

2019年医院后勤总务、膳食管理 培训资料汇编

南京市卫生系统后勤管理协会
2019年8月

目 录

1、多措并举抓管理 后勤保障提质量 ——潮欣畅	1
2、膳食管理与食品安全操作规范 ——李微微	10

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

多措并举抓管理 后勤保障提质量

—2019总务工作交流

潮欣畅



南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

医院简介

南京市立医院 南京市心血管病医院 整合建邺区医院

1936 2002 2017

三甲甲等医院 1995 2006 2019

卫生部首批三级甲等综合性医院
南京医科大学附属医院

合并雨花区医院

通过新一轮等级医院评审

江苏省临床检验中心

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

01 总务工作“那些事”

02 强化沟通 促满意

03 联盟管理 促改进

04 同质管理 促发展

05 赢在精细 促管理

目录

1 2 3 4 5

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

01 总务工作“那些事”

酸甜苦辣—烦和累

耐心

1 2 3 4 5

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

总务工作繁琐复杂任务重，各种修缮、改造、搬迁运输等，“兜底”工作基本都落在总务的肩上，同时还要完成政府的各种指令性任务，有一种说法总务就是医院的“110”。

保障

保障生产 安全先行

注重环保 依法合规

大力宣传 落实节能

一岗双责 风清气正

1 2 3 4 5

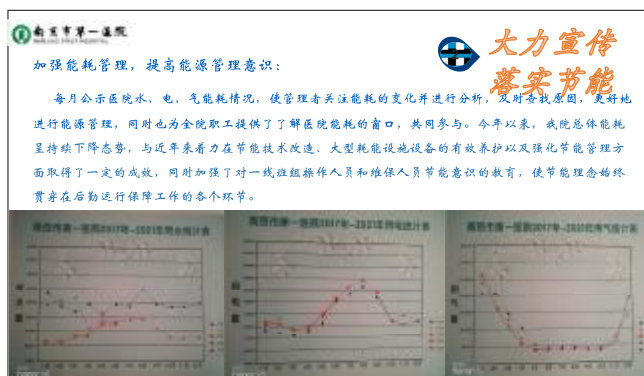
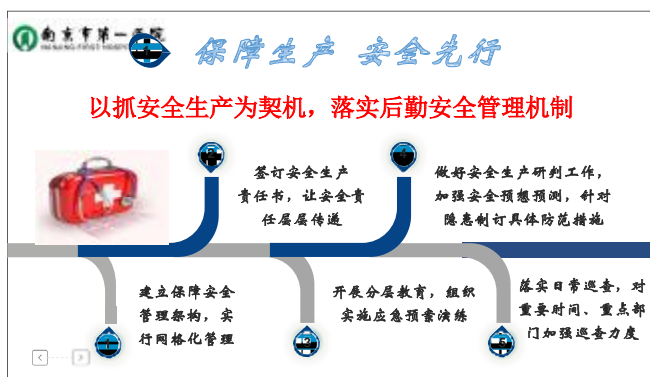
南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

保障生产 安全先行

安全责任 重于泰山

安全

1 2 3 4 5



南京市第一医院

大力宣传 落实节能

节能巡查员
定期对全院门诊、病房楼进行巡视，督促门窗及时关闭，减少能源消耗。

开展三级培训
物业员工积极参与“节能降耗”主题活动，了解节能意义以及措施，大家集思广益，自觉肩负起节能减排的社会责任，从我做起，从身边的小事做起。

寓教于乐与激励
落实区域负责制，在物业开展节能比拼和小常识竞赛活动。对责任区域内无长明灯、长流水，空调使用期间关闭门窗的优秀责任人进行表彰。

南京市第一医院

重视环保 依法合规

对医废收集过程信息化管理，针对各收集环节层层培训，要求物业经理、主管现场跟踪、指导，督促各流程落实到位，使物业人员更好地了解医院感染管理和环保的要求及重要性，真正实现医废从产生地到暂存点整个过程可追溯，同时上传留存。

南京市第一医院

重视环保 依法合规

根据环保要求对污水处理站进行升级改造，建立了污水处理在线监测系统并完善相关管理措施；配合各区政府在各院区实施的雨污分流改造工程，确保环保达标。

南京市第一医院

一岗双责 风清气正

履行“一岗双责”，召开专题会议宣讲有关廉政要求和组织观看廉政警示片，提醒大家把好底线，进行集体谈话，并对重点岗位人员进行个别谈话，与科室各岗位管理人员签订“廉政责任书”，强化红线意识，塑造风清气正的工作团队。

南京市第一医院

02 强化沟通 促满意

搭建后勤与临床沟通的桥梁

南京市第一医院

强化沟通 促满意

背景

- 1.为什么要沟通
- 2.现状反思
- 3.“搭桥”的意义

方法

- 1.不拘一格选拔人才
- 2.搭建内部沟通平台
- 3.主动下临床
- 4.多种方式促进沟通

结果

临床满意度提高

南京市第一医院 背景 **1.为什么要沟通**

是人与人之间、人与群体之间思想与情感的传递和反馈过程。良好的交流沟通可以事半功倍。

在繁琐的工作中与临床的各种“碰撞”几乎时时在发生。

为了增进相互之间的理解。

有利于后勤与临床工作的衔接。

排除观念约束 迈开沟通“步伐”

南京市第一医院 背景 **2.现状反思**

一线工作人员往往对临床需求和反馈的信息掌握不及时、不全面、不思考、一时无法处理的问题不善于汇报，也不与临床沟通和解释，造成临床误会或不理解。

有时临床或多或少也存在对一线工人不够尊重，认为必须以我为中心，没有商量余地，容易出现冲突，造成一线工人只知道埋头干活，不懂变通，有一定的自卑心理。

而后勤保障工作牵涉面广且而繁杂，一旦处理不好或解决不彻底或一时未解决，都特导致临床的不满意。

就以上现状而言，更需要双方进行有效沟通，才有利于后勤与临床建立良好的关系，相互理解、相互协作，是信任和共赢的先决条件。

南京市第一医院 背景 **3.“搭桥”的意义**

传统后勤工作往往局限于你报我修、你喊我来，两者之间不交流、无互通，造成临床对后勤付出不满意，后勤对临床种种抱怨也显得愤愤不平，其实都是因为彼此缺乏了解惹的祸，临床总觉得后勤人员办事效率低、文化层次不高、服务意识差，甚至有些轻视后勤人员。随着时代的发展，后勤保障在医院的整体工作中显得越来越重要，历史原因带来的对后勤的印象，现今已逐渐被淡化，而目前存在的结症是彼此之间缺乏沟通和了解。因此，作为后勤管理人员应充分认识到搭建这一桥梁的重要性，让后勤了解临床，让临床理解后勤，真正做到一切从临床需求出发，使临床满意、病人安全。

南京市第一医院 方法 **强化沟通 促满意**

1.不拘一格选拔人才：引进专业人才、吸纳他专业管理人员、内部竞聘上岗等多项举措，充实管理队伍，使管理队伍中各扬其长，并相互支持、学习，达到共同进步的目的，为内部良好沟通提供了开端。

2.搭建内部沟通平台：设置24h服务热线，搭建“空中”沟通渠道；建立晨会制度，讨论临床悬而未决的问题，明确沟通事项和责任人；建立物业例会制度，进行内部“自然”，与相关部门面对面沟通。

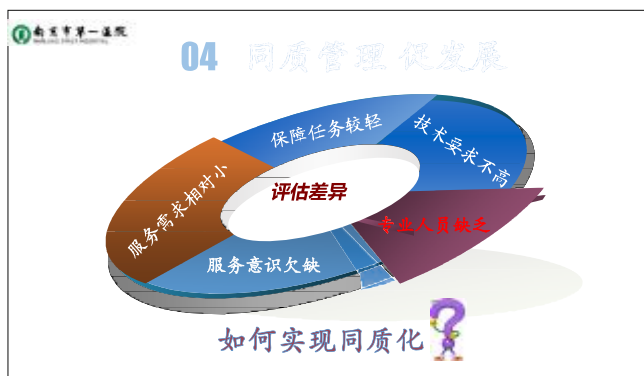
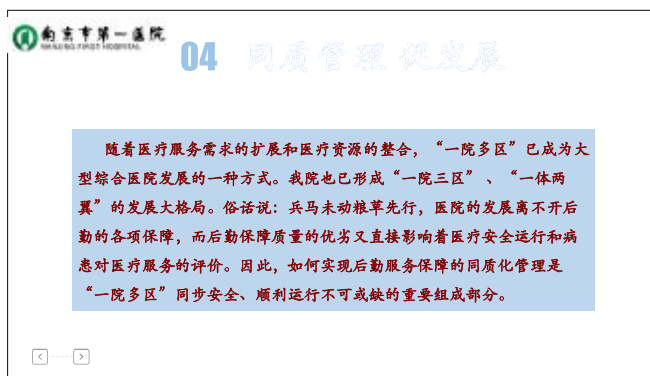
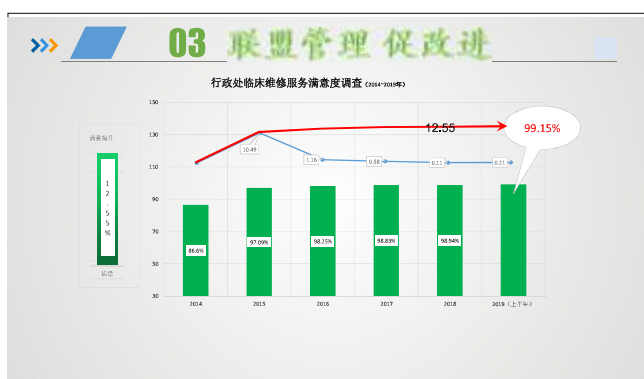
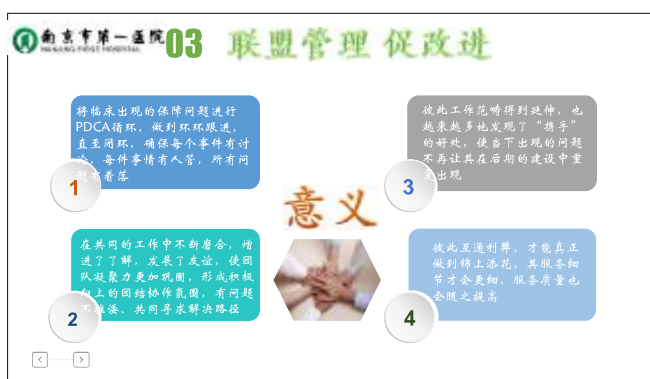
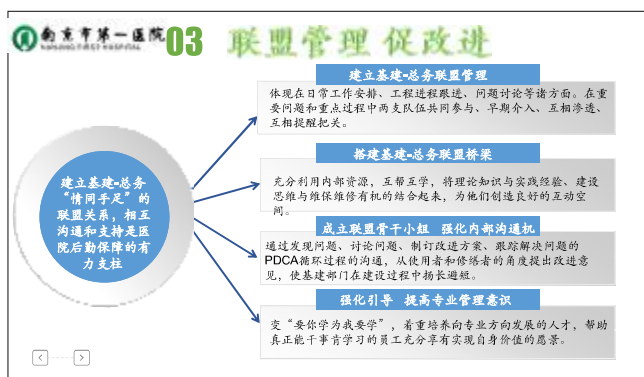
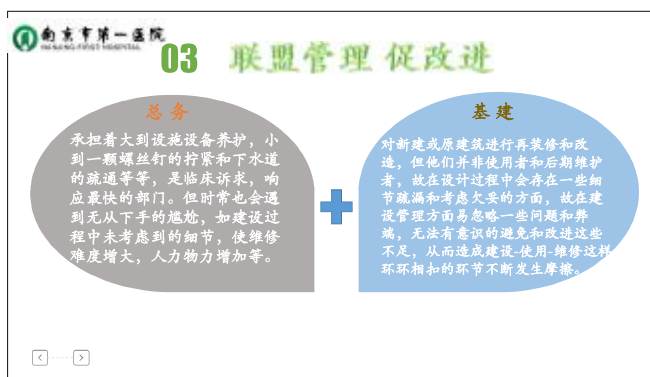
3.主动下临床：管理人员走出后勤，走进临床，改被动听批评，变主动听反馈；将日常巡查与目的性走访相结合，并与临床管理者面对面沟通，因因专业差异的不理解，变因不同专业而需要的相互依赖，解除不必要的误会，改变服务观念和行为习惯，使沟通真正起到“桥梁”作用。

4.多种方式促进沟通：进入信息时代，沟通已不再局限于面对面，应用网络工具为沟通提供了更加快捷、便利的互动，更拉近了后勤与临床的距离。



南京市第一医院 **03 联盟管理 促改进**

医院后勤基建与总务工作是保障医疗、教学、科研等工作正常运转不可或缺的重要部门。长期以来，这两个部门基本是独立运行、互不交集。随着医疗事业的发展 and 人们对医疗、就医环境的需求与要求的日益增长，医院的建设和改造项目也一直在“路上”。如何在建设的功能上既满足医疗需求，同时又能更好、更实用的满足这一特殊公共场所人员的使用并且减少后期的维护成本、方便维修并在维修过程中快而好地解决问题，我们认为两部门联盟管理的方式，将不相往来的两专业联系在一起，可使建设与后期维护与管理呈现递进式相长和共赢。



南京市第一医院

04 同质管理促发展

1

确定分院区后勤管理人员

2

培训学习、实践带教

3

规范制度流程、实现管理同质化

4

专业垂直、行政共管

5

建立统一的质量与安全控制标准

6

文化整合、搭建高效能管理团队

同质化管理的
具体实施

南京市第一医院

04 同质管理促发展

1

确定分院区后勤管理人员

梳理现状并对后勤管理人员所具备的能力要求进行分析，制订分院区后勤管理人员竞聘方案，实行新、老院区人员梯档管理。

南京市第一医院

04 同质管理促发展

2

学习培训、实践带教

学习培训、转变思想、更新理念是后勤服务跟上医院发展步伐的重要内容，推进内部专业理论和实操培训的资源共享。

各区管理人员每周参加后勤行政保障问题讨论会，开拓思路、借鉴得失、学习问题处理方法，共同参与讨论，获得成就感和荣誉感，同时增强了责任感。派出有经验的老师傅重点实施现场实操带教、帮扶，提高解决问题的能力。

南京市第一医院

04 同质管理促发展

3

规范制度流程、实现管理同质化

标准化是导致同质化形成的重要原因，如标准化的管理流程，强制的技术标准等。

建立健全规范的工作制度、完善的技术流程、成熟的应急预案等，都可使同质化管理有据可依、有章可循，也是完成同质化管理的一项重要保障。

南京市第一医院

04 同质管理促发展

4

专业垂直行政共管

为解决分院区管理人员少，专业力量薄弱的问题，我们采取专业垂直管理、行政保障共管的方式，有效地保证了同质化管理的具体实施。专业技术问题由专业管理人员垂直管理、提出技术方案、与第三方协调、检验外包单位的工作质量等。

行政保障问题由分区管理人员为主管理，本部管理人员协助管理的原则，目的是通过各种管理方法和手段将工作中各个环节做到不留死角、数据支撑，保证工作质量，从而提高同质化管理的执行力及工作效率。

南京市第一医院

04 同质管理促发展

5

建立统一的质量与安全控制标准

同质化管理就是对现有后勤保障管理流程及标准的不断规范、进而统一认识，将内部安全审核、质量检查、满意度调查等作为衡量同质化实施的评价指标，各院区用一把尺子去衡量服务结果。

同时将本部核心的管理方法、技术优势等同步辐射到分院去，提升分院区后勤服务能力，使分院区后勤服务品质得到同步发展，让患者在任何院区都能获得同等、同质的后勤安全保障服务。

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

04 同质管理 促发展

6 文化整合 搭建高效能管理团队

建立以医院院训为背景的教育路线，秉承后勤“规范、高效、廉洁、满意”的服务宗旨，实现多院区文化整合，增强员工的认同感，树立主人翁精神和团结协作的工作氛围。

做到分工不分家，问题和困难出在哪里，智慧的“网络”就集中到哪里，只有建立一支高效的互帮互助的管理团队，才能真正实现部门与医院的同步前行。

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

赢在精细化

精在于执行

细在于分解

重在于管理

赢在精细化

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

精在于执行要求

应答迅速 执行快速 “有事有踪” 反馈及时

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

细在于分解体现在

物业服务 维修服务 工程服务 延伸服务

保洁 运送 修繕 改造 巡查 维保 关爱 “神”

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

重在于管理方法

PDCA循环

核心—持续改进 重视过程质量，发现问题及时整改，强调循环改进，过程中基于事实作出新的循环计划

管理工具—品管圈

核心—PDCA循环 质量管理体系、管理职责、资源管理、产品管理、测量分析和改进

ISO9001体系

年轻的QCC小组 7月完成“玉感圈”，参加省品管圈竞赛

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

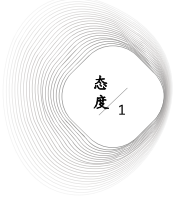
结合我们的工作用五个词来概括赢在精细化：

态度、用心、责任、细节、创新

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

良好的态度是良好服务的开始



态度 1

后勤保障就是服务，态度决定了一切。只有树立正确的态度才能把事情做好。其实在我们的言行中都体现着专业，服务对象通过我们的服务获得感受，这种感受就是“态度”。在工作中不带负面情绪、不带抱怨，才能获得服务对象的信任。

◀ —▶

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

用心做事是最基本的工作态度



用心 2

心在哪里 成功就在哪里

只有用心，才能见微知著；才能追求卓越，追求完美；才会使你与众不同，最后获得人生的成功。

◀ —▶

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理



3 责任

如果说态度是服务的基础，那么责任就是筋骨。后勤保障无论在哪个岗位，都需要有高度的责任心，不找借口，找方法。只有怀着责任心，才能面对问题时不草率放过，才能真正保障工作的安全。

◀ —▶

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理




细节 4

后勤服务水平高低，往往不在于有意义上的工具或工作的速度，而恰恰反映在不容易想到或发现的细节环节上。其核心思想就是勿以善小而不为，后勤服务要从小事做起。

细节影响品质
细节体现功夫
细节显示差异
细节决定成败

◀ —▶

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL

05 赢在精细 促管理

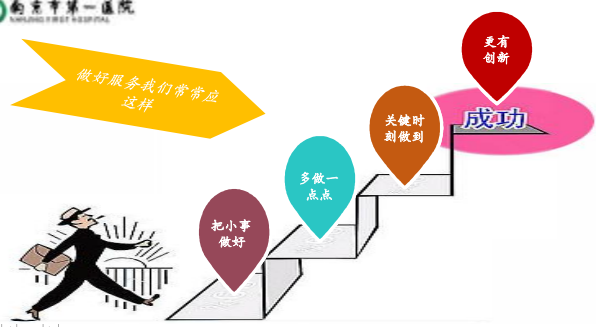


创新 5

后勤服务不能总停留在看得见、摸得着的简单工作中。其实在服务过程中只要用心勤思考、善于发现问题，找方法去解决就是创新，通过创新思维，服务工作可以做到事半功倍，同时也在工作中找到乐趣、体现了价值。

◀ —▶

南京市第一医院
NANJING FIRST HOSPITAL



做好服务我们常常应这样

把小事做好

多做一点点

关键时刻做到

更有创新

成功

◀ —▶

结语

随着时代的进步与变迁，医院后勤保障工作也发生着翻天覆地的变化.....

新起点、新希望——我们一直在路上！

不忘初心，牢记使命！

用精湛的技术和专业的服务为临床提供保障



品管圈案例分享



膳食管理与食品安全操作规范

——李微微

国家食品安全形势

用最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责，加快建立科学完善的食品药品安全治理体系。

——2015年5月29日习近平总书记在中南海政治局就健全公共安全体系第二十三次集体学习时强调指示

为了人民健康，要加快健全统一权威的食品药品安全监管体制，严守从农田到餐桌、从实验室到医院的每一道防线，让人民群众吃得安全、吃得放心。

——李克强总理在第十二届全国人民代表大会第四次会议作政府工作报告

严格实施全过程监管，创新监管方式和手段，推进重大产品追溯体系建设，要加快完善统一权威的食品安全监管体制，建立最严格的覆盖全过程的监管制度。

——原政治局常委栗战书在国务院食品安全委员会第三次全体会议上的讲话

食品安全上升至国家战略

2017年10月18日至10月24日，党的十九大在北京召开，会议指出舌尖上的安全直接关系到13多亿人的民生，实施**食品安全战略**，让人们吃得放心。

近年来被曝光的食品安全大事件

食品安全大事件

2006年：三鹿奶粉事件
2008年：三聚氰胺事件
2011年：瘦肉精事件
2012年：地沟油事件
2013年：大头娃娃事件
2014年：染色馒头事件
2015年：问题疫苗事件
2016年：问题牛肉干事件
2017年：问题猪肉事件

随着社会的快速发展，人们生活水平的日益提高，消费者的诉求也“水涨船高”，从过去的“温饱型”转向“健康型”，吃得放心、安心、舒心已成为人们的基本诉求。

餐饮服务食品安全操作规范

加工制作、建筑场所与布局、设施设备、供餐用餐与配送、废弃物管理、人员要求、总则、术语与定义、设施、通用要求、原料管理、检验检测、食品安全管理、清洗消毒、文件管理、其他、有害生物防控

新修订版四大变化

01 融入“三减”健康生活方式

新《规范》鼓励餐饮服务提供者明示餐食的主要原料信息、餐食的数量或重量，还将国家卫健委提出的“三减”健康生活方式融入其中，鼓励餐饮服务提供者开展“减油、减盐、减糖”行动，为消费者提供健康营养的餐食。

02 注重绿色环保

新《规范》特别注重绿色环保，新增加了“鼓励餐饮服务提供者降低一次性餐具的使用量”，“鼓励餐饮服务提供者提示消费者开展光盘行动、减少浪费”等内容。

03 增加图示和表格范例

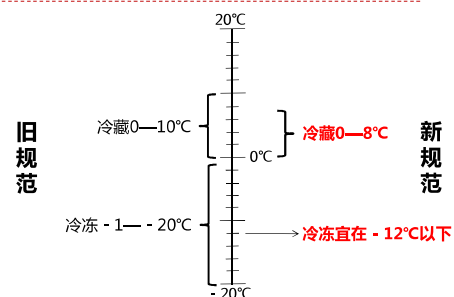
新《规范》补充完善了食品安全管理、燃料管理、消费提示、健康促进等内容，以图示的方式明确了餐饮服务场所相关名词关系，并对进货查验记录、食品留样记录、食品添加剂使用记录、废弃物处置记录、卫生间清洁记录等表格作出了范例。

04 明晰食物中毒预防方法

新《规范》明晰了餐饮服务预防食物中毒的注意事项、预防食物中毒的基本方法，同时，为餐饮服务场所、设施、设备及工具的清洁等提出了推荐性方法。

01 术语与定义

一、关于冷冻、冷藏温度



二、关于分隔和分离

分离

通过在物品、设施、区域之间留有一定空间，而非通过设置物理阻断的方式进行隔离。



分隔

通过设置物理阻断如墙壁、屏障、遮罩等方式进行隔离。



三、新增术语与定义

特定餐饮服务提供者：学校（含托幼机构）食堂、养老机构食堂、医疗机构食堂、中央厨房、集体用餐配送单位、连锁餐饮企业等。

高危易腐食品：蛋白质或碳水化合物含量较高（通常酸碱度（pH）大于4.6且水分活度（Aw）大于0.85），常温下容易腐败变质的食品。

02 设施设备

一、关于卫生间设置



卫生间不得设置在食品处理区内，排污口位于餐饮服务场所外。

卫生间出入口不应直对食品处理区，不宜直对就餐区。卫生间与外界直接相通的门能自动关闭。

二、新增设施设备要求



- (一) 库房设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域。
- (二) 根据加工制作食品的需要,配备相应的设施、设备、容器、工具等。不得将加工制作食品的设施、设备、容器、工具用于与加工制作食品无关的用途。
- (三) 设备的摆放位置,应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备设施应安装牢固,与地面、墙壁无缝隙,或保留足够的清洁、维护空间。

03

原料管理

一、原料采购

- (一) 选择的供货者应具有相关合法资质。
- (二) 特定餐饮服务提供者应建立供货者评价和退出机制,对供货者的食品安全状况等进行评价,将符合食品安全管理要求的列入供货者名录,及时更换不符合要求的供货者。鼓励其他餐饮服务提供者建立供货者评价和退出机制。
- (三) 特定餐饮服务提供者应自行或委托第三方机构定期对供货者食品安全状况进行现场评价。
- (四) 鼓励建立固定的供货渠道,与固定供货者签订供货协议,明确各自食品安全责任和义务。鼓励根据每种原料的安全特性、风险高低及预期用途,确定对其供货者的管控力度。



二、原料运输

- (一) 运输前,对运输车辆或容器进行清洁,防止食品受到污染。运输过程中,做好防尘、防水,食品与非食品、不同类型的食品原料(动物性食品、植物性食品、水产品,下同)应分隔,食品包装完整、清洁,防止食品受到污染。
- (二) 运输食品的温度、湿度应符合相关食品安全要求。
- (三) 不得将食品与有毒有害物品混装运输,运输食品和运输有毒有害物品的车辆不得混用。



三、库房管理的意义



餐饮企业的库房是存放物资产品的地方。然而,库房又不是单纯存放物资的场所,因为库房业务的管理涉及到对物资产品的进库、存放、保管、发货、核查等多种复杂的管理工作程序,所以库房管理工作既是技术性的管理,同时又是经济政策性的管理。

四、入库查验和记录

- (一) 外观查验
 1. 预包装食品包装完整、清洁、无破损,标识与内容物一致。
 2. 冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。
 3. 具有正常的感官性状。
 4. 食品标签标识符合相关要求。
 5. 食品在保质期内。
- (二) 温度查验
 1. 查验期间,尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃,冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。
 2. 无具体要求且需冷冻或冷藏的食品,其温度可参考本规范附录M的相关温度要求。



五、库房工作内容

入库

管理

出库

原料采购与验收管理

序号	品名	规格	产地	生产日期	保质期	验收日期	验收人	验收结果
1	大米	10kg	泰国	2023.10.1	12个月	2023.10.1	张三	合格
2	面粉	25kg	山东	2023.9.15	18个月	2023.10.1	李四	合格
3	食用油	5L	江苏	2023.10.1	24个月	2023.10.1	王五	合格
4	食盐	10kg	湖北	2023.9.1	36个月	2023.10.1	赵六	合格
5	酱油	1L	浙江	2023.10.1	24个月	2023.10.1	孙七	合格



五、库房工作内容

库房管理的“三项基本原则”

1、先进先出

物品出库坚持先进先出原则，防止变质，防止过期，降低库存量。



五、库房工作内容

2、适时适量

- 经常检查存货数量，定期盘点，适当的时间适当的入库量。定期清查核对库存，确保帐物卡相符。
- 把货物分类存放注意检查保质期。根据用量进行采购入库，对于保质期短的原材料，要少量多次的采购入库。
- 根据季节和时间采购的东西要量化入库。

五、库房工作内容

3、标识管理

- 产品标识：货架上应对每类每批食品严格标明采购日期、产品名称、产地、规格、生产日期及最终保质时限，做到帐、卡、物相符，挂牌存放。
- 检验状态标识：经常检查所存放的食品及原料，发现有霉变或包装破损、锈蚀、鼓袋等感官异常、变质时做到及时清出，清出后在专用区域内落地另放并标明“不得食用”等字样，及时销账、处理、登记并保存记录。



六、库房工作内容

出库管理做到五检查

- 品名检查：检查实物是否一致。
- 规格检查：对于食品添加剂的出库严格控制出入量
- 包装检查：由于搬运、储存过程中有没有破损。
- 件数检查：出库的数量要核对明确
- 质量检查：出库的原材料是否变质、过期等。

七、库房卫生管理规范

- 经常保持库内外环境清洁，做到无杂物、无灰尘。
- 做好日常清扫工作，及时清理废弃物。
- 食品、原料要分类、分架、离墙、离地存放，并定期检查，处理变质或超过保质期限的食品和原料。
- 经常进行开窗通风，保持干燥，防止食品和原料霉变及毒素污染。
- 定期进行空气消毒和灭蝇、灭鼠、灭虫，防止食品和原料发热和微生物的污染，造成霉烂。
- 严格出库手续，按照先进先出的原则，做到不积压、无霉变。
- 库房内禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。
- 用于保存食品的冷藏设备，必须贴有标志，防止交叉污染。
- 从业人员每年进行一次健康检查，持有效合格的健康证方可上岗。

04

加工制作

一、加工制作基本要求

- (一) 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。
- (二) 加工制作食品过程中，应采取下列措施，避免食品受到交叉污染：
- 1.不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；
 - 2.接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；
 - 3.食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；
 - 4.不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；
 - 5.餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。

一、加工制作基本要求

- (三) 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：
- 1.使用非食品原料加工制作食品；
 - 2.在食品中添加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；
 - 3.使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；
 - 4.使用**超过保质期**的食品、食品添加剂；
 - 5.超范围、超限量使用食品添加剂；
 - 6.使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、**混有异物**、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；
 - 7.使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；
 - 8.使用无标签的预包装食品、食品添加剂；
 - 9.使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；
 - 10.在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；
 - 11.法律法规禁止的其他加工制作行为。

处罚结果及依据

- 过期事件**：9月22日凌晨，公安部门以涉嫌销售不符合安全标准食品罪，依法对幼儿园股东、园长梁某某刑事拘留。
- 新《食品安全法》规定刑事责任优先**，因生产、销售不符合食品安全标准的食品 具有下列情形之一的 应当认为**刑法第一百四十三条**规定的“后果特别严重” 判处七年以上至无期徒刑；
- (一)、致人死亡或重度残疾的；
 - (二)、造成三人以上重伤、中度残疾或者器官组织损伤导致严重功能障碍的
 - (三)、造成十人以上轻伤、五人以上轻度残疾或者器官组织损伤导致一般重功能障碍的
 - (四)、造成三十人以上严重食物中毒或者其他严重食源性疾病的；
 - (五)、其他特别严重后果的

处罚结果及依据

食物中有异物事件：9月9日，奎文区市场监管局根据前期调查情况，组织人员，专题研究案情。为维护消费者合法权益，决定采取以下措施：

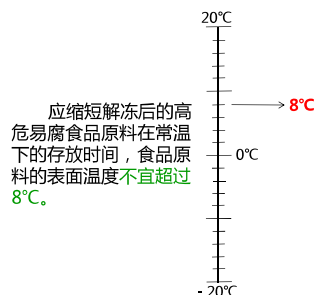
- 1.责令呷哺呷哺餐饮管理有限公司潍坊第一分店停业整改；
- 2.对呷哺呷哺餐饮管理有限公司潍坊第一分店涉嫌经营混有异物食品的行为立案处罚。依据事实，严肃处理，绝不姑息；
- 3.责成出租方泰华公司举一反三，排查隐患，确保食品安全。

奎文区市场监督管理局

处罚结果及依据

- 《食品安全法》第一百二十四条 违反本法规定，有下列情形之一，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；**违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证；**
- (一) 生产经营致病性微生物，农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品、食品添加剂；
 - (二) 用超过保质期的食品原料、食品添加剂生产食品、食品添加剂，或者经营上述食品、食品添加剂；
 - (三) 生产经营超范围、超限量使用食品添加剂的食品；
 - (四) 生产经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、**混有异物**、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；

二、关于解冻后高危易腐食品原料表面温度



三、关于破壳蛋使用

使用禽蛋前，应清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后应单独存放在暂存容器内，确认禽蛋未变质后再合并存放。



四、新增烹饪一般要求

（一）需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度应达到70℃以上。对特殊加工工艺，中心温度低于70℃的食品，餐饮服务提供者应严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。鼓励餐饮服务提供者在售卖时按照本规范相关要求消费提示。

（二）盛放调味料的容器应保持清洁，使用后加盖存放，宜标注预包装食品标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。

五、其他类食品烹饪要求

（一）油炸类食品

- 1.选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。
- 2.与炸油直接接触的设备、工具内表面应为耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。
- 3.油炸食品前，应尽可能减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过190℃。油量不足时，应及时添加新油。定期过滤在用油，去除食物残渣。鼓励使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

五、其他类食品烹饪要求

（二）自制饮品

- 1.加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。
- 2.自制饮品所用的原料乳，宜为预包装乳制品。
- 3.煮沸生豆浆时，应将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态5分钟以上。

六、食品添加剂使用

- （一）使用食品添加剂的，应在技术上确有必要，并在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。
- （二）按照GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。
- （三）专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，应在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。
- （四）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。

[illegible]OC(=O)c1ccccc1C(=O)OR

食品成品应留样单位

- 01 学校食堂 (含托幼机构)** (School canteen (including kindergartens))
- 02 养老机构食堂** (Nursing home canteen)
- 03 医疗机构食堂** (Medical institution canteen)
- 04 中央厨房** (Central kitchen)
- 05 集体用餐配送单位** (Group meal delivery unit)
- 06 建筑工地食堂 (100人以上)** (Construction site canteen (more than 100 people))
- 07 集体聚餐 (100人以上)** (Group gathering (more than 100 people))
- 08 重大活动供餐** (Meal supply for major events)



田间安水
其他变化

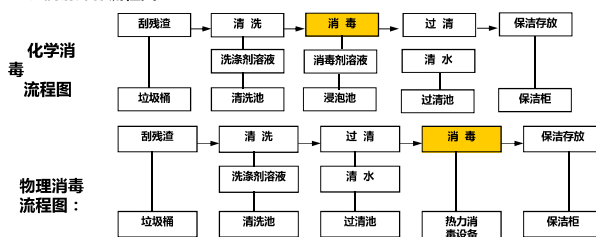


- 16 -

06 清洗消毒

一、洗消工作流程

一、洗消操作流程



备注：流程图中黄色框为关键控制环节。

二、洗消设施基本要求

三、餐用具采用煮沸、蒸汽、红外线等物理法消毒的，要设置洗涤剂溶液清洗池和清水过清池二种水池或水箱（可与化学法洗消用的水池共用）。

四、各种洗消水池要用明显标识标明其用途，避免混用。

五、使用自动洗碗机的，洗碗机上应有温度显示计和清洗消毒剂自动添加装置。

六、设置专供存放消毒后餐用具的保洁设施（保洁柜、保洁间等），其结构应密闭并易于清洁，有明显标识（见右图）。



三、新增要求

（一）餐用具使用后应及时洗净，**餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒。**

（二）从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，**接触消毒后的餐用具前应更换手套。手套宜用颜色区分。**

（三）使用的洗涤剂、消毒剂应分别符合GB 14930.1《食品安全国家标准洗涤剂》和GB 14930.2《食品安全国家标准消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。

07 有害生物防控

一、基本要求

（一）有害生物防制应遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

（二）餐饮服务场所的墙壁、地板无缝隙，天花板修葺完整。所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处应封闭，所有管、线穿越而产生的孔洞，选用水泥、不锈钢隔板、钢丝封堵材料、防火泥等封堵，孔洞填充牢固，无缝隙。使用水封式地漏。

（三）所有线槽、配电箱（柜）封闭良好。

（四）人员、货物进出通道应设有防鼠板，门的缝隙应小于6mm。

二、灭蝇灭鼠设备设施

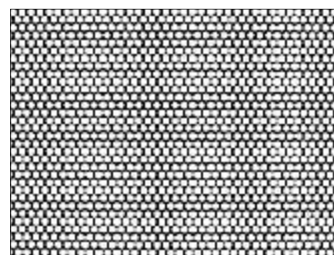
- (一) 食品处理区、就餐区宜安装粘捕式灭蝇灯。使用电击式灭蝇灯的，灭蝇灯不得悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方，防止电击后的虫害碎屑污染食品。
- (二) 餐饮服务场所内应使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。
- (三) 餐饮服务场所外可使用抗干扰型鼠饵站，鼠饵站和鼠饵必须固定安装。



三、排水通风口

- (一) 排水管道出水口安装的篦子宜使用金属材料制成，篦子缝隙间距或网眼应小于10mm。
- (二) 与外界直接相通的通风口、换气窗外，应加装不小于16目的防虫筛网。

目是指每英寸(1英寸=2.54cm)长度筛网上的孔眼数目，16目约等于40孔/cm²。



五、新增要求

- (一) 使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘应覆盖整个门框，底部离地距离小于2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于2cm。
- (二) 使用风幕机的，风幕应完整覆盖出入通道。
- (三) 收取货物时，应检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象(如鼠类、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹)，防止有害生物入侵。
- (四) 定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，应尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。
- (五) 防制过程中应采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

08 安全管理

一、机构及人员

应设立食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员单位



二、制度建设

餐饮服务企业应建立的食品安全制度：



二、制度建设

宜根据自身业态、经营项目、供餐对象、供餐数量等，建立食品安全管理制度：



三、食品安全自查

（一）结合经营实际，全面分析经营过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。

（二）根据食品安全法律法规和本规范，**自行或者委托第三方专业机构开展食品安全自查**，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。

（三）食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。

1.制度自查

对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。

三、食品安全自查

2.定期自查

特定餐饮服务提供者对其经营过程，应每周至少开展一次自查；其他餐饮服务提供者对其经营过程，应每月至少开展一次自查。定期自查的内容，应根据食品安全法律、法规、规章和本规范确定。

3.专项自查

获知食品安全风险信息后，应立即开展专项自查。专项自查的重点内容应根据食品安全风险信息确定。

4.对自查中发现的问题食品，应立即停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，应根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。

四、公示

（一）将**食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表**等公示在就餐区醒目位置。

（二）网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者应在网上公示**餐饮服务提供者的名称、地址、餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证**。

（三）入网餐饮服务提供者应在网上公示**菜品名称和主要原料名称**。

（四）宜在**食谱上或食品盛取区、展示区**，公示食品的主要原料及其来源、加工制作中添加的食品添加剂等。

（五）宜采用“**明厨亮灶**”方式，公开加工制作过程。

9 文件管理

一、食品安全管理制度运行记录表格



二、食品、食品添加剂采购应记录的信息

食品名称	规格	生产日期	保质期	供货者名称	供货者地址	供货者联系方式	进货日期	进货数量	进货单价	进货金额	进货人	验收人

宜采用电子方式记录并保存相关内容。

三、信息记录其他要求

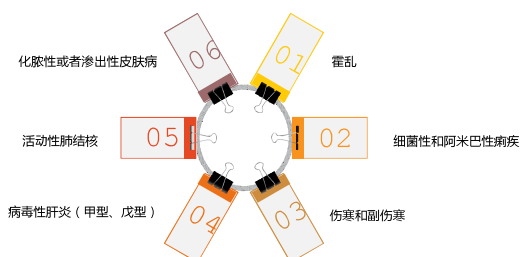
- (一) 特定餐饮服务提供者还应记录以下信息：食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用。
- (二) 实行统一配送经营方式的，各门店也应建立并保存收货记录。
- (三) 进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限宜为2年。
- (四) 网络餐饮服务第三方平台提供者和自建网站餐饮服务提供者应如实记录网络订餐的订单信息，包括食品的名称、下单时间、送餐人员、送达时间以及收货地址，信息保存时间不得少于6个月。

10
人员要求

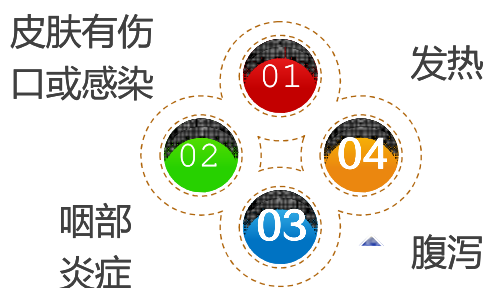
一、关于接触直接入口食品工作



二、不得从事接触直接入口食品工作的情形



三、需要暂停从事接触直接入口食品工作的情形



四、新增要求

- (一) 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。
- (二) 餐饮服务企业应每年对其从业人员进行一次食品安全培训考核，特定餐饮服务提供者应每半年对其从业人员进行一次食品安全培训考核。
- (三) 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。

11

餐饮服务预防食物中毒注意事项

一、什么是食物中毒

食物中毒其含义是指吃了不干净的食品或者把有毒有害物质当做食品摄入后出现的互不传染的急性或亚急性疾病



二、食物中毒的特点

- (1) 潜伏期较短
- (2) 症状相似
- (3) 共同的饮食史
- (4) 流行呈爆发性
- (5) 不直接传染



三、食物中毒类型



四、新型食物中毒原因

- (一) 在运输、贮存、加工制作过程中，食品受到化学性物质污染。如使用盛放过有机磷农药的容器盛放食品，导致食品受到有机磷农药污染。
- (二) 食品中的营养素发生化学变化，产生有毒有害物质。如食用油脂酸败后，产生酸、醛、酮类及各种氧化物等。
- (三) 在食品中添加非食用物质，或超剂量使用食品添加剂。
- (四) 食品贮存不当，受到真菌污染，在适宜的条件下污染的真菌生长繁殖、产生毒素。如霉变的谷物、甘蔗等含有大量真菌毒素。
- (五) 食用天然含有有毒成分的动物或动物组织。如食用野生河鲀、未经农产品加工企业加工的河鲀、织纹螺、鱼胆、动物甲状腺。
- (六) 在一定条件下，可食的动物性食品产生了大量有毒成分。如组氨酸含量较高的鲐鱼等鱼类在不新鲜或发生腐败时，产生大量组胺。
- (七) 食用天然含有有毒成分的植物或其制品。如食用有毒菌、鲜白果、曼陀罗果实或种子及其制品等。

四、新型食物中毒原因



(八) 误将化学性物质作为食品、食品添加剂食用或使用。如误将甲醇燃料作为白酒饮用，误将亚硝酸盐作为食盐使用。

A

甲醇

中毒剂量： 100mg/kg体重引起中毒，0.3~1g/kg可致死；

中毒症状： 喝醉的感觉，数小时后头痛，恶心，呕吐，以及视线模糊。严重者会失明，乃至丧命

B

亚硝酸盐

中毒剂量： 0.3~0.5克引起中毒，3克导致死亡；

中毒症状： 1.头痛、头晕、无力、胸闷、气短、心悸、恶心、呕吐、腹痛、腹泻及口唇、指甲、全身皮肤、粘膜紫绀等。
2.全身皮肤及粘膜呈现不同程度青紫色。
3.严重中毒者可昏迷、抽搐、呼吸麻痹等。

让天下没有难做的团餐生意



THANKS!