

【2】 前處理與烹調管理-機(設備與工具)

設備維護



定期檢修 - 按時維護

溫度校正 - 確保準確

故障應對 - 即時處理

保養記錄 - 詳實填寫

專業維修 - 委託合格

工具齊備



溫度計類 - 探針紅外線

計量工具 - 磅秤水杓

清洗設備 - 三槽洗滌

運輸工具 - 推車容器

校正管理 - 定期檢驗

工具砧板 分色分用 定期消毒



分色標準 - 生熟分區

顏色區隔 - 用綠紅白

專用原則 - 避免混用

消毒程序 - 清洗殺菌

定期檢查 - 耗損更換



乾淨的三槽式洗滌槽

【2】 前處理與烹調管理-料(食材管理)

生熟分區放
離牆離地
先進先出



分區存放 - 生熟隔離

離牆離地 - 通風防潮

先進先出 - 減少過期

標示管理 - 批次追溯

溫度控制 - 冷藏冷凍

防交叉污染
分槽清洗
先蔬後肉



分槽清洗 - 避免混用

三槽洗滌 - 分段清潔

異物挑揀 - 目視檢查

分開處理 - 先蔬後肉

器具分色 - 生熟區分

品質把關
流水清洗
分切挑揀



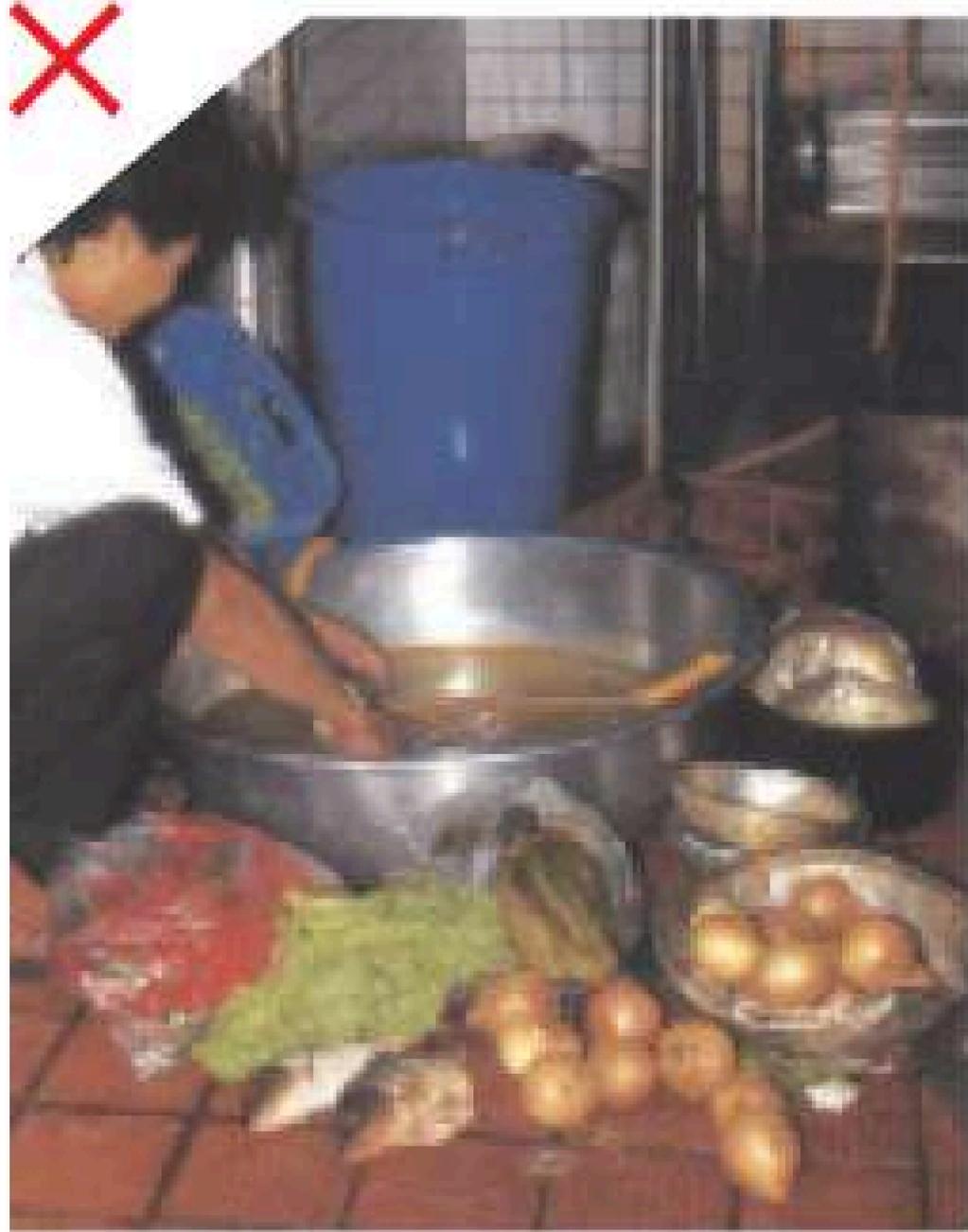
流水清洗 - 沖除農藥

先洗後切 - 避免污染

去雜除異 - 清除雜質

削皮去蒂 - 降低殘留

異物挑揀 - 目視檢查



食材接觸地面



食材於專用桌面或容器中處理

【2】 前處理與烹調管理-法(標準作業)

前處理SOP



分區存放 - 生熟隔離

專用工具 - 刀板分色

順序管理 - 先蔬後肉

清洗流程 - 流水沖洗

異物控制 - 目視檢查

烹調規範



中心溫度 - 70度達標

保溫溫度 - 60度維持

時間管制 - 不超4小時

監控頻率 - 每道都量

數據記錄 - 完整備查

餐具消毒



三槽洗滌 - 標準流程

煮沸殺菌-100°C一分鐘

蒸汽殺菌-100°C二分鐘

熱水殺菌-80°C二分鐘

乾熱殺菌-110°C卅分鐘

【2】 前處理與烹調管理-法(標準作業)

食材存放規範



離地高度 - 15公分

離牆距離 - 5-10公分

存放材質 - 不鏽鋼優先

溫度25°C-濕度60%

定期清潔 - 防蟲鼠害

衛生檢核管理



定期檢驗 - 澱粉油脂

清潔記錄 - 完整登載

食品添加 - 專人專區專冊

化學物品-確實登記

上班檢查 - 衛生日記

人員管理



教育訓練-每年三小時

每年體檢-供膳人員

上班之前-手部檢查

注意健康-異常勿上班

持證人員-每年講習

【2】 前處理與烹調管理-環(廚房環境控管)

廚房分區 與 動線管理



區域劃分

驗收洗滌前處理烹飪配膳

清潔度分級

清潔準清潔一般作業區

四流管制

人物氣水單向流動

環境衛生 與 防護措施



排水暢通-地面乾燥

空氣流通-充足照明

防蟲防鼠 - 定期防治

廢棄物 與 廚餘處理



生熟分離-合法廚餘

每日清運-及時處理

專區存放 - 遠離廚房



易破損之地面

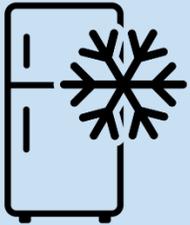


耐磨止滑的地面及耐磨易清洗的牆面



易破損之牆面

【3】 午餐留樣

留樣標準	保存條件	管理規定	記錄管理
			
<p>每餐每菜200克 密封標示</p>	<p>冷藏7度以下 獨立冰箱 保存48小時</p>	<p>不可混放雜物 放於冰箱 最上層最內側</p>	<p>當日簽章 過期丟棄記錄 *需具名</p>
<ul style="list-style-type: none">• 分量標準 - 每菜200克• 留樣範圍 - 每餐全菜色• 密封包裝 - 專用容器裝• 清楚標示 - 日期與時間	<ul style="list-style-type: none">• 溫度控制 - 7度以下• 專區管理 - 獨立冷藏設備• 保存時間 - 48小時	<ul style="list-style-type: none">• 位置固定 - 冰箱最上層• 隔離存放 - 禁止放雜物	<ul style="list-style-type: none">• 當日簽章 - 即時完成記錄• 期滿處理 - 48小時後丟棄• 人員具名 - 責任歸屬明確



- 分量標準 - 每菜200克
- 留樣範圍 - 每餐全菜色
- 密封包裝 - 專用容器裝
- 清楚標示 - 日期與時間
- 當日簽章 - 即時完成記錄
- 期滿處理 - 48小時後丟棄
- 人員具名 - 責任歸屬明確



【3】 食安異常處理機制

1. 通報與應變

1.1 通報時限與程序

- 立即通報教育局、衛生局
- 校安通報
- 醫療院所通報

1.2 應變處理機制

- 現場處置：
- 學生安置
- 媒體管制

2. 狀況識別

2.1 疑似食中判定標準

- 人數標準：2人以上吃同樣食物引起中毒症狀
(腹瀉、嘔吐、腹痛)

2.2 現場檢體採集與保存

- 食品檢體
- 人體檢體
- 環境檢體

3. 追蹤與改善

3.1 調查與檢驗程序

- 流行病學調查
- 結果處理

3.2 改善與復供程序

- 限期改正
- 複查驗證

3.3 預防機制與長期管控

- 黑名單制度
- 備援機制
- 定期檢討契約罰則

彰化縣國中小校園疑似食媒性傳染病群聚事件標準作業流程

四、彰化縣國中小校園(疑似)食媒性傳染病群聚事件標準作業流程

校內發現2人以上(含2人)食用相同食物後出現疑似食媒性傳染病症狀，或有人、時、地關聯性，判定為疑似群聚感染且有擴散之虞。

發生疫情 30 分鐘內由學校護理師專責通報，先行以電話通知並填寫疑似食媒性傳染病群聚事件即時通報單(附件 1)，電子郵件寄至本府教育處體育保健科、傳真至本府衛生局食品衛生科及衛生局疾病管制科，傳真後務必電話確認。

學校啟動校園危機處理 (總指揮：校長 發言人：對外統一發言)
行政組：負責行政通報作業[含校安通報及填報(疑似)食媒性傳染病群聚個案監視表(附件 2)]、聯繫教育處、衛生局、視導區督學、醫院
衛生組：負責聯繫家長並告知就醫情形、安撫情緒及說明
醫護組：學生載送、就醫及環境清潔消毒、協助疫情調查及進行學生檢體採檢

教育處

1. 填報「彰化縣政府教育處重大案件摘要報告表」。
2. 與衛生局確認是否暫停該廠商所供應午餐。如確認停餐，立即通知訂購該廠商餐盒之學校。
3. 統一新聞稿。
4. 俟衛生局來函檢驗結果報告，函轉學校依契約及政府採購法規定辦理。

衛生局

1. 進行現場疫情調查，並填寫(疑似)食媒性傳染病個案訪查表(附件 3)。
2. 視疫情需要，針對有症狀個案進行採檢。
3. 視需要至供餐場所調查，判定是否暫停供餐，並通知教育處。
4. 協助指導環境消毒及加強衛教宣導。
5. 通報症狀通報系統或食品中毒素報系統。
6. 將檢驗、調查結果函文通知教育處。

《從驗收到上桌：午餐秘書的關鍵任務》

01



任務起點

食材驗收
SOP與修正GHP

02



餐點怎麼來

從驗收到送餐
流程圖

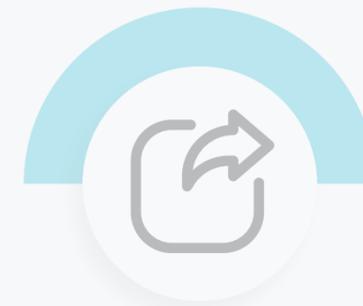
03



協作與管理

如何與廚房人員
良性互動

04



我的經驗談

這些年
我遇過的事

05

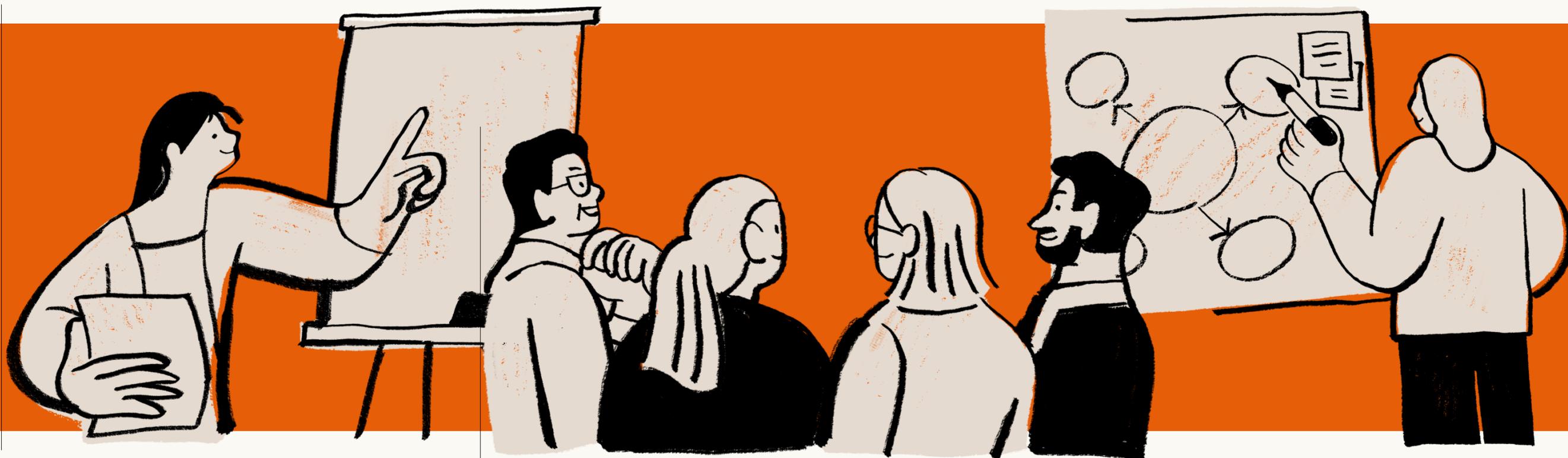


互動Q&A

現場互動
互動Q&A

章節三：協作與管理 | 如何與廚房人員良性互動

Mutual trust in the team is the secret ingredient for a smoothly running kitchen.





互動關係的重要性

- 提升工作效率
- 確保食安品質
- 減少管理衝突



管理者的角色定位

- 督導
- 協調
- 支持



良性互動三大核心

- 相互尊重
- 有效溝通
- 共同目標

為什麼需要良性互動？

各展所長，合作無礙

廚房人員分工依據

法定人力配置基準

- 學生:廚務人員=250:1
- 可依照學生人數適當調配廚師人數

分工考量四大因素

能力評估

- └— 專業技能：烹調證照、經驗年資
- └— 學習意願：接受新事物程度
- └— 應變能力：處理突發狀況反應

時間安排

- └— 備料時段：早班負責食材前處理
- └— 烹調時段：主廚掌控關鍵流程
- └— 清潔時段：輪班負責環境維護

體力考量

- └— 重物搬運：年輕力壯者優先
- └— 精細作業：手巧細心者安排
- └— 長時間站立：體能狀況評估

工作項目

- └— 前處理組：洗菜、切菜、備料
- └— 烹調組：炒菜、調味、溫控
- └— 配膳組：裝盒、分配、運送
- └— 清潔組：洗滌、消毒、整理



法定訓練時數要求

- 新進人員：GHP基礎訓練3小時
- 在職人員：每年續訓3小時
- 餐飲從業人員：每學年衛生講習8小時
- 衛管人員：32小時餐飲衛生講習課程

訓練管理機制

- 記錄保存：所有訓練須建檔至少5年
- 成效評估：定期測驗確保學習成果
- 持續改善：根據現場問題調整課程內容



🎯 基礎衛生安全

- ├— 個人衛生管理規範
- ├— 食品安全基本概念
- ├— 交叉污染預防方法
- └— 緊急事件應變程序

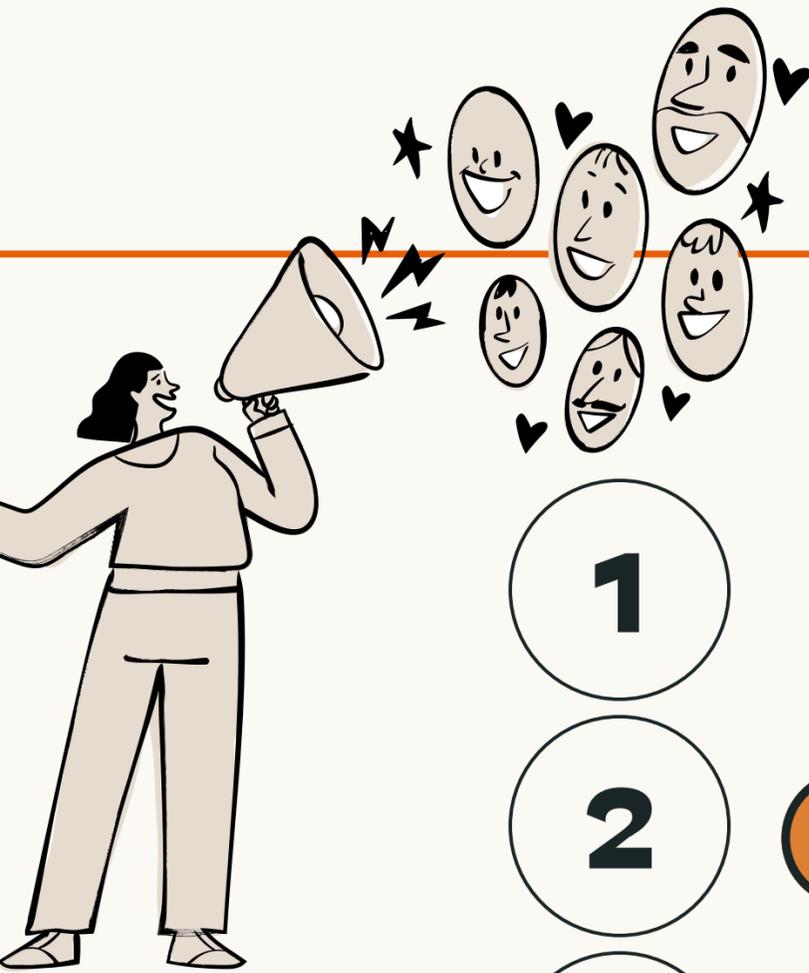
🎯 實務操作技能

- ├— 正確使用廚房設備
- ├— 食材驗收查核重點
- ├— 溫度控制與監測
- └— 清潔消毒標準作業

🎯 法規遵循認知

- ├— 新版GHP重點條文
- ├— 食品標示規定
- └— 留樣保存要求

廚房人員管理心法



管理五大心法

1

協同大法——適材適所

2

認同大法——共同目標

3

動力大法——公平激勵

4

和諧大法——環境營造

5

價值大法——文化建立





問題解決 流程圖

良性互動實務 技巧

🎧 先聽後說——綠燈思維

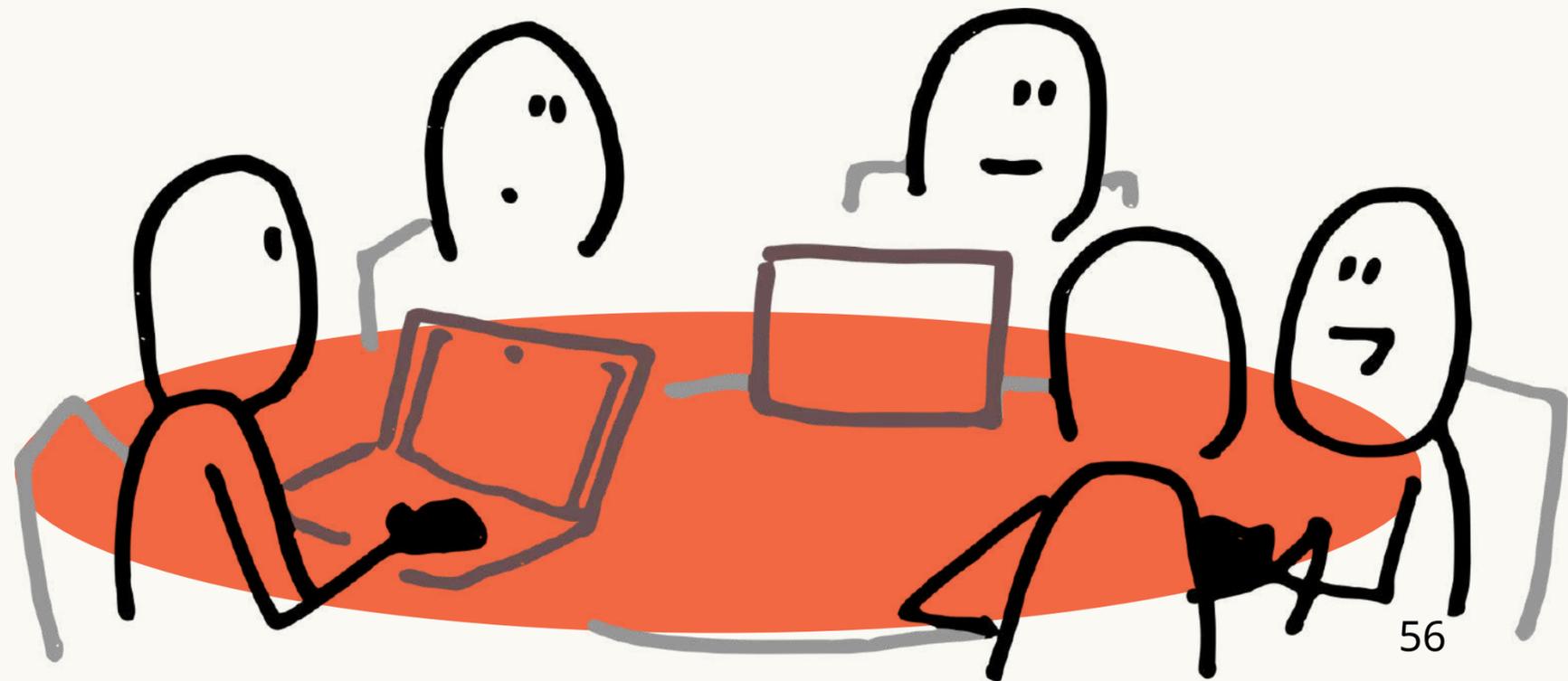
- 認真聆聽：等對方說完再表達意見
- 開放心態：對建議保持接受與思考態度
- 避免插話：給予充分表達時間與空間

🎯 精準溝通——明確具體

- 避免模糊用詞：不用「那個」「差不多」等代名詞
- 具體時間地點：明確指出要求與期限
- 確認理解：確保雙方對討論內容有共識

♥ 情理並重——先處理心情 再處理事情

- 同理感受：「因為...你覺得...」的回應句型
- 情緒安撫：先緩解負面情緒再談解決方案
- 尊重想法：即使不同意也要表達理解
- 找出交集：專注彼此都能接受的部分
- 協作思維：「我們一起想辦法」而非「你要怎麼做」



《從驗收到上桌：午餐秘書的關鍵任務》

01



任務起點

食材驗收
SOP與修正GHP

02



餐點怎麼來

從驗收到送餐
流程圖

03



協作與管理

如何與廚房人員
良性互動

04



我的經驗談

這些年
我遇過的事

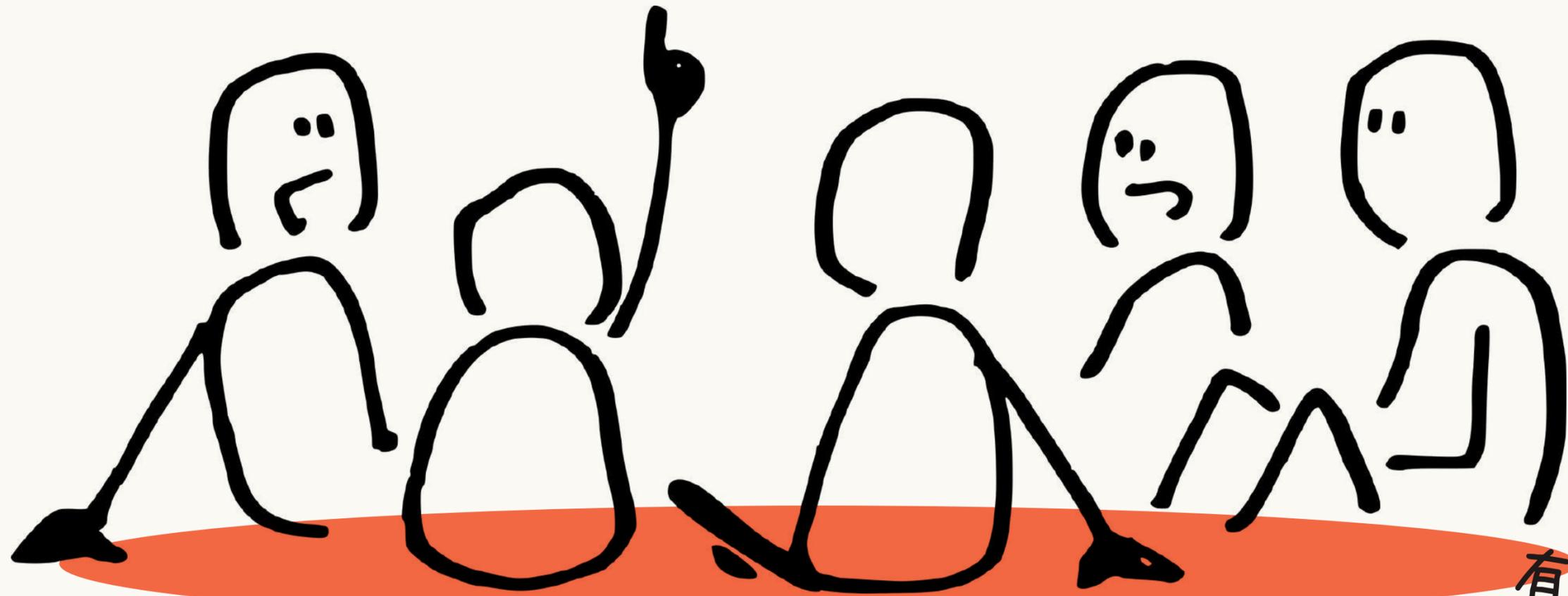
05



互動Q&A

現場互動
互動Q&A

這些年 我遇過的事



平安下班就是福

意外總是出奇不意!

有些事
發生過一次就
永遠記得



“

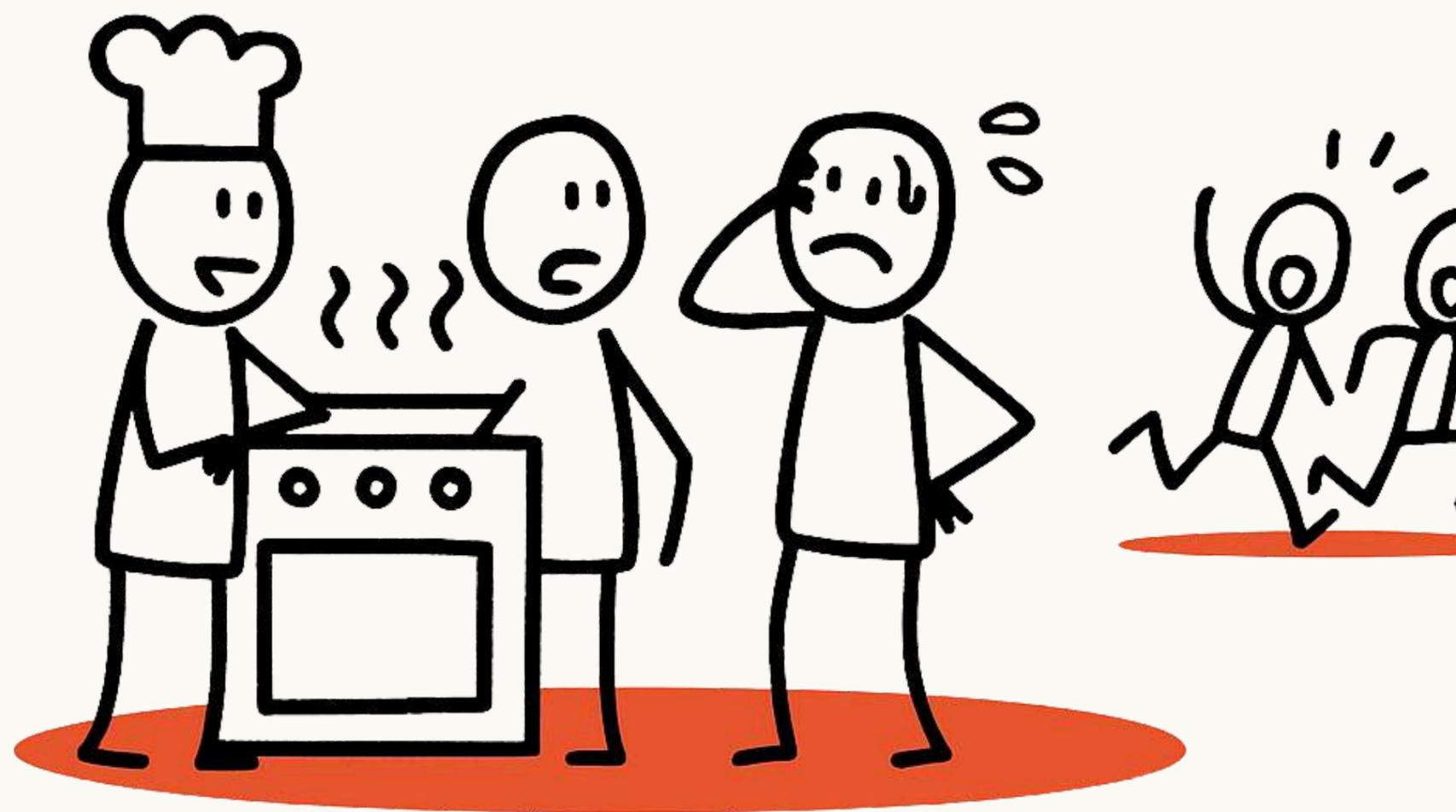
突發狀況躲不掉
但我們可以提前站穩腳步。

”

「準備得越細，驚慌就越少。」
「不是不怕，而是準備讓我們更有底氣去面對。」

今天怎麼沒瓦斯了啦

事件一



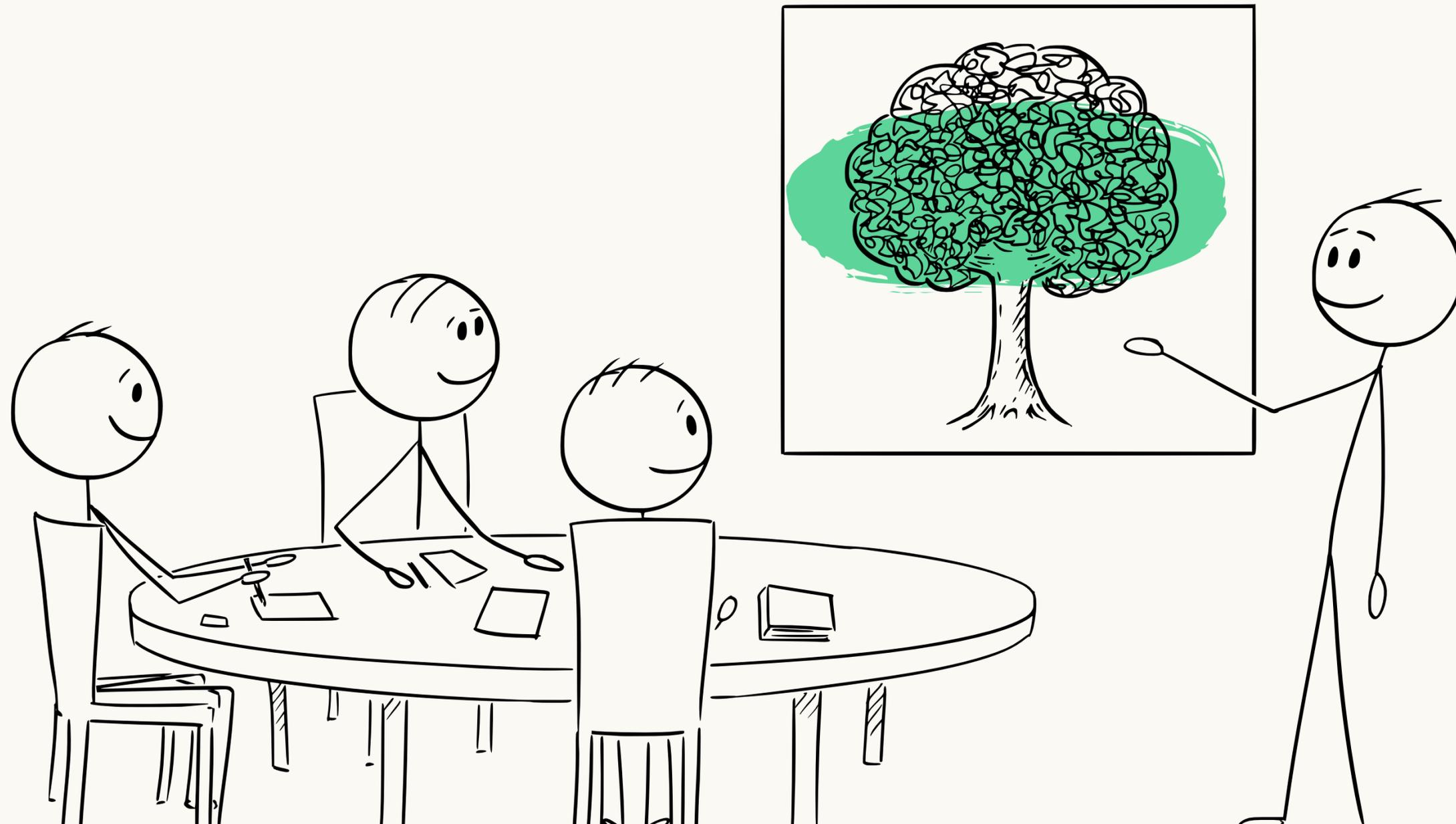
那天開學第一天...我差點哭出來



應變流程

- 檢查:鍋爐&瓦斯
- 聯絡:瓦斯公司
- 與主廚確認Deadline
- 聯絡供應商
- 瓦斯公司搶修完成

- ✓ 建議每學期開學前一週，點檢能源與廚房設備
- ✓ 建立備援網絡（瓦斯公司、水車公司聯絡清單）
- ✓ 瓦斯總開關，慢慢開~



事件二

“

你為什麼工作比較輕鬆？

因為你動作比較慢

”



我這樣處理...

1 先將雙方分開

不當場指責
先讓情緒平復
避免事態擴大

2 私下個別溝通

與當事人分開對談
傾聽彼此感受與問題點。



3 釐清問題根源

確認是否為工作分配、
溝通誤會或長期積怨。

4 依制度調整排班

依照「工作輪調原則」安排
讓衝突雙方暫時錯開。

5 後續追蹤工作狀況

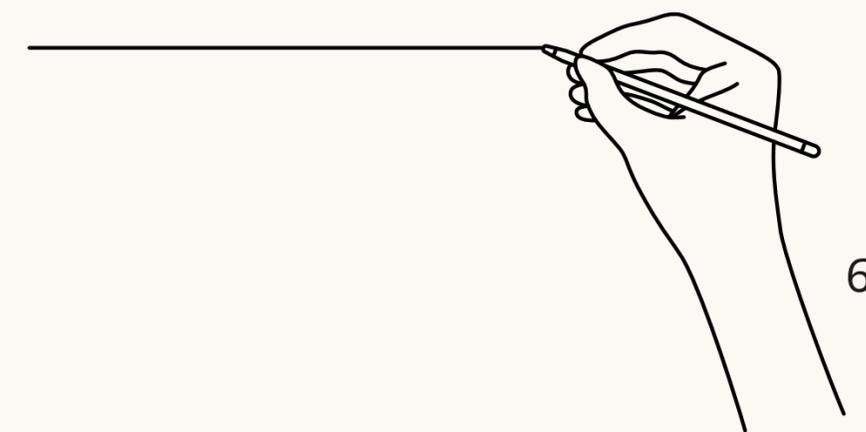
分別與雙方詢問後續工作狀況
確認無爭執出現



- ✓ 派工應有明確「輪調原則」與「工作說明書」
- ✓ 角色中立、居中協調、記錄與回報



即使衝突無法完全避免，但在建立信任與溝通機制的情況下
可以讓問題止步於當下，不再累積成傷。



《從驗收到上桌：午餐秘書的關鍵任務》

01



任務起點

食材驗收
SOP與修正GHP

02



餐點怎麼來

從驗收到送餐
流程圖

03



協作與管理

如何與廚房人員
良性互動

04



我的經驗談

這些年
我遇過的事

05



互動Q&A

現場互動
互動Q&A



大家來找碴



大家來找碴



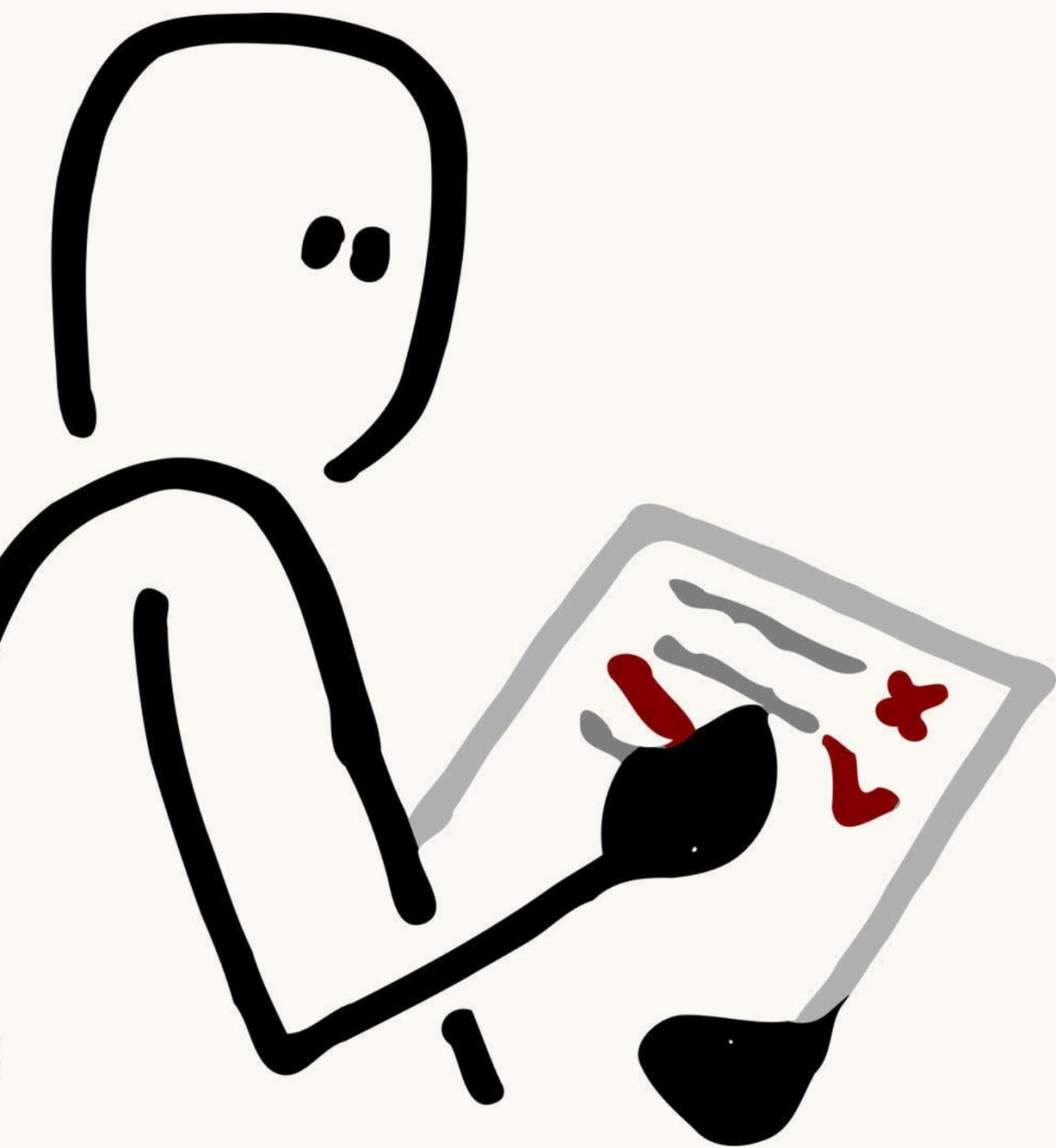
大家來找碴





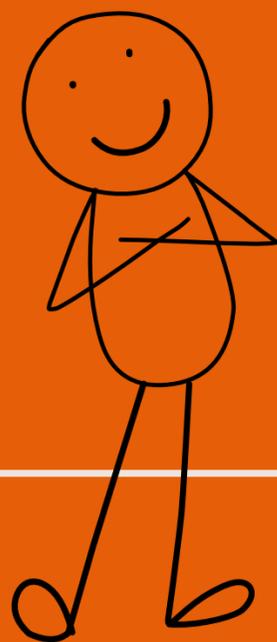
大家來找碴





Q&A 時間

THANK YOU!

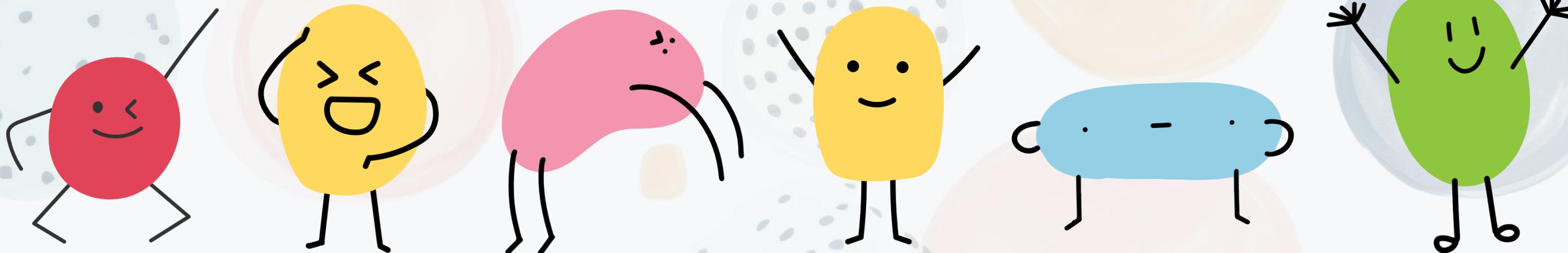


Amanda Ho



參考資料

- 餐飲衛生安全管理面面觀
- 低溫倉儲及物流作業
- 食品良好衛生規範準則
- YT-學校午餐食品安全衛生管理－廚房作業區環境、原物料前處理區食材清潔(成大)
- 彰化縣政府體健科資料



A

學校午餐食品安全衛生管理 - 烹調作業、配供膳作業、學校午餐運輸配送



Copy link

學校午餐食品安全衛生管理

◆ 烹調作業 ◆ 配供膳作業 ◆ 學校午餐運輸配送



Watch on  YouTube