

# 北京培黎职业学院

## 食品安全规章制度

# 目 录

食品安全自查和检查制度.....	1
食品采购索证验收管理制度.....	2
食品库房管理制度.....	3
食品添加剂进货查验使用管理制度.....	4
粗加工管理制度.....	5
烹调加工管理制度.....	6
面食糕点制作管理制度.....	7
专间食品安全管理制度.....	8
从业人员健康管理制度.....	9
从业人员食品安全知识培训制度.....	10
餐饮具清洗消毒保洁管理制度.....	11
餐厅卫生管理制度.....	12
食品留样管理制度.....	13
食品用设备、设施管理制度.....	14
餐厨废弃物和废弃油脂处置管理制度.....	15
餐饮单位不合格食品处置制度.....	16
环境卫生制度.....	17
餐厅投诉管理制度.....	18

# 食品安全自查和检查制度

1. 餐饮服务提供者应当依照法律、法规和食品安全标准从事生产经营活动，对社会和公众负责，采取有效管理措施，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。按照许可范围依法经营，并在就餐场所醒目位置悬挂或者摆放餐饮服务许可证。

2. 建立健全本单位食品安全管理制度，并上墙张贴在相应功能区；建立本单位食品安全管理组织机构，配备专职或者兼职经过培训合格的食品安全管理员，对餐饮服务经营全过程实施内部检查管理并记录，落实责任到人和员工奖罚制度管理，积极预防和控制食品安全事件，严格落实监管部门的监管意见和整改要求。

3. 食品安全管理员须认真按照职责要求，组织制订定期或不定期食品安全检查计划，采用全面检查、抽查与自查形式相结合，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，每周至少进行一次全面食品安全自查，并提出限期改进意见并做好食品安全检查记录备查。

4. 每日开展环境卫生自查，至少每周做一次书面记录。

5. 各岗位负责人、主管人员每天开展岗位或部门自查，指导、督促、检查员工进行日常食品安全操作程序和操作规范。

6. 隐患排查和整改记录按自然月记录。隐患排查和整改记录应该一一对应，所有隐患都要有相应的整改，不得遗漏。

# 食品采购索证验收管理制度

1. 采购使用和所有食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品（一次性餐用具等食品容器、包装材料和食品用工具、设备、洗涤剂、消毒剂等）均需要进行索证索票、进货查验和采购记录，确保所购原料符合食品安全标准，并便于溯源。不得采购没有相关许可证、营业执照、产品合格证明文件、动物产品检疫合格证明等证明材料的食品、食品添加剂及食品相关产品。

2. 采购食品、食品添加剂及食品相关产品，应当到证照齐全的食品生产经营单位或批发市场采购，并应当查验供货者的许可证和食品合格证明。长期定点采购的，应当与供应商签订包括保证食品安全内容的采购供应合同。

3. 从食品生产者采购食品、食品添加剂的，查验其食品生产许可证和产品合格证明文件等；采购食品相关产品的，查验其营业执照和产品合格证明文件等。

从食品销售者（商场、超市、便利店等）采购食品添加剂、食品的，查验其食品经营许可证等；采购食品相关产品的，查验其营业执照等。

从食用农产品个体生产者直接采购食用农产品的，查验其有效身份证明。

从食用农产品生产企业和农民专业合作社采购食用农产品的，查验其社会信用代码和产品合格证明文件。

从集中交易市场采购食用农产品的，索取并留存市场管理部门或经营者加盖公章（或负责人签字）的购货凭证。

4. 采购畜禽肉类的，还应查验动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。

5. 以上各种来源的采购，均须索取留存有效购物凭证（发票、收据、进货清单等）。购物凭证应当有供货方盖章（或签字），应当包括供货方名称、产品名称、产品数量、送货或购买日期等内容。

6. 餐饮单位应当落实进货查验制度、建立食品采购记录台账，按格式如实记录产品名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容，或者保留载有上述信息的进货清单或票据，可不再重新登记台账。

7. 实行统一配送经营方式的，可由企业总部统一查验供货者的相关资质证明及产品合格证明文件，留存每笔购物或送货凭证。各门店能及时查询、获取相关证明文件复印件或凭证。

8. 应当按照产品品种、进货时间先后次序有序整理、保存采购记录及相关资料，保存期限不得少于产品保质期满后6个月，保质期不明确的，保存2年。

9. 采购食品时应进行感观检查，不得采购腐败变质、掺杂掺假、霉变生虫、污染不洁、有毒有害、有异味、超过保质期限的食品及原料，以及外观不洁、破损、包装标签不符合要求或不清楚、来源不明、病死或死因不明的畜禽、水产及其制品加工食品。

10. 预包装食品及食品添加剂标签要求应符合《中华人民共和国食品安全法》的相关规定。

# 食品库房管理制度

1. 应当依法按照保证食品安全的要求贮存食品。食品与非食品库房应分开设置，食品仓库内不得存放有毒有害物质（如杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等），不得存放个人物品和杂物。

2. 设专人负责管理，并建立健全采购、验收、发放登记管理制度。做好食品数量质量出入库登记，做到先进先出，易坏先用。腐败变质、发霉生虫等异常食品和无有效票证的食品不得验收入库。及时检查和清理变质、超过保质期限的食品并做好相关记录。

3. 主食、副食宜分区（或分库房）存放。各类食品按类别、品种分类、分架摆放整齐，做到离地 10 厘米、离墙 10 厘米存放于货柜或货架上。

4. 除冷冻（藏）库外的库房应有良好的通风、防潮、防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂等设施（如纱窗、排风扇、防鼠网、挡鼠板等），保持通风干燥。定期清扫，保持仓库清洁卫生。

5. 散装食品应盛装于容器内，并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（供应商提供）。

6. 肉类、水产、蛋品等易腐食品需冷藏储存。用于保存食品的冷藏设备，须贴有明显标志（原料、半成品、成品、留样等）。肉类、水产类分柜存放，生食品、半成品、熟食品分柜存放，不得生熟混放、堆积或挤压存放。

7. 冷藏设备的数量应满足生熟分开存放的要求，并保持食品安全所需的冷藏温度，冷藏设备应定期除霜、清洁和保养，保证设施正常运转。冷冻（藏）库应设可正确指示库内温度的温度计，宜设外显式温度（指示）计。

8. 贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染。不得将食品与有毒、有害物品一同运输。

9. 库房设置退货区，有符合退货条件的食品应及时退货。

# 食品添加剂进货查验使用管理制度

1. 食品添加剂的使用必须符合 GB2760《食品添加剂使用卫生标准》或原卫生部公告名单规定的品种及其使用范围、使用量，不得在食品生产经营中使用食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质。

2. 不得以掩盖食品腐败变质或掺杂、掺假、伪造为目的使用食品添加剂；不得由于使用食品添加剂而降低了食品质量和安全要求。餐饮经营单位加工经营食品为现制现售模式，尽可能不用食品添加剂，确须使用的，应在限量范围内使用。

3. 采购使用的明矾、泡打粉、小苏打、臭粉等食品添加剂包装标签上应注明中文“食品添加剂”字样，食品添加剂的具体标签要求应符合《中华人民共和国食品安全法》的相关规定。

4. 购入食品添加剂时，须索证索票并登记台账，应索取食品添加剂产品检验合格证明。

5. 严禁违法使用硼酸、硼砂、罂粟壳、废弃食用油脂、工业用料等非食用物质和滥用食品添加剂。餐饮单位禁止采购、保存、使用亚硝酸盐。

6. 泡打粉应首选使用不含铝的无铝泡打粉，油条等油炸面食使用含铝泡打粉的，应当严格控制用量，确保成品铝残留符合食品安全标准规定。

7. 食品添加剂应专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存。食品添加剂的存放应有固定的场所（或橱柜），标识“食品添加剂”字样，盛装容器上应标明食品添加剂名称，不得与非食用产品或有毒有害物品混放。

8. 应专册记录使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，应精准称量使用。

# 粗加工管理制度

1. 食品原料粗加工必须在粗加工间（区域）内操作，排水沟出口设置防鼠类侵入的网眼孔径小于 10 毫米的金属网罩，应有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫。

2. 分设肉类、水产类、蔬菜原料加工洗涤区或池，并有明显标志。食品原料的加工和存放要在相应位置进行，不得混放和交叉使用，加工肉类、水产类的操作台、用具和容器与蔬菜分开使用，并要有明显标志。

3. 粗加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质、超过保质期或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

4. 蔬菜类食品原料要按“一择、二洗、三切”的顺序操作，彻底浸泡清洗干净，做到无泥沙、杂草、烂叶及异物。

5. 肉类、水产品类食品原料的加工要在专用加工洗涤区或池进行。禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时进行消毒。

6. 切配好的半成品应避免受到污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。切配好的半成品应在规定时间内使用。

7. 做到刀不锈、砧板不霉，定位存放，整齐有序，保持室内清洁卫生。加工结束后及时清洁地面、水池、加工台、工用具、容器，切菜机、绞肉机等机械设备用后拆开清洗干净以备再次使用。

8. 及时清除垃圾，垃圾桶每日清洗，保持内外清洁卫生。

9. 不得在加工清洗食品原料的水池内清洗拖布。

# 烹调加工管理制度

1. 在制作加工过程中检查待加工的食品及食品原料，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得加工或者使用。用水水质应符合《生活饮用水卫生标准》规定。

2. 熟制加工的食品要烧熟煮透，其中心温度不低于 70℃。油炸食品要防止外焦里生。

3. 直接入口熟食品须盛放在经过消毒的容器或餐具内。用于餐饮加工操作的工具、设备必须无毒无害，标志或者区分明显，并做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

4. 油炸食品时避免温度过高、时间过长；随时清除煎炸油中漂浮的食物碎屑和底部残渣，煎炸食用油不得连续反复煎炸使用。

5. 烹调后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应及时采用高于 60℃ 热藏或低于 8℃ 冷藏（冷藏的熟制品应当在冷却后及时冷藏）。需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏，冷却应在清洁操作区进行，并标注加工时间等。

6. 应当将直接入口食品与食品原料或者半成品分开存放，半成品应当与食品原料分开存放；不可混放和交叉叠放。隔餐隔夜熟制品必须经充分再加热后方可使用。

7. 用于烹饪的调味料盛放器皿应保持清洁，使用后随即加盖或苫盖，不得与地面或污垢接触。

8. 灶台、抹布随时清洗，保持清洁。不用抹布揩已消毒的碗碟，滴在碟边的汤汁用消毒布揩擦，及时清洗抽油烟机罩。

9. 工作结束后工具、用具洗刷干净，定位存放；灶上、灶下地面清洗冲刷干净，不留残渣、油污，不留卫生死角，及时清除垃圾。



## 面食糕点制作管理制度

1. 加工前要检查各种食品原料，如米、面、黄油、果酱、果料、豆馅以及做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等，如发现生虫、霉变、异味、污秽不洁的不能使用。

2. 做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照粗加工管理制度的要求加工，使用流水反复涮洗蔬菜（油菜等叶菜类蔬菜应掰开后逐片涮洗），次数不少于3次，且先洗后切。3. 分设制作区和成品区，各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后及时清洗干净定位存放，避免生熟混放。

4. 制作糕点须有制作间和烧烤间，如需分装，应另设冷晾和分装间，分装间的设置和操作按专间要求进行。使用者按照以上相应功能间摆放用具、规范操作。

5. 成品糕点存放在专柜内，做到通风、干燥、防尘、防蝇、防鼠、防毒。含水分较高的带馅糕点存放在冰箱，奶油类原料应按贮存要求低温存放。含奶、蛋的面点制品应当在8℃以下或60℃以上的温度条件下储存。

6. 如使用食品添加剂，应执行食品添加剂使用要求。

7. 各种食品加工设备，如绞肉机、豆浆机、和面机、馒头机等用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净晾干备用。

8. 加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣、面板清洁，各种容器、用具、刀具等清洁后定位存放。

## 专间食品安全管理制度

1. 凉菜间、熟制品冷却和包装间等加工操作，应做到“五专”（专人操作、专室制作、工具专用、消毒设施设备专用和冷藏专用）。

2. 非操作人员不得擅自进入专间。未清洗消毒的瓜果、蔬菜、个人生活用品及杂物不得带入专间。食品应从能够开合的食品输送窗传递。不得放置煤气灶等污染性设施，地面不得设明沟。专间应设立独立的空调设施、室内温度不得超过25℃，室内设温度显示计。

3. 专间工作人员应严格注意个人卫生，进入专间需进行二次更衣，穿戴洁净的衣、帽、口罩，严格执行规范操作。触摸未经清洗消毒的食品外包装袋等食品、工用具后，必须严格洗手、消毒，或更换清洁手套后，方能接触成品，避免交叉污染。

4. 专间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启30分钟以上，并做好记录。

5. 专间的各种刀具、砧板、切片机械等工用具、容器必须专用，定位存放。用前消毒，用后洗净。消毒应严格按照要求使用煮沸、蒸汽、红外线消毒或用含氯制剂浸泡消毒等方法。

6. 认真检查食品质量，发现提供的食品可疑或者感官性状异常，应立即做出撤换等相应处理。

7. 瓜果蔬菜消毒应按要求清洁消毒，有果皮的，最好剥掉食用。盛放直接餐饮品的容器必须经过严格消毒保洁。

8. 各种凉菜现配现用，尽量当餐用完。裱浆和新鲜水果（经清洗消毒）应于当天加工、当天使用。应严格遵照不同食品贮存条件的要求，及时存放于专用冰箱内，半成品和成品应用保鲜膜或餐盒等密封保存，标签注明生产时间，注意在保存时效内使用。隔餐隔夜的改刀熟食及冷盘凉拌菜，冷藏时间不超过24小时，食用前须按规定进行充分加热。

9. 保持专间清洁，每天严格做好有关工用具和空气消毒工作，并按时记录。

# 从业人员健康管理制度

1. 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员）应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。

2. 患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲型、戊型）、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的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。

3. 餐饮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，督促以上有碍食品安全疾病的人员调离。

4. 食品安全管理人员应当每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员，应主动向食品安全管理人员等报告，暂停从事接触直接入口食品的工作，必要时进行临时健康检查，待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

5. 手部有伤口的从业人员，使用的创可贴宜颜色鲜明，并及时更换。佩戴一次性手套后，可从事非接触直接入口食品的工作。

6. 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内；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。

7. 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。

8. 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，应穿清洁的工作服，不得披散头发，佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。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。

# 从业人员食品安全知识培训制度

1. 餐饮服务单位应当设置专职或者兼职的食品安全管理人员，并加强对其的培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。

2. 餐饮服务单位应当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。

3. 餐饮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。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、送餐服务等工作的人员。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

# 餐饮具清洗消毒保洁管理制度

1. 应当依照《食品安全法》的相关规定，餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器、工具使用前应当按照要求洗净消毒，不得使用未经清洗、消毒的餐饮具。

2. 不得重复使用一次性使用的餐饮具，不得使用国家明令禁止使用的不符合安全标准的餐饮具。

3. 采购使用集中消毒企业供应的餐具、饮具，应当查验其经营资质，索取消毒合格凭证；直接入口使用的餐饮用具、清洗餐饮具的洗涤剂、消毒剂必须符合国家有关卫生标准并按要求留存票证。

4. 设置专用的餐饮具清洗、消毒、保洁区域(或专间)及设备，餐饮具清洗消毒水池应专用，不得与清洗食品原料、拖布等混用。采用化学消毒的，至少设有3个专用水池。采用人工清洗热力消毒的，至少设有2个专用水池。各类水池应以明显标识标明其用途。

5. 负责餐饮具清洗消毒的从业人员必须掌握正确的清洗消毒方法。严格按照“除残渣、洗涤剂洗、清水冲、热力消、保洁”的顺序操作。餐饮具应首选热力方法进行消毒，使用化学药物消毒的应至少用“一冲刷、二清洗、三消毒、四冲洗”的程序进行，并注意要彻底清洗干净，防止药物残留。清洗消毒时应注意防止污染食品。

6. 消毒后的餐饮具应表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物，并符合有关消毒卫生标准。

7. 消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。保洁设施应正常运转，有明显的区分标识。不得存放其他物品。已消毒和未消毒的餐饮具应分开定位存放。

8. 每餐收回的餐饮具，要立即进行清洗消毒，不隔餐隔夜。洗刷消毒结束，应及时清理卫生，做到内外清洁。

9. 应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态，采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

## 餐厅卫生管理制度

1. 餐厅、包间要保持整洁，餐具摆台后或顾客就餐时不得清扫地面。餐具摆台超过当次就餐时间尚未使用的要回收。

2. 发现或被顾客告知所提供食品确有感官性状异常或可疑变质时，餐厅服务人员应当立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员，备餐人员要立即检查被撤换的食品和同类食品，做出相应处理，确保供餐安全。

3. 销售直接入口食品要使用专用工具分别传递食品，专用工具要消毒后使用，定位存放。传递食品与收款应分开（专人、专用工具），防止污染。

4. 供顾客自取的调味品，要符合食品安全所必需的贮存和使用要求。

5. 必须使用消毒后的餐饮具，未经消毒的餐饮具不得摆台上桌。

6. 设有充足的用餐者专用洗手设施，有符合要求的餐具保洁设施，提供的毛巾、餐巾等应符合食品安全要求。

7. 端菜手指不接触食品，分餐工具不接触顾客，递小毛巾用夹具，用后及时收回清洗消毒，用过的餐饮具及时撤回，并清洁台面。

8. 及时做好台面、桌椅及地面的清扫工作，盛装垃圾的容器应密闭，垃圾及时处理，保持整洁卫生。

9. 餐饮服务提供者严格按照餐厨垃圾管理要求，收集处理废弃油脂。

# 食品留样管理制度

1. 留样食品每餐、每个品种留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125g。应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 小时以上，重要接待活动宜保留 72 小时。

2. 留样食品取样不得被污染，贴好食品标签，待留样食品冷却后，放入 0—8℃ 专用冰箱内，并标明留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识。并记录留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。

3. 留样食品必须按期限要求保留，食品样源餐厅（食堂、摊点等）进餐者如有异常，立即封存，送食品安全检测部门查验。

4. 食品留样冰箱为专用设备，严禁存放与留样食品无关的物品。

5. 重要接待活动留样冰箱要求上锁。

## 食品用设备、设施管理制度

1. 食品处理区应按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的流程合理布局设备、设施，防止在操作中产生交叉污染。

2. 配备与餐饮服务的食品品种、数量相适应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或设施。主要设施宜采用不锈钢，易于维修和清洁。

3. 有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫及其孳生条件。加工与用餐场所（所有出入口），设置纱门、纱窗、门帘或空气幕，如木门下端设金属防鼠板，排水沟、排气、排油烟出入口应有网眼孔径小于10mm的防鼠金属隔栅或网罩；距地面2m高度可设置灭蝇设施；采取有效“除四害”消杀措施。

4. 配置方便使用的从业人员洗手设施，附近设有相应清洗、消毒用品、干手设施和洗手消毒方法标示。宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式开关或可自动关闭的开关，并宜提供温水。

5. 食品处理区应采用机械排风、空调等设施，保持良好通风，及时排除潮湿和污浊空气。就餐场所空气应符合GB16153《饭馆(餐厅)卫生标准》要求。

6. 用于加工、贮存食品的工用具、容器或包装材料和设备应当符合食品安全标准，无异味、耐腐蚀、不易发霉。食品接触面原则上不得使用木质材料（工艺要求必须使用除外），必须使用木质材料的工具，应保证不会对食品产生污染。

7. 各功能区和食品原料、半成品、成品操作台、刀具、砧板等工用具，应分开定位存放使用，并有明显标识。

8. 贮存、运输食品，应具有符合保证食品安全所要求的设备、设施，配备专用车辆和密闭容器，远程运输食品须使用符合要求的专用封闭式冷藏（保温）车。运输车辆应保持清洁，每次运输食品前应进行清洗消毒，在运输装卸过程中也应注意保持清洁，运输后进行清洗，防止食品在运输过程中受到污染。不得将食品与有毒、有害物品一同运输。

9. 应当定期维护食品加工、贮存、陈列、消毒、保洁、保温、冷藏、冷冻等设备与设施，校验计量器具，及时清理清洗，必要时消毒，确保正常运转和使用。



## 餐厨废弃物和废弃油脂处置管理制度

1. 食品处理区内可能产生废弃物的区域，应设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。在餐饮服务场所外适宜地点，宜设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施。

2. 建立厨房废弃物和废弃油脂管理台帐记录，将餐厨废弃物和废弃油脂分类放置，做到日产日清。

3. 禁止将餐厨废弃物和废弃油脂交给未经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理；应索取并留存餐厨废弃物收运者的资质证明复印件（需加盖收运者公章或由收运者签字），并与其签订收运合同，明确各自的食物安全责任和义务。

4. 餐厨废弃物和废弃油脂应当实行密闭化运输，运输设备和容器应当具有餐厨废弃物和废弃油脂标识，整洁完好，运输中不得泄漏、撒落；餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。

5. 应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、收运者等信息。

## 餐饮单位不合格食品处置制度

1、食品入库时验收人员应对食品进行详细检查，如发现有感官异常、超过保质期、食品标签不符合法律规定的食品，一律不得接收入库。

2、食品操作人员操作过程中发现有腐败变质、超过保质期、食品标签不符合法律规定的食品，应立即上报，彻查同批次食品，将腐败变质、超过保质期的进行废弃；食品标签不符合法律规定的上交库房，退回供应商；用不合格食品加工制作的食品立即停止供应。

3、餐厅工作人员发现供应的食品存在混有异物等感官异常现象，饮料等预包装食品包装破损、标识不清或者超过保质期等不合格现象，应立即停止供应，将情况报告给负责人，立即检查同类产品，发现不合格的、停止供应，采取销毁或者退回库房作报废处理，禁止将不合格食品供应给顾客。

# 环境卫生制度

## 一、就餐环境卫生要求

- 1、就餐区温度适宜，体感相对湿度适宜。
- 2、有专人及时进行收餐清理，地面清洁，桌面消毒等工作。
- 3、就餐区地面，桌椅等设施清洁完整，无明显污垢。
- 4、餐厅内部空气新鲜无异味。
- 5、客用卫生间内地面整洁干爽，每日定期清理。

## 二、后厨环境卫生要求

- 1、后厨储存食品不落地存放。
- 2、后厨采用防滑地砖或地垫，地面平整无严重油污。
- 3、后厨排水沟封盖并定期清洁。
- 4、后厨设置足够的洗手池，专用洗手池要设配套的洗手液和干手设施。
- 5、后厨设立废弃物分类容器，废弃物容器应定期清洁，垃圾不外溢。
- 6、后厨排气系统设立金属控油烟罩并保持清洁。
- 7、厨房内食品加工设备、操作台、每餐及时清理、保持清洁。

## 餐厅投诉管理制度

一、餐厅工作人员接到顾客投诉后应立即报告餐厅值班经理，值班经理当场对投诉内容进行核实，与厨师长沟通投诉问题。

二、工作人员在订餐平台发现顾客投诉，要立即予以记录、报告值班经理。

三、投诉采取首问负责制，接受顾客投诉的工作人员要跟踪确认投诉处理和反馈情况。

四、工作人员对顾客投诉情况态度要礼貌谦虚，不得跟顾客争吵、不得因个人原因与顾客发生不必要的冲突。

五、接到顾客投诉举报后，应严格按照记录表登记，不得缺漏项，并如实登记处理结果。

六、值班经理协调安排投诉处理，并及时掌握投诉反馈情况，做到有投诉必回复，当场不能给顾客明确回复的，要跟顾客说明原因、留下顾客联系方式，3日内给顾客明确答复。

七、如发生食品安全突发事件，应及时上报辖区市场监管所，启动应急处置预案。