

方便營商諮詢委員會  
食物及相關服務業工作小組

*諮詢訂立食物外賣及外送服務的業務守則*

## 目的

本文件旨在向各委員簡介食物環境衛生署(食環署)就餐飲外賣及配送服務所制訂的業務守則(守則)。

## 背景

2. 根據現行食物業發牌制度，持牌食物業處所如提供外賣及餐飲配送服務(包括網上銷售食物)，必須遵守有關持牌條件，包括有關食物容器、食物存放和運送溫度的規定。

3. 電子商貿近年漸趨普及，透過互聯網、流動應用程式或社交媒體進行的食品交易，以及食物投訴／事故亦隨之增加。市民關注到持牌食物業處所、網上送餐平台及送餐員在運作方面的衛生問題。有見及此，食環署計劃制訂業務守則，為提供外賣及餐飲配送服務的持份者訂定參照指引。

## 守則

4. 守則訂明處理即食餐飲的基本衛生和食物安全規定，供所有相關業務持份者(包括食物業處所、網上食物平台、外送服務承辦商、送餐員)在提供送餐服務時遵行。守則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。有關的衛生和食物安全規定主要涵蓋以下各方面：

### (a) 食物業處所

#### (i) 製作食物

- 須適時並妥當地製作食物，以配合送遞時間。

## (ii) 包裝食物

- 須使用合適的容器盛載食物，包裝須有適當設計或設有防拆記認以免食物受到干擾，並標示製作和包裝時間或貼上有關標籤。如送遞需要冷藏的限制出售的食物，則須把食物妥為存放在容器中，以便在運送過程中保持最佳貯存溫度(例如使用冷凍包)。

## (iii) 運送餐飲

- 如送餐服務由食物業處所安排或負責，經營者須為送餐員提供足夠的衛生及食物安全培訓。如由外送服務承辦商提供服務，則須選擇可按所需條件送遞食物的合資格承辦商。

## (b) 網上食物平台和外送服務承辦商

- 須核實有關食物業處所的牌照／許可證；
- 應盡可能整合和利用技術以確保食物安全，例如為送餐員提供最佳路線和送遞次序；避免接收運送時間過長的訂單；如送遞延遲，須通知有關顧客；
- 須備存所有訂單及送遞記錄至少 60 天；
- 須向送餐員提供足夠的衛生及食物安全培訓；
- 應建立機制以處理不符規定的情況及顧客投訴；以及
- 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) 送餐員

送餐員須遵循良好衛生守則，包括：

- 在運送過程中，把所有食物與其他物品分開擺放，即食食物則須與生的食物分開放置；
- 冷熱食物最好置於不同容器，需要冷藏的限制出售的食物在運送時應盡可能保持於攝氏 4 度或以下；

- 應妥善放置食物，以免壓碎食物或損壞食物容器；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、干擾或更換食物包裝；
- 應盡量減少對食物作不必要的翻動；
- 沒有放入保暖器或冷藏器的食物須在配製後一小時內交付顧客；
- 應提醒顧客盡快用餐；
- 須保持良好個人衛生習慣；
- 須於每次外送前後適當清潔運送容器及車輛的食物貯存格；
- 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，應立即停止工作；以及
- 應出席有關的衛生及食物安全培訓。

如送餐服務是由網上食物平台或外送服務承辦商安排或負責，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、食物衛生及／或相關事宜)提出的一切投訴。

5. 食環署計劃於 2022 年年底推出上述守則。

### 徵詢意見

6. 請委員備悉本文件，並就有關內容提出意見。

食物環境衛生署  
2022年9月