

# 第一章

## 概 論





## 一、前言

餐廳（Restaurant）一詞，依法國百科大辭典的記載，是使人恢復精神與氣力的意思。顧名思義，可以幫人恢復精神與體力的方法，不外乎與進食和休息有關，於是開始有人在特定場所提供餐食、點心、飲料，使客人得到充分休息而且能夠恢復精神，在這樣的一種方式下運作，便是西方餐飲文化的雛形。

從上述所敘，餐飲業基本上應該涵蓋三個組成要素：(1)必須要有餐食或飲料提供。(2)有足夠令人放鬆精神的環境或氣氛。(3)有固定場所。滿足顧客差異性的需求與期望，並獲得經營者的特定目標與利潤之商業行為。因此，餐飲業遂而發展出不同型態與風格的餐廳，種類不勝枚舉。

時代變遷，大環境改變，在這工商社會中，外食人口日益增多，餐飲業提供外食的便利性、嗜好性，近幾年來都能維持一定的成長，但是相對地由飲食不潔引起消費者食物中毒，也時有所聞，從原物料經過流通、加工、或烹調、包裝、貯存、供應到消費者的環節可能造成污染及細菌增加的原因很多，故餐飲的衛生與安全性是值得重視的一環。幾年來餐飲市場從傳統的色香味為主，轉為更加注重衛生安全、健康營養的餐飲消費。安全、健康的餐飲消費已成為廣大餐飲企業與消費者的共同訴求。

餐飲衛生管理的目的是要提供消費者衛生與安全的飲食，在這前提下，食品需在衛生的環境下處理，確保食品的安全性，以防止不良食品妨害人體健康。

## 二、餐飲定義

餐飲服務業是指提供即可食用的飲料與食物服務的餐飲職業，簡稱「餐飲業」。一般飲食業依價位來分類，可分為經濟類、普通類、高級等三大類。（如圖 1-1）

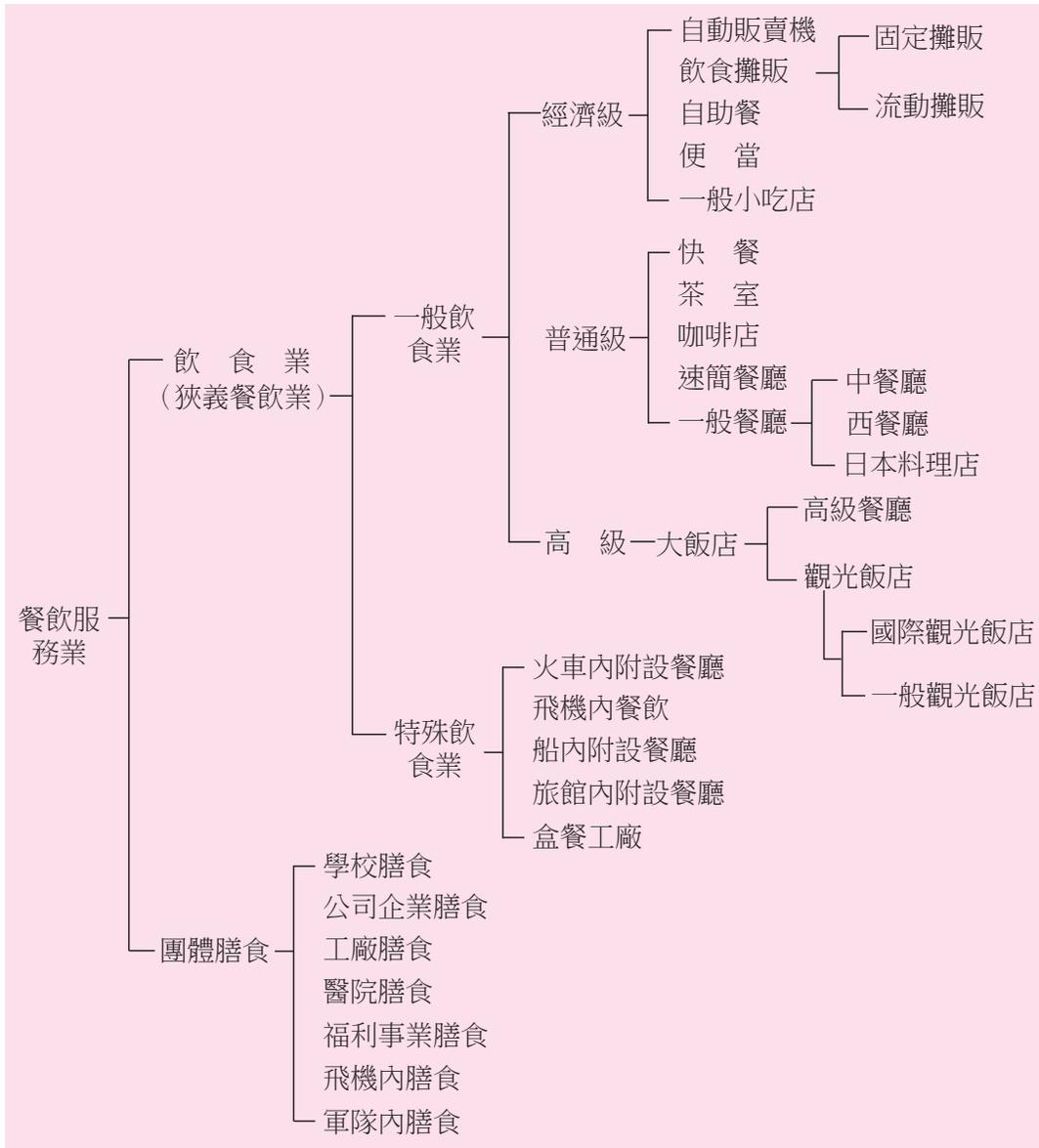


圖 1-1 飲食業分類

資料來源：台灣省政府衛生處（1998）。餐飲業衛生管理講義。

經濟級與普通級是消費比較便宜，三餐外食者與出外工作者佔最大族群；經營管理方面，高級大飯店是屬於高價位，消費人口較為少數，有其經營管理方式。便當、餐盒工廠歸類於食品製造業，按規定需要營養師把關，管理衛生工作。



## 餐飲安全與衛生

根據行政院主計處的定義與分類，餐飲業乃泛指凡從事餐點、飲料服務之餐廳、飯館、食堂、小吃店、茶藝館、咖啡館、冰果店、飲食攤等行業均屬之，而便當、比薩、漢堡炸雞等提供餐飲外帶外送之業者亦歸屬於本類。包括：

1. **餐館業**：凡從事餐點服務之行業均屬之。
2. **飲料店業**：凡從事非酒精飲料服務之行業均屬之，冰果店、咖啡館亦歸入本類。
3. **其他餐飲業**：凡從事餐館業及飲料店業以外餐飲服務之行業均屬之。包括：
  - (1)飲酒店、啤酒屋：凡從事酒精飲料之餐飲服務，但無提供陪酒員之行業均屬之。
  - (2)未分類其他餐飲業：凡從事飲酒店、啤酒屋以外之其他餐飲服務之行業均屬之，如飲食攤、小吃攤、冷飲攤、宴席包辦。

台灣的餐飲業可粗分為兩大類型，第一類型餐廳場地較大，並且注重裝潢、氣氛，收費較昂貴，以供應宴會、應酬為主，如川菜、粵菜、江浙菜、台菜等中式餐館，及日式、西式、南洋料理等異國風味餐廳。第二類則是滿足一般日常飲食需求的業者，包括速食店、自助餐廳、小吃店、咖啡店、冰果店、冷飲攤、百貨公司美食街等。餐飲業活動從最簡單的路邊攤、小吃店，到小餐館、家庭式餐廳、快餐廳以及上流高級餐廳，甚至是公司、組織機關所提供的員工性消費餐廳，休閒式茶坊、酒吧、咖啡簡餐、健康飲料果汁店等，都隸屬餐飲業的一環，每種經營方式與顧客層級皆不盡相同。

## 第二章

# 餐飲衛生管理

- 第一節 從業人員衛生管理
- 第二節 餐飲設備規劃與衛生安全維護
- 第三節 餐具洗淨
- 第四節 用水衛生
- 第五節 廢棄物清理





## 第一節 從業人員衛生管理

餐飲從業人員是指廚房參與食品製作，與食品直接接觸人員，所以餐飲從業人員的衛生習慣與環境衛生，是預防食物污染與食物中毒最有效的方法。餐廳中的任何人若患有傳染性疾病，應禁止其參與製備與供應食物，並接受治療。若皮膚有外傷，會導致食物污染，應避免參與操作，因為致病菌極易由此途徑污染食物。

餐飲從業人員品質的好壞與顧客的上門有極密切的關係，與食物有關的疾病，有 25% 是由不適當的個人衛生習慣所引起，所以維護個人健康與衛生習慣，可防止疾病的傳染。從業人員衛生管理包括了人員的健康管理、衛生習慣與衛生教育三大類：

### 一、健康管理

健康檢查包括新進人員與在職人員

1. 新進人員健康檢查以明瞭自己的身體狀況，是否適合從事此行業，也可達到預防的效果。檢查的項目有：
  - (1) 經歷調查。
  - (2) 自覺症狀與其他症狀。
  - (3) 身高、體重、視力、色盲與聽力。
  - (4) 胸部X光檢查。
  - (5) 血壓、糖尿、蛋白尿。
  - (6) 糞尿的細菌檢查。必要時作有無寄生蟲卵檢查。
2. 在職人員每年至少一次定期健康檢查，要檢查的項目甚多，其中最重要為A型肝炎、手部皮膚病、膿瘡、外傷、性病、眼疾、傷寒、結核病等法定傳染

病。

## 二、衛生習慣

與食品接觸的從業人員對衛生的要求標準在「食品業者良好衛生規範一般規定」中的「食品業者衛生管理」中有嚴格規定。其要點如下：

1. 從業人員進入清潔區前應清洗與消毒雙手，因為手與食品直接接觸，容易傳播有害微生物。洗手的目的可去除附在表面的污物，尤其微生物。手部附著的細菌有兩種：(1)永久性細菌：皮紋及皮脂腺內，通常無害。(2)暫時性細菌：皮膚表面，由接觸而附著。工作人員應經常洗手與消毒以確保手部衛生。

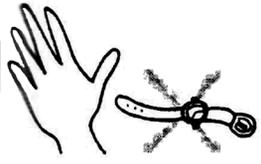
在下列工序前應要洗手：開始工作、處理食物、處理清潔碗碟、戴上新手套。在下列情況後應要洗手：如廁、吸菸、進食或進飲、噴嚏或咳嗽、休息、接觸任何污染病源，如電話、金錢、骯髒巾布未經煮過的食物、肉類、蛋、新鮮農產品；處理骯髒碗碟、工具、用具或垃圾；使用清潔劑或化學劑、從地上撿拾食物、離開工作地點後再回去製備食物、脫除污穢手套、在工作期間有需要時。

正確地洗手，可把油污解漬，鬆脫黏附著的細菌，以便隨水沖掉。

- (1)洗手設備應設置於出入口、污染作業區、清潔作業區。洗手槽應有下列設備：

- ①洗手台。
- ②充分供應冷熱水。
- ③肥皂或清潔劑。
- ④拭手紙或烘乾設備。
- ⑤紙屑筒。
- ⑥提醒標示。
- ⑦消毒設備。

- (2)正確的洗手法：



①卸下手表、戒指等



②以流水沖洗



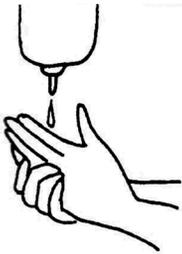
③以肥皂搓洗成泡沫，兩手指至手臂間洗30秒以上，尤其是手指尖及手指間要充分洗淨



④以刷子刷洗指甲間



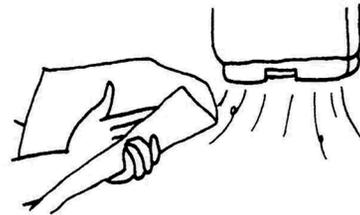
⑤以水流沖洗約 20 秒，完全洗去肥皂



⑥以 1% 逆性肥皂液搓洗約 30 秒以上



⑦以流水洗去消毒劑



⑧以清潔布巾、紙巾擦乾，或吹風機吹乾

圖 2-1 洗手要領

- ①以水濕潤手部。
- ②擦上肥皂、皂液或食品用洗劑。
- ③肥皂用後，先在水龍頭下沖洗乾淨，然後放進皂盒。（如果使用液體清洗劑，此步驟可省略）。
- ④兩手互相摩擦、揉搓至手背與手指。
- ⑤用手互搓至兩手全部，包括手掌及手背。

⑥作拉手動作以洗指尖並勾指甲，以免在指甲內留污垢。

⑦用刷子洗手更能去除污物與看不見的病菌。

⑧用清水沖洗以去除洗劑。

⑨以擦手紙巾擦乾或以烘手器將手烘乾。

工作前（包括調換工作時）、如廁後，或手部受污染時，應清洗手部，必要時予以消毒。

2. **不可留指甲**：蓄留指甲時容易藏污納垢，污染食品，故製備餐飲相關人員不可留指甲，以確保衛生。

3. **不可塗指甲油**：指甲油含有機化合物而且容易剝落，工作時掉落食品中，不衛生。

4. **不可戴飾物**：飾物中容易藏納污垢，不易清洗，可能污染食品。

5. **手部有創傷、化膿不得接觸食品**：創傷、化膿部位可能有綠膿桿菌與葡萄球菌，會產生耐熱性毒素，如果污染食品易造成食物中毒，故從業人員一旦有手部創傷、化膿時應禁止工作。

6. **從事熟食調理工作者手部應每隔 30 分鐘應清洗並消毒一次**。在高度無菌作業場所工作者戴用完即丟手套，也需每隔 30 分鐘應清洗消毒一次。

7. **應著裝清潔的工作衣帽**：衣帽顏色以淺色如白色、淺綠為主，合乎衛生、舒適為原則。工作帽以能覆蓋前後頭髮為原則，後髮如無法覆蓋應予戴髮網，以防頭髮、頭皮屑及外來雜物掉入食品、食品接觸面或內包裝材料中，必要時需戴口罩。

表 2-1 手指甲的長度與細菌數

指甲（長）	細菌數	比率
0.02 g（約 0.5mm）	4,200個	1倍
0.03 g（約 1.5mm）	53,000個	13倍
0.05 g（約 2.0mm）	630,000個	150倍
0.08 g（約 3.0mm）	3,400,000個	810倍



## 餐飲安全與衛生

8. 儀容整潔：不可留鬍子，頭髮應剪短，戴帽子的頭髮不可露出，工作時應服裝整齊。（如圖 2-2）

### 9. 良好衛生工作習慣

(1) 工作中不得有抽煙、嚼檳榔或口香糖、飲食及其他可能污染食品之行為。不得使汗水、唾液或塗抹於肌膚上之化妝品或藥物等污染食品、食品接觸面或內包裝材料。

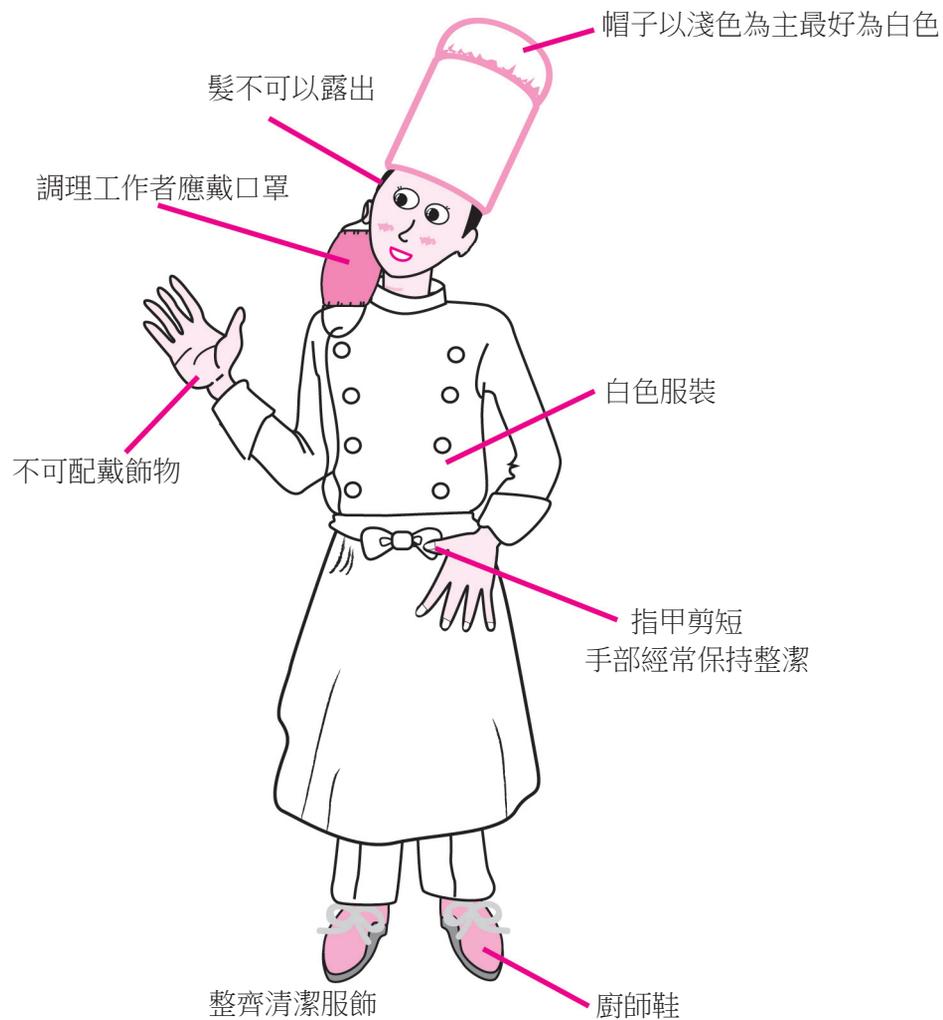


圖 2-2 標準工作服