

# 108至110年美食外送平台稽查專案結果分析

劉建緯 紀雅雯 魏文進 陳美娟 林旭陽 劉芳銘

食品藥物管理署北區管理中心

## 摘要

食藥署自108年至110年規劃並執行美食外送平台稽查專案，查核美食外送平台業者是否依規定申請食品業者登錄，結果僅109年1家業者不合格而裁處，另食品良好衛生規範(Good Hygienic Practice, GHP)查核結果，則無不合格之業者。查核與美食外送平台合作之餐飲業者，計有3家未投保產品責任險，3家業者有貯放逾期食品，1家業者GHP不合格，4件成品不合格。外送服務員方面，109年至110年查核衛生管理情形均全數合格。因應利用美食外送平台點餐已是餐飲消費之新趨勢，為管理食品衛生安全及品質，維護國民健康，宜持續加強查核是類業者，以促使業者符合相關規範。

**關鍵詞：**美食外送平台、稽查、食品良好衛生規範、GHP

## 前言

因國人飲食型態轉變、網路電子商務興起及108年起Covid-19疫情影響，國人使用網路美食外送平台取得餐飲服務日益頻繁，爰衛生福利部食品藥物管理署(下稱食藥署)於108年4月26日公告修正「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」，「食品物流業」自108年7月1日起應辦理食品業者登錄始得營業；「美食外送平台業」倘有參與或提供食品運送服務等行為，即屬食品安全衛生管理法(下稱食安法)規範之「食品物流業」，應依法辦理登錄，並符合該法之相關規定。為管理是類業者之食品衛生安全及品質，自108年起規劃並執行「美食外送平台稽查專案」(以下稱該專案)。

該專案採滾動式逐年檢討，自108年開始查核各家美食外送平台業者以及與各家美食外

送平台合作之餐飲業者；109年起再擴大查核至美食外送平台外送服務員，確保外送員於餐點外送衛生管理符合食品安全衛生規範。

## 目的及策略

「美食外送平台稽查專案」針對「美食外送平台」、「與美食外送平台合作之餐飲業者」及「美食外送平台外送服務員」進行查核，構成該專案之主要查核類別，分述如下：

### 一、美食外送平台業者

根據食藥署於108年9月19日訂定、110年9月30日修正之「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」<sup>(1)</sup>內所述，網路美食外送平台業者係為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，即應符合食安法相關規定。108年至110年由食藥署自食品藥物業者登錄平台擷取名單，曾列入該專案「美食外送平台業者」稽查名單如下表一，該名單交由所轄之地方政府衛生局查核。另於108年查核結果發現原查核名單中「熊媽媽買菜網」、「Lalamove」、「全球快遞(Global Express)」、「跑跑腿(paopaotui)」等業者係為純物流業者，未提供線上訂餐服務，故未列入美食外送平台業者資訊公開結果名單。

根據行政院消費者保護處(以下稱消保處)公布「109年線上美食外送平台消費申訴案件數量及分析」<sup>(2)</sup>，109年線上美食外送平台兩

家業者Foodpanda及UberEats之消費申訴案件數總計為1,977件。與美食外送平台服務相關的案件樣態為「取消訂單不退費」、「無法取消訂單」、「優惠方案扣款爭議」，達1,421件，佔全部申訴案件之71.9%，因此食藥署為管理相關平台業者，已制定前開指引，倘相關網路美食外送平台業者參與或提供食品運送服務行為，視為食品業者，應依衛生福利部106年12月25日衛授食字第1061303394號令公告修正「食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項」(其名稱並修正為「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」)之相關規範，並須遵循食安法相關法令。

表一、108至110年美食外送平台業者指定查核名單變化

市招名稱	108年	109年	110年
UberEats(優食台灣)	V	V	V
Foodpanda(富胖達)	V	V	V
Foodomo	V	V	V
yo-woo(有無快送)	V	V	V
CutAway(卡個位)	V	V	V
Quick pick(快點網路點餐)	V	V	V
蝦皮外送	X	V	V
快送筋斗雲(Magic Clouds)	X	V	V
優惠寶美食外送	X	V	V
By The Way	X	V	V
今天吃什麼	X	V	V
Deliveroo(戶戶送)	V	X	X
Honestbee(誠實蜜蜂)	V	X	X
ChuMe(揪咪)	V	X	X
街口外送	X	V	X
OpenRice(開飯喇)	V	X	X
吃飽沒	V	X	X
Geoshop	X	X	V
外送9453	X	V	X

V：為當年度查核與資訊公開名單。

X：為當年度未經營故未列入查核名單。

## 二、與美食外送平台合作之餐飲業者

根據前開消保處所公布「109年線上美食外送平台消費申訴案件數量及分析」中，與餐飲業者有關的投訴案件態樣為「店內價與外送價有差異」合計80件、「餐點內容不符」合計130件，占總件數的6.5%。餐飲業者透過平台提供資訊予消費者作為締約判斷依據，因此業者依前開「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」應主動於網頁菜單揭露正確資訊，惟不時有消費者使用外送平台所取得的餐點品質不佳而受到新聞輿論關注。

## 三、美食外送平台外送服務員

美食外送服務員係因美食外送平台之需求而產生之新興服務業，專職提供各外送平台餐飲外送服務之服務員。雖在美食外送平台興起前，不少連鎖餐飲品牌均已有外送服務員(如McDonald's、Pizza Hut、DOMINO'S PIZZA、KFC等)，但其外送服務須達到一定金額才接受外送訂單，且其外送員均為該餐飲業者之員工，為消費者提供自家餐點外送服務。而美食外送平台興起之後，則由平台招募外送員簽

約，外送不同餐飲業者之餐點。

由於外送員可能接觸所運送之食品，故食品運輸衛生管理至關重要，該專案自109年起加入以隨機攔查方式，查看外送員所使用的外送箱是否清潔、外送員本身衛生管理、外送餐點衛生與包裝情形等項目，並配合防疫政策，向外送服務員宣導防疫知識。

## 結果

該專案針對「美食外送平台業者」、「美食外送平台合作餐飲業者」、「美食外送服務員」進行查核之歷年結果分述如下：

### 一、美食外送平台業者稽查結果

108至110年針對美食外送平台業者之食品良好衛生規範準則(下稱GHP)與食品業者登錄之查核結果如表二：

依據前開表一及連續三年查核結果可得知，自108至110年，該專案每年的稽查名單均有變動，可見美食外送平台並非容易經營之事業。如108年之誠實蜜蜂(Honestbee)、吃飽沒、109年之戶戶送(Deliveroo)、110年之街口外送目前已退出市場；或業者調整營運模

式，如將外送業務外包給其他專職物流公司(如lalamove、全球快遞)等，以區隔「食品物流業」之管理責任；亦有地區型外送平台出現(如外送9453)，係透過臉書專頁及LINE群組方式派單以降低平台建置成本。因此，目前仍完全符合食藥署所規範之「美食外送平台業者」定義：「設置網站或是APP架設『網路平台』提供餐飲媒合服務，供餐飲業與消費者使用其自設平台刊登菜單以訂購餐飲相關需求，該平台以聘僱或承攬外送服務人員配送之食品物流業」僅剩「Foodpanda」、「Uber eats」、「Foodomo」、「有無外送」等4家仍有專屬外送車隊。

綜觀經過臺灣這幾年外送餐飲市場的發展，各家外送平台經營模式大致上已發展成以下5種型式(如表三)。主要以「有無自有平台」及「有無自有外送員」作為區分方式。

### 二、與美食外送平台合作餐飲業者

因108年為臨時成立之稽查專案，當時僅要求有美食外送平台服務範圍縣市之各地方政府衛生局，以每月查核15家與美食外送平台合作之餐飲業其GHP及食品業者登錄情形；109年列入正式專案，以直轄市衛生局查核30

表二、108年至110年美食外送平台業者查核情形

稽查項目	年度	稽查家數	合格	不合格	其他 <sup>(註)</sup> 查核情形
GHP	108	16	10	0	2家不適用，另有3家已歇業，1家業者於查核時發現其營業地址無此公司
	109	21	3	0	16家不適用，另有1家已歇業，1家因未能獲得業者之確切聯絡方式或地址，故所轄之衛生局未能查核
	110	11	4	0	6家不適用，另有1家已退出外送業務
食品業者登錄	108	16	9	0	3家不適用，另有3家已歇業，有1家業者於查核時發現其營業地址無此公司
	109	21	16	1	2家不適用，另有1家已歇業，1家因未能獲得業者之確切聯絡方式或地址，故所轄之衛生局未能查核
	110	11	4	0	6家不適用，另有1家已退出外送業務

註：不適用食品業者登錄之業者係因未提供訂餐或外送服務；不適用GHP之業者係因未有相關倉儲或食品物流服務

表三、外送平台經營與餐飲物流方式

經營型式	有無自有外送員	範例業者	備註
自有平台或app	有	UberEats、FoodPanda、有無外送、Foodomo等	為主流美食外送平台業者型態，擁有自有品牌外送車隊及平台刊登餐飲資訊。
自有平台或app	無，配合第三方物流服務公司如lalamove	街口外送、蝦皮外送	為購物平台所延伸之美食外送服務，街口外送已於110年月日終止服務
自有平台或app	無，合作簽約店家自行外送	優惠寶美食外送、Geoshop	僅經營在地美食資訊平台，倘消費者須外送餐飲，則由餐飲業者自行外送
無自有平台或app	無，合作簽約店家自行外送	快送筋斗雲、今天吃什麼、外送9453	僅透過臉書專頁或Line群組刊登餐飲資訊，由消費者下單再由餐飲業者自行外送
自有平台或app，無餐飲媒合平台	有，專門經營運送	Lalamove、全球快遞、跑跑腿	以專職經營外送服務之勞務派遣平台，其服務範圍不侷限於餐飲外送服務，並於各美食外送平台合作，提供外送服務

表四、108至110年查核與美食外送平台合作之餐飲業者結果

查核項目	108年	109年	110年
總查核家數	952	474	427
GHP不合格家數	0	0	1
GHP不合格率(%)	0	0	0.2
食品業者登錄不合格家數	0	0	0
總抽驗件數	-	-	474
抽驗複抽不合格件數	-	-	4
抽驗不合格率(%)	-	-	0.8
產品責任險不合格家數	-	1	2
菜單標示違規家數	-	0	0
逾期食品違規家數	-	3	0

家、非直轄市衛生局查核18家、金門縣及澎湖縣(連江縣未有美食外送平台服務)查核4家為目標家數，除原有GHP及食品業者登錄查核外，並新增產品責任保險、菜單標示及逾期食品查核項目；110年配合進口肉品法規修正，新增抽驗肉品檢驗乙型受體素殘留及抽驗成品檢驗食品中微生物衛生標準，因此108至110年查核與美食外送平台合作之餐飲業者結果如表四；惟110年家數下降係因專案執行期間發生covid-19疫情，衛生局人力大量投入防疫工

表五、108至110年與美食外送平台合作之餐飲業者前五名GHP初查缺失樣態與違規家次

GHP條文及項目	108年	109年	110年
GHP附表二之第一項、(一)及(三)等有關食品從業人員之身體健康檢查及感染傳染病期間不得從事與食品接觸之工作等規定	212	101	131
GHP第6、7、26條有關避免交叉污染之規定	70	18	14
GHP附表二之第二項有關食品接觸面應保持整潔之規定	61	18	14
GHP附表二之第一項、(四)有關食品從業人員穿戴衣帽等規定	44	16	16
GHP附表一之第二項有關廠區建築及設施之相關規定	41	11	11

作，故較109年查核家數為低。

另依據食藥署產品管理資訊系統(PMDS)各地方政府衛生局填報與美食外送平台合作之餐飲業者限期改正之結果，108至110年GHP初查缺失前5名項目及違規家次分析如表五：

從表五可知，與美食外送平台合作之餐飲業者最常見的GHP缺失項目為「新進從業人員」或「餐飲從業人員」未進行體檢，其他項目均為環境衛生上的缺失，建議地方政府衛生

局針對此類餐飲業對於從業人員應辦理健康檢查及維持環境、器具整潔衛生等項目之輔導及相關教育訓練。

此外，食品業者登錄合格率及GHP符合比率，因美食外送平台的興起，且近年來出現沒有實體餐廳、消費者僅透過網路平台訂購，再由外送或外帶自取方式提供餐食之幽靈廚房(Ghost kitchen)、雲端廚房(Cloud kitchen)，使加入餐飲業的門檻降低，促使有更多業者加入，惟部分業者對於食品相關法規認知較為不足，且該專案要求將未查過業者列為優先對象，因此易發生食品安全衛生管理項目違規。而幽靈廚房此類新型態的餐飲業者出現，因無實體店面，且部分藏身於住宅內，造成地方政府衛生局稽查人員查核不易，該類業者也較為容易發生相關食品衛生品質問題；如110年專案執行期間，某餐飲業者係為雲端廚房，因出餐衛生品質不佳，民眾投訴至爆怨公社<sup>(3)</sup>，其所轄之地方政府衛生局前往查核GHP後雖已複查合格，惟該局再度收到民眾投訴，爰再次前往查核，結果該業者卻不符規定，經限期改善後仍不合格，遂依食安法處分。

再者，110年稽查發現餐飲業者多數業者未於美食外送平台訂餐頁面揭露牛豬原料原產地等違規情形，食藥署遂於110年3月24日召開「美食外送平台牛豬肉及其可食部位原料原產地標示說明會議」，及110年6月3日召開「美食外送平台業者溝通討論會議」向各大外送平台業者持續宣導網頁及app餐飲資訊應揭露牛豬原料原產地。

### 三、美食外送平台外送服務員

該專案於109年共查核158位，110年因新冠肺炎疫情影響，各地方政府衛生局稽查人員須支援防疫工作，共查核121位其外送箱是否清潔、外送員衛生管理、外送餐點衛生情形，均全數合格；另發現其所屬的美食外送平台分布如表六，外送服務員所隸屬之外送平台以特

表六、109年及110年查核外送服務員所屬平台分布表

所屬平台	109年度查核人數	110年度查核人數
Foodpanda	112	90
Ubereats	37	31
有無外送	3	0
Foodomo	1	0
Lalamove	2	0
蝦皮外送	2	0
街口外送	2	0
合計	158	121

定之大型業者為主，有逐漸集中化之趨勢，因此該外送平台對於其外送員的教育訓練更責無旁貸。

## 結 論

綜合上述三類稽查對象之稽查結果，在美食外送平台業者方面，108年至110年分別查核16、21及11家，食品業者登錄查核結果，僅109年1家業者不合格而裁處，GHP查核結果則無不合格之業者。查核與美食外送平台合作之餐飲業者方面，108年至110年分別查核952、474及427家，109年有1家未投保產品責任險，3家業者貯放逾期食品之情形，110年有1家業者GHP不合格，4件成品抽驗不合格，2家業者未投保產品責任險之情形。外送服務員方面，109年至110年分別查核158、121名人員，其衛生管理情形均全數合格。

### 未來美食外送平台管理建議

美食外送平台藉由虛擬網路科技與實體餐飲業結合，配合數位金流，創造出新形態商業模式，突破民眾既有對於「餐飲」的消費行為，並在疫情的推波助瀾下，為減少人與人之間的接觸，更多人逐漸接受並使用此新興科技

服務；故對於何謂是「食品業者」的定義，應考慮新形態的消費行為或商業模式，俾課責相關業者相對應的法律責任。

再者，根據經濟部研究發展委員會於110年1月29日所公布之「國內外經濟情勢分析」<sup>(4)</sup>指出，「隨著智慧型手機普及與外送服務市場蓬勃發展，民眾用餐型態有了更多元的選擇，衍生出「雲端廚房」等新興商業模式。由於既有實體餐廳所提供外送服務可能無法滿足消費者真正的需求，而雲端廚房的出餐及配送服務，正好因應現階段疫情帶來的宅經濟商機，成為下一波餐飲業創新的趨勢。」可見餐飲業者透過這類新型經營方式，由原本於實體店面提供消費者閱覽的「菜單」等相關資訊揭露，將不再受限於一般所見到的傳統實體菜單形式，消費者僅能透過app或網頁查看線上菜單資訊與售價，故外送平台更應負起責任向其合作之餐飲業者要求於網頁或app揭露食安法規定之食品資訊，如原料原產地、基因改造食品標示、重組肉標示、火鍋湯底標示等供消費者選擇。而餐飲業者藉由透過外送平台及外送服務員送餐，已無直接供應飲食之行為，故應重新思考「於直接供應飲食場所之商品標示」規範範圍，以符合現有新形態的餐飲業者所應負起的商品資訊揭露責任。

另就該專案發現與美食外送平台合作之餐飲業者其GHP不合格情形，最常見的GHP缺失項目為「新進從業人員」或「餐飲從業人員」未進行體檢及環境衛生上的缺失，建議各地方政府衛生局未來針對轄內相關餐飲業者之從業人員辦理健康檢查及維持環境、器具整潔衛生等項目加強輔導及教育訓練；此外，美食外送平台業者或相關物流業者針對旗下合作之外送員，應加強其衛生安全相關教育訓練，以提升

其外送服務及衛生管理之品質。

## 致 謝

美食外送平台稽查專案自108年啟動以來，感謝食藥署各級長官在專案計畫階段的悉心指導，更感謝全國各地方政府衛生局專案承辦人與稽查人員於專案執行期間戮力達成專案各項稽查要求與目標家數，才能順利完成本研究分析，因人數眾多不及繁載，在此一併致謝。

## 參考文獻

1. 食品藥物管理署。2021。「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」。  
[<https://consumer.fda.gov.tw/Law/Detail.aspx?nodeID=518&lawid=804>]
2. 行政院消費者保護會。2021。公布109年線上美食外送平台消費申訴案件數量及分析。  
[<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/9e0cca58-8935-4d13-8e3f-6f844fe6839f>]
3. 蘋果新聞網。2021。「外送員提醒很詭異一打開竟臭酸！鍵盤柯南驚呼這是『幽靈名店』。」。  
[<https://tw.appledaily.com/local/20210131/PAVLZG3OOJEEHGMUIUFTSKVDSY/>]
4. 經濟部研究發展委員會。2020。國內外經濟情勢分析109年12月號。P58~69。  
[[https://www.moea.gov.tw/MNS/populace/introduction/EconomicIndicator.aspx?menu\\_id=150](https://www.moea.gov.tw/MNS/populace/introduction/EconomicIndicator.aspx?menu_id=150)]

## Survey of the Inspection Project of the Food Delivery Platforms in Taiwan, 2019-2021

CHIEN-WEI LIU, YA-WEN CHI, WEN-CHIN WEI, MEI-CHUAN CHEN,  
HSU-YANG LIN AND FANG-MING LIU

Northern Center for Regional Administration, TFDA

### ABSTRACT

Taiwan Food and Drug Administration (TFDA) has planned and implemented the food delivery platforms inspection project since 2019. The inspection results of the food delivery platforms showed that only 1 case was fined for failing to complete the registration of food businesses in accordance with Food Safety and Sanitation Act. The investigation of the catering-related industry also demonstrated that 3 cases without product liability insurance, 3 cases with expired food material, 1 case violating the regulations of Good Hygienic Practice (GHP), as well as 4 ready-meals failing to pass the examination of Sanitation Standard for Microorganisms in Foods were found. All the food delivery riders passed the field hygienic audits. In response to the fact that ordering food through food delivery platforms has become a new trend in food and beverage consumption area, the stringency of hygiene management to the catering-related industry needs to be strengthened to enforce on food safety, quality, and citizens' health. Finally, the evaluation of amending Food Safety and Sanitation Act and related regulations to the emerging industry is recommended.

Key words: food delivery platform, inspection, Good Hygienic Practice(GHP)