餐飲外賣及配送服務

實務指南

食物環境衞生署

(2022 年 11 月版)

餐飲外賣及配送服務實務指南

引言

1. 向食物業處所訂購外賣及送餐服務，尤其是透過網上平台下單，漸趨普及。除了持牌／持證食物業處所(在衞生和食物安全方面受相關持牌／持證條件和法例規管)會提供餐飲外賣及配送服務外，一些第三方外送服務承辦商也提供食物送餐服務。

2. 本實務指南(本指南)訂明送餐時處理餐飲的衞生條件，適用於為顧客製作和配送即食餐飲的所有相關業務經營者(包括食物業處所和外送服務承辦商)。本指南旨在列出經營者在提供餐飲外賣及配送服務應採取的行動，以減低引致食源性疾病的風險。

應用範圍

3. 食物業處所持牌人／持證人在提供餐飲外賣及配送服務時，須遵守施加於其牌照／許可證的持牌／持證條件。違反這些條件可能會導致有關牌照／許可證被取消。為完整起見，本指南複述了部分持牌／持證條件(即本指南第 7.1 段和第 8.1 段)，並載有其他處理餐飲的一般衞生和食物安全指引，供所有食物業處所經營者在送餐時自願遵行。

4. 至於網上平台經營者，以及由他們或食物業處所安排或僱用的外送服務承辦商／送餐員，本指南訂明處理餐飲最基本的衞生和食物安全指引，供他們在送餐時自願遵行。

5. 在本指南中，第三方送餐服務一般是指為顧客提供餐飲配送服務，讓他們可向指定區域範圍內的食肆訂餐。這有別於其他不受地域限制，直接送遞食物予顧客的模式，例如糧食雜貨及學生午飯的配送服務。

<u>實務指南</u>

6. 由食物業處所製作食物

6.1 食物須徹底烹煮或翻熱，其中心溫度須至少達到攝氏 75 度。

6.2 處理食物人員應適時製作食物以配合送餐服務，避免過早烹煮食物。

6.3 外賣或外送食物在包裝前，盡可能不要置於攝氏 4 度至 60 度的危險溫度範圍。舉例來說，熱食須保存在攝氏 60 度以上的保暖器中，而冷食則須存放在攝氏 4 度或以下的雪櫃內。

7. 由食物業處所包裝食物

7.1 應以合適的容器(有蓋容器或密封包裝)盛載食物，而該等容器須符合有關持牌／持證條件的規定，例如須以能耐食物的溫度或酸度變化而不會釋出有毒化學物的材料製成。

7.2 《食物業規例》(第 132X 章)附表 2 列明的限制出售的食物如需冷藏，應把該等食物存放在備有冷凍包或類似物料的容器中，以便在運送過程中保持最佳貯存溫度(例如壽司和刺身須保持在攝氏 4 度或以下)。至於其他熱食和冷食，最好置於不同容器中，並保持最佳貯存溫度，即冷食在攝氏 4 度或以下，熱食在攝氏 60 度以上。

7.3 盡可能劃分指定範圍以放置有待提取的外賣餐飲或等候送遞的食物，該處須保持清潔乾爽，沒有塵埃或昆蟲等。

7.4 在送餐服務方面，食物的包裝須有特定設計或設有防拆記認以免食物受到干擾，例如不可重新密封的包裝(如防拆封條)、附有防拆帶／貼紙或封印的容器，使食物在運輸期間不受干擾，確保食物安全和完好無缺。此外，應在容器／防拆記認／包裝的顯眼處標示食物製作或包裝時間，或貼上有關標籤。

8. 由食物業處所安排或負責運送餐飲

8.1 食物業處所經營者須遵行其牌照／許可證的有關持牌／持證條件所訂明的送遞食物規定，不論送餐服務是由食物業處所經營者聘用的員工負責，或由食物業處所經營者安排或僱用的第三方外送服務承辦商提供。

8.2 食物業處所經營者須為送餐員提供足夠培訓，使其了解基本的食物安全原則，例如良好衞生習慣、防止食物受污染和干擾的方法，以及時間／溫度控制。所有培訓材料和員工出席紀錄均須存檔，以供日後參考。

8.3 送餐員同時須遵行下文第 9.10 至第 9.22 段的指引。

8.4 送餐員如患有腹瀉、嘔吐、發燒、喉嚨痛或腹痛等症狀的傳染病，須立即停止工作。

8.5 食物業處所經營者須選擇可按所需條件送遞食物的合資格外送服務承辦商提供送餐服務。

9. 由網上食物平台或外送服務承辦商安排或負責運送餐飲

A. 食物業處所

9.1 食物業處所和網上食物平台或外送服務承辦商應在合約協議中明確界定彼此之間的責任，以便處理顧客就其訂購食物的質素及影響(包括食物中毒等事故、食物衞生及／或相關事宜)提出的一切投訴。

B. 網上食物平台和外送服務承辦商

9.2 食物業處所和網上食物平台或外送服務承辦商應在合約協議中明確界定彼此之間的責任，以便處理顧客就其訂購食物的質素及影響(包括食物中毒等事故、食物衞生及／或相關事宜)提出的一切投訴。

9.3 與提供餐飲的食物業處所簽訂合約前，須核實該處所是否持有食物業牌照或受限制食物售賣許可證，並每隔一段時間定期覆查其持牌／持證狀況。

9.4 翻查送餐員的延誤紀錄，以嚴格控制配送量。

9.5 須備存所有送遞紀錄(包括下單者姓名、下單日期和時間、提取食物／餐飲的地點、日期和時間，以及送餐員姓名、食物／餐飲配送目的地、日期和時間)至少 60 天，以便有關當局在發生食源性事故或回收時進行食物追蹤和溯源。應盡可能整合和利用技術以確保食物安全，例如：

(i) 為送餐員提供最佳／最有效率的路線和送遞次序，以縮短配送時間；

(ii) 避免接收運送時間長的訂單，特別是避免在貯存溫度控制不足的情況下接受顧客訂購高風險餐飲；

(iii) 如送遞延遲，須通知有關顧客。

9.6 應建立機制以處理不符規定的情況及顧客投訴。

9.7 網上食物平台及／或外送服務承辦商須為送餐員提供足夠培訓，使其了解基本的食物安全原則，例如良好衛生習慣、防止食物受污染和干擾的方法，以及時間／溫度控制。所有培訓材料和人員出席紀錄均須存檔，以供日後參考。

9.8 如送餐員患有腹瀉、嘔吐、發燒、喉嚨痛或腹痛等症狀的傳染病，須立即停止工作。

9.9 應定期與食物業處所進行檢討，務求於食物製備後即時安排送遞。

C. <u>送餐員</u>

9.10 所有食物必須不受干擾，並以保持食物安全和適合食用的方式交付顧客。不得開啟、改動、干擾或更換食物及其包裝。

9.11 食物應貯存於有蓋容器內，以隔絕有害微生物、異物，以及避免受其他食材交叉污染。

9.12 需要冷藏的限制出售的食物(例如壽司和刺身)在運送時應盡可能保持於攝氏 4 度或以下，並放在專門用作運送冷食的保冷箱或袋子。

9.13 熱食和冷食最好在送餐時於合適的溫度下貯存，即把冷食保持於攝氏 4 度或以下，熱食則保持在攝氏 60 度以上。

9.14 應妥善包裝和放置食物(例如垂直擺放)，以免壓碎食物或損壞食物容器。

9.15 在運送過程中，即食食物須與生的食物分開放置，而所有食物須與其他物品分開存放。

9.16 應盡量減少對食物作不必要的翻動，以及縮短外送食物置於危險溫度範圍的時間。

9.17 在運送期間沒有放入保暖器的熱食或放入冷藏器的冷食須在配製後一小時內交付顧客。

9.18 運送車輛的食物貯存格(例如汽車或電單車的車尾箱)及運送容器應：

(i) 在每次送餐前後以消毒劑或梘液徹底清潔；以及
(ii) 保持良好狀態。

9.19 如貯存格或容器曾裝載食物以外的任何物品，在運送食物前應充分清潔，以避免污染。

9.20 送餐員應遵循良好的個人衛生習慣，包括妥善洗手，並在合理切實可行範圍內保持衣物清潔。如沒有洗手設施，雙手又沒有明顯的污迹，送餐員可使用酒精搓手液代替。身體外露部分如有切割傷口或擦傷處，須用適當的防水敷料遮蓋。

9.21 送餐員如患有或懷疑患有腹瀉、嘔吐、發燒、喉嚨痛或腹痛等症狀的傳染病，須立即停止工作。

9.22 送餐員應出席有關基本食物安全原則的培訓，了解良好衞生習慣、防止食物受污染和干擾的方法，以及時間／溫度控制。