

「人手不夠，你要怎麼SOP？」——台灣餐飲缺工大潮下的食安危機

「如果廚房工作是一場大隊接力，那現在是一個人就要負責跑三、四棒的工作量。」



2024年4月24日，台北，遠百信義A13的美食街。攝：陳焯輝/端傳媒

【編者按】2024年3月下旬，位於台北百貨美食街的寶林茶室發生餐廳食物集體中毒事件，總計造成6人死亡，34人送醫救治。這起震驚台灣的食安事件，起因於餐點中出現罕見毒素「邦克列酸」。然而，目前為止，對於邦克列酸如何被顧客吃下肚，依舊是一團迷霧。

就在寶林茶室案爆發後，接連多家餐飲業者也陸續遭通報食安問題，包含多家大型連鎖的知名餐廳。據衛福部食藥署統計，今年台灣第一季的食物中毒案量達446件，直逼以往全年度案量，種種跡象則將矛頭指向餐飲缺工大潮。

實際上，台灣餐飲業無論規模等級，皆出現程度不一的缺工困境，不僅令台灣的外食變貴、外食變難，更讓外食變危險。而這一切又是怎麼開始的？

希元在20歲那一年踏進廚房，至今已有14年餐飲工作資歷。今年，她卻感覺到一股前所未有的危機感，她說，此刻身在餐飲業內的感受是：「整個產業正在一起業力引爆。」

她曾做過廚房最基層的洗碗、切菜工，後來以積蓄大膽創業，在百貨美食街經營連鎖餐廳的生意，做得有聲有色。但採訪這天，已經是「老闆身份」的她卻穿上與當年同樣油膩膩的圍裙，在美食街餐廳內場炒菜盛飯——原因是找不到人上班。

餐飲業在台灣，曾被視為創業門檻最低的行業之一，原因是開一間小吃店、飲料店，不必考取廚師執照，只要「營業登記」就能開業大吉。在少子化發威以前，領著最低時薪的學生零工族也能輕鬆撐起餐飲業所需的巨大勞動力。不少手頭有些餘裕的人都思考過，無論創業或是加盟，要不要乾脆開個餐館、咖啡館，自己當老闆告別社畜人生？

但如今，希元觀察，現在仍在餐飲業的人，許多是在思考自己怎麼退場？

缺工之於餐廳，比持續上漲的租金與基本工資，或是因通膨而狂飆的食材成本都還要致命。原因是人手不足的情況下，有客人上門也接不了單。愈來愈多像希元一樣的「苦老闆」，為了餐廳的存續，必須身兼廚師、外場，還有管理、招募的工作，「每天最怕的就是員工跟我說：我就做到今天。」

除了餐飲業長久以來的低薪、雙頭班工時制（指雇主將員工一天8小時工時，拆成兩個時段，以配合餐廳的午休時段），2021年5月台灣因新冠疫情失控，升級全國三級警戒，所有的餐廳都被禁止內用，更導致大量的惡性裁員案例，餐飲人力大出逃，成為「缺工」失速列車的開端。即便疫後復甦，餐飲市場持續成長，但產業只剩日益短少的人力，令餐廳工作陷入過勞的惡性循環。

雪上加霜的是，今年3月下旬，台灣再發生了史上最嚴重的餐廳食物中毒事件。



2024年3月27日，台北，因2024年3月27日，台北，因食物中毒事件而關閉的寶林茶室。攝：陳焯輝/端傳媒

寶林茶室食物中毒事件

3月22日，台北一位39歲呂姓男子在信義區遠東百貨的素食餐廳「寶林茶室」吃了一盤炒粿條，回家後嚴重嘔吐、腹瀉，隔天送醫後因多重器官衰竭死亡。緊接著，愈來愈多曾在寶林茶室用餐的民眾，經由醫院、市民專線通報，出現食物中毒症狀，甚至有多位病患住進加護病房。

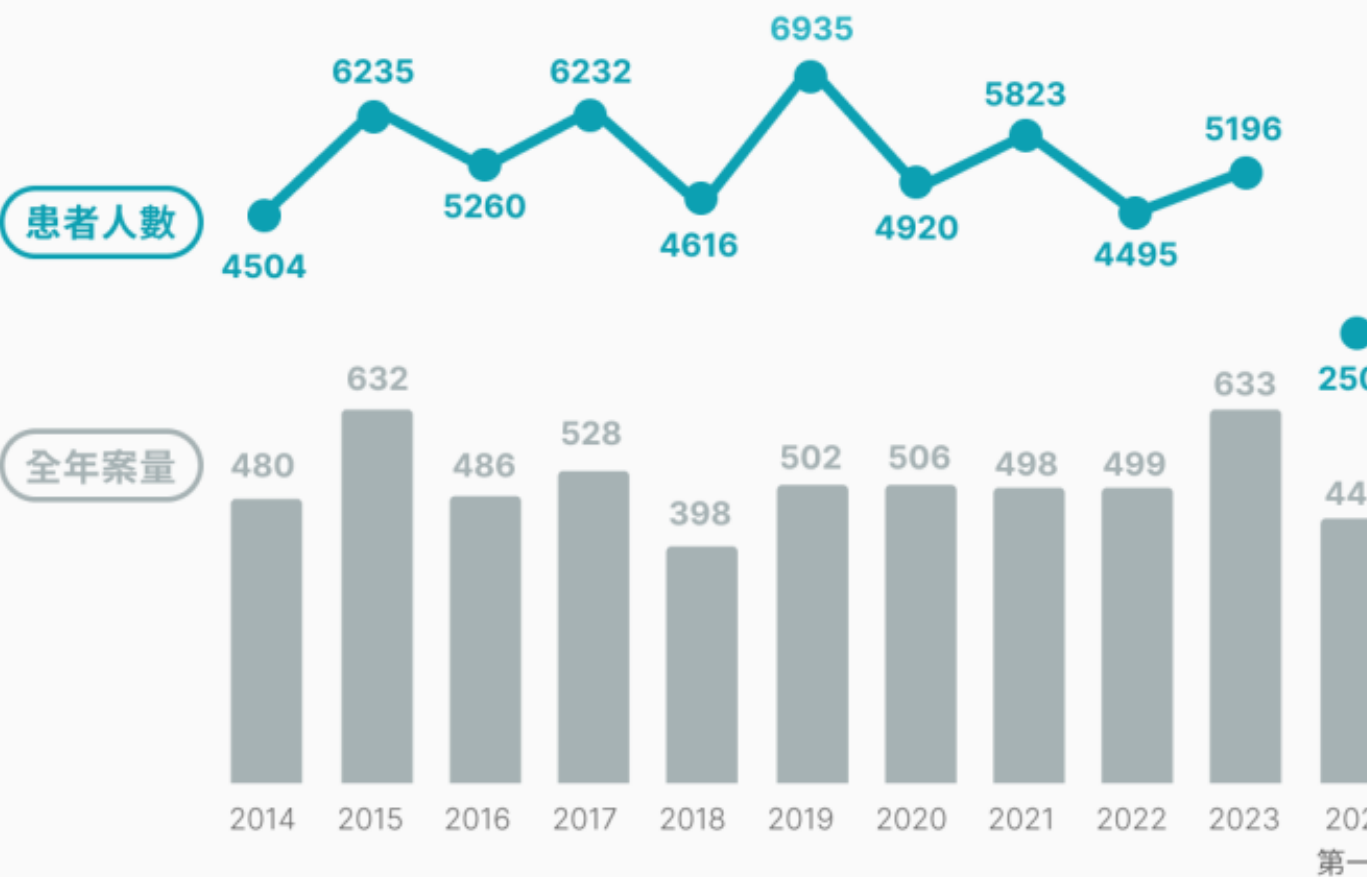
三天後，另一名吃了寶林茶室炒粿條的66歲男子同樣因多重器官衰竭逝世，多位重症者被判定嚴重肝腎衰竭須洗腎。此案迄今累積34人送醫救治、六人不幸離世，震驚全台。

根據衛生單位調查，這起集體食物中毒案件起因於罕見毒素「邦克列酸」（一種由唐菖蒲伯克氏菌所產生的強烈呼吸毒素），只需一毫克的量就可致命，來源多為保存不當的發酵製品，且即便加熱也未必能消滅該毒素。

為什麼廚房會出現這項劇毒？隨著檢調訪查，才揭開寶林茶室因人力短缺而嚴重失能的廚房內幕。

這間寶林茶室信義 A13 分店本來原訂於3月31日永久歇業，但廚房在營運末期 SOP 已逐漸瓦解。台北市衛生局稽查發現新舊食材混放，廚具多日未清洗，甚至碟盤殘留蟑螂排泄物。案發期間，主責廚師更休長假，許多餐飲業內人士猜測，可能為代班廚師誤用過期應銷毀的食材，加上後續清潔不徹底，令食物交互污染毒素。不過官方至今仍在調研中毒事件的發生經過。

台灣近十年食品中毒案量與患者人數



資料來源：衛福部食藥署



端傳媒 Init

寶林事件重創台灣人的外食信心，食安通報也在此期間瞬間暴增，許多過去未通報的食安黑數接連冒出。衛福部食藥署統計，今年第一季的食物中毒案量達到446件，直逼以往全年度案量，患者人數2504人也較去年同期增加近五成。

其中，有台灣連鎖餐飲龍頭王品集團旗下「初瓦」韓式料理、「嚮辣」和牛麻辣鍋西門分店，有三名員工被驗出帶原諾羅病毒，導致一週內有超過150人通報腹瀉、嘔吐等食物中毒症狀就醫。同時還有日本來台的連鎖壽司品牌「藏壽司」傳出15例疑似食物中毒案例，也遭衛生局稽查發現多項衛生缺失。

餐飲業界頓時風聲鶴唳，百貨頻繁稽查美食街的衛生狀況，各縣市政府衛生局也強化食安稽查。「每半小時、一小時就殺來你店裡抽查、開你冰箱，一個小錯就開罰，搞得員工胃痛待不下去。」希元回憶，那是她從事餐飲工作以來，最崩潰的一段時間。

然而，她也預感，這恐怕將成為未來餐飲從業者的新常態。原因是缺工大潮，勢必伴隨食安風險。

「如果廚房工作是一場大隊接力，那現在是一個人就要負責跑三、四棒的工作量。」一位中生代中餐廚師阿青說得直白，「但只要是人，就會有疲乏的時候。人手不夠，你要怎麼 SOP？講真的，吃出問題，在我們看來只是機率問題。」

但台灣究竟是從何時，走向缺工泥淖？



2024年4月9日，台北，食肆店外擺放著清潔用品，台灣連鎖餐飲龍頭王品集團旗下「初瓦」韓式料理、「嚮辣」和牛麻辣鍋西門分店，有三名員工被驗出帶原諾羅病毒，導致一週內有超過150人通報腹瀉、嘔吐等食物中毒症狀就醫。攝：陳焯輝/端傳媒

長工時、低薪，一場無效的餐旅培力

主計總處去年（2023年）12月統計，國內旅宿餐飲職缺率4.3%，創下近25年來的同期新高。104人力銀行在今年4月的最新統計也顯示，全台整體職缺達110.6萬個，其中每五個職缺就有一個是住宿及餐飲業，為各產業中職缺數量最高的行業。

但弔詭的是，台灣其實培育了為數極多的餐飲人才，餐旅科系甚至曾是台灣技職科大最熱門的科系。

教育部統計2011年至2015年，技專校院餐旅群畢業生人數呈現爆炸性成長，從一屆1萬2210名畢業生大幅成長近70%達到一屆2萬409名畢業生。

台灣餐飲科系龍頭、國立高雄餐旅大學餐飲廚藝科副教授李柏宏表示，2008年金融風暴後，台灣不久後迎來景氣回升；再加上兩岸開放觀光，陸客來台人數增加，餐飲業市場逐漸擴大。此外，國內大型餐飲業者持續展店，例如王品、瓦城等集團大舉招募人力，並開設許多儲備幹部等管理職缺，使得餐飲業一度成為市場大熱門。

餐飲業前景看好，為了迎合學生選填志願的喜好，科大大量增設餐旅科系。然而，李柏宏觀察，多數學生實際就讀後，才發現餐飲工作低薪（平均年薪中位數36.8萬新台幣，低於全體勞工薪資中位數50.6萬，是台灣第二低薪族群），工時長、且上班時間多為輪班制，與多數上班族相異，經歷實習課程後便決定轉換跑道，超過一半的學生畢業後不會投入餐旅本行。

教育部統計，2011年到2015年餐旅科系畢業生急遽成長，但實際從事餐旅業人數卻相當低靡，僅有不到30%，意指有超過七成餐旅系學生學非所用，教育部也因此對餐旅科系祭出減招的控管措施——原因是，大量的高教資源運用於培育餐旅人才，結局是無效培力。

餐飲科系風光不在，截至2023年，大專院校餐旅系學生從2015年的最高峰的5萬2985人，去年僅剩3萬4429人，短少超過1萬8556人。



2024年5月4日，新北，員工在廚房內工作。攝：陳焯輝/端傳媒

大中小餐飲業，無一不缺工

除了勞動條件長期缺乏競爭力的遠因，餐飲業近年也因《勞基法》修法「一例一休」、基本工資逐年調漲，導致更多餐飲業者選擇縮減基層人力，以降低人事成本。

希元就坦言，「每年都在調薪水，時薪幅度增長幾乎連年都是5%上下，對資方來講都是壓力。餐飲利潤本來就不高，大約10-15%，被人事成本上漲吃掉，不可避免地，我們就會在人員排班的時候少排幾個人力。」也因此，即使餐飲業者帳面上的收入微幅增加，實際上要承擔更大的工作量，埋下廚師、外場服務人員出走的種子。

疫情又點燃餐飲大缺工的引線，「這些離開的人在疫情結束後，不會再回來。」阿青說，他曾看過一則新聞，一間名店的外場侍者因疫情被迫離職，只能轉往工地打臨工，後來餐廳恢復營業想回聘他，那位侍者斷然拒絕說：「我現在賺得跟以前差不多，但至少我重大節日可以跟我的家人們在一起。」

如今，從大型連鎖店、中小型餐廳到小吃店，無一不面臨缺工狀況。尤其是連鎖品牌，當缺工、離職成為常態，這些公司為了維持營業規模，往往會要求旗下餐廳的廚師、外場員工進行輪調，即便是台灣餐飲業模範生的鼎泰豐也不例外。



[米其林降臨：台北，你準備好了嗎？](#)

[延伸閱讀](#)

一位在鼎泰豐工作近兩年的外場人員宣妤透露，她所服務的分店是鼎泰豐大台北地區九間分店中相對缺人的一間，每個月都會有二至三位從其他分店來協助的員工，或是缺要從中央廚房調人來幫忙。

此外，由於鼎泰豐週一至週日皆營業，一線服務人員沒有固定休假日，公司為了方便人力調度，每個月的休假日只會在前一個月底公布二至三日的確定休假日，「其他五至六天假，則是邊上班公司邊排，有時候可能前一天才知道自己明天要不要上班。」

甚至連每一天上班的時間也是未定，宣妤解釋，鼎泰豐的外場人員採兩頭班，且上班時間不固定，被排早班者為上午9時上班，晚班則為中午12時30分上班，午餐時段後有兩小時的空班，晚餐後繼續執勤。為了應付餐期的尖峰人流，與現行一例一休的勞動制度，餐廳必須謹慎排班、調度人力，卻也導致餐廳員工的上班彈性降低，可能要前一天才知道自己隔天幾點上班。

「這當然在日常生活上很困擾。家人約聚會、朋友約出去玩，可以呀，但我不知道自己哪一天上班？或是幾點下班？因為連每天上班的時間也是浮動的。」宣妤無奈地說。

當缺工愈嚴峻，在崗位上的餐廳工作人員壓力便愈沉重，「工作兩年來，現在人力已經缺到連從內外場都要輪調，當內場人力不足，外場要去支援；外場人不夠，內場廚師也要出來幫忙清潔。」宣妤說，工作時間與工作內容的高變動，導致餐廳人力的高流動，「去年每個月都在走人，近期進來的新人，很多做不到兩個月，甚至做不到兩週。」

諷刺的是，鼎泰豐已經是台灣餐飲業相對高標準的職場環境，「在一般獨立餐廳，可能給你4萬5、5萬塊，但我也不敢去，因為它大概不會遵守《勞基法》，不一定有加班費，空班休息也不會放你休息，抓你來備料、黑你的假。」宣妤不諱言。



2024年9月30日，台北的鼎泰豐。攝：陳焯輝/端傳媒

惡性缺工下的食安危機

餐飲業陷入缺工的惡性循環，更少的人力，導致廚房人員更容易過勞，基層人力留不住，中階管理階級也因產業內競爭搶人，跳槽挖角層出不窮，也導致一間餐廳的廚房管理制度瓦解。

接著，就是各種餐飲亂象的發生——例如食安，即是產業長期惡性缺工下，必然出現的徵象。

希元舉例，缺工之下，連鎖餐廳為了正常營運，跨店輪調人力已是常態，但這類狀況至少會造成廚房管理出現兩種問題，一是廚師因不熟悉該分店廚房環境，而做出錯誤判斷，提升受傷或食安風險；二是人力緊繃下，員工即使生病感冒，也會迫於同儕壓力而抱病上班。

事實上，希元不諱言，當初寶林茶室事件調查發現，案發期間該分店的主責廚師休長假，是由代班廚師代打出餐時，業內都在猜測，「關鍵就是代班廚師不熟悉那個工作環境。」

希元說，一間餐廳的廚房，從廚具的擺設、冰箱內食材的陳列，都是內場團隊長久運作後形塑出的模樣，「就像一個人的房間，什麼東西在哪只有你自己最清楚。」一個新來的廚師很容易在陌生的環境中「踩雷」，例如把冰箱裡該銷毀的食材當作可使用的食材來進行烹調等。



[像釀酒一樣造肉：我們距離肉食革命有多遠？](#)

[延伸閱讀](#)

在鼎泰豐服務的宣妤也指出，當缺工成日常，餐廳工作的壓力也會升高。即使公司宣導，若有疑似感冒或傳染病的症狀就不要來上班，但現實是多數的同事仍會撐著病體站崗。當有組員請病假，往往聽到其他人的酸言酸語：「他感冒喔？我也感冒啊，還不是來了。」

「不敢請假的原因，一是請假會造成其他同事壓力更大，二是想領兩千元的全勤獎金。」宣妤說。

然而，美國疾病管制局美國疾病管制與預防中心（Centers for Disease Control and Prevention，CDC）2023年發布的報告指出，有40 %的食物中毒案件與生病工作的餐館員工有關。

該報告調查了全美25州逾500起食物中毒案例，其中205起與染疾員工有關，常見如沙門氏菌、諾羅病毒。研究更近一步指出，帶薪病假可減少餐飲或食品業員工帶病上班的頻率，並佐證餐飲業內的帶薪病假制度，能有效降低食物中毒發生率。

更別提，當廚師、外場人員長期過勞，食品衛生及清潔 SOP 往往是率先被犧牲的工作內容。

宣妤回憶，過去在主打日式牛丼飯的連鎖餐廳，「當每個人都累得跟狗一樣的時候，就會隨便。我們都知道進貨食材不能直接放地板，我們都知道洗米機定期要清洗，我們都知道擺在座位區的薑片很久沒換了，但累的時候，你只會對一切感到麻木。」

但也不是每一間餐廳在缺工下都會忽視食安或衛生，「就算是同一個連鎖體系，每一間分店的管理方式也有差別，如果主管嚴謹，大家就會願意把事情做好，但主管隨便，大家就會跟著隨便。」換言之，餐飲的品質與衛生水準，端看廚房工作者的專業程度與自律。



2024年4月3日，台北的美食街。攝：陳焯煒/端傳媒

去廚師化浪潮

現實是，台灣在食安稽查人力長年不足的情況下，多數餐廳的食安把關機制，往往都是交由廚房工作人員「自我監管」，蓬勃發展的外食產業也建立在消費者與餐廳的互信關係之上。

然而，隨著產業長期缺工，專業餐飲人才又不願意投入產業，愈來愈多業者觀察到，餐飲業的職業門檻更加下降，餐廳為了補齊缺額，使用大量無經驗者、或是兼職時薪人員，欠缺專業知能，埋下更多食安隱憂。

位於台北的米其林一星法式餐廳 Restaurant A 主廚黃以倫說，這反映在台灣餐飲業近期出現的新現象——去廚師化。



解封不是結束，只是另一個開始：懸崖邊的上海餐飲業

延伸閱讀

「去廚師化」一詞，最早出現在中國創投圈討論餐飲業如何擴大規模。愈來愈多餐飲集團將「廚師」的角色放在前期產品研發階段，後續的料理工作則應盡可能減少人為因素，把每一道菜、每一種產品都建立 SOP，減少烹調人員對料理的影響力，規模才能擴大。

簡言之，去廚師化即是讓料理進行最大程度的標準化。近年來，台灣愈來愈多餐廳開始使用調理包或半成品來進行料理，即是缺工時代下，愈來愈普遍的餐飲常態。

但黃以倫認為，去廚師化對餐飲業有兩大影響，一是料理的獨特性會隨之下降，二是廚師專業的養成會被大幅低估，「因為餐廳不再把廚師當作廚師，只是生產線上的一個螺絲帽。」

他說，培養一名專業廚師需要多年的時間，例如在 Restaurant A 廚房裡，就有廚師專責處理海膽、生蠔等高風險的生食海鮮食材，「這一定是每天固定同一個人來做，不會換來換去，即使某程度看起來，這位廚師的工作內容很無聊，三個月都盯著同一種食材，但這些時間也會讓這位廚師對食材的熟悉度越來越高，今天的生蠔、海膽一來有稍微不對，他便能立即反應。」

但現實是，當去廚師化成為餐飲集團的經營趨勢，年輕世代的廚師將更難在產業中養成專業技能，「即便他有熱情，也不會有耐心在廚房削馬鈴薯從學徒做起，因為他們知道苦練20年後，等待他們的是工時長、生活單調、薪資上不去的未來。」



2024年4月16日，台北，一所酒店內廚師們準備午餐。攝：陳焯煒/端傳媒

「care 的人就是不合群的人」

阿青也認為，專業廚師的經驗與知識，是把關食安的重要防線。

台灣人很愛說「SOP」，卻時常忽略餐飲業的利潤空間有限，多數業者需靠翻桌率創造利潤，「而 SOP 就是所有『阻礙』你出餐速度的東西。過去很多廚房的老師傅，能夠高速地做出安全的料理，都是因為多年的經驗讓他們能在忙碌的環境下做出正確的判斷或取捨。」但阿青觀察，但現在的餐飲業者大多不重視技術，「人人都想當老闆，沒人想當員工」，花30萬做加盟，開低薪聘人手，連鎖體系使得餐飲業擠進更多不具技術的人員。

餐飲科系出身、曾開過小型西餐廳的翰廷舉例，過去在學校就讀，老師教的第一件事，不是料理而是清潔。

課後，每一條抹布一定要泡漂白水做殺菌，再以熱水煮滾；砧板因來回切過生食、熟食，雖然切蔬菜或海鮮的砧板會分類，但是每一刀下去都會留下刀痕，那都是滋生細菌的地方，因此收工前一定會在砧板上面抹上稀釋的漂白水、蓋上一張餐巾紙，隔天早上再來沖洗，確保消毒確實。

「但學校的方式，出社會大家願意這麼做嗎？」翰廷坦言，開餐廳後就知道，即便漂白水一罐才幾十塊，「但每天這樣做就是一個高成本。」當人力、食材、水電、租金都在上漲，多數人就會覺得清水刮一刮、洗一洗就好了。

阿青也指出，每一間餐廳的廚房都有長久養成的習氣，新進人員難以改變，若「找碴」還會被當異類排擠。

舉例來說，台式海產店常見擺在街邊的大冰櫃，新鮮的魚貨下面墊著冰塊，「正常來說，這些存放魚的冰，已經沾上魚的分泌物了，營業完就該打掉、沖水融化。但老闆就會說，它看起來還乾淨，打包冰回去隔天繼續用。請問廚房裡，誰敢說冰塊該扔掉？」

「身在那個環境裡面，廚師往往只能選擇同化，不能選擇當改革者。因為當所有人都不 care 一件事時，care 的人就是不合群的人。」阿青說。



2024年3月29日，臺北市府食安官率衛生局、法務局等前往遠百信義A13的美食街進行專案稽查。攝：唐佐欣/端傳媒

食安是信任關係

希元估計，餐飲業在缺工大潮之下，將走向 M 型化。一種是去廚師化的大型連鎖餐飲集團，運用中央廚房及標準化的食品 SOP，並借助科技技術，如點餐機器人等，降低人力成本，「餐飲業工作者越來越容易跑掉，那機械遲早會替代大部分低技術能力的廚師與服務人員。」

另一種則是主打專業廚師技能與手藝的職人餐廳，以差異化、獨特性高的產品與大眾市場做出區隔，提高客單價，鎖定金字塔頂端客群。

然而，她也擔心，在這段產業的過渡期間，有許多中後段的中小型餐館將慢慢失去優勢，甚至出現倒店潮。

根據經濟部統計，2023年8月至2024年8月的批發、零售及餐飲業歇業商家數，數量已達3萬4506間，不只較前一年同期增加了16%，甚至高於2021年受疫情三級警戒影響的歇業店家數。

更多經營窘困、搖搖欲墜的後段班餐廳，極可能成為食安事件的溫床。



[一鍋入魂，但我工作到沒有靈魂——Omakase壽司仔自白](#)

延伸閱讀

然而，也有部分大型連鎖餐廳及飯店業者設置「食安小組」或「衛生安全官」進行巡店或內部餐廳的自主稽核；若是餐飲營收占總體營收50%以上的上市櫃公司，更必須設置實驗室，對食材、半成品及成品進行自主檢驗，例如台灣觀光飯店龍頭「晶華國際酒店集團」2016年便為強化食品的自主管理與監控而建立「食安實驗室」。

晶華集團衛生安全副協理廖國秀分享，晶華針對食安有一整套嚴謹的教育訓練，從課程至實戰，甚至也會安排考試。除了每日入庫的食材、烹調完成的料理需抽樣檢測，甚至所有外帶餐點都附有「安心小卡」，詳實記錄餐點的製作時間與食用建議，廚師與打包人員簽名負責，以利追溯。

會如此縝密地規範，晶華集團餐飲部執行副總經理羅明威解釋，原因是食安牽涉的是「與顧客的信任關係」，而對餐飲服務業而言，這決定了一間餐廳的存亡。一來，信任是消費者忠誠度的基礎，也是永續經營的前提；再者，當物價通膨，能獲取客人信任的餐廳才能正當調整餐點價格，不怕流失客源。

「台灣早年的食安問題都與推崇『銅板經濟』有關。」台大國發所副教授辛炳隆說，台灣過去長年陷於低物價、低薪資的循環，如今政府的勞動政策連年調高基本薪資，人力與物價上漲，也逐步讓台灣邁向高物價、高薪資的路線。

「坦白說，這兩種模式對勞動者而言都有缺劣，可是低物價有一個絕對的致命傷，就是產業獲利要靠『cost down』來維持。」而餐飲業長期砍減人力成本以換取利潤的經營思維，如今可能導致社會付出另一個高昂的代價，即食安問題。

解決餐飲缺工，辛炳隆認為，首先要從薪資水平著手，但並非只提高徵人薪資即可解決，而是涉及整體的薪資結構，「因為當你開給外面的新進員工更高薪水時，你要回頭面對內部公平性的問題。整個薪資體質的調整，對餐飲業者來說會是極大的陣痛。」

其次為勞動條件，他指出，台灣社會過去慣於便利、全年無休，甚至24小時營業的餐飲環境——這些便利性，需要龐大的服務業從業者來支撐。在人力稀缺、成本上漲的趨勢之下，消費者也需調整消費習慣。

台灣餐飲業正位處脫胎轉骨的十字路口，連環發生的食安事件也敲響外食產業的警鐘。餐廳如何度過缺工寒冬，兼顧生存與顧客的信任？將是餐飲經營者的重中之重。

（尊重受訪者意願，希元、阿青、宣妤、翰廷為化名）

本刊載內容版權為端傳媒或相關單位所有，未經[端傳媒編輯部](#)授權，請勿轉載或複製，否則即為侵權。

u