



衛生操作指南

網上訂購餐飲及外賣配送服務篇



目的

本指南基於整體食品安全風險，以及保障第三方交易及送餐平台、食品生產及供應商、消費者三方權益為出發點，提醒平台經營者須具體注意的食品安全衛生規範，促進行業完善管理，守法經營。



適用範圍

互聯網訂餐、提供外賣配送餐飲服務的交易平台經營者、餐飲物流服務提供者、提供外賣配送服務的食品生產經營者。



完善安全管理



- 慎選符合食品安全、衛生可靠、信譽良好的食品生產及供應商作為合作商戶：
 - 謹慎評估外賣配送食品之食用安全風險，尤其生冷即食食品。
 - 留意食品生產及供應商用於盛放或直接接觸食品的一次性容器及餐具，都必須符合食品安全與質量安全要求。
 - 為食品生產及供應商提供配送服務前，應實地查察其加工生產場所的衛生狀況。



- 建立有效的食品安全內部管理制度：
 - 為每一宗配送服務備有可供查閱的紀錄（如：食品製造及供應商、運送時間、發貨點、目的地、貨物清單等），以便有需要時供權限部門追查貨源。
 - 為負責配送食品之人員（不論全職或兼職者）提供食品安全培訓，予其具備食品安全及衛生意識。



取貨驗收



- 配送人員在取貨時應確認食品的狀況及防污保護是否足夠。



- 考慮到對第三方平台經營者及配送人員的保障，可於食品包裝或容器上標示食品接單及取貨時間、食用時間提示、生產商名稱和聯繫方式等資訊，並提醒消費者儘快食用，避免長時間存放。



外賣配送



- 食品生產經營的設施、設備或工具，用於食品的包裝材料、容器以及餐飲器具都必須符合安全及衛生要求。不同的食品應分開包好運送，確保送餐過程食品不受污染。



- 為外賣配送的餐飲膳食提供衛生安全且具保溫功能的暫存設備。如不具冷藏配送的條件及設備，不應配送生冷即食（如：沙律、刺身及壽司等）和冷加工糕點等需冷藏食品。



- 所有餐飲膳食的運送應符合安全及衛生要求，且應盡可能以最短時間內送達消費者手上。



清潔維護



- 配送餐點的暫存設備只用於運送已調製好的餐飲膳食，不應用作裝載生鮮食材、廢棄物或化學品等有污染食品風險的貨物。



- 配送餐點的暫存設備應當每天清潔、消毒，定期更換，以免對食品造成污染。



法律認知



- 為供公眾食用而生產、加工、調配、包裝、運送、進口、出口、轉運、貯存、出售、供應、為出售而存有或展示，又或以任何方式交易食品的行為都受第5/2013號法律《食品安全法》規管。



- 根據法律，食品生產經營者有義務建立有效的食品安全內部管理制度；在指定期間內保存進出貨紀錄或相關單據；當存有或可能存有食品安全風險時向監督當局作出通報，全力配合食安監管工作。



- 根據第30/2021號行政法規《外賣食品活動場所的登記制度》，外賣店必須完成登記後，才可向公眾開放；同時須向公眾展示登記資料（實體店須張貼登記證明；透過互聯網或手機應用程式經營、推廣則須展示登記編號）。



消費保障



- 於網頁上為用戶提供充分的食品供應商資訊（包括：商店名稱、公司名稱、外賣店登記編號、經營場所地址、聯絡電話、供應餐飲食品之項目、餐牌等），確保網頁刊載之商戶資訊與牌照或商業登記上之資訊一致。



- 對在貯存、運輸、食用等方面有特殊要求的食品（如：高風險食品、需消費者再次加工或翻熱的食品等），應在網上刊載的食品資訊中予以說明和提示。



- 與食品安全及衛生監察部門保持聯繫，掌握食品安全事件及相關風險資訊。



- 為提升服務品質以及增加保障，鼓勵建立跟進用戶投訴的渠道，如發現潛在食安風險及時向權限部門通報。