附件11

**投诉处理制度（参考式样）**

为规范学校食堂食品安全投诉受理，保障师生餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本制度。

1. 在学校食堂就餐场所公布投诉电话或设立投诉意见箱。

2. 食品安全管理员负责投诉受理工作，接到投诉后，要认真记录，及时向餐饮食品安全管理机构负责人汇报，并按要求做好调查、处理和反馈工作。

3. 对重大食品安全隐患的投诉，应由学校食堂餐饮食品安全第一责任人负责牵头，成立调查小组，开展调查处理工作，必要时向监管部门报告。

4. 如有疑似食物中毒人员进行投诉的，应做好下列工作：

（1）立即停止供餐活动，在2小时内报告所在地食品药品监管部门及教育行政部门；

（2）积极组织开展救治工作；

（3）保存造成食品安全事故或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具、设备，并保护现场；

（4）配合有关部门进行事故调查，按要求如实提供有关材料和样品；

（5）采取有效措施，防止事态扩大。

附件12

**学校食堂餐饮食品安全自查建议项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **检 查 内 容** | **结果** |
| **环境卫生** | 厨房内墙壁、天花板、门窗等是否有涂层脱落或破损 |  |
| 食堂就餐、加工及贮存场所环境是否整洁 |  |
| 防蝇、防鼠、防尘设施是否有效 |  |
| 废弃物处理是否符合要求 |  |
| **加工过程** | 加工用设施、设备工具是否清洁 |  |
| 食物热加工中心温度是否大于70℃ |  |
| 10℃-60℃存放的食物，烹调后至食用前存放时间是否超过2小时；存放时间超过2小时的食用前是否经充分加热 |  |
| 食品原料、半成品、成品存放是否存在交叉污染 |  |
| 专间操作是否符合要求 |  |
| **清洗消毒** | 餐用具是否有效清洗消毒 |  |
| 清洗消毒水池是否与其他用途水池混用 |  |
| 消毒后餐具是否贮存在清洁专用保洁柜内 |  |
| **个人卫生** | 从业人员操作时是否穿戴清洁工作衣帽，专间操作人员是否规范佩戴口罩 |  |
| 从业人员操作前及接触不洁物品后是否洗手，接触直接入口食品之前是否洗手、消毒 |  |
| 从业人员操作时是否有从事与食品加工无关的行为 |  |
| 从业人员是否留长指甲或涂指甲油、戴戒指 |  |
| **健康管理** | 从业人员是否有取得有效健康、培训证明上岗操作 |  |
| 从业人员是否患有有碍食品安全的疾患 |  |
| **食品采购** | 是否落实进货索票索证及查验制度 |  |
| 食品及原料是否符合食品安全要求 |  |
| **食品贮存** | 库房存放食品是否离地隔墙 |  |
| 冷冻、冷藏设施是否能正常运转，贮存温度是否符合要求 |  |
| 食品贮存是否存在生熟混放 |  |
| 食品或原料是否与有毒有害物品存放在同一场所 |  |
| **违禁食品** | 是否经营超过保质期食品 |  |
| 是否经营腐败变质食品 |  |
| 是否经营其他违禁食品 |  |