

《2022 餐飲衛生分級 優良好選擇》公民參與工作坊結論報告

前言

現今的臺灣社會，雙薪家庭的比例愈來愈高。職場與家庭必須兼顧的忙碌生活，以致用餐時選擇外食的人口愈來愈多。國家衛生研究院 2015 年調查顯示，早餐、午餐的外食人口皆突破千萬，尤其國、高中生的早、午餐外食比例超過 80%，而 13~64 歲的國人，也有高達 68% 為三餐外食人口。面對國人愈來愈多仰賴外食的生活習慣，如何積極把關民眾在外用餐的衛生安全，並且讓餐飲衛生規範的落實，更加貼切民眾飲食習慣文化的生活脈絡與期待，是值得關注的議題。

桃園市政府衛生局在餐飲衛生議題，已有一套評核機制，每年主動評核各類餐飲業者，也鼓勵餐飲業者自主申請，如果通過評核，可取得優級或良級的「餐飲衛生管理分級評核標章」，供店家出示張貼，民眾可以辨識評核標章，挑選有衛生保障的餐廳消費。但是臺灣社會餐飲型態種類豐富，現行的評核機制，如何涵蓋民眾豐富外食文化選擇的生活樣態，又或者評核機制，如何可以更加符合民眾的需求、期待和認同？

因此，除了政府和相關單位的努力，邀請市民共同參與討論「餐飲衛生評核機制」的調整與走向，是促進兼顧民眾需求與衛生安全的重要過程。這場《公民參與餐飲衛生分級政策規劃討論》(下面簡稱《規劃討論》)，採取「審議民主」的理念及操作模式，我們邀請設籍、居住、就學或就業於桃園市且對食安議題有興趣之 18 歲以上共 40 位公民與會討論。

這份結論報告藉由 40 位公民參與整天《規劃討論》，透過知情現有餐飲衛生分級評核制度的規範和運作，並且結合自己的生活經驗，在工作坊討論中進行分組理性的對話與溝通而

產生，希望能夠從自身外食經驗出發，進一步與現有餐飲衛生分級評核制度內容進行連結對話，在分組的對話中意見彙整，討論現有餐飲衛生分級評核制度不足需改善之處，並且發想如何更好的具體意見，以提供未來相關政策規劃之參考。

討論

本場《公民參與餐飲衛生分級政策規範討論》公民會議，40 位參與者，分為 5 個小組討論。在瞭解衛生局政策後，我們有近 9 成正向肯定桃園市現行餐飲衛生政策，不過普遍反映從未聽過「餐飲衛生分級政策」以及市府推廣之標章，皆認為目前業者數量不足以及標章宣導不夠，導致選擇餐飲業者時無法列入考量。我們也認為餐飲衛生落實主要仰賴業者良心，僅靠政策規範難以全面落實，需要增進業者參與誘因，提升規範強制力，納入公民參與機制。

本報告分為兩大部分提供「餐飲衛生分級政策」建議：第一部分為從整體政策出發，包含擴大餐飲業者與消費者的宣傳管道，調整桃食安心資訊平台的推廣方式，以及創立民間共同參與機制；第二部分從食品良好衛生規範的四大面向提供改善建議。

您怎麼選擇您要吃的外食？您在挑選外食的時候有哪些不好的經驗？

我們有部分是長輩，大都每天自煮，所以外食頻率低，部分年輕者表示用餐時會挑選餐飲衛生、食材管理、服務人員外觀整齊、食物美味、餐點價格及和朋友打聽，不過在小組討論時，我們發現每個人或多或少都仍有負面外食經驗，多數發生在小型業者，包含小吃店、便當店及自助餐，以及少數連鎖業者，我們也有人提出傳統市場缺乏食材來源標示與食安認證，並對比連鎖超市具備產地標示與有機認證。

此外，若有聚餐或外食需求，我們有部分是長輩，通常會仰賴子女挑選餐廳，這些長輩未來會注意業者是否具備標章，但認為多數情況可能無法改變子女的選擇，也有一組提到在面臨如海鮮不新鮮、水果中發現刺等食安問題時，遭遇客訴困難，或是 Google 評論不真實的情形。

請問您對現行的衛生評核規範有哪些看法，或需要修改的地方？

一、餐飲衛生分級評核政策

(一) 宣傳

業者

共同意見

1. 我們一致認為政府應提供業者參與分級評核誘因，包含：給予業者稅務減免或回饋金，提供小型業者健康檢查補助及食安進修，補助安全餐廚具購買提升環保與食安，或者提升規範的強制力。

有人認為後續追蹤比規範重要，像是將 Google 地圖結合業者評分結果，以及辦理優良業者授獎儀式，邀請市長親自頒獎。
2. 各組都有提出小型業者參與評核的難度高，從現行規範來看，小餐廳、小吃店等可能遭遇每年體檢費用過高、廚師執照取得困難、廚房空間狹小、工作服裝及設備設施經費短少，導致參與意願不高，會有人力缺乏、空間限制、資金成本等挑戰，建議思考吸引小型業者條件，利用漸進式推廣，輔導業者參加，再全面執行。

部分意見

1. 有一組擔憂年長營業者體力不堪負荷，無法參與此規範機制，建議政府提供此類業者轉型的幫助，或是擔心未參與評核的業者，是否會遭到差別待遇。
2. 有人認為食安法的規範可以首先鼓勵連鎖企業或知名品牌參與，藉由這些知名連鎖品牌效益，進而達到群體廣泛認識該法規。

3. 一部分的人分享社區據點經驗，可以提供參與評核的業者，作為參與誘因參考，這些誘因包含：政府提供免費宣傳，可作為(社區)示範點，提升名聲，增加用餐人數，拓展餐飲規模，未來更容易申請政府經費，還能具備集體光榮感。

消費者

共同意見

1. 全桃園市具備標章的業者數量仍低，我們大部分都沒看過也沒注意過，代表標章目前是不具備普遍性的，也有組別提到標章設計辨識度低，建議放大標章尺寸，統一樣式以提高辨識度，業者應將標章張貼於店面明顯位置。
2. 我們認為應提升消費者對於標章的認識，建立基礎知識，讓食安日常化，就能促進業者參與認證，建議的宣傳方式整理如下。
 - (1) 政府：各衛生所官方網站跑馬燈公告，於電視節目介紹或播放廣告，製作文宣及文宣品。
 - (2) 校園：校園張貼海報，國中、小建議發放磁鐵，能夠同時向家長及小朋友宣導。
 - (3) 社區：與基層社區合作，如在社區駐點宣導，讓民眾瞭解食安的重要性，促進標章規範的認識。
 - (4) 社群媒體：IG、FB
 - (5) 大型活動：建議衛生局食管科、長照科主辦店家交流會，邀請店家參與，介紹食安規範，實地參訪模範店家，學習建立制度，可以在婦女館、店家據點、社區據點(汴

洲里) 與團膳公司辦理。

3. 鼓勵自帶餐具的消費者，提供老客戶固定折扣或小菜，藉這個方式提高消費者環保與食安意識。

部分意見

1. 因為健身族、養生客群越來越多，有人提出評核需要有更多元客群的考量。

(二) 桃食安心資訊平台

共同意見

1. 搭配桃食安心資訊平台查詢取得餐飲衛生分級標章店家，我們普遍擔憂操持家務的多為長輩，未必熟悉 3C 使用方式，平台會對於長者或不善使用網路者不友善，因此提出以下改善方式。

- (1) 以人員傳播資訊較佳，針對長者辦理講座、工作坊等活動推廣，教學使用桃食安心資訊平台。

- (2) 建議透過里長、總幹事宣導平台資訊，或是 Line 群組分享提升能見度。

- (3) 避免使用網路搜尋、QRCode，提供如傳單、小冊子等友善做法。

部分意見

1. 有人提到傳統市場在平台參與率低，通常缺乏來源標示與食安認證的情形，少部分甚至竄改有效日期，卻是長者選購食材主要地點。
2. 有一組建議獎勵機制需要制定落日條款，需要考慮受眾，例如：有些民眾偏好現金回饋。

集點政策較不適合。

(三) 公民參與評比機制

我們有一組列出完整的公民參與評比機制，分為申請、評比、成果三個階段，在評比與成果階段，有部分人提出相似或補充建議，因此一併納入機制。

1. 申請

民眾自發列出推薦業者名單，作為輔導單位優先協助的對象。

2. 評比

(1) 衛生所培訓社區人才，使其具備食安專業以及公信力，由這些人員評比不同社區，將結果提供給政府參考，有人建議可以參考現行義交制度。

(2) 定期邀請不同的人，以消費者的主觀出發評比。

(3) 消費者缺少安心發表對業者意見的管道，公民認為可以利用現有的 1999 市民熱線、市政信箱、衛生局等管道，通報不良餐飲衛生情形。

3. 成果

(1) 公部門建立餐廳推廣網站，結合 Google 地圖，能夠關鍵字搜尋。

(2) 辦理大型授獎活動，市長頒獎給優良店家鼓勵其表現。

(3) 提供免費優良店家宣傳，刺激其他店家參與。

請問您覺得如何讓衛生評核規範更好？

二、食品良好衛生規範

因小型業者參與成本高，我們有人建議依據餐廳規模分級分類評比，也有部分人提到規範上缺乏環保評核機制及熱食容器耐熱規範。

(一) 從業人員衛生管理

1. 每年一次健康檢查規範合宜，有一組建議業者可以張貼人員健康證明，不過考慮從業人仍有員得到傳染性疾病、感冒身體不適的風險，應該規範他們不得調製食物。
2. 從業人員服裝規範應增加穿著防滑工作鞋，保障人身安全。

(二) 作業場所管理

1. 業者每日應進行至少一次大掃除，以維持作業場所衛生清潔。
2. 有人建議部分營業地點（如：傳統市場）或小型業者，應加強食材效期標示以及取締。
3. 不少業者基於方便使用塑膠餐具，小吃、外燴、流水席都經常使用，不但造成環保問題，而且熱食使用塑膠袋或美耐皿等不耐熱容器還會造成身體危害，這是目前尚未規範的，有部分人認為應該多加注意、加強評核或是禁止使用。
4. 有一組建議具一定規模業者，其從業人員進入場所前，需經過消毒室、消毒水池等檢查。

(三) 設施衛生管理

1. 有一組提到中大型業者應區隔開送餐及收款人員，避免食物沾染紙鈔或錢幣細菌。
2. 有部分人期待政府協助業者減少垃圾量，以增進環境清潔。

(四) 品保制度

1. 食材需要保溫或是透過中央空調保鮮。
2. 有部分人針對食材清洗與農藥殘留表示疑慮，特別是自助餐或是餐廳的生菜，有一組建議應增加農藥殘留點檢表，加強抽驗食材，如菜類農藥殘留。