**一、 食品良好衛生規範(GHP)計畫書的九大標準程序書介紹：**

餐飲服務業的食品良好衛生規範包括：衛生管理、製程及品質管制、倉儲管制、運輸管制、檢驗與量測管制、客訴管制、成品回收管制、文件管制及教育訓練等程序書。各程序書應包含的主要內容分述如下：

(一) 衛生標準作業程序書

1. 建築與設施

硬體及週邊環境衛生管理、廁所、用水、洗手設施、更衣室等 清潔/檢驗頻率、檢查方式。

1. 設備與器具之清潔衛生

各項設備與器具之衛生標準、清潔方法與頻率、檢查方式。

1. 從業人員衛生管理

健康檢查、衛生習慣規範、非作業人員規範。

1. 清潔及消毒等化學物質與用具管理

證明文件、使用時機與頻率、管理重點、注意事項。

1. 廢棄物處理(含蟲鼠害管制) 證明文件(委外合約)、清潔或消毒時機與頻率、效果確認、管 理重點、注意事項。
2. 衛生管理專責人員

代理人資格、工作重點。

1

(二) 製程及品質管制標準作業程序書

1. 採購驗收(含供應廠商評鑑)作業流程。
2. 廠商合約審查作業流程。
3. 食品添加物管理專人專櫃、品項與使用紀錄。
4. 食品製造流程規劃前處理、製備、供膳及人、物、氣、水流動

線規劃。

1. 防止交叉污染防治方法(手段)。
2. 化學性及物理性危害侵入之預防方法(手段)。
3. 成品之檢驗檢驗方法與頻率、標準。
4. 留樣保存試驗保存方式、期限。
5. 餐服業沒有留樣保存之規定，但是仍然建議供膳超過百人時， 最好留樣。

(三) 倉儲管制標準作業程序書

1. 管制範圍(乾物料室、冷藏冷凍庫(櫃))。
2. 管制方式方法(溫濕度計、先進先出、離地離牆等)。
3. 管制標準(冷藏冷凍溫度、乾物料室溫度/濕度)與紀錄。

(四) 運輸管制標準作業程序書

1. 管制範圍(食材運輸車、成品運輸車、保溫餐車等)。
2. 管制方式方法(清洗、溫度計)。
3. 管制標準(清潔度、溫度)與紀錄。
4. 運輸合約。

(五) 檢驗與量測管制標準作業程序書

1. 食材與成品檢驗方法、頻率、標準。
2. 量測儀器校正項目、方法、頻率、標準與紀錄。

(六) 客訴管制標準作業程序書

1. 客訴處理流程、管道、對口單位。
2. 客戶回饋。
3. 缺失責任追究。
4. 異常處理、防止再發措施。

(七) 成品回收標準作業程序書

1. 回收流程、管道、對口單位。

2

1. 客戶回饋。
2. 缺失責任追究。
3. 異常處理、防止再發措施。

(八) 文件管制標準作業程序書

1. 文件編訂方式、管制權責單位。
2. 增、修、廢流程。
3. 版本變化、紀錄。
4. 文件紀錄保存期限。

(九) 教育訓練管制標準作業程序書

1. 年度教育訓練計畫。
2. 執行方式。
3. 例行教育訓練紀錄。
4. 食品安全管制系統(HACCP 管制小組)訓練時數要求。
5. 衛生管理專責人員與廚師訓練要求。

**二、 食品良好衛生規範(GHP)計畫書的九大標準程序書常見疑問**

(一) 衛生管理標準作業程序書應注意事項

1. 作業場所應區分汙染區、準清潔區及清潔區，並能達到實質區 隔。水溝排水良好，並應加蓋。應特別留意汙染區的排水，不 應流經準清潔區(廚房)及清潔區(配膳室)。
2. 洗手消毒台設施應設置：長柄式(或感應式)水龍頭、洗手乳、 腳踏式垃圾桶、鏡子、洗手掛圖、指甲刷及 75%酒精等。
3. 廚餘、廢油的處理方式，如：委外清運頻率。
4. 作業完畢各項設備設施清洗方式及頻率。
5. 病媒防治方式及頻率，如：自行防治或委外防治。
6. 廁所應張貼「如廁後應洗手」警語。
7. 水塔清洗方式與頻率，如：自行清洗或委外清洗。
8. 自來水/飲用水/逆滲透水送檢頻率。
9. 更衣室應注意天花板有無孔洞，應有全身鏡及置物櫃等，有鞋 架則更好。
10. 作業區的燈具應加裝燈罩。

3

1. 應設置泡鞋池，有效氯濃度維持在 200 ppm 以上，定時用氯試 紙檢測並予以記錄。若作業區地板乾燥，建議使用黏塵墊取代泡鞋池。

(二) 製程及品質管制標準作業程序書應注意事項

1. 準備所有來往之供應商名冊、廠商合約書、供應商評鑑紀錄表。
2. 各項食材檢驗報告。
3. 驗收項目與紀錄應包含外觀、包裝、冷藏冷凍食材溫度、過氧

化氫殘留檢驗報告等。

1. 盛裝各項食材塑膠籃應進行分色管理。
2. 使用不銹鋼容器盛裝熟食。
3. 洗菜是否有三槽式，若無，應由汙染性低至汙染性高順序清洗 (如：乾貨→蔬果→肉類→海鮮)。
4. 刀具砧板建議使用顏色區隔，並規範用途或專區專用。
5. 應有澱粉殘留、脂肪殘留及油炸油酸價等檢測頻率等紀錄。
6. 調味料盛裝容器應加蓋，並標示品名及有效日期，制定容器清 洗頻率。
7. 配膳室溫度控制在 25˚C 以下。
8. 製冰機周邊清潔度，冰鏟應置於含有氯水或冰水容器內，並定 時更換。
9. 通風口不得正對調理台，最好移位或加裝過濾網。
10. 流水解凍應在 2 小時內完成。增加水流速度可以縮短解凍時間。
11. 食品添加物應有專人專櫃保管，常見的味精、黃色 5 號、紅色 5 號、小蘇打、嫩精等皆為食品添加物。若使用食品添加物種 類不多，可使用保鮮盒盛裝，內置紀錄表單記錄使用情形。應 注意食品添加物許可證字號及保存期限，由主廚或專責人員保 管。
12. 熟食之中心溫度至少應在 75˚C 以上，熱存溫度 60˚C 以上。最 好每一餐次之每道菜餚都能夠確認並記錄中心溫度。
13. 建議每次供餐留樣兩份保存 48 小時。
14. 應定期檢驗產品之大腸桿菌與大腸桿菌群。
15. 圍裙與抹布在不同作業區應用顏色區分。

4

19. 葷食與素食的製備應注意各有其專用鍋具。

(三) 倉儲管制標準作業程序書應注意事項

1. 物品不得置於地面，應置於棧板離地 10 公分以上，離牆 5 公 分以上。
2. 物品(含分裝)應標示品名、入庫日期及到期日。
3. 庫房之溫度應維持在 28˚C 以下，相對濕度(RH) 70%以下，應 有溫濕度計，每日記錄。
4. 冷藏/冷凍庫(櫃)每日應記錄溫度 2 次，並定期清洗。
5. 冷藏/冷凍庫(櫃)內之生熟食應分區存放，如空間不足則熟食應 加蓋並置貨架上層，生食亦應包裝完整置下層，解凍食材放置 最下層，地上應有血水或冷凝水承接盤。
6. 清潔用品與化學藥劑應有清楚的標示及領用紀錄表，並有專人

專櫃管理。

(四) 運輸管制標準作業程序書應注意事項

1. 應要求供應商之貨車清潔度與溫度管理。
2. 保溫餐車溫控及清洗應有紀錄。
3. 出餐時間送餐溫度應有紀錄。
4. 提供用餐後之垃圾與廚餘分類回收措施。

(五) 檢驗與量測管制標準作業程序書應注意事項

1. 應注意成品之採樣及送檢頻率(通常 2-4 個月) 。
2. 溫度計校正管理，可添購新的溫度計當作標準溫度計用來校正 舊有的溫度計，並保留發票確認為新購證明，一年內均有效， 而內校頻率以半年 1 次為宜。
3. 冷藏設施之溫度計每 6-12 個月應校正。
4. 磅秤每年最好亦執行校正。
5. 餐具之澱粉與油脂殘留以及油炸油酸價檢測之頻率。
6. 檢測試劑可透過網路購買，或逕向當地衛生局索取。

(六) 客訴管制標準作業程序書應注意事項

1. 客訴處理流程應包括受理、研判、對策、執行、確認及歸檔。
2. 發生客訴時最好亦填寫異常處理紀錄表單。

5

(七) 成品回收管制標準作業程序書應注意事項

1. 提供成品回收流程及紀錄表單。
2. 若成品回收量較低時，建議可填寫異常處理紀錄表。

(八) 文件管制標準作業程序書應注意事項

1. 應說明文件編號的意義。
2. 提供總表包含各項紀錄表單的名稱。
3. 說明修訂與廢止的權責。
4. 提供文件保存的期限(至少 6 個月)。
5. 許多業者疏於填寫管制小組會議紀錄。
6. 紀錄表單細格內的簽名可以使用縮寫，但是在制定、審查、核 准以及紀錄表單下方之簽名處，均應使用全名及日期，切勿使 用圖章。

(九) 教育訓練標準作業程序書應注意事項

1. 應填寫年度教育訓練計畫，包括舉辦教育訓練日期、訓練內容。
2. 教育訓練紀錄表應注意簽到及留存至少 1 張照片當作附件。
3. 說明衛生管理人員、廚師及管制小組成員，每年應有的教育訓 練時數。

**三、 食品安全管制系統(HACCP)計畫書介紹**

這部分的主要內容包含管制小組名單、產品特性及儲運方式、產

品用途及消費對象、產品製造流程圖、危害分析工作表、重要管制點

判定及產品 HACCP 計畫表。

(一) 管制小組名單

至少 3 人，並說明職稱與職責。

(二) 產品特性及儲運方式

1. 產品名稱：盒餐、桶餐或即食餐點。
2. 組成分：代表性七道菜的名稱、組成分。
3. 加工方式：原料→驗收→清洗→前處理→烹調(煎、炒、煮、

炸、 燜、冷凍、復熱等) →等待配膳→裝盤(桶) →保溫

車→運送

4. 包裝方式及說明：餐盒、盤餐、桶餐等。

6

5. 貯存及運輸：(1)密閉/開放式保溫車、學生取餐

(2)由廚房→打菜區→托盤→餐廳

6. 架售期：成品應於 4 小時內食用完畢。

(三) 產品用途及消費對象產品預定用法及用途：

用法：即食餐食

用途：提供學生午餐或提供顧客餐食

(四) 產品製造流程圖

寫出代表性七道菜的製備流程。

(五) 危害分析工作表 每一道菜的流程都需要進行物理性、化學性及

生物性的危害分析。

(六) 重要管制點判定

按照判定樹判定重要管制點(CCP)。

(七) 產品 HACCP 計畫表

寫出每一道菜餚的重要管制點、顯著危害、管制界限、監控方法、

矯正措施、紀錄表單及確認方法。

**四、 食品安全管制系統(HACCP)計畫書常見疑問**

1. 小組成員建立

管制小組成員至少 3 人，其中一名為衛生管理人員，需有食品安全管制系統基礎及進階訓練課程結業證書，其餘人員至少要 有基礎訓練課程結業證書，管制小組成員不宜全由廚師擔任。

1. 產品特性及儲運方式

餐服業的產品名稱通常有盒餐、即食餐食、桶餐等。組成分

內容包含代表性的七道菜，在團膳業，可以按照煎炒煮炸等烹調 方式，選擇代表性的菜餚。然而飯店或觀光旅館的中式菜餚烹調 方式比較複雜，很難以煎炒煮炸方式選擇，有時亦可依供餐類別， 例如蔬菜類、拼盤、禽肉、海鮮、畜肉、煲湯、點心等，挑選代 表性的菜餚。

(三) 危害分析工作表：蔬果類

1. 物理性：不論沙、石、土及格外品等之汙染，得以夾雜物表示。
2. 化學性：可能發生有各式農藥、消毒劑或其他化學藥劑等汙染

7

或殘留，得以農藥殘留表示。

1. 生物性：可能發生沙門氏桿菌、腸炎弧菌或金黃色葡萄球菌

等汙染，得以病原菌汙染或殘留表示。其他尚包括菜

蟲、蛔蟲、蟑螂等，清洗步驟可排除。

(四) 危害分析工作表：肉品類

1. 物理性：毛髮、血塊、碎骨等，得以夾雜物表示。
2. 化學性：抗生素、生長激素、瘦肉精或其他藥劑，得以動物用

藥殘留表示。

3. 生物性：不論沙門氏桿菌、腸炎弧菌或金黃色葡萄球菌等，得

以病原菌汙染或殘留表示。

(五) 危害分析工作表：乾物料(或南北貨)類

罐裝或瓶裝食材只要在驗收過程之包裝、外觀、保存期限內

均正常，通常沒有三大危害的問題。其餘乾物料及油品可能有黃

麴毒素、過氧化物、防腐劑過量或使用非法防腐劑，應特別注意

供應商的選擇及後續倉儲溫濕度及先進先出的管理。

(六) 危害分析工作表：冷藏冷凍食品及豆製品

應注意包裝是否完整，標示是否正確，進貨時應使用筆型溫

度計或紅外線測溫槍量測食材中心溫度或表面溫度。若中心溫度

大於 7˚C，或表面溫度大於 10˚C 則退貨，而冷凍食品的表面溫

度大於-10 ˚C，則應退貨處理。

豆製品經常出現的問題為防腐劑過量及過氧化氫殘留，應請

供應商提供檢驗報告或自行檢測過氧化氫殘留。

(七) 重要管制點(CCP)

重要管制點的控管方法盡量要簡便快速，最容易的選擇就是

烹煮過程的最後一個加熱步驟(成品中心溫度≧75˚C)。即食食品

則多為成品的中心溫度≦7˚C。任何的熟食或生食都需在處理後 4小時內食用完畢。

自助餐的生魚片與生菜沙拉均為即食食品，是高風險的食

材。生魚片若保溫不當，極易發生腸炎弧菌及組織胺中毒。因此，

即使有冰槽保溫，擺放時間最好在 4 小時以內，建議擺放 1-2 小時即應下架。

8

**五、 範例**

GHP 及 HACCP 計畫書的內容會因為業者的不同而有差異。本手冊提供的範例僅供參考，其中的條件、頻率或數字應以業者實際操作流程而適當調整。