

ICS 03.080

CCS A 12

T/PDZL

上海市浦东新区质量技术协会团体标准

T/PDZL 007—2024

中小学校供餐企业服务和食品安全管理规 范

2024 - 04 - 01 发布

2024 - 04 - 01 实施

上海市浦东新区质量技术协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市浦东新区质量技术协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市浦东新区质量技术协会、上海市浦东新区学生体质健康促进会、。

本文件主要起草人：。

本文件首批承诺执行单位：。

中小学校供餐企业服务和食品安全管理规范

1 范围

本文件规定了中小学校供餐企业服务和食品安全管理的基本要求、服务评估能力、食品安全管理、服务要求、安全与应急、质量监督与评价改进。

本文件适用于浦东新区中小学校供餐的企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品
GB 4806.8 食品安全国家标准 食品接触用纸和纸板材料及制品
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 22918 易腐食品控温运输技术要求
GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求
GB 29753 道路运输 食品与生物制品冷藏车 安全要求及试验方法
GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 38375 食品低温配送中心规划设计指南
GB/T 41243 绿色仓储与配送要求及评估
GB 50072 冷库设计标准
JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求
SB/T 10857 餐饮配送服务规范
DB31/T 495 餐饮企业现场管理规范
DB31/2023 食品安全地方标准 集体用餐配送膳食
DB31/2024 食品安全地方标准 集体用餐配送膳食生产配送卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

学校食堂

学校为学生和教职工提供就餐服务，具有相对独立的原料存放、食品加工制作、食品供应及就餐空间的餐饮服务提供者。

3.2

学校食堂供餐企业

为学校食堂提供人员、加工制作、经营或者食品安全管理等服务的第三方管理活动的企业（以下简称企业）

4 基本要求

4.1 应依法取得营业执照。

4.2 应依法取得食品经营许可证并始终保持合法有效。

- 4.3 在本市应有固定的办公场所，自有或租赁均可。
- 4.4 应有稳定的管理团队，并有完善的管理制度。
- 4.5 应购买食品安全责任保险或含有食品安全责任赔偿的相关险种，并在有效期内。
- 4.6 企业应通过 ISO 90001 质量管理体系认证和食品安全管理体系（ISO 22000 食品安全管理体系或 HACCP 食品安全保证体系二者任意一种）。
- 4.7 社会信用良好，近三年内未发生行政处罚，如有食品安全事故或相关食品安全行政处罚的企业，将永不能参与中小学校食堂经营。

5 服务评估能力

5.1 从业人员要求

- 5.1.1 应对从业人员开展岗前培训，每年至少组织 2 次职工继续教育培训，每位职工继续教育培训时长不少于 20h，与食品质量安全、客户服务相关的从业人员继续教育培训时长不少于 40h。
- 5.1.2 与食材直接接触的从业人员应持有食品行业类别的健康合格证明，食材检验人员应持有上岗资格证书或培训合格证书。
- 5.1.3 应设立客户服务岗位或部门，提供业务咨询、受理、投诉等服务，对外服务人员应保持良好的服务态度、服务质量，行为举止文明礼貌。

5.2 场地设施要求

5.2.1 基础要求

- 5.2.1.1 应具有相对独立的作业场所和储存场所以及设施设备，其卫生要求应符合 GB 31621 和 GB 31654 的要求。
- 5.2.1.2 应配备除“四害”、卫生清洁、清洗消毒等各类设施设备和物资。
- 5.2.1.3 应配备视频监控、消防等各类设施设备和物资。

5.2.2 收(发)货区

- 5.2.2.1 收(发)货区宜设置在通风阴凉处，应根据进出货量、进出频次等确定收(发)货区面积大小，并具备温度设定功能。
- 5.2.2.2 收(发)货区内应设置独立的验收区域。

5.2.3 储存区

- 5.2.3.1 应依据食材的不同存储需求规划不同的储存区。储存区规模应根据存储量、品类、周转天数等因素确定。储存区内应配置独立的退货区。
- 5.2.3.2 根据食材的形态及特性，储存区一般划分为 3 个~4 个温区，如：
 - a) 冷冻区（适用温度范围-18℃以下）；
 - b) 冰温区（0℃以下、食材冻结点以上）；
 - c) 冷藏区（适用温度范围 0℃~8℃）；
 - d) 常温区（适用温度范围 8℃~25℃）。
- 5.2.3.3 储存区的测温设备应定期进行计量检定或校准。
- 5.2.3.4 储存区中冷库建筑及制冷系统应符合 GB 50072 和 GB/T 38375 的规定，并设置温度可调的功能区域。

5.2.4 加工区

- 5.2.4.1 加工区应设置在独立区域，配置相应的给排水、送风、排风等设施，加工区的温湿度应满足食材加工所规定的温湿度。
- 5.2.4.2 加工作业区应进行定期消毒，并做好消毒记录。

5.2.5 分拣区

- 5.2.5.1 分拣区宜规划在收(发)货区或单独设置，温度适宜、通风干燥。

5.2.5.2 应配备分拣、验收、称重、包装、装卸、运输等各类设施设备和物资。

5.2.5.3 称重的设备应定期进行计量检定或校准。

5.2.6 检测区

5.2.6.1 应设置快速检测室，配备农残、吊白块、亚硝酸盐、甲醛、二氧化硫等项目快检设施设备。

5.3 供应商管理

5.3.1 供应商应符合以下要求：

- a) 具备经营相应品种食材的经营证照；
- b) 具备符合食材质量安全管理要求的固定经营场所，非流动商户；
- c) 具备稳定的进货渠道，能保证供应的食材品种和数量稳定；
- d) 近3年无违法犯罪记录、无不良信用记录。

5.3.2 应查验供应商的经营证照，根据供应商类型索取并留存相关证照的复印件，如营业执照、食品经营许可证、食品生产许可证、动物防疫条件合格证、生猪定点屠宰证、法人身份证等材料，并由供应商签章。从农户处收购食用农产品的，应查验并留存自然人身份证及联系方式。

5.3.3 应对供应商进行评价和选择，建立合格供应商资料库，并从合格供应商处采购。

5.3.4 宜对供应商进行分类分级管理，制定差异化评价标准，动态调整管理级别。

5.3.5 供应商评价应每年进行一次，评价内容包括供货能力、产品抽检合格率、进货查验合格率、投诉记录、信用评价等。

5.4 配送车辆要求

5.4.1 配送车辆应符合 GB/T 41243 和 GB/T 22918 的要求，并按 JT/T 794 的要求装载定位系统。

5.4.2 冷藏车应符合 GB 29753 的要求。

5.4.3 配送车辆应具有封闭式车厢，车厢内无异味、无明显生锈部位，并可根据需要进行温度调控。

5.4.4 配送车辆应仅用于食材的配送，专车专用，不得与其他非食材类物品混用。

5.5 信息化管理

5.5.1 宜集成利用物联网、大数据、云计算等现代信息技术，建立完善配送信息管理系统，对订单、学校、货物、线路、车辆、交接情况、操作人员等信息数据进行实时上传和跟踪管理。

5.5.2 配送信息管理系统应实现货物跟踪、实时监控、路径优化、动态导航、异常报警等功能，应实现学校对订单状态、实时数据与历史数据、异常报警处理等信息的在线查询。

5.5.3 管理人员应通过卫星定位技术和地理信息系统等加强对配送车辆和配送人员送货在途实时监控管理工作，及时向学校反馈配送工作状况。

5.5.4 车辆驾驶员及配送企业应做好货物从搬运装卸、验单封箱、中途运输到交货验收的全程监控。

5.5.5 配送信息管理系统中涉及的配送服务管理数据，应储存并按日进行备份；应有防止学校信息的泄露及不正当使用的措施。

5.5.6 宜使用信息化手段建立索证索票台账和进货查验台账，并与“xxx”系统数据关联互通。

5.5.7 提供冷链物流配送服务的，应建立完善的冷链配送信息管理系统。

5.5.8 配送信息管理系统宜预留传输接口，实现配送各相关方之间的数据共用、资源共享和信息开放。

6 食品安全管理

6.1 管理人员

6.1.1 应至少配备1名食品安全管理员。管理用餐人数 ≥ 500 人的中小学校食堂，还应至少配备1名食品安全总监。

6.1.2 食品安全总监、食品安全管理员应具备下列食品安全管理能力：

- a) 掌握相应的食品安全法律法规、食品安全标准；
- b) 具备识别和防控相应食品安全风险的专业知识；
- c) 熟悉本企业食品安全相关设施设备、工艺流程、操作、规程等生产经营过程控制要求；

- d) 参加食品安全管理培训；
- e) 其他应具备的食品安全管理能力。

6.2 现场管理

- 6.2.1 应按照 DB31/T 495 的要求实施“六 T”实务现场管理方法。
- 6.2.2 应建立并执行食品从业人员健康管理制度、供应商管理制度、食材索证索票管理制度、食材进货查验管理制度、食材出入库管理制度、不合格食材召回制度、食品安全追溯制度、食材检验检测制度、食品安全管理制度、卫生管理制度、食品安全事故处置预案、送货不达处置预案等。
- 6.2.3 应建立食材配送单证制度，对单据、库存、运输、配送等管理及数据统计、费率结算、签收确认、信息反馈和追踪查询等均有记录留档，并具有可追溯性。
- 6.2.4 应建立客户管理制度，根据学校不同需求定制服务方案，并建立客户档案。
- 6.2.5 应建立多渠道沟通协商机制，包括网络、电话、短信、信函、走访等方式。

6.3 原料管理

- 6.3.1 采购食品，应当查验供货者的许可证和产品合格证明文件，建立食品进货查验记录台账。
- 6.3.2 米、面、油、蛋、奶等大宗食品及原辅材料，应通过公开招标、定点采购的方式确定供货商。
- 6.3.3 生鲜食品原料应做到每日清、无库存。粮、油、调味品等耐储存食品原料采购可根据学校储存条件制定。
- 6.3.4 用水应符合 GB 5749 的规定。对加工用水水质有特殊需要的，应符合相关规定。
- 6.3.5 不应采购、使用国家明令禁止或不符合食品安全标准的产品，食品添加剂采购应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐等国家禁止在餐饮业使用的品种。
- 6.3.6 原材料配送过程中，车辆及用具应清洁卫生，温度和湿度应符合相关要求。
- 6.3.7 原料验收、贮存应符合《学校食品安全与营养健康管理规定》的要求，落实索票索证记录并保存进货查验、出厂检验、食品销售等信息。
- 6.3.8 原料贮存场所根据贮存条件分别设置，食品与非食品库房应分设。并配备良好的通风、防潮、防蝇、防鼠等设施设备。
- 6.3.9 原料贮存应当分类、分架、离墙、离地存放，遵循先进先出的原则摆放，加工制作食品的容器和工具按标识区分使用，确保生熟分开。不同区域要有明显标识，并在贮存位置标明食品的名称、生产日期或生产批号、保质期、供货商及联系方式等内容。
- 6.3.10 食堂应建立物品的入库、出库管理及盘点制度，在入库、验收、保管、出库应手续齐全，物、据、账表相符，日清月结。

6.4 食品加工

- 6.4.1 食品加工应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。
- 6.4.2 在加工过程中应当检查待加工的食品及原料，发现有腐败变质或者其他感观性状异常的，不得加工或者使用。
- 6.4.3 食物烧透煮熟的食品，加工制作时食品的中心温度应达到 70℃ 以上，烹调后至食用前存放时间不超过 2 小时。
- 6.4.4 生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标识，设立固定区域或场所存放。直接入口食品与食品原料或者半成品应分开存放，半成品与食品原料应分开存放。
- 6.4.5 必须采用新鲜安全的原料制作食品，不得加工或使用腐败变质、感官性状异常的食品原材料，以及法律法规禁止生产经营的其他食品。
- 6.4.6 应严格按照规定使用食品添加剂，严禁超范围、超剂量使用食品添加剂，严禁使用非食用物质加工制作食品。
- 6.4.7 食品加工设备、用具和盛放直接入口食品的容器，使用前应当洗净、消毒。食品加工结束后要及时清理加工场所，做到地面无污物、残渣；及时清洗各种设备、用具和容器，做到定期消毒，归位摆放，保持清洁。

6.5 食品留样

- 6.5.1 应建立食品原料及成品留样制度、每餐的加工制作的每种食品成品进行留样，每个品种留样量

应当满足检验需要，不得少于 200 克，并记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人员等。留样食品应当由专柜冷藏保存 48 小时，冷藏温度应控制在 0℃~8℃，冷冻温度应低于-12℃。

6.5.2 食品留样冷藏专柜应定期清理，并做好清理记录。

7 服务要求

7.1 接单

7.1.1 宜根据学校规模、用餐方式、季节属性和营养搭配情况等，接单前为学校提供下单建议清单。

7.1.2 配餐原则：多样搭配、粗细搭配、荤素兼备、干稀适度、易于消化、卫生安全，警惕营养过剩，避免营养不足。

7.1.3 应配备专(兼)职营养配餐师并持证上岗，同时做好营养食谱设计、编制等供餐营养管理工作。

7.1.4 应制订学校食谱并及时公布，食谱中不宜过多供应油炸食品。

7.1.5 通过线上和线下两种接单方式进行接单，接单后至少对客户名称、食材名称、规格、数量、配送时间、地址等信息进行二次确认。

7.1.6 接单时，应充分考虑各类食材属性，对于不适合中小学生学习食用或不宜放在一起食用的食材，接单前应明确拒绝供应相关食材，并向学校作出书面说明。

7.1.7 不适合学校食堂使用的食材包含但不限于：

- a) 四季豆；
- b) 鲜黄花菜；
- c) 发芽土豆；
- d) 野生菌菇；
- e) 裱花蛋糕；
- f) 冷荤类、生食类食材。

7.1.8 应在学校下单后 24h 内对下单凭证进行整理存档，并填入销售出库台账。

7.2 采购

7.2.1 采购流程

7.2.1.1 学校下单后，应形成每日采购计划，采购计划应包含食材品名、规格等级及特殊要求。

7.2.1.2 按照采购计划要求向符合 5.4 要求的合格供应商进行采购，采购应按照 7.2.2 的要求进行索证索票。

7.2.2 索证索票

7.2.2.1 应索取并留存每批次食材的供货清单或购物凭证，确保票据真实有效(时间、品种、批次、数量等对应关系准确)，并由供应商签章。

7.2.2.2 应索取并留存每批次食材的产品合格证明，包含动物检疫合格证明、肉类品质合格证明、出厂检验报告、第三方检验报告、食用农产品合格证明、产品合格证等，确保合格证明真实有效(时间、品种、批次、数量等对应关系准确)，跨省调运的猪牛羊肉、禽肉等动物检疫合格证明应当具有途经地或接收地检疫部门签章。

7.2.3 临时采购

7.2.3.1 学校有特殊需求而现有合格供应商无法满足供货需求时，执行临时采购程序。

7.2.3.2 临时采购的供应商应符合 5.4.1 的要求，采购时应查看供应商经营证照，向供应商索取购物凭证，并记录供应商名称、地址、联系方式等信息。

7.3 验收和检测

7.3.1 验收

7.3.1.1 应按表 1 的要求对所有食材进行逐批验收，并建立进货查验记录台账。

7.3.1.2 对验收不符合要求的食材，验收人员应拒收并要求采购员或供应商更换无问题食材，必要时向有关部门报告

7.3.2 检测

7.3.2.1 应按表2的规定执行检测,检测室监控视频应与行业主管部门或教育主管部门相关系统联网,实现远程监管,检测数据应及时上传“xxx”。原始记录及检测报告应保留一年以上。

7.3.2.2 每批次食材应做到应检尽检,不得假检、漏检、错检、乱检,每品种、每批次食材取样不得混装,应进行区隔,防止互相污染,影响检测结果。

7.3.2.3 检测结束后应进行留样,留样要求如下:

- a) 留样数量不少于125g,同时应满足复检的数量要求;
- b) 鲜活类食材留样时间不少于72h;
- c) 预包装食品及散装食品留样时间不少于30天(若30天已过保质期的保留至保质期最后一天);
- d) 留样器具每次用后应当清洗消毒;
- e) 留样环境(常温、冷藏、冷冻)应当符合食材特性要求。

7.3.2.4 检测试剂应在有效期内,并按储存要求存放(常温、冷藏、冷冻)。

7.3.2.5 应指派专人每日对食材检测情况进行监督检查,包括现场检查、监控倒查等。

7.3.2.6 快速检测不合格产品应及时向监管部门报告。

7.4 储存

7.4.1 堆码时应稳固且有孔隙,堆码不影响食材的出入和冷库内冷风的循环。

7.4.2 有冷藏、冷冻贮藏要求的食材入库前应进行预冷。食材入库前的温度高于库存温度时,应先进行降温处理,达到库温要求后方可入库。

7.4.3 具有强烈气味的食材应单独存放,对乙烯敏感的蔬菜和水果不应与其他蔬菜及水果同储。

7.4.4 应每日对冷库运行情况进行检查,记录储存温度及其变化。

7.4.5 应每日对储存环境整理、清扫和检查,保持干净整洁、适宜食材储存。

7.4.6 应遵循先进先出的原则,每日对库存商品进行清点和盘存,检查食材质量情况和剩余保质期,对问题食材(变质腐烂、有异味、剩余保质期不足1/2等)进行处理,盘存后保留相应记录。

7.5 分拣

7.5.1 预加工

7.5.1.1 食材分拣加工操作应在5.2.4、5.2.5规定的加工区、分拣区进行,依据先进先出的原则进行拣选和粗加工,分拣加工过程中食材不应直接接触地面。

7.5.1.2 分拣食用农产品时,应对所有食材进行翻箱翻袋查验、逐一拣选,将问题食材(腐烂、有异味、酸败、黄叶、虫叶、过老等)全部挑出,必要时应使用刀具等分拣工具进行粗加工。

7.5.1.3 分拣验收工作实行交叉检查制,除分拣员自行复查外,分拣主管应对已分拣商品进行交叉检查,按送货单逐一检查分拣商品品种、质量、数量等项目并记录检查情况。

7.5.1.4 分拣完成后的剩余食材库存应查验后重新入库储存。

7.5.2 包装标记

7.5.2.1 食材包装材料应无毒、无害、易降解,符合GB 4806.1、GB 4806.7、GB 4806.8的要求。

7.5.2.2 应开展托盘循环共用和包装回收共用,标准托盘共用系统应按照SB/T 11153的相关要求。

7.5.2.3 已分拣的食材应当张贴信息标识标签,标识标签上应注明食材品种、数量、要货单位名称及分拣时间等信息。

7.5.2.4 配送包装应符合SB/T 10857的规定。

7.6 运输

7.6.1 日常运输

7.6.1.1 根据食材的品种、流向、发运线路等制定合理的发运计划,核对发货信息,确定运输工具,确保食材在承诺时限内安全送达(不可抗力等因素除外),配送及时率应达到95%以上。

7.6.1.2 根据先远后近、先急后缓、先大单后小单、同票同车等原则进行装卸货。装卸货应做到轻拿轻放。货品应均衡分布,堆码稳固,防止偏重。

- 7.6.1.3 食材在运输过程中应符合保证食材安全所需的温度等特殊要求。
- 7.6.1.4 运输工具和装卸食材的容器、工具和设备应保持清洁和定期消毒。同一运输工具运输不同食材时，做好分装、分离或分隔。不得运输有毒有害物质，防止食材污染。
- 7.6.1.5 运输工具应采取防颠簸、防火、防雨、防尘等适当的防护措施。运输工具受损时，应进行食材的损坏检查。
- 7.6.1.6 进入校园后，应按规定线路行驶，并服从校园安全管理，校园内遇到行人应停车让行。

7.6.2 特殊运输

- 7.6.2.1 特殊运输应满足 7.6.1 的要求。
- 7.6.2.2 防疫情况下，应根据防疫政策、教育主管部门及学校防疫规定，制定具体可行的防疫措施和防疫配送方案，应当包括不同等级响应下、不同管控级别下的防疫措施及配送计划，针对学校封控、配送企业封控、食材主要采购地封控、整个地区封控等情况下的应急处置方案。
- 7.6.2.3 中高考期间，应根据教育主管部门、学校的中高考等重要时段工作要求及安排，制定具体可行、适宜组织实施的中高考期间食材配送方案，应当包括期间学校特殊需求的响应、食材质量安全保障、期间交通管制的配送计划、注意事项等内容。
- 7.6.2.4 应针对学校临时应急需求、食品中毒（安全卫生）、送货不达、自然灾害、停水停电等各类应急突发事件制定相应的应急预案，应急预案应包括组织机构、人员配备、基本保障、处置流程等内容。

7.7 送达

- 7.7.1 交接时配送人员应和收件人就送达食材的品种、品牌、规格、等级、数量、生产日期、保质期、包装、运输环境、食材温度等信息进行当面验收，验收无误后由收件人签字确认，并及时反馈签收信息。
- 7.7.2 发生退货、补货、换货等情况的，应当按学校要求的时间送达。
- 7.7.3 当食材无法正常送达时应第一时间通知学校，告知无法正常送达的情况，并给出应急方案，承诺后续具体送达时间或解决方案。

7.8 餐饮具清洗消毒保洁

- 7.8.1 设置专用的餐饮具清洗、消毒、保洁区域(或专间)及设备，清洗消毒设备设施的大小和数量应能满足需要。
- 7.8.2 餐饮具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开，采用化学消毒的，至少没有 3 个专用水池。各类水池应以明显标识标明其用途。
- 7.8.3 消毒后的餐饮具及时放入保洁柜密闭保存备用。盛放消毒餐饮具的保洁柜要有明显标记，保洁柜应当定期清洗，保持洁净。已消毒和未消毒的餐饮具要分开存放，保洁柜内不得存放其他物品。
- 7.8.4 餐饮具做到当餐回收，当餐清洗消毒，不得隔顿、隔夜。
- 7.8.5 洗刷消毒结束，及时清理地面、水池卫生，及时处理泔水桶，做到地面无积水，内无残渣、泔水桶内外清洁。

7.9 餐厨垃圾处理

- 7.9.1 餐厨垃圾应与生活垃圾分类放置，不应混存，做到日产日清。
- 7.9.2 餐厨垃圾应由有资质的企业处理，并签订合作协议，同时做好餐厨垃圾处置台账。定期公示垃圾运量。
- 7.9.3 其他要求应符合《上海市生活垃圾管理条例》。

8 安全与应急

8.1 消防安全

- 8.1.1 应制定消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案。
- 8.1.2 应积极参加消防训练，掌握基本消防知识，熟练操作消防器材，定期检查消防设备，确保器材运行良好，定期开展消防检查和应急疏散演练，增强消防意识，消除消防安全隐患。

8.1.3 负责消防安全的操作人员应取得资格证书。

8.2 用电安全

8.2.1 用电产品在规定的使用寿命期内使用。

8.2.2 任何用电产品在运行过程中有必要的监控措施。

8.2.3 用电产品以及电气线路周围不应堆放易燃、易爆和腐蚀性物品，应留有足够的安全通道和工作空间。

8.3 食品安全

8.3.1 学校应当建立集中用餐食品安全应急管理和突发事故报告制度，制定完善的食品安全事故处置方案。细化信息报告、人员救治、现场保护、证据保全、危害控制、事故调查、善后处理、舆情应对等具体措施，并定期组织应急演练。督促食堂及从业人员严格按照操作规范落实预防食品安全事故的各项措施。

8.3.2 发生食品安全突发事件后，学校应立即启动应急预案，按照要求上报，同时积极协助医疗机构救治病患，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工(用)具、设施设备、集中就餐剩余食物和患者的呕吐物(排泄物)等重要检测样品和现场，并按照相关监管部门的要求采取控制措施，配合开展调查处理。

8.3.3 任何单位和个人不得迟报、漏报、瞒报食品安全突发事件信息。

8.4 传染病防控

学校食堂按照国家和上海有关传染病防控的政策和措施执行。

9 质量监督与评价改进

9.1 质量监督

9.1.1 相关主管部门应核查企业资质，确保为学校提供食品的企业符合本文件要求，同时确保企业的生产、配送膳食应符合 DB31/2023 和 DB31/2024 的规定。

9.1.2 学校宜设置质量监督员，每年按照本文件要求进行自查自检，针对发现的问题及时改进，并做好资料收集、整理工作。

9.1.3 应每年开展一次顾客满意度调查，并及时分析、改进不满意之处。

9.1.4 宜以 GB/T 19012 为指南，构建学校投诉处理管理体系，明确投诉处理程序和响应时间。

9.1.5 投诉应在合同约定的时限内进行处理，投诉处理的结果应及时反馈学校；无法在合同约定的时限内处理的，应及时同学校进行沟通，并明确延期答复时间。所有投诉应有记录和提供投诉处理的进度查询，并采取预防措施防止此类事件再次发生。

9.1.6 对不合格的食材应进行召回，召回的食材应评价后处理。

9.1.7 对存在或可能存在重大食品质量安全风险的食材应及时向主管部门报告。

9.2 评价改进

9.2.1 学校应建立健全食堂管理工作制度，采用适当方式定期与学生、教师、家长沟通，征求对食堂管理和服务的意见，不断改进食堂工作。

9.2.2 学校每学期应开展就餐满意度调查，组织师生员工对食堂规范管理、饭菜质量数量、供应品种、价格、卫生、安全和服务水平等方面进行全面评价，不断加强服务管理工作。

9.2.3 学校应加强食堂食品安全自查自纠工作，制定检查内容和标准，并组织实施。

9.2.4 学校食堂应对评价考核中发现问题进行整理汇总，建立整改台账，实行销号式管理，推动工作改进。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
 - [2] 《学校食品安全与营养健康管理规定》中华人民共和国教育部、中华人民共和国国家市场监督管理总局、中华人民共和国国家卫生健康委员会令 第45号
 - [3] 《企业落实食品安全主体责任监督管理规定》国家市场监督管理总局令 第60号
 - [4] 《食品经营许可和备案管理办法》国家市场监督管理总局令 第78号
 - [5] 《餐饮服务食品安全操作规范》国家市场监督管理总局公告 [2018] 第12号
 - [6] 《关于加强本市中小学、幼儿园食品安全和营养健康工作的通知》沪教委体 [2023] 第27号
 - [7] 《上海市市场监督管理局关于印发〈上海市餐饮服务食品安全监督量化分级管理办法〉的通知》沪市监规范 [2022] 第23号
 - [8] 《上海市生活垃圾管理条例》
-