

上海立达学院餐饮服务食品安全管理制度

一、餐饮服务食品原料采购索证验收登记制度

(一) 食品采购员、验收员要认真学习食品安全法律、法规、熟悉并掌握食品原料采购索证要求和相关食品安全知识。

(二) 采购食品要按照国家有关规定向供货方索取有关证照、产品的检验合格证或检验报告、购物凭证，并妥善保管，以备查验。

(三) 认真做好购进食品原料的验收和台帐登记工作，台帐应如实记录进货时间、食品名称、规格、数量、供货商及其联系方式等内容，所购入的食品及原料须经验收员验收登记后方可使用。

(四) 重点做好下列食品的索证、验收、登记管理工作

1. 米、面、食用油、调味品。
2. 奶及奶制品、肉及肉制品、水产品。
3. 食品添加剂。

(五) 禁止采购以下食品及原料:

1. 无检验合格证和产品准入标识的食品及原料。
2. 腐败变质、有毒有害、掺杂掺假、混有异物或生霉牛虫、感观性状异常及农药残留超标的食品及原料。
3. 无标识和标识不全、包装材料破损的定型包装食品。
4. 超过保质期限的食品及原料。
5. 非定点屠宰企业屠宰的产品(猪、牛等)。

(六) 采购的食品及原料在入库前，库管员应对其食品质量情况进行感官检查。

1. 肉类：审核有无农业部门检疫合格证明，查验胴体有无检验印章；
2. 定型包装食品：审核生产经营单位的生产许可证是否在有效期限和许可范围内，检验合格证明和检验单是否为该批次产品的检验结果；核对包装标识是否按规定标明产品、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保质期、食用或使用方法的等；表明具有保健功能的食品，是否有卫生部或国家食品药品监督管理局签发的保健食品批准证书，标签上是否有保健批号和标志；标识是否有“食品添加剂”

字样;进口食品是否有口岸进口食品监督检验机构和国家进出口商品检验部门的卫生检验证明,是否有中文标识;

3. 散装食品:审核加工单位的生产许可证是否有效,检查标签是否按规定标明食品名称、配料表、生产者和地址、生产日期、保质期、保存条件、食用方法等;

4. 农副产品等非定型包装食品及原料;审核供货合同,检查有无腐烂变质、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或感官性状异常,如有上诉问题,不签收、不入库。

(七)索证时要有相关资料,验收记录不得涂改、伪造,保存期不得少于食品使用完毕后2年。

二、餐饮服务从业人员健康检查制度

(一)餐饮服务从业人员每年必须进行健康检查。

(二)食品安全管理人员负责组织本单位的健康体检工作,建立从业人员卫生档案,督促“五病”人员调离岗位,并对从业人员健康状况进行日常监督管理。

(三)餐饮服务从业人员每年参加一次体检,每年到期前一个月参加健康复查,不得超期使用健康证明。

(四)新参加工作的从业人员、实习工、实习学生必须取得健康证明后上岗,杜绝先上岗后体检的情况发生。

(五)凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病以及其他有碍食品安全疾病的,不得参加直接入口食品的餐饮服务工作。

(六)定期检查从业人员持证上岗情况,发现无有效健康证明者,交食品药品监督部门按有关法律法规处理。

三、餐饮服务从业人员食品安全知识培训管理制度

(一)从事餐饮服务从业人员必须在接受食品安全法律法规和食品安全知识培训并经考核合格后,方可从事餐饮服务工作。

(二)认真执行培训计划,在食品药品监督部门的指导下定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及食品安全操作技能培训。

(三)餐饮服务从业人员的培训包括负责人、管理人员和餐饮服务从业人员,初次培训

时间分别不得少于 20、50、15 课时。新参加工作的餐饮服务从业人员包括实习工、实习生必须经过培训、考核合格后方可上岗。

(四) 培训方式以集中讲授与自学相结合, 定期考核, 不合格者离岗学习一周, 待考试合格后再上岗。

(五) 建立餐饮服务从业人员食品安全知识培训档案, 将培训时间、培训内容、考核结果记录归档, 以备查验。

四、餐饮服务从业人员个人卫生制度

(一) 保持良好的个人卫生习惯, 坚持个人卫生四勤(勤洗手、剪指甲; 勤洗澡、理发; 勤换衣服、被褥; 勤换工作服、帽)做到个人卫生整洁。

(二) 仪容仪表整洁、符合要求, 按规定着装, 上班不带戒指、耳环、手表, 不涂指甲油。男不留长发, 女发不披肩, 化妆淡而大方。

(三) 每年必须进行健康检查, 新参加工作和临时参加工作必须进行健康检查, 取得健康证明后方可上岗参加各岗位接触食品(原料)及食具消毒工作。

(四) 每日如实向餐饮食品安全管理员汇报自己的健康状况。

(五) 凡患有 5 种传染病如痢疾、伤寒、病毒性肝炎(包括病毒携带者)、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病者, 凡出现腹痛、腹泻、手外伤、烫伤、皮肤湿疹、长疖子、咽喉肿痛, 耳、眼、鼻溢液、发热、呕吐、黄疸等症状时, 及时停止制售食品工作, 进行治疗, 经医生证明明确已治愈后方可恢复原岗位工作, 患其他有碍食品卫生的疾病如流涎症、牛皮癣等, 不得参加接触直接入口餐饮服务环节食品的工作。

(六) 餐饮服务环节制售食品时应保持双手清洁, 在加工直接入口食品前、处理食品原料后、接触与食品无关的物品后、上厕所后必须洗手。

(七) 餐饮服务环节加工食品时不吸烟、工作时不做有碍服务形象的动作, 如抓头发、

剪指甲、揪耳朵、伸懒腰。剔牙、揉眼睛、打呵欠；咳嗽或打喷嚏时,要用手帕掩住口鼻。

(八) 认真学习餐饮服务食品安全法律法规要求与卫生知识,熟练掌握本岗位餐饮服务食品卫生规范、标准与要求,自觉抵制、揭露、检举违反《食品安全法》的各类行为。

五、餐厅卫生制度

(一) 餐桌椅整洁, 地面清洁, 玻璃光亮, 有公共痰盂和洗手设施。

(二) 要每天清扫两次, 每周大扫除一次, 达到无蝇、无蜘蛛。

(三) 不销售变质、生虫食品。

(四) 小餐具用后洗净、消毒、保洁。

(五) 服务人员穿戴清洁工作衣帽, 工作前、便后洗手消毒。

(六) 点心、熟食必须在防尘防蝇玻璃柜内销售, 坚持使用清洁的售货工具。

(七) 服务人员工作时禁止戴戒指、手链, 涂指甲。

六、餐具用具清洗消毒保洁制度

(一) 设有专用洗刷水池, 盛放生、熟、荤、素食品的用具要严格分开, 摆放整齐。加工生、熟食品的菜墩、刀用具要有明确标志; 要经常消毒, 保持用具整洁、干净, 做到清洁卫生、专人负责, 使用洗涤剂、消毒剂应当对人体完全无害。

(二) 操作台、货物架、售货台、各类粥车、汤桶、淘米桶、洗碗盆等要保持清洁无灰尘、无油污; 洗菜池、盆、筐等要无泥沙、无脏垢、无异味。

(三) 盛装食品所用盆、盘等餐具和生产加工用具要生熟分开, 各种容器均保持干净、清洁, 不得直接落地放置。

(四) 冰箱、冰柜、冷库要分类存放、生熟分开, 有明确标志, 保持清洁无异味, 箱、柜、库内物品摆放整齐有序, 发现有腐烂、变质、超期储存的食品要及时处理; 冷藏设备必须保证运转正常, 且冷藏设备设施不能有滴水、结霜厚度不超过 1cm, 冷藏的温度不超过 10℃, 冷冻温度不超过-1℃。

(五) 公用餐具和用具做到每餐必须消毒, 消毒时间每次不低于 30 分钟, 出售食品必须用售货工具; 餐具的消毒首选煮沸消毒 100℃ 10 分钟、蒸汽消毒 100℃ 15 分钟, 也可用有效氯含氯消毒剂溶液浸泡 30 分钟, 后再用净水冲洗干净。

(六) 对餐具和盛放直接入口食品的容器必须清洗干净, 保持干燥, 食品包装材料必须

符合食品卫生要求。清洗消毒程序:必须严格按“一洗、二漂、三冲、四消毒、五保洁”的程序操作,消毒完毕的用具应当立即放于清洁的厨柜内保洁,餐具、用具可用电子消毒柜消毒,容积大的用具可用含氯消毒剂消毒。

(七) 厨房用具(砧板等)和餐具每餐做到一洗、二刷、三冲、四消毒,清洗后存放在保洁橱内或有盖保洁柜中。

(八) 严格按照各室功能和食品加工流程:生进、熟出进行操作,烧煮好的食品从传递窗口进入备餐间。

(九) 每天做好厨房、副食品仓库等场所的灭蝇、灭蚊、防蟑螂、防鼠和消毒工作,各餐间消毒灯定员定时开关,随手关闭备餐间门窗,防止蚊蝇叮咬食物和掉入菜中。

(十) 严格执行“五四”制度:(四不制度、四隔离制度、四过关制度、四定制度和四勤制度);厨房、备餐间时刻保持无苍蝇存在。

(十一) 防止因操作不慎造成安全事故的发生,主厨(上灶烧煮人员)负责液化总阀的关闭任务,炉灶用后及时关闭,每天下班后仔细检查,并建立交接班记录簿。

七、餐饮业食品安全综合检查制度

(一) 制定定期或不定期食品安全检查计划,将全面检查与抽查、问查相结合,主要检查各项制度的贯彻落实情况。

(二) 各餐饮单位的食品安全管理组织负责本单位的各项食品安全管理制度的落实,每天在操作加工时段至少检查一次卫生,检查各岗是否有违反制度的情况发生,发现问题,及时指导改进,并做好检查记录备查。

(三) 厨师长及各岗位负责人、主管要跟随检查、指导,严格从业人员餐饮服务操作习惯。

(四) 单位食品安全管理组织及食品安全管理员每周应对各餐饮部位进行1—2次全面现场检查,同时检查各部位的自查记录,对发现的问题及时反馈,并提出限期改正意见,做好检查记录。

(五) 检查中发现的同一类问题经两次提出仍未改进的,按有关规定处理,情节严重的交食品药品监督部门按有关法律法规处理。

八、餐饮服务食品原料库房管理制度

(一) 食品库房应专用。食品与非食品不能混放,食品仓库内不得存放有毒有害物质,不得存放个人物品和杂物。

(二) 仓库达到防蝇、防尘、防鼠、防潮要求,库房内要定期清扫,保持仓库、货架清

洁卫生,经常开窗或机械通风、设备通风,保持干燥。

(三) 做好食品及原料数量、质量合格证明或检疫证明的检查验收工作。腐烂变质、发霉生虫、有毒有害、掺杂掺假、质量不新鲜的食品,无食品生产许可证的生产经营者提供的食品和未索证的食品不得验收入库。

(四) 做好食品数量、质量入库登记,做好先进先出,易坏先用。

(五) 食品按类别、品种分架、隔墙、离地整齐摆放,散装食品及原料储存容器加盖密封,同时经常检查,防止霉变。

(六) 肉类、水产品、禽蛋等易腐食品应分别冷藏储存。用于保存食品的冷藏设备,必须贴有明显标识并有温度显示装备。肉类、水产品分柜存放,牛食品、熟食品、半成品分柜存放,杜绝生熟混放。

(七) 冷冻设备定期化霜、除霜,保持霜薄(不超过1cm)。

(八) 经常检查食品质量,及时发现和处理变质、超过保质期限的食品。

九、餐饮服务控制生熟食品交叉污染管理制度

(一) 严格执行《中华人民共和国食品安全法》,保证食品安全,防止食物中毒和传染性疾病或者其他食源性疾患事故的发生,保障就餐人员身体健康。

(二) 食品的加工场所按照原料、半成品、成品的加工顺序予以布局,体现由污染逐渐走向清洁区的加工顺序。

(三) 用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显,做到分开使用,定位存放,用后洗净,保持清洁;盛装食品所用盆、盘等餐具和生产加工用具要生熟分开并有明显标志,各种盛具均保持干净、清洁,不得直接落地。

(四) 餐饮服务从业人员应当经营保持个人卫生,加工、销售食品时,必须将手洗净,穿戴清洁的工作衣、帽;销售直接入口食品时,必须使用售货工具。

(五) 冰箱应经常检查制冷性能,由专人负责定期除霜和除去冰块并清洗,使其保持清洁,无异味、臭味,进出食品应有记录,做到先进先出先用,已腐败或不新鲜的食品不得放入冷库或冰箱内保存,已解冻的食品不宜再冷冻。

(六) 冰箱、冰柜、冷库要按类存放、生熟分开,有明确标志,保持清洁无异味,箱、柜、库内物品摆放整齐有序,发现有腐烂、变质、超期储存的食品要及时处理;冷藏设备设施必须保证运转正常,且冷藏设备设施不能有滴水、结霜厚度不超过1cm,冷藏的温度小超过10℃,冷冻温度不超过-1℃;食品不得与非食品一起冷冻或冷藏,不得存放私人食品。

(七) 厨房用具(刀、盆、砧板等)和餐具每餐做到一洗、二刷、三冲、四消毒,清洁后

存放在保洁柜内。

(八) 严格执行餐饮服务食品安全“五四制”。

十、餐饮服务粗加工食品安全管理制度

(一) 分设肉类、水产类、蔬菜、原料加工洗涤区域池，并要有明显标志。食品原料的加工和存放要在相应场所进行，不得混放和交叉使用。

(二) 加工肉类、水产类、蔬菜的操作台、用具和容器要分开使用，并要有明显标志，不得交叉使用。盛装水产品的容器要专用。

(三) 各种食品原料不得就地堆放，要离地离墙。清洗加工食品原料必须先检查质量，发现腐烂变质、有毒有害或其他感官性状异常，不得加工。

(四) 蔬菜类食品原料要按“一择二洗三切”的顺序操作，彻底地清洗下净，做到无泥沙、无杂草、无烂叶。

(五) 肉类、水产品类食品原料的加工要在专用加工区或池进行。肉类清洗后无血、毛、污，鱼类清洗后无鳞、鳃、内脏，活禽宰杀放血完全，去净羽毛、内脏。

(六) 精加工完后的食品原料沥水后再移入烹调间待加工。

(七) 做到刀不锈、板不霉、整齐有序，保持室内清洁卫生。加工结束及时清洗地面，水池、加工台工具、餐具容器清洗干净，定位存放；切菜机、绞肉机等机械设备用后拆开清洗干净。

(八) 及时清除垃圾，垃圾桶每日清洗，保持内外清洁卫生。

十一、烹调加工食品安全制度

(一) 不选用、不切配、不烹调、不出售腐败、变质、有毒有害的食品；

(二) 块状食品必须充分外热，烧熟煮透，防止外熟内生；

(三) 隔夜、隔餐及外购熟食回锅彻底加热后供应；

(四) 炒菜、烧煮食品勤翻动；

(五) 刀、砧板、盆、抹布用后清洗消毒；不用勺品味；食品容器不落地存放；

(六) 制作点心用原料要以销定量，制作时使用食品添加剂，严格执行国家《食品添加剂使用卫生标准》；

(七) 工作结束后, 调料加盖, 做好工具、容器、灶上灶下、地面墙面的清洁卫生工作;

(八) 操作人员应注意个人卫生, 穿戴清洁的工作衣帽, 不留长发指甲, 不蓄长发和胡须, 不吸烟, 不随地吐痰等;

(九) 具备能盛放一个餐次的密闭垃圾容器, 并做到班产班清。

十二、面点制作食品安全管理制度

(一) 加工前要对待加工使用的食品原料质量感官检查,发现生虫、霉变、有异味、污秽不洁等不符合食品安全要求的情况, 不能加工。

(二) 做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照粗加工食品安全制度的要求加工。蔬菜要彻底浸泡清洗。易造成农药残留的蔬菜应该浸泡 30 分钟以上,然后冲洗干净再加工制作。

(三) 各种工具、用具、容器生熟分开使用, 用后清洗干净, 定位存放。各种熟食面点改刀要在专用的熟食板上进行, 不得在面案上直接改刀。

(四) 当餐未用完的面点, 应当妥善保存,糕点存放在专用柜内,含水分较多的带馅糕点,要冷藏, 注意生熟分开保存。

(五) 使用的食品添加剂必须符合国家食品安全标准,应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂, 禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后, 由专人专柜保存。

(六) 各种食品加工用具、设备如: 面板、面案、容器、绞肉机、馒头机、豆浆机、和面机、面条机等, 用后及时清洗干净, 定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净、晾晒备用。

(七) 加工结束后及时清理面点加工场所, 做到地面无污物、残渣,用具、设备清洁。

(八) 各种容器、用具、刀具等清洗洗干净后定位存放。

(九) 做好防鼠、防蝇、防蟑螂工作。

十三、裱花制作岗位食品安全责任制度

(一) 裱花间的卫生要求同凉菜间, 专人加工制作,其他人不得随意进出。

(二) 工作人员严格注意个人卫生、在预进间二次更衣, 穿戴洁净的工作衣帽、戴口罩, 严格洗手消毒。

(三) 裱花间的温度不得超过 25℃, 操作前或加工结束后紫外线消毒 30 分钟。

(四) 工作人员在加工前应当认真检查待加工食品及原料的质量,发霉、虫蛀、变质的原料不得使用,不得加工。

(五) 鲜蛋应清洗(必要时消毒)后再使用,冰蛋根据使用数量融化,当天融化、当天使用,当天用完,奶油要专柜低温保存。

(六) 裱花间工具、用具、容器必须专用,用前消毒,用后清洗干净,保持清洁。

(七) 使用的食品添加剂必须符合国家食品安全标准,应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂,禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后,由专人专柜保存。

(八) 工作结束后,做好用具、容器、抹布、台面等清洗消毒工作。

十四、配餐间食品安全管理制度

(一) 配餐间按专间的要求进行管理,要做到“五专”(专用房间、专人制作、专用工具、容器、专用冷藏设备、专用洗手消毒设施),其他人员不得随意进出。

(二) 配餐间工作人员进入专间前应二次更衣,更换洁净的工作衣帽,并将手洗净、消毒,工作时要求戴口罩。

(三) 空气消毒装置运转正常,每日工作前后开紫外线灯 30 分钟对室内空气进行消毒。

(四) 操作前应对配置食品进行检查,凡有腐烂变质或其它感官性状异常时,不得配制使用。

(五) 盛放食品的容器放置在配餐台上,不得落地存放。

(六) 工作结束后,及时清理配餐间环境卫生,确保配餐台无残渣、汤汁,无油渍、污渍,地面清洁卫生。

十五、凉菜加工岗位食品安全责任制

(一) 加工前应认真检查待加工食品及原料的质量,发现有腐烂变质或其它感官性状异常时,不得加工和使用。

(二) 凉菜间工作人员操作前将手洗净、消毒、并戴口罩。

(三) 固定专人加工制作,其他人员不得随意进出凉菜间,个人生活用品及杂物不得带入凉菜间。

(四) 操作前在无人的情况下开紫外灯 30 分钟进行空气消毒,开启空调,使室内温度

不超过 25℃。

(五) 凉菜间的工具、容器、用具必须专用，用前消毒，保持清洁。

(六) 供加工凉菜用的蔬菜，水果等食品原料须洗净、消毒。未经洗净处理的不得带入凉菜间。

(七) 各种凉菜现配现用，尽量当餐用完，配置好的凉菜如有剩余，下餐不能再作凉菜供应。

(八) 凉菜间内冰箱必须专用，熟食用容器及保鲜纸密封保存于冰箱中，不得重叠存放。

(九) 操作过程中，注意刀具、砧板、抹布和手的清洗、消毒，每加工配制完一种食品或在制作另一种食品前，对上述用具和手进行清洗。

(十) 各种凉菜装盘后不可交叉重叠存放，传菜从食品输送窗口进行，禁止传菜人员直接进入凉菜间端菜。

(十一) 加工结束后，将剩余食品冷藏。做好刀具、砧板、容器、抹布的清洗消毒，清理室内环境卫生，保持清洁整齐，打开紫外灯 30 分钟进行空气消毒。

十六、冰箱食品安全管理制度

(一) 存放原料、半成品和熟食品的冰箱或冰柜以及食品留样冰箱应分开使用，并标明用途及责任人；

(二) 冷藏、冷冻库装温度显示装置良好，定期校验，确保冷藏设施正常运转和使用；

(三) 定期清洗、除霜、除臭，结霜厚度不超过 1cm，冷藏温度保持在 0-10℃，冷冻温度保持在-1℃-20℃，做好除霜记录；

(四) 冰箱内不得存放未清洗干净的非包装食品，不超量贮存食品；

(五) 肉类、水产类分库存放，生食品、熟食品、半成品分柜存放，杜绝生熟混放，开罐食品或成品、半成品应倒入盛器加盖(或保鲜膜)保存，熟制品应当放凉后再冷藏；

(六) 自行加工的成品、半成品需要存放时应贴上标签，注明加工日期和保质期，在规定时间内使用；

(七) 专人负责，落实责任，每日对存放的食品进行检查。

十七、厨房食品安全管理制度

(一) 所有食品加工人员要严格按照餐饮从业人员个人卫生要求，工作前要穿戴好清洁

的工作衣帽，养成良好的个人卫生和加工操作习惯。

(二) 厨房内所有冰箱、冰柜按不同操作间不同用途进行标注,并指定专人负责,不得将加工后的原料、半成品和成品混放。

(三) 各操作台、砧板、刀具、容器、抹布等均应做到生熟分开使用,标识清楚,定位存放,食品存放场所无交叉污染的现象。

(四) 各备餐柜内调料、原料、辅料分类摆放整齐,定期检查、凡有超过保质期、无标签或标识不全者不得使用。

(五) 所有加工人员在操作前,应对待加工食品原料进行检查,发现腐败变质及其他不符合食品安全要求的食品及其原料不得加工制作。

(六) 粗加工过程中,动物性食品与植物性食品要分池清洗,分台加工、存放,不得混洗、混放,以免造成交叉污染。

(七) 需要熟制加工的食品必须烧熟煮透,大块烧煮加工食品的中心温度应达到 70℃。

(八) 食物烹调、制作后眼球食用时间超过 2 小时,必须在 10℃ 以下、60℃ 以上的条件下保存。

(九) 奶油类原料必须低温存放,含奶、蛋的面点制作应在 10℃ 以下、60℃ 以上的条件下保存。

(十) 禁止出售感官异常或变质食品。外卖食品必须注明制作时间和保质期期限。

(十一) 隔餐隔夜的熟制食品食用前必须经过充分加热。

(十二) 装盘时对餐具进行检查,发现有污渍、异物、异味者不得使用,退回洗碗间重新清洗消毒。

(十三) 工作结束后各岗位人员要及时将工具、灶面、灶下、台面、地面清扫干净,抹布清洗消毒晾干,砧板清洗消毒竖立,刀具上架,其他用具放入工具柜内,调料加盖加罩。

十八、化工物品的储藏管理制度

(一) 购买经国家批准使用的具有合法资质的杀虫剂、杀鼠剂和清洗剂、消毒剂。杀虫剂、杀鼠剂属农药管理范畴。按照国务院《农药管理条例》的规定,国家实行农药生产许可管理和登记制度。餐饮单位应使用经国家许可的低毒、高效农药除虫灭害,购买时应查验产品标签等。

(二) 所购的杀虫剂、杀鼠剂等有毒有害物品,不论是原液还是稀释液,必须放置在固定的场所(或橱柜)并上锁,明确专人保管。包装上应有明显的警示标志。注意切不可将杀虫剂、

杀鼠剂随意放在厨房间、凉菜间或食品仓库内以防污染食物或误用造成中毒。

(三) 在使用过程中, 应注意正确配药、施药、并要采取切实有效措施防止遗洒等污染食品或原料。使用后还应做好废弃物处理工作, 防止污染环境和造成中毒事故。

(四) 采购及使用应有详细记录。记录中应包括使用人、使用目的、适应区域、使用量、使用及购买时间、配量浓度等。

(五) 化工物品应少进勤进, 先进先出, 避免过量库存和过期。

十九、食品添加剂使用安全管理制度

(一) 采购食品添加剂必须从正常经营单位购买, 索取食品添加剂生产单位或供货商的生产(食品流通)许可证复印件和产品检验合格证明, 并查验包装标签是否符合《食品添加剂卫生管理办法》的规定。食品添加剂标识应标明品名、产地、厂名、卫生许可证、规格、配方或者主要成分、生产日期、批号或者代号、保质期限、使用范围与使用方法等, 并标示有“食品添加剂”字样。

(二) 不得用非食品添加剂加工食品。

(三) 使用食品添加剂时, 要按照规定使用范围和使用量, 不得凭借经验随意扩大使用范围和使用量。不得使用未经批准、受污染或者变质以及超过保质期的食品添加剂。不得以掩盖食品腐败或以掺假、掺杂、伪造为目的而使用食品添加剂。

(四) 食品添加剂的存放应有固定场所专人保管、并做好进货、领取和使用的记录。

(五) 定期检查食品添加剂使用情况, 食品添加剂应少进勤进, 先进先出, 避免过量库存和过期。对已使用或库存的食品添加剂应每月检查一次, 过期的食品添加剂应及时处理。

二十、餐厨废弃物管理制度

(一) 餐厨废弃物的处置应交给经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人, 并签订处置协议;

(二) 安排专人负责本店餐厨废弃物的处置、收运、台账管理工作;

(三) 将餐厨废弃物分类放置, 做到日产日清;

(四) 严禁乱倒乱堆餐厨废弃物, 禁止将餐厨废弃物直接排入公共水域或倒入公共厕所和生活垃圾收集设施;

(五) 餐厨废弃物的容器应当密闭, 整洁完好, 并有明显标识;

(六) 不得用未经无害化处理的餐厨废弃物喂养畜禽;

(七) 建立餐厨废弃物产生、收运、处置台账, 详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况, 并定期向食品药品监督管理及环保部部门报告;

(八) 企业负责人应适时监测单位餐厨废弃物的处置管理, 并对处置行为负责。

二十一、投诉受理制度

(一) 遇有师生投诉时须言语礼貌、耐心细致地接待。切忌与师生发生争吵, 激化矛盾, 应仔细聆听或向师生了解投诉的原因, 做好投诉处理记录。记录内容包括: 投诉者姓名、联系方式、投诉内容、原因、时间、地点、涉及人员、师生要求。

(二) 餐馆任何员工接到师生投诉(电话、口头或书面)时都必须认真对待并及时处理, 员工无法处理时应及时报告部门当值上司, 如果师生未接受部门的处理意见, 部门要将情况及时上报餐馆主要负责人。

(三) 餐馆接到投诉时, 可以当场处理时应及时作出处理, 不能当场处理时, 要与师生协商, 并告知师生作出处理的明确时间, 经投诉处理部门进行调查核实后, 作出处理, 并告知师生处理情况。

(四) 投诉处理部门根据投诉内容对投诉情况进行核查, 确定投诉是否属实。确定投诉为有效投诉的, 立即采取有效措施, 并向投诉人赔礼道歉, 协商解决; 确定为无效投诉的, 向投诉人作出解释说明。

(五) 事实调查清楚, 提出处理办法后, 耐心转告师生, 征求师生对处理的意见, 不得强迫师生接受。按协商后双方认可的解决办法解决师生投诉问题。

(六) 对师生的恶意投诉, 做到坚持原则耐心解释。对合理合情的投诉, 应积极寻求解决办法, 尽量满足师生要求。告诉师生可能实施的解决办法, 如有可能提供几种方法让师生选择。

(七) 如师生投诉至当地消费者协会, 可在消费者协会的协调下, 双方达成较公平的解决方案。

(八) 处理投诉时, 要尊重师生选择解决途径的意愿, 坚持合法、合情、合理、平等自愿的公平友好的原则; 符合《消费者权益保护法》等相关法律规定。