

泉州市食品安全委员会办公室
泉 州 市 商 务 局 文 件
泉州市市场监督管理局

泉食安办〔2025〕22 号

泉州市食品安全委员会办公室等三部门关于
进一步加强食品安全监管 提升餐饮服务
质量工作的通知

各县（市、区）食安办，各县（市、区）市场监督管理局、商务局，餐饮相关行业协会，各餐饮服务单位：

为切实保障人民群众“舌尖上的安全”，全面提升我市餐饮服务品质，擦亮“海丝泉州·美食名城”金字招牌，推动餐饮行业健康、规范、可持续发展，现就进一步加强食品安全监管，全面提升餐饮服务质量相关工作通知如下：

一、全链条强化食品安全管控，筑牢安全底线

（一）严把原料准入与初加工关

1. 确保源头可溯。餐饮服务提供者要落实餐饮食品安全第

一责任人责任，严格落实进货查验记录制度，重点加强对米面粮油、肉禽蛋奶、水产品、调味品等大宗食材及食用农产品（特别是本地特色食材如海鲜、河鲜、禽肉等）的索证索票管理，确保来源清晰可追溯。鼓励优先采购本地优质、具有地理标志的食材。

2. 规范初加工过程。餐饮服务提供者要设立相对独立的原料处理区域，配备专用清洗、解冻、切配设施。严格执行生熟分开、荤素分开、水产品分开的操作要求。蔬菜水果清洗必须彻底，禽蛋使用前应清洗外壳。严禁使用腐败变质、感官性状异常、超过保质期等不符合食品安全标准的原料。

（二）规范运输与储存管理

1. 运输保障。需冷藏、冷冻运输的食材，必须使用符合要求的冷链运输工具，确保全程温度可控（冷藏 0-8℃，冷冻 ≤ -18℃）。运输过程防止污染、挤压、破损。

2. 储存科学。仓库（冷库）应保持清洁、干燥、通风，分类、分区、离墙离地存放。严格落实温湿度监控与记录（冷藏 0-8℃，冷冻 ≤ -18℃，常温库干燥通风）。定期检查库存，及时清理过期、变质食品。食品添加剂严格实行“五专”（专人管理、专柜存放、专用工具、专用台账、专用计量器具）管理。

（三）严守制作过程安全

1. 加工合规。餐饮服务提供者要严格遵守《餐饮服务通用卫生规范》（GB31654-2021），健全各项食品安全管理制度，定期开展自查自纠，切实强化从业人员管理、设施设备清洁维护、原辅料进货查验、餐饮加工制作、餐饮具清洗消毒、

环境卫生控制、食品添加剂使用管理等关键环节食品安全管控，确保食物烧熟煮透（中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ），严格控制食品加工后的存放时间与温度（热藏 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ ，冷藏 $\leq 8^{\circ}\text{C}$ ），防止微生物滋生，确保提供的餐食符合食品安全的相关要求。

2. 防止交叉污染。生熟食品的工用具、容器必须严格区分，标识清晰，使用后及时清洗消毒。从业人员操作中接触生食后，必须彻底洗手消毒方可接触熟食或即食食品。

3. 加大规范指导和监督检查力度。各地市场监管部门要按照《食品生产经营监督检查管理办法》和《食品生产经营企业落实食品安全主体责任监督管理规定》相关要求，重点检查餐饮服务提供者落实食品安全主体责任的情况，加强网络餐饮和连锁餐饮食品安全监管，以无堂食外卖、连锁餐饮品牌为重点业态，坚持线上线下一体化监管，严厉查处经营地址和许可地址不符、实际经营场景和平台展示图片不符等违法违规行为，重点规范无堂食外卖商户经营行为，解决经营场所脏乱差、加工操作不规范等问题，切实保障人民群众餐饮服务食品安全。

二、全方位提升服务质量与形象，优化消费体验

（一）塑造良好服务形象

1. 深化“明厨亮灶”。持续推进“明厨亮灶”工程建设，鼓励采用“互联网+明厨亮灶”模式，保持就餐场所、后厨、卫生间等区域环境整洁卫生，通风良好，消除异味，保持设施设备完好，定期维护保养，主动接受社会监督，提升操作透明度。鼓励融入闽南文化元素，探索运用AI信息化技术，实施智慧管理，营造具有泉州特色的舒适就餐氛围。

2.仪容规范。餐饮服务提供者的从业人员（特别是直接接触顾客和食品的人员）应统一着清洁工作服，佩戴口罩，保持个人卫生，仪容仪表得体大方，展现良好精神风貌，提倡使用普通话和闽南语文明服务用语。

（二）推行诚信透明经营

1.明码标价。所有菜品、酒水、服务项目必须在醒目位置清晰、规范地标示价格、计量单位、收费标准等内容，菜单、电子点餐系统信息应真实准确；特别是时令海鲜、特色菜品，严禁出现“时价”等模糊标注。

2.计量准确。用于贸易结算的计量器具必须定期检定合格，确保海鲜等按重量计价的商品称量准确，杜绝“短斤缺两”。

3.杜绝欺诈。严禁强制消费、设置最低消费、价外加价、价格欺诈等侵害消费者权益的行为。

（三）提升专业服务水准

1.服务规范。餐饮服务提供者要制定并执行清晰的服务标准和流程，从业人员需经岗前培训（含食品安全、服务礼仪、应急处理等）合格后方可上岗。服务态度应热情、主动、耐心、周到，做到有问必答，响应及时。

2.技能提升。鼓励餐饮企业加强员工技能培训，提升点餐推荐、菜品知识讲解、酒水搭配、特殊需求（如过敏信息）应对等服务能力。餐饮相关的行业协会要积极组织交流培训活动。

（四）促进文明理性消费

1.宣传引导。引导消费者使用公筷公勺、聚餐分餐制、减少使用一次性餐具；开展“光盘行动”，引导消费者适量点

餐，在店内醒目位置张贴“节约粮食”、“光盘行动”、“使用公筷公勺”、“拒绝浪费”等宣传海报或提示语。主动向消费者作出有关餐饮食品安全和餐饮服务质量的承诺，并在经营场所、菜单、外卖餐食的包装上提供有关“减油、减盐、减糖”等健康饮食宣传内容。

2. 提供便利。主动提供公筷公勺、打包服务。鼓励推出“小份菜”、“半份菜”等选项，满足多样化和适量需求。坚决抵制讲排场、比阔气等不良消费风气。

（五）构建和谐店客关系

1. 深化社会共治。充分发挥行业协会的自律、引导、服务作用，制定行规行约，推广先进经验。鼓励餐饮服务提供者参与“放心消费承诺”“食品安全承诺店”等活动，设立并公示有效的顾客意见反馈渠道（如意见簿、投诉电话、线上评价入口），鼓励消费者、媒体参与监督，并确保渠道畅通、响应及时。开展“你拍我查”“你点我督”等社会监督方式，邀请人大、政协、志愿监督员等各界代表开展食品安全共享共治活动。餐饮服务提供者要设立并公示有效的顾客意见反馈渠道（如意见簿、投诉电话、线上评价入口），确保渠道畅通、响应及时。

2. 高效处理纠纷。各地要建立完善的处置机制，对群众通过“12315”“12345”等渠道反映的诉求，应依法依规核实并妥善处理，积极维护消费者人格尊严和民族风俗习惯受尊重的权利，力求化解在第一现场。各餐饮服务提供者也要建立“掌柜值班制”，强化现场纠纷处理能力。网络交易平台经营者要建立相应的投诉处理机制，对平台内的经营者及其发布的商品或者服务信

息建立检查监控制度，并明确商品和服务保障质量、消费者权益保护、个人信息保护方面的权利和义务。

3.开展诚信兴商。各地商务部门要会同相关部门、行业协会、经营主体等开展“诚信兴商”活动，引导经营主体树立诚信兴商经营理念，引导消费者提高风险防范意识，推动形成诚信公约，营造良好的营商环境和消费环境。

三、强化落实与保障措施

（一）压实主体责任。全市各相关部门、行业协会要深刻认识加强食品安全监管和提升服务质量的重要性与紧迫性，立即行动起来，对标要求找差距，聚焦问题抓整改，用心用情用力守护好人民群众“舌尖上的安全”与“消费的舒心”。各餐饮服务单位是食品安全和提升服务质量的第一责任人，主要负责人要切实负起责任，建立健全内部管理制度，加大投入保障，将各项要求落实到日常经营的每一个环节。

（二）加强监督检查。各级市场监管部门要将餐饮头部店、网红店、流量店等列入重点场所的监管力度，加大飞行检查、双随机抽查力度和频次；对发现的违法违规行为，依法从严从快查处；对落实食品安全主体责任到位、服务质量优秀的单位，予以适当方式表扬，让头部形成品牌效应、让网红实现长红，让流量形成商业生态系统。

（三）强化培训与宣传。各地市场监管、商务等相关部门和行业协会要组织多层次、多形式的培训，解读政策法规，推广先进管理经验和操作技能。利用各类媒体平台，宣传食品安全知识和文明消费理念，营造良好社会氛围。

(四)完善应急处置。各地食安办要健全食品安全事故应急预案,确保一旦发生问题能够快速响应、有效处置、及时报告,最大限度降低事故影响和危害。

泉州市食品安全委员会办公室



泉州市市场监督管理局

2025年8月19日



(此件主动公开)



抄送：泉州市申创美食之都办公室

泉州市食品安全委员会办公室

2025年8月19日印发
