

# 訂定「食品外送作業安全指引」 精進外送作業安全保護

勞動部職業安全衛生署組長 李文進  
科長 陳志祺  
技正 陳永楠



近年來餐飲外送服務興起，食品外送平臺業者多以快速到餐及多元食物類型供選擇等便利性，吸引民眾使用，外送員也因為了多賺搶單及外送平臺制定的限制送餐時間規則，造成食品外送員車禍事故頻傳，引起社會大眾關注食品外送員之勞動安全。有鑑於食品外送作業風險，除交通期間易發生被撞、碰撞等交通事故外，於戶外高低氣溫環境下作業，亦可能引起相關疾病危害等，勞動部職業安全衛生署為了強化食品外送作業之安全保護機制，避免外送員發生災害，於

108年8月29日邀集11家業者研商「食物外送員作業安全保護」事宜，並於同年10月2日參考各界建議及實務需求後，訂定發布「食物外送作業安全指引」，提供外送業者參考運用，內容除包括汽油量、機油燈、煞車功能、輪胎等車況檢查項目、確認已投保強制險、意外險等相關保險、遵守交通法令、避開危險、不搶快、注意保持適當距離等防禦駕駛觀念外，也明列熱適應、足夠飲水、穿著透氣工作服、定時休息、健康管理等熱危害預防內容，同時也要求外送業者，對於



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，應即停止從事食品外送作業，以維護外送員之生命安全。為再強化食品外送作業安全及權益保障，於同年12月2日修正發布「食品外送作業安全指引」，增列食品外送業者應置備安全帽、反光標示等防護設施、低溫預防措施，及避免工作負荷及績效壓力等造成外送員身心健康危害。同時，於該指引內容增列外送業者應於合理範圍內予以適當分派工作及提供足夠相關保險保障，並增列保險建議種類及額度檢核表供外送業者遵循。

「食品外送作業安全指引」係就可能發生之危害風險，如交通事故及可能因戶外高低氣溫環境引起之相關疾病危害等，提供災害預防之行政指導措施，指引提供之安全管理原則，包括分級管理、交通事故災害防止、熱疾病危害預防、低溫危害預防及事故處理等5大面向，分別簡要說明如下：

一、分級管理：業者應事先訂定食品外送作業安全之評估機制、流程及相關表單，經由對食品外送員之工作環境或作業危害，如淹水、強風、大雨、道路受損、物體飛落等實施危害辨識及評估，並依評估結果，採取因應之分級管理措施，如為具顯著風險或媒體報導具可預見之風險時，即應停止食品外送作業，對於中度風險則應採取相關防護措施，如使用安全交通工具執行食品外送作業、限縮食品外送作業區域至一定距離以內或採取其他防護措施等。

二、交通事故災害防止：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，確認已投保相關保險如強制險、意外險、額外之商業團體保險等，以保障外送員權益，及應教育外送員遵守交通法令規定，具有「預測危險、避開危險」防禦駕駛觀念，並穿戴反光背心或配置反光標識等措施，以防止交通事故災害發生。

- 三、熱疾病危害預防：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，如實施熱適應訓練、穿著舒適工作服、身體循環調節機能差，應避免長時間從事高氣溫戶外作業，及對外送員應施以熱疾病預防相關教育宣導，並就高氣溫戶外作業危害防範措施實施檢核。
- 四、低溫危害預防：應參考交通部中央氣象局發布之低溫特報資訊，並採取預防教育宣導及提供多層次保暖、透氣工作服等危害預防措施。
- 五、事故處理：發生車禍時，應即停車以雙黃燈及三角牌警示後方來車避免追撞，撥打「110」報警處理，保留現場以利警方採證，做為未來肇事責任研判的依據。如有人傷亡，應即採取必要之急救、搶救等措施，迅速撥打「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，對發生死亡、



罹災人數在 3 人以上或罹災人數在 1 人以上，且須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。

目前外送業者多使外送員利用機車、自行車等交通工具從事食品外送作業，為避免發生交通事故災害及權益保障，應提供符合規定之安全帽、反光標示及緊急用連絡通訊設備等必要安全衛生設備及措施及提供足夠相關保險保障，並評估交通、天候狀況、送達件數、時間及地點等因素，於合理範圍內予以適當分派，以避免造成身心健康危害，及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，訂定適合實際外送作業需要之安全衛生工作守則，供食品外送員遵行，定期或不定期實施作業安全稽核，督導落實風險評估、安全管理及改善措施，適時檢討風險評估結果，必要時予以修正，傳達給相關人員周知。另為落實自主管理，外送業者得參考本指引，依本身實際需要及相關法規要求，適度修正及調整，訂定符合實際需求之外送作業危害防止計畫，並據以執行。

勞動部職業安全衛生署後續為再強化食品外送員安全衛生防護機制，將持續滾動檢討修正指引相關內容，以符合產業發展需求，並促請外送業者配合本指引之訂定發布，儘速加強安全衛生措施及落實自主管理，以保障外送員之安全與健康，俾有效防止職業災害發生。