

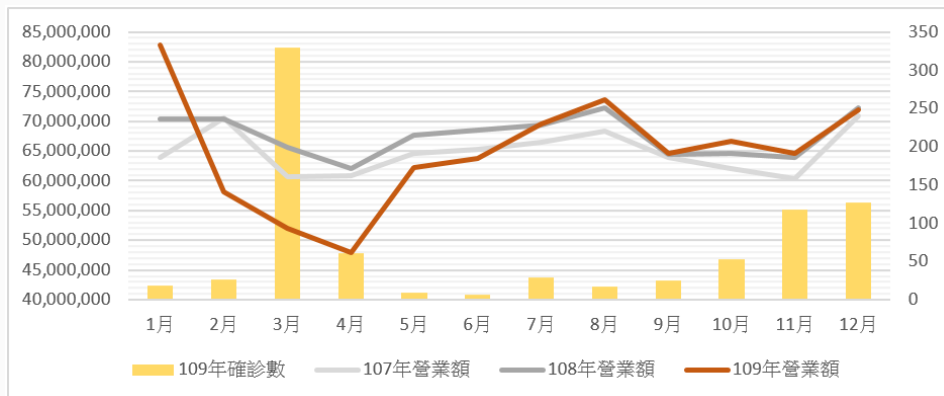
## 疫情緊繃下自助餐廳衛生防疫措施調查

### 近半數業者防疫與衛生措施有待改善

14-04-2021 台灣地區消費者文教基金會

自助餐提供年輕學子、上班族快速又營養的菜色，以多樣的選擇滿足各式各樣的需求。然而自助餐服務人員的衛生習慣、餐點放置方式、餐點食材選擇等，都可能影響用餐民眾的食品衛生安全，在外食族比例持續升高的情況下，影響層面較過去更廣更深。

台灣於去年(2020年)一月出現第一例 Covid-19 確診以來，重創餐飲業、旅遊業等，依經濟部統計處統計，2020年四月份餐飲業營業額僅有近4千8百萬，而隨著時間推移，民眾由最初的恐慌，漸漸習慣將防疫視為日常。去年五月起餐飲業營業額逐漸回升，至八月份來到高點7千3百萬餘，甚至高出2018年6千8百萬與2019年7千2百萬，如下表所示：



表一：2018-2020年餐飲業營業額與2020年Covid-19確診數(資料來源經濟部統計處、衛福部)

去年3月份消基會發布「自助餐廳防疫措施調查」，檢視北中南自助餐廳之防疫措施，發現戴口罩、量體溫、提供酒精、菜餚加蓋等防疫措施施行的比例均低於20%。這些防疫措施也正是消費者在意的衛生安全措施，時至今日，餐飲業者是否會因疫情減緩而鬆懈，用餐環境又隱藏何種衛生安全疑慮，此為今年度「自助餐廳衛生安全調查」的調查重點。

- 調查期間：2021 年 2 月 2 日-2021 年 3 月 10 日
- 調查範圍：台北市 68 家、新北市 5 家、台中市 10 家、台南市 17 家、高雄市 23 家、基隆市 1 家、新竹縣 1 家，共 125 家。
- 調查項目：自助餐廳防疫與衛生措施調查。

調查結果發現，經歷一年疫情肆虐，多數項目相較去年均有進步，唯有收銀員接觸食物一項退步較多、桌面清潔度些微不及去年，各項結果請見下表，以下針對本次調查中待改善項目一一說明：

	2020	2021	增減
服務人員配戴口罩	93%	97%	4%
桌面乾淨	89%	85%	-4%
收銀不接觸食物	80%	65%	-15%
菜餚加蓋	19%	63%	44%
場所設有酒精	19%	45%	26%
設有洗手臺/洗手處	28%	37%	9%
要求入內戴口罩	6%	42%	36%
張貼「禁語」	9%	42%	33%
設置用餐隔板	-	6%	-
量體溫	6%	8%	2%

表二：2021 年自助餐衛生安全調查結果(資料來源：消基會)

#### 一、收銀兼夾菜

消基會於 2007 年曾檢驗鈔票表面細菌，結果發現 75%的樣本中帶有金黃色葡萄球菌、17%的樣本中有大腸桿菌，若摸過鈔票再接觸食物，吃下肚後可能會腹瀉、噁心，甚至引發食物中毒。

本次調查中有 35%的自助餐廳收銀員，同時須直接接觸食物，如盛飯、夾菜、切肉、送餐等，比去年調查的 20%高出許多，也是本次調查中退步最多的項目，不論直接還是間接接觸食物，都讓民眾飲食安全蒙上陰影，甚至可能成為病菌傳播的管道。



圖 1 收銀員同時須接觸食物，左為小愛自助餐，右為豪華自助餐

對於人力有限的自助餐而言，難免有一人身兼多職的情形，但仍應做好衛生措施：最簡單的方式可以穿脫手套、勤洗手等，隔絕錢與食物接觸；或善用科技，如行動支付等，雙方都可避免接觸金錢；資金較充裕的店家亦可考慮使用點餐機，由消費者向機器購買餐券，維持工作人員手部清潔。

## 二、菜餚無加蓋

自助餐廳菜色多樣，一字排開後令人垂涎三尺，然而以開放性陳設餐點，在消費者夾取過程中，如有交談、咳嗽、打噴涕等行為，可能導致菜餚成為細菌與病毒的溫床。

相較於去年調查僅有 19%的餐廳在菜餚上加蓋，本次調查增加為 63%；同時店內標示「禁語」等字樣者，亦由去年的 9%提昇為 42%。不論是菜餚加蓋還是禁語標示，皆可能為疫情帶來的衛生措施改善，但相較其他調查項目，畢竟還是有過半數的業者並未提醒用餐客人用餐時禁語，不無造成室內客人人口沫相互傳播的可能，這點仍有很大的改善空間。



圖 2 菜餚以開放式陳列，左為郭師傅自助餐，右為祥意素食館

新冠疫情為自助餐廳帶來衛生措施調整，對消費者來說是意料之外的紅利，本會亦期許自助餐廳業者能時時檢視餐點衛生防護，對於開放式陳設餐點的店家，建議使用隔板或蓋子，遮擋用餐人員及打菜人員的口沫及落塵沾染菜餚，由消費者健康的角度出發，才能長久經營。

### 三、半數沒有洗手處、也缺少提供酒精消毒

飯前洗手是基本的衛生習慣，過去一年來因疫情緣故，政府更是大力推廣勤洗手，並建議業者對於上門消費者，事先提供酒精消毒，然而根據本次調查，僅有 37%的自助餐廳有提供洗手設備、45%店家提供酒精，儘管相較去年（28%、19%）已有提昇，仍皆未達半數，衛生與防疫效果，確實並不理想。

消基會提醒消費者，在外用餐亦須記得餐前洗手，若用餐地點沒有洗手處，可自備乾洗手、酒精為雙手消毒，避免病從口入。消基會並進一步呼籲

餐廳業者及服務人員、廚師，應該於接觸餐點前後勤洗手，維持衛生安全，並在餐廳內設置提供客人的洗手處，並提供酒精供客人用餐前消毒。

#### 四、用餐無隔板

一般室內公共場合，若無法保持一公尺安全距離，均須配戴口罩，然而用餐時勢必得將口罩取下，於用餐尖峰時間櫛比鱗次的消費者近距離一起用餐，恐將成為病毒傳播的管道之一。故今年度調查新增用餐隔板項目，結果卻僅有 6% 的自助餐廳設有用餐隔板。

對於場地及座位數有限的自助餐廳而言，要保持室內安全距離實有困難，消基會建議使用用餐隔板阻隔，可防止顧客間飛沫傳染。已使用隔板的業者也應定期消毒隔板，給消費者安全健康的用餐環境。

#### 五、多數餐廳並未測量體溫管控進出

量體溫、勤洗手、戴口罩，是防疫的必備三法則，若業者能於消費者入場時量體溫，防止發燒者進入，將可保護其他消費者健康。然可能礙於人力等因素，去年(6%)及今年(8%)入內量體溫的自助餐廳均不到 10%。

為避免自身營業場所成為病毒傳播處，希望業者能加強對消費者與工作人員的體溫控管，防止感染者接觸食物，人員如有身體不適，也應在家休息，減少傳染風險。

#### 六、口罩戴一半

疫情來襲幾乎人人都養成了戴口罩的習慣，本調查中餐廳服務人員 97% 有配戴口罩，然而其中 10% 卻未正確遮住口鼻，口罩僅配戴到一半，消基會呼籲作為第一線接觸食物者，應有更佳的衛生習慣，不僅應正確配戴口罩，烹調食物者也應戴上帽子、手套，避免不必要的食物污染。





圖 3 服務人員口罩未戴實，左為綠原品健康蔬食全自助餐，右為凱英自助餐

2020 年 12 月啟動之「秋冬防疫專案」規範民眾出入八大類場所須配戴口罩，儘管其中並不包含餐廳，但考量自助餐多為開放式、半開放式，消基會建議消費者於夾取餐點時仍應戴上口罩，並避免交談。此次調查餐廳中有 42% 要求入內需配戴口罩，雖然相較去年(6%)增長不少，但是仍有半數以上自助餐廳未嚴格要求入內需配戴口罩，防疫效果令人擔心。

### 總結與呼籲

依照勞動部統計，「住宿及餐飲業」就業者及受雇者人數過去一年不減反增，此次調查中收銀員接觸食物的比例卻增加不少，消基會呼籲餐飲業者應自律，多一次消毒、多一道防護，就能多保護消費者一些，況且於現今社會已有許多解決方案(如行動支付、點餐機)，在疫情尚未結束的時刻，更應多加警惕。

疫情改變了我們的生活方式，也拉大了人與人之間的距離，但卻也提昇了自助餐的衛生措施，不論菜餚加蓋、人員配戴口罩、洗手處等，皆比去年進步，期望這些措施並非「疫情期間限定」，而是成為國人新的生活方式，本會亦將持續關注自助餐廳之衛生安全措施，以維護消費者權益。