

# 網路美食外送平台業者自主衛生管理指引

108年9月19日訂定

## 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 106 年 12 月 25 日衛授食字第 1061303394 號公告修正之「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」(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。

### 肆、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 107 年 7 月 18 日衛授食字第 1071300590 號令修正發布。
- 四、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 號令修正發布。

## 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

本記載事項用詞，定義如下：

一、以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視食品或餐飲服務下而與企業經營者所訂立之契約。二、食品：指依食品安全衛生管理法第三條第一款規定，供人飲食或咀嚼之產品及其原料。

食品或餐飲服務等通訊交易活動，除應適用本記載事項外，亦適用其他應記載及不得記載事項之相關規定。

### 壹、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事項

#### 一、企業經營者資訊

應載明企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料和受理消費者申訴之方式。二、定型化契約解釋原則

契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

#### 三、商品資訊

(一)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：

1. 品名。
2. 內容物名稱及淨重、容量或數量；其為二種以上混合物時，應分別標明，必要時應記載食品之尺寸大小。前述內容物標示方式應依下

列規定辦理：

(1)淨重、容量以法定度量衡單位或其代號標示之。

(2)內容物中液汁與固形物混合者，分別標明內容量及固形量。但其為均勻混合且不易分離者，得僅標示內容物淨重。

4

3. 食品添加物名稱。

4. 製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。

5. 原產地(國)。

6. 以消費者收受日起算，至少距有效日期前\_\_\_日以上或製造日期後\_\_\_日內。

7. 企業經營者如屬「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」公告之販售業者，應記載食品業者登錄字號。

8. 其他經中央主管機關公告特定產品指定之標示事項，亦應一併標示。

9. 交易總價款，並應載明商品單價、商品總價、折扣方式等資訊。 含運費

不含運費；運費計價\_\_\_\_\_。

(如有運費約定，其計價及負擔方式應於交易前詳細記載，如未記載，視同運費由企業經營者負擔。)

(二)企業經營者應提供其投保產品責任險證明文件影本或於契約上揭露相關資訊。

(三)企業經營者應主動揭露委託(任)廠商、監製廠商或薦證代言人等相關資訊；主動揭露顯有困難者，應確實充分說明揭露委託(任)、監製或薦證等之文字說明。

#### 四、付款方式說明

企業經營者應提供付款方式之說明供消費者參閱。企業經營者提供之付款方式如有小額信用貸款或其他債權務關係產生時，企業經營者須

主動向消費者告知及說明如債權務主體、利息計算方式、是否另有信用保險或保證人之設定或涉入等資訊。

## 五、契約履行及確認機制

企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。

## 六、商品交付地、交付期日及交付方式<sup>5</sup>

(一)企業經營者應載明商品交付期日或期間，並提供交付地點供消費者選擇。企業經營者如採取收到貨款後再寄送商品者，應於收受貨款後三日內(雙方另有約定者不在此限)將商品寄出或交付予消費者。

(二)交付(運送)方式：\_\_\_\_\_ (溫度：冷藏冷凍常溫\_\_\_\_\_)。七、商品訂購數量上限

企業經營者於必要時，得揭露商品數量上限資訊，並得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限。

消費者逾越企業經營者訂定之數量上限進行下單時，企業經營者僅依該數量上限出貨或提供服務。

## 八、受領物之檢視義務

消費者於收受商品後，應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，如發現有應由企業經營者負擔保責任之瑕疵時，應即通知企業經營者。

## 九、消費爭議之處理

企業經營者應就消費爭議說明採用之申訴及爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

## 十、訴訟管轄

因本契約發生訴訟時，雙方同意以 OO 地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

貳、以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約不得記載事項

一、不得約定拋棄契約審閱期間及審閱權。

二、除法律另有規定外，不得對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。

三、不得約定企業經營者得片面變更契約內容。

四、不得約定企業經營者得片面變更標的物之份量、數量、重量等商品資

6

訊，消費者不得異議之條款。

五、企業經營者應確保廣告內容之真實，不得為不實、誇張、易生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。

六、不得約定企業經營者得任意解除契約。

七、不得約定免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品安全衛生管理法等法規應負之責任。

八、不得約定企業經營者得保管或收回消費者持有之契約。九、不得約定剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權。十、不得約定如有糾紛，限以企業經營者所保存之交易資料為認定標準。十一、不得約定企業經營者交付商品時得收回訂貨單。

十二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。

