

網購及 配送食品雜貨

給食物業及消費者的食物安全建議



摘要

- 網購及配送食品雜貨日益普遍，相關的食物安全問題值得注意。網店經營者及第三方送遞商均應在營運中實施適當的措施，以減低食物安全風險。
- 網店經營者及第三方送遞商應避免讓食物在準備、儲存和運送過程中受到污染或損壞，並應在配送易變壞的食物例如冷凍或冷藏食物時，採取溫度及時間控制措施。
- 網店經營者應向消費者提供清晰的資料，包括食物標籤、食用限期及有關交付的安排。
- 網店經營者及第三方送遞商應向員工提供培訓，確保他們能保持個人、環境(包括車輛)及食物衛生。
- 消費者網購時要留意食物的性質和潛在風險，並光顧領有牌照／受限制食物出售許可證的食物業處所或網上商店。確保有人在約定的時間段內在家接收食物。收貨後，應即時檢查，如果發現食物已解凍、包裝破損及滲漏、罐頭膨脹或嚴重凹陷，切勿食用並將之退回給供應商。



引言及適用範圍

隨着通過網站或手機應用程式購買食品雜貨變得方便，網購及配送食品雜貨越來越受人歡迎。此趨勢令許多實體店，由連鎖超級市場以至小型個體商店現時均會向消費者提供網購及配送食品雜貨服務。然而，在預備、儲存和運送食品雜貨時若沒有遵守良好衛生規範，不僅有可能造成食物安全問題，也可能會引發消費者投訴。無論由公司員工還是第三方送遞商配送，食物業界均必須確保所有食物在整個交付過程中得到妥善處理。

本建議中的「食品雜貨」是指常在雜貨店、超級市場或網上商店出售的食物，包括預先包裝和非預先包裝食物。這些食物中部分是容易變壞的食物，例如新鮮水果和蔬菜、蛋類、肉類、家禽、海鮮、奶類製品、果汁、方便饅菜包和各種冷藏食物。



本建議適合提供網購及/或配送食物雜貨的運營商，包括雜貨店、超級市場、網上商店以及第三方食物送遞商，旨在協助業界在營運中實施適當的食物安全措施，以減低提供食品雜貨送貨服務時引致食源性疾病的風險。本建議並非法律文件，其使用純屬自願性質，但當中審視了一系列與「良好衛生規範」(Good Hygiene Practices，簡稱 GHPs) 相關的重要指標，並提出任何食物業經營者及第三方送遞商均應考慮採納，從而向消費者提供安全食物的最佳做法。

本建議沒有涵蓋食物業處所提供作即時食用的餐食和飲料。有關即食餐飲的配送指引，請參閱《外賣及餐飲配送－給食物業及消費者的食物安全建議》

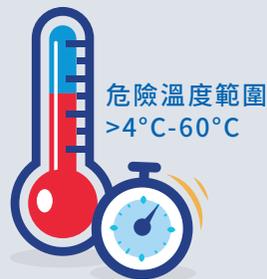
(https://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multi-media_pub/files/5-takeaways.pdf).



網購及配送食品雜貨的常見食物安全問題

1 時間 / 溫度控制不當

- 在配送易變壞食物的過程中未有採取溫度控制措施。
- 交通擠塞、物流安排不當、天氣惡劣或訂單過多，超過配送能力，可能會延長配送時間並導致食物無法保持在安全溫度。



2 食物交叉污染

- 若使用不清潔的車輛或有濺出物、霉菌或污垢的容器運送食物，可導致污染。
- 食物與非食物類物品（例如清潔劑）一起運送時，特別是在包裝或處理不當的情況下，可能會導致化學物質從容器中濺出或洩漏造成的污染。



3 撞損壞造成的變質

- 運輸過程中的擠壓和磨損能損壞某些食物，特別是水果和蔬菜，令食物更容易受細菌和真菌的影響而腐壞變質。



沒有向消費者提供食物資料

4

- 並非所有食物業經營者都會在其網站上提供包含預先包裝食物營養資料和成分列表的食物標籤，或會對消費者，尤其是有過敏或飲食限制的人士帶來健康和安全的問題。



銷售接近食用限期的食物

5

- 配送臨近食用限期的易變壞食物，特別是數量龐大時，或會令消費者難以或不可能在安全的期限內吃完。



沒有交付食物

6

- 如無人接收貨物，易變壞的食物可能會退回倉庫，讓食物置於不安全溫度下。
- 如顧客要求把貨物放在無人看管的門口或大廈管理處櫃檯，也可能使食物出現置於不適當的溫度、被干擾和受污染的風險。



食品雜貨配送的食物安全措施

1 時間 / 溫度控制

- 冷凍（冰鮮）食物應保持在攝氏4度或以下，冷藏（急凍）食物應保持在攝氏-18度或以下。確保冷凍和冷藏食物的外層包裝上貼有「保持冷凍」或「保持冷藏」的標籤，以提醒收貨人。
- 運送過程中需要冷凍或冷藏的食物，最好使用配備製冷設備和溫度數據記錄儀的車輛，或在運送過程中使用冰磚、乾冰或其他方法保持食物冷凍。把食物包裝在冷凍容器、發泡膠或瓦楞紙板中，並使用溫度計檢查，確保冷凍及冷藏的易變壞食物在攝氏4度以上保存的時間不超過兩小時。
- 改善配送路線，縮短運輸時間。
- 盡量減少冷凍或冷藏食物在裝卸、貯存和運送過程中暴露在室溫下的時間。
- 運送過程中，如車輛或其冷卻裝置出現故障，應迅速提供符合規定標準的替代車輛，確保食物安全。
- 實行在配送過程中測量和記錄溫度的制度，並定期校準製冷設備和溫度計，作為部分有記錄的程序。



保護食物免受污染

2

- 確保食物運送設備，包括車輛、手推車、箱子、托盤等的設計、構造、保養和使用能夠保護食物免受污染。
- 如顧客的訂單同時包含食物和非食物類貨品，請使用瓦楞紙箱或膠袋分開包裝。



- 車輛由運送非食物類貨品改為運送食物時，應適當進行徹底清潔，避免食物受污染，並保存清潔記錄。
- 在散裝的非預先包裝食物（例如方便餸菜包）上使用撕拉條等防干擾設計，讓人容易分辨包裝在交付前是否已被打開，有助顧客知道食物不曾受到干擾，可以安全食用。

保護易碎食物免受碰撞損壞

3

- 將顧客訂單的不同物品裝入箱子時，把較重的物品放在底部，較輕的物品放在頂部，以防止較重的物品壓壞下面的食物。
- 利用包裝向送貨遞人員傳達重要的搬運指示，例如在適當的情況下在盒子上貼上「**小心輕放**」或「**易碎**」標籤。
- 僅在必要時才使用額外的包裝和緩衝物料，因為大多數易碎食物已配備了生產商或分銷商的原有包裝，足以保護食物。



4 食物標籤



- 在網購平台上展示預先包裝食物準確的食物標籤，如營養成分表、成分列表（包括食物致敏物），以便消費者作出明智的選擇。
- 確保食物資訊，無論是照片、圖像還是文字均與包裝標籤一致，並且能用筆記本電腦和智能手機等一切設備取閱並清晰可讀。
- 定期向製造商或供應商作出查詢，若食品配方有變化或發現產品資料有誤，便應更新網站。

5 食用限期



- 「此日期前最佳」日期關乎食物**品質**，「此日期或之前食用」日期則關乎**安全**。切勿繼續出售已過「此日期或之前食用」日期的食物，也不應向消費者配送該等食物。
- 為避免糾紛，當顧客選擇的食物（例如奶類製品、肉類、烘焙食品和蛋類）接近食用限期時，網購平台應能自動提醒顧客。此外，平台也可採納實體店的慣常做法，對快要過期的食物提供折扣。
- 網購平台可以讓顧客在網上訂單中填寫備註說明他們的要求（例如未熟的香蕉供該週較後的日子食用或送達後可立即食用的牛油果），從而更能滿足顧客需要。



你還可以做更多：

教育消費者提供有關「此日期前最佳」和「此日期或之前食用」日期之間的區別，對你的商店有多種好處：

- 可促進臨近食用限期食品的銷售；
- 可向顧客展現你重視他們的健康及對產品的滿意度；及
- 可幫助顧客減少浪費家中的食物。

在網站平台提供「常見問題解答」，可作為不錯的第一步。

沒有交付食物的管控

6

- 允許顧客選擇方便他們的交貨日期和時段，以避免錯過或無法送貨。
- 通過發送訂單和送貨通知與消費者溝通，讓他們知悉訂單貨品的到達日期和時間。例如，網上食物業經營者可以為消費者提供追蹤連結，通知他們送貨的時間，令他們可以提前在日程中騰出時間，減低錯過收貨時間的可能性。
- 按照預定的時段進行配送。如訂單食物無法在預定的日期和時間送達，請盡快通知顧客。



你還可以做更多：

此外，食物業經營者也可以提供網上購買、店內提貨的服務或使用食物雜貨儲物櫃進行非接觸式送貨。食物業經營者必須確保易變壞食物在衛生的情況下以適當的溫度貯存在商店或儲物櫃中。食物雜貨儲物櫃應有三個溫度區（冷藏、冷凍和室溫）來處理不同性質的食物雜貨。

- 制定並遵守公司的沒有交付食物政策。例如，若在指定時間家中無人收貨，訂單將被取消，食品雜貨將被退回商店。客戶其後可以重新安排送貨時間。
- 若送貨時顧客不在家，請勿將食物留在無人看管的地方，除非已與顧客作出「無接觸送貨」等安排。提醒顧客，若食物無人看管，食物安全便無法得到保證。

7 運送車輛的衛生

- 運送食物和配送容器的車輛的貯存格應：
 - 保持良好狀況；
 - 能將食物保持在適當溫度；及
 - 配備溫度計，用於驗證食物溫度控制措施。
- 用於運送食物的貯存格或容器應在每次使用前進行適當清潔，才開始送遞工作。



8 個人衛生

- 時刻遵循良好個人衛生習慣，包括以正確方法洗手。在處理食物前後，或例如在如廁、咳嗽、打噴嚏或擤鼻涕後，都要以溫肥皂水徹底清洗雙手，並搓手20秒。
- 如沒有洗手設施，而雙手又沒有明顯污垢，使用70-80%濃度的酒精搓手液也是可行的方法。



9 培訓

- 食物業經營者應為員工提供基本的食物培訓，包括良好衛生規範、如何防止污染和食物被干擾，以及時間與溫度管理。

給消費者的建議

- 無論是網上或到實體店購物，下訂單或購買前，請先檢查雪櫃和食物儲藏櫃，確保沒有重複訂購數量仍然充足的食物。如要訂購需要冷藏的食物，請確保冰格有足夠空間。此舉有助避免食物在未食用前已變壞而造成浪費。
- 購買食物，特別是高風險食物時，應光顧領有牌照／受限制食物出售許可證的食物業處所或網上商店，並要求營運者提供其牌照狀況或證明，並於食環署網頁(https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/licensing/list_licensed_premises.html)核實有關資料。
- 向網上商店查詢運送冷凍或冷藏的食物時，會否使用配備製冷設備的車輛，或在運送過程中使用冰磚、乾冰或其他方法保持食物冷凍。
- 收貨後，應檢查以確認冷凍食物是冷的，而冷藏食物是凍成硬身的。盡快把冷凍和冷藏食物放進雪櫃或冰格。
- 若易腐食物並非保存在安全溫度、食物包裝破損及滲漏、罐頭膨脹或嚴重凹陷，切勿食用並將之退回給供應商。
- 長者、幼童、孕婦和免疫力較弱的人等高危人士應避免食用高風險食物例如供生吃的生蠔、刺身等。
- 閱讀食物標籤，包括營養資料和成分列表，以作出明智的選擇。
- 下單前應考慮食物的食用限期或保質期，特別是不會在短時間內食用時。
- 確保在預定的時段內有人在家接收食物，不應要求送遞人員把食品雜貨放在無人看管的門口或大廈管理處櫃檯，因為食物若無人看管，便無法保證食物安全。

