

ICS 03.100.50

A 01

团 体 标 准

T/FSAS 49—2020

学校食堂建设和管理规范

(征求意见稿)

2020 – 0X – 01 发布

2020 – 0X – 30 实施

佛山市标准化协会 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市标准化协会提出。

本标准起草单位：XXX。

本标准主要起草人：XXX。

本标准为首次发布。

学校食堂建设和管理规范

1 范围

标准规定了学校食堂建设和管理规范的术语和定义、食堂建筑、食品处理区、非食品处理区、就餐场所、食堂设备、食堂管理、应急处置、监督与检查及投诉处理。

本标准适用于各级各类全日制学校食堂建设和管理，包括普通高等学校、职业学校、技工院校、普通中等学校、小学、特殊教育学校、托幼机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 14390.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14390.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB 19298 食品安全国家标准 包装饮用水

CJ 94 饮用净水水质标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

学校食堂

指设于学校（含托幼机构），供应学校学生、教职员工等集中就餐的餐饮服务提供者。

4 食堂建筑

4.1 食堂选址

- 4.1.1 应选择有给排水条件的地区，不得设在易受到污染的区域。
- 4.1.2 应远离污染源，距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、旱厕等污染源 25m 以上。
- 4.1.3 应在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。
- 4.1.4 应符合规划、环保、消防等要求，应无地质灾害隐患。

4.2 食堂面积

食品处理区面基与就餐场所面基之比 $\geq 1:3.0$ ，粗加工操作场所面积 \geq 食品处理区面积15%（全部用半成品烹饪的可适当减少）。

4.3 食堂布局

应由相对独立的食物处理区、非食物处理区和就餐场所组成。

5 食物处理区

5.1 概述

食物处理区的设置应符合《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》和《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.2 流程

5.2.1 应按食物原料进入、储存、原料处理、半成品加工、成品供应的流程合理布局，并形成生进熟出的单一流向。

5.2.2 原材料通道、成品通道、员工通道、餐用具回收通道、餐厨废弃物出口应分开设置。无法分设的，应在不同的时段分别运送原料、成品、使用后的餐用具，或者将运送的成品加以无污染覆盖。

5.3 建设

5.3.1 地面及排水

5.3.1.1 地面应用无毒、无异味、不透水、不易积垢、耐腐蚀、防滑、防水的材料铺设，且平整、无裂缝。

5.3.1.2 粗加工、切配、餐用具清洗消毒和烹调等场所的地面应易于清洗、防滑，并有排水系统。

5.3.1.3 排水沟应有一定坡度，保持畅通，排水流向应由清洁操作区流向准清洁操作区和一般清洁操作区，出口有网眼孔径小于6mm的金属格栅或网罩，沟内不应设置其他管路，侧面和地面结合处应有一定弧度，并设有可拆卸的盖板。

5.3.2 墙柱及天花板

5.3.2.1 墙壁应采用无毒、无异味、不易积垢、易清洗的浅色材料，所有墙柱不应有尖锐直角。

5.3.2.2 粗加工、切配、餐用具清洗消毒和烹调等场所应有1.5m以上光滑、不吸水、浅色、耐用和易清洗材料制成的墙裙，专间墙砖应贴到顶。

5.3.2.3 天花板应无霉变、脱落，水汽多的场所应有一定坡度。

5.3.2.4 天花板应采用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温、浅色材料涂覆或装修。

5.3.3 门窗及三防设施

5.3.3.1 门窗装配严密，与外界直接相通的门能自动关闭，室内窗台下斜45度或采用无窗台结构。

5.3.3.2 与外界直接相通的门和可开启的窗舍友易于拆洗且不生锈钢的防尘、防虫、防鼠设施，室内离地2m左右应悬挂灭蝇灯，且不得悬挂于操作台、清洗池、食品陈列台架等加工操作场所上方。

5.3.3.3 应配置清洁能源炉灶，使用固体燃料炉灶应为隔墙烧火的外扒灰式避免粉尘污染食品。

5.3.4 采光及照明

5.3.4.1 有充足的自然采光或人工照明，光源应不改变所观察食物的天然颜色，工作面照度不应低于220lux，其他场所不宜低于110lux。

5.3.4.2 安装在暴露食物正上方的照明设施应使用防护罩，冷冻（藏）库房应使用防爆灯。

5.3.5 洗手设施及紫外线消毒灯

5.3.5.1 洗手设施包括洗手池、非手接触式水龙头、洗手液或肥皂、洗手六步法图谱、干手设施（用品）。该要求也适用于应设洗手设施处。

5.3.5.2 应按功率不小于 $1.5\text{W}/\text{m}^3$ 设置波长为 $200\text{nm}\sim 275\text{nm}$ 的紫外线灯，强度大于 $70\ \mu\text{W}/\text{cm}^2$ ，分布均匀，悬挂于距离地面 2m 以内高度。该要求适用于应设紫外线灯处。

5.4 食品处理区构成

5.4.1 应分为清洁操作区、准清洁操作区、一般清洁操作区，空气流向应由清洁操作区流向准清洁操作区和一般清洁操作区。

5.4.2 应设于室内，具备独立隔断的动物性食品原料粗加工间、植物性食品原料粗加工间、水产品粗加工间、切配间、烹饪间、蒸煮间、白案间、备餐间、预进间、主食原料库、副食原料库、干杂库、油料库、鸡蛋库、洗消间、留样间等，条件不具备的应划定专用区域。

5.4.3 原料库房

5.4.4 应有机械通风、防鼠板（不低于 60cm ）和温（湿）度检测器具，门与地面的缝隙不大于 1cm 。

5.4.5 应分开设置食品和非食品库房（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）。

5.4.6 冷藏、冷冻柜（库）数量和结构应能使原料、半成品和成品分开存放，不得相互串味，避免交叉污染，且有明显区分标识和可正确显示柜（库）内温度的温度计。

5.5 粗加工、切配间

5.5.1 应分别设动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料的清洗池，并有明显标识。

5.5.2 加工动物性食品原料、植物性食品原料、水产品的操作台、用具、容器应分开、专用，并有明显标识。

5.5.3 原料清洗池设置要求：就餐人数 500 人以内的，清洗池长、宽、高（深）不小于 500mm 。就餐人数 500 人到 1000 人以内的，清洗池长、宽、高（深）不小于 800mm 。就餐人数 1000 人以上的，清洗池长、宽不小于 1200mm ，高（深）不小于 800mm 。

5.5.4 应设专用于清洁工具的清洗水池，其位置应不会污染食品及其加工制作过程。

5.6 白案间

5.6.1 墙砖应贴到顶，应设洗手设施。

5.6.2 应设足够的操作台、食品架、用具、容器，有明显标识。

5.7 烹饪场所

5.7.1 应设有足够的操作台，能满足荤素、生熟、成品、半成品分开的要求，并有明显标识。

5.7.2 用于原料、半成品、成品的用具、容器应分开使用，标示明显。

5.7.3 产生油烟的设备上方应加设附有机排风及油烟过滤的排气装置，过滤器应便于清洗和更换，排气口应装有网眼孔径小于 6mm 的金属隔栅或网罩，净高度低于 2.5m 的应采用机械排风系统。

5.8 预进间

5.8.1 应设置在备餐间入口处。

5.8.2 应设洗手、紫外线灯、晾衣等设施。

5.9 备餐间

- 5.9.1 备餐间内应无明沟，地漏需带水封，墙砖应贴到顶。
- 5.9.2 食品传递窗、售饭窗为开闭式，其他窗封闭。
- 5.9.3 应设紫外线灯。
- 5.9.4 售饭台面应为不锈钢或石材贴面及新材料，符合国家卫生要求，宜配保温设施。

5.10 洗消间

- 5.10.1 应设清洗、消毒间，与餐具回收口相连，墙砖应贴到顶。
- 5.10.2 应配备满足需要且能正常运转的清洗、消毒、保洁设备设施。
- 5.10.3 采用化学消毒的，至少应设有3个专用水池；采用人工清洗热力消毒的，可设置2个专用水池；各类水池标识明显，采用自动清洗消毒的应符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。
- 5.10.4 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。
- 5.10.5 清洗、消毒水池应使用不锈钢或陶瓷等不吸水、不易积垢并易于清洗的材料。
- 5.10.6 应设专供存放消毒后餐具的保洁设施，标记明显、结构密闭、易于清洁。
- 5.10.7 宜采用热力消毒。清洗、消毒使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 等有关食品安全标准和要求，并存放在专用设施内。

6 非食品处理区

6.1 设置

应符合《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》和《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

6.2 构成

应具备办公室、男女更衣间、非食品库房、卫生间等非直接处理食品的区域。

6.3 卫生间

- 6.3.1 卫生间应采用水冲式，地面、墙壁、便槽等采用不吸水、易清洗、不易积垢的材料，门不能与食品处理区相通。
- 6.3.2 应设有效排气装置，有适当照明，与外界相通的窗户设置纱窗，或为封闭式，外门能自动关闭。
- 6.3.3 在出口附近设置洗手、消毒、干手设施。

6.4 更衣间

- 6.4.1 应与食品处理区在同一建筑物内，处于食品处理区入口处，为独立隔间，男女分设。
- 6.4.2 应有相应的清洗、消毒用品和干手用品或设施，附近有洗手消毒方法标识。

7 就餐场所

7.1 面积

就餐人数人均面积不小于 0.2m^3 。

7.2 设施

- 7.2.1 就餐场所内应无明沟，地漏需带水封，入口应设风幕机。
- 7.2.2 餐厅内应设空气调节装置和照明灯，宜设空调或壁挂式电风扇等。
- 7.2.3 应配备方便师生就餐的餐桌椅、渣盘、剩菜饭容器等设施。
- 7.2.4 就餐座位数按不少于就餐学生人数的三分之一配置。
- 7.2.5 应设置洗手池，水龙头数宜按同时最大就餐人数 1:20 设置。
- 7.2.6 餐厅应通风采光良好，无油烟和蒸汽，地面应有良好防滑性能。
- 7.2.7 应设有餐具回收处，回收通道应与洗消间相通，门应能自动关闭。
- 7.2.8 售饭窗口前应不得设置有碍师生疏散的设施。

8 食堂设备

8.1 设备材质

食堂设备宜采用食品级不锈钢制品，并应符合国家相关标准的规定。

8.2 加工用具、工具及机器设备

- 8.2.1 设备应满足食堂需要，应配主副食蒸箱（蒸车）、锅灶、售饭台、消毒柜、留样冰箱、托盘公平称、餐厨具保洁柜、中心温度计、表面温度计、湿度计、紫外线消毒灯、更衣柜（橱）、洗手设施、工作服、帽、口罩、冰箱（柜）、操作台柜、贮存柜、货架、容器（盆、桶）、刀具及刀具架（箱）、墩（板）及墩（板）架、菜盆等。
- 8.2.2 宜配和面机、压面机、馒头机、切菜机、切肉机、绞肉机、电饼铛、电烤箱、土豆去皮机、洗碗设施（机）、平板车、冷库、农药残留检测仪等。

8.3 工具用具容器等使用要求

- 8.3.1 用于原料、半成品、成品的工具、用具和容器，荤素、生熟应严格分开使用，标识区分明显分区域定位存放。
- 8.3.2 在室内应设专用场所妥善保管用于清扫、清洗和消毒的设备、用具。

8.4 工作服

- 8.4.1 工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色或浅色布料制作。
- 8.4.2 专间工作服宜从颜色或式样上同其他场所工作服予以区分。
- 8.4.3 每名从业人员工作服不得少于 2 套。

8.5 消防设备

- 8.5.1 应根据食堂可能发生的火灾种类，有针对性的配备符合灭火要求的消防设备设施。
- 8.5.2 应设置明显的安全疏散标识。
- 8.5.3 应安装漏气、漏电、火灾等探测报警器。
- 8.5.4 不得使用罐装液化气作燃料。

8.6 电子监控设备

- 8.6.1 应安装电子监控系统，在每个重要功能间（区）安装足够的高清摄像头。
- 8.6.2 应设监控显示屏、平板电视或其他监控平台，电子监控系统宜与教育管理平台实现互联互通。

8.7 检验设备

宜设置与生产品种和规模相适应的检验室，配备与产品检验项目相适应的检验设备和设施、专用留样容器、冷藏设施，检验人员应经专业培训并考核合格。

9 食堂管理

9.1 概述

应符合《中华人民共和国食品安全法》和《食品经营许可证管理办法》的规定。

9.2 人员管理

9.2.1 食品安全管理员

9.2.1.1 学校食堂应设置食品安全管理员，具备2年以上餐饮服务食品安全工作经历，应按照相关法律法规规章要求履行职责。

9.2.1.2 应持有有效健康证，每年应接受不少于12小时的餐饮服务食品安全集中培训，持有有效培训合格证明。

9.2.2 食堂从业人员

9.2.2.1 从业人员与学生就餐人数之比应不小于1:100。

9.2.2.2 应按照培训计划和要求参加培训，每学期培训应不少于8学时，培训合格后方可上岗。

9.2.2.3 应取得有效健康证，保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩带饰物。

9.2.2.4 接触直接入口食品的操作人员从事任何可能会污染双手的活动后应洗手并消毒。

9.2.2.5 应不得将私人物品带入食品处理区，不得在食堂内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。

9.2.2.6 专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

9.2.2.7 应实行晨检制度，发现有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的人员，应立即调离工作岗位。

9.2.2.8 应定期更换工作服，接触直接入口食品的操作人员的工作服应每天更换；不得穿着工作服离开食品处理区，待清洗的工作服应远离食品处理区。

9.3 组织管理

9.3.1 应实行食堂管理校长负责制。校长是第一责任人，对学校食堂管理工作负总责。

9.3.2 应建立由校领导、后勤管理部门负责人和食堂管理人员等组成的食堂管理工作领导小组，并制定小组工作职责和成员工作职责，应对学校食堂工作经常督查，每学期召开不少于2次专题例会。

9.3.3 应建立由学校领导、学生、家长、教师代表等组成的膳食委员会。

9.3.4 应配备专（兼）职营养师。

9.3.5 应公示集中采购流程、定点采购单位和按相关规定应公示的原材料情况等信息。

9.3.6 应建立学校领导、教师陪餐制度和食堂有计划开放制度。

9.3.7 应定期对师生进行食品安全、卫生知识、健康与营养科普宣传教育（培训），至少开展2次活动并有完整记录；抽考不少于50名师生，合格率 $\geq 80\%$ ；知晓率 $\geq 90\%$ ，卫生行为形成率 $\geq 80\%$ 。

9.3.8 食堂管理中涉及到的工作会议、监督检查、台帐登记等记录应完整、规范，统一存档备查。

9.3.9 应加强学校食堂安全保卫，防范不法分子纵火、盗窃、投毒等危及食堂安全的行为。

9.3.10 应加强学校食堂管理信息化建设，逐步实现食堂管理无纸化，过程监管透明化。

9.3.11 应尊重少数民族饮食习惯，有清真餐需求的学校应设立清真灶和独立售饭窗口。

9.4 食品安全关键控制点管理

9.4.1 许可

学校食堂应符合《食品经营许可证管理办法》和《食品经营审查通则》要求，取得真实有效《食品经营许可证》餐饮服务许可证。

9.4.2 制度

应建立并实施从业人员健康管理、培训管理、晨检、加工经营场所及设施设备清洁消毒和维修保养、食品留样、食品添加剂使用、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录、关键环节食品加工操作规程、餐厨废弃物处置、食品安全突发事件应急处置方案、岗位责任、检查、投诉受理等食品安全管理制度以及市监部门规定其他制度。

9.4.3 烹饪

9.4.3.1 应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

9.4.3.2 食品应炸（炒）熟煮透，加工中心温度应不低于 70℃。

9.4.3.3 不得超范围、超剂量使用食品添加剂，不得使用亚硝酸盐和非食用物质加工制作食品。

9.4.4 成品

9.4.4.1 烹调好的食品应在备餐间存放，售饭前半小时开紫外线消毒灯消毒。

9.4.4.2 10℃~60℃温度条件下存放的食品烧熟至食用时间应不超过 2 小时。

9.4.4.3 烧熟后 2 小时的食品中心温度保持在 60℃ 以上（热藏）的，其保质期为烧熟后 4 小时。

9.4.4.4 烧熟后 2 小时的食品中心温度保持在 10℃ 以下（冷藏）的，保质期为烧熟后 24 小时，再次使用应加热煮透。

9.4.5 风险食品

9.4.5.1 学校食堂应不得制作、供应凉菜，不得使用加工腐败变质、感官异常的食品原材料，不得使用发芽土豆、野生菌、鲜黄花、霉变红薯、非本食堂加工的散装馅料、肉串及散装熟肉制品，以及法律法规规定禁止生产经营的其他食品。

9.4.5.2 应不得供应未加热食品，不得出售落地、不洁食品，四季豆、豆浆必须烧熟、煮透。

9.4.5.3 宜开展对蔬菜农药残留，成品、用具、工具、容器等大肠菌群的测定。

9.4.6 配送

9.4.6.1 食品配送车辆专用，应配备符合条件的冷藏或加热保温设备或装置，保证运输过程中食品的中心温度保持在 10℃ 以下或 60℃ 以上。

9.4.6.2 服务半径运输时间应不超过 45 分钟。

9.4.6.3 配餐容器表面应标明加工单位、生产日期及时间、保质期，标注保存条件和食用方法。

9.4.6.4 应保持运输车辆的清洁，每次运输食品前和运输食品后应进行清洗消毒。

9.4.7 留样

9.4.7.1 应有专用的留样冰箱，冰箱能上锁，专人负责留样管理。

9.4.7.2 每餐次的食品成品应留样。应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，并放置在专用冰箱内冷藏（0℃~10℃），保存48小时以上，每个品种留样量应不少于100克，并记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人、审核人员等。

9.4.8 餐用具消毒保洁

9.4.8.1 应每餐按规定进行清洗、消毒、保洁，配送车辆及工用具应保持清洁卫生。

9.4.8.2 分派菜肴、整理造型的用具使用前应进行消毒。

9.4.9 食品原材料采购、贮存

9.4.9.1 应采购符合要求的食品原料，按《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》索取票证，建立进货查验台账。

9.4.9.2 应集中、定点采购米、面、油、蛋、肉等大宗食品及原辅材料。

9.4.9.3 应不得采购不合格食品（三无产品或原料），不得采购亚硝酸盐和非食用物质。

9.4.9.4 食品原料应分类、分架存放，隔墙、离地不低于10cm，不得与有毒、有害物品、个人生活用品、杂物同库存放。

9.4.9.5 应按照易于先进先出的原则存放原料，并标明品名、生产日期、进货日期、保质期等信息。

9.4.10 食品添加剂

应符合GB 2760的要求。应专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存、专用称量，专柜上标示“食品添加剂”字样，盛装容器上应标明食品添加剂名称，并有详细的使用记录。

9.4.11 食堂供水

9.4.11.1 学校饮用水应符合CJ 94、GB 19298的要求。

9.4.11.2 自来水、二次供水、自备水均应符合GB 5749、CJ 94的规定。

9.4.11.3 自备水水源30m以内应无旱厕、垃圾堆放点、污水池。

9.4.11.4 应专人管理饮用水，管理人员应持有有效健康证。

9.4.11.5 应建立饮用水卫生管理制度、预防水污染事件发生的应急预案。

9.4.11.6 学生饮用水水质应每年检测2次，有合格有效的检测报告。

9.4.11.7 自备井、二次供水的储水池（罐），应有安全防护、消毒设施和清洗消毒记录。采用二次供水的应取得有效的二次供水卫生许可证后方可供水。

9.4.12 环境卫生

9.4.12.1 食堂环境卫生管理应定人、定时间、定物、定质量、定区域，做到环境整洁。

9.4.12.2 食品处理区、非食品处理区、就餐场所应设密闭的废弃物盛放容器，且有明显的标识，建立餐厨废弃物管理台账。

9.4.13 就餐场所

9.4.13.1 应在就餐场所显著位置悬挂食品经营许可证、从业人员健康证、培训合格证，按规定应公示的食品（产品）、原材料采购的价格等信息。

9.4.13.2 注重食堂文化建设，应张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导学生安全用餐、文明用餐、营养用餐。

9.4.13.3 就餐场所及设备设施应定期维护，保持干净整洁，做好地面防滑，张贴安全提示标识。

9.4.13.4 学生就餐时，应有校领导带班、班主任（教职工）值班和学生值勤，加强就餐秩序管理。

9.4.14 食品营养

9.4.14.1 食堂应在营养师指导下,综合考虑学生的营养需要制定食谱,并提前公布。

9.4.14.2 学校应将营养与健康教育工作纳入教育计划,定期开展相关宣传教育活动。

10 应急处置

10.1 应建立食品安全事故应急处理机制,完善食品安全事故的处置方案,并按照方案要求进行应急处置。

10.2 应设专(兼)职食品安全等突发公共卫生事件报告人,并报上级教育行政部门登记备案,应对报告人定期进行培训。

10.3 发生食品安全事故后,应立即停止供餐,立即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、设备设施、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。

10.4 发生食品安全事故后,应立即启动处置方案,在第一时间(2小时之内)将情况分别向所在地政府和卫生、教育、市场监督管理等部门报告,不得擅自发布食品安全事故信息。

10.5 发生食品安全事故后,应协助医疗机构救治病人,积极配合相关部门进行调查处理,并对共同就餐的学生进行排查。应与有关学生家长联系,通报情况,做好思想工作,防止事态扩大。

10.6 在未完全明确发生食品安全事故原因和范围等情况下,也应第一时间上报教育行政部门和市场监督管理部门,并及时续报事态进展、处置措施、原因后果、善后处理的情况等。

10.7 报告情况应采用书面形式(含传真),情况紧急可先电话报告,再以书面形式(含传真)报告。

10.8 应不得迟报、漏报、瞒报食品安全事故或疑似食品安全事故信息。

11 监督与检查

11.1 学校应完善监督工作体系,采用适当方式与学生、家长沟通,征求其对食堂管理和服务的意见,改进食堂工作。

11.2 每学期应开展不少于2次学生满意率调查,学生对食堂评价的满意率应达75%以上。食堂满意率应从质量、数量、价格、卫生、服务态度等方面进行评价,根据评价情况,及时改进管理服务。

11.3 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。

11.4 学校应自觉接受市场监督管理等部门对学校食堂建设、食品安全实施监督检查和指导,对监督检查中指出的问题应立即整改。

11.5 采取“阳光厨房”形式吗,推进“明厨亮灶”工程,实现透明化管理,促进学校食堂诚信自律经营。

12 投诉处理

12.1 学校应建立投诉受理制度,公布投诉受理监督电话。

12.2 学校应对投诉立即核实,并准确记录投诉人姓名、投诉理由,确定处理方法,妥善处理。若双方发生争议,可向消费者协会请求调解,也可向消费争议仲裁机构或人民法院提起仲裁和诉讼。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》（中华人民共和国主席令第21号）
 - [2] 《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》（中华人民共和国教育部、中华人民共和国卫生部令第14号）
 - [3] 《食品经营许可证管理办法》（国家食品药品监督管理局令第17号）
 - [4] 《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）
 - [5] 《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》（国食药监食[2011]178号）
 - [6] 《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年]第12号）
 - [7] 《佛山市单位食堂食品安全监管办法》（佛府办[2019]4号）
 - [8] 《食品经营审查通则》（食药监食监二[2015]228号）
 - [9] 《关于学校食堂食品安全管理的规定》（粤食药监局食营[2017]53号）
-