

食品外送作業安全指引

勞動部職業安全衛生署 108 年 10 月 2 日勞職安 1 字第 1081040118 號函訂定
勞動部職業安全衛生署 108 年 12 月 2 日勞職安 1 字第 1081052314 號函修正

壹、前言

食品外送為新興經濟型態產業，食品外送至消費者期間，因有保溫或保鮮之需求，迫於送達期限之壓力，外送員於外送期間，易發生被撞、碰撞等事故災害，亦可能因戶外高氣溫環境，引起熱疾病危害，為避免外送員發生災害，食品外送業者使外送員使用機車、自行車等交通工具從事食品外送作業，應提供符合規定之安全帽、反光標示及連絡通訊設備等必要安全衛生設備及措施，並設置安全衛生管理單位或管理人員從事安全衛生管理，同時對外送員施以從事工作與預防災害所必要之安全衛生教育訓練，及訂定適合實際食品外送作業需要之安全衛生工作守則，供外送員遵行，以強化食品外送作業安全。

為協助食品外送業者對外送作業危害之辨識、評估及控制，特訂定本安全指引供業者參考，食品外送業者應依本身實際需要及相關法規要求，適度修正及調整。對於食品外送作業，得參考本指引訂定食品外送作業危害防止計畫，據以執行，並留存相關執行紀錄，落實保障外送員安全與健康之設備及措施。

貳、名詞定義

一、食品外送作業：於戶外進行食品遞送之作業。

二、食品外送業者：經營食品外送服務之廠商。

三、外送員：從事食品外送作業之服務人員。

四、保險保障：為保障外送員職業災害權益，食品外送業者為外送員投保之相關保險〈含財產保險及人身保險〉。

參、安全管理原則

一、應訂定食品外送作業安全之評估機制、流程及相關表單，針對外送員之工作環境或作業危害，實施風險評估，辨識可能危害及採取因應之分級管理措施，如何實施外送員派單，可參考食品外送指派單參考例〈如附表 1〉，例如於地方政府因天然災害宣布停止上班期間

(如颱風天等)，經評估各項資訊，認有顯著或有可預見風險時，應停止從事食品外送作業，以維護外送員之生命安全。

二、外送前應實施車況檢查，如汽油量、機油燈、煞車功能與輪胎等是否正常，相關車輛安全檢核項目，可參考車況檢核表〈如附表 2〉；同時確認是否提供足夠相關保險保障〈含財產保險及人身保險〉，保險種類及額度，可參考保險建議種類及額度檢核表〈如附表 3〉。

三、食品外送作業應依交通法令相關規定辦理，以防止交通事故災害發生，並注意下列事項：

(一)應具備「預測危險、避開危險」等防禦駕駛之用路觀念，以紅綠燈號誌為例，綠燈時要有其他用路人可能會闖紅燈，或紅燈號誌也有故障時候的認知，以及因應的駕駛行為對策。

(二)「搶快」是人的特性之一，能夠對於他人的不當行為有所認知及預防，就可以提早有所防範，減少自身受傷的機會。

(三)「前車不打方向燈不代表他不會轉彎或變換車道」，養成觀察前車動態的習慣。

(四)和汽車保持適當距離，不管白天、黑夜或雨天行駛，頭燈儘可能保持恆亮，可減少衝撞機會；另外應穿戴反光背心或配置反光標識等措施，可讓其他用路人及早發現，安全性也會提高。

(五)駕駛各種車輛都會有視野死角(盲點)，機車騎士應有「他看不到我或沒注意到我」的認知。

(六)預留自己與別人空間，交通環境中的人與車都是動態的，任何車輛煞車都需要時間與空間。因此當機車陷入車多之處或車陣中穿梭，就容易發生碰撞，且碰撞後遭輾壓的風險很高。

(七)善用聲音警告裝置(喇叭)、方向燈等工具來讓其他用路人知道自己的意圖，可避免意外的發生。

四、戶外高氣溫環境，為防止熱疾病危害，應參考交通部中央氣象局發布之溫度及相對濕度資訊，找出作業現場對應之熱指數值，評估熱危害風險等級，並依其風險等級採取對應措施，實施熱疾病預防相關教育宣導，危害預防及管理措施列舉如下：(實施方式請參考勞動部訂定之高氣溫戶外作業勞工熱危害預防指引)

- (一)於夏季來臨前針對勞工實施熱適應訓練，以確保勞工對溫濕度之變化具耐受力。
- (二)提供淺色、寬鬆、具良好吸濕性、透氣性、耐磨且穿著舒適之工作服，及通風良好之帽子或頭盔。但紫外線指數過高時，則建議穿著長袖工作服。
- (三)外送員有高血壓、心臟病、糖尿病、精神病、肝疾病、消化性潰瘍、內分泌失調、無汗症及腎疾病等症狀，服用影響體溫調節、抑制排汗、利尿劑等藥劑，或肥胖、高年齡、曾經患熱疾病者，因其身體循環及調節機能較差，應隨時注意其身體健康狀況，避免使其長時間從事高氣溫戶外作業。有疑義者，應尋求醫師之協助，並參考醫師建議，採取適當調配措施。
- (四)應於作業前及作業期間指派專人確認各項危害預防及管理措施，並提醒外送員留意水分及鹽分攝取，隨時掌握外送員健康狀況。發現外送員有身體不適或疑似產生相關熱疾病症狀時，應立即停止外送作業，確認其狀況並尋求協助；必要時，應即安排就醫。
- (五)有關高氣溫戶外作業熱危害防範相關檢核項目，可參考附表 4：高氣溫戶外作業危害防範措施檢核表。

五、為防止戶外低溫環境引起之危害，應參考交通部中央氣象局發布之低溫特報資訊，採取下列危害預防措施：

- (一)實施低溫危害預防教育宣導。
- (二)提供多層次保暖、透氣之工作服。
- (三)對於具高血壓症、心臟病等相關疾病，容易因戶外低溫導致惡化及促發腦血管及心臟疾病之勞工，應隨時注意其身體健康狀況，避免使其長時間從事戶外作業。有疑義者，應尋求醫師之協助，並參考醫師建議，採取適當調配措施。

六、事故處理：

- (一)如發生車禍，應立即停車以「雙黃燈及三角牌警示後方來車避免追撞」，同時應在車身後方放置三角牌警告標誌。
- (二)打「110」報警處理，並保留現場以利警方採證，做為未來肇事責任研判的依據。

(三)如有人傷亡，應即採取必要之急救、搶救等措施，及迅速打「119」尋求救護車將傷者送醫急救，並於事後實施事故調查、分析及作成紀錄。

(四)如發生死亡、罹災人數在 3 人以上或罹災人數在 1 人以上，且需住院治療之職業災害，應於 8 小時內通報當地勞動檢查機構。

肆、食品外送業者責任

一、對新進外送員或在職人員變更工作時，應實施 3 小時以上之安全衛生教育訓練，並依工作性質及風險評估結果，規劃實施必要之在職訓練。

二、應依事業單位之規模、性質，訂定職業安全衛生管理計畫；並設置安全衛生組織、人員，實施安全衛生管理及自動檢查。

三、應會同職業安全衛生人員、食品外送之指派主管及外送員代表，依風險評估結果，訂定食品外送安全作業標準，納入安全衛生工作守則中，並定期檢討更新。

四、使外送員從事食品外送作業，應評估交通、天候狀況、送達件數、時間及地點等因素，於合理範圍內透過程式設計、演算法則予以適當分派，避免造成勞工身心健康危害。

五、應針對食品外送作業可能之危險情境，進行危害辨識、危害評估及依評估結果擬訂危害控制之分級管理措施，定期或適時檢討風險評估結果，必要時予以修正，並適時傳達給相關人員周知，於事前告知外送人員有關食品外送作業之危害因素及應採取之預防措施。

伍、安全衛生管理之稽核

一、訂定之職業安全衛生管理計畫，應包括食品外送作業安全管理事項，並敘明其內容有無依相關指引辦理。

二、定期或不定期實施食品外送作業安全稽核，督導落實風險評估、安全管理及改善措施，並定期檢討更新。

三、應明確規定風險評估結果與重要控制措施執行之紀錄內容及保存年限。

食品外送指派單參考例

事業單位名稱/部門：_____ 填表日期： 年 月 日 時間： 時 分

有效時間： 年 月 日 時 分至 年 月 日 時 分

食品外送作業區域：

食品外送作業項目：

一、指派前危害辨識及評估：

食品外送作業風險：淹水 強風 大雨 坍方落石 鷹架或路樹倒塌
道路受損 物體飛落 電線脫落 電桿傾倒
其他_____

可配合裝備：安全交通工具 連絡通訊設備 急救包 其他_____

個人防護設備：安全帽 雨衣 護目鏡 救生衣
其他防護用具_____

風險評估：顯著風險或媒體報導具可預見之風險 中度風險 低度風險

二、作業風險之處理措施：

1. 顯著風險或可預見風險：停止食品外送作業

2. 中度風險： 食品外送作業，但採防護措施，如安全交通工具執行外勤
限縮食品外送作業區域至__公里以內
其他防護措施_____

3. 低度風險：以機車外勤 其他_____

三、特殊事項及限制：（如無者，免填）

四、注意事項：如「外送員受指派出勤前發現現場存有風險，使生命遭受威脅，應以生命安全為重，不要冒險前往，如未達成食品外送作業任務者，不會予以不利處分」、「外送員執行職務發現有立即發生危險之虞時，得依規定自行停止作業及退避至安全場所，不會予以不利處分。」

被指派人員簽名： _____ 主管簽名： _____

註：本指派單請留存備查，並保存 3 年

車況檢核表

檢核項目	檢核結果
▪ <u>外送員是否穿戴反光背心或配置反光標識?</u>	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 汽油量是否低於最低油量線?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
機油燈	
▪ 是否亮起?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否定期更換?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
燈光(大燈、方向燈、煞車燈)	
▪ 是否明亮?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否髒污?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否破損?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
煞車	
▪ 前煞系統是否正常?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 後煞系統是否正常?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
輪胎	
▪ 是否有外傷?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否附著外物?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 胎紋深度是否足夠?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
輪圈	
▪ 是否變形?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否龜裂?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否磨損?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 駕照是否吊銷?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ <u>外送保溫箱是否確實固定?</u>	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ <u>外送保溫箱是否破損?</u>	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

保險建議種類及額度檢核表

人身保險	額度	檢核結果
團體傷害保險(死亡/失能)	300 萬元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
團體傷害保險(傷害醫療)	實支實付：3 萬元 門診日額：300 元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
	住院日額：1,000 元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

財產保險	額度	檢核結果
強制汽車責任保險(死亡/失能)	200 萬元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
強制汽車責任保險(傷害醫療)	每人最高 20 萬元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
機車第三人責任保險(附加「營業機車附加條款」傷害責任)	每一個人傷害 200 萬元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
	每一意外事故 400 萬元	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

備註 1：有關「團體傷害保險」係參考 104 年與 108 年全國公教人員團體意外保險額度，其承作範圍包含職業分類第 1 至 4 類人員。而機車快遞業於職業分類屬第 3 類人員。

備註 2：強制汽車責任保險額度係參照強制汽車責任保險給付標準訂定。

備註 3：機車第三人責任險有關傷害責任部分額度係參考中華民國產物保險商業同業公會之建議額度。

高氣溫戶外作業危害防範措施檢核表

檢核項目	檢核結果
▪ 是否指派專人確認各項危害預防及管理措施？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 不論是否有熱相關疾病症狀，是否有定期補充水分及電解質？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否於中午期間適當進食？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否備有足夠清涼飲用水或含電解質飲料？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 工作服與帽子（或頭盔）是否具備透氣性及透濕性？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否有定時休息或減少連續作業時間？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 外送作業前，是否確定其熱適應已完成？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否指導外送員日常自主健康管理？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否備有溫度計、血壓計等能於必要時檢查外送員身體狀況？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 是否於作業前及作業期間確認外送員之健康狀況？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
外送員是否瞭解：	
▪ 熱相關疾病之一般跡象及症狀？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 防止熱相關疾病之注意事項？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 熱適應之重要性？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 規律定期飲水之重要性？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 作業夥伴如出現熱相關疾病症狀時應採取之作為？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 外送員是否瞭解由誰提供緊急救護？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
是否已提醒告知外送員下列事項：	
▪ 經常補充水分及鹽分	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 在遮陽處休息	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
▪ 及早通報熱疾病症狀	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否