香料」的產品宣稱，消費者因而選擇較高單價的天然酵母麵包，甚至因名人代言宣傳使群眾進而排隊購買。

在胖達人「天然酵母，無添加人工香料」假天然事件被踢爆後，除不斷地否認，在衛生局查證時企圖造假，未登記發票不得退費並限制時間、分次兌換麵包，或現金（洋蔥式退費法）很久才退費，造成消費者反彈，此例告訴我們用謊言處理危機，是讓企業走向滅亡的最速捷徑。

最後，用下表來檢查一下企業的危機溝通計畫

- ☐ 已經組織一個危機小組，確認每個人的分工和資訊傳播管道。
- ☐ 已經整理一張常用的媒體列表。
- ☐ 已經選好一位適合對外發言的人選。
- ☐ 已安排定期訓練發言人的溝通技巧。
- ☐ 已經有心理準備在事發的第一時間就把資訊儘量提供給媒體。
- ☐ 公司全體願意用最大的誠意在第一時間向公眾澄清與致歉。

切記，危機就是轉機，能成功把握危機溝通的重點，就可以讓您化險為夷，重建民眾對品牌的信任度！經營口碑是一條漫長的路，需要許多心思，而平常對於危機溝通的準備絕對是您關鍵時刻的好幫手！

結 論

現今社會食品安全是全民最關注的議題，風險評估除了須仰賴科學家或政府進行外，第一線的餐飲從業人員也須具備基本知識，了解哪些食材及製備可能危害人體健康，並確實避免這些風險，才可做好控管。食品及餐飲企業面對環境的變遷與原料供應鏈的複雜變動，危機可能隨時爆發，不論是大型連鎖餐飲業或小型餐廳都要學習如何面對危機、處理危機，及與媒體公關的應對。當遇上危機發生時，第一時間的危機處理與媒體溝通就是企業非常重要的工作。平時就要作有效的危機管理預防措施及因應策略之準備，當危機真正發生時，企業就能妥善管理危機，將傷害及損失降到最低。

情境演練

以下新聞溝通案例屬於哪一類溝通？(照護溝通？共識溝通？危機溝通？)

1. XX 食品公司董事長在受訪時表示，食品安全問題應首重企業的自主管理，而不是政府的嚴刑峻法。他拜訪工業總會，希望帶動食品相關公協會，重新體認承擔社會責任的必要性，並與科技公司合作，以科技幫助源頭管理，建立食品原料規格標準、蒐集國際食品法規、預警公報國際食安事件的資訊平台。
2. XX 食品公司在臉書發表聲明，表示：「秉持『供應安全食品』的態度，公司產品所使用的豬油，全都是自行製作。」

課後測驗

是非題

- () 1. 風險評估中的風險指的是發生食品中毒事件的機率。
- () 2. 一般來說，風險管理全程參與人員為餐廳員工及經營者。
- () 3. 食品業者應將其產品原材料、半成品或成品，自行或送交檢驗機關檢驗。
- () 4. 如某下游業者用的食用油經政府檢查發生問題必須回收，其他使用相同食用油的業者無須自主通報。
- () 5. 食品業者就產品申訴及成品回收管制，皆應作成紀錄。
- () 6. 誠信是食品業者維持客戶最好的風險管理方法。
- () 7. 風險評估都是政府的責任，與一般餐飲業者無關。
- () 8. 風險溝通最重要的重點是要快速與資訊公開。
- () 9. 發生危機的時候，老闆最好等到風頭過去再刊報致歉，太早出面會成為公眾矚目的焦點，容易說錯話而導致二次危機。
- () 10. 若不小心發生食品中毒事件，應當主動召開記者會，提供新聞稿和相關照片，是最好的危機處理行動之一。

選擇題

- () 1. 請問風險評估不包括以下哪個步驟？
 - (A) 危害辨識
 - (B) 暴露評估
 - (C) 風險特性化
 - (D) 風險溝通
- () 2. 下列何者不屬於食品風險管理的具體措施？
 - (A) 某餐飲業者每日定時開業，防止顧客流失
 - (B) XX 食品公司於 20XX 年成立了「食品安全研究室」確保產品安心
 - (C) 臺北市政府衛生局說明 XX 油廠牛油製成產品下架情形
 - (D) 士林夜市餐飲業者聯合送檢食材避毒澱粉風波

- () 3. 請問下列敘述屬於 HACCP 的七大步驟中的哪一個？
「昨天的草莓泡芙的餡料有問題，老闆說最好整批料退回給上游廠商 ...」
- (A) 進行危害分析
 - (B) 確認重要管制點
 - (C) 建立失控時的補正措施
 - (D) 建立 HACCP 系統執行的有效法
- () 4. 以下哪一種不算是餐飲業的風險溝通？
- (A) 在員工在職訓練期間信心喊話，期許年度各種衛生檢查都合格
 - (B) 公司旅遊參訪同業的觀光工廠
 - (C) 誠實地對外宣布自己的餐廳用到了劣質油品，並已經更換新的油品供應商
 - (D) 把餐廳的廚房改成半開放廚房，並開放客製化餐點
- () 5. 決定危機的優先順序需要考慮事件發生的機率和發生後果的嚴重性，請您試著指出下列哪一個是最輕微的風險？
- (A) 公司鍋爐跳電，停工半天，約半年發生一次，損失 2 萬元收入
 - (B) 員工誤觸輾壓機械，手指斷三根，公司需支付醫療賠償 10 萬元，大約 3 年發生一次
 - (C) 老鼠跑到餐廳供餐環境，顧客尖叫並要求退費，該晚上收入損失約 8,000 元，約半年發生一次
 - (D) 金融海嘯，公司股票下跌 10%，約 3 個月發生一次
- () 6. 經過了餿水油事件以後，甲公司決定要成立一個危機管理計畫，請問以下哪一個不是必要的計畫內容？
- (A) 找出潛在的風險區域並設立危機動員門檻
 - (B) 指派危機負責人與訓練危機小組
 - (C) 出國考察上下游廠商設備
 - (D) 列舉應知會的人員清單
- () 7. 以下哪個不是新聞稿的撰寫要點？
- (A) 簡述事發經過
 - (B) 清晰的圖片
 - (C) 公司負責人名稱與電話
 - (D) 公司聯絡人名稱與電話

解答

- 情境題
 1. 照護溝通
 2. 危機溝通
- 是非題

XXOXO

OXOXO
- 選擇題

DACBC

CC

參考文獻

1. R. E. Lundgren and A. H. McMakin. 2008. Risk Communication: A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks. 4th Edition , John Wiley & Sons Inc.
2. 林信堂。2004。如何進行「食品安全污染物風險評估」工作。衛生福利部食品藥物管理署。臺北市。
3. 食品藥物消費者知識服務網 - 健康風險評估資料專區。 <https://consumer.fda.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeID=581>

附錄 I 、食品安全衛生管理法

中華民國六十四年一月二十八日總統令公布

中華民國七十二年十一月十一日總統令修正公布

中華民國八十六年五月七日總統令修正公布

中華民國八十九年二月九日總統令修正公布

中華民國九十一年一月三十日總統令修正公布

中華民國九十七年六月十一日總統令修正公布

中華民國九十九年一月二十七日總統令修正公布

中華民國一百年六月二十二日總統令修正公布

中華民國一百零一年八月八日總統令修正公布

中華民國一百零二年六月十九日總統令修正公布

中華民國一百零三年二月五日總統令修正公布

中華民國一百零三年十二月十日總統令修正公布

中華民國一百零四年二月四日總統令修正公布

中華民國一百零四年十二月十六日總統令修正公布

第一章 總 則

第一條 為管理食品衛生安全及品質，維護國民健康，特制定本法。

第二條 本法所稱主管機關：在中央為衛生福利主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

第二條之一 為加強全國食品安全事務之協調、監督、推動及查緝，行政院應設食品安全會報，由行政院院長擔任召集人，召集相關部會首長、專家學者及民間團體代表共同組成，職司跨部會協調食品安全風險評估及管理措施，建立食品安全衛生之預警及稽核制度，至少每三個月開會一次，必要時得召開臨時會議。召集人應指定一名政務委員或部會首長擔任食品安全會報執行長，並由中央主管機關負責幕僚事務。

各直轄市、縣（市）政府應設食品安全會報，由各該直轄市、縣（市）政府首長擔任召集人，職司跨局處協調食品安全衛生管理措施，至少每三個月舉行會議一次。

第一項食品安全會報決議之事項，各相關部會應落實執行，行政院應每季追蹤管考對外公告，並納入每年向立法院提出之施政方針及施政報告。

第一項之食品安全會報之組成、任務、議事程序及其他應遵行事項，由行政院定之。

第三條

本法用詞，定義如下：

一、食品：指供人飲食或咀嚼之產品及其原料。

二、特殊營養食品：指嬰兒與較大嬰兒配方食品、特定疾病配方食品及其他經中央主管機關許可得供特殊營養需求者使用之配方食品。

三、食品添加物：指為食品著色、調味、防腐、漂白、乳化、增加香味、安定品質、促進發酵、增加稠度、強化營養、防止氧化或其他必要目的，加入、接觸於食品之單方或複方物質。複方食品添加物使用之添加物僅限由中央主管機關准用之食品添加物組成，前述准用之單方食品添加物皆應有中央主管機關之准用許可字號。

四、食品器具：指與食品或食品添加物直接接觸之器械、工具或器皿。

五、食品容器或包裝：指與食品或食品添加物直接接觸之容器或包裹物。

六、食品用洗潔劑：指用於消毒或洗滌食品、食品器具、食品容器或包裝之物質。

七、食品業者：指從事食品或食品添加物之製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出或從事食品器具、食品容器或包裝、食品用洗潔劑之製造、加工、輸入、輸出或販賣之業者。

八、標示：指於食品、食品添加物、食品用洗潔劑、食品器具、食品容器或包裝上，記載品名或為說明之文字、圖畫、記號或附加之說明書。

九、營養標示：指於食品容器或包裝上，記載食品之營養成分、含量及營養宣稱。

十、查驗：指查核及檢驗。

十一、基因改造：指使用基因工程或分子生物技術，將遺傳物質轉移或轉殖入活細胞或生物體，產生基因重組現象，使表現具外源基因特性或使自身特定基因無法表現之相關技術。但不包括傳統育種、同科物種之細胞及原生質體融合、雜交、誘變、體外受精、體細胞變異及染色體倍增等技術。

第二章 食品安全風險管理

- 第四條 主管機關採行之食品安全管理措施應以風險評估為基礎，符合滿足國民享有之健康、安全食品以及知的權利、科學證據原則、事先預防原則、資訊透明原則，建構風險評估以及諮議體系。
- 前項風險評估，中央主管機關應召集食品安全、毒理與風險評估等專家學者及民間團體組成食品風險評估諮議會為之。
- 第一項諮議體系應就食品衛生安全與營養、基因改造食品、食品廣告標示、食品檢驗方法等成立諮議會，召集食品安全、營養學、醫學、毒理、風險管理、農業、法律、人文社會領域相關具有專精學者組成之。
- 諮議會之組成、議事、程序與範圍及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。
- 中央主管機關對重大或突發性食品衛生安全事件，必要時得依風險評估或流行病學調查結果，公告對特定產品或特定地區之產品採取下列管理措施：
- 一、限制或停止輸入查驗、製造及加工之方式或條件。
 - 二、下架、封存、限期回收、限期改製、沒入銷毀。
- 第五條 各級主管機關依科學實證，建立食品衛生安全監測體系，於監測發現有危害食品衛生安全之虞之事件發生時，應主動查驗，並發布預警或採行必要管制措施。
- 前項主動查驗、發布預警或採行必要管制措施，包含主管機關應抽樣檢驗、追查原料來源、產品流向、公布檢驗結果及揭露資訊，並令食品業者自主檢驗。
- 第六條 各級主管機關應設立通報系統，劃分食品引起或感染症中毒，由衛生福利部食品藥物管理署或衛生福利部疾病管制署主管之，蒐集並受理疑似食品中毒事件之通報。
- 醫療機構診治病人時發現有疑似食品中毒之情形，應於二十四小時內向當地主管機關報告。

第三章 食品業者衛生管理

- 第七條 食品業者應實施自主管理，訂定食品安全監測計畫，確保食品衛生安全。
- 食品業者應將其產品原材料、半成品或成品，自行或送交其他檢驗機關（構）、法人或團體檢驗。
- 上市、上櫃及其他經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應設置實驗室，從事前項自主檢驗。

第一項應訂定食品安全監測計畫之食品業者類別與規模，與第二項應辦理檢驗之食品業者類別與規模、最低檢驗週期，及其他相關事項，由中央主管機關公告。

食品業者於發現產品有危害衛生安全之虞時，應即主動停止製造、加工、販賣及辦理回收，並通報直轄市、縣（市）主管機關。

第八條

食品業者之從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度，均應符合食品之良好衛生規範準則。

經中央主管機關公告類別及規模之食品業，應符合食品安全管制系統準則之規定。

經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應向中央或直轄市、縣（市）主管機關申請登錄，始得營業。

第一項食品之良好衛生規範準則、第二項食品安全管制系統準則，及前項食品業者申請登錄之條件、程序、應登錄之事項與申請變更、登錄之廢止、撤銷及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應取得衛生安全管理系统之驗證。

前項驗證，應由中央主管機關認證之驗證機構辦理；有關申請、撤銷與廢止認證之條件或事由，執行驗證之收費、程序、方式及其他相關事項之管理辦法，由中央主管機關定之。

第九條

經中央主管機關公告類別與規模之食品業者，應依其產業模式，建立產品原材料、半成品與成品供應來源及流向之追溯或追蹤系統。

中央主管機關為管理食品安全衛生及品質，確保食品追溯或追蹤系統資料之正確性，應就前項之業者，依溯源之必要性，分階段公告使用電子發票。

中央主管機關應建立第一項之追溯或追蹤系統，食品業者應以電子方式申報追溯或追蹤系統之資料，其電子申報方式及規格由中央主管機關定之。

第一項追溯或追蹤系統之建立、應記錄之事項、查核及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第十條

食品業者之設廠登記，應由工業主管機關會同主管機關辦理。

食品工廠之建築及設備，應符合設廠標準；其標準，由中央主管機關會同中央工業主管機關定之。

食品或食品添加物之工廠應單獨設立，不得於同一廠址及廠房同時從事非食品之製造、加工及調配。但經中央主管機關查核符合藥物優良製造準則之藥品製造業兼製食品者，不在此限。

本法中華民國一百零三年十一月十八日修正條文施行前，前項之工廠未單獨設立者，由中央主管機關於修正條文施行後六個月內公告，並應於公告後一年內完成辦理。

第十一條 經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應置衛生管理人員。前項衛生管理人員之資格、訓練、職責及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第十二條 經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應置一定比率，並領有專門職業或技術證照之食品、營養、餐飲等專業人員，辦理食品衛生安全管理事項。前項應聘用專門職業或技術證照人員之設置、職責、業務之執行及管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條 經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應投保產品責任保險。前項產品責任保險之保險金額及契約內容，由中央主管機關定之。

第十四條 公共飲食場所衛生之管理辦法，由直轄市、縣（市）主管機關依中央主管機關訂定之各類衛生標準或法令定之。

第四章 食品衛生管理

第十五條 食品或食品添加物有下列情形之一者，不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列：

- 一、變質或腐敗。
- 二、未成熟而有害人體健康。
- 三、有毒或含有人體健康之物質或異物。
- 四、染有病原性生物，或經流行病學調查認定屬造成食品中毒之病因。
- 五、殘留農藥或動物用藥含量超過安全容許量。
- 六、受原子塵或放射能污染，其含量超過安全容許量。
- 七、攙偽或假冒。
- 八、逾有效日期。
- 九、從未於國內供作飲食且未經證明為無害人體健康。
- 十、添加未經中央主管機關許可之添加物。

前項第五款、第六款殘留農藥或動物用藥安全容許量及食品中原子塵或放射能污染安全容許量之標準，由中央主管機關會商相關機關定之。

第一項第三款有害人體健康之物質，包括雖非疫區而近十年內有發生牛海綿狀腦病或新型庫賈氏症病例之國家或地區牛隻之頭骨、腦、眼睛、脊髓、絞肉、內臟及其他相關產製品。

- 國內外之肉品及其他相關產製品，除依中央主管機關根據國人膳食習慣為風險評估所訂定安全容許標準者外，不得檢出乙型受體素。
- 國內外如發生因食用安全容許殘留乙型受體素肉品導致中毒案例時，應立即停止含乙型受體素之肉品進口；國內經確認有因食用致中毒之個案，政府應負照護責任，並協助向廠商請求損害賠償。
- 第十五條之一中央主管機關對於可供食品使用之原料，得限制其製造、加工、調配之方式或條件、食用部位、使用量、可製成之產品型態或其他事項。
- 前項應限制之原料品項及其限制事項，由中央主管機關公告之。
- 第十六條 食品器具、食品容器或包裝、食品用洗潔劑有下列情形之一，不得製造、販賣、輸入、輸出或使用：
- 一、有毒者。
 - 二、易生不良化學作用者。
 - 三、足以危害健康者。
 - 四、其他經風險評估有危害健康之虞者。
- 第十七條 販賣之食品、食品用洗潔劑及其器具、容器或包裝，應符合衛生安全及品質之標準；其標準由中央主管機關定之。
- 第十八條 食品添加物之品名、規格及其使用範圍、限量標準，由中央主管機關定之。
- 前項標準之訂定，必須以可以達到預期效果之最小量為限制，且依據國人膳食習慣為風險評估，同時必須遵守規格標準之規定。
- 第十九條 第十五條第二項及前二條規定之標準未訂定前，中央主管機關為突發事件緊急應變之需，於無法取得充分之實驗資料時，得訂定其暫行標準。
- 第二十條 屠宰場內畜禽屠宰及分切之衛生查核，由農業主管機關依相關法規之規定辦理。
- 運送過程之屠體、內臟及其分切物於交付食品業者後之衛生查核，由衛生主管機關為之。
- 食品業者所持有之屠體、內臟及其分切物之製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入或輸出之衛生管理，由各級主管機關依本法之規定辦理。
- 第二項衛生查核之規範，由中央主管機關會同中央農業主管機關定之。

第二十一條

經中央主管機關公告之食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑，其製造、加工、調配、改裝、輸入或輸出，非經中央主管機關查驗登記並發給許可文件，不得為之；其登記事項有變更者，應事先向中央主管機關申請審查核准。

食品所含之基因改造食品原料非經中央主管機關健康風險評估審查，並查驗登記發給許可文件，不得供作食品原料。

經中央主管機關查驗登記並發給許可文件之基因改造食品原料，其輸入業者應依第九條第二項所定辦法，建立基因改造食品原料供應來源及流向之追溯或追蹤系統。

第一項及第二項許可文件，其有效期間為一年至五年，由中央主管機關核定之；期滿仍需繼續製造、加工、調配、改裝、輸入或輸出者，應於期滿前三個月內，申請中央主管機關核准展延。但每次展延，不得超過五年。

第一項及第二項許可之廢止、許可文件之發給、換發、補發、展延、移轉、註銷及登記事項變更等管理事項之辦法，由中央主管機關定之。

第一項及第二項之查驗登記，得委託其他機構辦理；其委託辦法，由中央主管機關定之。

第五章 食品標示及廣告管理

第二十二條

食品及食品原料之容器或外包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：

一、品名。

二、內容物名稱；其為二種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之。

三、淨重、容量或數量。

四、食品添加物名稱；混合二種以上食品添加物，以功能性命名者，應分別標明添加物名稱。

五、製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。國內通過農產品生產驗證者，應標示可追溯之來源；有中央農業主管機關公告之生產系統者，應標示生產系統。

六、原產地（國）。

七、有效日期。

八、營養標示。

九、含基因改造食品原料。

十、其他經中央主管機關公告之事項。

前項第二款內容物之主成分應標明所佔百分比，其應標示之產品、主成分項目、標示內容、方式及各該產品實施日期，由中央主管機關另定之。

第一項第八款及第九款標示之應遵行事項，由中央主管機關公告之。

第一項第五款僅標示國內負責廠商名稱者，應將製造廠商、受託製造廠商或輸入廠商之名稱、電話號碼及地址通報轄區主管機關；主管機關應開放其他主管機關共同查閱。

第二十三條

食品因容器或外包裝面積、材質或其他之特殊因素，依前條規定標示顯有困難者，中央主管機關得公告免一部之標示，或以其他方式標示。

第二十四條

食品添加物及其原料之容器或外包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：

一、品名。

二、「食品添加物」或「食品添加物原料」字樣。

三、食品添加物名稱；其為二種以上混合物時，應分別標明。其標示應以第十八條第一項所定之品名或依中央主管機關公告之通用名稱為之。

四、淨重、容量或數量。

五、製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。

六、有效日期。

七、使用範圍、用量標準及使用限制。

八、原產地（國）。

九、含基因改造食品添加物之原料。

十、其他經中央主管機關公告之事項。

食品添加物之原料，不受前項第三款、第七款及第九款之限制。前項第三款食品添加物之香料成分及第九款標示之應遵行事項，由中央主管機關公告之。

第一項第五款僅標示國內負責廠商名稱者，應將製造廠商、受託製造廠商或輸入廠商之名稱、電話號碼及地址通報轄區主管機關；主管機關應開放其他主管機關共同查閱。

第二十五條

中央主管機關得對直接供應飲食之場所，就其供應之特定食品，要求以中文標示原產地及其他應標示事項；對特定散裝食品販賣者，得就其販賣之地點、方式予以限制，或要求以中文標示品名、原產地（國）、含基因改造食品原料、製造日期或有效日期及其他應標示事項。國內通過農產品生產驗證者，應標示可追溯之來

源；有中央農業主管機關公告之生產系統者，應標示生產系統。

前項特定食品品項、應標示事項、方法及範圍；與特定散裝食品品項、限制方式及應標示事項，由中央主管機關公告之。

第一項應標示可追溯之來源或生產系統規定，自中華民國一百零四年一月二十日修正公布後六個月施行。

第二十六條

經中央主管機關公告之食品器具、食品容器或包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：

- 一、品名。
- 二、材質名稱及耐熱溫度；其為二種以上材質組成者，應分別標明。
- 三、淨重、容量或數量。
- 四、國內負責廠商之名稱、電話號碼及地址。
- 五、原產地（國）。
- 六、製造日期；其有時效性者，並應加註有效日期或有效期間。
- 七、使用注意事項或微波等其他警語。
- 八、其他經中央主管機關公告之事項。

第二十七條

食品用洗潔劑之容器或外包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：

- 一、品名。
- 二、主要成分之化學名稱；其為二種以上成分組成者，應分別標明。
- 三、淨重或容量。
- 四、國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。
- 五、原產地（國）。
- 六、製造日期；其有時效性者，並應加註有效日期或有效期間。
- 七、適用對象或用途。
- 八、使用方法及使用注意事項或警語。
- 九、其他經中央主管機關公告之事項。

第二十八條

食品、食品添加物、食品用洗潔劑及經中央主管機關公告之食品器具、食品容器或包裝，其標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情形。

食品不得為醫療效能之標示、宣傳或廣告。

中央主管機關對於特殊營養食品、易導致慢性病或不適合兒童及特殊需求者長期食用之食品，得限制其促銷或廣告；其食品之項目、促銷或廣告之限制與停止刊播及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第二十九條 接受委託刊播之傳播業者，應自廣告之日起六個月，保存委託刊播廣告者之姓名或名稱、國民身分證統一編號、公司、商號、法人或團體之設立登記文件號碼、住居所或事務所、營業所及電話等資料，且於主管機關要求提供時，不得規避、妨礙或拒絕。

第六章 食品輸入管理

第三十條 輸入經中央主管機關公告之食品、基因改造食品原料、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑時，應依海關專屬貨品分類號列，向中央主管機關申請查驗並申報其產品有關資訊。執行前項規定，查驗績效優良之業者，中央主管機關得採取優惠之措施。

輸入第一項產品非供販賣，且其金額、數量符合中央主管機關公告或經中央主管機關專案核准者，得免申請查驗。

第三十一條 前條產品輸入之查驗及申報，中央主管機關得委任、委託相關機關（構）、法人或團體辦理。

第三十二條 主管機關為追查或預防食品衛生安全事件，必要時得要求食品業者、非食品業者或其代理人提供輸入產品之相關紀錄、文件及電子檔案或資料庫，食品業者、非食品業者或其代理人不得規避、妨礙或拒絕。

食品業者應就前項輸入產品、基因改造食品原料之相關紀錄、文件及電子檔案或資料庫保存五年。

前項應保存之資料、方式及範圍，由中央主管機關公告之。

第三十三條 輸入產品因性質或其查驗時間等條件特殊者，食品業者得向查驗機關申請具結先行放行，並於特定地點存放。查驗機關審查後認定應繳納保證金者，得命其繳納保證金後，准予具結先行放行。前項具結先行放行之產品，其存放地點得由食品業者或其代理人指定；產品未取得輸入許可前，不得移動、啟用或販賣。

第三十條、第三十一條及本條第一項有關產品輸入之查驗、申報或查驗、申報之委託、優良廠商輸入查驗與申報之優惠措施、輸入產品具結先行放行之條件、應繳納保證金之審查基準、保證金之收取標準及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第三十四條 中央主管機關遇有重大食品衛生安全事件發生，或輸入產品經查驗不合格之情況嚴重時，得就相關業者、產地或產品，停止其查驗申請。

- 第三十五條 中央主管機關對於管控安全風險程度較高之食品，得於其輸入前，實施系統性查核。
- 前項實施系統性查核之產品範圍、程序及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。
- 中央主管機關基於源頭管理需要或因個別食品衛生安全事件，得派員至境外，查核該輸入食品之衛生安全管理等事項。
- 食品業者輸入食品添加物，其屬複方者，應檢附原產國之製造廠商或負責廠商出具之產品成分報告及輸出國之官方衛生證明，供各級主管機關查核。但屬香料者，不在此限。
- 第三十六條 境外食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑對民眾之身體或健康有造成危害之虞，經中央主管機關公告者，旅客攜帶入境時，應檢附出產國衛生主管機關開具之衛生證明文件申報之；對民眾之身體或健康有嚴重危害者，中央主管機關並得公告禁止旅客攜帶入境。
- 違反前項規定之產品，不問屬於何人所有，沒入銷毀之。
- 第七章 食品檢驗
- 第三十七條 食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑之檢驗，由各級主管機關或委任、委託經認可之相關機關（構）、法人或團體辦理。
- 中央主管機關得就前項受委任、委託之相關機關（構）、法人或團體，辦理認證；必要時，其認證工作，得委任、委託相關機關（構）、法人或團體辦理。
- 前二項有關檢驗之委託、檢驗機關（構）、法人或團體認證之條件與程序、委託辦理認證工作之程序及其他相關事項之管理辦法，由中央主管機關定之。
- 第三十八條 各級主管機關執行食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑之檢驗，其檢驗方法，經食品檢驗方法諮議會諮議，由中央主管機關定之；未定檢驗方法者，得依國際間認可之方法為之。
- 第三十九條 食品業者對於檢驗結果有異議時，得自收受通知之日起十五日內，向原抽驗之機關（構）申請複驗；受理機關（構）應於三日內進行複驗。但檢體無適當方法可資保存者，得不受理之。
- 第四十條 發布食品衛生檢驗資訊時，應同時公布檢驗方法、檢驗單位及結果判讀依據。

第八章 食品查核及管制

- 第四十一條 直轄市、縣（市）主管機關為確保食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑符合本法規定，得執行下列措施，業者應配合，不得規避、妨礙或拒絕：
- 一、進入製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣場所執行現場查核及抽樣檢驗。
 - 二、為前款查核或抽樣檢驗時，得要求前款場所之食品業者提供原料或產品之來源及數量、作業、品保、販賣對象、金額、其他佐證資料、證明或紀錄，並得查閱、扣留或複製之。
 - 三、查核或檢驗結果證實為不符合本法規定之食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑，應予封存。
 - 四、對於有違反第八條第一項、第十五條第一項、第四項、第十六條、中央主管機關依第十七條、第十八條或第十九條所定標準之虞者，得命食品業者暫停作業及停止販賣，並封存該產品。
 - 五、接獲通報疑似食品中毒案件時，對於各該食品業者，得命其限期改善或派送相關食品從業人員至各級主管機關認可之機關（構），接受至少四小時之食品中毒防治衛生講習；調查期間，並得命其暫停作業、停止販賣及進行消毒，並封存該產品。
- 中央主管機關於必要時，亦得為前項規定之措施。
- 第四十二條 前條查核、檢驗與管制措施及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。
- 第四十二條之一 為維護食品安全衛生，有效遏止廠商之違法行為，警察機關應派員協助主管機關。
- 第四十三條 主管機關對於檢舉查獲違反本法規定之食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝、食品用洗潔劑、標示、宣傳、廣告或食品業者，除應對檢舉人身分資料嚴守秘密外，並得酌予獎勵。公務員如有洩密情事，應依法追究刑事及行政責任。
- 前項主管機關受理檢舉案件之管轄、處理期間、保密、檢舉人獎勵及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。
- 第一項檢舉人身分資料之保密，於訴訟程序，亦同。

第九章 罰則

- 第四十四條 有下列行為之一者，處新臺幣六萬元以上二億元以下罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄：
- 一、違反第八條第一項或第二項規定，經命其限期改正，屆期不改正。
 - 二、違反第十五條第一項、第四項或第十六條規定。
 - 三、經主管機關依第五十二條第二項規定，命其回收、銷毀而不遵行。
 - 四、違反中央主管機關依第五十四條第一項所為禁止其製造、販賣、輸入或輸出之公告。
- 前項罰鍰之裁罰標準，由中央主管機關定之。
- 第四十五條 違反第二十八條第一項或中央主管機關依第二十八條第三項所定辦法者，處新臺幣四萬元以上四百萬元以下罰鍰；違反同條第二項規定者，處新臺幣六十萬元以上五百萬元以下罰鍰；再次違反者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄。
- 違反前項廣告規定之食品業者，應按次處罰至其停止刊播為止。
- 違反第二十八條有關廣告規定之一，情節重大者，除依前二項規定處分外，主管機關並應命其不得販賣、供應或陳列；且應自裁處書送達之日起三十日內，於原刊播之同一篇幅、時段，刊播一定次數之更正廣告，其內容應載明表達歉意及排除錯誤之訊息。
- 違反前項規定，繼續販賣、供應、陳列或未刊播更正廣告者，處新臺幣十二萬元以上六十萬元以下罰鍰。
- 第四十六條 傳播業者違反第二十九條規定者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。
- 直轄市、縣（市）主管機關為前條第一項處罰時，應通知傳播業者及其直轄市、縣（市）主管機關或目的事業主管機關。傳播業者自收到該通知之次日起，應即停止刊播。
- 傳播業者未依前項規定停止刊播違反第二十八條第一項或第二項規定，或違反中央主管機關依第二十八條第三項所為廣告之限制或所定辦法中有關停止廣告之規定者，處新臺幣十二萬元以上六十萬元以下罰鍰，並應按次處罰至其停止刊播為止。

傳播業者經依第二項規定通知後，仍未停止刊播者，直轄市、縣（市）主管機關除依前項規定處罰外，並通知傳播業者之直轄市、縣（市）主管機關或其目的事業主管機關依相關法規規定處理。

第四十七條

有下列行為之一者，處新臺幣三萬元以上三百萬元以下罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄：

- 一、違反中央主管機關依第四條所為公告。
- 二、違反第七條第五項規定。
- 三、食品業者依第八條第三項、第九條第一項或第三項規定所登錄、建立或申報之資料不實，或依第九條第二項開立之電子發票不實致影響食品追溯或追蹤之查核。
- 四、違反第十一條第一項或第十二條第一項規定。
- 五、違反中央主管機關依第十三條所為投保產品責任保險之規定。
- 六、違反直轄市或縣（市）主管機關依第十四條所定管理辦法中有關公共飲食場所衛生之規定。
- 七、違反第二十一條第一項及第二項、第二十二條第一項或依第二項及第三項公告之事項、第二十四條第一項或依第二項公告之事項、第二十六條或第二十七條規定。
- 八、除第四十八條第八款規定者外，違反中央主管機關依第十八條所定標準中有關食品添加物規格及其使用範圍、限量之規定。
- 九、違反中央主管機關依第二十五條第二項所為之公告。
- 十、規避、妨礙或拒絕本法所規定之查核、檢驗、查扣或封存。
- 十一、對依本法規定應提供之資料，拒不提供或提供資料不實。
- 十二、經依本法規定命暫停作業或停止販賣而不遵行。
- 十三、違反第三十條第一項規定，未辦理輸入產品資訊申報，或申報之資訊不實。
- 十四、違反第五十三條規定。

第四十八條

有下列行為之一者，經命限期改正，屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三百萬元以下罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄：

- 一、違反第七條第一項規定未訂定食品安全監測計畫、第二項或第三項規定未設置實驗室。
- 二、違反第八條第三項規定，未辦理登錄，或違反第八條第五項規定，未取得驗證。

三、違反第九條第一項規定，未建立追溯或追蹤系統。

四、違反第九條第二項規定，未開立電子發票致無法為食品之追溯或追蹤。

五、違反第九條第三項規定，未以電子方式申報或未依中央主管機關所定之方式及規格申報。

六、違反第十條第三項規定。

七、違反中央主管機關依第十七條或第十九條所定標準之規定。

八、食品業者販賣之產品違反中央主管機關依第十八條所定食品添加物規格及其使用範圍、限量之規定。

九、違反第二十二條第四項或第二十四條第三項規定，未通報轄區主管機關。

十、違反第三十五條第四項規定，未出具產品成分報告及輸出國之官方衛生證明。

十一、違反中央主管機關依第十五條之一第二項公告之限制事項。

第四十八條之一 有下列情形之一者，由中央主管機關處新臺幣三萬元以上三百萬元以下罰鍰；情節重大者，並得暫停、終止或廢止其委託或認證；經終止委託或廢止認證者，一年內不得再接受委託或重新申請認證：

一、依本法受託辦理食品業者衛生安全管理驗證，違反依第八條第六項所定之管理規定。

二、依本法認證之檢驗機構、法人或團體，違反依第三十七條第三項所定之認證管理規定。

三、依本法受託辦理檢驗機關（構）、法人或團體認證，違反依第三十七條第三項所定之委託認證管理規定。

第四十九條 有第十五條第一項第三款、第七款、第十款或第十六條第一款行為者，處七年以下有期徒刑，得併科新臺幣八千萬元以下罰金。情節輕微者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣八百萬元以下罰金。

有第四十四條至前條行為，情節重大足以危害人體健康之虞者，處七年以下有期徒刑，得併科新臺幣八千萬元以下罰金；致危害人體健康者，處一年以上七年以下有期徒刑，得併科新臺幣一億元以下罰金。

犯前項之罪，因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑，得併科新臺幣二億元以下罰金；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑，得併科新臺幣一億五千萬元以下罰金。

因過失犯第一項、第二項之罪者，處二年以下有期徒刑、拘役或科新臺幣六百萬元以下罰金。

法人之代表人、法人或自然人之代理人、受僱人或其他從業人員，因執行業務犯第一項至第三項之罪者，除處罰其行為人外，對該法人或自然人科以各該項十倍以下之罰金。

科罰金時，應審酌刑法第五十八條規定。

第四十九條之一 犯本法之罪者，因犯罪所得財物或財產上利益，除應發還被害人外，不問屬於犯罪行為人與否，沒收之；如全部或一部不能沒收時，應追徵其價額或以其財產抵償之。但善意第三人以相當對價取得者，不在此限。

為保全前項財物或財產上利益之沒收，其價額之追徵或財產之抵償，必要時，得酌量扣押其財產。

依第一項規定對犯罪行為人以外之自然人、法人或非法人團體為財物或財產上利益之沒收，由檢察官聲請法院以裁定行之。法院於裁定前應通知該當事人到場陳述意見。

聲請人及受裁定人對於前項裁定，得抗告。

檢察官依本條聲請沒收犯罪所得財物、財產上利益、追徵價額或抵償財產之推估計價辦法，由行政院定之。

第四十九條之二 經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，違反第十五條第一項、第四項或第十六條之規定；或有第四十四條至第四十八條之一之行為致危害人體健康者，其所得之財產或其他利益，應沒入或追繳之。

主管機關有相當理由認為受處分人為避免前項處分而移轉其財物或財產上利益於第三人者，得沒入或追繳該第三人受移轉之財物或財產上利益。如全部或一部不能沒入者，應追徵其價額或以其財產抵償之。

為保全前二項財物或財產上利益之沒入或追繳，其價額之追徵或財產之抵償，主管機關得依法扣留或向行政法院聲請假扣押或假處分，並免提供擔保。

主管機關依本條沒入或追繳違法所得財物、財產上利益、追徵價額或抵償財產之推估計價辦法，由行政院定之。

第五十條 雇主不得因勞工向主管機關或司法機關揭露違反本法之行為、擔任訴訟程序之證人或拒絕參與違反本法之行為而予解僱、調職或其他不利之處分。

雇主或代表雇主行使管理權之人，為前項規定所為之解僱、降調或減薪者，無效。

雇主以外之人曾參與違反本法之規定且應負刑事責任之行為，而向主管機關或司法機關揭露，因而破獲雇主違反本法之行為者，減輕或免除其刑。

第五十一條

有下列情形之一者，主管機關得為處分如下：

一、有第四十七條第十三款規定情形者，得暫停受理食品業者或其代理人依第三十條第一項規定所為之查驗申請；產品已放行者，得視違規之情形，命食品業者回收、銷毀或辦理退運。

二、違反第三十條第三項規定，將免予輸入查驗之產品供販賣者，得停止其免查驗之申請一年。

三、違反第三十三條第二項規定，取得產品輸入許可前，擅自移動、啟用或販賣者，或具結保管之存放地點與實際不符者，沒收所收取之保證金，並於一年內暫停受理該食品業者具結保管之申請；擅自販賣者，並得處販賣價格一倍至二十倍之罰鍰。

第五十二條

食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑，經依第四十一條規定查核或檢驗者，由當地直轄市、縣（市）主管機關依查核或檢驗結果，為下列之處分：

一、有第十五條第一項、第四項或第十六條所列各款情形之一者，應予沒入銷毀。

二、不符合中央主管機關依第十七條、第十八條所定標準，或違反第二十一條第一項及第二項規定者，其產品及其為原料之產品，應予沒入銷毀。但實施消毒或採行適當安全措施後，仍可供食用、使用或不影響國人健康者，應通知限期消毒、改製或採行適當安全措施；屆期末遵行者，沒入銷毀之。

三、標示違反第二十二條第一項或依第二項及第三項公告之事項、第二十四條第一項或依第二項公告之事項、第二十六條、第二十七條或第二十八條第一項規定者，應通知限期回收改正，改正前不得繼續販賣；屆期末遵行或違反第二十八條第二項規定者，沒入銷毀之。

四、依第四十一條第一項規定命暫停作業及停止販賣並封存之產品，如經查無前三款之情形者，應撤銷原處分，並予啟封。

前項第一款至第三款應予沒入之產品，應先命製造、販賣或輸入者立即公告停止使用或食用，並予回收、銷毀。必要時，當地直轄市、縣（市）主管機關得代為回收、銷毀，並收取必要之費用。

前項應回收、銷毀之產品，其回收、銷毀處理辦法，由中央主管機關定之。

製造、加工、調配、包裝、運送、販賣、輸入、輸出第一項第一款或第二款產品之食品業者，由當地直轄市、縣（市）主管機關公布其商號、地址、負責人姓名、商品名稱及違法情節。

輸入第一項產品經通關查驗不符合規定者，中央主管機關應管制其輸入，並得為第一項各款、第二項及前項之處分。

第五十三條 直轄市、縣（市）主管機關經依前條第一項規定，命限期回收銷毀產品或為其他必要之處置後，食品業者應依所定期限將處理過程、結果及改善情形等資料，報直轄市、縣（市）主管機關備查。

第五十四條 食品、食品添加物、食品器具、食品容器或包裝及食品用洗潔劑，有第五十二條第一項第一款或第二款情事，除依第五十二條規定處理外，中央主管機關得公告禁止其製造、販賣、輸入或輸出。前項公告禁止之產品為中央主管機關查驗登記並發給許可文件者，得一併廢止其許可。

第五十五條 本法所定之處罰，除另有規定外，由直轄市、縣（市）主管機關為之，必要時得由中央主管機關為之。但有關公司、商業或工廠之全部或部分登記事項之廢止，由直轄市、縣（市）主管機關於勒令歇業處分確定後，移由工、商業主管機關或其目的事業主管機關為之。

第五十五條之一 依本法所為之行政罰，其行為數認定標準，由中央主管機關定之。

第五十六條 食品業者違反第十五條第一項第三款、第七款、第十款或第十六條第一款規定，致生損害於消費者時，應負賠償責任。但食品業者證明損害非由於其製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出所致，或於防止損害之發生已盡相當之注意者，不在此限。

消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，並得準用消費者保護法第四十七條至第五十五條之規定提出消費訴訟。

如消費者不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上三十萬元以下計算。

直轄市、縣（市）政府受理同一原因事件，致二十人以上消費者受有損害之申訴時，應協助消費者依消費者保護法第五十條之規定辦理。

受消費者保護團體委任代理消費者保護法第四十九條第一項訴訟之律師，就該訴訟得請求報酬，不適用消費者保護法第四十九條第二項後段規定。

第五十六條之一 中央主管機關為保障食品安全事件消費者之權益，得設立食品安全保護基金，並得委託其他機關（構）、法人或團體辦理。

前項基金之來源如下：

- 一、違反本法罰鍰之部分提撥。
- 二、依本法科處並繳納之罰金、沒收、追徵或抵償之現金或變賣所得。
- 三、依本法或行政罰法規定沒入、追繳、追徵或抵償之不當利得部分提撥。
- 四、基金孳息收入。
- 五、捐贈收入。
- 六、循預算程序之撥款。
- 七、其他有關收入。

前項第一款及第三款來源，以其處分生效日在中華民國一百零二年六月二十一日以後者適用。

第一項基金之用途如下：

- 一、補助消費者保護團體因食品衛生安全事件依消費者保護法之規定，提起消費訴訟之律師報酬及訴訟相關費用。
- 二、補助經公告之特定食品衛生安全事件，有關人體健康風險評估費用。
- 三、補助勞工因檢舉雇主違反本法之行為，遭雇主解僱、調職或其他不利處分所提之回復原狀、給付工資及損害賠償訴訟之律師報酬及訴訟相關費用。
- 四、補助依第四十三條第二項所定辦法之獎金。
- 五、補助其他有關促進食品安全之相關費用。

中央主管機關應設置基金運用管理監督小組，由學者專家、消保團體、社會公正人士組成，監督補助業務。

第四項基金之補助對象、申請資格、審查程序、補助基準、補助之廢止、前項基金運用管理監督小組之組成、運作及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第十章 附則

- 第五十七條 本法關於食品器具或容器之規定，於兒童常直接放入口內之玩具，準用之。
- 第五十八條 中央主管機關依本法受理食品業者申請審查、檢驗及核發許可證，應收取審查費、檢驗費及證書費；其費額，由中央主管機關定之。
- 第五十九條 本法施行細則，由中央主管機關定之。
- 第六十條 本法除第三十條申報制度與第三十三條保證金收取規定及第二十二條第一項第五款、第二十六條、第二十七條，自公布後一年施行外，自公布日施行。
- 第二十二條第一項第四款自中華民國一百零三年六月十九日施行。
- 本法一百零三年一月二十八日修正條文第二十一條第三項，自公布後一年施行。
- 本法一百零三年十一月十八日修正條文，除第二十二條第一項第五款應標示可追溯之來源或生產系統規定，自公布後六個月施行；第七條第三項食品業者應設置實驗室規定、第二十二條第四項、第二十四條第一項食品添加物之原料應標示事項規定、第二十四條第三項及第三十五條第四項規定，自公布後一年施行外，自公布日施行。

附錄 II、食品相關重要法規

食品安全衛生管理法 104.12.16

第四條

1. 食品檢驗方法諮議會設置辦法 103.06.17
2. 食品安全風險評估諮議會設置辦法 103.07.24
3. 食品衛生安全與營養諮議會設置辦法 103.08.14
4. 基因改造食品諮議會設置辦法 103.09.03
5. 食品廣告標示諮議會設置辦法 103.09.26

第七條

應辦理檢驗之食品業者、最低檢驗週期及其他相關事項 104.07.31

第八條

1. 食品良好衛生規範準則 103.11.07
2. 食品安全管制系統準則 104.06.05
3. 食品業者登錄辦法 104.06.23
4. 應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期 103.10.16
5. 食品業者衛生安全管理驗證及委託驗證管理辦法 103.11.07

第九條

1. 食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法 102.11.19
2. 應建立食品追溯追蹤系統之食品業者 104.07.31

第十條

食品工廠建築及設備設廠標準 103.03.05

第十一條

食品製造工廠衛生管理人員設置辦法 104.08.10

第十二條

食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法 103.02.24

第十三條

食品業者投保產品責任保險 104.11.04

第十五條

1. 農藥殘留容許量標準 104.08.20
2. 禽畜產品中殘留農藥限量標準 102.08.20
3. 嬰兒食品類衛生及殘留農藥安全容許量標準 103.07.15
4. 動物用藥殘留標準 104.10.16
5. 食品中原子塵或放射能污染安全容許量標準 102.08.20

第十七條

1. 蔬果植物類重金屬限量標準 102.08.20
2. 食用菇類重金屬限量標準 102.08.20
3. 牛羊豬及家禽可食性內臟重金屬限量標準 102.08.20
4. 食米重金屬限量標準 102.08.20
5. 食品中真菌毒素限量標準 102.08.20
6. 食品中多氯聯苯限量標準 102.08.20
7. 食品輻射照射處理標準 102.08.20
8. 一般食品衛生標準 102.08.20
9. 生食用食品類衛生標準 102.08.20
10. 生熟食混合即食食品類衛生標準 102.08.20
11. 水產動物類衛生標準 102.08.20
12. 包裝飲用水及盛裝飲用水衛生標準 102.08.20
13. 生鮮肉品類衛生標準 102.08.20
14. 冰類衛生標準 102.08.20
15. 冷凍食品類衛生標準 102.08.20
16. 食鹽衛生標準 102.08.20
17. 蛋類衛生標準 102.08.20
18. 飲料類衛生標準 102.08.20
19. 醬油類單氯丙二醇衛生標準 102.08.20
20. 罐頭食品類衛生標準 102.08.20

21. 藻類食品衛生標準 102.08.21
22. 天然食用色素衛生標準 102.11.25
23. 嬰兒食品類衛生及殘留農藥安全容許量標準 103.07.15
24. 卵磷脂衛生標準 102.08.20
25. 乳品類衛生標準 102.08.20
26. 食用油脂類衛生標準 102.08.20
27. 食用豬脂衛生標準 104.07.16
28. 食品加工用二氧化碳衛生標準 102.08.20
29. 食品用一氧化二氮衛生標準 102.08.20
30. 食品用丁烷衛生標準 102.08.20
31. 食品用丙烷衛生標準 102.08.20
32. 食品原料口香糖及泡泡糖基劑衛生標準 102.08.20
33. 食品原料阿拉伯樹膠衛生標準 102.08.20
34. 免洗筷衛生標準 102.08.20
35. 嬰兒奶嘴之亞硝胺限量標準 102.08.20
36. 食品器具容器包裝衛生標準 102.08.20
37. 食品用洗潔劑衛生標準 104.04.27

第十八條

食品添加物使用範圍及限量暨規格標準 104.06.24

第二十條

屠體內臟及其分切物運送衛生查核辦法 103.04.17

第二十一條

1. 真空包裝黃豆即食食品應辦理查驗登記 102.08.05
2. 食品與相關產品查驗登記及許可證管理辦法 102.08.20
3. 食品與相關產品查驗登記業務委託辦法 102.08.20

第二十二條

1. 冬蟲夏草菌絲體食品標示相關規定 101.02.09
2. 市售真空包裝食品標示相關規定 102.08.05

3. 市售包裝減鈉鹽應標示事項 102.09.10
4. 包裝速食麵標示相關規定 102.09.10
5. 包裝食品宣稱為素食之標示規定 102.09.10
6. 含牛肉及牛可食部位原料之有容器或包裝之食品原產地標示規定 102.10.02
7. 市售包裝冷凍食品標示規定 102.11.20
8. 市售包裝米粉絲產品標示規定 102.11.29
9. 市售包裝食品中所含香料成分免一部標示規定 102.12.27
10. 鮮乳保久乳調味乳乳飲品及乳粉品名及標示規定 103.02.19
11. 宣稱含果蔬汁之市售包裝飲料標示規定 103.03.03
12. 食品過敏原標示規定 103.03.07
13. 得免營養標示之包裝食品規定 103.06.10
14. 包裝維生素礦物質類之錠狀膠囊狀食品營養標示應遵行事項 104.01.23
15. 包裝食品營養宣稱應遵行事項 104.03.03
16. 包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項 104.05.29
17. 牛樟芝食品管理及標示相關規定 104.07.10

第二十四條

1. 食品添加物中所含香料成分標示之應遵行事項 103.05.20
2. 單方食品添加物應明顯標示許可證字號 103.09.09
3. 食品添加物含基因改造食品原料標示應遵行事項 104.05.29

第二十五條

1. 散裝食品標示相關規定 102.09.06
2. 直接供應飲食之場所供應含牛肉及牛可食部位原料食品標示原產地相關規定 102.09.10
3. 散裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項 104.05.29
4. 直接供應飲食場所火鍋類食品之湯底標示規定 104.06.30
5. 國內通過農產品生產驗證之散裝食品標示規定 104.07.10
6. 連鎖飲料便利商店及速食業之現場調製飲料標示規定 104.07.20
7. 直接供應飲食場所之食品含基因改造食品原料標示規定 104.08.11
8. 重組肉食品標示規定 104.10.14

第二十六條

應標示之食品器具、食品容器或包裝品項 103.06.19

第二十八條

1. 食品標示宣傳或廣告詞句涉及誇張易生誤解或醫療效能之認定基準 103.01.07
2. 不適合兒童長期食用之食品廣告及促銷管理辦法 103.11.20
3. 嬰兒與較大嬰兒配方食品廣告及促銷管理辦法 103.12.29

第三十三條

食品及相關產品輸入查驗辦法 104.06.24

第三十五條

輸入食品系統性查核實施辦法 103.10.17

第三十七條

1. 食品衛生檢驗委託辦法 102.11.22
2. 食品檢驗機構認證及委託認證管理辦法 103.08.19

第四十二條

食品查核檢驗管制措施辦法 102.12.05

第四十三條

食品安全衛生檢舉案件處理及獎勵辦法 104.06.03

第五十二條

食品及其相關產品回收銷毀處理辦法 104.08.10

第五十五條之一

食品安全衛生管理法行政罰行為數認定標準 104.06.22

第五十六條之一

1. 食品安全保護基金運用管理監督小組設置辦法 104.01.14
2. 食品安全保護基金補助辦法 104.03.30

第五十八條

食品及食品添加物查驗登記審查費及證書費收費標準 104.05.26

第五十九條

食品安全衛生管理法施行細則 103.08.13

健康食品管理法 95.05.17

健康食品管理法施行細則 104.06.09

消費者保護法 104.06.17

消費者保護法施行細則 92.07.08

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

餐飲衛生安全管理面面觀 / 潘志寬總編輯.
-- 初版. -- 臺北市 : 食藥署, 民 104.12
面; 公分

ISBN 978-986-04-6660-7 (平裝)

1. 食品衛生管理 2. 餐飲業管理

412.25

104025181

餐飲衛生安全管理面面觀

出版機關 衛生福利部食品藥物管理署

地 址 11561 臺北市南港區昆陽街 161-2 號

網 址 <http://www.fda.gov.tw>

電 話 (02) 2787-8000

發行人 姜郁美

總編輯 潘志寬

審 核 薛復琴、鄭維智、戚祖沅、張芳瑜

審 稿 陳德昇

編輯小組 高彩華、余嚴尊、林信宏、邱致穎、何偉琛、曾貽湧、張正昇、林佑勳、黃俊霖、
吳焜裕、吳怡玲、余秀清、許穎育、曾偉銘、黃柏儒

出版年月 民國 104 年 11 月

版 次 初版

執行機關 台灣食品技師協會

印刷設計 新經濟股份有限公司

定 價 新台幣伍佰元整

展 售 處 臺北：國家書店松江門市

地址：臺北市中山區松江路 209 號 1 樓

電話：(02)2518-0207

臺中：五南文化廣場

地址：臺中市中山路 6 號

電話：(04)2226-0330

GPN 1010402600

ISBN 978-986-04-6660-7 (平裝)

著作財產人 衛生福利部食品藥物管理署

本書保留所有權利，如有需要，請洽詢衛生福利部食品藥物管理署