

# 美食外送產業之食品衛生安全規範及管理制度

邵郁涵<sup>1</sup> 唐玉芸<sup>1</sup> 莊沛樺<sup>1</sup> 李婉媣<sup>1</sup> 周珮如<sup>1</sup>  
蕭惠文<sup>1</sup> 劉芳銘<sup>1</sup> 蔡淑貞<sup>1</sup> 顏玎仰<sup>2</sup> 邱源章<sup>2</sup>

<sup>1</sup>衛生福利部食品藥物管理署食品組 <sup>2</sup>財團法人台灣食品產業策進會

## 摘要

因新冠疫情影響，改變民眾飲食習慣，使外送平台產業興起。本文彙整美國、英國、日本、新加坡及中國之管理制度，以精進我國網路美食外送平台業者、餐飲業者相關自主衛生管理指引及手冊。研析結果顯示，美國、英國、日本及新加坡，雖未將外送平台納為食品業者，惟已制定外送產業指南，其涵蓋包裝、溫度或外送時間等相關衛生安全建議；美國、英國、日本之指南亦重視消費者教育；中國則針對第三方/自建網絡平台、餐飲業者及外送服務等階段，皆訂有食品安全相關規定。現行我國將美食外送平台業者納為食品物流業者，並依食品良好衛生規範準則之運輸管制進行管理。本報告探討比較我國與前述5國管理制度，新加坡與中國之管理與我國較相似；而我國可借鏡美國、英國及日本管理方向，精進美食外送平台過敏原標示、外送期間衛生安全及餐飲業注意事項，強化管理制度及美食外送產業之食品衛生安全教育訓練，保障消費者飲食衛生安全。

**關鍵詞：**美食外送、食品衛生安全

## 前言

因109年爆發之新冠疫情，使我國美食外送產業蓬勃發展。資料顯示美食外送平台信用卡年消費總金額，自108年約新臺幣48.3億元，到111年快速攀升至930.9億元，在3年的疫情期間，成長將近18.3倍。112年民眾生活已遠離疫情干擾而邁入正常，然而消費總金額仍達到945.9億元，且美食外送平台消費總金額佔整體餐飲業營業額之滲透率達到近10%<sup>(1)</sup>，顯示出美食外送已從輔助性服務，演變成消費者及餐飲業者之重要選項。衛生福利部(下稱衛福部)將美食外送平台業者納為食品物流業管理，衛生福利部食品藥物管理署(下

稱食藥署)並於110年09月30日公布修正「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」。為加強美食外送之食品衛生安全管理，本文蒐研其他先進國家作為，包含美國、英國、日本、新加坡及中國等，以精進我國美食外送產業鏈，保障消費者飲食衛生安全。

## 材料與方法

各國外送產業管理制度不盡相同，隨著美食外送市場蓬勃發展，政策亦需滾動式調整，以下就我國、美國、英國、日本、中國及新加坡等國家，針對美食外送產業的管理制度進行簡要分析，並與我國制度比較，期望藉此優化

我國現行之管理制度。

## 結果分析及討論

### 一、我國美食外送產業管理制度

食藥署規定具提供或參與食品運送服務等行為者，應符合食品安全衛生管理法(下稱食安法)相關規定，如外送員外送過程中應遵守食品良好衛生規範準則(The Regulations on Good Hygiene Practice for Food, GHP)(下稱GHP準則)第7條及第16條規定之運輸及物流管制。美食外送平台業者如有參與或提供食品運送服務等行為，即屬食安法之食品物流業者，應依食安法第8條第4項規定，辦理食品業者登錄。另依據衛福部106年12月25日公告修正「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)，美食外送平台業者應依規定揭露業者資訊及商品資訊，保障消費者權益。

因此食藥署於110年09月30日公布修正「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」，指導網路美食外送平台業者之衛生管理原則、資訊揭露責任及合作食品業者之管理，其中衛生管理原則依「外送服務員」、「運輸管制」、「管理衛生人員」與「客訴管制及回收管制」四個面向，列出法規原則性指導。此外，食藥署於111年12月出版「美食外送及餐飲業者自主衛生管理手冊」，分析美食外送產業，並在法規管理原則下，以圖文方式連結實務，期可強化產業法規符合性。

國內目前有臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市六縣市訂有地方自治條例，載明美食外送平台應盡之食品衛生安全責任可細分為「資訊揭露」、「指派管理衛生人員」、「提供外送員教育訓練」、「審核機制」及「外送過程」。

### 二、其他國家外送產業管理制度

#### (一)美國

美國法規規定，食品製造商、物流業和進口商必須於美國食品藥物管理局(U.S. Food and Drug Administration, FDA)網站進行食品業者註冊(Food Facility Registration, FFR)，並遵守食品安全現代化法案(Food Safety Modernization Act, FSMA)，依據美國聯邦法規(Code of Federal Regulations, CFR)第21章<sup>(2)</sup>，定義零售食品業者係為以直接向消費者銷售食品為主要的企業，零售食品企業的主要收入是直接向消費者銷售，惟食品電商企業(含外送平台業者)非為此類型業者，因此外送平台業者目前不需要進行食品業者註冊。

因現行美國尚無法規針對外送過程的衛生安全訂定相關規定，FDA、美國農業部(United States Department of Agriculture, USDA)與食品保護會議(Conference for Food Protection, CFP)共同合作發布第三方配送服務的食品安全最佳實踐的指南<sup>(3)</sup>，指南中針對包裝、時間溫度、食品暫存、外送袋使用維護和清潔、車輛清潔和檢查、食品衛生安全教育訓練、以及設置消費者申訴管道之外送階段，說明建議衛生安全措施。此外，國家環境健康協會(National Environmental Health Association, NEHA)之食品安全計劃委員會，根據直接面向消費者和第三方配送服務食品配送的指南提供的指導，制定食品安全配送的5項檢查(5 Checks for Safe Food Delivery)<sup>(4)</sup>，該指南指出外送平台產業應瞭解食品安全風險發生來源，並負起責任予以控管，以幫助最大限度地降低該等風險。

## (二)英國

英國政府現行之規定，無法全面規範線上銷售之食品，因此英國食品標準局(Food Standards Agency, FSA)與外送平台111年協議訂定食品安全規章(FSA 22-09-05 Achieving Business Compliance Programme)<sup>(5)</sup>，外送平台業者承諾合作之170,000家餐飲業者已向政府完成註冊，並符合食品衛生評級計劃的最低標準。針對外送產業過程衛生安全管理，現行FSA具有以下指南可供參考。

1. 食品配送安全(Food Safety for Food Delivery)<sup>(6)</sup>：說明食品業者應揭露過敏原訊息。在食品製作過程中保持良好衛生，應遵守清潔、烹煮、冷藏和避免交叉污染之四大原則，以食品安全管制系統管控製程。此外，食品在配送過程可利用保溫袋或冷卻劑等方式維持食品溫度，同時應防止交叉污染。
2. 以配送方式出售食品(Selling Food for Delivery)<sup>(7)</sup>：說明食品業者應揭露過敏原訊息，防止過敏原交叉污染，車輛應保持衛生安全，外送過程透明化(如告知消費者訂單送達時間)。
3. 食品業者提供外賣服務指南(Guidance for Food Businesses / Caterers on Providing a Takeaway Service)<sup>(8)</sup>：此指南為英國威斯特摩蘭和弗內斯委員會制定，指導食品業者確保外送過程之衛生安全，避免發生食品中毒。

## (三)日本

日本厚生勞動省則是因應餐飲業者型態營業轉變，從設置座位供餐，轉變為外送等新型服務，且隨著氣溫和濕度的升高，食品中毒的風險也會增加。因此，109年(令和2年)發布餐廳外帶和外送之衛生管理(飲食店における持ち帰り・宅配食品の衛生管理等について)<sup>(9)</sup>及餐廳外帶和外送之衛生管理等について<sup>(10)</sup>及餐廳外帶和外送之衛生

管理(二)(飲食店における持ち帰り・宅配食品の衛生管理等について(その2))<sup>(10)</sup>，並製作宣導單張，主要指導對象為外送產業的餐飲業者，餐飲業者皆應具備當地主管機關核准之營業執照。

各都、道、府、縣針對具外送產業的餐飲業者管理方式，除一般衛生管理外，並指導餐飲業者應依菜單、調理、包裝、販售及標示之五個注意面向。此外，依據日本厚生勞動省之餐廳外帶和外送之衛生管理，亦教導消費者避免食品中毒的宣導公告資料。

## (四)新加坡

鑑於電子商務平台(含外送平台)銷售食品產業在新加坡逐漸普遍，外送平台提供食品業者，外送產品至顧客之服務，平台不涉及烹飪或其它加工處理。因此，外送平台不需要新加坡食品局(Singapore Food Agency, SFA)的許可，即可運營<sup>(11)</sup>。

在電子商務平台上銷售產品(Online Food Retail Businesses)的食品銷售商，有責任確保其銷售的食品來自SFA監管的來源，並以安全衛生的方式製備加工，減少危害食品安全的發生。儘管食品販售業者不需要獲得SFA許可證即可經營，但仍須遵守食品銷售法(Sale of Food Act, SOFA)<sup>(12)</sup>和環境公共衛生法(Environmental Public Health Act, EPHA)<sup>(13)</sup>的食品安全要求。對於任何違反這些要求的行為，SFA是可以介入管理。

為指導網絡平台食品銷售的行業標準及確保食品安全，SFA於2023年制定新加坡標準食品電子商務指南<sup>(14)</sup>。該指南不具法規強制性，為外送產業鏈自主管理參考使用的最佳建議作為。指南明確說明電子商務平台應具備確保網絡銷售食品安全的責任、確保食品之可追溯性，並即時啟動召回，以及應處理消費者投訴、食品安全事

件或食品召回等事件。

由於外送員不直接參與食物的製備，例如生食的清洗和切割，以及即食食品的加工。因此，法規訓練規定中，外送員不需要參加新加坡勞動力技能資格(Singapore Workforce Skills Qualifications)之食品安全課程。

#### (五)中國

中華人民共和國之國家食品藥品監督管理總局，為加強網絡餐飲服務食品安全監督管理，保證餐飲食品安全及保障公眾身體健康，頒布網絡餐飲服務食品安全監督管理辦法，並於107年01月01日起施行。<sup>(15)</sup>

1. 餐飲服務第三方網絡平台提供者和通過自建網站提供餐飲服務者，應向主管機關申請註冊，並由主管機關公開相關資訊。餐飲服務第三方網絡平台提供者，應設置專門之食品安全管理部門及專職食品安全管理人員、對合作餐飲服務提供者之食品經營許可證進行審查，並在平台上揭露食品經營許可證及其它經營資訊、如實記錄並留存網絡訂餐之訂單資訊，以及對餐飲服務提供者進行抽查和監測。
2. 通過第三方平台和自建網站提供餐飲服務的餐飲服務提供者(下稱入網餐飲服務提供者)應具有實體門市並依法取得食品經營許可證，按照食品經營許可證載明之登記項目執行，不得超過範圍經營。入網餐飲服務提供者應在網上公開菜品等細節。網絡銷售之餐飲食品應與實體門市銷售之餐飲食品衛生安全保持一致，並定期維護設施設備等義務。
3. 外送員應保持個人衛生，使用安全外送容器，保持容器清潔，並定期進行清洗消毒。外送員應核對配送之餐食，並保證外送過程食品不受污染。餐飲服務第三方網絡平台提供者和入網餐飲服務提

供者應當加強對外送員的食品安全培訓和管理。

4. 餐飲服務提供者應使用合適食品容器具和包裝材料，避免外送員直接接觸食品，確保送餐過程中食品不受污染。

### 三、討論

借鏡美國、英國、日本、新加坡及中國之管理規範指南等資料，並與我國食安法、GHP準則、定型化契約、「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」及「美食外送及餐飲業者自主衛生管理手冊」之相關管理規範比較，其中新加坡提供之產業指南，以及中國所訂定規範，與我國相關規定或前述指引、手冊相似，因此參考美國、英國及日本管理制度，綜整精進管理制度方向(如附表)分為3大面向，並建議精進原因及事項，強化我國管理：

#### (一)美食外送平台過敏原標示

依據食安法第22條訂定之食品過敏原標示規定，係針對市售有容器或包裝之食品，又依據定型化契約，企業經營者應提供商品資訊(含包裝食品過敏原資訊)，惟餐飲業直接供應飲食之指定標示事項未有規定標示過敏原訊息。對特殊過敏體質者具致敏風險之成分，且參考美國及英國管理措施，建議參考食品過敏原標示規定，於訂餐頁面標示過敏原訊息，強化美食外送平台過敏原標示。

#### (二)美食外送期間衛生安全

依據GHP準則第7條及第16條訂有運輸及物流管制，且於美食外送平台指引及美食外送及餐飲業者手冊皆訂有外送衛生安全管理原則。參考美國及英國管理措施，建議加強外送衛生安全管理包含外送箱應區隔生食及熟食，並於配送過程運用保溫袋或保冷劑維持食物溫度、外送箱使用耐用易於清潔之材質、外送員不得竄改或更換內包裝、不得與寵物同時運載等。

附表、我國外送指引可精進之面向及其他國家相關規範

面向	美食外送平台過敏原標示	美食外送期間衛生安全	餐飲業注意事項
我國現行相關管理規範	<p>1. 依食安法第22條「食品過敏原標示規定」，市售有容器或包裝之食品標示，應於其容器或外包裝上，標含有致過敏性內容物名稱。</p> <p>2. 依定型化契約，企業經營者應提供商品資訊(含上述之包裝食品過敏原資訊)。</p>	<p>1. GHP準則第7條及第16條訂有運輸及物流管制。</p> <p>2. 「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」及「美食外送及餐飲業者自主衛生管理手冊」皆依上述規定，訂定「網路美食外送平台業者之衛生管理原則」。</p> <p>3. 上述包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 食品運輸應將冷、熱食有效區隔。</li> <li>(2) 確實清潔外送箱。</li> <li>(3) 外送時間及溫度管控。</li> <li>(4) 採用密封包裝或封條。</li> <li>(5) 設置外送食品取餐專區，並保持清潔等。</li> </ul>	GHP準則訂有餐飲業者應遵循之衛生行為。
國際相關規範	美國FDA發布「第三方配送服務的食品安全最佳實踐的指南」、英國食品標準局發布「食品配送安全」、「以配送方式出售食品」與「食品業者提供外賣服務指南」提及，食品業者應揭露過敏原訊息。	<p>1. 美國FDA發布「第三方配送服務的食品安全最佳實踐的指南」，針對餐食包裝、時間溫度及外送袋等說明建議衛生安全措施。</p> <p>2. 英國食品標準局發布「食品業者提供外賣服務指南」，針對外送袋、保溫方式、餐食包裝說明建議衛生安全措施。</p>	<p>1. 英國食品標準局發布「食品業者提供外賣服務指南」、日本厚生勞動省公告「餐廳外賣和送貨上門的衛生管理」，說明外送菜單不應選擇高風險食品。</p> <p>2. 美國FDA發布「第三方配送服務的食品安全最佳實踐的指南」，針對外送包裝應區隔、不重複使用、具啟封辨識等。</p> <p>3. 美國FDA之「第三方配送服務的食品安全最佳實踐的指南」，餐廳內部應具外送食品暫存專區並予以溫度監控。</p> <p>4. 日本厚生勞動省公告「餐廳外賣和送貨上門的衛生管理」，以口頭或貼紙等方式提供消費者訊息，鼓勵消費者立即食用。</p>
建議原因及事項	現行定型化契約、網路美食外送平台業者自主衛生管理指引及其手冊，已規範揭露產品資訊(如包裝食品過敏原標示)。惟餐飲業直接供應飲食之指定標示事項未有規定標示過敏原訊息，建議參考「食品過敏原標示規定」於訂餐頁面標示過敏原訊息。	<p>現行法規及指引已具備，惟建議強化以下事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外送箱應區隔生食及熟食。</li> <li>2. 外送袋/箱應耐用、保溫且易於清潔的材質。</li> <li>3. 配送過程可運用保溫袋/保冷劑維持食物溫度。</li> <li>4. 不得與寵物同時載運。</li> <li>5. 外送箱不得置於腳踏板。</li> <li>6. 外送員不得篡改或更換內包裝。</li> </ol>	<p>現行法規及指引已具備，惟建議強化說明以下事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐食包裝具啟封辨識之容器具、包裝或彌封方式。</li> <li>2. 以溫度區分餐廳外送食品取餐專區，並監控溫度。</li> <li>3. 外送菜單不過於複雜、避免外送生食。</li> </ol>

### (三)餐飲業注意事項

現行我國食安法及GHP準則訂有餐飲業者應遵循之相關規定。參考美國、英國及日本管理措施，建議加強餐飲業之外送餐食相關衛生安全管理，其中包含餐食包裝具啟封辨識性、餐廳應具有外送食品取餐專區並監控溫度，以及外送菜單避免像生食之高風險餐點等。

## 結 論

現行我國就網路美食外送平台業者及餐飲業者管理制度，已訂有食安法、GHP準則及定型化契約，且訂定「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」及建立「美食外送及餐飲業者自主衛生管理手冊」供業者遵循，實行成效良好。借鏡美國、英國及日本管理規範，再精進美食外送平台過敏原標示、外送期間衛生安全及餐飲業注意事項，強化管理制度及美食外送產業之食品衛生安全教育訓練，可再強化管理效能，更加保障消費者飲食衛生安全。

## 參考文獻

- 財團法人聯合信用卡處理中心。2024。餐飲外送平台消費額屢破紀錄-解析千億元產業發展之消費樣態轉移-餐飲外送平台信用卡消費大數據分析PART3。[[https://www.nccc.com.tw/wps/wcm/connect/zh/home/openinformation/CaseAnalysisIntroduce/CNT\\_05\\_998\\_20240524103750](https://www.nccc.com.tw/wps/wcm/connect/zh/home/openinformation/CaseAnalysisIntroduce/CNT_05_998_20240524103750)]
- Food and Drug Administration. 2024. CFR - Code of Federal Regulations Title 21. [<https://www.ecfr.gov/current/title-21/chapter-I/subchapter-B>]
- Food Standards Agency. 2022. Guidance Document for Direct-to-Consumer and Third-Party Delivery Service Food Delivery. [<https://www.foodprotect.org/guides-documents/guidance-document-for-direct-to-consumer-and-third-party-delivery-service-food-delivery>]
- National Environmental Health Association. 5 Checks for Safe Food Delivery. [<https://www.neha.org/food-safety-delivery-checklist>]
- Food Standards Agency. 2023. FSA 22-09-05 Achieving Business Compliance Programme. [<https://www.food.gov.uk/board-papers/fsa-22-09-05-achieving-business-compliance-programme>]
- Food Standards Agency. 2023. Food Safety for Food Delivery. [<https://www.food.gov.uk/business-guidance/food-safety-for-food-delivery>]
- Food Standards Agency. 2024. Selling Food for Delivery. [<https://www.food.gov.uk/business-guidance/selling-food-for-delivery>]
- Westmorland & Furness Council. Guidance for food businesses / caterers on providing a takeaway service. [<https://www.eden.gov.uk/business-and-trade/food-hygiene-and-health/food-hygiene-and-safety-guidance/guidance-for-food-businesses-caterers-on-providing-a-takeaway-service/>]
- 厚生勞動省.各保健所設置市衛生主管部(局)長殿.特別区. 2020. 飲食店における持ち帰り・宅配食品の衛生管理等について [<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/000641029.pdf>]
- 厚生勞動省. 各保健所設置市衛生主管部(局)長殿.特別区. 2020. 飲食店における持ち帰り・宅配食品の衛生管理等について(その2) [<https://www.city.otsu.lg.jp/material/files/group/4/789.pdf>]
- Singapore Food Agency. 2023. Online Food Retail Businesses [<https://www.sfa.gov.sg/food-retail/online-food-retail-business/>

- online-food-retail-businesses]
12. Singapore Food Agency. 2020. Sale of Food Act 1973. [<https://sso.agc.gov.sg/Act/SFA1973#pr10K->]
13. Singapore Food Agency. 2000. Environmental Public Health (Food Hygiene) Regulations. [<https://sso.agc.gov.sg/SL/EPHA1987-RG16>]
14. Singapore Food Agency. 2022. Guidelines for Food Ecommerce. [<https://www.singaporestandardseshop.sg/Product/SSPdtDetail/801e910d-2fd7-4ce2-bd49-828ba6dc7e53>]
15. 國家食品藥品監督管理總局。2018。網絡餐飲服務食品安全監督管理辦法。[[http://big5.www.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/gongbao/content/2018/content\\_5268787.htm](http://big5.www.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/gongbao/content/2018/content_5268787.htm)]

# Enhancing Food Safety and Hygiene Management in the Food Delivery Industry: An International Comparative

YU-HAN SHAO<sup>1</sup>, YU-YUN TANG<sup>1</sup>, PEI-HUA CHUANG<sup>1</sup>, WAN-CHEN LEE<sup>1</sup>,  
PEI-JU CHOU<sup>1</sup>, HUEI-WEN SHIAU<sup>1</sup>, FANG-MING LIU<sup>1</sup>, SHU-JEAN TSAI<sup>1</sup>  
TING-YANG YEN<sup>2</sup> AND YUAN-JHANG CIOU<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Division of Food Safety, TFDA, MOHW

<sup>2</sup>Taiwan Food Industry Foundation

## ABSTRACT

Consumer dietary habits have shifted due to the impact of COVID-19, leading to the rise of food delivery platforms. This report consolidates the food safety and hygiene management of the United States (U.S.), the United Kingdom (U.K.), Japan, Singapore, and China to improve the self-regulatory hygiene management guidelines and manuals for online food delivery platform industry and foodservice providers in Taiwan. The research reveals that although the U. S., the U. K., Japan, and Singapore have not classified food delivery platforms as food business operators, they have developed guidelines for the delivery industry, covering aspects such as packaging, temperature control, and delivery time, with a focus on hygiene and safety recommendations. The U.S., U.K., and Japan also emphasize consumer education. In contrast, China has established food safety regulations for third-party/self-built online platforms, foodservice providers, and delivery services. In Taiwan, food delivery platform operators are currently classified as food logistics providers and are managed under the transportation controls of The Regulations on Good Hygiene Practice for Food (GHP). This report draws on the management systems of the five aforementioned countries and compares them with Taiwan's regulations. The management practices of Singapore and China are similar to those of Taiwan. However, Taiwan could benefit from adopting best practices from the U.S., U.K., and Japan, particularly in areas such as allergen labeling on food delivery platforms, improve hygiene and safety during the delivery process, and reinforce guidelines for the foodservice industry. Strengthening management mechanisms and food hygiene and safety education for the food delivery industry sector are essential to safeguarding consumer health and food safety.

Key words: Food delivery, Food hygiene and safety