



安全管理案头丛书

餐馆老板 安全管理案头手册

裴岩 主编 ◎

CANGUAN LAOBAN
ANQUAN GUANLI ANTOU SHOUCHE



化学工业出版社



安全管理案头丛书

餐馆老板 安全管理案头手册



化学工业出版社

· 北京 ·

本书选取了重要的法律规范和标准进行详细介绍,指导餐饮业经营者、主管人员和员工掌握消防安全知识、卫生安全标准以及处理经营管理中出现的纠纷。具体内容包括餐饮业安全管理概述,餐饮业消防安全,餐饮业食品及原料卫生安全,餐饮业场所、设备、人员及食(饮)具卫生安全及餐饮业服务中常见纠纷及问题的处理。附录部分列明了本书引用的全部法律规范性文件,方便读者查找。

本书提供了许多有代表性的案例、有说服力的数据和有针对性的对策,实用性很强。可供餐饮业的管理者和从业人员阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

餐馆老板安全管理案头手册/裴岩主编. —北京:化学工业出版社, 2009.7

(安全管理案头丛书)

ISBN 978-7-122-05623-8

I. 餐… II. 裴… III. 餐厅-安全管理-手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 074295 号

责任编辑:郑叶琳

文字编辑:谢蓉蓉

责任校对:顾淑云

装帧设计:韩 飞

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:化学工业出版社印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张19 字数261千字

2009年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:49.00 元

版权所有 违者必究

编写人员名单



主 编 裴 岩

编写人员 寇丽平 尚 斌 李伟清

吴 迪 颜嘉鑫

前言



“民以食为天”，改革开放近 30 年来，中国餐饮业是变化最大、发展最快的产业之一，对扩大就业、增进消费、化解购买力存量贡献巨大。随着物质的极大丰富，如今，人们对吃的要求越来越高，不仅要“吃好”，还要吃得健康，绿色食品、科学卫生的观念已深入人心。近几年，餐饮业的发展势头更加迅猛，每年以千亿元之多的增长额让人们叹为观止。餐饮业的良好发展表明，国内的餐饮消费水平正步入新的繁荣时期，面对如此的大好形势，餐饮业如何将发展和安全的关系处理好，成为行业的热门话题。

不可否认，在蓬勃发展的餐饮业背后所暴露出来的问题，从“口水油”、“地沟油”引发的广泛关注，到“福寿螺事件”；从食物中查出的“苏丹红”、火锅中的“罂粟壳”，到问题多宝鱼；从“黑心棉”湿巾、双氧水泡过的筷子，到餐具、食物、消毒设备的卫生；从顾客滑倒、烫伤等事件，到“霸王餐”情况的处理，以及饱受争议的“开瓶费”、“服务费”、“消毒餐具费”等安全、服务问题，使人们对餐饮业的经营与管理多了几分忧虑。那么，如果你也想开一家餐厅，成为一名老板，你知道餐厅在日常经营中需要从哪些方面进行安全管理吗？面对如此庞大且和百姓生活息息相关的行业，你如何安全经营呢？从食品及原料的卫生，到场所、设备、人员及食（饮）具的卫生；

从消防安全，到日常经营中一些纠纷和事件的处理，餐厅的安全管理可决不是你想象中的那么简单。如果管理不当，一根烟头、一罐燃气、一盘菜，都可能给你带来麻烦，不仅影响到日常的经营，而且还可能承担法律责任。总之，做一名成功的老板和优秀的经营者，不懂“安全”的重要性和安全理念怎么行？

近些年，我国相继出台了各种餐饮业经营方面的法规及标准以规范行业的健康有序发展。应该说，最令人关注的是全国人民代表大会常务委员会 2009 年 2 月 28 日通过的《中华人民共和国食品安全法》，这部法律即将于 2009 年 6 月 1 日起施行，对食品经营、食品安全事故处置、有关部门的监督管理和相关法律责任等进行了详细规定。当然，规范餐饮业经营的法律规范还有很多，如《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、《餐饮企业经营规范》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等，以及食品添加剂使用卫生标准、食品工具、设备用洗涤剂卫生标准、饭馆（餐厅）卫生标准等。作为一名合格的餐饮业经营者，对这些基本的法律规范必须理解和掌握。本书选取了重要的法律规范和标准进行详细介绍，教会经营者、主管人员和员工消防安全知识、卫生安全标准，以及经营管理中出现的纠纷和事件的处理。因此，对本书的最佳使用方法是，根据你所需了解的知识领域选择你需要的那部分内容。本书编写的目的：让本书成为你管理餐饮场所时的实践指导，而不是空洞的理论。

本书主要分为五章进行编写，分别是餐饮业安全管理概述，餐饮业消防安全，餐饮业食品及原料卫生安全，餐饮业场所、设备、人员及食（饮）具卫生安全，餐饮业服务中常见纠纷及问题的处理。在每一部分中，又细分为若干个标题进行阐述。在附录部分，列明了本书引用的全部法律规范性文件，方便读者查找。细心的你会发现书中介绍了许多有代表性的案例、有说服力的数据和有针对性的对策。避免枯燥和空洞的说教是本书最大的特色。

假如你是一位精明而有责任心的餐饮场所经营者及管理人员，假如你想让餐饮场所复杂的日常安全管理工作变得顺利和卓有成效，那么相信本书能为你提供全面的指导和借鉴。

编 著
2009 年 5 月

目录



第一章 餐饮业安全管理概述

1

- 一、餐饮业安全管理基本概念/1
- 二、餐饮业安全管理的特点/5
- 三、餐饮业经营规范/6
- 四、餐饮业安全隐患面面观/10

第二章 餐饮业消防安全

12

- 一、消防安全管理及其特点/12
- 二、餐饮场所消防安全隐患及消防安全管理基本措施/14
- 三、餐饮场所消防安全标准/18
- 四、餐饮场所开业前的消防审批/22
- 五、餐饮场所装修材料标准/24
- 六、厨房消防安全/26
- 七、餐饮业燃气安全/32
- 八、餐饮场所须防“烟头”/36
- 九、餐饮大排档消防安全/37
- 十、餐饮场所电气火灾防范/38
- 十一、地下餐饮场所消防安全/43
- 十二、水上餐饮场所消防安全/46
- 十三、餐饮场所防爆/47
- 十四、服务人员的“三懂”、“四会”/49

第三章 餐饮业食品及原料卫生安全

- 一、餐饮业生产经营中的食品安全要求/64
- 二、餐饮业禁止生产经营的食品/66
- 三、餐饮业服务许可制度/68
- 四、大众化餐饮卫生安全/69
- 五、厨房原料卫生管理/71
- 六、食品贮存卫生要求/77
- 七、食品冷藏的学问/78
- 八、食品粗加工及切配卫生要求/80
- 九、食品烹调加工卫生要求/80
- 十、餐饮场所预包装食品卫生要求/83
- 十一、凉菜配制卫生要求/84
- 十二、现榨果蔬汁及水果拼盘制作卫生要求/86
- 十三、点心加工卫生要求/88
- 十四、裱花操作卫生要求/89
- 十五、烧烤加工卫生要求/90
- 十六、生食海产品加工卫生要求/92
- 十七、备餐及供餐卫生要求/93
- 十八、食品再加热卫生要求/94
- 十九、“交叉污染”与厨房生产中的卫生管理/94
- 二十、“问题”多宝鱼/96
- 二十一、“地沟油”与“口水油”/98
- 二十二、“苏丹红”与食品添加剂的使用/103
- 二十三、火锅中的“罂粟壳”/108
- 二十四、不洁食物与细菌性食物中毒/109
- 二十五、化学性食物中毒/116
- 二十六、植物性食物中毒/119

- 二十七、动物性食物中毒/122
- 二十八、防范“禽流感”/124
- 二十九、路边摊的食品卫生/125
- 三十、快餐盒饭的食品卫生/127
- 三十一、餐桌上的“野生天鹅”和“穿山甲”/131
- 三十二、集体用餐配送卫生要求/135
- 三十三、餐饮业食品索证管理制度/135
- 三十四、食品召回制度/137
- 三十五、食品安全事故处置/138
- 三十六、对餐饮业的卫生监督/140
- 三十七、生产、销售不符合卫生标准的食品罪/141
- 三十八、生产、销售有毒、有害食品罪/144

第四章 餐饮业场所、设备、人员及食（饮）具卫生安全

149

- 一、餐饮场所选址、建筑结构、布局的卫生要求/149
- 二、餐饮场所设施卫生要求/150
- 三、餐饮场所设备与工具卫生要求/158
- 四、餐饮场所环境卫生管理要求/158
- 五、餐饮场所通风要求/159
- 六、餐饮场所集中空调通风系统卫生管理/160
- 七、餐饮业饮用水卫生标准/163
- 八、餐饮业从业人员卫生/164
- 九、餐饮业厨房环境卫生/173
- 十、厨房设备和工具卫生要求/176
- 十一、食（饮）具消毒标准及卫生要求/178
- 十二、食（具）消毒用水及消毒设施的卫生要求/184
- 十三、食（饮）具洗消剂、消毒器械卫生管理/185
- 十四、餐饮业卫生管理专门机构与人员要求/189
- 十五、“黑心棉”湿巾和双氧水泡筷子/190

- 十六、餐巾纸与卫生纸/195
- 十七、餐饮业和集体用餐配送单位卫生管理自查建议项目表/197
- 十八、场所、设施、设备及工具清洁推荐计划/198
- 十九、餐饮业分餐制/199
- 二十、中国绿色饭店标准/201

第五章 餐饮业服务中常见纠纷及问题的处理

208

- 一、餐饮业经营者对顾客的安全义务/208
- 二、餐饮业经营者对从业人员的安全义务/213
- 三、餐桌上的“酒精炸弹”与火锅安全/215
- 四、“注水”的海鲜/219
- 五、“开瓶费”之争/221
- 六、1元消毒餐具费的合理性/226
- 七、“包间费”该不该收？/228
- 八、自助餐浪费罚款的合法性问题/230
- 九、消费投诉新热点——尊严投诉/231
- 十、餐饮业纳税义务/233
- 十一、酒瓶盖与商业贿赂/234
- 十二、食物中发现异物情况的处理/236
- 十三、“霸王餐”与顾客结账纠纷的处理/237
- 十四、顾客要求服务员陪酒情况的处理/240
- 十五、顾客醉酒及醉酒闹事的处理/243
- 十六、处理顾客投诉注意事项/244
- 十七、顾客伤病的处理/246
- 十八、顾客滑/摔倒事件的处理/249
- 十九、顾客烫伤事件的处理/261
- 二十、厨房意外事故处置/265
- 二十一、餐饮场所触电事故防范/268
- 二十二、就餐小朋友吵闹情况的处理/270

- 二十三、餐饮场所盗窃案件及预防/272
- 二十四、餐饮场所抢劫案件预防/278
- 二十五、餐饮场所诈骗案件预防/280
- 二十六、餐饮场所敲诈勒索案件的处理/282
- 二十七、餐饮场所犯罪现场保护/283
- 二十八、顾客机动车辆的安全管理/285
- 二十九、餐饮业“涉黄”问题/288

附录：相关法律法规

291

第一章 餐饮业安全管理概述

餐饮业是食品和服务行业的重要组成部分，近年来呈高速发展的态势，对满足人们物质生活需求和促进国民经济健康发展发挥了重要作用，特别是改革开放以来，餐饮业这块国民经济发展的“基石”也如同其他各行各业一样迎来了雨后春笋般的发展。据商务部发布的数据分析显示，我国的餐饮业零售额已从 1978 年的 54.8 亿元增长到 2007 年的 12352 亿元，零售额增长 225 倍，人均餐饮消费额也从 1978 年的 5.69 元增长到 2007 年的 950.15 元，增长了 166 倍，而餐饮单位数量（不含食堂）已达 500 万家，预计 2010 年全国餐饮业零售额将突破 2 万亿元左右。

一、餐饮业安全管理基本概念

2005 年 6 月 27 日，卫生部发布了《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》，进一步加强餐饮业和集体用餐配送单位食品安全卫生管理，规范食品生产经营行为，保障消费者身体健康和生命安全。2009 年 2 月 28 日，第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过了《中华人民共和国食品安全法》（以下简称《食品安全法》），该法自 2009 年 6 月 1 日起施行。这两部法律都规定了餐饮业涉及的一些概念。

（一）餐饮业及其相关概念

（1）餐饮业 指通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所和设施的食品生产经营行业，包括餐馆、小吃店、快餐店、食堂等。

（2）餐馆（又称酒家、酒楼、酒店、饭庄等） 指以饭菜（包括中餐、西餐、日餐、韩餐等）为主要经营项目的单位，包括火锅店、烧烤店等。

(3) 小吃店 指以点心、小吃、早点为主要经营项目的单位和提供简单餐饮服务的酒吧、咖啡厅、茶室等。

(4) 快餐店 指以集中加工配送、当场分餐食用并快速提供就餐服务为主要加工供应形式的单位。

(5) 餐饮业经营者 包括餐馆、小吃店、快餐店、食堂等和集体用餐配送单位,但不包括无固定加工和就餐场所的食品摊贩。

(6) 从业人员 指餐饮业和集体用餐配送单位中从事食品采购、保存、加工、供餐服务等工作的人员。

（二）食品及其相关概念

(1) **食品** 根据《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的规定，食品指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品，但是不包括以治疗为目的的物品，在餐饮业和集体用餐配送单位中主要指原料、半成品、成品（包括下列用语中的凉菜、生食海产品、裱花蛋糕、现榨果蔬汁、自助餐等）。根据《食品安全法》的规定，食品指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品，但是不包括以治疗为目的的物品。

(2) **原料** 指供烹饪加工制作食品所用的一切可食用的物质和材料。

(3) **半成品** 指食品原料经初步或部分加工后,尚需进一步加工制作的食品或原料。

(4) **成品** 指经过加工制成的或待出售的可直接食用的食品。

(5) 凉菜（又称冷菜、冷荤、熟食、卤味等）指对经过烹制成熟或者腌渍入味后的食品进行简单制作并装盘，一般无需加热即可食用的菜肴。

(6) **生食海产品** 指不经过加热处理即供食用的生长于海洋的鱼类、贝壳类、头足类等水产品。

(7) 裱花蛋糕 指以粮、糖、油、蛋为主要原料经焙烤加工而成的糕点胚,在其表面裱以奶油、人造奶油、植脂奶油等而制成的糕点食品。

(8) **现榨果蔬汁** 指以水果或蔬菜为主要原料,以压榨等机械方法加工所得的新鲜水果或蔬菜汁。

(9) **自助餐** 指集中加工制作后放置于就餐场所,供就餐者自行选择食用的餐饮食品。

(10) **预包装食品** 指预先定量包装或者制作在包装材料和容器中的食品。

(11) **食品添加剂** 指为改善食品品质和色、香、味以及为防腐、保鲜和加工工艺的需要而加入食品中的人工合成或者天然物质。

(12) **食品安全** 指食品无毒、无害,符合应当有的营养要求,对人体健康不造成任何急性、亚急性或者慢性危害。

(13) **用于食品的包装材料和容器** 指包装、盛放食品或者食品添加剂用的纸、竹、木、金属、搪瓷、陶瓷、塑料、橡胶、天然纤维、化学纤维、玻璃等制品和直接接触食品或者食品添加剂的涂料。

(14) **用于食品生产经营的工具、设备** 指在食品或者食品添加剂生产、流通、使用过程中直接接触食品或者食品添加剂的机械、管道、传送带、容器、用具、餐具等。

(15) **用于食品的洗涤剂、消毒剂** 指直接用于洗涤或者消毒食品、餐饮具以及直接接触食品的工具、设备或者食品包装材料和容器的物质。

(16) **保质期** 指预包装食品在标签指明的贮存条件下保持品质的期限。

(17) **食源性疾病** 指食品中致病因素进入人体引起的感染性、中毒性等疾病。

(18) **食物中毒** 指食用了被有毒有害物质污染的食品或者食用了含有毒有害物质的食品后出现的急性、亚急性疾病。

(19) **食品安全事故** 指食物中毒、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。

（三）加工经营场所及其相关概念

(1) 加工经营场所 指与加工经营直接或间接相关的场所，包括食品处理区、非食品处理区和就餐场所。

(2) **食品处理区** 指食品的粗加工、切配、烹调和备餐场所、专间、食品库房、餐用具清洗消毒和保洁场所等区域，分为清洁操作区、准清洁操作区、一般操作区。

① 清洁操作区 指为防止食品被环境污染，清洁要求较高的操作场所，包括专间、备餐场所。

专间是指处理或短时间存放直接入口食品的专用操作间，包括凉菜间、裱花间、备餐专间、集体用餐分装专间等。

备餐场所是指成品的整理、分装、分发、暂时置放的专用场所。

② 准清洁操作区 指清洁要求次于清洁操作区的操作场所，包括烹调场所、餐用具保洁场所。

烹调场所是指对经过粗加工、切配的原料或半成品进行煎、炒、炸、焖、煮、烤、烘、蒸及其他热加工处理的操作场所。

餐用具保洁场所是指对经清洗消毒后的餐饮具和接触直接入口食品的工具、容器进行存放并保持清洁的场所。

③ 一般操作区 指其他处理食品和餐具的场所，包括粗加工操作场所、切配场所、餐用具清洗消毒场所和食品库房。

粗加工操作场所是指对食品原料进行挑拣、整理、解冻、清洗、剔除不可食部分等加工处理的操作场所。

切配场所是指把经过粗加工的食品进行洗、切、称量、拼配等加工处理成为半成品的操作场所。

餐用具清洗消毒场所是指对餐饮具和接触直接入口食品的工具、容器进行清洗、消毒的操作场所。

食品库房是指专门用于贮藏、存放食品原料的场所。

(3) 非食品处理区 指办公室、厕所、更衣场所、非食品库房等非直

接处理食品的区域。

(4) **就餐场所** 指供消费者就餐的场所,但不包括供就餐者专用的厕所、门厅、大堂休息厅、歌舞台等辅助就餐的场所。

(四) 其他概念

(1) **中心温度** 指块状或有容器存放的液态食品或食品原料的中心部位的温度。

(2) **冷藏** 指为保鲜和防腐的需要,将食品或原料置于冰点以上较低温度条件下贮存的过程,冷藏温度的范围应在 $0\sim 10^{\circ}\text{C}$ 。

(3) **冷冻** 指将食品或原料置于冰点温度以下,以保持冰冻状态的贮存过程,冷冻温度的范围应在 $-20\sim -1^{\circ}\text{C}$ 。

(4) **清洗** 指利用清水清除原料夹带的杂质和工具表面的污物所采取的操作过程。

(5) **消毒** 用物理或化学方法破坏、钝化或除去有害微生物的操作,消毒不能完全杀死细菌芽孢。

(6) **交叉污染** 指通过生的食品、食品加工者、食品加工环境或工具把生物的、化学的污染物转移到食品的过程。

二、餐饮业安全管理的特点

(一) 管理难度加大

餐饮服务现场安全管理的难度,主要表现在以下几方面。

① 餐饮服务作为公众聚集场所,具有客流量大、人员复杂的特点,因而往往是犯罪分子作案的理想目标和隐藏匿居的地点,发案可能性比较大。

② 餐饮服务安全管理,以设施、设备和安全措施为主要对象,而餐饮服务的设施、设备种类多、分布广,且属于各个不同部门,有些设施、设备属于直接供客人使用,安全部门不直接管理,这就给制定和落实安全