

食品安全管理制度目录：

于经营场所内公示：

- (1) 从业人员健康管理制度和培训管理制度；
- (2) 食品安全自检自查与报告制度；
- (3) 进货查验和查验记录制度；
- (4) 不安全食品处置制度；
- (5) 食品退市和召回制度；
- (6) 食品安全承诺书；
- (7) 食品安全管理员制度；
- (8) 食品销售单位投诉办理制度。
- (9) 食品安全事故应急处置方案；

于贮存场所内公示：

- (10) 食品运输和贮存管理制度；
- (11) 出入库记录制度；
- (12) 不安全食品处置制度；
- (13) 定期除虫灭害记录制度；

食品运输和贮存管理制度

第一条 运输食品应当使用专用运输工具，并到所在地食品药品监管部门进行备案登记。

第二条 食品运输工具不得运输有毒、有害物质，防止食品污染。运输食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁和定期消毒。

第三条 食品在运输过程中应当符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。

第四条 同一运输工具运输不同食品时，应当做好分装、分离或分隔，防止交叉污染。

第五条 运输上一级供应商或生产企业购进的食品，应当清楚所购食品来源，随运输工具携带食品供货商提供的送货单据。

第六条 运输下一级销售商销售的食品，应当随运输工具携带本单位提供的送货单据，并交由收货方。

第七条 贮存场所应当保持环境整洁，地面平坦防滑并易于清洁、消毒，并有适当的措施防止积水，与有毒、有害污染源有效分隔。

第八条 贮存场所应当具有良好的通风、排气装置，保持空气清新无异味，避免日光直接照射。

第九条 贮存设备、工具、容器等应当保持卫生清洁，

食品出入库管理制度

1、凡食品入库前要认真检查是否有生产日期、保质期、储存方法等，有不洁、发霉、变质、腐烂的食品和原料，不准入库，妥善处理，并向主管领导汇报。

2、对购入食品要逐项检查，核对无误方可入库。

3、食品入库后，原料分类存放，主粮食物不得靠墙或直接放在地面上，以防止潮湿、发霉变质，做到勤购、勤卖，避免存放时间过长，降低食品质量。

4、食品在仓库存放期间，要经常倒仓检查。发现变质腐败等情况，应及时报告领导，以便及时处理。不合格食品不得出库。

5、仓库内保持清洁卫生、空气流通、防潮、防火、防虫蛀。仓库内严禁吸烟。

6、仓库内物品存放要整齐划一，做到无鼠、无蝇、无虫、无灰尘。

7、坚持检查出库，填好出库单，并及时签字。出库要及时准确，保证物品供应。

8、加强入库人员管理，非仓库管理人员，未经许可不得进入仓库。

定期除虫灭害记录制度

1、保持经营场所和仓库清洁、卫生是防治“四害”的重要措施。按“五常”要求保持地面、台面、阴沟的清洁卫生，不留死角。及时处理垃圾，池子内不遗留食物残渣。食物存放在密闭容器内，使“四害”无孳生、栖息之地。

2、定期检修门窗，随手关门，减少“四害”侵入机会。

3、应定期或在必要时进行除虫灭害工作，要采取有效措施防止鼠类、蚊、蝇、昆虫等的聚集和孳生。对已有有害动物产生的场所，应采取紧急措施加以控制和消灭，防止蔓延造成污染。

4、对老鼠、蟑螂采取堵杀方式，用挡鼠栅堵拦下水道，并进行毒杀。

5、应设置扑鼠图，配备必要的扑鼠设施，每天有专人进行检查并记录。扑灭老鼠应使用粘纸、扑鼠笼、扑鼠夹等，严禁使用鼠药。

6、发现有害动物，应查明来源并彻底消除隐患。杀灭有害动物的方法必须以保证不污染产品、食品接触面及包装材料为原则（如尽量避免使用杀虫剂等）只有在其他防治措施无效的情况下，方可使用杀虫剂。

7、使用各类杀虫剂或其他药剂前，应做好对人身、原材料、产品、设备、工器具的污染和中毒的预防措施，用药后将所有设备、工器具彻底清洗，消除污染。

8、应定期进行除虫灭害工作，并做好执行记录、检查。

食品销售单位投诉办理制度

第一条 为保障食品销售安全，创造安全放心的食品消费环境，根据《中华人民共和国食品安全法》，制定本制度。

第二条 本单位应当配备专职或兼职的投诉办理人员，及时处理本单位发生的食品安全投诉。

第三条 投诉办理人员认定投诉人投诉的情况属于受理范围的，应当立即受理，并对投诉人的具体投诉内容和要求进行登记，如实记录投诉人姓名、联系方式、购买食品的品名、日期、保质期、投诉的问题、提出的要求等内容，留存投诉人提供的凭证和有关材料的复印件，并由投诉人签字盖章。

第四条 受理投诉后，投诉办理人员应当立即调查本单位的实际情况，并依据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规进行处理。属于本单位责任的，应当按照法律法规或者与投诉人的约定给投诉人退货和赔偿，及时解决投诉人的诉求；不属于本单位责任的，应当向投诉人告知相关情况，耐心解释清楚。

第五条 对因双方意见分歧较大，经多方工作仍达不成一致意见的投诉，投诉办理人员可以终止调解，建议投诉人通过食品投诉举报咨询建议平台 12331 或法律诉讼等方式解决问题。

食品销售单位职工培训管理制度

第一条 建立并执行职工培训管理制度，每年制定食品安全培训计划，定期组织职工进行食品安全知识培训，认真学习《中华人民共和国食品安全法》等法律法规、规章制度和食品安全标准。

第二条 职工应当熟悉与岗位相关的食品安全知识，掌握必备的岗位操作技能。

第三条 建立食品安全培训记录，如实记录培训时间、培训内容、培训人员、培训方式、考核结果等内容。

食品安全自查制度

第一条 建立食品安全自查制度，根据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规和规章制度以及食品安全管理制度制定、实施自查计划，定期对食品安全状况进行检查评价。

第二条 食品安全自查由负责人或食品安全管理员组织实施，并负责对不符合食品安全要求的项目进行整改。

第三条 食品安全自查包括以下内容：

- （一）食品安全管理制度的建立落实情况；
- （二）设施、设备是否处于正常状态；
- （三）负责人、食品安全管理员、从业人员是否严格落实岗位责任制；
- （四）职工是否具备相应的食品安全知识和技能；
- （五）各项食品安全管理措施落实情况；
- （六）销售的食物是否符合《中华人民共和国食品安全法》等法律法规的规定；
- （七）食品安全事故隐患的排查；
- （八）其他事项。

第四条 经营场所布局、食品经营项目、内部管理流程等重点管理项发生变化的，应当立即组织食品安全自查。

第五条 有发生食品安全事故潜在风险的，应当立即停止销售并向所在地县级人民政府食品药品监管部门报告，待

问题排查整改到位后方可重新销售。

第六条 建立食品安全自查记录制度，如实记录食品安全自查组织实施的时间、计划、人员、结果和排查整改情况，不得涂改或污损，保存时限不得少于2年。

进货查验和查验记录制度

第一条 建立进货查验制度，对采购的食品进行检查验收，确保从合法的渠道采购安全的食品。

第二条 严格查验供货者的运输工具，对与有毒有害物质混载的、不符合食品运输温度、湿度条件的、未对散装食品进行有效隔离等不符合食品运输条件的食品，应当拒绝收货，并主动向食品药品监管部门报告。

第三条 严格查验食品的包装和感官性状，包装应当清洁、形状完整，无明显破损和受潮，食品具有该食品正常的感官性状，标签内容符合食品安全法等法律法规和相关食品安全标准的规定，生产日期和保质期显著标识，无疾病预防、治疗功能等虚假内容。

第四条 严格查验食品的生产日期和保质期，对过期食品应当拒绝收货，对临期食品应当根据自身情况确定采购量，确保食品在保质期内销售。

第五条 向供货商索取营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证、按照食品批次查验食品出厂合格证明或者质量检验合格报告、检验检疫合格证明等文件的复印件。购入进口食品时应当查验并索取出入境检验检疫机构出具的检验合格证明和海关出具的通关证明。

第六条 食品销售企业应当建立食品进货查验记录，如

实记录食品名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录或凭证保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。

第七条 实行统一配送经营方式的食品销售企业，可以由企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格证明文件，进行食品进货查验记录。

不安全食品处置制度

第一条 建立不安全食品处置制度，及时处置不符合法律法规、国家食品安全标准和本单位食品安全管理要求的食品。

第二条 发现其经营的食品属于不安全食品的，应当立即停止经营，告知相关食品生产经营者，并采取通知或者公告等方式告知消费者停止食用，同时采取必要的措施防控食品安全风险。

第三条 对不安全食品应当设置专门区域保存，同时使用醒目标识加以区分，防止与正常食品混淆或者误将不安全食品再行销售。

第四条 由于自身原因造成经营的食品不符合食品安全标准或者有证据证明可能危害人体健康的，食品销售者应当召回。

第五条 知悉食品生产者召回不安全食品后，应当立即采取停止购进、销售，封存不安全食品，在经营场所醒目位置张贴生产者发布的召回公告等措施，配合食品生产者开展召回工作。

第六条 依据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规的规定，对不安全食品采取补救、无害化处理、销毁等处置措施。对因标签标识等不符合食品安全标准食品，在采取补救措施且能保证食品安全的情况下可以继续销售；对违法添加非食用物质、

腐败变质、病死畜禽等严重危害人体健康和生命安全的不安全食品，食品销售者应当立即就地销毁。

第七条 建立食品召回报告制度，将食品召回和处理情况向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门报告；需要对召回的食品进行无害化处理、销毁的，应当提前报告时间、地点。

第八条 建立不安全食品停止经营、处置和召回记录，记录内容应当包括不安全食品的名称、规格、生产日期、批次、数量以及处置的时间、方式、供货者名称和联系方式等信息，记录保存期限不得少于2年。

食品退市和召回制度

食品退市制度

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，影响本企业信誉，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. 经法定检测机构和食品药品监督管理部门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，并及时向食品药品监督管理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，不得再次进行销售。

食品召回制度

一、目的

为防止本单位发生的万一存在因微生物、异物等异常原因造成的不合格食品的扩散，尽早回收，以减轻或杜绝对社会、公众的威胁，维护企业的形象，减少损失，特制订本制度。

二、本制度适用于本单位的不合格食品的回收控制。

三、销售商或用户发现及反馈的问题，要了解并记录问题发现的地点、时间和批号等，要保持与销售商或用户的持续联系。

四、发现所销售的食物有可能危害人体健康，则应立即下架封存，已售出的食品要及时联系召回并向食品药品监督管理局报告。

食品安全承诺书

为了认真贯彻落实《中华人民共和国食品安全法》，维护食品安全，本经营者郑重承诺：

一、严格依照《食品安全法》等法律法规从事食品经营活动，对社会和公众负责，诚信经营，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

二、具有与经营的食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、包装、贮存等场地，符合下列要求：

（一）经营场所与有毒、有害场所以及其他污染源保持规定距离；

（二）经营场所与个人生活空间分开；

（三）经营场所保持内部环境整洁。

三、具有与经营的食品品种、数量相适应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施，符合下列要求：

（一）设备及设施空间布局 and 操作流程设计合理；

（二）贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备安全、无害，保持清洁，符合保证食品安全所需的温度等特殊要求，不将食品与有毒、有害物品一起运输；

（三）备有数量足够、安全无害的工具、容器，标志明显，防止直接入口食品与非直接入口食品、原料与成品交叉污染；

（四）食品容器、工具和设备与个人生活用品严格分开。

四、执行从业人员健康管理制度。经营人员每年进行健康检查，取得健康证明后方从事食品经营活动。保持个人卫生，销售食品时洗净双手，穿戴清洁的工作衣、帽。

五、配备专职或者兼职的食品安全管理人员，制定保证食品安全的规章制度。被吊销食品生产、流通或者餐馆服务许可证的单位，其直接负责的主管人员自处罚决定之日起五年内不从事食品经营管理工作。

六、建立食品进货查验记录制度。采购食品时查验供货者的许可证和食品合格的证明文件，并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。食品进货查验记录真实，保存期限不少于二年。在条件成熟时尽量使用电子方式记录台帐。

实行统一配送经营方式的食品经营企业，由企业总部统一查验供货的许可证和食品合格的证明文件，进行食品进货查验记录。

七、按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查货架及库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。

八、对于自检或行政部门公布的不合格食品，立即采取下架封存、停止销售等措施，通知相关生产经营者和消费者，记录停止经营和通知情况，并协助做好不合格食品的召回工作。

九、食品广告的内容真实合法，不含有虚假、夸大的内容，不涉及疾病预防、治疗功能。

十、经营预包装食品，同时符合下列要求：

（一）按照食品标签标示的警示标志、警示说明或者注意事项的要求销售；

（二）进口预包装食品的包装上有中文标签、中文说明书，载明食品原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。

十一、经营散装食品的，同时符合下列要求：

（一）贮存散装食品，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产名称及联系方式等内容；

（二）销售散装食品，在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容；

十二、经营直接入口食品的，同时符合下列要求：

（一）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，不从事经营活动；

（二）有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料、餐具；

（三）使用无毒、清洁的售货工具；

（四）用水符合国家规定的生活饮用水卫生标准；

（五）使用的洗涤剂、消毒剂对人体安全、无害；

十三、经营食品贮存、运输和装卸业务的，同时符合下列要求：

（一）贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备安全、无害，保持清洁；

(二) 不将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输和装卸。
十四、经营食品批发业务的，同时符合下列要求：

(一) 出具有溯源功能的销售凭证，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、购货者名称及联系方式、销售日期等内容，其中一联用于建立销售台帐；

(二) 在条件允许情况下，设置食品检测室，配备专门的检测设备，有专职的检测人员，每天开展食品检测工作，并将检测结果在醒目位置公示。

十五、食品集中市场开办者、柜台出租者和展销会举办者，同时符合下列要求：

(一) 审查入场食品经营者的许可证，明确入场食品经营者的食品安全管理责任，定期对入场食品经营者的经营环境和条件进行检查；

(二) 发现食品经营者有违反相关法律规定的行为的，及时制止并立即报告工商部门。

十六、如有销售明知是不符合食品安全标准食品的行为，承诺赔偿消费者损失，并支付价款十倍的赔偿金。

十七、自觉接受群众监督。取得食品流通许可证后，将食品流通许可证正本悬挂在经营场所的显眼处。

十八、以上承诺如有违反，自愿接受食品监管部门按照法律法规规定给予的处罚。

承诺单位（盖章）：

承诺人（法定代表人或负责人）：

年 月 日

食品安全管理员制度

第一条 食品销售者应当配备专职或者兼职的食品安全管理员，加强对其培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。

第二条 规模以上食品销售企业应当设立食品安全管理机构，配备专职食品安全管理员，具体实施食品安全管理工作，并对食品安全管理工作负责。

第三条 食品安全管理员根据负责人的授权具体承担以下职责：

- （一）建立健全食品管理制度，并督促各项制度落实；
- （二）组织实施从业人员健康检查，督促不符合岗位健康管理要求的从业人员调离相关岗位；
- （三）制订、实施食品安全培训、考核计划；
- （四）审核进货查验执行情况；
- （五）组织实施食品安全自查；
- （六）督促处置不安全食品；
- （七）审核各项食品安全记录，建立食品安全管理档案；
- （八）承担法律法规规定的其他职责。

第四条 本单位食品安全管理员每人每年接受食品安全集中培训不少于 40 小时。

第五条 食品安全管理员应当积极配合食品药品监管

部门的监督检查，如实介绍情况并提供资料，并接受食品药品监督部门的随机抽查考核。

食品安全事故应急处置方案

为有效预防、及时控制和消除食品安全事故的危害，指导和规范食品安全事故应急处置工作，确保公众身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品安全法》等有关法律、法规和规章制定本方案。

一、食品安全事故范围

本单位发生食源性疾病、食品污染等源于食品，对人体健康有危害或者可能有危害的事故。

二、食品安全事故信息来源

- (一) 通过本单位食品安全自查发现的；
- (二) 食品安全相关技术机构监测和分析结果；
- (三) 经核实的公众投诉举报信息；
- (四) 经核实的媒体披露与报道信息；
- (五) 食品药品监管部门通报的信息；
- (六) 其他渠道获得的食品安全信息。

三、成立处置小组

本单位应当建立食品安全事故处置指挥体系，成立食品安全事故应急处置小组，负责组织实施事故应急处置工作，做好事故调查处理、后勤保障、信息上报，检查督促本单位各部门落实各项应急处置措施，及时有效控制事故，防止事态蔓延扩大。

四、食品安全事故评估

食品安全事件发生后，本单位应当收集相关信息和资料，调查突发事件的真实性、严重性，开展先期评估，初步判定是否为食品安全事故。

五、食品安全事故响应

通过评估确定为食品安全事故后，本单位负责人立即召开应急处置小组会议，协调应急准备和响应工作，并对重大问题做出决策，防止事故扩大，对不同的紧急情况做出相应的应急处置。启动食品安全事故应急处置方案，统一组织开展本单位事故应急处置工作。

六、事故应急措施

- (一) 食品安全事故发生后，本单位应当 2 小时内向事故发生地县（市、区）级食品药品监管部门报告食品安全事故信息，主要包括事故发生时间、地点和危害人数等基本情况。
- (二) 立即将事故中毒人员送医院救治，或者拨打 120，请求医疗救助。
- (三) 妥善保护事故发生现场，配合食品药品监管部门封存导致或者可能导致食品安全事故的食品、工具、设施和设备，并查清涉及事故食品的品种、供货单位、生产厂家、销售数量、在库数量等相关情况。
- (四) 积极配合食品药品监督管理部门进行食品安全事故调查处理，如实提供资料、情况及数据，按照要求提供相关资料和样品。
- (五) 如需紧急公告或召回已售出可疑中毒食品或致病食品，应当积极配合食品药品监督管理部门，按要求落实各项措施。
- (六) 本单位不得对食品安全事故隐瞒、谎报、缓报，不得毁灭有关证据。

七、响应终止

食品安全事故得到有效控制，事故伤员得到全部救治，无新的急性病症患者出现，现场、受污染食品得到有效控制，食品与环境污染得到清理并符合相关标准后，应急处置小组向当

地监管部门进行报告，经分析评估确认符合条件的，食品销售单位可恢复经营，终止应急响应状态。

八、善后处置

按照国家有关规定对受害人给予赔偿，承担受害人救治及后续治疗保障等所需费用。

九、总结评估

应急处置结合后，本单位应当及时对应急处置全过程进行分析评估，总结经验教训，提出整改建设。食品销售单位应当完善食品安全管理的长效机制，避免类似事件再次发生。

十、应急演练

食品销售企业应当每 2 年演练一次食品安全事故处置方案，通过实战演练、模拟演练、桌面推演等多种方式开展演练，检验和强化应急准备和处置能力，并对演练进行总结评估，完善应急处置方案。

十一、加强培训

本单位应当加强食品安全事故应急处置培训，将应急处置培训纳入日常食品安全知识培训，对所有职工进行食品安全应急处置知识和技能培训，切实增强本单位防范和应对食品安全突发事件的能力。

十二、协调配合

本单位应当加强各部门突发事件应急处置中的协调与配合，结合本部门的职责，强化食品安全自查、预防、报告、处置等工作，提高本单位食品安全突发事件的应急处置综合能力，为食品安全事故应急处置提供保障。

食品运输和贮存管理制度

第一条 运输食品应当使用专用运输工具，并到所在地食品药品监管部门进行备案登记。

第二条 食品运输工具不得运输有毒、有害物质，防止食品污染。运输食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁和定期消毒。

第三条 食品在运输过程中应当符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。

第四条 同一运输工具运输不同食品时，应当做好分装、分离或分隔，防止交叉污染。

第五条 运输上一级供应商或生产企业购进的食品，应当清楚所购食品来源，随运输工具携带食品供货商提供的送货单据。

第六条 运输下一级销售商销售的食品，应当随运输工具携带本单位提供的送货单据，并交由收货方。

第七条 贮存场所应当保持环境整洁，地面平坦防滑并易于清洁、消毒，并有适当的措施防止积水，与有毒、有害污染源有效分隔。

第八条 贮存场所应当具有良好的通风、排气装置，保持空气清新无异味，避免日光直接照射。

第九条 贮存设备、工具、容器等应当保持卫生清洁，

并采取有效措施（如纱帘、纱网、防鼠板、防蝇灯、风幕等）防止鼠类昆虫侵入，若发现有鼠类昆虫等痕迹时，应当追查来源，消除隐患。

第十条 按照生熟分开、食品和非食品分开的原则对不同类别的食品和物品分区存放，并设置明显的标识。贮存散装食品应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

第十一条 贮存的物品应当与墙壁、地面保持适当距离，防止虫害藏匿并利用空气流通。

第十二条 对温度、湿度有特殊要求的食品，应当确保贮存设备、设施满足相应的食品安全要求，冷藏库或冷冻库外部具备便于检测和控制的设备仪器，并定期校准、维护，确保准确有效。食品保存条件为常温的，其贮存温度不得超过 30℃。

第十三条 遵循先进先出的原则，定期检查库存食品，防止食品过期、变质、霉变、生虫。及时清理不安全食品，并做好相关记录。

第十四条 建立贮存食品登记制度，如实记录食品名称、数量、生产日期、保质期、贮存条件、入库时间、出库时间等内容。

食品出入库管理制度

1、凡食品入库前要认真检查是否有生产日期、保质期、储存方法等，有不洁、发霉、变质、腐烂的食品和原料，不准入库，妥善处理，并向主管领导汇报。

2、对购入食品要逐项检查，核对无误方可入库。

3、食品入库后，原料分类存放，主粮食物不得靠墙或直接放在地面上，以防止潮湿、发霉变质，做到勤购、勤卖，避免存放时间过长，降低食品质量。

4、食品在仓库存放期间，要经常倒仓检查。发现变质腐败等情况，应及时报告领导，以便及时处理。不合格食品不得出库。

5、仓库内保持清洁卫生、空气流通、防潮、防火、防虫蛀。仓库内严禁吸烟。

6、仓库内物品存放要整齐划一，做到无鼠、无蝇、无虫、无灰尘。

7、坚持检查出库，填好出库单，并及时签字。出库要及时准确，保证物品供应。

8、加强入库人员管理，非仓库管理人员，未经许可不得进入仓库。

定期除虫灭害记录制度

1、保持经营场所和仓库清洁、卫生是防治“四害”的重要措施。按“五常”要求保持地面、台面、阴沟的清洁卫生，不留死角。及时处理垃圾，池子内不遗留食物残渣。食物存放在密闭容器内，使“四害”无孳生、栖息之地。

2、定期检修门窗，随手关门，减少“四害”侵入机会。

3、应定期或在必要时进行除虫灭害工作，要采取有效措施防止鼠类、蚊、蝇、昆虫等的聚集和孳生。对已有有害动物产生的场所，应采取紧急措施加以控制和消灭，防止蔓延造成污染。

4、对老鼠、蟑螂采取堵杀方式，用挡鼠栅堵拦下水道，并进行毒杀。

5、应设置扑鼠图，配备必要的扑鼠设施，每天有专人进行检查并记录。扑灭老鼠应使用粘纸、扑鼠笼、扑鼠夹等，严禁使用鼠药。

6、发现有害动物，应查明来源并彻底消除隐患。杀灭有害动物的方法必须以保证不污染产品、食品接触面及包装材料为原则（如尽量避免使用杀虫剂等）只有在其他防治措施无效的情况下，方可使用杀虫剂。

7、使用各类杀虫剂或其他药剂前，应做好对人身、原材料、产品、设备、工器具的污染和中毒的预防措施，用药后将所有设备、工器具彻底清洗，消除污染。

8、应定期进行除虫灭害工作，并做好执行记录、检查。

食品销售单位投诉办理制度

第一条 为保障食品销售安全，创造安全放心的食品消费环境，根据《中华人民共和国食品安全法》，制定本制度。

第二条 本单位应当配备专职或兼职的投诉办理人员，及时处理本单位发生的食品安全投诉。

第三条 投诉办理人员认定投诉人投诉的情况属于受理范围的，应当立即受理，并对投诉人的具体投诉内容和要求进行登记，如实记录投诉人姓名、联系方式、购买食品的品名、日期、保质期、投诉的问题、提出的要求等内容，留存投诉人提供的凭证和有关材料的复印件，并由投诉人签字盖章。

第四条 受理投诉后，投诉办理人员应当立即调查本单位的实际情况，并依据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规进行处理。属于本单位责任的，应当按照法律法规或者与投诉人的约定给投诉人退货和赔偿，及时解决投诉人的诉求；不属于本单位责任的，应当向投诉人告知相关情况，耐心解释清楚。

第五条 对因双方意见分歧较大，经多方工作仍达不成一致意见的投诉，投诉办理人员可以终止调解，建议投诉人通过食品投诉举报咨询建议平台 12331 或法律诉讼等方式解决问题。

第六条 经投诉后发现本单位确实存在食品安全风险隐患的，应当立即对涉及投诉的不安全食品停止销售，采取通知或者公告的方式告知相关食品生产经营者停止生产经营、消费者停止食用，并向所在地食品药品监管部门报告。

第七条 建立食品销售单位投诉档案，将投诉记录、不安全食品处理情况等相关材料及时归档，档案保存期限不得少于两年。