

# 網路美食外送平台業者自主衛生管理指引修正草案

108 年 9 月 19 日訂定

110 年 0 月 0 日修正

## 壹、前言

網路美食外送平台業是一種新興的餐飲運輸服務業，消費者透過網路訂餐，由外送服務人員配送餐點至消費者指定之地點，其中如有參與或提供食品運送服務等行為，即應符合食品安全衛生管理法(下稱食安法)相關規定，包括食品業者登錄、食品良好衛生規範準則(下稱 GHP 準則)之規定。針對網路美食外送平台業之運輸服務模式，應確保其所提供食品之衛生安全及品質以及資訊揭露責任，爰擬定本指引供平台業者依循。

## 貳、網路美食外送平台業者之衛生管理原則

網路美食外送平台業者如係派案予簽約人員、聘僱外送服務員運送食品，或以平台名義接受消費者之訂單，再另行委託他人提供運送服務，因有參與或提供食品運送服務行為，即應遵循食安法相關法令規範，包括業者應申請食品業者登錄，始得營業；外送服務人員、運輸管制等應符合 GHP 準則之規定，相關衛生管理重點項目如下：

### 一、外送服務員

- (一) 外送服務員於從業期間，應定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，使其運送食品作業，符合衛生安全及品質管理要求。
- (二) 外送服務員若有接觸到食品之虞，應依 GHP 準則規定，先經醫療機構健康檢查合格後，始得聘僱；僱主每年應主動辦理健康檢查至少一次。
- (三) 外送服務員經醫師診斷罹患或感染 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒或其他可能造成食品污染之疾病，其罹患或感染期間，不得從事與食品接觸之工作。
- (四) 外送服務員手部應經常保持清潔，並應於接觸食品前、如廁後或手部

受污染時，依正確步驟洗手或（及）消毒。工作中，如有吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，應立即洗淨後再工作。

(五) 外送服務員工作時，不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能污染食品之行為。

## 二、運輸管制

(一) 食品在運輸過程中，不得與地面直接接觸。

(二) 運輸用車輛及容器於裝載食品前，定期清洗及作成紀錄，並保持清潔衛生。

(三) 食品運輸應依照供應食品之業者原設定之食品保存溫度條件進行運輸作業，不得擅自更改其條件，並應將冷、熱食有效區隔。需管制溫度或濕度者，應建立管制方法及基準，並確實記錄。

(四) 裝載於運輸用容器內的食品，應完整包覆或有防止交叉污染之措施。

(五) 運輸過程中，食品應有遮蔽、覆蓋或其他適當管理措施，避免日光直射、雨淋、劇烈之溫度或濕度之變動及運輸用容器積水等。

(六) 有污染原料、半成品或成品之虞之物品或包裝材料，應有防止交叉污染之措施；其未能防止交叉污染者，不得與原材料、半成品或成品一起運輸。

(七) 宜與合作之餐飲業者協議，明訂提供運輸服務之業者間規範，如：限制運送時間或溫度範圍，以管控品質等規範。

## 三、管理衛生人員

(一) 應指派管理衛生人員，管理外送服務員及運輸用容器之衛生，並作成紀錄。

(二) 管理衛生人員宜曾接受衛生主管機關或其認可或委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練。

## 四、客訴管制及回收管制

(一) 建立客訴處理流程，應包括受理、原因分析、改善對策、執行、確認及歸檔，客訴案件處理應作成紀錄。

- (二) 宜與合作之餐飲業者，於契約中明定相關民事責任歸屬。
- (三) 發現食品有危害衛生安全之虞時，應即主動辦理回收，並通報直轄市、縣（市）主管機關。
- (四) 發生食品衛生安全疑慮時，應依食安法第 41 條配合主管機關調查，不得規避妨礙或拒絕。

### 參、網路美食外送平台業者之資訊揭露責任

網路美食外送平台係提供網路平台予食品製造或餐飲業者得以通訊交易方式提供訂購及運輸食品或餐飲之服務，消費者未能直接檢視商品，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，網路美食外送平台業者應依衛生福利部公告之「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」（下稱**定型化契約**，如附件），提供業者資訊及商品資訊，並於網頁或應用軟體上，主動揭露該資訊，使食品或餐飲服務通訊交易買賣市場之資訊透明化。

依**定型化契約應記載事項第三點第一款**規定「企業經營者應提供下列資訊。但法規對於商品或食品之標示另有規定者，從其規定」，爰於網頁或應用軟體上，應揭露食安法第 22 條、第 25 條及依其所公告之包裝食品、散裝食品及直接供應飲食場所供應食品之應標示事項。

### 肆、網路美食外送平台業者合作食品業者之管理

符合衛生福利部公告之「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」所規定業別及規模之食品業者，應申請食品業者登錄，始得營業，未達公告規模者，亦可自願性申請登錄。網路美食外送平台業者應善盡企業社會責任，優先選擇已依法登錄取得食品業者登錄字號之食品業者，作為合作對象。

### 伍、食品安全衛生之相關管理規定

- 一、食品安全衛生管理法。總統 108 年 6 月 12 日華總一義字第 10800059261 號令修正公布
- 二、食品良好衛生規範準則。衛生福利部 103 年 11 月 7 日部授食字第 1031301901 號令發布。
- 三、食品業者登錄辦法。衛生福利部 109 年 4 月 29 日衛授食字第 1091300843 號令修正發布。
- 四、應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期。衛生福利部 110 年 4 月 28 日衛授食字第 1101300738 號公告修正。
- 五、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。衛生福利部 106 年 12 月 25 日衛授食字第 1061303394 號公告修正。