

外送員職業安全教育訓練



新北市勞動檢查處



一、作業安全衛生法規概要



職業安全衛生法

擴大適用對象至所有工作者

職業安全衛生法 義務主體

- ▶ 符合規定
安全衛生設備及措施
- ▶ 安全衛生管理

雇主



工作者

- ▶ 安全衛生法規
- ▶ 有義務遵守



預防職業災害



為防止職業災害，保障工作者安全及健康，特制定職業安全衛生法。

外送平台業者亦適用

外送平台業者相關法令與指引

◎職業安全衛生方面

- 職業安全衛生法
- 職業安全衛生設施規則
- 食品外送作業安全衛生指引
- 熱危害預防指引(高溫/低溫危害)
- 新北市外送平台業者管理自治條例

◎其他

- 交通局-機車防禦駕駛
- 衛生局-食品安全衛生管理法



食品外送作業安全衛生指引

勞動部職業安全衛生署

中華民國111年6月16日勞動部勞職授字第11102028651號令修正發布



① 颱風天有顯著風險
應停止作業



② 外送前實施車況
檢查



③ 不搶快、超速
闖紅燈、違規右轉



④ 實施事故調查、
分析及處理程序



⑤ 防止戶外高氣
溫熱危害

安全衛生
教育訓練



⑥ 接受安全衛生
教育訓練



外送服務契約應有書面
契約或電磁紀錄



二、職業安全衛生概念及安全 衛生工作守則



外送員可能遭遇危害

- 交通事故
- 惡劣氣候(強風/大雨)
- 凶猛動物襲擊
- 肢體/言語暴力
- 遭遇意外事件
- 長時間外送產生之過勞問題
- 高溫熱危害/低溫凍傷危害
- 不法侵害之壓力/暴力
- 健康之危害



外送員危害防止對策

◎外送員安全管理

- 每次行車前應檢查、煞車功能與輪胎，車輛應定期保養
- 具駕駛員資格並接受防禦駕駛訓練
- 應依照交通規則行駛
- 外送物品應妥善放置並固定
- 確實戴妥安全帽後再出發、夜間應確實將反光背包朝外放置
- 進入私人領域應提高警覺，若有要求運送違禁品之委託應予以拒絕
- 避免靠近兇猛動物
- 遇政府機關發布天然災害(風災、水災、震災、土石流災害等)停止上班時，不進行外送
- 學習溝通技巧訓練
- 喝酒勿騎機車/開車
- 請勿疲勞駕駛與過勞工作



外送員危害防止對策

◎外送員健康管理

- 外送員應進行定期健康檢查
- 應養成規律生活與運動習慣
- 應充足睡眠，避免長時間之工作
- 遵守中央衛生機關防疫規定

什麼是「過勞」？

所謂「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，是長期處在高度生理與心理壓力之下的反應。而「過勞死」是因職業促發腦血管及心臟疾病發作或惡化，如：中風、心肌梗塞而導致死亡。過勞的原因相當複雜，多數的研究認為過勞是長期暴露於工作壓力下的結果。



新冠肺炎防疫(COVID-19)重點事項

- 應每日做好個人健康自主管理，例如勤洗手、早晚量測體溫。
- 執行外送工作，應隨身攜帶清潔及消毒用品。
- 取送餐時應配戴口罩。
- 建議配戴具擋風面罩之安全帽，取送餐時也儘量不要取下。
- 應加強保溫袋及車輛工具等接觸物品之清潔、消毒等。
- 優先採用「無接觸取送餐」服務：儘量不與消費者接觸（如至少保持1公尺以上距離）。
- 鼓勵消費者採線上付款之機制或措施，例如：線上刷卡、LINEPAY或Apple PAY等，避免現金交易。
- 如有現金交易的手部接觸，儘量於交易後以酒精紙巾或噴劑消毒手部再進行下一筆交易。
- 如外送為醫療院所等地點，可主動與消費者約定於戶外、通風良好處或適當場所取餐。
- 如有發燒、呼吸道感染或其它不適症狀（例如咳嗽、腹瀉、嗅味覺喪失等），應立即就醫，並回報業者。



工作前量體溫



手部清潔要落實



咳嗽發燒要就診



正確戴口罩

食品外送作業安全衛生指引4.0

<https://www.osha.gov.tw/1106/1251/28996/29397/>

職場要防護 關罩你和我

工作場所請配戴口罩 保護你我



公共場所請全程配戴口罩



保持衛生習慣
避免觸摸掩口鼻



室內保持1.5公尺
室外保持1公尺距離



使用酒精消毒雙手
及個人隨身用品



配合公共場所測量體溫



使用台灣社交距離APP，
掌握接觸情形



新北市政府勞動檢查處 關心您

高溫熱危害防護事項

◎面對高溫熱危害採取應變措施



穿著舒適服裝，但紫外線指數過高時，建議穿著長袖

留意水分及鹽分攝取，若身體不適或疑似有熱衰竭、熱中暑症狀時，應立即尋求協助及就醫



中暑及熱衰竭有什麼症狀？

熱衰竭是因為劇烈的運動及酷熱環境流失過多水份與電解質，無法維持心臟正常機能，致心血管系統衰竭，視為熱中暑前兆。熱中暑時，應立即降溫及送醫。熱衰竭與熱中暑症狀分述如下：

熱衰竭症狀	熱中暑症狀
中心體溫不會超過攝氏40度	中心體溫會超過攝氏40度
皮膚大量出汗且溼冷	皮膚因無法出汗而呈現乾燥
頭暈、頭痛	有中樞神經異常的症狀
臉色蒼白、無力虛弱	意識混亂、意識不清
心跳加速、姿勢性低血壓	情緒不穩、說話不清不楚等症狀
噁心嘔吐、肌肉抽筋	
急救措施	
可一邊降溫，一邊觀察變化；如無法順利降溫、緩解症狀或進一步出現熱中暑症狀時，即應送醫	熱中暑發生時，應立即降溫及送醫

高溫熱危害防護事項



夏季高溫建議實施高溫危害預防措施



穿著淺色、寬鬆、具良好吸濕性、透氣性且舒適工作服，戴通風良好安全帽或頭盔

若有服用影響體溫調節、抑制排汗、利尿劑等藥劑，或肥胖、高年齡、曾經患熱疾病者，應隨時注意自身身體健康狀況



身體如有不適現象，應立即尋找陰涼處休息，並補充水分

低溫冷危害防護事項

◎ 面對低溫冷危害，採取應變措施

- 實施低溫危害預防教育宣導。
- 提供多層次保暖、透氣之工作服。
- 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。
- 戶外低溫應避免長時間從事戶外作業。
- 避免過度勞累。



低溫冷危害	症狀與影響
冷危害	為神經與肌肉的效能降低、凍傷、低溫症和心、腦血管疾病
冷危害之症狀	顫抖或手腳活動遲鈍
	虛脫
	混亂或呆滯
	失憶或言語不清
溫度對心腦之影響	易因戶外低溫導致心、腦血管疾病惡化及促發疾病
影響之族群	高血糖、高血壓、高血脂等慢性病者
	年長者、抽菸者、肥胖者
	有個人或家族相關病史者

低溫易促發腦血管及心臟疾病

三、作業之自動檢查



外送作業之自動檢查

◎外送前自主檢查

- 遵守食品外送作業安全指引合理接單
- 每次行車前應檢查煞車功能與輪胎
- 確認是否依規定投保足夠保險
- 具備駕駛員駕照，並學習防禦駕駛技術
- 車輛應定期保養，應依照交通規則行駛
- 外送物品應妥善放置並固定
- 確實戴妥安全帽後再出發、夜間應確實將背包之反光條朝外放置
- 避免靠近兇猛動物
- 外送路線確認，車輛行駛中勿滑手機
- 遇政府機關發布天然災害停止上班時，不應進行外送
- 睡眠充足，勿疲勞駕駛與過勞工作
- 喝酒勿騎機車/開車

餐飲外送三風險

Q1 出勤安全

- 應對各外勤可能之危險情境，進行危害辨識、評估，並採取適當措施。
- 訂定外勤安全作業標準，並納入安全衛生工作守則。
- 依實際需求，對外勤人員實施安全衛生教育訓練。
- 提供適當交通工具、防護器具及通訊設備。
- 避免限時外送，並妥適安排交通路線。
- 參考氣象局及媒體資訊評估出勤區域是否有異常事件。
- 已達颱風及豪雨警報，"宜"停止外勤作業。
- 如颱風天仍須外勤，應限縮服務範圍，並搭乘安全運送工具(如汽車、計程車)及提供個人緊急通訊設備。

食品外送之車況檢核表 (如附表)

附表二 車輛安全檢核表	
檢核項目	檢核結果
勞工是否穿戴反光背心或配置反光標識?	<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
外送保溫箱是否確實固定?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
外送保溫箱是否破損?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
被指派人員簽名：	主管簽名：

每次行車前檢查

Q2 行車安全

- 車輛定期保養，作業前檢點車輛，並依交通規則行駛。
- 具駕駛資格並定期接受防衛駕駛訓練。
- 穿戴安全帽，夜間外勤應穿戴反光背心等加強辨識配備。
- 外送物品應妥善置放固定。



Q3 人身安全

- 進入私人領域時應提高警覺。
- 對於疑似提供酒類或毒品場所，應避免單獨外送或暫不提供服務。
- 遇緊急狀況時，應通報事業單位或當地警察機關協助處理。
- 避免靠近兇猛動物，並接受遭襲擊時自我保護訓練。



四、標準作業程序



派單系統標準作業程序SOP

◎食品外送內容與接案流程介紹

- 外送員透過機車、腳踏車等方式至店家領取商品，並將商品安全送達顧客的指定地點。

◎食品外送訂單運作流程：

- 1. 上線前，裝備檢查
- 2. 上線/下線程序
- 3. 接案
- 4. 前往商家
- 5. 領取商品與發票
- 6. 確認配送訂單
- 7. 出發前往消費者指定地點
- 8. 完成行程
- 9. 退回訂單

附表一 作業安全評估機制及處理措施

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： <input type="checkbox"/> 淹水 <input type="checkbox"/> 強風 <input type="checkbox"/> 大雨 <input type="checkbox"/> 坍方落石 <input type="checkbox"/> 施工架或路樹倒塌 <input type="checkbox"/> 道路受損 <input type="checkbox"/> 物體飛落 <input type="checkbox"/> 電線脫落 <input type="checkbox"/> 電桿傾倒 <input type="checkbox"/> 動物接觸（攻擊） <input type="checkbox"/> 其他_____
配合裝備： <input type="checkbox"/> 安全交通工具 <input type="checkbox"/> 連絡通訊設備 <input type="checkbox"/> 急救包 <input type="checkbox"/> 其他_____
個人防護設備： <input type="checkbox"/> 安全帽 <input type="checkbox"/> 雨衣 <input type="checkbox"/> 護目鏡 <input type="checkbox"/> 救生衣 <input type="checkbox"/> 防咬護具 <input type="checkbox"/> 驅離或隔離設備 <input type="checkbox"/> 其他防護用具_____
風險評估： <input type="checkbox"/> 顯著風險或媒體報導具可預見之風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 停止食品外送作業
2. 中度風險： <input type="checkbox"/> 食品外送作業，但採防護措施，如 <input type="checkbox"/> 安全交通工具執行外勤 <input type="checkbox"/> 限縮食品外送作業區域至__公里以內 <input type="checkbox"/> 其他防護措施_____
3. 低度風險： <input type="checkbox"/> 以機車外勤 <input type="checkbox"/> 其他_____
三、特殊事項及限制：（如無者，免填）
四、注意事項：如「勞工受指派出勤前發現現場存有風險，致生命遭受威脅，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」、「勞工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：_____

五、緊急事故應變處理



外送員緊急應變與事故處理

◎外送員事故管理

- 發生車禍，如另一方為4輪以上汽車，應立即請該方以「**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，並回報外送平台業者。
- **報警處理**及保留現場以利採證，作為未來釐清肇事責任的依據。
- 如有傷亡，應即採取必要之急救、搶救等措施，並**迅速打「119**將傷者送醫急救，並實施事故調查、分析及作成紀錄。



◎外送員應變處理

- 遇緊急狀況時，應通報事業單位或當地警察機關協助處理。
- **避免靠近兇猛動物**，並接受遭襲擊時自我保護訓練。
- 外送平台業者如遇天然災害且經政府機關宣布停止上班，應停止外送服務，並通知外送員。



六、急救常識暨演練



急救措施

◎急救定義：

是對意外受傷或急症患者所作緊急且臨時的救護工作。

◎急救目的：

- 維持或挽救生命。
- 防止傷勢或病情惡化。
- 使傷患獲得治療，促其健康。

◎急救措施：

- 維持安全（自己安全・別人安全）
- 保持傷患呼吸道通暢
- 止血
- 中毒的急救
- 預防休克，注意保暖
- 給予傷患精神支持，減輕恐懼、焦慮不安心情
- 維持秩序，遣散閒人，保持傷患四週環境安靜



急救常識-如何急救



- (1) 儘早辨識及啟動緊急醫療網
- (2) 儘早CPR
- (3) 儘快電擊
- (4) 有效的ALS
- (5) 整合性復甦後照護



儘早求救



儘早CPR



儘早AED



急救措施

急救常識-如何急救

中暑



1 移至陰涼處



2 鬆脫衣服

3 餵患者喝水

4 平躺休息



嘔吐

側躺

盡速就醫



並盡速送醫

七、其他與外送員作業有關之 安全衛生知識



新北市外送平台業者管理自治條例

◎職安及勞動權益-外送員權益

- 外送平台業者與外送員成立提供外送服務契約後，應於7日內提供契約之書面或電磁紀錄予外送員收執。
- 外送平台業者與外送員成立外送訂單前，應向外送員揭露每筆訂單報酬之計價方式。
- 外送平台業者與外送員成立提供外送服務契約後，應以自己之費用，以外送員為被保險人投保傷害保，其保險範圍及最低保險金額如下：

保險種類	保險金額
意外傷害 致失能或 死亡保險	不得低於新臺幣300萬元。
	實支實付者，不得低於新臺幣3萬元
	日額給付，門診不得低於新臺幣300元/日， 住院不得低於新臺幣1,000元/日。

- 外送平台業者對新加入之外送員，應於提供外送服務前，施以至少3小時之職業安全及交通安全教育訓練課程。
- 外送平台業者於本府因天然災害宣布停止上班時，應停止於本市從事外送服務，並通知外送員。





新北市外送平台業者管理自治條例

外送員安全與權益保障（權責機關）

職安及勞動權益（勞工局）

- 業者應為外送員投保一定額度之傷害保險（罰3-10萬）
- 天然災害宣布停止上班，應停止外送服務，但無顯著或可預見風險除外（罰3-10萬）
- 外送員發生死亡或受傷住院職災，業者應於8小時內通報勞檢處（罰3-10萬）
- 成立訂單前，業者應向外送員揭露訂單報酬計價方式（罰3-10萬）
- 成立外送服務契約應7日內提供書面契約或電磁紀錄予外送員收執、訂定危害防止計畫並據以執行、保存外送員提供外送服務相關電磁紀錄至少1年（經通知限改，屆期未改善罰3-6萬）

食安（衛生局）

- 外送平台業者提供或參與食品運送服務，應設置管理衛生人員，定期受訓，管理外送員及容器之衛生（經通知限改，屆期未改善罰3-9萬）

交安（交通、警察局）

- 市府按季公布外送員交通事故之統計資料

消費者保障（法制局）

- 消費者訂購商品、廠商接受訂單及消費者付款紀錄等相關電磁紀錄未保存至少1年
- 明確揭示商品價格、服務費或運費之金額、取消訂單之退費機制等（經通知限改，屆期未改善罰3-6萬）

- 業者應對外送員實施食安、交安及職安等教育訓練、交安在職教育訓練（經通知限改，屆期未改善罰3-6萬）
- 不得規避、妨礙或拒絕查核或調閱（罰3-10萬）

新北市政府關心您

◎防止職業災害，保障工作者安全及健康

◎工作者安全，人人有責

◎自護互護監護，自助互助天助

◎安全衛生由我做起

◎安全第一，健康無價

◎安全是回家唯一道路

