

铁路职工岗位培训教材

餐 车 长

C A N C H E Z H A N G

铁路职工岗位培训教材
编审委员会

内 容 简 介

本书按照餐车长国家职业标准和职业技能培训规范编写,全书分为两部分:基本知识和职业技能。基本知识部分包括:职业道德与法律法规、铁路发展概述、餐车经营管理、烹饪知识与营养、酒水知识、卫生管理和餐厅服务;职业技能部分包括职业技能(通用部分)、中级餐车长、高级餐车长、技师。本书针对铁路职工岗位培训、职业技能鉴定进行编写,是各单位组织职工进行各级各类岗位培训、技能鉴定的必备用书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

餐车长/铁路职工岗位培训教材编审委员会编. —北京:
中国铁道出版社, 2012. 11
铁路职工岗位培训教材
ISBN 978-7-113-15986-3

I. ①餐… II. ①铁… III. ①铁路运输—旅客运输—
餐车—管理—岗位培训—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 009427 号

书 名: 铁路职工岗位培训教材
餐 车 长
作 者: 铁路职工岗位培训教材编审委员会

责任编辑: 于 秀 电话: 51873024
封面设计: 薛小卉
责任校对: 王 杰
责任印制: 陆 宁

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 中国铁道出版社印刷厂
版 次: 2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷
开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 14.75 字数: 370 千
印 数: 1~3 000 册
书 号: ISBN 978-7-113-15986-3
定 价: 59.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部调换。

电 话: 市电 (010) 51873170, 路电 (021) 73170 (发行部)

打击盗版举报电话: 市电 (010) 63549504, 路电 (021) 73187

前 言

党的十六大以来,铁路事业蓬勃发展,大规模铁路建设全面展开,技术装备现代化实现重大跨越,尤其在高原铁路、机车车辆装备、客运专线、既有线提速和重载运输技术方面达到了世界先进水平。铁路职工队伍素质得到了相应提高,但距离铁路现代化发展的要求还有一定差距,铁路人才队伍建设和职工教育培训工作任重道远。

教材是劳动者终身教育和职业生涯发展的重要学习工具,教材建设是职业教育培训工作的重要组成部分,是提高教育培训质量的关键。加快铁路职工岗位培训教材建设,已成为加强和改进铁路职工教育培训工作的当务之急。为适应铁路现代化发展对技能人才队伍建设的需要,加快铁路职工岗位培训教材建设,铁道部决定按照铁道行业特有职业(工种)国家职业标准,结合铁路现代化发展的实际,组织开发铁路职工岗位培训教材。

本套教材由铁道部劳动和卫生司、运输局共同牵头组织,相关铁路局分工负责,集中各业务部门的专家和优秀工程技术人员编写及审定,多方合作,共同完成,涵盖了铁路运输(车务、客运、货运、装卸)、机务、车辆、工务、电务部门的77个铁路特有职业。教材坚持继承与创新相结合,充分体现了近几年来铁路新技术、新设备的大量运用及其发展趋势,特别是动车组系列教材填补了教材建设的空白,为动车组司机和机械师等铁路新职业员工提供了岗位培训教材;教材坚持科学性与规范性,依据铁道行业国家职业标准中的基本要求和工作要求编写,力争准确体现国家职业标准和有关作业标准、安全操作



等规章、规范的要求；教材坚持实用可行的原则，重点突出实作技能、应急处理和新技术、新设备、新规章、新工艺等四新知识，对职业技能部分按照技能等级分层编写，便于现场职工的培训与自学。

本套教材适用于工人新职、转职(岗)、晋升的岗位资格性培训，也适用于各类岗位适应性培训，同时为职业技能鉴定提供参考。

《餐车长》一书由哈尔滨铁路局负责主编，主编：苏德福，参加编写人员：周杰、季青、邵研、高静、石岩、孙悦、张瑞，主要审定人员：廉文彬、郑铎、欧阳欣、潘小林、张雨波、杨春燕。本书在编写、审定过程中得到了有关单位的大力支持，在此一并表示感谢。

铁路职工岗位培训教材编审委员会

2009年8月



基 本 知 识

第一章 职业道德与法律法规	3
第一节 职业道德的基本知识.....	3
第二节 法律法规相关知识.....	5
复习思考题	16
第二章 铁路发展概述	17
第一节 中国铁路发展概况	17
第二节 列车餐车设备与设施	19
复习思考题	22
第三章 餐车经营管理	23
第一节 经营管理知识	23
第二节 成本核算	26
复习思考题	28
第四章 烹饪知识与营养	29
第一节 烹饪基础知识	29
第二节 营养知识	30
第三节 原料初步加工	34
第四节 配菜、刀工及火候.....	37
复习思考题	39
第五章 酒水知识	41
第一节 白酒类	41
第二节 啤酒类	42
第三节 葡萄酒类	43
第四节 黄酒类	44
第五节 鸡尾酒类	47
第六节 常见的非酒精饮料	49
复习思考题	51



第六章 卫生管理	52
第一节 环境与卫生	52
第二节 餐具消毒	54
复习思考题	55
第七章 餐厅服务	56
第一节 中西餐摆台	56
第二节 饮食习惯	67
第三节 宴会服务	70
第四节 重点服务	75
第五节 服务礼仪	76
复习思考题	79

职 业 技 能

第八章 职业技能(通用部分)	83
第一节 劳动安全	83
第二节 人身安全	85
第三节 食品安全	87
第四节 消防安全知识	88
第五节 非正常情况应急处置	93
第六节 设备设施安全操作	99
第七节 路风管理	103
第八节 典型案例分析	107
复习思考题	114
第九章 中级餐车长	117
第十章 高级餐车长	160
第十一章 技师	191

基 本 知 识

第一章 职业道德与法律法规

第一节 职业道德的基本知识

一、道德的概念

道德是一种社会意识形态,是人类社会特有的现象,是人们共同生活及其行为的准则与规范,具有认识、调节、教育、评价以及平衡五个功能。道德往往代表着社会的正面价值取向,起判断行为正当与否的作用,然而,不同时代与不同阶级,其道德观念都会有所变化。从目前所承认的人性来说,道德是既对事物负责,又不伤害他人的一种准则。

二、职业道德的概念

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,即一般社会道德在职业生活中的具体体现,是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称,是同人们职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质。职业道德属于自律范围,它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所负的道德责任和义务。

三、职业道德的含义

职业道德的含义包括:

1. 职业道德是一种职业规范,受社会普遍的认可。
2. 职业道德是长期以来自然形成的。
3. 职业道德没有确定形式,通常体现为观念、习惯、信念等。
4. 职业道德依靠文化、内心信念和习惯,通过员工的自律实现。
5. 职业道德大多没有实质的约束力和强制力。
6. 职业道德的主要内容是对员工义务的要求。
7. 职业道德标准多元化,代表了不同企业可能具有不同的价值观。
8. 职业道德承载着企业文化和凝聚力,影响深远。

四、职业道德的具体体现

不同的职业有不同的职业道德。职业道德有鲜明的行业性,具体的适用性,内容和形式的多样性,相对稳定性及世代相承连续性的特点。职业道德具体体现为爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众和奉献社会。

职业道德具有广泛的范畴体系,其主要体现在职业理想、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心和职业荣誉感等方面。

1. 职业理想指的是从业者对美好目标的向往与追求。在确定职业理想的过程中,要处理好两种关系:在工作选择问题上,要处理好个人兴趣、特长与社会需要的关系;在实际工作中,要处理好个人发展与社会奉献的关系。

2. 职业责任指的是个人对社会、对他人在本职业范围内应承担的任务。

3. 职业技能指的是从事本职工作所必须具备的素质,包括实际操作能力、业务处理能力和技术驾驭能力等多方面的内容。

4. 职业纪律是强制性和自觉性的统一,因而也具有重要的道德意义。

5. 职业良心是职业责任和职业义务在人们心灵深处沉积、转化的结果,是一种自觉自愿地履行职业责任的自律精神。

6. 职业荣誉感是与职业责任、职业良心紧密相关的概念,是对该职业人员的道德行为所做出的肯定性的客观价值和主观价值判断。

五、职业道德的评价

职业道德的评价有三种形式,分别是社会舆论、传统习惯和内心信念。

社会舆论是来自外部的评价形式,内心信念是自身内部因素的评价形式,而传统习惯既可能以外部因素为主,也可能以内部因素为主,它们共同对从业者的职业道德做出善恶判断,调整着从业者与服务对象之间的关系。

六、职业道德守则

1. 遵守法律、法规和有关规定。
2. 爱岗敬业,具有高度的责任心。
3. 严格执行工作程序、工作规范、工作标准和安全操作规程。
4. 工作认真负责,具有高度的责任感和良好的团队精神。
5. 爱护设施设备、工具、备品。
6. 着装整洁,符合规定,文明生产。
7. 钻研技术,努力提高综合素质和管理水平。

七、铁路客运职工的职业道德

勤恳敬业:做到工作勤奋、业务熟练;
廉洁奉公:做到公道正派、不徇私情;
顾全大局:做到团结协作、密切配合;
遵章守纪:做到服从命令、执行标准;
优质服务:做到主动热情、细心周到;
礼貌待客:做到行为端庄、举止文明;
爱护行包:做到文明装卸、认真负责。

第二节 法律法规相关知识

一、《中华人民共和国劳动法》(简称《劳动法》)的相关知识

1.《劳动法》产生的作用及意义

《劳动法》自1995年1月1日起开始施行,这是我国第一次以法律形式对劳动合同、劳动标准、劳动争议等与职工切身利益息息相关的重大问题作出规定,这部法律的施行对于保护劳动者的合法权益,依法调整劳动关系,建立和维护适应市场经济的劳动制度,促进经济发展和 社会进步,具有十分重要的作用。《劳动法》是建国以来第一部劳动方面比较完整的基本法律,对深化劳动体制改革、培养劳动市场,建设现代化企业制度,促进我国和谐社会发展,人民小康水平提高都具有重要意义。

2.《劳动法》的内容

(1)促进就业:这里包括了劳动就业的含义,组织形式,就业途径,介绍机构,就业权利,妇女及残疾人、少数民族人员、退役军人、未成年人就业等六个方面。

(2)劳动合同和集体合同:这里包括了什么是劳动合同、订立原则、形式和内容、期限的分类、无效合同、合同的解除、集体劳动合同订立的形式和内容等七个方面。

(3)工作时间和休息休假:这里包括了劳动者的工作时间、休息时间以及延长工作时间的规定和报酬等三个方面。

(4)工资:这里包括了工资分配原则、工资水平增长、工资总量调控、企业分配制度、最低工资保障支付等五个方面。

(5)劳动安全卫生:这里包括了劳动卫生的内容,“三同时”原则、工作制度、劳动者的权利和义务等四个方面。

(6)女职工和未成年工特殊保护:这里包括了女职工在月经期、已婚待孕期及孕期、哺乳期 间禁忌从事的劳动,未成年工劳动保护内容等五个方面。

(7)职业培训:这里包括了发展职业培训的途径和措施、机构建设和培训制度、职业分类和 技能标准、考核鉴定和资格证书等四个方面。

(8)社会保险和福利:这里包括了社会保险方式、水平、基金、种类和待遇、社会保险基金的 管理和监督、社会福利等六个方面。

(9)劳动争议:这里包括了劳动争议及其处理形式、处理原则、劳动争议的协调、仲裁、起 诉、集体争议的处理等六个方面。

(10)监督检查:这里包括了监督检查的法律含义、劳动行政部门的监督检查、政府有关部 门的监管、工会监督等四个方面。

3.《劳动法》的基本原则

(1)劳动权利义务一致性原则:根据《宪法》42条规定“公民有劳动的权利和义务”,所以 《劳动法》规定了劳动是每一个公民的神圣权利,同时也是一个公民必须履行的义务。

(2)保护劳动者合法权利的原则:《劳动法》调整的是劳动者、国家机关、用人单位之间的劳 动关系及与之相关的社会关系,但从利益保护的角度讲,《劳动法》肩负着保护劳动者合法权利 的使命。

(3)促进生产力发展原则:劳动领域是与生产力发展联系最为密切的领域。《劳动法》就是要为发展生产力创造一个良好的外部法律环境,在一个好的法律体制中,劳动者能够各尽所能,其劳动能力得到充分发挥,社会物质和精神财富被最大程度创造出来。

4.《劳动法》的效力范围

(1)时间效力:《劳动法》从1995年1月1日起施行,根据“法不溯及以往”的原则,只要没有特殊规定,法律对其生效之前的事件和行为均不生效,依其他劳动法规、规章及规定办理。

(2)空间效力:即法律适用的地域范围,全国人大、国务院及有关部门指定的劳动法律、法规、规章在没有对其效力进行特别限制的情况下,在全国范围内生效。地方国家机关制定的劳动法规、规章在本地区范围内生效。

(3)对人的效力:在中华人民共和国境内的企业,个体经济组织和与之形成劳动关系的劳动者适用《劳动法》的规定。国家机关、事业组织、社会团体和与之形成劳动关系的劳动者,依照《劳动法》执行。

二、《中华人民共和国铁路法》(简称《铁路法》)的相关知识

1.《铁路法》立法的重要作用和意义

《铁路法》自1991年5月1日起施行,是国家管理铁路的重要法律。它不仅规范了铁路运输企业及其职工的行为,而且也规范了地方人民政府,及其每个公民的行为。《铁路法》调整了铁路运输方面的各种关系、保障运输生产正常进行,同时保证了铁路建设的顺利进行和持续发展,也使各方面当事人的行为有法可依,有章可循。

《铁路法》的颁布与施行,是我国铁路法制建设史上的重大举措,标志铁路进入了依法治路的新时期,标志着铁路企业、职工对国家、对人民肩负着新的重任。它要求铁路运输企业保证旅客和货物的安全,为旅客和货主提供优质服务,也同时明确了公民爱护铁路设施的义务,对提高铁路运输质量,加强铁路的经营管理,保障铁路运输秩序,充分发挥铁路运输业的积极作用有着重大意义。

2.《铁路法》立法的指导思想

坚持人民铁路为人民的宗旨:全心全意为人民服务,不断提高铁路运输运输的社会效益,是铁路运输企业坚定不移的目标,并把这一宗旨贯穿与《铁路法》的全部内容中去,明确规定了铁路运输企业应负担的责任,同时也为人民群众规定了应尽的义务。

3.《铁路法》的适用范围

《铁路法》适用于下述四种铁路。

(1)国家铁路:指由国务院主管部门即铁道部管理的铁路。

(2)地方铁路:指由地方人民政府管理的铁路。

(3)专用铁路:指由企业或者其他单位管理,专为本企业或者本单位内部提供运输服务的铁路。

(4)铁路专用线:指由企业或者其他单位管理的与国家铁路或者其他铁路线路接轨的岔线。

4.《铁路法》所规定的刑事责任

(1)携带危险品进站上车或者以非危险品品名托运危险品,导致发生重大事故的,依照刑法有关规定追究刑事责任。

(2)携带炸药、雷管或者非法携带枪支子弹、管制刀具进站上车的,比照刑法第一百六十三条的规定追究刑事责任。

(3)故意损毁、移动铁路行车信号装置或者在铁路线路上放置足以使列车倾覆的障碍物,尚未造成严重后果的,依照刑法第一百零八条的规定追究刑事责任;造成严重后果的,依照刑法第一百一十条的规定追究刑事责任。

(4)盗窃铁路线路上行车设施或器材的,要按破坏交通设施罪追究刑事责任。

(5)聚众拦截列车不听制止的,对首要分子和骨干分子依照刑法有关规定追究刑事责任。

(6)冲击铁路行车调度机构不听制止的,对首要分子和骨干分子依照刑法有关规定追究刑事责任。

(7)聚众哄抢铁路运输物资的,对首要分子和骨干分子依照刑法有关规定追究刑事责任。铁路职工与其他人员勾结犯前款罪的,从重处罚。

(8)在列车内,抢劫旅客财物,伤害旅客的,依照刑法有关规定从重处罚。

(9)倒卖旅客车票数额较大的,追究刑事责任。铁路职工倒卖旅客车票或者与其他人员勾结倒卖旅客车票的,从重处罚。

5.《铁路法》所规定的行政责任

违反本法规定,尚不够刑事处罚,应当给予治安管理处罚的,依照治安管理处罚条例的规定处罚。

(1)危及铁路运输管理秩序的。

①在铁路建设、运营、管理过程中,有的公民、法人及其他组织违反铁路法规的规定,如携带危险品进站上车或以隐匿手段托运危险品,但尚未造成事故的。

②盗窃铁路线路上的器材,哄抢铁路运输物资,倒卖旅客车票均未达到较大数额,在旅客列车内寻衅滋事,侮辱妇女情节上不到恶劣程度等等。

(2)危及铁路运输行车安全。

①《铁路法》在铁路建设中,对道口设置的原则作了明确的规定,在铁路安全保护中又规定禁止任何人擅自铺设平交道口和人行过道。所以对违反上述规定的行为铁路公安机关和地方公安机关可责令限期拆除并处以罚款。

②道口设置及管理规定是考虑铁路运输的安全和行人车辆通过铁路线路时的安全,因此国家对道口的设置进行了严格的规定,然而,仍有的单位不顾铁路运输和行人、车辆的安全,为了自己的方便采取上述危及铁路行车安全的过失行为,因此必须限令拆除,并处以罚款。

三、《中华人民共和国安全生产法》(简称《安全生产法》)的相关知识

《安全生产法》是由中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议于2002年6月29日通过,自2002年11月1日起施行。

1.《安全生产法》的重要作用和意义

《安全生产法》自2002年11月1日起颁布实施。它是我国第一部全面规范安全生产的专门法律,并具有丰富的法律内涵和规范作用。它标志着我国安全生产法制建设进入了一个新的阶段,对于依法强化我国安全生产监督管理,规范各类生产经营单位的安全生产工作,保障职工劳动安全的合法权益,制裁各种安全生产的违法行为,遏制重大、特大事故的发生,维护人

民群众生命财产安全,具有十分重要的作用和意义。

2.《安全生产法》的适用范围

《安全生产法》是安全生产的基本法律,其适用范围是在中华人民共和国境内的所有安全生产活动,都要受其约束和规范,也就是在中华人民共和国领域内从事生产经营的单位安全生产均适用于《安全生产法》。铁路运输安全是安全生产中的一部分,其生产经营活动也必须遵循本法的有关规定。

3.《安全生产法》的主要内容

《安全生产法》共七章九十七条,对各行业普遍适用的有七项基本法律制度。

(1)安全生产监督管理制度:主要包括安全生产监督管理体制,各级人民政府和安全生产监督管理部门的安全监督管理职责。

(2)生产经营单位安全保障制度:主要包括生产经营单位的安全条件,从业人员安全资质,生产经营场所安全管理,社会工伤保险等。

(3)生产经营单位负责人安全责任制度:主要包括生产经营单位负责人和其他负责人,安全管理人员的资质及其在安全工作中的主要职责。

(4)从业人员安全生产权利义务制度:主要包括生产经营单位的从业人员在生产经营活动中的基本权利和义务,以及应当承担的法律责任。

(5)安全中介服务制度:主要包括从事安全评价、评估、检测、检验、咨询服务等工作的安全中介机构人员的法律地位,任务和责任。

(6)安全生产责任追究制度:主要包括安全生产的责任主体、责任的确定和责任形式,追究安全责任的机关、依据、程序和安全生产法律责任。

(7)事故应急救援和处理制度:主要包括事故应急预案的制定、事故应急体系的建立、事故报告、调查处理的原则和程序,事故责任追究,信息发布等。

四、《中华人民共和国消费者权益法》(简称《消费者权益法》)的相关知识

《消费者权益法》是由中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议于1993年10月31日通过,自1994年1月1日起施行,是国家对消费者合法权益的保护。

1.《消费者权益法》的重要作用和意义

为保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展制定的一部法律。该法调整的对象是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的消费者和为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的经营者之间的权利义务

2.《消费者权益法》的使用范围

消费者是指非以盈利为目的的购买商品或者接受服务的人。消费者这一概念是与经营者相对应的。消费者权益保护法中所指的“消费者”原则上仅限于自然人,而不应当包括单位,单位因消费而购买商品或接受服务,应当受合同法调整。不能够以购买的物品是否属于生活消费品作为判断是否为“生活消费”的标准,判断是否“生活消费”也不应考虑购买者的目的与动机。

3.《消费者权益法》的主要内容

《消费者权益法》的主要内容共分七章五十三条,分别对本法制定的总原则、消费者的权

利、经营者的义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织、争议的解决、法律责任进行逐条、详细制定。

(1)经营者的义务。

①经营者向消费者提供商品或服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律法规的规定履行义务,经营者与消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违反法律法规。

②经营者应当听取消费者对其提供商品或服务的意见,接受消费者的监督。

③经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。经营者发现其提供的商品或者服务有严重的缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取防止危害发生的措施。

④经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得做引人误解的虚假宣传。经营者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当做出真实、准确的答复。商店提供商品应当明码标价。

⑤经营者应当标明其真实名称及标记。租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明其真实名称及标记。

⑥经营者提供商品或者服务,应当按照国家的规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据,消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

⑦经营者应当保证在正常使用商品或者服务的情况下,其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买商品或者接受服务时已经知道其存在瑕疵的除外。经营者以广告方式、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品和服务的实际质量与表明的质量状况相符。

⑧经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定执行,不得故意拖延或者无理拒绝。

⑨经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款以上内容的无效。

⑩经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。

(2)争议的解决。

①消费者和经营者发生消费者权益争议时,可以通过以下途径解决。

- a. 与经营者协商解决。
- b. 请求消费者协会调解。
- c. 向有关行政部门申诉。
- d. 根据与经营者造成的仲裁协议提法仲裁机构仲裁。
- e. 向人民法院提起诉讼。

②消费者在购买使用商品时其合法权益受到侵害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔



偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者和其他销售者追偿。

消费者或者其他有关受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿,属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。

③消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到侵害的,因原有企业分立合并的,可以向变更后的承受其权利义务的企业要求赔偿。

④使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务的,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

⑤消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

⑥消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营者不能提供经营者真实的名称和地址的,应当承担赔偿责任。

五、《中华人民共和国食品安全法》简称《食品安全法》的相关知识

1.《食品安全法》概述

《食品安全法》是对《食品卫生法》的全面修订。1995年10月30日,《食品卫生法》实施,食品生产和经营秩序得到了进一步规范,但随后发生的一系列事件,如“阜阳奶粉”事件,再次暴露了食品卫生法的缺陷,产生这些食品安全问题的一个主要原因,是有关食品卫生安全制度和监管体制不够完善,为了从制度上解决这些问题,更好地保证食品安全,需要对食品卫生制度加以补充、完善,制定食品安全法。2004年7月21日召开的国务院第59次常务会议和2004年9月1日国务院发布的《国务院进一步加强食品安全工作的决定》(国〔2004〕23号),要求国务院法制办抓紧组织修改食品卫生法。国务院法制办于2004年7月成立了由中央编办和国务院有关部门负责同志为成员的食品卫生法修改领导小组,组织起草食品卫生法修订草案。此后,又相继出现了“苏丹红事件”、“毒大米事件”、“瘦肉精事件”,特别是2008年发生的“问题奶粉事件”,震动了全世界,针对出现的问题,国务院法制办收集研究了许多国家的食品卫生安全制度;多次召开论证会,邀请有关专家对制度设计进行研究、论证;五年磨一剑,最终这部法律,由《食品卫生法》变成了《食品安全法》,由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议于2009年2月28日通过,自2009年6月1日起施行。

2.《食品安全法》的使用范围

在中华人民共和国境内从事下列活动,应当遵守《食品安全法》。

(1)食品生产和加工(简称食品生产),食品流通和餐饮服务(简称食品经营);

(2)食品添加剂的生产经营;

(3)用于食品的包装材料、容器、洗涤剂、消毒剂和用于食品生产经营的工具、设备(简称食品相关产品)的生产经营;

(4)食品生产经营者使用食品添加剂、食品相关产品;

(5)对食品、食品添加剂和食品相关产品的安全管理。

供食用的源于农业的初级产品(简称食用农产品)的质量安全管理,遵守农产品质量安全法的规定。但是,制定有关食用农产品质量安全标准、公布食用农产品安全有关信息,应当遵守《食品安全法》的有关规定。

3.《食品安全法》的主要内容

《食品安全法》是为保证食品安全,保障公众身体健康和生命安全制定的,主要从总则、食品安全风险监测和评估、食品安全标准、食品生产经营、食品检验、食品进出口、食品安全事故处置、监督管理、法律责任、附则等方面进行详细、全面制定。

六、《QS 市场准入制度》的相关知识

根据国家质量监督检验检疫总局《关于使用企业食品生产许可证标志有关事项的公告》(总局 2010 年第 34 号公告),企业食品生产许可证标志以“企业食品生产许可”的拼音“Qiyeshipin Shengchanxuke”的缩写“QS”表示,并标注“生产许可”中文字样。与原有的英文缩写 QS(quality safety 质量安全),表达意思有所不同。

1.《QS 市场准入制度》的主要内容

《QS 市场准入制度》的主要内容包括:市场准入制度简介、QS 申请办理流程、食品质量安全市场准入制度、食品生产许可制度、食品生产加工企业的必备条件、食品加工企业在生产过程中的禁止行为、生产召回制度等。

2. 食品生产许可证制度

食品生产许可证是工业产品许可证制度的一个组成部分,是为保证食品的质量安全,由国家主管食品生产领域质量监督工作的行政部门制定并实施的一项旨在控制食品生产加工企业生产条件的监控制度。该制度规定:从事食品生产加工的公民、法人或其他组织,必须具备保证产品质量安全的基本生产条件,按规定程序获得《食品生产许可证》,方可从事食品生产。没有取得《食品生产许可证》的企业不得生产食品,任何企业和个人不得销售无证食品。

3. 食品安全市场准入制度的含义

所谓市场准入,一般是指货物、劳务与资本进入市场的程度的许可。对于产品的市场准入,一般的理解是,市场的主体(产品的生产者与消费者)和客体(产品)进入市场的程度的许可。那么,食品质量安全市场准入制度就是,为保证食品的质量安全,具备规定条件的生产者才允许进行生产经营活动,具备规定条件的食品才允许生产销售的监督制度。因此,实行食品质量安全市场准入制度是一种政府行为,是一项行政许可制度。

4. 食品质量安全市场准入制度的内容

(1)对食品生产企业实施生产许可证制度。对于具备基本生产条件、能够保证食品质量安全的企业。发放《食品生产许可证》,准予生产获证范围内的产品;未取得《食品生产许可证》的企业不准生产食品。这就从生产条件上保证了企业能生产出符合质量安全要求的产品。

(2)对企业生产的食品实施强制检验制度。未经检验或检验不合格的食品不准出厂销售。对于不具备自检条件的生产企业强令实行委托检验,这项规定适合我国企业现有的生产条件和管理水平,能有效地把住产品出厂安全质量关。