

# 中学午餐配送服务食品安全管理

## 目录

第一节 食品安全管理规划.....	1
一、食品安全管理原则.....	1
二、食品安全管理目标.....	1
三、食品安全工作重点.....	2
四、食品安全管理要求.....	4
第二节 食品安全管理规章制度.....	4
一、人员健康管理和培训制度.....	4
二、食品安全管理员制度.....	6
三、食品安全自检自查与报告制度.....	7
四、食品进货查验和查验记录制度.....	8
五、食品贮存管理制度.....	9
六、不合格食品召回制度.....	10
七、临近保质期食品管理制度.....	12
八、食品废弃物处置制度.....	13
九、食品安全突发事件应急处置方案.....	13
十、食品投诉处理制度.....	16
第三节 厨房设施设备安全管理.....	17
一、设施设备管理.....	17
二、工具及出品用具管理.....	18
三、设施设备日常保养规范.....	19
四、各项设备操作规程.....	19

第四节 项目人员安全管理.....	26
一、个人防护.....	26
二、工作动线.....	26
三、机具的操作.....	26
四、刀具的使用.....	27
五、物料的搬运.....	27
六、升降梯使用.....	27
第五节 消防安全管理规范.....	28
一、目的.....	28
二、编制依据.....	28
三、适用范围及对象.....	28
四、管控内容及要求.....	29
五、消防安全人员管理规定.....	35
六、其他.....	36
第六节 安全知识培训.....	36
一、人员卫生培训.....	36
二、厨房安全卫生知识培训.....	37
三、禁止加工的食品培训.....	39
四、有毒、有害食品知识培训.....	40
五、食物中毒知识培训.....	40

## 第一节 食品安全管理规划

## 一、食品安全管理原则

食品安全工作，要按照“项目经理统一督导管理，各部门具体负责”的食品安全工作机制，坚持“谁主管、谁负责”的原则，落实食品安全工作，各部门对各自工作环境的食品安全卫生工作负总责，并要层层落实，责任到人。项目经理要在注重抓好重点时期预防的同时，还要强化日常的监督管理及平时的每日检查。加强食品卫生安全的宣传力度，提高全体员工食品安全的参与意识，杜绝和预防食品卫生事故的发生。

## 二、食品安全管理目标

各部门负责人要加强对食品卫生的管理，严格“从采购到餐桌”的全过程质量控制，从源头上把好质量关。杜绝假冒伪劣和腐败变质原材料进入项目中心，必须采购有食品安全标识的主副食品和原材料。严格按照食品卫生的要求进行食品储存和食品加工。抓好重点岗位的食品安全监管，把中央厨房和配送车辆管理作为食品卫生安全监督管理的重点。进一步完善食品卫生安全制度，员工的食品安全责任和意识进一步增强，确保食品卫生安全。

## 三、食品安全工作重点

### （一）完善食品卫生工作制度

按照《中华人民共和国食品安全法》的要求，建立各项食品卫生安全制度，严把食品采购关、原料及成品的储存关、烹饪制作关和各项卫生管理的要求。建立食品卫生应急预

案。设立食品安全领导机构。各企业要建立每日检查制度及建立日检查表。

## （二）开展五常管理

在中央厨房进一步将五常管理落到实处，扭转厨房食品原材料杂乱无章，管理无序及卫生管理不到位现象，防止食品安全事故发生，使厨房所有物品有序管理，提高工作效率，改善工作质量。

## （三）建立食品安全责任制

为了防止发生食品安全不作为问题，项目中心将与各部门人员签订食品安全责任状，落实食品安全责任。并要求层层签订责任状，明确直接责任人和有关负责人的责任，一级抓一级层层落实，责任到人，并要求措施到位，真正的将食品安全落实到实处。

## （四）建立食品安全问责制度

项目中心将全面建立食品安全问责制。如果工作不力、失职赎职、食品质量监督检查制度不落实、管理不到位，导致发生食品安全责任事故，给采购方的身体健康造成重大损失的，将严格追究责任人和有关领导的责任，项目中心将在安全问题上从重从严处理，决不能一罚了之，将给予严厉处罚。处罚分为：警告、记过、记大过、降职、撤职、开除。

## （五）建立食品安全报告制度

项目中心在易发生食品中毒事件的暑期前后阶段，实行食物安全每日报告制度，各部门要每日报告本部门前一天食品安全情况。对于发生在采购方或员工两人以上的群体疑似

食物中毒，要及时报告上级领导和项目经理，并第一时间报告企业分管安全工作的领导，并到场协助处理。发生食物安全事故后的 24 小时内，需向企业递交事故报告，分析事故原因、教训、整改措施、要有处理意见，任何隐瞒不报、缓报、谎报的将追究领导责任。

#### （六）加强食品安全的检查、巡查

项目中心对食品安全严防死守，各级管理人员要把食品安全管理的重点放在厨房，特别是明档区域。各部门要成立食品安全检查小组，并要指派专人负责对这些区域每日不少于两次的巡查，并在《厨房食品安全日检查表》上签字记录备案。项目中心管理人员和质检也要坚持对厨房的巡查监督和检查，定期通报对各部门食品卫生的检查情况，并要求限期整改，必要时用照相机把食品卫生做不到位或存在的问题，在企业内的论坛或 OA 系统上进行通报黑榜宣传，促进各部门对食品卫生的改进。

#### （七）狠抓薄弱环节

严把食品质量关，严禁变质食品、过期食品和有害物品进入厨房。加强四个隔离：生与热食品隔离、成品与半成品隔离、食物与杂物隔离、药物隔离。食品储存应当分类、分架、离地存放，食品加工后不得在常温下存放超过 2 个小时。严禁在后厨存放有毒、有害物品及个人生活物品，特别是食品添加剂亚硝酸盐。

#### （八）加强应急处理能力

食品安全重在预防，常抓不懈，平时要加强应急处理的

培训。食品安全事故要按照食品安全应急预案的要求，在保证及时有效的救治的同时，还要加强现场控制，措施得当，处理果断，最大限度地降低损失和影响。

#### 四、食品安全管理要求

各部门必须加大对食品安全的重视程度，按照项目中心对食品安全工作的布置和要求，从关系到企业生存和影响的高度，明确任务，确定预防重点，制定预防措施，落实重点区域、重点环节、重点品种的责任制，强化各级管理人员的责任意识，确保将食品安全落到实处，保证企业快速健康稳定的发展。

## 第二节 食品安全管理规章制度

### 一、人员健康管理和培训制度

（一）食品经营从业人员每年必须按时进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的从业人员必须先进行健康检查，取得健康合格证明后方可上岗，不得先上岗后体检。

（二）患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。餐饮服务经营者应当将其调整到其他不影响食品安全的工作岗位。

（三）食品经营服务提供者应依法建立从业人员健康档案管理制度，对从业人员健康状况进行日常监督管理，及时组织健康年检及新上岗人员健康检查，组织每日人员晨检，督促以上“五病”人员调离。

（四）从业人员必须认真学习有关法律法规，掌握本岗位要求，养成良好的卫生习惯，严格规范操作。经营餐饮食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；头发梳理整齐置于帽后，销售无包装的直接入口食品时，应当使用无毒、清洁的售货工具、戴口罩。不得用手抓取直接入口食品或用勺直接尝味，用后的操作工具不得随处乱放。

（五）严格按规范洗手。工作人员操作前、便后以及与食品无关的其他活动后应洗手，按消毒液使用方法正确操作。

（六）工作人员不得留过长头发、长指甲、涂指甲油、戴戒指、耳环等饰物。不得面对食品打喷嚏、咳嗽，不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰、穿工作服入厕及存在其他有碍食品安全的行为。

（七）食品经营服务提供者应当依照《中华人民共和国食品安全法》的相关规定组织职工参加食品安全知识培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准和食品安全知识，明确食品安全责任，并建立培训档案。加强专（兼）职食品安全管理人员食品安全法律法规和相关食品安全管理知识的培训。

（八）从业人员必须接受食品安全知识培训并经考核合格后，方可直接从事餐饮服务工作。从业人员包括餐饮业和集体用餐配送单位中从事食品采购、保存、加工、供餐服务等工作的人员。

（九）建立从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果等有关信息记录归档，并明细每人培训记录，以备查验。

## 二、食品安全管理员制度

（一）制定本单位食品安全管理制度和岗位安全责任制管理措施。

（二）制定本单位食品经营场所卫生设施改善的规划。

（三）按有关发放食品经营许可证管理办法，办理领取或换发食品经营许可证，做到亮证、亮照经营。

（四）食品安全管理人员应认真制订培训计划，定期组织有关管理人员和从业人员（含新参加和临时人员）开展食品安全知识、食品安全事故应急及职业道德培训，使每名员工均能掌握岗位食品安全知识及要求。

（五）培训方式以集中授课与自学相结合，定期考核，不合格者应待考试合格后再上岗。

（六）对本单位贯彻执行《中华人民共和国食品安全法》的情况进行监督检查，总结、推广经验，批评和奖励，制止违法行为。

（七）执行食品安全标准。



(八) 协助食品安全监督管理机构实施食品安全监督、监测。

### 三、食品安全自检自查与报告制度

为规范餐饮服务食品安全检查管理，保障采购方餐饮安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全法实施条例》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

（一）依照法律、法规和食品安全标准从事餐饮服务食品经营活动，采取有效管理措施，保证食品安全，按照许可范围依法经营，并在项目中心醒目位置悬挂或者摆放食品经营许可证，接受社会监督，承担主体责任。

（二）建立本单位食品安全管理组织机构，配备专职或兼职经过培训合格的食品安全管理员，对餐饮服务全过程实施内部检查管理并记录，落实责任到人，严格落实监督部门的监管意见和整改要求。

（三）食品安全管理员须认真按照职责要求，组织落实管理人员和从业人员食品安全知识培训，员工健康管理、索证索票、餐饮具清洗消毒、综合检查、设备管理，环境卫生管理等各项食品安全管理制度。

（四）制订定期或不定期食品安全检查计划，出去全面检查、抽查与自查结合的形式，实行层层监管，主要检查各项制度的贯彻落实情况。

（五）食品安全管理员每天在操作加工时段至少进行一次食品安全检查，检查各岗位是否有违反制度的情况，发现问题，及时告知改进，并做好食品安全检查记录备查。

（六）各岗位负责人、主管人员要服从食品安全管理员检查指导，每天开展岗位或部门自查，及时发现和纠正从业人员违反制度要求操作的行为。

（七）食品安全管理员每周 1—2 次对各环节进行全面现场检查，发现问题及时反馈，并提出限期改进意见，做好检查记录。

（八）检查中发现的同一类问题经两次指出仍未改进的，按本单位有关规定处理。

（九）各种检查结果记录归档备查。

#### 四、食品进货查验和查验记录制度

（一）为了加强本单位食品质量安全监督管理，确保本经营单位按照法定条件、要求从事食品经营活动，销售符合法定要求的食品，保护消费者的合法权益，制定本制度。

（二）凡进入本单位的食品都应当实行进货检查验收，审验供货方的经营资格，验明食品合格证明和食品标识，索取相关票证。应当检验检疫的，还应当向供货方按照产品生产批次索要符合法定条件的检验机构出具的检验报告或者由供货方签字或者盖章的检验报告复印件。

（三）经营进口包装食品的，本单位应在食品包装上注明中文标明的商品名称、生产厂名和厂址商标、性能、用途、生产批号、产品标准号、定量包装商品的净含量及其标准方式；根据商品的特点和使用要求，需要标明的规格、等级、所含主要成分和含量；限期使用商品的生产日期、安全使用期（保质期、保鲜期、保存期）和失效日期，对使用不当、容易造成商品损坏可能危及人身、财产安全的商品的警示标志或中文警示语。

（四）法律、法规规定必须检验或者检疫的农产品及其他食品，本单位必须查验其有效检验检疫证明，未经检验检疫的，不得上市销售。法律、法规没有明确规定的，应经有关产品质量检测机构或市场设立的检测点检测合格才能上市销售。

（五）本单位的经营者应经常检查食品的外观质量，对包装不严实或不符合卫生要求的，应及时予以处理，对过期、腐烂变质的食品，应立即停止销售，并进行无害化处理。

（六）本单位的经营者按照食品广告指引购进食品时，要注意查验是否有虚假和误导宣传的内容。

（七）本单位的经营者在进货时，对查验不合格和无合法来源的食品，应拒绝进货。发现有假冒伪劣食品时，应及时报告当地市场监督管理部门。

## 五、食品贮存管理制度

为保证食品安全，根据《中华人民共和国食品安全法》

等有关规定，制定本制度。

（一）贮存场所、容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，设置纱窗、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

（二）食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识。

（三）食品应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在10cm以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品应及时清除。

（四）冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标识，设可正确指示温度的温度计，定期除霜（不得超过1cm）、清洁和保养，保证设施正常运转，符合相应的温度范围要求。

（五）冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。不得将食品堆积、挤压存放。

（六）散装食品应盛装于容器内，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

## 六、不合格食品召回制度

为了加强本单位食品等产品安全管理，规范不合格产品退出市场管理，树立本单位诚信、负责的形象，加强与监督管理部门的协调、配合，保障消费者人身健康和生命安全，依据《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律规定，制定本制度。

所谓食品召回，是指生产销售的食品存在安全隐患，可能对人身健康和生命安全造成损害的，或者不符合产品质量标准的，并已经进入流通、消费领域，为避免不合格产品危及人身安全及财产损失，本单位及时将缺陷产品从流通、消费领域收回，予以处理或者销毁，并承担相关费用的制度。

下列食品必须严格遵守本制度召回：

（一）存在安全隐患，可能对人身健康和生命安全造成损害的产品；

（二）检验、检疫不合格的，或依法应当检验、检疫而未经检验、检疫的产品；

（三）超过安全使用期限或者保质日期的产品；

（四）掺杂、掺假，以假充真、以次充好，偷工减料等违法产品；

（五）采购方抽检核定质量不合格产品同批次的产品；

（六）被监督管理部门责令召回、或本单位认为需要召回的产品。

（七）法律法规规定其他应当召回的产品。

发现所销售的食物属本制度所列的不合格食物，或接到食物企业通知的，应立即启动不合格食物召回程序。

不合格食物退货和召回的费用，按照《项目服务合同》的有关约定办理，或者由本单位与采购方协商，原则上由对产品质量不合格负责的单位承担。实施召回的不合格食物应当定点存放，存放场所应当有明显标志，召回食物的批号和数量必须准确记录。食物召回后，应当对该食物质量不合格

的原因进行分析并整改。

本单位的所有人员应自觉遵守本制度，对违反本制度的一律从严追究其责任。



## 七、临近保质期食品管理制度

（一）根据食品保质期的不同，参考行业惯例，界定食品临近保质期为：保质期在一年以上的（含一年，下同），临近保质期为 45 天；保质期在半年以上不足一年的，临近保质期为 30 天；保质期在 90 天又红又专上不足半年的，临近保质期为 20 天；保质期在 30 天以上不足 90 天的，临近保质期为 10 天；保质期在 10 天以上不足 30 天的，临近保质期为 2 天；保质期在 10 天以下的，临近保质期为 1 天。

（二）食品安全管理员负责管理临近保质期食品的使用、退货、销毁等工作，并负责培训员工有关临近保质期食品管理知识。

（三）临近保质期食品实行每天定时、定人的日常检查制度。

（四）临近保质期食品实行专区存放，或统一粘贴“临近保质期食品”标签。

（五）临近保质期食品到期尚未售出的应立即下架，停止使用、销售，及时销毁，禁止退回供货商或者生产商，并建立销毁记录台账。销毁记录台账保存期限不得少于一年。销毁超过保持期食品，应确保该过期食品外包装一并销毁。销毁记录台账应如实记录超过保质期的食品的名称、规格、数量、生产批号（或生产日期）、销毁时间或地点、销毁方式方法、承毁人、监销人等内容。

（六）制订临近保质期食品退货规则。食品经营者如与供货商有临近保质期食品退货约定，应及时办理退货手续。退货记录内容包括退货商品名称、规格、数量、退货时间等，并由双方签字盖章（含电子盖章）。

## 八、食品废弃物处置制度

（一）食品安全管理人员要自觉遵守《中华人民共和国食品安全法》及有关法律法规，认真履行食品安全直接责任人职责，严格执行废弃物处置管理规定。

（二）废弃物实行分类管理，分别处理。

（三）废弃物处置安排专人负责，建立完整处置台账，详细记录并注明处理方式

（四）负责人负责对废弃物处置工作的检查监督，对不按规定处理废弃物的，责令立即改正，并给予相关人员一定的处罚。

## 九、食品安全突发事件应急处置方案

（一）目的：对已发生的食品安全事故，迅速做出应急响应措施，并认真做好食品安全处置工作，使各级领导和相关部门掌握相关情况，取得指导和处置的主动权，最大限度地减少食品安全事故造成的影响，特制定本方案。

（二）定义：食品安全事故，指食物中毒，食源性疾病、食品污染等源于食物，对人体健康有危害或者可能有危害的事故。

### (三) 责任

1.本单位负责人负责在第一时间立即向食品药品监督管理部门报告食品安全事故发生情况。

2.本单位食品安全专（兼）职管理人员负责组织对食品安全事故造成的食品安全问题进行记录，并配合相关部门分析和处理。

3.本单位食品安全专（兼）职管理人员负责制定必要的食品安全事故应急预案，在食品安全事故中对食品安全等问题进行统筹协调和尽快解决。

4.本单位负责人在发生疑似或认定为食品安全事故后负责配合执法人员对可疑食品进行封存留样（每个品种留样量不少于 200 克，在冷藏条件下保存 48 个小时）及现场控制等具体工作。

5.本单位各相关部门负责本岗位的食品安全生产工作，如出现食品安全事故后配合政府相关部门进行原因调查和分析，妥善处置所涉及的不安全食品和原料。

#### （四）工作程序

##### 1.报告原则

每名员工有义务在第一时间报告或越级报告本单位所发生的食品安全事故。

##### 2.报告程序

发生食品安全事故时本单位各部门负责人应立即向主管领导汇报，对于重大的食品安全事故要立即向企业主要负责人报告，并在两小时内及时向当地卫生行政部门和食品药品监督管理局报告，任何部门或者个人不得对食品安全事故隐瞒缓报，不得毁灭有关证据。

### 1.初次报告

尽可能清除报告食品安全事故发生的时间、地点、单位、危害程度、发病人数、死亡人数、事故报告单位及报告时间、报告单位联系人员及联系方式、事故发生原因的初步判断、报告事故的简要经过、事故发生后采取的措施及事故控制情况等。

### 2.阶段报告

既要报告新发生的情况，也要对初级报告的情况进行补充和修正，包括事故原因和影响因素，提出今后对类似事故的防范和处置建议。

### 3.食品安全事故处置

本单位发生食品安全事故后应立即停止经营活动，对引起中毒的可疑食品，原料立即封存，放入冷藏箱（柜）等待调查人员查验，禁止继续使用和擅自销毁可疑食品、原料；对制作、盛放可疑食品的工具、容器以及厨房灯可能的中毒现场进行控制；在执法人员到达后，积极配合执法人员对中毒事件进行调查处理。

## （五）责任追究

### 1.本单位负责人及各部门负责人必须保持每天 24 小时

联络通畅，对无法联络造成严重后果的要严肃追究责任。

2.

本单位各部门主要负责人为本部门食品安全事故报告的第一责任人，如事故发生后，要及时要求实事求是上报，不得迟缓、漏报和瞒报，如因报告不实，影响领导决策，影响事件处理的，要追究有关领导和责任人的责任。哪一级发生迟报、漏报、瞒报造成严重后果的，要严肃查处。

## 十、食品投诉处理制度

### （一）采购方投诉的接收

1.遇有采购方投诉时须礼貌、耐心地接待。应怀着同情心聆听采购方诉说，必要时可礼貌地询问，但切忌打断采购方的讲话。

2.表示出对采购方投诉的关心，使采购方平静下来。

3.仔细聆听或向采购方了解投诉的原因；询问投诉内容、原因、发生时间、地点、涉及人员、采购方要求等。

### （二）采购方投诉的记录及调查

1.了解采购方最初的需要和问题的所在。

2.找有关人员进行查询，了解实际情况。

3.调查认真细致，对待采购方投诉要保持冷静，不推诿、不争辩、不怠慢，专心致志为采购方解答问题。

### （三）告诉采购方处理问题的办法

1.积极寻求解决办法，尽量满足采购方要求。

2.事实调查清楚，提出处理办法后，耐心转告投诉人，征求投诉人对处理的意见，不得强迫采购方接受。

3.按协商后双方认可的解决办法解决采购方问题。

4.如属无效投诉应耐心向采购方解释，需要时作出相应的处理，在不损害企业利益的前提下“把对让给采购方”。不要对无法办到的事做出承诺。



5.如属有效投诉，即企业方面原因引起的投诉，要主动承担责任并表示歉意，不使客户情绪进一步恶化。投诉处理人在折扣权限下，可以减免一定金额，如报损等，但如果超出权限金额，需要向更高级别的管理人员要求授权；通常在给采购方补偿的时候，就会在送鲜花、水果、饮料、礼品或者房间升级等福利上考虑，尽量避免直接作折扣。

6.把将要采取的措施告诉投诉者，并监督执行情况。

（四）对处理问题的过程作追踪检查一旦采购方选择了解决方法便即刻开始工作，同时关注处理的进展情况并作追踪检查。并将追踪检查回访情况如实登记《客户投诉记录表》上以备查。

### 第三节 厨房设施设备安全管理

#### 一、设施设备管理

（一）厨房设备如：羊肉机、冰箱、蒸饭车、压面机等设备均由专人使用；

（二）掌握自己所设备的正确使用方法；

（三）不经过厨师长的同意，不得擅自使用厨房设备；

（四）定期对自己使用的设备进行维护、保养，确保设备的正常使用；

（五）班后厨师长要安排专人对厨房所有设备及电源进行检查，确保万无一失，方可离开厨房，并锁好厨房门锁；

（六）发现故障隐患，要及时向厨师长汇报，及时检修

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/007121005151006056>