

餐饮行业企业质量管理核心过程实施指南

俗话说民以食为天，餐饮行业是关乎人民餐桌安全和幸福生活的重要行业。根据中国烹饪协会《2019年中国餐饮市场分析及2020年市场前景预测》统计数据，餐饮行业是拉动国内消费市场的重要力量，是经济增长第一动力。而我国餐饮行业经营主体以中小微企业为主，日常经营往往伴随着餐饮质量、卫生、安全相关的各类问题。本文应用GB/T19001-2016标准，从人员能力及培训过程、供应商管理及食品原料采购过程、食品添加剂使用过程控制要求方面，为餐饮行业提供管理思路，倡导企业用切实可行的制度及行动来保证为顾客提供放心、营养、健康的食品。

一、人员能力及培训的过程控制

（一）典型问题

餐饮行业小微企业从业人员受教育程度普遍不高，人员流动较大。新入职人员往往缺乏规范的卫生知识、意识和习惯；法制意识不强，对于食品安全管理的诉求停留在“不出事”层面，但对于“如何才能不出事”缺少理论和措施。随着餐饮市场分化越来越细，新原料不断涌现，需要从业人员有较强的学习能力。然而从业人员提升能力的机会少。一方面由于小微企业资源有限，将人员送出去培养的动力严重不足。另一方面，企业内部很难找到合格的培训师。人员能力的短板导致小微企业风险控制能力不足，这是制约企业实现可持续发展的重要因素。

（二）控制要求

对餐饮行业小微企业人力能力和培训过程进行管理，能够帮助企业更

加合理、有效地将有限的人力资源管好用好。标准对人员能力和培训过程提出了以下要求：

1. 确定、配备所需的人员

企业根据经营、服务的需要，确定各过程岗位人员设置及其数量。对于小微企业，可以一人多岗，但需要确定必要的岗位及其职责，以免出现互相推诿扯皮的现象。餐饮业关键岗位配置示例，详见附件 1。

2. 确定并通过各种措施保证人员的能力

在确定人员配置的基础上，企业需要确定各个岗位的能力要求，并通过实施各种措施使得员工胜任岗位要求，以保证企业能够实现理想的经营结果。保证人员能力的控制措施有：

- (1) 招聘：根据岗位特点，直接外聘合适人员；
- (2) 培训：提供适时适用的培训机会，帮助员工提高能力和意识；
- (3) 考核：通过劳动技能比赛、晋升考核鼓励员工提升技能；
- (4) 外包：通过部分职能的外包，补充人力资源的不足。

1. 确保人员具备服务质量意识

企业可以通过各种沟通形式，让员工具备知晓质量方针、目标及本岗位工作的重要作用和违反要求会带来严重后果的质量意识。员工质量意识的提高，需要通过日常持续、反复的培训与教育得以实现。

(一) 实施指南

人力资源是生产力中最活跃的因素，是质量管理体系中最主要的资源。劳动者的素质直接影响着最终产品和服务的质量。企业需要考虑配置合理的人员，确保这些人员胜任在组织中的职责。

1、合理配置人员

餐饮企业需要结合实际，合理配置各岗位人力资源。通常行业配置的关键岗位详见附件 1，在实践中可能一岗多人或一人多岗，但需要明确每个人的岗位职责。

2、实施有效培训提升人员能力和意识

企业可以通过实施各种方法使员工胜任岗位要求。附件 1 中给出了关键岗位需要具备的能力、意识、知识要求，通过选聘具备能力的人员上岗，是满足企业用人要求的最直接方法。在企业条件所限无法满足要求，或出于优化流程考虑时，可应用外包形式，如餐厅应用扫码点餐、结算的信息化技术，替代本企业人员点餐、收银过程，既为餐厅节省人工成本，还能提高点餐、结算效率。附件 2 给出了重要且常见过程规范清单，这些过程管理不当容易引发餐饮质量、卫生、安全方面的事故或顾客投诉。通过对员工实施持续有效的培训、考核，是提高人员能力意识最常用的方法。

（1）培训策划

企业培训基于对现有人员能力的评价结果、内外部环境变化等因素进行策划。如结合附件 1 人员应具备的知识、能力与现实的差距，结合企业员工日常行为与常见规范执行不到位的情况，结合环境卫生、交叉污染、虫害控制、健康管理、异物控制、消防、留样储存、食材追溯、应急情况处置等行业法规的要求进行策划。

（2）培训内容

①服务要求和规范：身兼数职的管理人员，需要熟悉各过程关键控制点及服务要求，如附件 2 中规范的要求。②行业法律法规：涉及《食品安

全法》、《餐饮服务通用卫生规范》、《食品生产通用卫生规范》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《食品添加剂使用标准》、《食品营养强化剂使用卫生标准》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》等，企业需要关注法规要求的变化。③成败案例：通过对比成功企业的管理查找自身差距，从行业食品安全事故中汲取经验教训。④管理体系标准：借助 GB/T19001《质量管理体系 要求》、ISO22000《食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求》、GB/T27341《危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求》等标准，结合自身餐饮业态特点，将标准化作为管理工具，提升组织应对风险的能力。

（3）企业培训可采用与员工的文化程度相适应的方式，如下列日常培训和多种专项培训结合的方式。①日常培训：可通过班前班后会，提醒注意事项。或通过看板学习，用关键知识点少量文字+图片，起到日常潜移默化的示范提醒作用，详见附件 3。可使用专业培训 APP 或微信小视频，如食品安全教育管理平台，让每名员工有机会参与更多培训。②专题培训：可结合现场存在的问题，专项讲解食品卫生知识。如防止交叉污染的方法，区分生熟用具（案板、刀具、周转盆/盒/筐）；聘请神秘顾客亲身体验服务（拍照或录音），再分析不足；外聘专家讲授安全知识和消防应急知识等。

（4）培训效果评价

企业可策划不同的培训效果评价方式，如口头、笔试、实操考核，不定期现场检查等。培训效果评价，可验证岗位能力是否得到满足，也为制定下一步培训计划提供信息。

（一）检查改进

综合评价企业人员配置、能力意识和培训的情况，确定其充分性、适宜性和有效性，按照以下思路开展检查改进工作：

1、明确岗位人员配备及能力要求

(1) 结合经营模式与规模，评价人力资源配置的充分性；

①企业关键岗位人力资源是否已配置且适宜；②若存在一人多岗的情况，岗位职责是否清晰、合理；③企业是否针对岗位需要，确认人员能力要求，而不是根据现有人员情况确定岗位能力；④检查从业员工健康证是否在有效期内。若通过临时聘用、兼职等用工方式，关注新入职员工、临时人员的健康证；⑤确保工作量适宜，配置人员能够完成岗位规定工作。

(2) 结合岗位能力要求，评价各岗位人员能力是否充分；

①定期对人员能力进行评价，以便适应组织的外部环境变化；②若通过临时聘用、兼职等用工方式，观察新进入或临时进入企业人员的能力表现；③若国家法律法规发生变化，评价岗位人员能力需求的变化；

2、培训策划、实施与培训效果评价

(1) 检查策划培训是否合理，培训教师是否胜任，培训时机是否及时；

(2) 抽查培训实施证据，通过检查培训实施结果确定培训过程是否真实进行；

(3) 检查培训效果评价的方式方法是否适合；抽查现场服务人员对法规要求和应知应会知识的掌握情况，观察是否达到培训的效果；

①若现场观察人员的卫生习惯和服务意识存在不足，是否将其作为下一阶段培训工作的输入；②检查现场服务人员应知应内容，若有欠缺，评价培训需求分析及策划是否充分；③若有顾客投诉或存在实际工作中表现

出能力不足时，评价针对原因采取对应补救措施是否适宜；④观察现场服务提供过程，对附件 2 所述过程控制是否规范，评价岗位人员能力是否胜任；

一、供应商管理及食品原料采购过程控制

（一）典型问题

餐饮行业小微企业多以零星采购、定点采购、供应商送货等方式实现原材料采购，通常采购的原料包括：食品加工用各类食材、餐（饮）具、包装材料及器具、加工设备及炊具、人员工装、洗消用品等，其中多以农产品为主，如肉类、水产品、蔬菜、水果等，品种众多，质量要求各有不同。供应商管理及食品原料采购过程对餐饮行业食品质量起到关键作用。通常在供应商管理及食品原料采购过程控制方面存在以下不足：

1、供应商管理不规范，出于成本考虑没有在正规的食品生产经营单位或批发市场采购原料。

2、食品原料采购时索证索票管理不规范，餐饮行业要求的供货方生产/经营许可证、购物凭证或送货单、产品合格证明等记录不全，不能实现有效追溯。

3、原料验收标准不明确。

4、采购信息沟通不畅，采购订单记录保留不规范。

（二）控制要点

如何满足相关适用的法律法规要求，帮助小微企业更加合理、有效地管理和控制其供应商及食品原料采购过程，提出以下要求：

1、企业应建立适宜的供应商管理要求，对所采购或拟采购的原辅材

料通过采购数量、采购频次、产品类型、采购渠道、到货方式等进行统计和分类，根据分类情况，确定满足企业要求的供应商需要符合哪些要求。

2、企业应合理有效控制原辅料等食材的进货管理，并做到可溯源。餐饮企业要做到原辅材料质量的可控性、稳定性，进而确保餐饮服务能力一致性，并确保食用安全。

3、企业要确保通畅的采购实施过程及信息沟通渠道。

（一）（一）实施指南

1、企业应根据实际确定采购流程、供应商

餐饮行业小微企业不同于生产型企业或规模餐饮企业部门职责泾渭分明，但流程基本完整，包括采购需求、库存平衡、采购预算、采购计划、选择供应商、采购合同、入库检验、出入库、财务付款等活动，而每个企业又有自己的运营特点，所以，企业要确定上述各过程中的职责和流程。

通常餐饮企业用供应商遴选制度、索证索票制度、采购验收制度，实现对供应商和食品原料采购过程的管理。

2、供应商管理

餐饮行业小微企业主要关注原辅料质量、到货及时性、供应能力等，当然出于成本控制，产品价格也是考虑的一个重要因素。通常企业基于关注的事项，对供应商进行选择、评价。餐饮企业需要到证照齐全的食品生产经营单位或批发市场采购，根据供货商的不同，通常留存以下供货商资质证据：

（1）生产加工单位或生产基地：营业执照、生产许可资质；

（2）流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）及个体工商户：

营业执照、食品经营许可证等流通许可资质。

餐饮企业可以根据采购频次对供应商进行考核。考核可以是正向考核，也可以是负向考核，即记录发生供应问题的次数及影响程度（比如具体造成什么影响），给出考核结果，比如持续合作、减少采购频次数量、不再采购等。根据餐饮管理需要，结合业绩考核结果，可以考虑每年或每半年进行一次再评价。对于承包学校食堂的餐饮管理，可以结合每学年餐饮服务周期进行。参与评价的人员可以是厨务人员、餐厅经理等，评价、再评价等过程要有记录，但记录的繁简程度可以自行确定。

3、食品原料采购过程管理

（1）采购信息和采购

采购信息是由餐饮企业向供应商提出的有关采购需求和要求的消息，可包括品种、数量、价格、交付期、质量要求和验收要求等。采购方式可包括采购合同、采购计划、定货单等，主要表现形式可以为文本、电子邮件、电话记录等。鼓励建立固定的供货渠道，与固定供应商签订采购合同/协议，明确各自的食物安全责任和义务。

餐饮企业一般定点采购，特殊情况下发生临时采购，也应选择合规合法的供应商，并保留资质证据、每笔购物或送货凭证及产品合格证明文件，做到可溯源。

（2）原料验收

① 原料验收要求：多数餐饮企业都有文件化的或非文件化的进货验收标准，有的企业采用图片的形式，说明原料的具体感官要求。同时企业策划验收流程，或者由专门人员验收，如餐饮主管、库房管理人员、厨师

（长）。对于送达原材料，通过在单据上确认每类产品信息，完成验收活动。对于外部采购活动，通常以现场确认产品数量、质量的方式进行。

② 索证索票：无论规模如何，餐饮企业都要向供应商索要票据，如购物单据、送（出）货单等，应留存每笔购物或送货凭证。如果从食品流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）和农贸市场采购畜禽肉类的，应现场查验动物产品检疫合格证明原件，并保留原件或复印件。需要时，可拍照留存。如果从屠宰生产企业采购，应当索取并留存供货方许可证、营业执照复印件和动物产品检疫合格证明原件，采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。如果采购乳制品、添加剂类产品，应索要并保存与进货产品同批次合格证明文件，如产品出厂检验报告单等，采购食品、食品添加剂、食品相关产品的，应留存每笔购物或送货凭证”。索证索票资料应当日由专人（如库管）整理保存。

③ 餐饮企业通过建立进货验收台账等方式，记录进货原材料验收管理过程，并根据原料性质分别建账，例如生鲜类、散货类、预包装食品原料类等。进货验收台账应当日由专人（如库管）整理保存。

④ 除了餐食加工用原辅材料，其他的进货也需要适当管理。例如采购集中消毒企业供应的餐饮具时，应当查验、索取并留存集中消毒企业盖章（或签字）的营业执照复印件、盖章的批次出厂检验报告（或复印件）。

⑤ 采购记录应当如实记录产品的名称、规格、数量、生产日期或生产批号、保质期、供应单位名称及联系方式、进货日期等。进货查验记录、收货记录和相关凭证的保存期限不少于食品保质期期满后 6 个月；没有明确保质期的，保存期限不应少于 2 年。

4、确定通畅的采购实施过程及信息沟通渠道

(1) 餐饮行业小微企业的采购流程相对简化，结合食谱计划、菜谱等进行备餐需求核算，常规使用的原辅料，按固有周期用量与供应商提前订购，日配原材料主要为提前计算用量，或与供应商订购，或采购人员直接采购。目前，很多小微企业基于提高效率的管理需求，使用电子软件进行原料采购核算管理，大大提高了管理效率和原料管理精准度。

(2) 企业与外部供方沟通之前，要确保采购信息是充分的。不管采用何种方式传递采购需求信息，都要尽量做到信息精准。餐饮企业对于食品原材料尤其是农副产品都会有一些除通用性状外的一些特殊要求，例如，茄子的品种有 50 多个品种，虽然通常同一地区会有常见品种，但菜肴设计时，可能对茄子形状有特殊要求，如外形、颜色等不同要求，如果这样的信息传递不准，可能导致菜谱变更等。

(3) 对于形成的采购信息，很多小微企业采用采购单或口头订单的方式，没有正式的采购订单、合同等。企业应执行《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》相关要求：“长期定点采购的，餐饮服务提供者应当与供应商签订包括保证食品安全内容的采购供应合同”。

(一) 检查改进

1、供应商管理是否有效

(1) 检查供应商管理控制要求是否制定、是否合理。

(2) 定期查验供应商识别是否充分，控制是否有效。如通过调阅已形成的供应商名录、采购相关台账初步核查，并依据所确定的供应商选择标准查阅其评价的证据，留存的供应商的资质是否齐全且满足法规要求。结合

现场及库房正在使用或存放的原辅料，进一步确定供应商的管理是否受控。

2、原料采购过程管理

(1) 是否策划了原材料的采购和验收活动，包括但不限于验收的项目、合格标准、拒收标准、让步接收的条件等，是否符合适宜的法律法规要求。

(2) 与供应商沟通的渠道是否畅通，沟通信息是否有效，如采购计划下达的形式和与供应商沟通的形式。可以采用正式的采购清单、传递口头信息、网络沟通相关证据信息等。不论哪种方式，确保不会造成混淆导致错误采购，即是过程控制有效。

(3) 采购原料验证方式、要求是否明确？检验/验证的资源（如人员、设备设施、监控和测量资源、方法、检验规范等）是否满足要求。针对餐饮企业的食材，抽样时可以重点关注进货频次大、易发生质量问题的原材料，核查进货验收记录，查证其实施符合性。如针对预包装类产品，核对数量、外包装完好性、生产批号等信息；针对肉制品，感官评价，如从屠宰企业直接采购畜禽肉类，需保留动物检疫合格证明；针对冷藏/冷冻产品，查验温控符合性而且注意缩短验收时间以减少其温度变化等。此外，要关注各类原辅料的票据是否齐全。

(4) 进货查验记录和相关凭证的保存是否符合要求？采购记录是否适宜、有效？对进货查验记录的建立及相关凭证的保存情况是否定期复审？

(5) 不合格原料的处置策划及实施是否有效，包括：不合格原料种类及处置方式，以及评审、验证、保留成文信息、放行授权人员等职责和权限要求等。

一、食品添加剂的使用及过程控制

(一) 典型问题

餐饮行业位于整个食品链的末端，其餐食制作过程中使用各种食品原辅材料，同时为了追求餐食产品的色、香、味及延长保质期的需要，其制作过程中不可避免的使用食品添加剂。从现实情况看，餐饮企业为了提升菜品的色泽、口感及控制成本，日常餐食制作过程中超量和超范围使用食品添加剂及非法添加食品添加剂以外的物质的现象比较普遍。具体表现为：

1. 超量使用食品添加剂：如在油条中超剂量使用明矾导致铝含量超标；
2. 超范围使用食品添加剂：如在三黄鸡上涂黄色色素；
3. 使用非食品级的添加剂：如在面制品中添加工业用碳酸氢钠，从而使成本降低；
4. 非法添加食品添加剂以外的物质：如在制作水发海产品（如干鱿鱼、干墨鱼、海参、鱼翅等）时使用甲醛、双氧水、火碱，在火锅底料中添加罂粟壳等。

通过调研表明，餐饮行业小微企业由于自身人员结构、人员素质、能力、意识等诸多方面的原因，食品添加剂在日常使用过程中错用、滥用及违规添加的现象更加突出。尤其那些餐食供应量大、就餐人数多的团餐供应企业，具有发生问题涉及面广的特点。因此，如何正确合理使用食品添加剂，做好合规添加，以提供消费者合格和安全的产品显得尤为关键和重要。

(一) 控制要点

无论餐饮行业小微企业是否按照 GB/T 19001-2016 标准建立质量管理

体系，“餐食制作过程中食品添加剂的正确使用”都是需要面对的一项重要工作。其实际管理和生产实践中，由于自身人员结构、人员素质、能力、意识等诸多方面的原因，其餐食制作过程中如何保证正确合理使用食品添加剂也是企业必须明确控制要求。因此，结合 GB/T 19001-2016 标准和行业法规要求，对餐饮行业小微企业在添加剂使用过程的质量管理控制要求如下：

1.建立健全规范化的食品添加剂使用管理制度，通过详细的可操作的管理制度，减少食品添加剂乱放、误用、无法追溯等情况发生。

2.对采购的食品添加剂进行必要的检验或评估，特别是食品添加剂保质期、索票索证溯源信息、致敏信息等的记录，避免导致对保质期、致敏信息的忽略，发生食品事故。

3.在餐食研发过程中考虑食品添加剂使用的品种和剂量符合国家法律法规要求，在关注餐食口感、色泽等方面外，保证使用的食品添加剂不超出国家标准的要求。

4.对餐食制作过程中，操作人员能否正确使用食品添加剂进行必要的培训、检查和改进。如操作人员能否对食品添加剂标识识别清楚，避免食品添加剂使用不当，导致食品安全事故的发生。

（一）实施指南

1.建立健全内部管理制度，并按照要求实施

企业可依据《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》及食品添加剂公告、《食品营养强化剂使用卫

生标准》及强化剂公告、《食品中可能违法添加的非食用物质和易滥用的食品添加剂名单》、《既是食品又是药品的物品名单》及行业、地方法规要求等，建立健全企业内部管理制度，形成相应操作规范，并按照要求予以执行。

2.采购环节管控

企业宜在食品添加剂采购环节，关注以下方面的管控措施：

(1) 建立健全控制管理制度和控制要求，包括建立合格供应商评价制度、原料采购管理制度、进货查验制度和索证索票记录、进货查验记录等；

(2) 对供应商实施评价，从而确定合格供应商，并定期对供应商持续评价和更新合格供应商。依合格供应商实施采购，采购时索证索票（从食品生产单位、批发市场等采购的，应当查验、索取并留存供货者的相关许可证和产品合格证明等文件；从固定供货商或者供货基地采购的，应当查验、索取并留存供货商或者供货基地的资质证明、每笔供货清单等；从超市、农贸市场、个体经营商户等采购的，应当索取并留存采购清单），并做好相关采购记录，不得采购不符合国家有关要求和食品安全标准的食品添加剂；

(3) 实施进货查验，建立进货查验记录，如实记录产品名称、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，或者保留载有上述信息的进货票据。

(4) 出库领用时进行登记，作好记录。

(5) 定期检查库存食品添加剂，及时清理变质或超过保质期的食品添加剂。

(6) 培养经理、厨师长“非必要不使用添加剂”的意识，对可用可不用的添加剂，做到尽量不使用。

3. 餐食研发过程管控

餐食产品研发过程中，企业在关注研发菜品的色、香、味、形、成本/价格的同时，还应重点关注其所涉及的食品添加剂品种，严格依据《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》及食品添加剂公告、《食品营养强化剂使用卫生标准》及强化剂公告、《食品中可能违法添加的非食用物质和易滥用的食品添加剂名单》、《既是食品又是药品的物品名单》及行业、地方法规等要求执行，做到正确使用，不错用、不滥用。

4. 餐食制作过程中做到正确使用食品添加剂

(1) 使用食品添加剂的人员需经过培训；

(2) 严格按照食品添加剂使用相关法规及《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。复合食品添加剂严格按照使用说明书的使用范围、使用量使用。

食品添加剂的错用、滥用示例：

错用：如凉粉、凉皮等制作过程中使用硼砂、硼酸；肉制品加工、烹调过程中使用硝酸盐、亚硝酸盐；烹饪过程中使用工业级氯化钠代替食用盐等；

滥用（超范围使用或超量使用）：

①超范围使用：如水发海产品（如干鱿鱼、干墨鱼、海参、鱼翅等）时使用甲醛、双氧水、工业级火碱，吊白块、罂粟壳应用于火锅底料，馒头制作过程中使用硫磺熏蒸等；

②超量使用：如《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》中明确

规定作为即食菜肴制作过程中允许使用蔗糖脂肪酸酯，但同时标准又规定有限量要求，如下表。日常粥类餐食制作过程中，具体使用过程中如蔗糖脂肪酸酯的实际添加量超过《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的最大使用量的要求即为超量使用。

| 食品分类号 | 食品名称 | 最大使用量（g/kg） | 备注 |
|-------|------------|-------------|----|
| 16.07 | 其他（仅限即食菜肴） | 5.0 | |

再如《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》中明确规定植酸作为一种抗氧化剂允许使用在加工水果、加工蔬菜、鲜榨果蔬汁上，但同时标准又规定有限量要求，如下表。日常制作过程中实际添加量若超过《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的最大使用量的要求即为超量使用。

| 食品分类号 | 食品名称 | 最大使用量（g/kg） | 备注 |
|----------|-----------|-------------|--------------------|
| 04.01.02 | 加工水果 | 0.2 | |
| 04.02.02 | 加工蔬菜 | 0.2 | |
| 14.02.03 | 果蔬汁（浆）类饮料 | 0.2 | 固体饮料按稀释倍数增加 使用量 |

(3) 专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。食品添加剂不得与非食用产品或有毒有害物品混放。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；

(4) 配备有食品添加剂专用称量工具，称量工具经检定/校准；

(5) 建立食品添加剂使用记录，形成台帐（专册）并予以保存。每次使用时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，《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《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；

(6) 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；

(7) 记录食品添加剂采购与使用、检验检测等相关信息；

(8) 依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品；

(9) 提倡餐饮企业实行“明厨亮灶”，公开加工制作过程，公示监督食品添加剂使用情况；

(10) 餐厅经理及安全人员应定期组织对所有物料排查，检查是否有未有效管控的食品添加剂。

(一) 检查改进

餐饮行业小微企业宜结合自身人员素质，指定食品安全检查员，确保检查员具备相关食品添加剂的法律法规知识，了解食品安全法的要求，能够结合实际开展食品安全检查活动。

1.对内部管理制度要定期检查

检查内部管理制度与实际工作中是否具备可操作性，关注管理制度是否易被操作人员获取，避免导致有规定，但操作人员不知道规定在哪如何查看的情况发生。

2.对采购环节的检查

企业应定期对采购人员进行考核，特别是对索证索票要求。检查日常的采购清单、合格供方的资质有效性、食品添加剂的标签中许可证、有效期信息和致敏信息等是否有进行识别。

3.对餐食研发过程进行检查

首先，检查人员应对主要研发人员进行沟通，了解研发的过程和对餐食各方面要求的考虑，并关注研发人员对食品添加剂使用要求是否了解。其次，查验餐食研发的记录，特别是食品添加剂用量要求，检查是否有超出《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》使用添加剂的情况发生，从源头控制食品添加剂的用量。

4.对餐食制作过程中食品添加剂使用情况的检查

(1) 对使用食品添加剂的人员能力进行检查，通过日常沟通或定期考核，检查餐饮企业负责人、库房/餐饮制作等人员，对本企业日常餐食产品品种所使用的食品添加剂品种、用量是否清楚。

(2) 现场巡视查证是否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；

(3) 核验是否设专柜（位）存放食品添加剂，专柜（位）是否标注“食品添加剂”字样。食品添加剂是否与非食用产品或有毒有害物品混放。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，是否在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装；

(4) 检查是否配备食品添加剂专用称量工具，称量工具是否经检定/校准；

(5) 检查是否建立食品添加剂使用记录，索取抽查每次使用时是否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；

(6) 询问查证日常餐食制作过程中不合格食品、食品添加剂、食品相关产品依法处置的情况；

附件 1 餐饮行业关键岗位经验、能力及知识要求示例

| 岗位 | 经验 | 能力 | 知识 |
|-------|----------------------|--|---|
| 采购 | 食材使用、购买经验 | 1、健康证明； 2、辨别食材真伪、优劣的能力； 3、敏感识别市场行情的能力； 4、了解客户对食材的质量要求； | 1、一定的农产品加工相关的知识； 2、了解相关法规，如食品安全法； 3、熟悉公司制度和要求； 4、与食品防护、食品欺诈有关的知识与信息。 |
| 库管 | 具备货物验收、保管经验 | 1、健康证明 2、掌握货物保管发放原则； 3、熟悉鉴别食材优劣的能力； 4、掌握货物贮存要求及蔬菜水果快速检测要求； | 同上 2、3 |
| 厨工 | 具备相关工作经验； | 1、健康证明； 2、掌握工用具的分类及清洗消毒要求； 3、食材的初步加工能力； 4、掌握食材贮存标准； 5、掌握规范的手部清洗消毒要求； | 1、食品从业人员应知应会的知识； 2、熟悉公司相关的制度和要求； |
| 前厅服务员 | 同上 | 1、健康证明； 2、了解工作标准并能达到； 3、能妥善处理工作中出现的常见、突发、异常问题； | 1、同上； 3、服务礼仪相关知识； 4、熟悉食品防护的知识； |
| 司机送餐员 | 同上 | 1、健康证明； 2、了解工作标准并能达到要求的能力； 3、食品防护意识； 4、妥善处理工作中常见问题的能力； | 同上 |
| 厨师 | 同上 | 1、健康证明； 2、常见菜品、高危食品的加工能力； 3、鉴别食材优劣的能力和意识； 4、熟悉指导厨工工作的； 5、掌握工用具的分类及清洗消毒要求； 6、掌握食材贮存标准； | 1、同上 4、食品安全常见知识； |
| 厨师长 | 同上 后厨管理经验； | 1、健康证明； 2、熟悉业务流程、相关的法规、消费者的要求； 3、开发新菜品的能力； 4、与客户沟通的能力； 5、对下属的监督、指导能力及团队管理能力； 6、成本核算能力； 7、熟悉禁用食品、慎用食品管控要求； | 1、食品从业人员应知应会的知识； 2、熟悉公司相关的制度和要求； 3、熟悉食品防护的知识； 4、熟悉餐饮制作有关的规范； 5、熟悉食品防护、食品欺诈、过敏原有关的知识等食品安全知识； |
| 食品安全员 | 餐饮业从业经验； 食品安全管理经验 | 1、健康证明； 2、熟与单位的业态相关的法规标准； 3、有能力编写、修订与质量、食品安全有关的制度、作业文件； 4、收集各方信息的意识和方法、识别与食品安全有关的风险； 5、有能力对员工进行卫生知识培训，辅导、监督实施； 6、处理食品安全方面的紧急情况，如食物中毒事件等能力； 7、熟悉禁用食品、慎用食品管控要求； 8、对餐厅经营过程进行食品安全监督检查并纠偏不合格项； | 1、食品从业人员应知应会的知识； 2、公司相关的制度和要求； 3、掌握一定的原理、食品加工知识； 4、具备与食品防护、食品欺诈、过敏原有关的知识； 5、了解 GB/T19001/22000、GB/T27341 等标准的原则和要求； |
| 餐厅经理 | 餐饮从业经验、管理经验 | 1、与甲方、社区、监管部门、下属沟通能力； 2、对下属监督、指导、协调、管理的能力； 3、控制成本，实现营利的能力； 4、识别风险并及时采取适当措施的能力； 5、恰当处理紧急情况的能力。 | 1、食品从业人员应知应会的知识； 2、熟悉公司相关的制度和要求； 3、熟悉与餐饮有关的法律、规范； 4、与食品防护、食品欺诈、过敏原有关的知识； 5、一定的财务知识； 6、运营管理知识。 |

附件 2 餐饮行业常用规范要求清单

- 1、原料验收准则
- 2、原材料、半成品、成品储存及使用要求
- 3、餐饮制作及服务场所卫生要求
- 4、消毒液配置方法及使用
- 5、初加工操作规程
- 6、热厨操作规程
- 7、洁净间（凉菜间、备餐间）内操作规程
- 8、白案操作规程
- 9、餐具清洗、保洁要求
- 10、售卖过程操作规程
- 11、配送过程操作规程
- 12、冰箱冰柜卫生要求
- 13、留样管理要求
- 14、剩餐处置要求
- 15、设备清洁、保养、使用操作规程
- 16、温度计、台秤管理
- 17、个人卫生及健康管理要求
- 18、异物防制管理规定
- 19、虫害控制管理
- 20、个人行为规范、服务礼貌用语
- 21、人员能力管理及培训制度



举例

菜墩颜色区分表

| 名称 | 识别方式 | 使用范围 | 用途 | 禁忌 |
|----|--------------------------------------|------|----------------|-------------------|
| 砧板 | ■ | 厨房 | 生的禽畜肉类动物性食品 | 任何植物性食品、水产品、熟食品 |
| 砧板 | ■ | 厨房 | 生的植物性食品 | 任何动物性食品、熟食品 |
| 砧板 | ■ | 厨房 | 水产食品 | 任何禽畜肉食品、植物性食品、熟食品 |
| 砧板 | ■ | 冷荤间 | 冷荤间加工的即时食品、半成品 | 其它厨房或加工区域 |

