



食品安全管理制度 15

(可以直接使用，可编辑 实用优秀文档，欢迎下载)

食品流通经营者承诺书

为保障消费者权益，严把食品质量安全关，本经营者庄严承诺：

一、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等法律、法规、标准的规定，承担食品安全的第一责任，建立食品安全管理制度。

二、保证依法取得食品流通许可证，并凭许可证办理工商登记，领取营业执照。

三、保证有与食品流通相适应的专、兼职食品安全管理人员，从业人员取得健康证明后从事食品流通经营活动，每年进行健康检查。

四、保证建立并执行食品进货查验及记录制度，查验记录保存期限不少于二年。

五、保证依照法律、法规和食品安全标准从事食品流通活动，保证食品安全，接受社会监督。

六、保证食品流通经营场所的环境、设备、设施，符合与食品流通相适应的要求。

七、保证建立并执行定期查验及退市制度，及时清理变质、超过保质期及其他不符合食品安全标准的食品，主动将其退出市场，通知相关生产者和消费者，做好记录，并将有关情况报告铁路食品安全监管部门。

八、主动向消费者提供销售凭证，自觉履行不符合食品安全标准的食品更换、退货等义务。

九、保证食品广告的内容真实，不含有虚假或者夸大的内容，不涉及疾病预防、治疗功能。

十、及时制定食品安全事故处置方案，定期检查本企业各项食品安全防范措施落实情况，及时消除食品安全事故隐患。

食品安全管理领导小组

为了进一步强化食品安全管理工作，提高食品安全配送能力，提高公司的社会责任感和信誉度，公司决定成立食品安全管理领导小组：

组 长：周俊良（总经理）

副组长：张玉行（副总经理）

洪爱兰（副总经理）

成 员：张志满、吴丹球、

食品安全管理岗位责任制度

根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《流通环节食品安全监督管理办法》等国家有关法律、法规、规章的规定，我单位就食品卫生管理工作，制定如下制度：

一、负责人岗位职责：对食品的经营负全面责任；负责建立、健全质量管理体系，加强对业务经营人员的质量教育，保证质量管理方针和质量目标的落实和实施。定期开展质量教育和培训工作，每年组织一次全员身体检查。

二、管理人员岗位职责：对食品安全管理工作负直接责任；按时做好营业场所和仓库的清洁卫生，确保食品的经营条件和存放设施安全、无害、无污染；建立并管理员工健康档案，每年负责安排从业人员的健康检查，监督检查员工保持日常个人卫生；负责监督营业场所和仓库的温湿度在规定的范围内，确保经营食品的质量；发现可能影响食品安全的问题应立即解决，或向负责人报告。

三、购销人员岗位职责：严禁采购法律法规禁止上市销售的食品；严禁从证照不全的供货商处采购食品；进货时认真查验供货单位的《食品生产许可证》、

《食品流通许可证》、《营业执照》和《检验报告》等；确保所售出的食品在保质期内，并应定期检查在售食品的外观性状和保质期，发现问题立即下架，同时向食品安全管理人员报告。

食品进货检查验收制度

一、根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》的规定，本食品经营企业现建立食品进货查验制度，加强对食品进货货源的检查验收。

二、本企业的食品进货查验制度是指根据国家有关规定和食品生产者或其他供货者之间的合同约定，对购进的食品质量进行检查，符合规定和约定的予以验收的制度。

三、检查验收的目的是为了对本企业销售的食品货源进行把关，保证本企业所销售食品的质量。

四、本企业各级管理人员、经营人员已经和经营活动有关的人员，均应遵守本制度。

五、本企业查验内容：

- （一）营业执照；
- （二）生产许可证或流通许可证
- （三）标注通过质量认证食品的相关证书
- （四）食品质量检验证明、检疫证明
- （五）销售凭证
- （六）其它与食品安全有关的证明文件
- （七）对食品进行查验，检查食品包装标识、外观等内容。

六、本企业对所进货物进行检查验收，发现存在食品安全问题的，应提出异议，经进一步证实食品不符合食品安全要求的，拒绝验收进货。

七、本企业员工必须严格执行该制度，在签订购货合同时，必须查验供货者

的许可证和食品合格证明文件等，并亲自验货，货证相符方可采购。

食品进货台帐登记制度

一、为加强本经营单位食品质量安全管理，保证上市食品质量安全，特制定本制度。

二、本经营单位内的经营者应当建立食品进货台帐，从事批发业务的，还要建立销货台帐。

三、进货台帐应如实记录购进食品名称、购货时间、规格（品种）、数量、供货方名称及其联系方式、检验检疫证明编号、食品质量保质期期限等情况。

四、销货台帐应如实记录销售食品名称、销售时间、规格（品种）、数量、购货方名称及其联系方式等情况。

五、进货台帐和销货台帐保存期限不得少于2年。

六、本经营单位确保在购进食品时，向供货方索取有关票证，并做好登记工作，对索取的票证分类建档，以保证食品来源渠道合法、质量安全。

七、消费者有要求的，本经营单位在出售食品时，应提供合法销售凭证，未能提供合法销售凭证的，应提供商品质量信誉卡。

八、有关行政管理部门检查、检测的本经营单位食品质量信息内容，也应当做好台帐登记工作：

- （一）食品质量检查和检验、检测结果；
- （二）不合格的食品质量情况；
- （三）经多次检查、检验合格的和不合格的食品名录；
- （四）其他需要登记备注的信息。

不合格食品自行下柜销毁制度

一、为加强本经营单位食品质量管理，严厉打击制售假冒伪劣食品活动，确保本经营单位按照法定条件、要求从事食品经营活动，销售符合法定要求的食品，维护本经营单位声誉，特制定本制度。

二、对不合格食品实施退市制度，是指对销售质量不符合国家、地方或者行业标准或有关要求，或存在其他安全卫生隐患的食品，采取停止销售，退出本经营单位的管理制度。

三、下列食品为不合格食品，应停止销售，退出本经营单位：

- （一）腐烂变质、污秽不洁的；
- （二）包装破损和其他不符合食品卫生要求的；
- （三）超过安全使用期或者保质日期的；
- （四）应当检验、检疫而未检验、检疫，或检验、检疫不合格的；
- （五）掺杂、掺假，以假充真、以次充好，偷工减料的；
- （六）使用非食用色素或其它非食用物质加工的；
- （七）伪造产地，伪造或者冒用他人厂名、厂址，在商品上伪造或冒用认证标志、名优标志、国际标准采用标志、防伪标志等质量标志等，对商品质量作引人误解的虚假表示或使用绝对宣传用语的；
- （八）假冒他人的注册商标，或者擅自使用知名商品特有的名称、包装、装潢、造成和他人的知名商品相混淆，使购买者误认为是该知名商品的；
- （九）行政监管机关公布属于不合格食品的；
- （十）其他违反法律、法规规定的，或者存在隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的。

四、本经营单位工作人员发现所销售的食品属本制度所列的不合格食品，应立即停止销售该食品，并采取下列措施：

- （一）立即清点不合格食品，登记造册；
- （二）将不合格食品撤出市场，并通知生产企业或供货方，配合召回已售出食品，并向有关监督管理部门报告；

(三)对有毒有害、腐烂变质的食品应交由有关部门进行无害化处理或销毁;

(四)可能造成安全卫生危害的,立即向当地工商行政管理部门或相关行政监督管理部门报告。

五、对已经出售的严重危害人体健康、人身安全的不合格食品,本经营单位选择能够覆盖销售范围的新闻媒体予以公告,或者在营业场所内公示,通知购货人退货,将不合格食品追回和销毁。

六、本经营单位工作人员应对本经营单位内的食品进行经常性检查,发现不合格食品应立即停止销售,撤下柜台,退出超市。

七、本经营单位应对消费者作出食品质量承诺,并在出售食品时向消费者提供购货凭证或商品质量信誉卡。

质量承诺及消费投诉处理制度

一、将《食品质量安全责任承诺书》张贴于本经营场所醒目位置向社会公示,采取质量先行负责、“三包”等方式,落实质量承诺责任。

二、及时处理本经营场所发生的消费者食品投诉。提供食品时向消费者提供有关销售凭证(发票、信誉卡),作出特殊承诺的提供书面凭证。

三、确定受理后,对消费者的具体投诉内容和要求进行登记、做好投诉人姓名、住址、邮政编码、联系方式、购买食品的日期、品名、牌号、规格、数量、计量、价格、受损害情况、消费者的要求等相关内容的登记记录,并由投诉人签字盖章,将投诉人提供的凭证和有关材料复印存档。

四、受理消费者食品投诉后,及时进行调查处理,不得故意拖延或者无理拒绝。首先将本单位自身情况调查清楚,结合投诉人意见,分清责任。属于本单位责任的,按规定或者与消费者约定应当给消费者退货、换货、赔偿的,及时给消费者解决;经营者没有责任,认真向消费者解释清楚。

食品安全信息公示制度

一、为贯彻落实《工商行政管理所食品安全监督管理工作规范》，进一步加强对食品安全信息的监督，维护食品消费安全，切实维护消费者合法权益，强化对假冒伪劣、过期变质不合格食品的治理，推进食品质量监管，根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》及上海市工商行政管理局食品安全监督检查的各项制度，特制定本制度。

二、本制度所指食品安全信息是指与人民群众生产生活紧密相关，关系人身健康、食品安全的有关信息。

三、为保证食品安全监督管理工作的实施，辖区内商场、超市、集贸市场、批发市场应建立食品安全信息公示制度，以便群众了解食品质量、来源等。

四、通过食品安全信息公示，就是在进货时索取供货单位和生产单位的相关资质证明。

五、本制度所指食品安全信息公示是指工商行政管理机关及有关质检部门通过申诉、举报、执法检查、商品质量抽查等途径获得的信息以及消费者协会、各行业协会提供的食品安全的信息汇总分析，利用各种渠道向社会公示的行为。

六、食品安全信息公示的内容包括：

- （一）食品的名称、产地、生产厂家的厂名、厂址；
- （二）食品的出厂日期、保质期（有效期）；
- （三）食品的主要成份及含量检验检疫情况；
- （四）其他需要公示的食品安全信息内容。

七、食品安全信息公示的形式：

- （一）摘录电视、广播、报刊杂志等媒体发布的食品安全信息；
- （二）在工商行政管理信息网上公布的食品安全信息；
- （三）工商所在办公场所建立“食品安全信息公示栏”；
- （四）商场、超市、集贸市场、批发市场在交易场所的醒目位置设置“食品安全信息公示栏”；

八、工商行政管理机关负责监督食品准入制度的落实，对没有对食品安全信息公示的，可结合市场预警制予以警示并责令限期改正。

九、工商行政管理机关对没有落实本制度而出现食品质量等侵犯消费者合法权益等问题的，可依据工商行政管理职责予以查处。

日常卫生管理制度

一、食品经营场所与个人生活空间分开，经营场所应做到清洁、整齐，不准乱堆、乱放杂物，不得乱扔果壳、纸张，不准随地吐痰、不准乱倒垃圾；经营场所每天一清扫，每月一大扫，保持地面、门窗、墙壁、天花板的清洁，不积尘、不积水、不积蜘蛛网。

二、商品陈列整齐有序，分类分架、离地离墙摆放，不得与农药、化肥等有毒有害物品或者其他不洁物品混放。

三、仓储的食品做到先进先出，由专人定期检查，严防食品过期变质。食品贮存区应采取防鼠、防虫、防尘、防潮、通风等措施，确保存放的储物保持干燥清洁，整齐有序。

食品从业人员健康检查管理制度

一、建立并执行从业人员健康管理制度。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食

品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

二、食品从业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堂从业人员必须先进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作上岗位操作。

三、从业人员体检合格证明应随身携带，以备检查。从业人员健康检查合格证不得涂改，过期、笔迹不清无效。

四、从业人员上岗时必须穿戴整洁的工作服，并应经常换洗，保持清洁。禁止不穿洁净工作衣帽上岗和上岗期间抽烟、吃零食以及做与食品经营无关的事情，私人物品必须存放在指定的区域或更衣室内，不可放置在工作区内。

五、从业人员出现咳嗽、腹泻、发热、等碍于食品卫生的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除病症或治愈后，方可重新上岗。

六、从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

（一）工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入中食品之前应洗手消毒；

（二）穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

（三）不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品。

（四）不得在食品加工和销售场所内吸烟。

食品从业人员学习培训制度

一、食品从业员必须接受食品安全法律法规和食品卫生知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。

二、认真制定培训计划，在有关主管行政部门的指导下定期组织管理人员、从业人员参加食品安全、卫生知识、职业道德和法律、法规的培训以及卫生操作技能培训。

三、定期组织本单位食品从业人员学习《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《食品流通许可证管理办法》等法律、法规，及时掌握和了解国家及地方的各项食品安全法律，法规，做知法守法的模范。

四、食品从业人员的培训包括负责人、食品管理人员和食品从业人员。

五、新参加工作的人员包括实习工、实习生必须经过培训、考试合格后方可上岗。

六、培训方式以集中讲受与自学相结合，建立食品从业人员培训档案，将培训时间、培训内容等记录归档，以备查验。

食品安全突发事件应急处置预案

为了预防和控制本单位突发食品卫生安全事件,最大限度减少突发食品卫生安全事件的发生和危害,保障广大消费者的身体健康和生命安全,按照《食品安全法》制定本预案。

一、主要职责

1、对发生突发食品卫生安全事件的食物、工具、用具、设备等现场进行保护。

2、对发生突发食品卫生安全的事件向当地食品安全监管部门报告,详细报告发生的单位、地址、时间、中毒人数、可疑食物等。

3、协助卫生机构对中毒人员进行救治。

4、配合当地食品安全监管部门对发生突发食品卫生安全事件的现场进行采样、调查。

5、按照当地食品安全监管部门的要求封存被污染的食物用工具及用具,并进行清洗消毒。

6、公告收回已售出的造成食物中毒的食物或有证据证明可能导致食物中毒的食物。

二、应急反应

1、本单位所有从业人员发现发生突发食品卫生安全事件后应立即向负责人报告。

2、本单位负责人做为第一责任人应于2小时之内向当地食品安全监管部门

和疾控机构报告。

3、积极联系卫生机构并协助救治中毒人员。

4、立即采取措施保护现场。

食品存贮制度

一、根据《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》规定，本食品经营企业现建立食品存贮制度，确保食品贮存安全。

二、本企业各级管理人员、经营人员及与经营活动相关的人员，均应遵守本制度。

三、本企业存贮制度是按照经营食品的品质特性分类进行存贮。避免食品存贮在恶劣的条件下，是食品腐败变质。

四、应距离开放式厕所（包括倒粪池、化粪池）、游泳池、垃圾桶（站）等污染物较为集中的有碍食品卫生的场所直线距离10m以上，并在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响之外。法律、法规、规章以及技术标准、规范另有规定的，从其规定。

五、经营场所和食品贮存场所、个人生活区分开。

六、食品要分类、分架、隔墙、离地上架存放，各类食品有明显标准，有异味或易吸潮的食品应密封保存或分库存放，易腐食品要及时冷藏、冷冻保存，植物性食品、动物性食品和水产品冷藏、冷冻时应分类摆放。

七、销售生鲜食品的，应当按照生鲜品的保鲜温度要求，选择陈列设备，陈列设备应保持清洁，无积水和污渍。

八、贮存生鲜区域的商品和原材料、辅料应配置必要的低温贮存设备，包括冷藏库（柜），冷藏库（柜）温度 -2°C — 5°C ，冷藏库（柜）温度低于 -18°C 。

九、采用高温保藏销售熟食的应当另设专柜，设置隔离设施和能够开合的食品输送窗。

十、食品贮存应配备专用的消毒设备、随时对存贮设备、工具、容器等进行

洗涮消毒。

十一、食品储存要做到先进先出，尽量缩短储藏时间，定期清仓检查，防止食品过期、变质、霉变、生虫，及时清理不符合食品安全标准的食品。

食品经营操作流程

一、审验供应商的经营资格

二、计划、采购、索票索证（查验供货者的许可证和食品合格的证明文件）

三、运输（运输和装卸食品的容器、工具和设备安全、无害，保持清洁）

四、验收检查

五、记入台账（记录食品的名称、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）

六、贮存食品（按照保证食品安全的要求贮存食品）

七、上货架（食品与非食品、生食品与熟食品分区摆放）

八、食品质量自检（及时清理变质或者超过保质期的食品）

九、销售食品（售货人员应当保持个人卫生，生产、销售食品时，将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；盛放直接入口食品的容器，使用前洗净、消毒，保持清洁；直接入口的食品有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料，销售直接入口食品时，使用售货工具）

十、售后服务

食品安全管理制度

为做好食品经营工作，切实保障消费者人身安全和健康，特制定以下制度：

食品从业人员健康管理制度

一、食品经营者建立并执行从业人员健康管理制度。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

二、食品经营人员每年进行健康检查，取得健康证明后参加工作。

三、应当建立健全本单位的食品安全管理制度，加强对职工食品安全知识的培训。

四、从业人员体检合格证明应随身携带，以备检查。

五、从业人员健康检查合格证不得涂改，过期、笔迹不清无效。

食品安全管理人员制度

一、制定本单位食品卫生管理制度和岗位卫生责任制管理措施。

二、制定本单位食品经营场所卫生设施改善的规划。

三、按有关发放食品流通许可证管理办法，办理领取或换发食品流通许可证，无食品流通许可证不得从事食品经营。做到亮证、亮照经营。

四、组织本单位食品从业人员进行食品安全有关法规和知识的培训，培训合格者才允许从事食品流通经营。

五、建立并执行从业人员健康管理制度。

六、对本单位贯彻执行《食品安全法》的情况进行监督检查，总结、推广经验，批评和奖励，制止违法行为。

七、执行食品安全标准。

八、协助食品安全监督管理机构实施食品安全监督、监测。

食品安全检查制度

一、配备专职或者兼职食品安全管理人员，负责日常食品安全监督检查。

二、食品安全管理人员坚持落实每天检查各部门、各岗位的卫生状况和岗位责任制的执行情况，并作好登记。

三、每日组织一次卫生检查，单位负责人每月组织考核食品安全管理人员工作。

四、每次检查，都必须有记录。

五、发现问题，应有人跟踪改正。

六、检查内容应包括食品储存、销售过程；陈列的各种防护设施设备，冷藏、冷冻设施卫生和周围环境卫生。

七、对损坏的卫生设施、设备、工具应有维修记录，确保正常运转。

八、各类检查记录必须完整、齐全，并存档。

食品从业人员个人卫生制度

- 一、从业人员每年应当进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。
- 二、勤洗澡、勤洗手、勤剪指甲。
- 三、勤洗衣服、被，勤换工作服，进入操作间须戴发帽，头发必须全部戴入帽内。
- 四、定期理发，不留长胡须。
- 五、平日不染红指甲，上班不戴戒指，手表，手鐲。
- 六、不准穿工作服上厕所，大小便后坚持洗手消毒。
- 七、工作时严禁吸烟。
- 八、工作时不要随地吐痰。
- 九、不准用工作服擦汗，擦餐具或擦鼻涕。
- 十、不准用手抓直接入口食品。
- 十一、不准对着食品咳嗽或大喷嚏。
- 十二、自觉遵守卫生制度。
- 十三、抹布专用，经常搓洗，消毒。

食品安全自检自查与报告制度

- 一、本经营单位内经营者应保持场内整洁卫生，经营食品必须符合国家、地方或行业制定质量卫生标准。
- 二、本经营单位配备专职食品质量管理员负责食品质量的督促管理工作，并做好进货食品索证和查验登记工作，经常查验上柜食品的内外质量，严格执行食品准入各项标准，保证不销售任何不合格食品。
- 三、经质量自检不合格的食品，应立即撤柜停止销售，进行销毁或作无害化处理，不得进入本经营单位销售。
- 四、本经营单位设立食品安全信息公示栏，对每天的食品质量自检结果（包括品种、产地、检测情况等）进行公示。

食品采购管理制度

- 一、采购食品，应当查验供货者的许可证和食品合格的证明文件。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、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。食品进货查验记录应当真实，保存期限不得少于二年。实行统一配送经营方式的食品经营企业，可以由企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格的证明文件，进行食品进货查验记录。
- 二、采购各类食品应注意生产日期或保存期等食品标识，不应采购快到期或超期食品。
- 三、采购时应向销售方索取该批产品有效许可证和食品合格的证明文件。
- 四、禁止采购腐败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或其他感官性状异常、可能对人体健康造成危害的食品。

五、禁止采购掺假、掺杂、伪造、冒牌、超期或用非食原料加工的食品。

六、采购人员应记录采购食品的来源及保管好相关的资料，注意个人卫生并随时接受管理人员检查。

不合格食品召回及处理制度

一、为防止不合格食品进入消费领域，侵害消费者合法权益和人民群众生命财产安全，影响企业信誉，特制定本制度。

二、食品经营者必须认真做好上柜及仓储食品的经常性检查，如发现下列情形之一者，必须立即撤下柜台或清除出库，停止销售：

1. 已经变质、超过保质期的食品；
2. 经法定检测机构和行政执法机关检测为不合格的食品；
3. 不符合食品安全标准的食品；
4. 国家明令禁止生产、销售的食品和发现其生产加工的原料、辅助材料、添加剂为不合格产品或违反国家禁令或其生产工艺不符合法定要求的食品。

三、对已经售出的严重危害人身安全的食品，必须依据销售台帐立即召回，并及时向工商部门报告和退还货款或进行赔偿。

四、对已经售出的严重危害人身财产安全的食品，在发现后一个小时内营业场所公示，并选择能够覆盖销售范围的新闻媒体予以公示，通知购货人立即停止销售、使用，负责将该批产品召回并销毁。

五、不合格食品一经退市或召回，不得再次投入市场。

食品储存管理制度

一、食品贮存方法：

1、低温贮存

1) 冷藏贮存：0℃至-10℃条件下贮存

2) 冷冻贮存：0℃至-29℃条件下贮存

2、常温贮存

贮存基本要求（1）清洁卫生（2）通风干燥（3）无鼠害

二、食品贮存库的卫生要求：

1、门窗、四壁完整，不漏雨，地面用不渗水无毒材料铺石。

2、库内保持通风、干燥，避免阳光直射。

3、要安装纱门、纱窗，挡鼠板，保证无蝇、无鼠、无昆虫。

4、高温冷库温度控制在4℃—0℃。

低温冷库温度控制在-18℃以下。

三、食品贮存的卫生管理

1、建立入库、出库食品登记制度。按入库时间先后分类存放，先进先出。

2、各类食品要分开存放、按品种种类，进库整齐存放日期分类。

3、存放的食品应与墙壁，地面保持一定的距离。离地20CM—30CM，离墙30CM，货架之间有间距，中间留有通道。

- 4、建立库存食品定期检查制度掌握食品的保质期，防止发生霉烂，软化发臭，鼠咬。
- 5、仓库要定期打扫。
- 6、食品贮存库内不得存放农药等有毒有害物品。
- 7、冷库内不得存放腐败变质和有异味的食品。

废弃物处置管理制度

- 一、安排专人负责废弃物的处置、收运、台账管理工作。
- 二、将废弃物分类放置，做到日产日清。
- 三、严禁乱倒乱堆废弃物，禁止将废弃物倒入工作场所和生活垃圾收集设施。
- 四、废弃物应当实施密闭化运输，运输设备和容器应当具有药店废弃物标识，整洁完好，运输中不得泄漏、散落。
- 五、禁止将废弃物交由未经相关部门许可的处置单位或个人处理。
- 六、建立废弃物产生、收运、处置台账，详细记录药店废弃物的种类、数量、去向、用途等情况，并定期向相关部门报告。
- 七、企业负责人应实时监测废弃物处置管理，并对处置行为负责。

临近保质期食品管理制度

保质期是指预包装食品在标签指明的贮存条件下，保持品质的期限。
临近保质期，是指距食品包装物上标明的最后保质日期的期限。
定义临近保质期食品具体要求如下：

商 品 保 质 期 限	日 期 要 求
保质期<一年	临近保质期为 45 天
半年 < 保质期 < 一年	临近保质期为 30 天
90 天 < 保质期 < 半年	临近保质期为 20 天
30 天 < 保质期 < 90 天	临近保质期为 10 天
10 天 < 保质期 < 30 天	临近保质期为 2 天
保质期 < 10 天	临近保质期为 1 天

临近保质期食品必须及时放置到临保食品专区。

食品安全突发事件应急处置方案

- 一、立即抢救：在第一时间组织人员，立即将中毒者送医院（120）抢救。
- 二、及时报告：发生食品安全事故后，有关人员立即向食品安全事故应急处置领导小组报告；立即停止经营活动，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及用具、设备设施和现场。自事故发生之时起2小时内向县级人民政府卫生行政部门（县卫生应急办）和食品药品监督管理部门（县食品药品稽查大队）报告，报告内容有：发生食品安全事故的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人数，主要临床表现，可能引起中毒的食物等。并按照相关部门的要求采取控制措施。

三、保护现场：发生食物中毒后，在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，病人吃剩的食物不要急于倒掉，食品用工具容器、餐具等不要急于冲洗，病人的排泄物（呕吐物、大便）要保留，提供留洋食物。

四、负责人及有关工作人员，要配合食品安全监督管理部门进行食品安全事故调查处理如实反映食品安全事故情况。将病人所吃的食物、进餐总人数，同时进餐而未发病者所吃的食物，病人中毒的主要特点，可疑食物的来源、质量、存放条件、加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映。

五、事故责任追究：对事故延报、谎报、瞒报、漏报或处置不当的，要追究当事人责任；食品安全事故应急处置领导小组应做好中毒人员的安抚工作，确保不让事态扩大，任何人不得自行散布事故情况信息，造成严重后果的要追究其法律责任。

投诉处理规定

1、接到顾客投诉时，员工必须聆听，同时将顾客投诉的时间、姓名、住址、联系电话及投诉主题详细记录，并将相关信息及时反馈企业负责人。

2、企业负责人接到投诉信息后，必须做好核实、分析，根据各种投诉性质和程度及时作出相应的处理办法，限期处理和回复。

3、将问题处理妥善后，须于 2 小时内反馈客户中心，以便跟进验证和回访顾客（回访时效在 2 个工作日内执行）。

嘉禾县健康堂大药房

2021 年 6 月 7 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/505312101230011224>