

餐饮外卖及配送服务 实务指南

食物环境卫生署

(2022 年 11 月版)

餐饮外卖及配送服务实务指南

引言

1. 向食物业处所订购外卖及送餐服务，尤其是透过网上平台下单，渐趋普及。除了持牌 / 持证食物业处所(在卫生和食物安全方面受相关持牌 / 持证条件和法例规管)会提供餐饮外卖及配送服务外，一些第三方外送服务承办商也提供食物送餐服务。
2. 本实务指南(本指南)订明送餐时处理餐饮的卫生条件，适用于为顾客制作和配送即食餐饮的所有相关业务经营者(包括食物业处所和外送服务承办商)。本指南旨在列出经营者在提供餐饮外卖及配送服务应采取的行动，以减低引致食源性疾病的风险。

应用范围

3. 食物业处所持牌人 / 持证人在提供餐饮外卖及配送服务时，须遵守施加于其牌照 / 许可证的持牌 / 持证条件。违反这些条件可能会导致有关牌照 / 许可证被取消。为完整起见，本指南复述了部分持牌 / 持证条件(即本指南第 7.1 段和第 8.1 段)，并载有其他处理餐饮的一般卫生和食物安全指引，供所有食物业处所经营者在送餐时自愿遵行。
4. 至于网上平台经营者，以及由他们或食物业处所安排或雇用的外送服务承办商 / 送餐员，本指南订明处理餐饮最基本的卫生和食物安全指引，供他们在送餐时自愿遵行。

5. 在本指南中，第三方送餐服务一般是指为顾客提供餐饮配送服务，让他们可向指定区域范围内的食肆订餐。这有别于其他不受地域限制，直接送递食物予顾客的模式，例如粮食杂货及学生午饭的配送服务。

实务指南

6. 由食物业处所制作食物

- 6.1 食物须彻底烹煮或翻热，其中心温度须至少达到摄氏 75 度。
- 6.2 处理食物人员应适时制作食物以配合送餐服务，避免过早烹煮食物。
- 6.3 外卖或外送食物在包装前，尽可能不要置于摄氏 4 度至 60 度的危险温度范围。举例来说，热食须保存在摄氏 60 度以上的保暖器中，而冷食则须存放在摄氏 4 度或以下的雪柜内。

7. 由食物业处所包装食物

- 7.1 应以合适的容器(有盖容器或密封包装)盛载食物，而该等容器须符合有关持牌 / 持证条件的规定，例如须以能耐食物的温度或酸度变化而不会释出有毒化学物的材料制成。
- 7.2 《食物业规例》(第 132X 章)附表 2 列明的限制出售的食物如需冷藏，应把该等食物存放在备有冷冻包或类似物料的容器中，以便在运送过程中保持最佳贮存温度(例如寿司和刺身须保持在摄氏 4 度或以下)。至于其他热食和冷食，最好置于不同容器中，并保持最佳贮存温度，即冷食在摄氏 4 度或以下，热食在摄氏 60 度以上。

7.3 尽可能划分指定范围以放置有待提取的外卖餐饮或等候送递的食物，该处须保持清洁干爽，没有尘埃或昆虫等。

7.4 在送餐服务方面，食物的包装须有特定设计或设有防拆记认以免食物受到干扰，例如不可重新密封的包装(如防拆封条)、附有防拆带 / 贴纸或封印的容器，使食物在运输期间不受干扰，确保食物安全和完好无缺。此外，应在容器 / 防拆记认 / 包装的显眼处标示食物制作或包装时间，或贴上有关标签。

8. 由食物业处所安排或负责运送餐饮

8.1 食物业处所经营者须遵行其牌照 / 许可证的有关持牌 / 持证条件所订明的送递食物规定，不论送餐服务是由食物业处所经营者聘用的员工负责，或由食物业处所经营者安排或雇用的第三方外送服务承办商提供。

8.2 食物业处所经营者须为送餐员提供足够培训，使其了解基本的食品安全原则，例如良好卫生习惯、防止食物受污染和干扰的方法，以及时间 / 温度控制。所有培训材料和员工出席纪录均须存盘，以供日后参考。

8.3 送餐员同时须遵行下文第 9.10 至第 9.22 段的指引。

8.4 送餐员如患有腹泻、呕吐、发烧、喉咙痛或腹痛等症状的传染病，须立即停止工作。

8.5 食物业处所经营者须选择可按所需条件送递食物的合资格外送服务承办商提供送餐服务。

9. 由网上食物平台或外送服务承办商安排或负责运送餐饮

A. 食物业处所

9.1 食物业处所和网上食物平台或外送服务承办商应在合约协议中明确界定彼此之间的责任，以便处理顾客就其订购食物的质素及影响(包括食物中毒等事故、食物卫生及 / 或相关事宜)提出的一切投诉。

B. 网上食物平台和外送服务承办商

9.2 食物业处所和网上食物平台或外送服务承办商应在合约协议中明确界定彼此之间的责任，以便处理顾客就其订购食物的质素及影响(包括食物中毒等事故、食物卫生及 / 或相关事宜)提出的一切投诉。

9.3 与提供餐饮的食物业处所签订合同前，须核实该处所是否持有食物业牌照或受限制食物售卖许可证，并每隔一段时间定期覆查其持牌 / 持证状况。

9.4 翻查送餐员的延误纪录，以严格控制配送量。

9.5 须备存所有送递纪录(包括下单者姓名、下单日期和时间、提取食物 / 餐饮的地点、日期和时间，以及送餐员姓名、食物 / 餐饮配送目的地、日期和时间)至少 60 天，以便有关当局在发生食源性事故或回收时进行食物追踪和溯源。应尽可能整合和利用技术以确保食物安全，例如：

(i) 为送餐员提供最佳 / 最有效率的路线和送递次序，以缩短配送时间；

- (ii) 避免接收运送时间长的订单，特别是避免在贮存温度控制不足的情况下接受顾客订购高风险餐饮；
- (iii) 如送递延迟，须通知有关顾客。

9.6 应建立机制以处理不符规定的情况及顾客投诉。

9.7 网上食物平台及 / 或外送服务承办商须为送餐员提供足够培训，使其了解基本的食物安全原则，例如良好卫生习惯、防止食物受污染和干扰的方法，以及时间 / 温度控制。所有培训材料和人员出席纪录均须存盘，以供日后参考。

9.8 如送餐员患有腹泻、呕吐、发烧、喉咙痛或腹痛等症状的传染病，须立即停止工作。

9.9 应定期与食物业处所进行检讨，务求于食物制备后实时安排送递。

C. 送餐员

9.10 所有食物必须不受干扰，并以保持食物安全和适合食用的方式交付顾客。不得开启、改动、干扰或更换食物及其包装。

9.11 食物应贮存于有盖容器内，以隔绝有害微生物、异物，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(例如寿司和刺身)在运送时应尽可能保持于摄氏 4 度或以下，并放在专门用作运送冷食的保冷箱或袋子。

- 9.13 热食和冷食最好在送餐时于合适的温度下贮存，即把冷食保持于摄氏 4 度或以下，热食则保持在摄氏 60 度以上。
- 9.14 应妥善包装和放置食物(例如垂直摆放)，以免压碎食物或损坏食物容器。
- 9.15 在运送过程中，即食食物须与生的食物分开放置，而所有食物须与其他物品分开存放。
- 9.16 应尽量减少对食物作不必要的翻动，以及缩短外送食物置于危险温度范围的时间。
- 9.17 在运送期间没有放入保暖器的热食或放入冷藏器的冷食须在配制后一小时内交付顾客。
- 9.18 运送车辆的食物贮存格(例如汽车或电单车的车尾箱)及运送容器应：
- (i) 在每次送餐前后以消毒剂或视液彻底清洁；以及
 - (ii) 保持良好状态。
- 9.19 如贮存格或容器曾装载食物以外的任何物品，在运送食物前应充分清洁，以避免污染。
- 9.20 送餐员应遵循良好的个人卫生习惯，包括妥善洗手，并在合理切实可行范围内保持衣物清洁。如没有洗手设施，双手又没有明显的污迹，送餐员可使用酒精搓手液代替。身体外露部分如有切割伤口或擦伤处，须用适当的防水敷料遮盖。

9.21 送餐员如患有或怀疑患有腹泻、呕吐、发烧、喉咙痛或腹痛等症状的传染病，须立即停止工作。

9.22 送餐员应出席有关基本食物安全原则的培训，了解良好卫生习惯、防止食物受污染和干扰的方法，以及时间 / 温度控制。