



上海商学院

食堂安全管理制度汇编

(2020 年)

目 录

一、 岗位职责	1
关于成立上海商学院食品安全管理委员会的通知	2
关于调整上海商学院食品安全管理委员会成员的通知	4
上海商学院食品安全管理委员会章程	5
食品安全管理员职责	7
食堂经理岗位职责	8
采供岗位职责	9
厨师长岗位职责	10
洗切（配）岗位职责	11
洗消岗位职责	12
面点领班岗位职责	13
烹饪岗位职责	14
窗口售卖岗位职责	15
保洁岗位职责	16
验收岗位职责	17
二、 安全操作规程	18
打蛋器安全操作规程	18
电炸锅安全操作规程	19
发酵箱安全操作规程	20
和面机、压面机安全操作规程	21
绞肉机安全操作规程	22
搅拌机安全操作规程	23
馒头机安全操作规程	25
切菜机安全操作规程	26
炉灶安全操作规范	27
淘米机安全操作制度	28
冰箱安全操作制度	29
电饼炉安全操作制度	30
电烤箱安全操作制度	31
三、 工作流程	32
采供工作流程	32
验收工作流程	33

库房工作流程	34
面点工作流程	35
烹饪工作流程	36
切配工作流程	37
销售工作流程	38
收尾工作流程	39
保洁工作流程	40

四、管理制度 41

(一) 日常管理制度	41
员工晨检管理制度.....	41
员工仪容仪表管理制度.....	42
二次更衣间管理制度.....	43
采购查验和台账记录管理制度.....	44
食品采购索证索票及台帐登记制度.....	45
工作场所卫生管理制度.....	46
设施设备工具卫生管理制度.....	47
食品贮存管理制度.....	48
食品粗加工、切配管理制度.....	49
食品烹饪加工管理制度.....	50
备餐操作管理制度.....	51
专间操作管理制度.....	52
专用场所操作管理制度.....	53
食品添加剂贮存和食用管理制度.....	54
废弃食用油脂管理制度.....	55
餐具用具清洗消毒管理制度.....	56
剩余菜肴卫生管理制度.....	57
隔餐菜留样管理制度.....	58
餐厨废弃物处置管理制度.....	59
(二) 检查与评估管理制度	60
食品安全内部检查和定期评估制度.....	60
(三) 考核与处罚管理制度	61
餐饮、食品安全卫生检查考核处罚流程.....	61
上海商学院餐饮、食品安全卫生检查考核处罚标准.....	62
(四) 人员健康、卫生和培训管理制度	65
人员健康管理制度.....	65
人员卫生管理制度.....	66
人员培训管理制度.....	67

五、 工作处置流程	68
煤气泄漏事件处置程序	69
停电事件处置程序	70
停汽事件处置程序	71
停水事件处置程序	72
疑似食物中毒事件处置程序	74
员工意外伤害事件处置程序	76
顾客意外伤害事件处置程序	77
火警事件处置程序	78
六、 应急预案	80
上海商学院公共卫生类突发事件应急预案.....	80
食物中毒事件应急预案.....	86

一、岗位职责

关于成立上海商学院食品安全管理委员会的通知

上海商学院文件

沪商院人（2013）61号

关于成立上海商学院食品安全管理委员会的通知

各部门：

为进一步加强学校食品安全管理，规范校内食品经营单位的经营管理秩序，确保广大师生员工饮食安全，根据市教委、市食品药品监督管理局文件精神，经研究，决定成立上海商学院食品安全管理委员会。具体人员组成如下：

主任：朱国宏

副主任：钟幼伟

成员：吴玮、侯立玉、牟杨珠、黄建昌、许瑛瑛、
白晨、蔡磊、于晓虹、费琛、陈凌申、
龚锦豪（学生会主席）

食品安全管理委员会下设办公室（挂靠后勤保障处），由吴玮任办公室主任，蔡磊任副主任，成员：费琛、陈凌申、刘启尔、高丽青、朱忻佳（学生伙食管理委员会主任）。

今后，食品安全管理委员会成员职务如有变动，由其接任领导自然替补。

特此通知。



主题词：人事管理 机构设置 成立 通知

上海商学院校长办公室 2013年6月13日印发

上海商学院文件

沪商院后（2020）33号

关于调整上海商学院食品安全管理委员会 成员的通知

各部门、二级学院：

为进一步保障我校食品安全管理工作的顺利开展，经研究决定，调整食品安全管理委员会成员。调整后的管理委员会成员如下：

主任：唐海燕；

副主任：钟幼伟；

组员：许瑛瑛、黄建昌、张士英、朱燕、孙旭东、安晓卓（学生会主席）。

食品安全管理委员会下设办公室（挂靠后勤保障处），负责相关综合协调工作，办公室主任由张士英兼任。

以上人员如遇工作岗位变动，由该岗位的继任者自然接替。

特此通知。



关于调整上海商学院食品安全管理委员会成员的通知

上海商学院食品安全管理委员会章程

为维护师生合法权益，提高师生饮食服务质量，加强师生伙食工作的民主管理，将食堂内部操作流程公开化、透明化、清晰化。在校长和各部门主任的正确领导下工作，特成立上海商学院食品安全管理委员会（简称“委员会”），并制定本章程。

一、食堂监督管理委员会是由学校校长，后勤保障处、学生处、校医室和学生会的各部门代表共同组成的一个组织，是学校在实践活动中边查边改，充分维护学生的根本利益，让学生主动参与学校管理的又一举措。委员会成员将不定期参与食堂采购，了解食品原料的采购途径；监督食物制作过程，评估与检查食堂卫生状况；详细记录各类饭菜价格，实时掌握食堂其菜价水平；积极搜集同学们对菜式味道以及工作人员服务态度的满意程度、学生就餐秩序等，如实向学校汇报，以便于学校加强对食堂的管理力度，及时解决潜在问题。

二、委员会设立办公室并设办公室主任及副主任各一名、成员若干。

三、食堂工作例会时间为每个单月第一个周四下午 1:30，汇报近期工作情况，并对一些重要问题进行协商解决。

四、委员会的权利与义务委员会的权利：

委员会的权利：

（一）单独或分组对饮食服务工作行使检查。

（二）代表学生对食堂工作质询。

（三）对检查结果进行公布。

（四）按照规定要求餐饮部门及其职工立即处理纠纷。

（五）有权对学生食堂伙食的质量、价格、卫生等方面进行监督，提出合理的建议，建议有关部门予以处理。对窗口服务进行监督，建议有关部门对服务态度差的服务员进行处理。

委员会的义务：

（一）按时参加例会及餐饮部门联系会议。

（二）学生会需认真听取和收集同学关于餐饮问题的意见和建议，并及时向委员会反映。

（三）后勤保障处安排相关人员定期在食堂值班、公正处理学生与食堂纠纷，

并维持就餐秩序，对学生就餐时的一些不文明现象予以制止。

（四）在校的委员会成员有长期在食堂就餐的义务。

（五）校医室应按时检查食堂的饮食卫生情况，根据相关条例对食堂进行不定期的严密检查，在食品安全方面严格控制，避免一切食品安全事故的发生。

上海商学院

2013年5月

食品安全管理员职责

- 1、配合市场监督管理部门对本单位食品安全进行监督检查，并如实提供有关情况；
- 2、定期协助组织本单位从业人员进行食品安全法律法规和食品安全知识培训；
- 3、制定本单位食品安全管理制度及岗位责任制度，并对执行情况进行督促检查；
- 4、检查食品生产经营过程的食品安全状况并记录，对检查中发现的不符合要求的行为及时制止并提出处理意见；
- 5、对食品安全检验工作进行管理；
- 6、对本单位从业人员进行健康管理，实施健康检查，督促患有有碍食品安全疾病和病症的人员调离相关岗位；
- 7、建立健全食品安全管理档案，保存各种检查记录；
- 8、所在单位发生疑似食物中毒和食品污染事故时，协助单位及时报告卫生及市场监督管理部门，采取措施防止事态扩大，配合监管部门调查处理；
- 9、协助所在单位定期向市场监督管理部门上交本单位的食品安全综合自查报告，食品安全综合自查报告样式由市场监督管理部门另行制定；
- 10、与保证食品安全有关的其他管理工作。

食堂经理岗位职责

- 一、对本食堂工作负总责。
- 二、树立全心全意为师生服务的意识，保障供应。
- 三、加强员工政治思想工作，树立食堂无小事的思想，做到优质服务，满足顾客要求。
- 四、做到增收节支、杜绝浪费、降低成本，做好水电、燃料、粮食、用具设备的使用管理工作，控制经营成本。
- 五、严格把关食品安全，防止食物中毒事件发生。
- 六、加强员工职业道德的培养，做到主动、热情、耐心、细致、周到、文明服务。
- 七、不断改善员工工作条件，尽力为员工提供一个清爽、明亮、整洁、舒适的工作环境。
- 八、每周不少于二次以上主动征求就餐者建议并记录，不断改进工作。
- 九、加强对员工的技术培训，开展岗位练兵，不断提高员工的业务能力和服务水平。
- 十、制定适合本食堂特点的管理办法，以保证工作正常运转。

- 一、认真执行《食品安全法》及有关食品卫生规定，树立全心全意为食堂服务的思想和采购无小事的观念。
- 二、严格把好食品安全第一关，不徇私情，秉公办事自觉抵制不正之风，杜绝私下交易的损公肥私现象。
- 三、认真学习相关专业知 识，加强工作责任心，熟悉采购业务，懂得假冒伪劣商品的鉴别方法。
- 四、深入市场调研，了解市场供求信息，确保采购商品价廉物美。
- 五、确定合作伙伴关系后，均要向供应商索取有效“三证”：即食品流通许可证、食品生产许可证、营业执照。
- 六、根据库存情况，合理购进物品量，广开采购渠道，严格按用户需要保质保量按时完成任务。
- 七、增强服务意识，经常深入用户虚心听取意见，主动热情服务，急用户所急，想用户所想，不断改进工作。
- 八、商品装卸过程中轻拿轻放，堆放有序，避免商品损坏。
- 九、严格遵照财务制度，不以白条做账，备用金的使用要有明细账目。
- 十、配合财务部门做好月底盘存结账工作。
- 十一、服从分配，发扬敬业爱岗，不辞辛苦精神，尽心尽力完成领导交给的各项任务。

采供岗位职责

- 一、对厨房内工作负总责。
- 二、负责安排厨房内切配、烹饪、出菜的分工，保证工作有条不紊。
- 三、严把切配、烹饪、出菜关，保证按质按量按时出菜。
- 四、全面考虑厨房内部的管理、分工、讲究工作效率。
- 五、经常深入顾客，虚心听取意见，不断改进工作。
- 六、定期开展研究活动，经常推出新花色、新品种的菜肴。
- 七、讲究烹饪技术，不断提高菜肴色、香、味、形水平。
- 八、注重增收节支，努力降低制作成本，抓好菜肴成本核算。
- 九、认真学习业务，不断提高业务水平和管理水平。
- 十、做好领导交办的其他工作。

厨师长岗位职责

肉类加工

- 一、加工肉类首先注意肉类新鲜度，病死、毒死、死因不明、腐败变质的肉不得加工。
- 二、水产类不要与其它肉类混合清洗。
- 三、禽、畜、鱼类原料不得直接置于地上。
- 四、加工好的肉类必须无血污、无毛、无污物、无异味。
- 五、砧板面、底、边保持光洁，砧板在收工后刮洗清洁后竖放。

蔬菜加工

- 一、蔬菜瓜果进货后必须分类放在蔬菜架上，不得随地堆放。
- 二、蔬菜加工时按一拣、二洗、三切的顺序操作。洗涤蔬菜时要有足量、干净的水清洗，做到先浸水后清洗，洗涤后蔬菜不得有泥沙、杂物、昆虫等。
- 三、腐烂的蔬菜、瓜果不得使用。
- 四、菜架、菜筐等应清洗干净、定点整齐摆放。
- 五、每天下班前必须清洗水池、地面、保持沟渠畅通，搞好各自岗位的卫生。

洗切（配）岗位职责

- 一、洗碗消毒必须有专人负责，餐具必须能足够周转。
- 二、餐具清洗必须做到一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁。
 - 1、一刮:将餐具上的食物残渣刮掉。
 - 2、二洗:将刮干净的餐具用洗涤剂清洗干净。
 - 3、三过清:将经过清洗的餐具用流水去除残留在餐具表面的碱液或洗涤剂溶液。
 - 4、四消毒:洗净的餐具按“餐具消毒的方法和要求”进行消毒。
 - 5、五保洁:将消毒后的餐具放入清洁、有门的餐具保洁柜存放，以免重新被污染。
- 三、清洗完的餐具必须无污垢、无油渍、无食物残渣。
- 四、消毒后的餐具应该干爽、无污垢、无食物残渣、无异味。
- 五、消毒过的餐具不能与未消毒的餐具混放，以防止交叉污染。不能将未消毒的餐具拿给员工使用。
- 六、餐具保洁柜每天用消毒水清洁一次，并做到柜内无杂物、无苍蝇、无蟑螂活动。
- 七、清洗出的食物残渣应放入有盖的污物桶内，并及时清理。
- 八、每天下班前搞好各自岗位的卫生工作。

洗消岗位职责

- 一、对本班组的工作负全责。
- 二、负责对本班组员工的规范化操作、技术水平、面食质量、设备操作、保养和维修等工作进行监督。
- 三、搞好各面点品种的成本核算，努力提高面食质量和增加花色。
- 四、工作中以身作则，督促本班组员工自觉遵守公司制订的各项劳动纪律和规章制度。
- 五、协助食堂主任抓好本班组工作，保质、保量、按时完成本班工作。
- 六、加强业务学习，不断提高班组管理水平。
- 七、听取就餐者反馈的意见，不断改进工作，提高工作质量。
- 八、努力完成领导交办的其他工作。

面点领班岗位职责

- 一、加工前应检查原料质量，发现不新鲜、有异味、不洁的不予加工。
- 二、要注意原料的质量，烹调时要烧熟煮透，使食品每个部位都均匀受热。
- 三、蒸饭人员要注意大米的质量，如发现有变质、变黑、谷壳很多、有沙子，则不准使用，退回采购部。大米蒸之前要清洗干净，看好火候，确定把饭做熟。先试饭，确认是熟了才能熄火。
- 五、工作时不准抽烟、吃东西，各个岗位都要保持整洁，地面干爽，无杂物。地面、沟渠、柜内外不能发现有老鼠、蟑螂及其他昆虫活动迹象。
- 六、冰柜要有专人负责，定期清洗除霜，冰柜内外保持洁净，无异味。食品应按成品、半成品、原料分类整齐存放，并加上标签品名，做到先进先出。放入冰柜的熟食品盛具应加盖或加膜，防止交叉污染。
- 七、反复使用的油要每天滤除油渣，用完之后再补充新油。
- 八、下班时要搞好各自岗位卫生，定点放好工用具。

烹饪岗位职责

- 一、窗口服务人员必须树立全心全意为师生服务的意识。
- 二、摸索工作规律，加快工作节奏，提前做好开餐的准备工作，并注重窗口服务的仪容仪表。
- 三、严格执行窗口服务制度，做到微笑、热情、仔细、不厌其烦，以尊重顾客而赢得顾客的满意。
- 四、认真学习，不断总结，提高出售水平。
- 五、服务中要集中精力，认真负责，若有不慎出现差错应立即改正并主动道歉。
- 六、保持开餐时的窗口卫生，对掉在窗台上的汤、饭粒应随时清理，掉在盛具外的食物严禁再出售。
- 七、及时做好售餐结束工作，搞好窗口卫生，清洗售餐用具，处理剩余食物等。

窗口售卖岗位职责

- 一、严格遵守公司和本部门的各项规章制度。
- 二、对本人所属范围内工作负全责。
- 三、负责食堂餐厅卫生的工作人员，要做到餐桌排放整齐，桌面无油腻，地面保持干净，为就餐者提供良好的就餐环境。
- 四、负责环境卫生的工作人员，要求随时清扫，做到地面无积尘，墙面整洁无蜘蛛网，保持整洁。
- 五、增强节约意识，做好清洁卫生工具的自修和保管工作。

保洁岗位职责

- 一、认真执行《食品安全法》和有关食品安全规定，严格把关，不徇私情，秉公办事。
- 二、严格遵守验收制度，先验质价，再过秤，确定质、价、量相符再开具验收单。
- 三、入库原材料验收时，要注意检查商品的数量、规格，检查商品的生产厂家、厂址、QS 标识、生产日期、保质期，检查商品有无腐烂、变质、是否过期。
- 四、有下列情况之一者要坚决拒收
 - 1、无生产厂家、无 QS 标识、无生产日期;
 - 2、无保质期或超过有效期;
 - 3、规格不符;
 - 4、品牌、厂家不符;
 - 5、非本部门需要物品;
 - 6、其它不符合规定的。

验收岗位职责

二、安全操作规程

一、使用方法

- 1、本机应放于平稳的位置，将机头仰起，把装有食物的料桶放在底盘的固定位置上，放下机头即可进行搅拌工作。
- 2、本机使用前必须认真检查电源是否符合本机使用电压及接地线是否牢固，并符合相应安全要求。
- 3、每次使用完毕后，应将机器清洗干净，保持机器的清洁卫生。

以待下次使用。

- 4、如发现机器有异常声音或动力不足时，应关闭电源，停机检查原因，修好后方可再用。
- 5、机头减速箱每半年应检修一次，并在齿轮箱内加润滑油，以保证齿轮长久使用。

二、注意事项:

- 1、该机不得用水直接冲洗。
- 2、本机装有电动保护装置，在过载或被堵转的情况下，电动机被自动切断电源，起到对电动机安全保护作用，此时必须将供电电源切断，清除障碍，然后再接通电源重新启动机器。

打蛋器安全操作规程

一、电炸锅使用方法

- 1、按“ON”键启动电炸锅和“OFF”键关闭电炸锅。
- 2、加热时开启高温档至使用温度，保温时应放在恒温档上，温度低时应开启高温档。

注意事项:

- 1、在开启开关以后，不能用手触摸电档的电源及插座，以免漏电伤人。
- 2、用完后关闭电源方可清洗电炸锅，清除电炸锅周围的油垢和平台上的污垢，达到清洁光亮。

电炸锅安全操作规程

一、使用方法

- 1、使用时，必须先在水箱内加适量的水；
- 2、将箱体上方的两个温度选择旋钮同时调至所需要的醒发温度(36℃-38℃)；
- 3、接通电源，合上开关；
- 4、当箱内温度达到设定温度后，加热指示灯熄灭，发酵箱即自动进入恒温状态，使箱内保持一定的温度和湿度；
- 5、闹铃设置，使用时将计时旋钮旋至所需时间，并按下计时开关；

二、注意事项

- 1、检查电源电压是否与本机铭牌标注供电电压相符，电源引出线应连接到有漏电、过载保护装置的开关上；
- 3、电热管通电工作时必须保持在水中，以免电热管发热烧毁；
- 4、如发酵箱出现故障，请不要自行拆卸，到指定的维修部门修理；
- 5、不使用时，应拔下电源插头；
- 6、该机不得用水直接冲洗。

发酵箱安全操作规程

和面机、压面机安全操作规程

一、和面机使用方法

- 1、将要和的面粉按比例配好，倒入翻斗里。
- 2、接上电源、启动电源开关，按顺和逆方向，反复搅拌。
- 3、待拌均匀后，断开电源，拉开定位锁，使箱体下倾 90°即可取出面团（机器工作时严禁将手放入面斗内）。

注意事项

- 1、在机器运转时，不能再加料。
- 2、在操作时严禁直接用手去触摸面团。
- 3、整机不能用水冲洗，否则会引起漏电而产生触电事故。

二、压面机的使用方法

- 1、将和好的面团放在压面机的靠板上。
- 2、接上电源，按“ON”键开启和“OFF”键关闭使用机器，然后用手稍推面团的顶端，顺着机器滚筒的运转，双手在平板上把压过的面摆放好，滚筒稍加点干粉，以防粘手。
- 3、反复辗压面团，直到面团无皱巴、结块，面团平整，清洁为止。

注意事项

- 1、操作压面机时，注意力要集中，手千万不能碰到滚筒，避免造成轧手伤害。
- 2、清洗时，不能用水冲洗整台机器，滚筒上要用铲刀清除干净，平板拆下来清洗干净放好。

绞肉机安全操作规程

一、绞肉机使用方法

- 1、操作前先把刀片安装好，再接通电源，打开开关。
- 2、要加工的肉必须去除骨头，冻肉须解冻。
- 3、操作完毕后，取下刀片，用温水擦洗干净，机器内也用温水擦洗干净。
- 4、刀片清洗干净后，擦干放到固定的位置，以便下次使用。

二、注意事项

- 1、操作时切勿将手接触刀片，机器一旦卡住必须切断电源处理。
- 2、操作完毕后，严禁用水直接冲洗机器，防止机器带电或短路。
- 3、清洗时必须拔掉电源插头。
- 4、禁止加工未解冻的肉或有骨头的肉。

一、使用方法

- 1、检查电源电压是否与标牌一致，机外电源接地线是否牢固。
- 2、三相电源机型，要试机检查转向是否与转向标示相符，如转向不符，交换三相电源其中二条相线即可。
- 3、机器装有电机过载保护装置，在过载的情况下，电动机被自动切断电源，此时必须将供电电源切断，清除障碍，然后再接通电源重新启动机器。
- 4、搅拌器和速度的选择
 - (1) 蛇形搅拌器:适用于和面及拌合粘性较大的固体食物，宜选用低速。
 - (2) 拍型搅拌器:适用于拌和碎状、粉状、糊状食物，宜选用中速。
 - (3) 花蕾型搅拌器:适用于拌和液体状食物，宜选用高速。
- 5、绞肉
 - (1) 拆下搅拌轴上的搅拌器，把绞肉组件按顺序装好，最后旋上螺母。
 - (2) 去除皮骨及粗筋并切成长条的肉块放入肉盆，慢慢推进机内。
- 6、料桶的升降
 - (1) 搅拌时，旋转手轮将料桶提升至上止点位置，使得搅拌充分。
 - (2) 更换搅拌器时，旋转手轮降下料桶，以便卸桶或搅拌器。

注意:安装搅拌器时，搅拌轴上的挡销要与搅拌器的叉口安装到位，防止脱落。

搅拌机安全操作规程

一、使用方法

- 1、接通电源，检查绞龙转向是否以螺旋向前推进；
- 2、使用时将和好的面团连续放入绞龙；
- 3、生产时，操作者应站在馒头机出口一侧，以免被刀划伤；
- 4、投面时勿用硬物挤压，防止零件异常损坏；
- 5、使用中要在吊轮上撒少许面粉，避免粘结；
- 6、调节馒头大小，可将定量器上的蝶形螺母稍松，推拉定量器前段即可控制馒头大小；
- 7、加工不同规格的馒头，要更换相应的成型轮。拧下压盖螺丝，即可装卸成型轮；

二、注意事项

- 1、禁止将手或异物伸入进料口；
- 2、操作人员在操作时，必须穿戴整齐，防止长头发、衣物、围裙、衣袖卷入机体内；
- 3、使用过程中，集中精力，严禁机器运转时将手伸入绞龙下方造成人员伤亡；
- 4、每次使用后，应关闭电源后方可对机体进行清理，严禁开机状态下清理；
- 5、馒头机要定期保养。出现故障或异常，及时上报维修。

馒头机安全操作规程

- 1、开机前先检查供电线路是否正常，电缆线是否破损。如有破损需立即更换或修复；
- 2、检查刀具安装是否正确，有无损坏。如有损坏应立即修复或更换；
- 3、检查料斗内有无遗留的工器具。如有应立即取出以免损坏机器；
- 4、把安全保护装置及护罩安装到位，方可试机；
- 5、试机时应先确认机器的运转方向必须正确，切菜的规格必须符合要求；
- 6、运转及工作期间禁止用手伸入运转部位及物料箱内；
- 7、如运行期间机器出现非正常现象及异常噪音，先停机再切断电源后进行检查，故障排除后方可重新开机；
- 8、工作结束后需把机器清洗干净，对需注油部位加注油脂，电源收好，机器放置合适位置备用。

切菜机安全操作规程

炉灶安全操作规范

- 1、炉灶设施专人使用，无等级厨师资格的不得擅自使用。烹调前开启排油烟机和油烟分离器。使用天然气必须持有上岗操作证。
- 2、在使用燃气前必须先检查开关及管道，在燃气阀关闭状态下点火（即用燃气引火棒引燃燃气）。如发现燃气阀，查明原因后，才能点火。
- 3、点火时必须使用火棒，不能直接点火，燃气阀从小到大。
- 4、使用时必须随时注意燃气动态，如发现怪声或燃气来源不足时，要立即关闭燃气阀，查明原因，必要时通知燃气检修部门。
- 5、在烹调操作时，必须监守岗位，不得擅自离开，如遇特殊情况需暂离炉灶时必须关闭燃气开关，确保安全后才能离开。
- 6、在烹饪操作时认真控制火头，开油锅时严防锅内油脂溅出起火。
- 7、烹调发生油锅起火，应立即关闭吸油烟机，油烟分离器和燃气阀门，并采取应急手段立即扑灭明火。
- 8、烹饪结束后，应随即关闭燃气阀门、吸油烟机和油烟分离器，下班时操作人员应对全部燃气阀进行检查，并做好交接班工作。晚班下班前必须关闭燃气阀门和电源开关。
- 9、如遇节日或整天不使用燃气时，由各部门负责人或安全员关闭燃气总阀门，在次日开阀前应先检查燃气各路是否正常，开关是否全部关上，防止意外事故的发生。
- 10、燃气设备，每二月由各部门负责人同有关人员进行检查保养一次，如发现问题无法解决，应及时报告有关各部门或燃气公司。

淘米机安全操作制度

- 1、淘米前先检查水源压力是否正常。
- 2、机器运行后要检查管道、接口是否完好，在不渗漏水的情况下淘洗。
- 3、根据淘洗数量合理控制水量。
- 4、操作时要集中思想，防止米向外溢出而造成浪费。
- 5、淘洗完毕必须及时把机器清洗干净，并保持清洁卫生。
- 6、机器由转人负责，每月检修、保养一次，发现问题及时保修。

冰箱安全操作制度

- 1、接通电源，打开总开关。
- 2、扭动黑色旋钮(从左到右)，直到所需的温度，红灯亮表示供电开始工作。
- 3、在贮有物品时应小心轻放，不可碰到铜管和冰箱内右侧的测温器。
- 4.冰箱要保持整齐，生熟分开，合理放置。
- 5、如冰箱结霜，需按时化霜，黑色旋钮朝左关闭。绿灯亮表示冰箱正在化霜。化霜时不可用任何器去刮，以免损坏铜管，影响冰箱正常运转。
- 6、清洗完毕放入原料，接通电源，使冰箱正常运转。

电饼炉安全操作制度

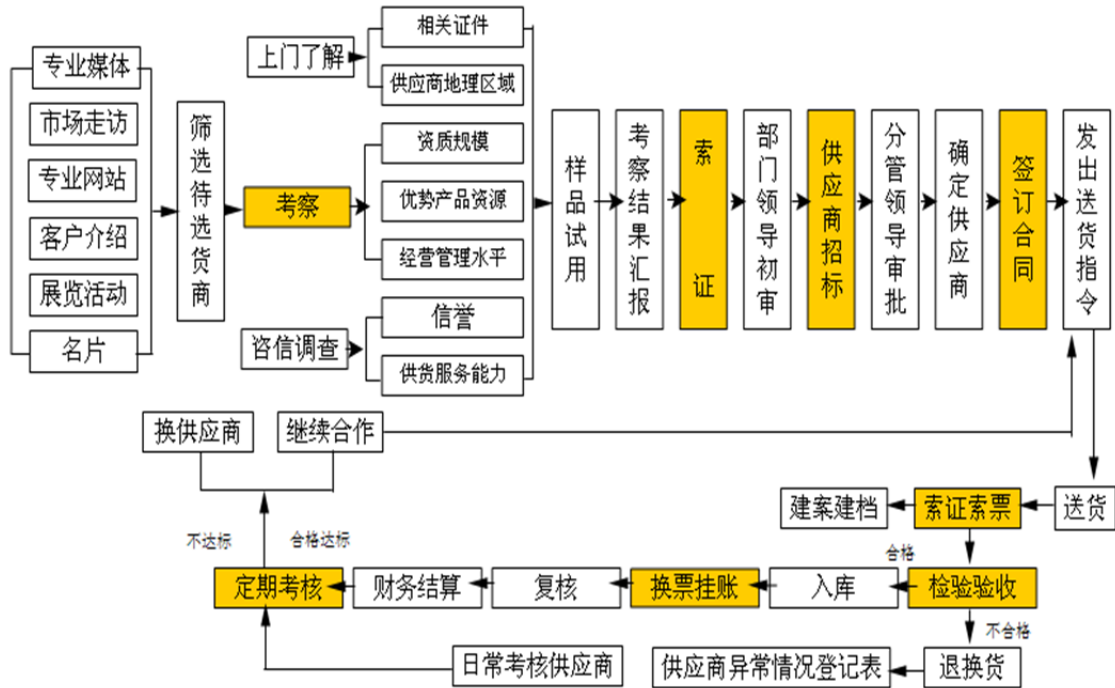
- 1、电源线及插头、插座应完好，如有异样应及时报修。
- 2、接通电源，指示灯亮。
- 3、放入需烤食品，旋钮旋至所需温度。
- 4、掌握好时间，食品成熟后出电炉。
- 5、旋钮扭至 0 度，切断电源。
- 6、等电饼炉冷却后进行清洁工作。
- 7、每月对电饼炉保养一次。

电烤箱安全操作制度

- 1、电源线及插头、插座应完好，如有异样应及时报修。
- 2、接通电源，指示灯亮。
- 3、放入需烤食品，旋钮旋至所需温度。
- 4、掌握好时间，食品成熟后出烤箱。
- 5、旋钮扭至 0 度，切断电源。
- 6、等电烤箱冷却后进行清洁工作。
- 7、每月对电烤箱保养一次。

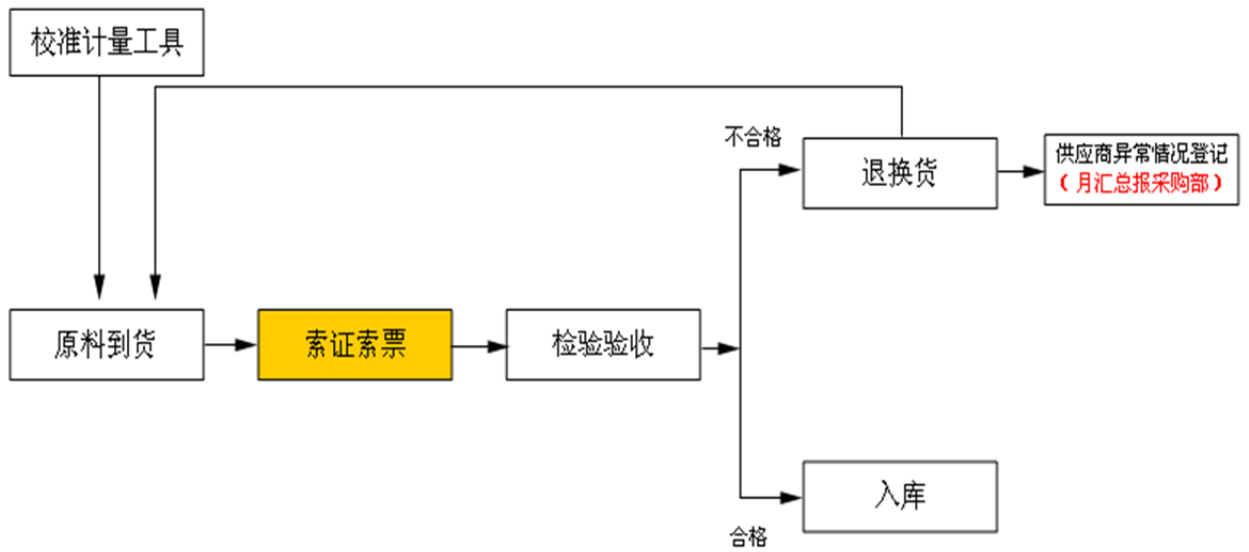
三、 工作流程

采供工作流程



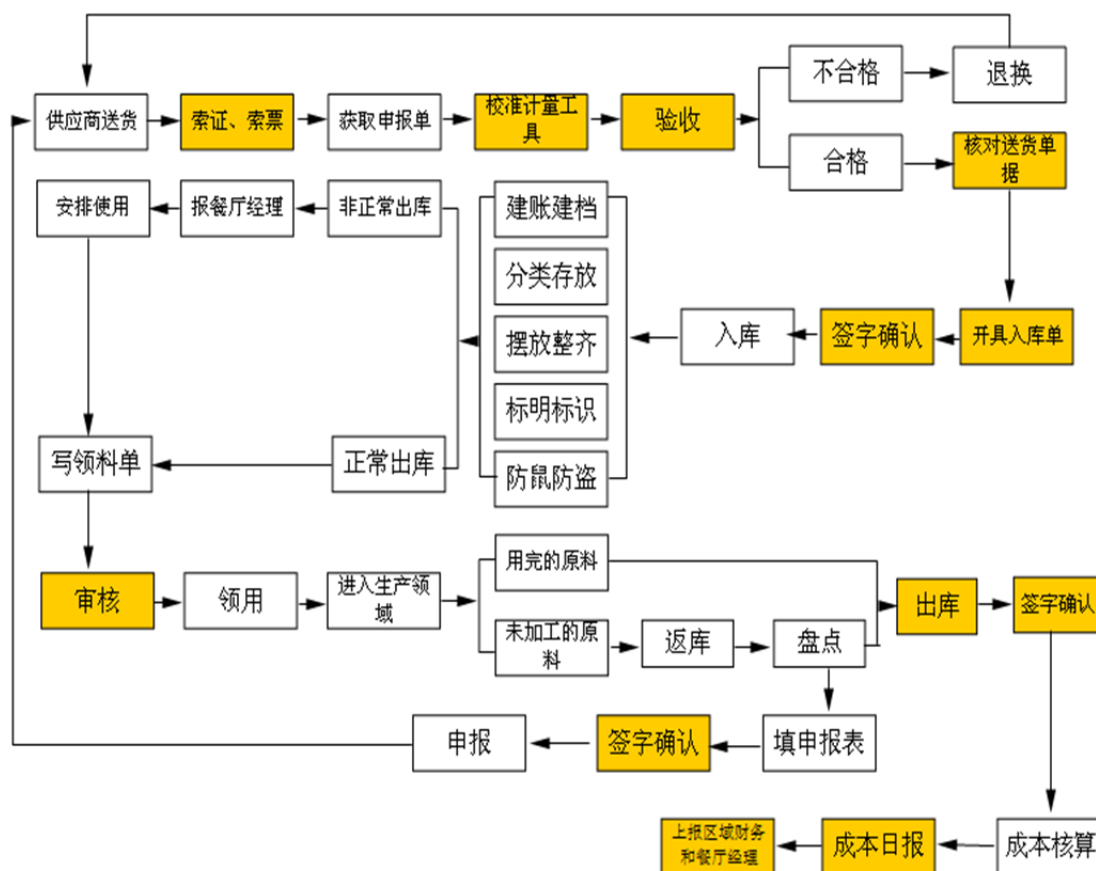
餐饮安全大如天，严把源头很关键
 体检培训双合格，采购重任扛在肩
 招标筛选要在先，货比三家炼火眼
 比质比价比服务，公平公正要公开
 安全进货要查验，营业执照等齐全
 合格认证和商检，卫生生产加动检
 进购商品要建账，索证索票要建档
 及时报账不能忘，五常 6T 记心上
 勤俭节约严自律，糖衣炮弹要提防
 披星戴月奔波忙，在外辛劳愿健康

验收工作流程



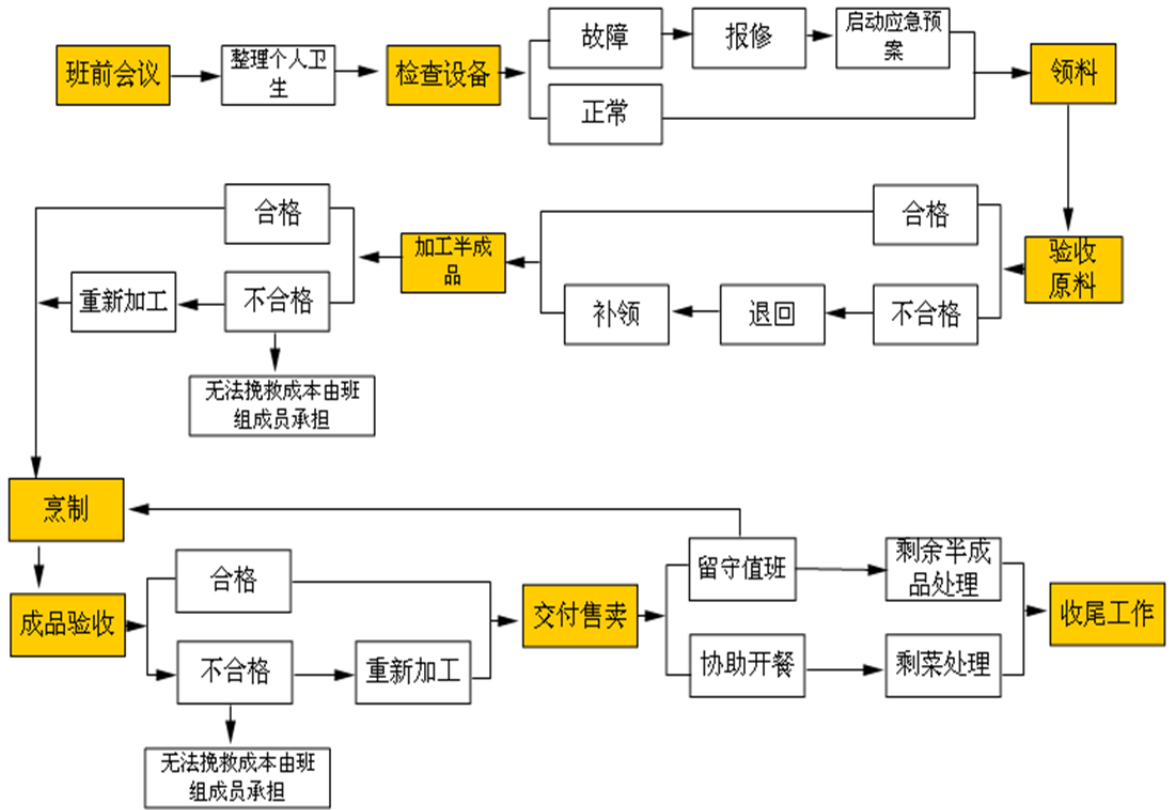
没有规矩难方圆， 入库验收关把严
验收人员不能少， 三人成组更可靠
称量工具先校准， 斤斤两两要计较
严格细致有方法， 质量数量要看好
动物检疫应查验， 异常情况仔细看
蔬菜农残须检测， 污染超标要退换
包装齐全有 Q 标， 三无产品不能要
“一票否决”讲原则， 共同确认才有效
铁面无私包青天， 杜绝隐患保安全

库房工作流程



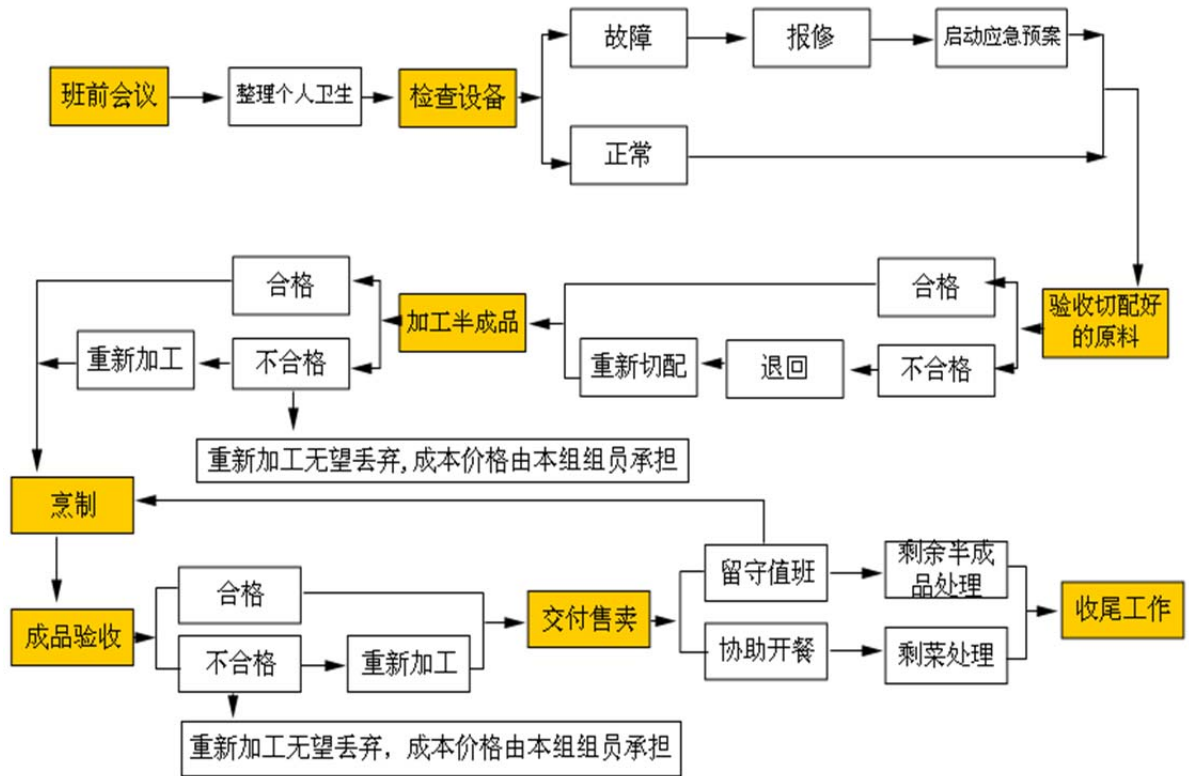
原料验收严把关，分类存放要上架
 入库标识须清晰，隔墙离地要整齐
 先进先出定牢记，三防安全要有力
 通风干燥防霉变，库房钥匙要保管
 经常打扫洁如新，安安全全都放心

面点工作流程



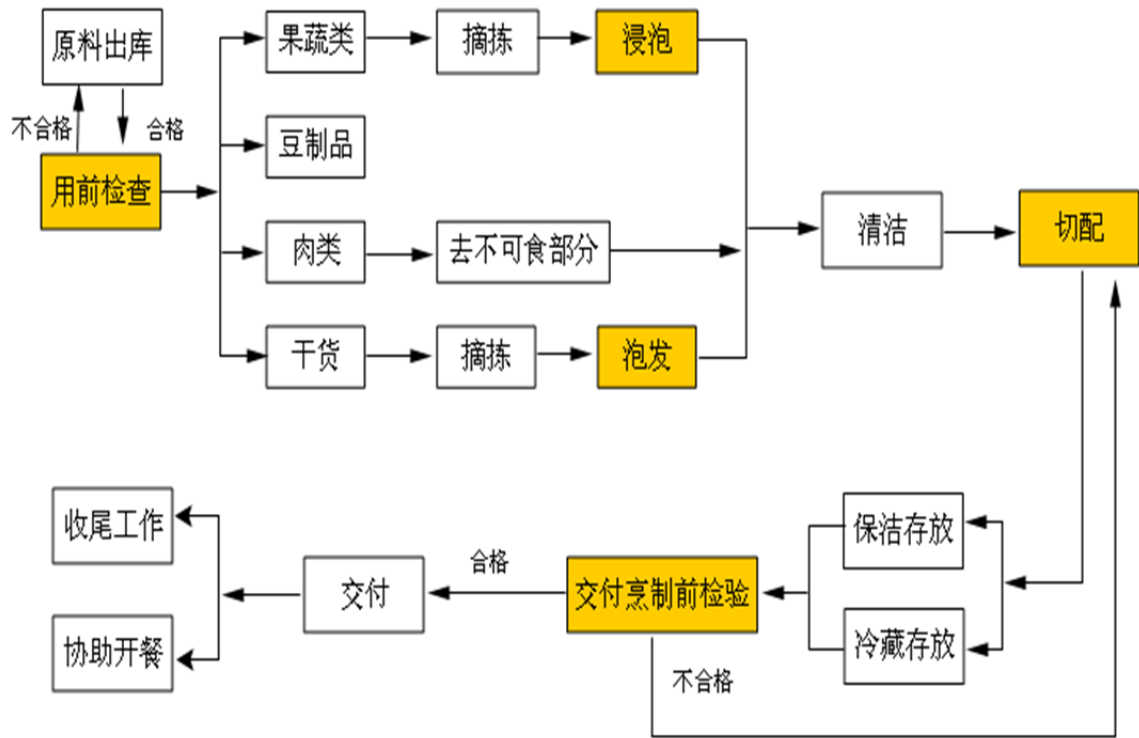
机械设备先检查，确保安全方可用
 洗蛋打蛋分盛器，豆浆假沸要警惕
 去沫煮沸莫忘记，裱花操作要求高
 专人专间专用具，馅类冷藏把洞掏
 安全法规血写成，违规操作可不行

烹饪工作流程



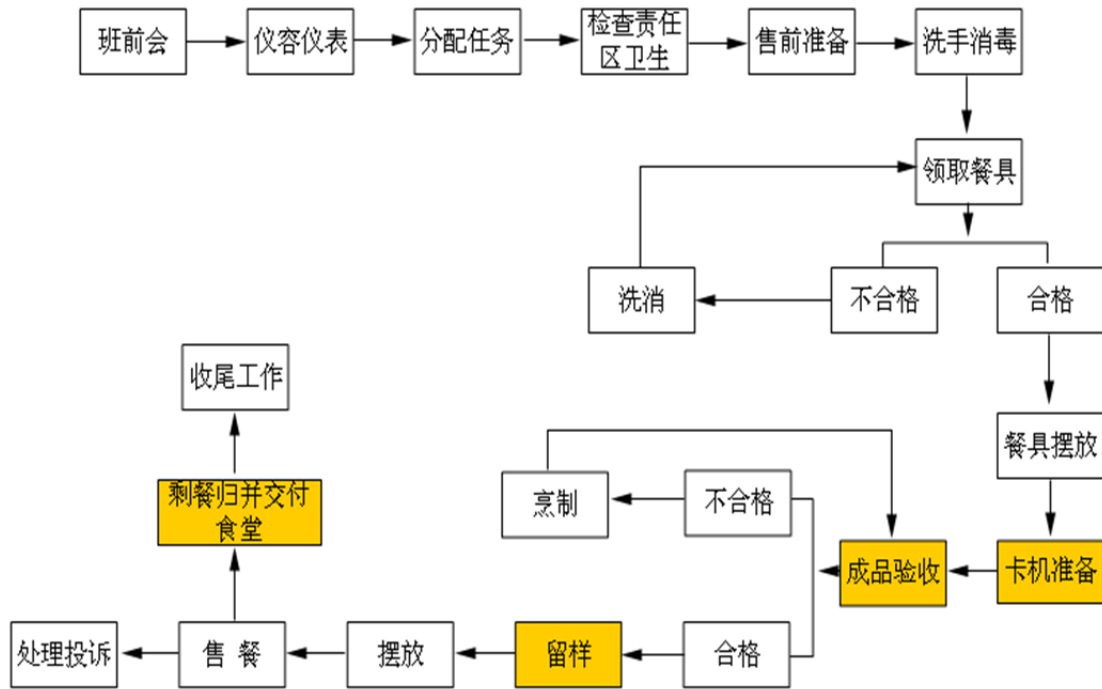
机械设备先检查，确保安全方可用
 条丝片块要看牢，合格标准才通过
 如若食品着过地，再用之前要清洗
 品尝菜肴未不可，专用盛具别忘记
 凉菜制作有风险，遵规守矩刻心坎
 禁用食品须申请，批复程序严执行
 敏感原料要当心，烧熟煮透才放心
 剩菜剩饭若处理，中心温度要注意
 油炸菜肴尽量少，温度频率要控制
 消防事故无大小，时时刻刻须提防

切配工作流程



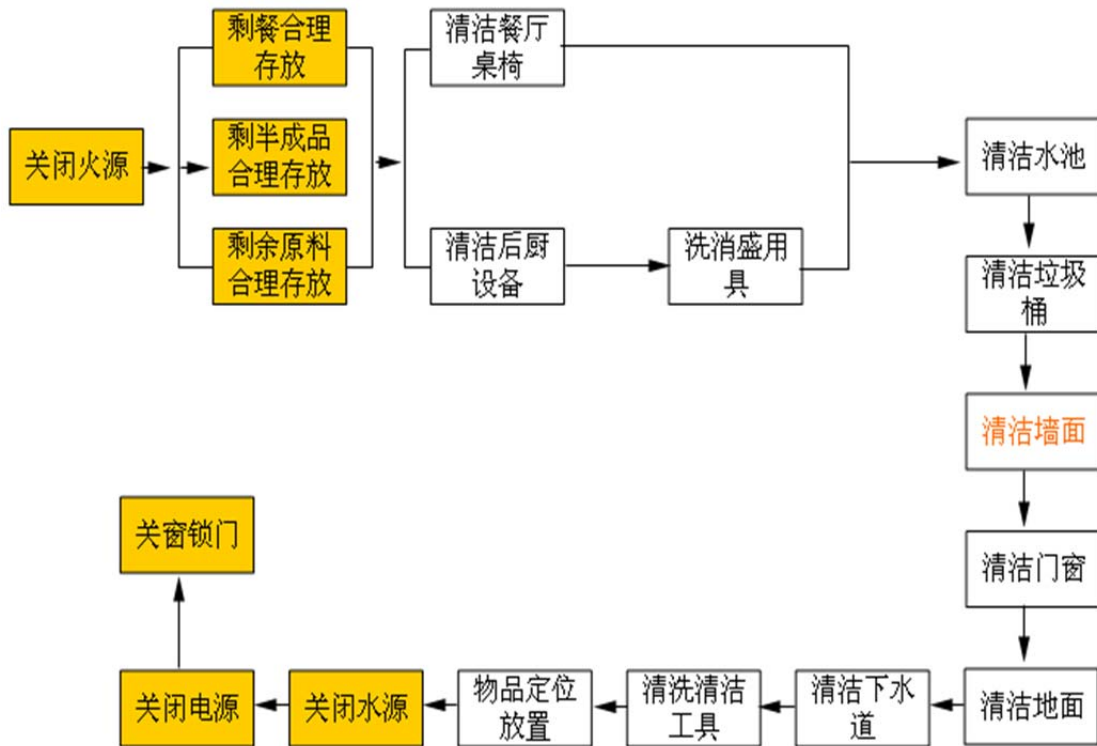
叶菜除净黄腐烂， 浸泡完全去农残
 禽畜剔毛除淤血， 鱼类鳞鳃要去完
 千万别忘除内脏， 腔内黑膜不能忘
 荤素水产有分别， 盛具分开要保洁
 关键环节不能忘， 食品安全记心上

销售工作流程



服务工作看似小，关键环节真不少
 分发餐具要认真，餐具整洁放在心
 成品验收是关键，安全隐患早发现
 留样一个不可少，关键点控制好
 个人卫生常督促，三轻四勤记清楚
 听取意见要认真，落实反馈得人心
 服务三声挂嘴边，顾客满意我欢欣

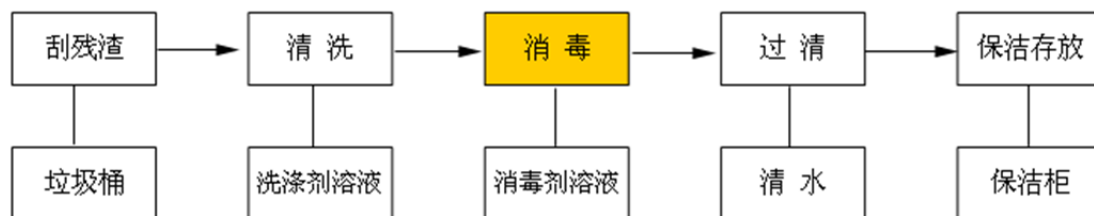
收尾工作流程



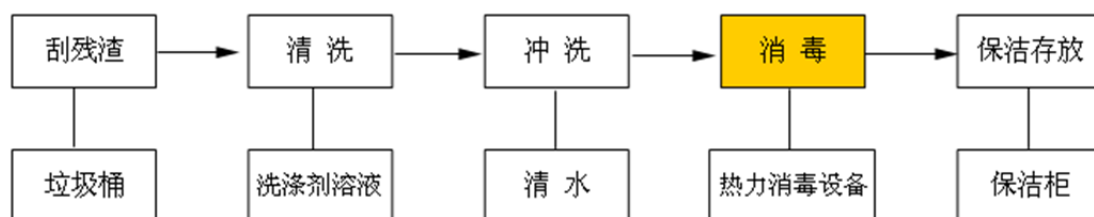
项目环境要整洁，打扫卫生要清洁
整齐有序遵原则，物品定位要保洁
气火水电须关闭，安全意识提上去
天天巡视拧一拧，看看门窗锁没锁
安全责任大如天，偷盗投毒防范先
发现问题你我他，安安全全靠大家

保洁工作流程

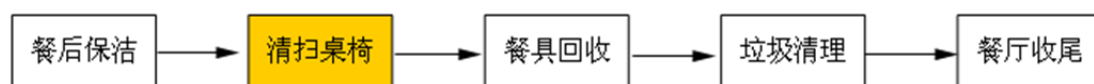
一、化学消毒流程图



二、物理消毒流程图



三、餐厅保洁工作流程



餐具清洗油污去，消毒方法心中记
一刮二洗三消毒，四冲完毕五保洁
八四液里有效氯，配比浓度要谨记
浸泡时间勿忘记，时间准确细菌亡
蒸汽煮沸红外线，机器消毒洗碗机
人身设备与安全，操作规范是关键
餐具摆放留缝隙，清洁完毕自然干
病毒细菌全死绝，洗消完毕要保洁
洗消工作看似小，细致入微万家好

四、管理制度

(一) 日常管理制度

员工晨检管理制度

1. 员工早晨上班应提前十分钟到达食堂，接受晨检。
2. 晨检内容：体温和手部检查。
3. 体温检查：正常体温为 36.5-37.5 摄氏度，超过此范围应离岗休息。
4. 手部检查：手部无创伤感染现象，否则不应直接接触食物。
5. 其他有身体不适和异常情况的应主动上报。

员工仪容仪表管理制度

- 1.上班时，由监控负责对所属人员进行个人卫生、仪容仪表检查。
- 2.炊事员穿工作服、戴厨工帽、扎围裙。戴帽时，以耳上台为平线；男员工，眉上一指宽。衣、帽、鞋穿戴整齐、干净。
- 3.男员工不得留长鬓角、小胡子，保持头发整洁。
- 4.女员工不得披头散发，保持头发整洁；不得浓妆艳抹。
- 5.不得留长指甲和涂指甲油，指甲要短于指头两毫米左右。
- 6.行为端正，严禁在学校进行与教育工作相悖的活动，如迷信、赌博等。
- 7.谈吐文雅，文明用语，举止文明，严禁在学生面前抽烟、喝酒、说脏话。
- 8.不得戴饰物。

二次更衣间管理制度

1. 员工进入直接入备餐间前进行更衣、洗手、消毒。
2. 员工通过二次更衣间程序：更换洁净的工作衣帽-戴口罩-将手洗净-手消毒-上岗（出岗时再更衣）。
3. 员工的普通工作衣与洁净工作衣必须进行区分，分开按标识位置挂放，避免污染。
4. 定期检查洗手消毒用品用量，洗手消毒用品须放于规定区域内
5. 二次更衣间由专人负责，使用前后做好房间和衣物的消毒工作。
6. 定期进行更衣检查，做到物品归类，卫生整洁。

采购查验和台账记录管理制度

1. 不采购违禁食品原料、食品添加剂和食品相关产品。
2. 采购的食品、食品添加剂和食品相关产品票证齐全，索取并保留发票或购物凭证，按产品或进货日期分类保存（期限不少于2年）。
3. 采购时查验以下证明：供应商的许可证，加工产品的检验合格证明，畜禽肉类检疫合格证明，进口食品的卫生证书，豆制品、非定型包装熟食卤味的送货单等。
4. 设专人对每批采购的食品进行验收，不合格的拒收。建立采购验收台账，采购当天如实登记所购食品的相关信息。
5. 重点验收以下内容：货证相符，运输中的交叉污染，冷冻冷藏食品温度（以中心温度计抽查），食品、食品添加剂标签、保质期，食品的感官。
6. 冷冻冷藏食品常温下逗留时间应不超过半小时，冷冻食品应保持冻结状态，验收后及时进入冷库（冰箱）。

食品采购索证索票及台帐登记制度

- 1、采购人员要认真学习有关法律规定，熟悉并掌握食品原料采购索证要求。
- 2、采购食品（包括食品成品、原料及食品添加剂、食品容器和包装材料、食品用工具和设备），要按照国家有关规定向供方索取生产许可证或食品流通领域许可证、营业执照、身份证和经监管部门检验出具的产品检验合格证明及符合食品安全标准检测项目、餐饮单位与食品供货商的供货合同等。
- 3、对索取的资质证明由单位食品安全管理人员妥善保存，归档备查，档案保存不得少于两年。
- 4、采购员不得采购腐败变质、油脂酸败、掺杂掺假、发霉生虫、有毒有害、质量不新鲜的食品及原料，不买无厂名、厂址、无生产日期和保质期或标志不清、无中文标识超过保质期限的食品不得采购。
- 5、无《食品生产许可证》、《食品流通许可证》、营业执照及产品质量安全检验合格证明的食品生产经营者供应的食品不得采购。
- 6、采购乳制品、肉制品、水产制品、食用油、调味品、酒类饮料、冷食制品、食品添加剂以及食品药品监督管理局规定应当索证的其他食品等，均应严格索证索票。生肉、禽类应索取兽医部门的检疫合格证，进口食品及其原料应索取口岸监督部门出具的建议合格证书。
- 7、保管验收员在验收食品时，要根据采购清单检查验收所购食品有无检验合格证明，所购食品是否为正常色泽、气味、形态、数量，不合格食品绝对不得入库。
- 8、对验收合格的食品进行详细登记，登记内容包括食品名称、数量、规格、生产日期、保质期、供货商、联系方式、生产许可证、营业执照、食品流通领域证明等。

工作场所卫生管理制度

1. 工作场所各操作间或功能区域以标识区分用途（如粗加工、烹调、备餐、冷菜切配、生食果蔬加工、生鱼片加工、清洁工具清洗存放、餐具用具洗消保洁等），在相关区域内开展相应的操作。
2. 定期清理工作场所，工作场所不放置与工作无关的物品，设立私人物品统一放置场所。工作中使用的物品都有固定存放位置。每日对破损或者与工作无关的物品进行清理，或入库或直接处理掉。
3. 实行工作场所清洁卫生包干制，每个窗口、每名员工负责包干区域的卫生，按照本单位的清洁计划开展清洁工作，保持工作场所的清洁。
4. 配备加盖密闭垃圾桶，套垃圾袋后使用，垃圾不超过桶高的 3/4, 垃圾至少每天清除一次。垃圾桶每天清洗，定期消毒。
5. 做好工作场所的检查维护，地面、墙壁、天花板如有破损及时维修。
6. 工作场所安装纱门纱窗、排水沟出口和排气口安装金属网罩，防止虫害进入。食品及调味品存放在封闭容器内，地面、排水沟不留食物残渣过夜，以杜绝虫害的食物来源。
7. 定期检查虫害的迹象，正确安装捕鼠器、灭蝇灯等，并保持这些器械、设施的清洁。如使用药物防治虫害，应由专业人员操作，使用中避免污染食品。
8. 配备和使用不同颜色的抹布用于不同场所的清洁，使用消毒抹布清洁接触即食食品的区域。抹布使用后定时更换，使用后脏抹布放置于单位规定的场所。

设施设备工具卫生管理制度

1. 食品设施、设备、工具以标识区分用途（如原料、半成品、成品冰箱、病室、货架，餐具用具清洗池、过洗池、消毒池，粗加工素菜池、荤菜池，清洁工具洗消池、洗手池、食品添加剂贮存柜等），使用相关设施、设备、工具开展相应的操作。
2. 实行食品设施设备清洁包干制，每个窗口每名员工负责各自包干设施设备的卫生，按照本单位的清洁计划开展清洁工作，保持设施设备的清洁。
3. 定期检查、及时维护各类设施设备，保证炉灶、蒸箱、加热柜、冰箱、冷库、紫外线灯、空调、排风等设施运转正常，油烟机无严重油垢，食品工用具无损坏或部件松脱现象。损坏的设施设备在未修复前不得使用。
4. 拖把、地刷、扫帚、簸箕等清洁工具在专用场所集中悬挂放置。清洁工具清洗和存放场所与食品处理场所分开，不污染食品。
5. 配备和使用不同颜色的抹布用于不同设施、设备表面的清洁，使用消毒抹布清洁接触即食食品的设施、设备或工具。抹布使用后定时更换，使用后的脏抹布放置于单位规定的场所。

食品贮存管理制度

1. 食品与非食品分架存放，食品存放场所不得存放有毒有害物品、个人物品和杂物。
2. 食品按类别、品种分架存放，隔墙、离地整齐摆放。散装食品及原料贮存容器应加盖密封，经常检查储存食品，以放置霉变。
3. 食品添加剂专人专柜管理，防止滥用或误用。
4. 食品按照先进先出的原则领用出库。
5. 仓库定期清扫，保持仓库内环境和货架清洁卫生，经常开窗或用机械设备通风，保持干燥。
6. 贮存原料、半成品、成品的容器应在外观上又明显区分，严格按照容器的用途贮存食品。
7. 做好防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂工作，仓库安装相应的放虫害设施。
8. 生鲜肉类、水产、蛋品等易腐食品应冷冻或冷藏贮存。冰箱内原料、半成品、成品分冰室存放，杜绝生熟混放。冰箱内散装食品存放时不得裸露。
9. 冷冻（藏）设备应定期化霜，保持霜薄（不超过1厘米）、气足。
10. 经常检查贮存食品的保质期和卫生质量，及时发现和以毁形、染色等方式处理变质或超过保质期限的食品。处理情况应记录。
11. 设立专门的超保质期、不符合食品安全要求食品的存放区域或容器。
12. 对主要易腐食品原料、半成品规定使用期限，并在存放的容器上标注加工日期。

食品粗加工、切配管理制度

1. 食品清洗加工前应检查卫生质量，不加工腐败变质、有害有毒食品。
2. 荤菜与素菜应分池清洗，水产宜在专用水池清洗，各类水产应有明显标志。加工荤菜与蔬菜的操作台、用具和容器要分开使用，并有明显标志。
3. 肉类洗后应无血、毛、污，鱼类洗后无鳞、鳃、内脏，活禽宰杀放血完全、不留羽毛，蔬菜按一拣二洗三切的顺序操作，洗前在水中浸泡 10 分钟以上，洗后无泥沙杂草。清洗后食品不着地存放。
4. 不在室温下解冻食品，在冷藏条件下或 20℃ 流水中进行解冻。
5. 盛放蔬菜、荤菜、水产品原料的容器按颜色区分，不得混用。
6. 刀、砧板用后洗净定位存放。
7. 切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应分类放在层架上。
8. 废弃物和垃圾要放置于加盖垃圾桶内，当天清除。保持下水道通畅、排水沟内无垃圾、无食品残渣、无臭味。
9. 每日加工结束后，将粗加工切配场所的地面、水池、操作台、工具、容器、排水沟、垃圾桶清洗干净。
10. 每周一次对粗加工场所的墙壁、天花板、门窗进行清洁，保持加工场所的环境整洁。

食品烹饪加工管理制度

1. 烹饪加工所用的材料应保持新鲜，再加热的食品感官应无异常，食品必须彻底烧熟煮透，其中心温度应该到 70℃. 配备中心温度计抽查最大体积食品的中心温度，大块肉类切开观察中心部位是否有血块。
2. 待加工半成品和烹饪后的熟食品应分开放置，避免熟食品受到污染。
3. 接触即食食品的容器、工用具应经消毒处理，应与食品原料、半成品使用的容器、工用具在外观上明显区分，使用时完全分开。
4. 禁止将已供应顾客食用的食品（包括已食用的油脂、围边菜、辣椒等辅料）再次供应。
5. 每日加工结束后，将厨房地面、水池、操作台、工具、容器、排水沟、垃圾桶清洗干净。
6. 按照本单位清洁计划，定期开展烹饪加工场所的环境、设施、设备的清洁。

备餐操作管理制度

1. 10-60℃条件下，易腐败的膳食存放时间应不超过烹饪成熟后 2 小时；存放时间超过 2 小时的应废弃，未变质的彻底加热后供应。
2. 供应时间超过 2 小时的易腐败的膳食，应在 60℃以上或 10℃以下保存。
3. 备餐经消毒的专用备餐工用具，备餐人员穿戴清洁工作衣帽，操作前严格清洗消毒双手。
4. 以专间或专用场所备餐的，应符合专间或专用场所管理的有关要求。
5. 自助餐按照供应量适量准备食物，等前批食物基本用完后再添新事物。
6. 每次操作结束后，应对备餐区域和操作台面进行清洁。
7. 需要进行留样的膳食，应按品种分别盛放于消毒后的专用容器，存放于留样冰箱内，保留 48 小时。每个品种留样量不少于 100 克，并做好登记。

专间操作管理制度

1. 冷菜切配、盒饭分装、桶饭暂存、含奶油甜点（裱花蛋糕、提拉米苏、慕斯蛋糕、忌司蛋糕等）的制作等应在专间内进行操作。
2. 操作中做到专间、专人、专用工具、专用消毒设施及专用冷藏设施。
3. 专间食用的刀、砧板、容器、抹布及其他工具应有醒目标识，使用前应消毒，使用中每 4 小时消毒一次。
4. 专间洗手消毒、紫外线灯、空调、冷藏、净水装置等设施正常运转，专间温度控制在 25℃ 以下，每次加工前以紫外线等消毒空气 30 分钟。
5. 操作人员进入专间应更换专用清洁工作衣帽，手部清洗消毒。佩戴口罩。
6. 专间内不得放置非即食食品、私人物品、清洁工具和杂物。未经清洗消毒的蔬菜、瓜果不得进入专间。
7. 自行加工的熟制冷菜在烹制成熟后应在专间内或采用专用设备尽快冷却。冷菜尽量当餐使用，10-60℃ 条件下的存放时间不超过加工后 2 小时，需短时存放的冷菜应在专用冰箱（冷库）内冷藏。
8. 含奶油甜点应冷藏保存，在保质期内使用，制作用裱浆、清洗后水果应当天加工，当天使用。
9. 分装盒饭时，待用饭盒和盛装盒饭的周转箱应放置在垫仓板上，不得着地放置。
10. 每次操作结束后，应清洁专用操作台面，还应每日对专间环境进行清洁。

专用场所操作管理制度

1. 分切生鱼片可食部分、制作鲜榨果蔬汁和水果拼盘等操作应在专用场所内进行。
2. 专用加工场所应醒目标示区域范围，与其他场所能够明显区分，在操作中做到专人、专用工具、专用消毒设施及冷藏设施。
3. 专用场所使用的刀、砧板、容器、抹布及其他工具应有醒目标识，使用前应消毒，使用中每 4 小时消毒一次。
4. 专用场所设生食蔬菜水果清洗消毒水池和洗手消毒水池。
5. 专用场所操作人员应更换专用清洁工作衣帽，手部清洗消毒，佩戴口罩。
6. 专用场所内不得放置非即食食品、私人物品、清洁工具和杂物，未经清洗消毒的蔬菜、瓜果不得进入专用场所。
7. 加工好的生鱼片应用食用冰保存，加工后 1 小时内食用。
8. 鲜榨果蔬汁和水果拼盘应当餐食用，不能即时供应的应存放于 10℃ 以下条件下，存放时间不应超过 2 小时。
9. 每次操作结束后，应对专用场所操作台面进行清洁，还应每日对专用场所进行清洁。

食品添加剂贮存和食用管理制度

1. 食品添加剂的贮存应做到专人保管、专人登记、专柜保存，贮存时保留食品添加剂的原有包装。
2. 不采购、贮存和食用亚硝酸盐。
3. 按照《食品添加剂食用标准》的规定，制订各种食品添加剂使用清单，明确本单位食品中使用的食品添加剂品种和用量。
4. 配备微型电子秤，严格按照清单定量使用食品添加剂，记录每次食品添加剂的使用量。使用时使食品添加剂在食品中搅拌均匀。
5. 在店堂醒目位置或菜单上公示自制火锅底料、自制饮料、自制调味料所使用的食品添加剂名称。

废弃食用油脂管理制度

1. 产生废弃油脂的单位应安装符合要求的油水分离器。
2. 配备有明显标识的煎炸废弃油专用收集容器。
3. 废弃油脂交有资质的单位收运并签订协议，不得以废弃油脂为原料加工食品。
4. 不得将废弃油脂混入餐厨垃圾中。
5. 按规定向市容环卫部门申报废弃油脂产生量。
6. 每次回收废弃油脂时在收运单上签字，并对每次收运情况进行记录。

餐具用具清洗消毒管理制度

1. 餐饮具和接触即食食品的容器、工具（餐具用具）应在专用场所和水池内清洗消毒。
2. 餐具用具人工清洗消毒应按去污、清洗、过洗、消毒的步骤进行。
3. 餐具用具的消毒应首选蒸汽、煮沸等热力方法，蒸汽、煮沸时间应保持 10 分钟以上。
4. 无法进行热力消毒的餐具用具可采用含氟消毒液等化学方法消毒，消毒液浓度和浸泡时间应符合要求，消毒物品应被消毒液完全浸泡。配置后的消毒液应每 4 小时更换一次。
5. 消毒后的餐具用具应存放在专用保洁柜内备用。保洁柜每 2-3 天清洁、消毒一次，柜内不能存放未经清洗消毒的餐具用具以及食品和其他物品。
6. 每次清洗消毒结束后，应对清洗消毒场所的操作台面和水池进行清洁。每日清洗消毒结束后，还应对清洗消毒场所的地面、泔水桶进行清洁。

剩余菜肴卫生管理制度

1. 在食物生产加工过程中，力求估算准确，减少剩余饭菜的品种和数量。
2. 蔬菜、蛋类制品和贝壳类水产品必须当餐处理，不得留作剩余菜肴再加工出售。
3. 剩余菜肴统一放置在固定货架上或完全冷却后放入专用冰箱或专用冷藏间。
4. 米饭冷却后需加盖或覆上保鲜膜，当室内温度高于 20℃时，应放入冰箱或冷库存放。
5. 剩余饭菜使用前必须进行再次加热，同时必须做到：检查饭菜有无变质，二次烹调是否煮熟煮透。
6. 隔餐菜肴不得做冷菜处理。
7. 对剩余饭菜必须专人负责，存放、使用、处理都必须登记台账。

隔餐菜留样管理制度

1. 留样由专人负责操作，留样人必须经过留样技能培训。
2. 每餐饭菜、会餐等特殊保障的所有饭菜都需要留样。
3. 留样应采集加工终止时、分发前的样品，不得另行特殊制作。
4. 留样保存时限 48 小时，特殊情况下未经批准不得丢弃。
5. 留样容器应密闭专用，大小要合理，便于盛放样品。盛放样品前要清洗消毒，确保清洁。
6. 留样要保存在专用的冰箱内，存放温度为 5℃左右，不得冷冻存放。
7. 每个品种留样量不少于 150 克，凉拌菜要达到 250 克，带外包装的食品应整包或整瓶留样，不准拆包零取(如豆浆、饮料)。
8. 定期清洁留样冰箱，每周至少用 1: 250 的 84 消毒液擦拭两次。
9. 留样操作程序:
 - (1) 留样操作前留样人必须用消毒肥皂流水洗手。
 - (2) 留样人应戴口罩、一次性手套留样。
 - (3) 一种食品用一个消毒过的留样盒。
 - (4) 留样一勺一样。
 - (5) 手不准触及留样盒的内壁。
 - (6) 留样自然冷却后密封放入冰箱冷藏存放。
 - (7) 留样人认真填写《留样记录卡》和《留样记录台账》。
 - (8) 留样容器用后要及时清洗消毒并保洁存放。
10. 其洗消程序如下:
 - (1) 弃除超过留样时限的样品。
 - (2) 刷洗留样盒，保证内外清洁，无残渣、油污。
 - (3) 清洗后的留样盒口朝下，放置在蒸箱内保持 100℃10 分钟以上，或用 1:250 的 84 消毒液浸泡 5 分钟以上。
 - (4) 如用 84 消毒液消毒的，要用清水冲洗，去除消毒液残留。
 - (5) 消毒后的留样容器需保洁存放。

餐厨废弃物处置管理制度

1. 食堂管理人员要自觉遵守《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，严格执行餐厨废弃物处置管理规定。
2. 食堂必须按要求将餐厨废弃物进行无害化处理。严禁将餐厨废弃物直接排入下水道、倒入公共厕所和其他生活垃圾收集设施。
3. 餐厨废弃物实行分类管理，分别处理。食品原料粗加工产生的垃圾（菜叶、根须、动物内脏、毛皮等垃圾物）按生活垃圾处理，即倒入垃圾桶加上盖子，运往垃圾站，由环卫工人转运处置；泔水类垃圾（食物残渣、饭、菜、汤水、锅底、留样处理物等）按规定倒入专用泔水桶，回收给养殖户。
4. 泔水类垃圾按要求要与回收方签订回收协议书，注明泔水类垃圾回收仅限于养殖用，不得另作他用。
5. 餐厨废弃物处置安排专人负责，建立完整处置台账，详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况，定期报告管理处，并接受监督检查。
6. 管理处加强对食堂餐厨废弃物处置工作的检查监督，对不按规定处理餐厨垃圾的食堂，责令立即改正，并给予相关人员一定的处罚。

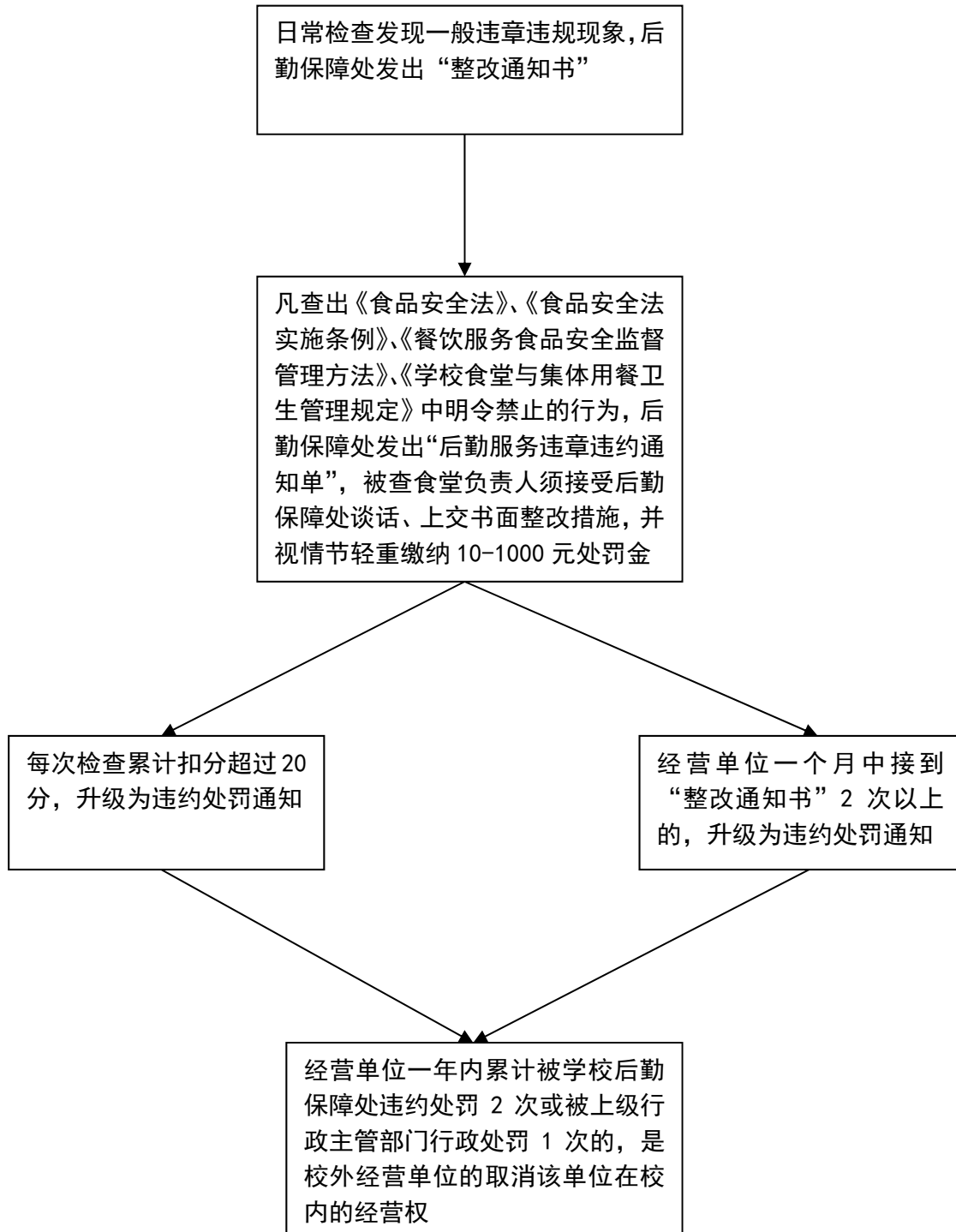
(二) 检查与评估管理制度

食品安全内部检查和定期评估制度

1. 制订食品安全检查计划,采用全面检查、抽查与自查相结合的形式开展调查,食品安全管理人员、经营单位和窗口负责人应对本单位各项制度的贯彻落实情况进行检查,检查情况应进行记录。
2. 窗口负责人和各岗位员工应按照检查计划,对设施、设备的运作情况,以及加工操作中与食品安全有关工作的开展情况进行自查,并做好自查记录。
3. 食品安全管理人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本单位制度规定的情况,发现问题应及时提出改进意见。检查情况应记录。
4. 食品安全管理人员每周对各窗口进行全面检查,并检查各窗口的自查记录,发现问题及时反馈,并提出限期改进意见。检查情况应记录。
5. 食品安全管理人员有权要求停止使用损坏的设施设备。停止加工或供应不符合食品安全要求的食品。
6. 检查中发现的问题应寻找原因,及时整改,并在下次检查中重点复查问题的整改情况。
7. 根据检查结果对各窗口(或员工)制度执行情况给予一定的奖惩,如公示和奖励严格制度执行优秀窗口(或员工),对制度执行差的窗口(或员工)采取通报、罚款等措施。
8. 经营单位每年至少一次对本单位食品安全管理状况进行全面评估,评估中发现的问题应逐项分析具体原因,并采取针对性改进措施。

(三) 考核与处罚管理制度

餐饮、食品安全卫生检查考核处罚流程



上海商学院餐饮、食品安全卫生检查考核处罚标准

分 类	检 查 处 罚 内 容	处罚标准（单位： 元）	备 注
食 品 卫 生	采购主副食品无法提供三证,索证不全	100	按每证计算
	供应变质主副食品,使用伪劣、过期调味品	2000	情节严重解除协议,造成后果承担法律和经济责任
	仓库物品摆放凌乱,主副食品放,标贴不醒目	50	
	食品添加剂采购、使用、保管违反规定	100	
	每天菜肴不按规定留样	100	
	生、熟菜盛器存放混乱,没有明显标记	50	
	存入冰箱食品混放叠放,有私人物品	50	
	餐具洗刷、消毒违反规定,有水迹、油腻	100	
	菜肴初加工不按规定操作	50	
	冰柜、贮物柜未按规定时间消毒及清洗	50	
	发生同一类型食源性疾 病或食物中毒事件	3000 (3—5 人)	1、罚金不包含师生医疗费用、营养费用和其他补偿费用。 2、一年发生 2 次 15 人以下或发生 1 次 15 人以上(含 15 人)的,立即中止经营合同,
6000 (6—10 人)			
10000 (10—15 人)			

			由经营单位按规定承担全部法律责任。
环 境 卫 生	玻璃门窗、墙壁、天花板、电器脏、积灰	50	
	厨房地面有垃圾、油渍、水渍、下水道不清洁，堵塞	50	
	工作现场垃圾桶不清洁、未加盖	20	
	食堂区域内苍蝇、蟑螂、老鼠密度超出规定范围	50	有灭杀工具和记录
	就餐餐厅地面、桌、椅不清洁，有油腻	50	
	工作现场存放私人物品	50	
	厕所卫生不符合卫生要求，有异味	50	
个 人 卫 生	从业人员未实行实名晨检	200	
	从业人员未持有有效健康证	100	按每人次计算
	操作时未穿戴清洁工作服、工作帽、口罩	50/人	同 上
	头发外露、留长发、留长指甲、涂指甲油、佩戴饰物	50/人	同 上
	穿工作服进入卫生间	10/人	同 上
规 章 制 度	服务不规范、不文明用语、与师生发生争吵	50	同 上
	工作时间未佩戴服务卡	10	同 上
	规章制度不健全、台账不全、责任不明	50	按每项内容计算
	内部员工吵架、发生肢体冲突	50—100/人	情节严重交公安部门处理
	违章使用电、气，造成安全隐患	100	整改后仍不符合要求加倍处罚

	发生火灾，造成损失	3000—10000	1、罚金不含损失赔偿。 2、发生人员伤亡的，立即中止经营合同，经营单位需承担相应法律责任。
	窗口不按规定收取现金		按实际收取 5 倍处罚
说明	1. 检查考核由后勤保障处组织食堂管理人员、医生、学生伙食管理委员会、教师代表、旅游食品学院专业教师和学生及各楼层经理参加 2. 组织方法采取定期和日常随机检查相结合 3. 同一内容在同一场所、人员多次发生时处罚加倍。 4. 处罚所得款主要用于平时奖励		

(四) 人员健康、卫生和培训管理制度

人员健康管理制度

1. 食品生产经营人员每年必须进行健康检查。新参加工作和临时参加工作的食品生产经营人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。
2. 食品生产经营人员持有效健康合格证明从事食品生产经营活动。
3. 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病及其它有碍食品卫生的疾病，不得从事接触直接入口食品的工作。
4. 凡检出患有以上“五病”者，要立即叫其调离原岗位，禁忌症患者及时调离率100%。
5. 凡食品从业人员手部有开放性、感染性伤口，必须调离工作岗位。

人员卫生管理制度

1. 从业人员必须进行健康检查和食品安全知识培训，合格后方可上岗。
2. 从业人员必须认真学习有关法律法规和食品安全知识，掌握本岗位的卫生技术要求，养成良好的卫生习惯，严格卫生操作。
3. 严格科学的洗手：操作前、便后以及与食品无关的其他活动后应洗手，先用消毒液消毒，后用流动水冲洗。
4. 从业人员不得留过长指甲、涂指甲油、戴戒指。不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰，不得穿工作服入厕。
5. 从业人员不得面对食品打喷嚏、咳嗽及其他有碍食品卫生的行为，不得用手抓取直接入口食品，用勺直接尝味，使用后的操作工具不得随处乱放。
6. 从业人员要注意个人卫生形象，养成良好的卫生习惯，穿戴整洁的工作衣帽，头发梳理整齐置于帽后。
7. 从业人员必须认真执行各项食品安全管理制度。

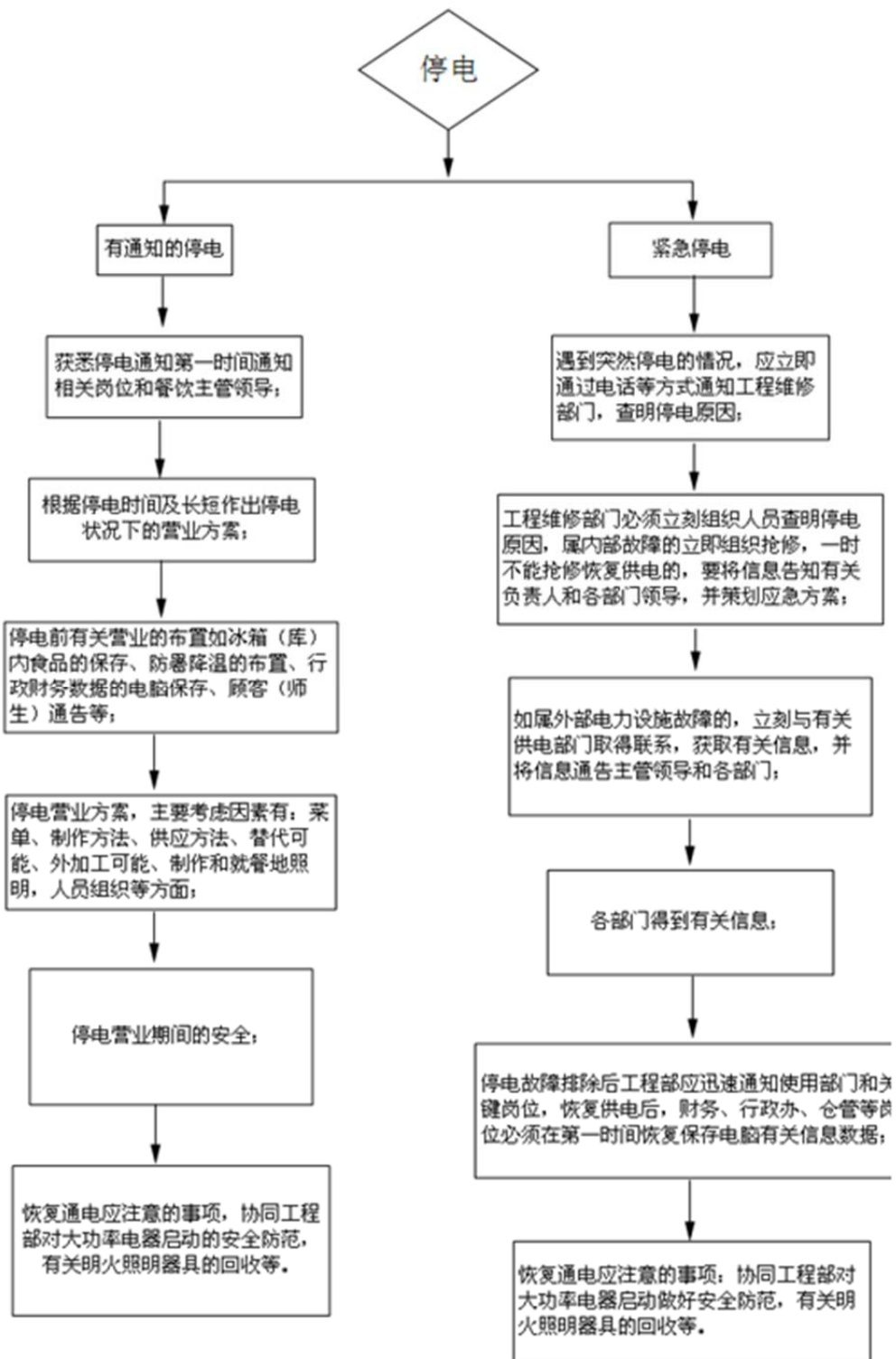
人员培训管理制度

- 1、食品生产经营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。
- 2、认真制定培训计划，在餐饮服务监督部门的指导下对餐饮服务人员进行食品安全知识、职业道德和法律法规培训，以及食品加工操作安全培训。
- 3、餐饮服务人员的培训包括负责人、食品安全管理人員和食品加工操作人员，初次培训时间分别不少于 20、50、15 课时。
- 4、新参加工作人员包括实习工、实习生、必须经过培训、考试合格后方可上岗。
- 5、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。
- 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、考核结果记录归档，以备查验。

五、工作处置流程

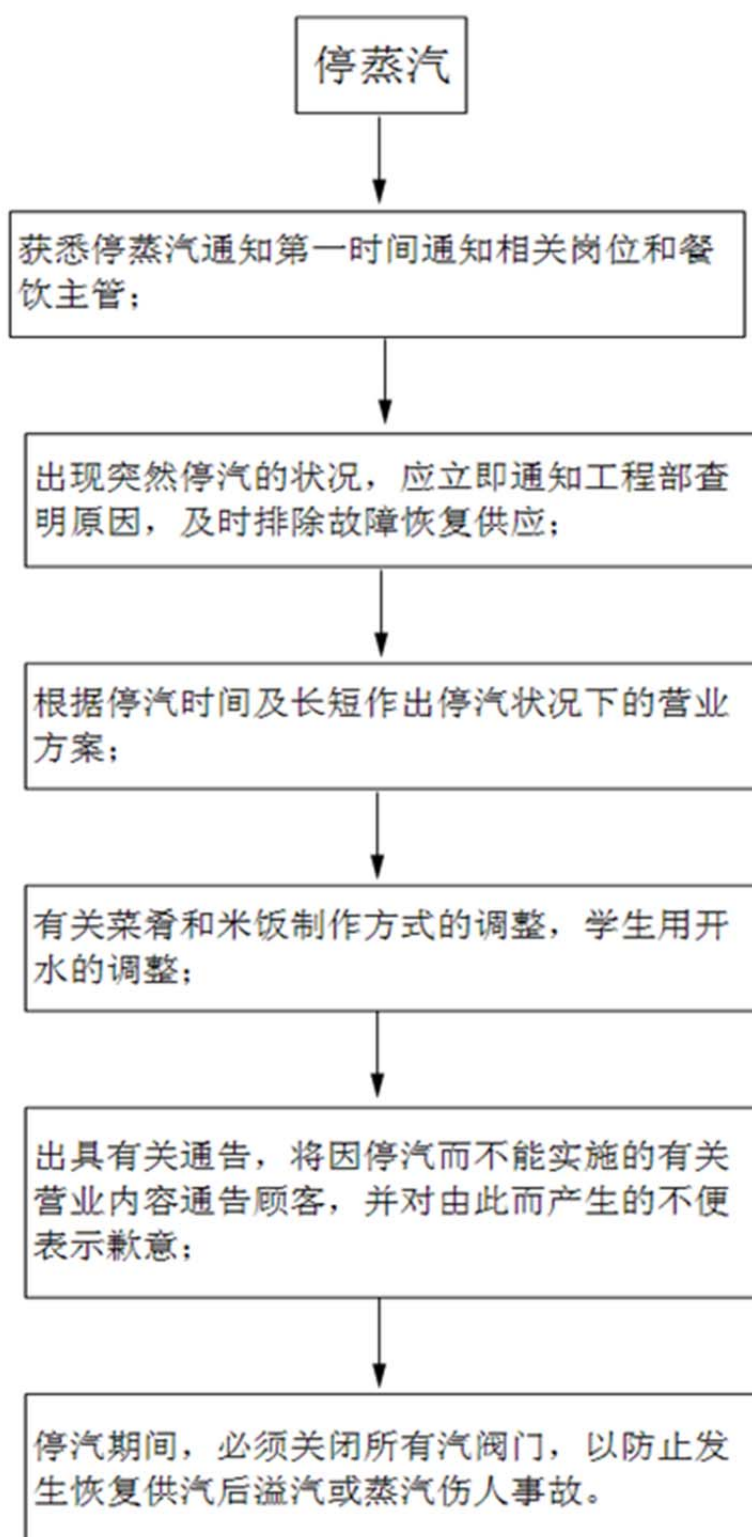
步骤	流程	要 求
第一步	煤气泄漏发生	
第二步	马上切断气源	现场人员应立刻关闭煤气灶阀门和煤气供应阀门，关掉区域范围内的所有电器、明火；
第三步	及时报告抢修	立刻报告工程部及煤气公司抢修；
第四步	迅速撤离人员	现场其他操作人员应立刻撤离到空气新鲜的场所，撤离现场时可用湿毛巾蒙住口鼻，匍匐或蹲下身体迅速离开现场；不可大声呼叫，防止大量吸入煤气中毒；
第五步	抢救中毒人员	出现人员中毒或有神智不清时，应帮助其撤离现场，到空气新鲜的场所时应立刻解开病人的衣扣、腰带使其呼吸畅通并注意保暖，中毒严重者应迅速送医院救治；
第六步	封锁现场	应迅速隔离煤气泄漏现场，无关人员不得进入现场，防止出现其他意外；
第七步	组织力量抢修	工程维修人员协助煤气公司专业抢修队进行抢修，注意本公司任何人员不得随意自行抢修，以防止出现任何意外；
第八步	调整营业方案	如出现煤气管道一时难以修复，影响正常营业时，最高负责人应和餐饮部及时调整营业方案，主要考虑因素有：菜单、制作方法、供应方法、替代可能、外加工可能、制作和人员组织等方面，同时出具相关师生通告，做好解释；
第九步	恢复营业	煤气泄漏修复后，要及时打开窗户、门帘等，置换空气，切不可马上启动电器设备、排风设施、炉灶等，待空气中煤气含量降低后，方能启动；

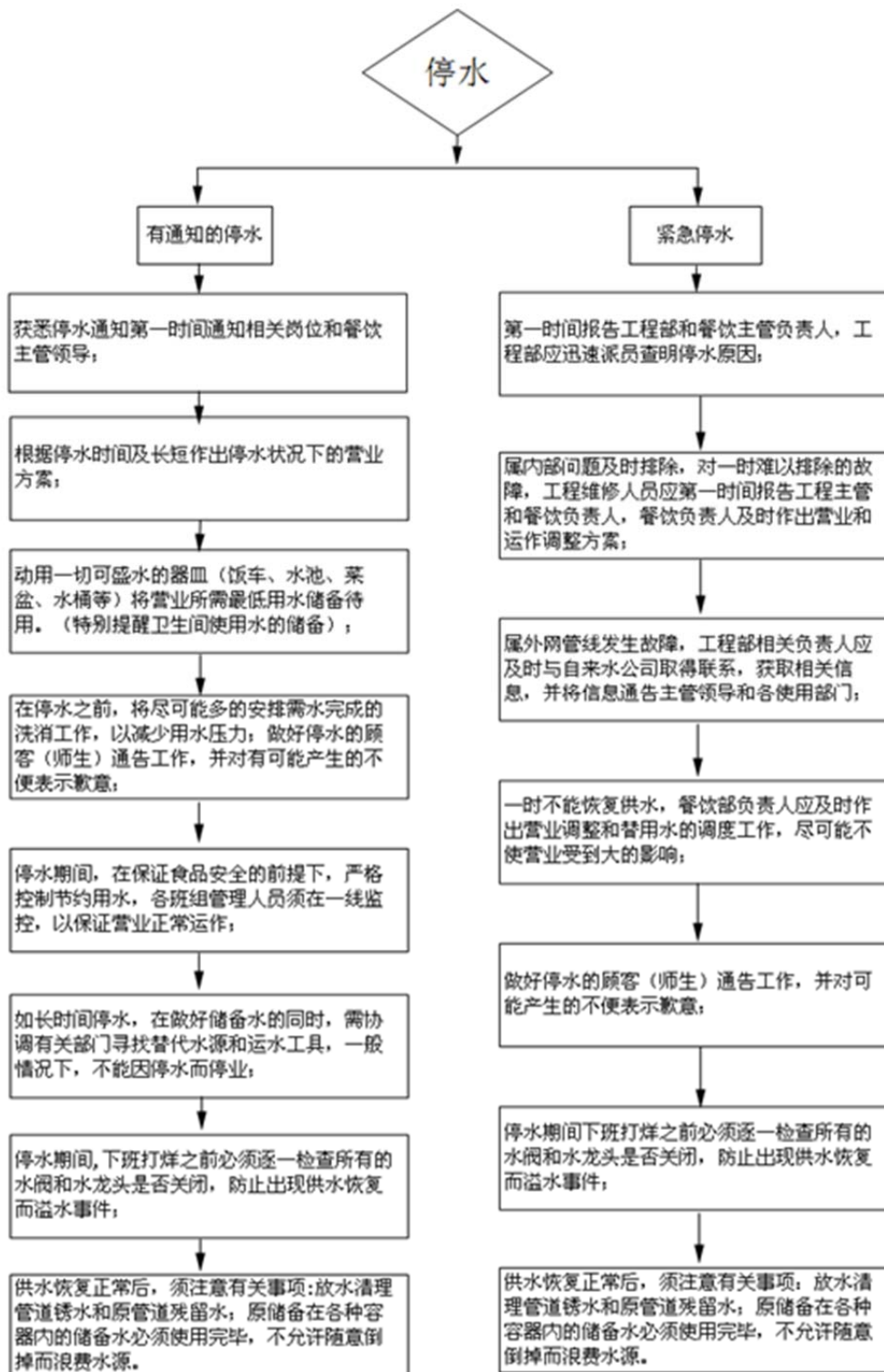
煤气泄漏事件处置程序



停电事件处置程序

停汽事件处置程序





停水事件处置程序

步骤	流程	要求
	疑似食物中毒发生	<p>建立一个小组：疑似食物中毒事件应变小组；</p> <p>确定二个原则：预防为主；谁主管，谁负责；</p> <p>执行三级监控：餐饮公司监控、区域公司监控、项目食堂监控；</p> <p>进行四查活动：食堂监控每天查、区域公司监控每周查、餐饮公司监控每月查、项目之间不定期查；</p> <p>实行五讲制度：食品安全天天讲、查到问题及时讲、领导开会经常讲、培训教育重点讲、制度到位要宣传讲；</p>
第一步	报告	<ol style="list-style-type: none"> 1、接到师生相关疑似食物中毒的报告，餐饮大堂副理、厨师长第一时间到达疑似食物中毒师生所在的地点了解情况； 2、根据事态的轻重、大小，报告所在区域公司经理； 3、所在区域公司领导及时向学校领导和学生管理部门报告，听取其决策意见；同时须及时向餐饮公司领导通报听取意见；
第二步	查询	<ol style="list-style-type: none"> 1、向疑似感染的学生了解的情况应该有：发病时间、发病症状、目前感觉和病状； 2、还要了解疑似感染者就餐场所、就餐时间、就餐品种、病状特征； 3、有多个疑似感染者，要询问有关联的内容，如：是否同一食堂、是否一同用餐、菜肴内容是否相同等信息； 4、在查询有关信息的同时要安慰和稳定学生情绪，不要使事态复杂化；
第三步	判断	<ol style="list-style-type: none"> 1、查询人员应及时将所获得的信息报告所在区域公司领导； 2、作出对疑似食堂、疑似感染源、可能感染的范围初步判断； 3、对事件大致性质（食物中毒、传染病或其他）做初步判断； 4、做出对事件进一步措施和控制的决定； 5、根据事态的严重程度，在学校领导同意的前提下，报告防疫部门，以获得他们的指导；
第四步	预警	<ol style="list-style-type: none"> 1、启动预案并发布预警； 2、确认感染人数、疑似食堂，封存食堂留样食品； 3、对尚未发病的在疑似食堂就餐的人员进行排查；
第五步	救治	<ol style="list-style-type: none"> 1、组织车辆、人员将感染学生和疑似感染的学生迅速送到有资质的医院或指定的医院进行救治； 2、派专门人员到救治医院护理、安抚、稳定学生的情绪，配合医院治疗； 3、第一时间获得医院初步诊断和化验结果，以做进一步决策；
第六步	排查	<ol style="list-style-type: none"> 1、迅速进行内部排查，主要排查的内容有：水源（有无被污染）、人员（有无传染源）、疑似食品原料（采购化冻、洗涤）、疑似食品制作过程（加工温度、调料）、疑似食品保存（受污染、超过保质期时间）、餐具消毒过程（消毒记录、消毒温度、消毒剂）等； 2、做出初步判断，采取相关控制措施，避免事态复杂；
第七步	上报	<ol style="list-style-type: none"> 1、大面积感染事件发生，最高行政管理人员应及时和校方领导共同决策并向防疫部门报告； 2、协助配合防疫部门和有关职能部门对事件的调查和取料、取物、取证、体检的工作；
第八步	控制	<ol style="list-style-type: none"> 1、内外有别，与有关职能部门或新闻媒体的接待有指定专门人员应对，以避免事态复杂化； 2、在经过学校、政府职能部门批准的前提下，才能由公司最高负责人宣布应急结束；
第九步	善后处理	<ol style="list-style-type: none"> 1、保护现场莫忽视，查找原因定责任； 2、通报事件求教训，整改方案查落实； 3、恢复营业减损失，慰问伤员要真情； 4、妥善处理争主动，意外事件勿重演；

疑似食物中毒事件处置程序

步骤	流程	要 求
第一步	员工伤害事件发生	员工意外伤害事件主要指员工工作时间内、操作过程中发生的意外伤害事件；
第二步	立刻制止伤害源	包括迅速关闭电源、汽源、机械、器具，清理积水等；
第三步	现场施救	在掌握相关急救知识和技能的前提下，进行相关的施救，如止血、人工呼吸、体外心脏按摩、简单包扎等；
第四步	逐级报告	第一时间报告食堂主任，并根据伤害程度逐级报告区域公司、餐饮公司；
第五步	呼叫 120	伤势较重者应组织人员送伤员到就近有资质的医疗机构救治；
第六步	伤害现场保护	用照片的形式将现场伤害源拍照记录；
第七步	现场目击者调查	记录事件经过，并形成书面文件；
第八步	分析事件性质	确定相关责任；
第九步	慰问伤员	安排治疗和护理方案；
第十步	确定善后处理方案	善后方案包括事件经过，责任分析，事件定性（依据相关法律），工伤定论，医疗费用处理，工伤当事人协商，后续定论，相关协定；
第十一步	形成事件处理报告	送达相关负责人和集团公司相关职能部门，提出改进和改善措施。

员工意外伤害事件处置程序

步骤	流程	要 求
第一步	顾客伤害事件发生	顾客意外伤害事件是指顾客在本食堂区域因提供的服务设施和服务过程缺陷和不规范所造成的顾客伤害；
第二步	立刻制止伤害源	包括迅速关闭电源、气源、机械、器具，清理积水等；
第三步	现场施救	在掌握相关急救知识和技能的前提下，进行相关的施救，如止血、人工呼吸、体外心脏按摩、简单包扎等；
第四步	逐级报告	第一时间报告食堂主任； 根据顾客受伤程度逐级报告区域公司和餐饮公司；
第五步	呼叫 120	伤势较重者应组织人员送伤员到就近有资质的医疗机构救治；
第六步	伤害现场保护	用照片的形式将现场伤害源拍照记录；
第七步	现场目击者调查	记录事件经过，并形成书面文件；
第八步	分析事件性质	确定相关责任；
第九步	慰问伤员	安排治疗和护理方案；
第十步	确定善后处理方案	善后方案包括事件经过，责任分析，事件定性（依据相关法律），赔偿方法，当事人协商，后续定论，相关协定等；
第十一步	形成事件处理报告	送达相关负责人和集团公司相关职能部门，提出改进和改善措施。

顾客意外伤害事件处置程序

步骤	流程	要求
	火灾发生	<p>(1) 建立一个组织：火灾事件应变小组；</p> <p>(2) 绘制二张图纸：“防火器材位置图”和“人员疏散图”；</p> <p>(3) 确立三个原则： 防治为主，预防为先； 谁在岗，谁负责；谁主管，谁负责； 群防群治，人人有责；</p> <p>(4) 进行四次活动：二次演习、二次培训教育； 实行五常制度：常宣传（警示标语经常见到）、常重视（开会培训经常提到）、常检查（日常检查经常做到）、常整改（发现问题经常改到）、常规范（形成标准经常达到）；</p>
第一步	报告	<p>1、火警发现者向直属上司和消防主管报告：（发生火灾的准确区域和时间，燃烧的物质、火势的大小，报警人的姓名、身份，是否有人员受伤）；</p> <p>2、消防主管向餐饮经理和公司经理报告；</p>
第二步	自救	<p>1、切断火灾发生源：如电源、油源、气源、燃源；</p> <p>2、用就近的灭火器、防火沙、石棉毯扑灭明火；</p> <p>3、发现有伤者立刻协助其撤离火灾区域；</p>
第三步	判断	<p>一级火警：系有烟无火，（自行组织灭火）；</p> <p>二级火警：系有明火初起，（自行组织灭火）；</p> <p>三级火警：系火势从时间上和空间上难以控制（及时向 119 报警）；</p> <p>报警必须报清楚：发生火灾的准确区域和时间，燃烧的物质、火势大小，报警人的姓名、身份，是否有人员受伤；</p>
第四步	组织灭火	<p>1、在一级和二级火警的时候，消防主管应组织调配义务消防队员、各种灭火器材全力组织扑救；</p> <p>2、报火警，在确定火灾性质、火势大小、自身灭火力量的前提下，现场最高行政负责人确定报警指令；</p> <p>3、作出正确判断，切勿错失报警时机，以免造成更大损失；</p>
第五步	疏散	<p>1、报警后现场指挥应马上指派人员到指定地点引导消防车队；</p> <p>2、现场指挥应马上组织人员进行顾客和其他员工的疏散；</p> <p>3、现场指挥应在确保安全的前提下，组织人员抢救贵重物资；</p> <p>4、在进行人员疏散和物资抢救时，必须保证疏散通道的畅通；</p>
第六步	协助	<p>1、消防队到达火灾现场时，消防主管应立刻引导消防队泊接消防水栓和附近灭火水源；</p> <p>2、工程部人员应启动消防水泵，确保消防水源和消防设备运转；</p> <p>3、义务消防队员应协助武警消防队灭火或维持现场秩序；</p>

火警事件处置程序

六、应急预案

上海商学院公共卫生类突发事件应急预案

为认真贯彻落实教育部下发的“关于教育系统公共卫生类突发事件应急预案”精神，认真建立健全我院应对公共卫生类事件的应急处置体系和运行机制，切实规范应急处置行为，提高应急处置能力，迅速、有序、高效地实施应急处置，将各种突发的公共卫生事件对学院师生造成的危害减至最低程度，确保学院师生员工的健康，保证正常的教育教学、生活秩序和全局稳定，特制定本预案。

一、领导机构（应急处置工作领导小组）

组长：校长

副组长：分管学生、教务和安全工作校级领导

组员：党办、校办、教务处、后勤保障处、保卫处等部门负责人及各二级学院党政负责人

校长办公室电话：67105460 64861507

二、职责与任务

应急处置工作领导小组负责我校公共卫生类突发公共事件应急处置工作，制定和完善学院公共卫生类突发公共事件应急处置预案。各成员应相互支持、相互配合，完成好我校突发公共卫生事件的应对与处置工作。配合卫生部门对事件原因进行调查，并及时向市教委及上一级卫生部门报告学校突发公共卫生事件的进展与处置情况。监督检查各部门日常在公共卫生管理工作中的薄弱环节和易于疏漏之处，制定相应对策及整改措施，并把责任细化分解落实到每个人。制定各部门突发公共卫生事件（如疫情、中毒等）报告人制度，形成快速、有效、畅通、便捷的信息渠道，严格完善应急的上报机制。

三、应急处置措施

根据突发公共卫生事件的性质、危害程度、涉及范围等，将突发公共卫生事件划分为一般突发公共卫生事件、重大突发公共卫生事件、特大突发公共卫生事件（划分标准见附件二）。

（一）一般突发公共卫生事件的应急反应

一般突发公共卫生事件发生后，现场的工作人员立即将相关情况通知学校突发公共卫生事件应急处置工作领导小组及学校领导。学校领导接到报告后，必须立即赶赴现场，组织落实以下应急措施。

1. 食物中毒应急措施：

- (1) 联系卫生部门（医院），对中毒人员进行救治，通知有关人员停止食用可疑中毒食品，追回已售出的可疑中毒食品；
- (2) 停止出售和封存剩余可疑的中毒食品；
- (3) 控制或切断可疑水源；
- (4) 与中毒人员的家长（家属）进行联系，通报情况，做好思想工作；稳定其情绪；
- (5) 组织人员对共同进餐的学生进行排查；
- (6) 积极配合卫生部门封锁和保护事发现场，对中毒食品取样留验；积极配合公安机进行现场取样，开展侦破工作；
- (7) 按照卫生部门要求，认真落实其他紧急应对措施；
- (8) 学校不能解决的问题及时报告卫生防疫部门，请求支持和帮助，并认真落实卫生部门提出的紧急应对措施。
- (9) 在学校适当的范围通报突发公共卫生事件的基本情况及采取的措施，稳定师生员工情绪，并开展相应的卫生宣传教育，提高师生员工的预防与自我保护意识；
- (10) 学校在采取上述应急措施的同时，立即向上一级卫生部门和市教委报告。

2. 传染病应急措施：

- (1) 及时隔离患病的学生，并送至医院进行治疗；
- (2) 教室、宿舍等人员集中的室内场所应经常开窗，做到有效通风透气，确保室内的空气流通（主要针对呼吸道传染病）；
- (3) 控制或切断可疑水源（主要针对肠道传染病）；
- (4) 协助卫生部门对患病人群所在现场进行彻底消毒；对与病人接触过的人员进行防治，并配合上一级卫生部门采取必要的隔离观察措施；
- (5) 加强每日的晨检工作，对缺勤者逐一进行登记，查明缺勤原因。对患有传染病的师生劝其及时就医或在家医学观察，暂停上课。并对其进行追踪和

记录，了解病情转归；

- (6) 密切关注传染病流行情况。必要时请市内医学专家进行疫情评估后，报请政府有关部门批准，慎重采取临时停课等措施。
- (7) 与患病学生家长、家属进行联系，通报情况，做好思想工作，稳定其情绪。
- (8) 学校不能解决的问题及时报告卫生防疫部门，请求支持和帮助，并认真落实卫生部门提出的紧急应对措施。
- (9) 在学校适当的范围内通报突发公共卫生事件的基本情况以及采取的措施，稳定师生员工情绪，并开展相应的卫生宣传教育，提高师生员工的预防与自我保护意识。
- (10) 学校采取上述应急措施的同时，应向上一级卫生部门和市教委报告。

3. 预防接种（或服药）造成的不良反应或心因性反应的应急措施：

- (1) 立即联系卫生部门（医院），对出现不良反应的学生进行救治；
- (2) 停止预防接种或预防性服药工作，封存剩余接种疫苗或药品；
- (3) 组织人员对已进行预防接种（或服药）的学生进行排查；
- (4) 与学生家长、家属进行联系，通报情况，做好思想工作，稳定其情绪；
- (5) 配合卫生部门排查原因，对引发反应的药品、疫苗取样留验；
- (6) 学校不能解决的问题及时报告卫生防疫部门，请求支持和帮助，并认真落实卫生部门提出的紧急应对措施。
- (7) 在学校适当的范围内通报突发公共卫生事件的基本情况以及采取的措施，稳定师生员工情绪，并开展相应的卫生宣传教育，提高师生员工的预防与自我保护意识。
- (8) 学校采取上述应急措施的同时，应向上一级卫生部门和市教委报告。

(二) 较大及重大突发公共卫生事件的应急反应

除按一般突发公共卫生事件的应急反应，组织实施相应的应急措施外，有人人员死亡的，应做好死亡家属的接待与安抚工作，同时还应在卫生部门及市教委有关部门的指导下，及时介入心理危机干预工作，对相关人群进行心理干预。

(三) 特别重大突发公共卫生事件的应急反应

除按照重大突发公共卫生事件的应急反应外，组织实施相应的应急措施外，每日必须向市教委有关部门报告突发公共卫生事件的发展变化情况。

四、信息报告

（一）报告原则

1. 迅速：如遇学校突发公共卫生事件，在 2 小时内迅速向市教委和上一级卫生部门报告，不得延报。
2. 详尽：报告内容详细、准确、客观，不主观臆断、漏报、瞒报、谎报。
3. 持续：突发公共卫生事件后的变化及时续报市教委及上级卫生部门。

（二）报告内容

1. 初次报告：报告事件发生时间、地点、患病（中毒）人员症状、患病（中毒）人数、事件经过、可能的原因等。
2. 进程报告：患病（中毒）人员治疗与病情变化情况，事件控制情况，造成事件的原因，已经或准备采取的整改措施。
3. 结案报告：事件处理结果（包括事件性质与发生原因），整改情况，责任追究情况等。

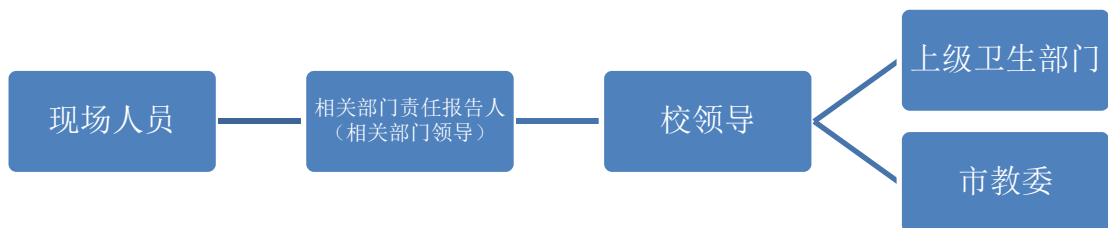
（三）报告责任人与报告程序

1. 报告责任人

负责学校向市教委及上级卫生部门的信息报告。应急处置工作领导小组成员为所在系、部、处室的主要责任报告人，负责本部门向学院的信息报告。如遇突发公共卫生事件，各系、部、处室的领导及现场或知情的教职员工都有报告的责任。

2. 报告程序

实行自下而上逐级报告。学院责任报告人请示院领导后，上报市教委和上级卫生部门。报告流程如下图：



五、应急保障

1. 信息保障

建立健全并落实公共卫生类突发公共事件信息收集、传递、报送、处理各环节运行机制，建立全系统的自然灾害信息共享平台。完善信息传输渠道，保持信息传输设施和通讯设备完好，保持通讯方便快捷，确保信息报送渠道的安全畅通。

2. 物资保障

学校建立处置公共卫生类突发公共事件的设施设备(如传染病隔离场所紫外线灯等)，及消毒药品储备。保障处置突发公共卫生事件所需的口罩、防护衣、帽等物资充足。储备的特殊应急物资应由专人保管，保证物资、器材的完好和可用性。

3. 资金保障

财务处应调剂安排一定的应急资金，保证突发公共卫生事件应急处置所需。

4. 人员保障

组建处置公共卫生类突发公共事件急救队。急救队主要由党办、院办、团委、学工、保卫、后勤及各系部组成，由学院配备防护服。对急救队成员进行急救知识的培训和演练，同时掌握救助过程的自我防护方法。一旦启动预案，立即进入工作状态。

六、善后与恢复

1. 对因传染病流行而致暂时集体停课，必须对教室、阅览室、食堂、厕所等场所进行彻底清扫消毒。在最短的时间内恢复学院教学秩序，保证教育教学的延续性。

2. 因传染病暂时停课的学生，必须在恢复健康，经有关卫生部门确定没有传染性并出具有效的病愈证明后方可复学；因水源污染造成传染病流行的，其水源必须经卫生部门检测合格后，方可重新启用。

3. 对突发公共卫生事件反映出的相关问题存在的卫生隐患进行整改，并制定出相应的措施。

4. 对导致事件发生的有关责任人及部门，应追究其责任或处分。

七、预防为主，群防群控

学院要广泛开展健康教育和健康促进活动；宣传卫生科普知识，普及突发公共卫生事件应急常识，指导师生员工树立科学的行为方式，增强健康保护意识和应急基本能力。要不断加强应激反应机制的日常性管理，逐步完善应急处置预案，不断提高应对突发卫生事件的能力。

1. 食堂要在建立健全卫生防疫与食品卫生安全工作责任制的基础上，将责任进一步分解落实到每个具体责任人。

2. 严格食品卫生安全管理，食堂必须取得餐厅服务许可证，食堂饮管人员必须持有健康合格证，加强食品原料采购与贮存，食品加工，餐厅消毒，食堂的安全保卫等各环节卫生安全管理工作。

3. 加强饮用水卫生管理，为师生提供符合卫生要求的饮用水。

4. 加强厕所卫生管理，防止粪便外溢污染环境和水源。

5. 加强学生宿舍管理与安全保卫，改善宿舍卫生和通风条件。

6. 落实新生入学体检和疫苗接种制度，及在校学生的每日晨检制度、因病缺勤登记追踪制度，及时发现传染病患者并采取相应的隔离治疗防范措施。

食物中毒事件应急预案

一、防止食物中毒的措施

1、健全食物管理制度和中毒报告制度。加强检验、储藏、加工、留样等环节的管理。学校的饭堂、小卖部要认真贯彻执行卫生部食品卫生以及相关《食物中毒调查报告办法》的精神加强食物采购管理 以便及时采取防治措施。

2、广泛开展预防食物中毒宣传教育。广泛深入地开展预防食物中毒的宣传 结合学校的实际情况 充分利用广播、电视、报刊、黑板报 宣传画和实物标本等各种形式 宣传普及有关的卫生知识 提高食物从业人员和广大师生员工的卫生管理水平，减少食物中毒发生。

3、对食物进货渠道严格管理。做好定点采购工作，加强对定点采购站的检查。

4、细菌性食物中毒的预防措施

(1) 防止细菌对仪器的污染

饭堂、小卖部应对食品加强卫生管理，特别是肉类、鱼类和奶类等动物性食品，要防止在生产加工和供销过程中的污染。必须做到专车运输、低温贮藏、工具售货，食品从业人员要重视个人卫生，定期进行身体检查，发现有不适宜从事食品工作的病患者或带病者，应及时调换工作。

(2) 控制细菌的污染

控制细菌生长繁殖，主要措施是低温保藏。按照食品低温保藏的卫生要求贮存食品，防止食品腐烂变质。

(3) 杀灭病原菌

杀灭病原菌的措施主要是高温灭菌。当肉类食品深部温度达 80 度时，经 12 分钟可彻底杀死沙门氏菌。

5、化学性食物中毒的预防

(1) 有些化学物质与食用的面碱、淀粉、食盐等形状相似，常发生误用、误食而造成中毒。因此 对备有有毒化学物质的单位，要加强管理，要严格执行保管和领取制度，严禁把有毒化学物质带回家中使用。

(2) 包装或盛放有毒化学物质的容器不得用来包装或盛放食品。

6、有毒动植物中毒的预防措施

有毒动植物往往与某些可食的食物相似，如不加以识别而误采食用，就会引

起中毒。如有毒的菌类和野果等。因此，要加强宣传，提高对有毒或无毒动植物的识别能力，防止误采误食，对不能识别的有毒动植物须经有关部门鉴定，确认无毒才能食用。

7、人为破坏投毒的预防措施

加强对食品、水源等地方的巡视、检查。值班人员必须到岗到位，保持高度警惕。对食品的卫生、库存要有专人管理。发现可疑人员和可疑情况要及时报告。对于重大的安全隐患 要及时报告属地公安派出所。

二、发生食物中毒的处理

领导机构（应急处置工作领导小组）

组长：分管校领导

副组长：校办主任、后勤保障处负责人、医务室负责人

组员：保卫处、教务处、学生处、团委、宣传部、人事处、资产与设备管理处、财务处等职能部门负责人、各二级学院书记

校长办公室电话：67105460 64861507

1. 通报

发现食物中毒事故，立即通知医务室做好抢救准备。同时报学校有关领导，事故严重的报医院急救电话 120，同时上报教育局。

2. 紧急处理

- (1) 立即组织护送中毒师生去医院救治。
- (2) 配合医院的救治工作，追踪了解病情动态。
- (3) 接待赶到医院的家长，并说明基本情况，做好安抚工作，防止出现情绪过激情况。

三、原因调查

- (1) 迅速赶往现场并做好现场保护，对可疑食物或有毒食物取样封存。
- (2) 协助公安、医疗鉴定、卫生防疫等部门对取样食物进行技术鉴定。
- (3) 分析原因。根据现场调查和技术鉴定的情况进行综合分析，确定事故原因对相关责任人进行处理。
- (4) 根据事故的大小情况，形成综合性材料及时报市有关部门。



上海商学院

SHANGHAI BUSINESS SCHOOL