

104年度國際觀光旅館內餐飲業符合食品安全管制系統準則概況分析

黃家德 林蘭砒 鄭維智

食品藥物管理署食品組

摘要

為提升餐飲業者衛生安全之管理層次，確保國內外旅客飲食健康安全，衛生福利部於103年5月9日公告國際觀光旅館內餐飲業應符合「食品安全管制系統準則」，並自104年7月1日生效。藉由導入危害分析重要管制點(HACCP)原理，降低及預防供餐飲食危害之風險。截至104年度止，我國國際觀光旅館計57家通過食品安全管制系統符合性稽查(符合率83%)，專門職業人員聘用比率達67%，不符合者皆由地方政府衛生局依法處辦。由稽查結果顯示，常見缺失除不符合食品良好衛生準則之建築與設施維護、食材供應商管理制度及設備器具與人員衛生外，食品安全管制系統準則之研訂及執行監測計畫與危害分析作業亦為主要未確實執行之項目。

關鍵詞：食品安全管制系統準則、食品良好衛生規範準則、國際觀光旅館、餐飲業

前言

國際觀光旅館(International tourist hotel)係指由中華民國交通部觀光局(下稱觀光局)評定核發觀光旅館業執照且註記為國際觀光旅館者，並提供旅客住宿、餐飲、休閒等相關服務之營利事業^(1,2)。依據觀光局104年度觀光旅館營運資料統計，國際觀光旅館之總營業收入為新台幣493億元，其中餐飲收入達221億元(佔44%)，顯見，國際觀光旅館內之餐飲業為我國發展觀光事業中不可或缺之重要環節⁽³⁾。

由食品藥物管理署(下稱食藥署)食品中毒年報資料統計，攝食場所以供膳之餐飲營業場所引起之食品中毒案件佔最高比率⁽⁴⁾。而臺灣觀光旅遊產業盛行，來臺旅遊人數逐年增加，若觀光旅館內之餐飲從業人員製備餐食行為

不當或未落實採購驗收制度，即可能因交叉污染、未澈底加熱、保存溫度不足等因素，增加食品中毒發生的機率，除造成旅客健康受損外，亦將嚴重影響國家觀光旅遊產業之形象。

為提昇國際觀光旅館業者之衛生安全管理層次，導入預防性危害之衛生安全管理概念，食藥署自99年起積極輔導國際觀光旅館業者利用危害分析重要管制點(Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP)原理制定食品安全管制系統(Food Safety Control System)，協助業者通過餐飲業食品安全管制系統衛生評鑑⁽⁵⁾，於103年5月9日公告「國際觀光旅館內餐飲業應符合『食品安全管制系統準則』相關規定」⁽⁶⁾，且自104年7月1日生效。本文彙整分析104年度，地方政府衛生局執行國際觀光旅館內餐飲業食品安全管制系統符合性稽查結果

及相關常見缺失項目進行探討，期能供作餐飲業者及政策宣導之參考。

結果與討論

目的及策略

104年度國際觀光旅館內餐飲業實施食品安全管制系統符合性稽查(下稱符合性稽查)係由地方政府衛生局，依據觀光局公布之國際觀光旅館名單⁽³⁾，就所轄國際觀光旅館業者執行查核作業，查核內容包含是否落實依食品良好衛生規範(Good Hygiene Practice for Foods, GHP)準則制定「衛生管理標準作業程序書」、「製程及品質管制標準作業程序書」、「倉儲管制標準作業程序書」、「運輸管制標準作業程序書」、「檢驗與量測管制標準作業程序書」、「客訴管制標準作業程序書」、「成品回收管制標準作業程序書」、「文件管制標準作業程序書」及「教育訓練管制標準作業程序書」、食品安全管制系統及相關衛生法規規定。通過符合性稽查且複查合格者，由地方政府衛生局函報食藥署並公布更新「衛生機關執行國際觀光旅館內餐飲業實施食品安全管制系統符合性稽查結果名單」⁽⁷⁾。

一、國際觀光旅館經營概況

(一)家數

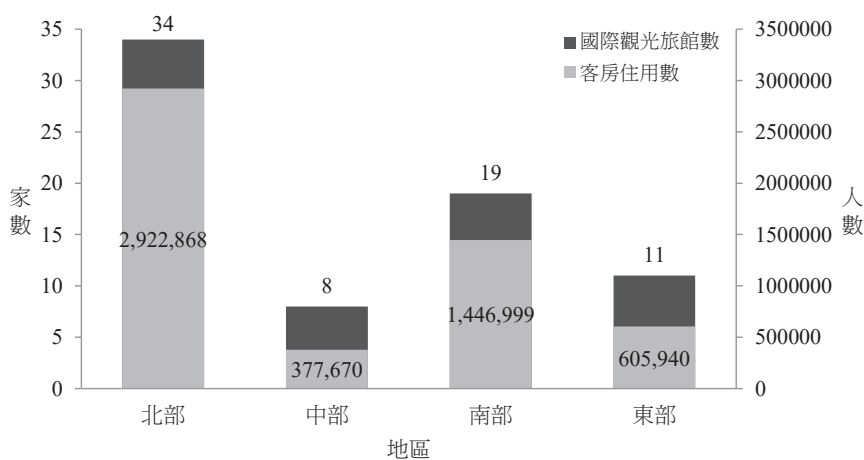
依據104年度觀光局統計資料⁽³⁾，我國計有72家國際觀光旅館，其中以北部地區(台北市、新北市、桃園市、新竹市及新竹縣)之國際觀光旅館數最多，計34家(47%)，其次依序為南部地區(嘉義市、台南市、屏東縣及高雄市)19家(26%)、東部地區(宜蘭縣、花蓮縣及台東縣)11家(15%)及中部地區(台中市與南投縣)8家(11%)。

(二)客房住用數

另於客房住用數部分，仍以北部地區最高，計2,922,868位旅客，其次為南部地區1,446,999位旅客、東部地區605,940位旅客及中部地區377,670位旅客(圖一)，住用率為64至75%間。

二、國際觀光旅館內餐飲業食品安全管制系統符合性稽查結果

(一)符合性稽查合格率及後續裁處情形



圖一、臺灣104年度國際觀光旅館數及客房住用數

104年度國際觀光旅館內餐飲業符合食品安全管制系統準則概況分析

於104年度，由地方政府衛生局執行69家國際觀光旅館內餐飲業符合性稽查，計57家國際觀光旅館、62間中西式餐廳，符合相關規定(符合率83%)，不符合者計12家。專門技術人員聘用比例約67%，計有46人，其中含食品技師27人及營養師19人，並以中部地區聘用率最高(75%)，其次依序為北部地區(65%)、南部地區(63%)及東部地區(27%)。

而不同地區國際觀光旅館內之餐飲業HACCP符合情形，以中部地區與南部地區最高，皆為100.0%，其次分別依序為北部地區及東部地區之76.5及55.6%；專技人員聘用數部分，則以北部地區最高，計24人，其次為南部地區(12人)、中部地區(6人)及東部地區(4人)(表一)。

依食品安全衛生管理法第44條規定⁽⁸⁾，違反食品安全管制系統準則且經命其限期改正，屆期不改正者，得處新臺幣六萬元以上二億元以下罰鍰，不符合之國際觀光旅館由地方政府衛生局依法處辦，計已開立新台幣12萬元罰鍰，其餘不符合者皆經所轄衛生局複查合格。

表一、104年度國際觀光旅館內餐飲業食品安全管制系統符合性稽查結果

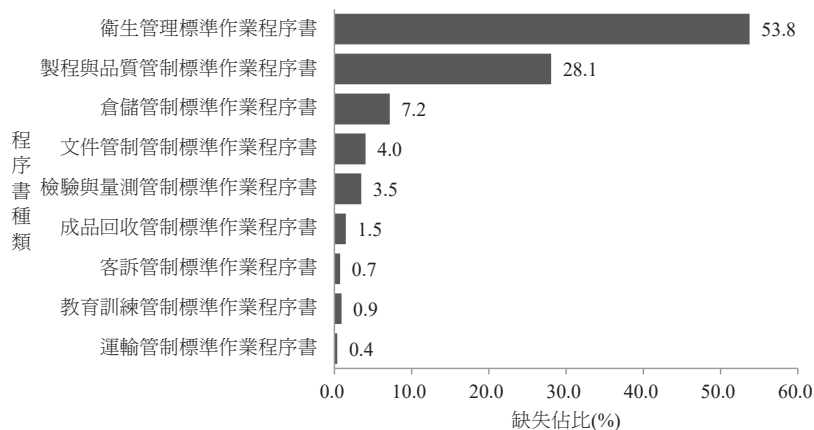
地區	國際觀光旅館數	稽查總數	符合家數(%)	專門技術人員數	
				食品技師	營養師
北區	34	34	26 (76.5)	17	7
中區	8	8	8 (100.0)	2	4
南區	19	18	18 (100.0)	7	5
東區	11	9	5 (55.6)	1	3
總計	72	69	57 (82.6)	27	19

備註：未執行稽查者計3家，包括南部地區1家歇業，及東部地區2家排定於105年度執行查核作業

(二)符合性稽查結果分析

由符合性稽查結果顯示，共有658項總缺失數，其中GHP準則之缺失佔82.8%(計545項)，食品安全管制系統準則之缺失佔17.2%(計113項)。而「衛生管理標準作業程序書」與「製程與品質管制標準作業程序書」為GHP準則之主要缺失，佔其81.9%(計446項)(圖二)。

進一步分析「衛生管理標準作業程序」之缺失，又以建築與設施(52.2%)、設備器具之清洗(15.4%)與作業人員之衛生管理

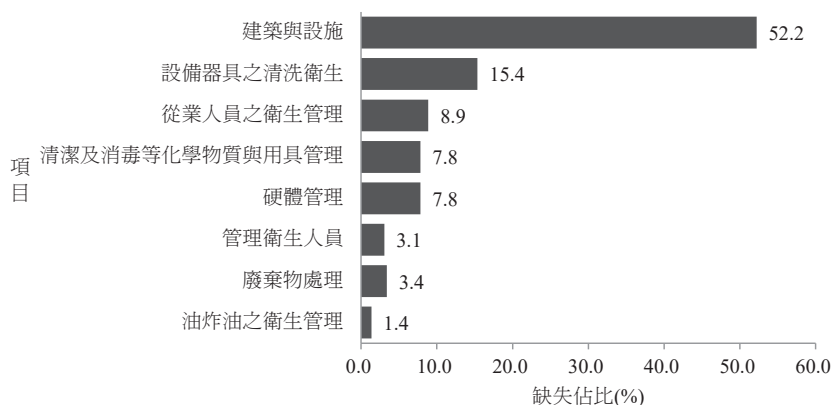


缺失佔比(%)：(各程序書缺失數/GHP 衛生管理項目之總缺失數) × 100

圖二、69家國際觀光旅館內餐飲業之GHP衛生管理項目常見缺失佔比

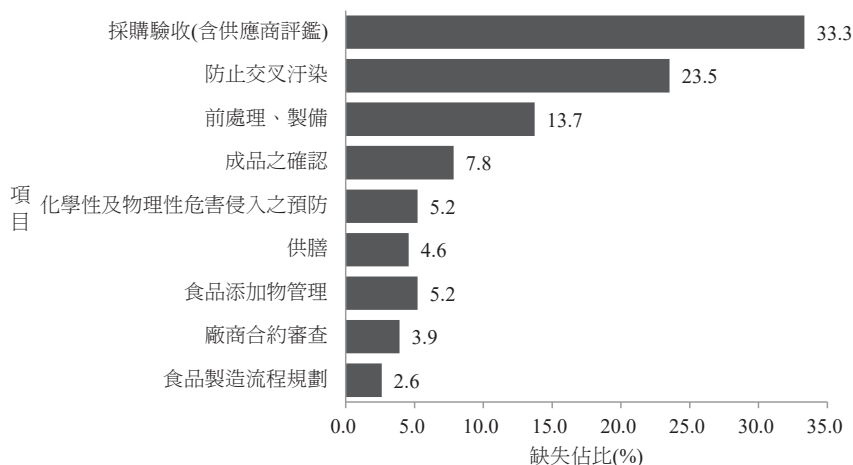
(8.9%)缺失較為常見(圖三)，如(1)供膳場所環境不潔，具病媒出沒痕跡，(2)天花板、排水溝、孔道等無法正常密合且不潔，(3)員工宿舍或休息室環境不潔，(4)洗手設施不足等；於「製程與品質管制標準作業程序」中，常見缺失則以供應商管理(33.3%)、防止交叉污染(23.5%)及原

材料之處理及製備(13.7%)為主(圖四)，如(1)未落實供應商訪視制度，(2)供應商名冊紀錄不全，(3)原材料驗收紀錄不全，貯放溫度管控不當，(4)生熟食與人員汙染，(5)食品容器具與作業檯面不潔，(6)未落實食材前處理程序等。而食品安全管制系統準則之缺失數中，



缺失佔比(%)：(各項目缺失數/衛生管理標準作業程序之總缺失數) × 100

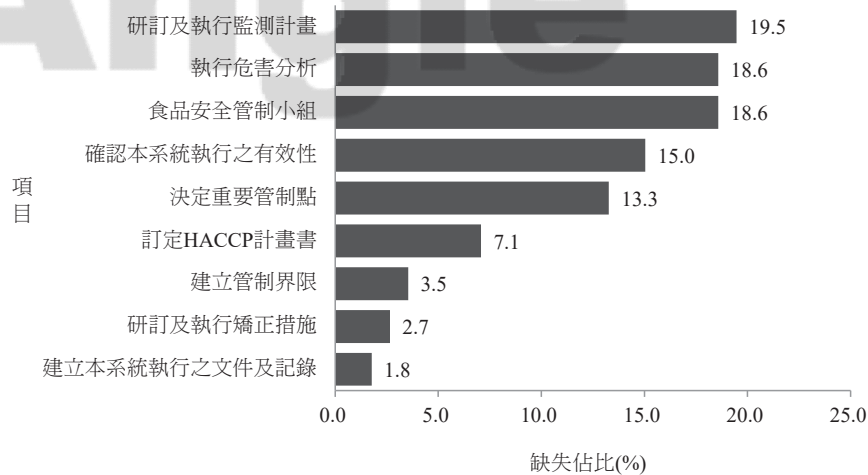
圖三、69家國際觀光旅館內餐飲業之衛生管理標準作業程序缺失佔比



缺失佔比(%)：(各項目缺失數/製程與品質管制標準作業程序之總缺失數) × 100

圖四、69家國際觀光旅館內餐飲業之製程與品質管制標準作業程序缺失佔比

104年度國際觀光旅館內餐飲業符合食品安全管制系統準則概況分析



缺失佔比(%)：(各項目缺失數/食品安全管制系統準則之總缺失數) × 100

圖五、69家國際觀光旅館內餐飲業之食品安全管制系統準則之各項缺失佔比

則以「研訂及執行監測計畫」之缺失數最高(19.5%)，如產品重要管制點(Critical Control Point, CCP)紀錄監測頻率與HACCP計畫書不一致；其次為「執行危害分析」(18.6%)，如(1)未詳細敘述產品製造流程，(2)未完整分析食材之各類危害風險，(3)危害分析與CCP判定不一致等；再者依序為「食品安全管制小組之組成」(下稱管制小組)(18.6%)、「確認系統執行之有效性」(15.0%)及「決定重要管制點部分」(13.3%)等(圖五)。

三、常見缺失之改善方式

供膳場所之規劃與設施維護、從業人員衛生觀念及完善之食材供應商管理機制，為餐飲產業落實食品衛生的基本步驟。供膳場所之排水系統、孔道及門戶等未能正常密合或不潔，均可能為導致病媒出沒之重要因素，可藉由定期清洗、消毒作業與設置防止病媒侵入措施，以維持場所清潔。當自行進行病媒防治作業時，應注意施藥之種類、時間、對象、範圍及張貼施作公告，並建立病媒捕捉及飼料佈置

圖，確保其防治效果及避免污染食材。此外，負責人亦應投入適當成本進行硬體設施保養，並由相關部門加強管理，以維持供膳場所及設施之衛生安全性。

餐飲從業人員每日首要工作目標，即為提供符合旅客需求之飲食及相關餐飲服務。依據觀光局資料顯示，104年度國際觀光旅館內餐飲部員工人數為122,763人，旅客數則高達5,353,477人⁽³⁾，其每日最大安全生產量平均為700份。從業人員如於短時間內製備大量餐食之過程稍有不慎，即可能引起大規模食品中毒案件。為能有效提升從業人員之衛生管理知能，應定期辦理內部教育訓練，辦理如預防食品中毒五要原則(要洗手、要新鮮、要生熟食分開、要澈底加熱及要低溫保存)等實務課題，以達到學用合一之目的。此外，給予員工舒適之作業環境及肯定或獎勵，亦為落實自主管理之重要因素。

而國際觀光旅館業提供之餐食種類豐富，進貨之食材數量及種類更是龐大且複雜，除選擇具食品業者登錄字號且信譽良好之廠商外，更須訂定食材供應商管理機制，確保其衛生安

全品質。業者與廠商簽訂契約時，得納入相關驗收標準、賠償規定及檢附相關檢測報告；合格之廠商應納入食材供應商名冊，再藉由定期之供應商訪視，以督促其落實衛生管理作業。於人力有限之情事下，業者可要求供應商於所提供之送貨單據上載明保存期限或製造日期等相關資訊，再於該單據之空白處記錄食材之驗收結果及其使用日期與數量，依先進先出原則使用，記錄完竣之單據予以保存，可作為內部追溯追蹤管理之相關資料，以落實自主管理精神。

食品安全管制系統須由產品製程中分析每一步驟可能存在之潛在化學性、生物性及物理性危害並加以預防監控，但常因食品安全管制系統之管制小組成員流動率高或無專門人員管理，直接或間接影響HACCP系統運作。業者除應聘用專門職業人員如食品技師或營養師外，更應主動賦予小組成員明確的職掌及適時在工作上給予肯定或獎勵，並建議業者增加小組成員之人數，以因應人員之流動。管制小組應重新檢視紀錄表單之適用性，並將程序及表單簡化至符合實務操作情形，減輕現場作業人員之負擔及有效運用有限人力維持HACCP作業之正常性。而食品安全管制系統之教育訓練如基礎班及進階班等課程內容宜針對不同規模之業者加以調整，以符合時宜。

結 論

我國目前公告強制實施食品安全管制系統準則之業者包含水產食品業、肉類加工食品業、餐盒食品工廠、乳品加工食品業及國際觀光旅館業等5大產業，加強食品製造業者及餐飲業者之衛生管理層次。為降低食品產業鏈危害風險，將持續輔導源頭產製端與運輸配銷端之業者導入預防性危害之觀念，協助建立HACCP管制制度，落實「從農場到餐盤」之管理精神。

誌 謝

本計畫由台北市、高雄市、花蓮縣、臺中市、台南市、桃園市、南投縣、屏東縣、宜蘭縣、新北市、新竹市、新竹縣、嘉義市各縣市衛生局查核成果，特此感謝。

參考文獻

1. 總統府公報。2015。發展觀光條例。104.02.04華總一義字第10400013281號公告。
2. 中華民國交通部。2016。觀光旅館業管理規則。105.01.28交路(一)字第10582000095號公告。
3. 中華民國交通部觀光局。2016。台灣旅宿網旅宿行政資訊統計資料。[<http://taiwan-stay.net.tw/TouristStatistics>]。
4. 衛生福利部食品藥物管理署編輯。2014。食品中毒發生與防治年報(103年)。衛生福利部食品藥物管理署。臺北。
5. 食品藥物管理署。2015。餐飲業食品安全管制系統衛生評鑑申請注意事項。[<http://consumer.fda.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeID=59&pid=4999>]。
6. 衛生福利部。2014。國際觀光旅館內之餐飲業應符合「食品安全管制系統準則」相關規定。103.05.09部授食字第1031301089號公告。
7. 食品藥物管理署。2015。衛生機關執行國際觀光旅館內餐飲業實施食品安全管制系統符合性稽查結果名單。[<https://consumer.fda.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeID=152>]。
8. 總統府公報。2015。食品安全衛生管理法。104.12.16總統華總一義字第10400146741號公告。

Overview on Implementation of Regulations on Food Safety Control System by International Tourist Hotels in 2015

JIA-DE HUANG, LAN-CHI LIN AND WEI-CHIH CHEN

Division of Food Safety, TFDA

ABSTRACT

To improve sanitation management of food service businesses and make sure food safety of travelers the Taiwan Food and Drug Administration announced that international tourist hotels shall meet the regulations on food safety control system by 1 Jul 2015, which can reduce and prevent the hazard of food with hazard analysis and critical control points (HACCP) principle. Up to the end of 2015, fifty-seven international tourist hotels were HACCP compliant and passed inspection, employment rate of professionals was 67%. According to the results of inspection, deficiencies of international tourist hotels were mainly on maintenance of building and facilities, management of food suppliers, equipment/utensils and good hygiene practice for foods. Additionally, the management of HACCP record sheets, monitoring plan and hazard analysis operation were also major items of deficiency.

Key words: HACCP, GHP, international tourist hotel, food service business.