

ICS 03.100.01

A10

团 体 标 准

T/CCFAGS 00X-2019

《连锁经营超市总部食品安全经营管理规范》

(征求意见稿)

The Headquarters of Chain Supermarket Food Safety
Management Guideline

2019-X-X 发布

2019-X-X 实施

中国连锁经营协会 发布

目 录

1	范围.....	1
2	术语和定义.....	1
3	食品安全管理组织结构和职能.....	1
	3.1 食品安全管理组织结构.....	1
	3.2 食品安全管理机构职能.....	1
4	食品安全管理组织人员职责.....	2
	4.1 总部高级管理层食品安全管理职责.....	2
	4.2 总部的高级管理层应至少每年组织实施管理评审.....	3
	4.3 总部食品安全管理人员职责.....	3
5	食品安全管理制度.....	4
6	运营管理.....	4
	6.1 选址和布局.....	4
	6.2 基础设施.....	5
	6.3 生物、化学和物理污染控制.....	5
	6.4 清洁与消毒.....	5
	6.5 食品防护.....	5
	6.6 虫害控制.....	5
7	关键过程控制.....	6
	7.1 食品采购与验收控制.....	6
	7.2 仓储管理.....	7
	7.3 食品销售过程控制.....	7
	7.4 销售食品的保质期和销售期限管理.....	8
	7.5 租赁、合营经营柜台、摊位的管理.....	8
	7.6 食品安全信息公示制度.....	9
	7.7 运输（含送货）.....	9
	7.8 过敏源管理.....	10
	7.9 设备校准.....	10
8	统一的质量控制.....	10
	8.1 风险分级及管理制度的.....	10
	8.2 食品安全自查.....	11
	8.3 食品检验.....	11
	8.4 产品追溯与撤回.....	12
	8.5 不安全食品处置制度.....	12
	8.6 食品召回制度.....	13
	8.7 消费者投诉处理制度.....	13
	8.8 预防欺诈制度.....	13
	8.9 记录管理.....	13
	8.10 智能管理.....	14

连锁经营超市总部食品安全经营管理规范

1 范围

为规范连锁经营超市总部经营过程的食品安全管理,保障零售食品的安全,根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国行政许可法》、《食品经营许可管理办法》等法律法规和规章,结合连锁经营超市发展快速实际,制定本规范。

鉴于食品零售在销售过程方面的差异,本标准规定了食品经营活动中包括食品安全管理体系、支持程序、关键过程控制、检验、产品追溯和撤回、管理制度和记录管理等要求。

本规范适用于(连锁经营超市)总部(或者具有总部管理职能的部门)从事食品经营活动的食品安全管理的要求。

2 术语和定义

本文件的术语和定义同 ISO 22000: 2018,专业术语和定义同《超市食品安全操作规范(试行)》。

3 食品安全管理组织结构和职能

3.1 食品安全管理组织结构

经营食品的超市总部应设立食品安全管理机构。食品安全管理机构的负责人应是总部的主要负责人,配备专职食品安全管理人员管理日常工作,各门店配备专职或者兼职的食品安全管理人员,保证有效实施和执行食品安全的规章制度。

食品安全管理机构应根据门店的规模变化适时进行调整,保证食品安全管理业务的连续性。

3.2 食品安全管理机构职能

总部对各门店食品安全具有管理职能,应对食品安全管理机构总体设计、全面负责、统一组织协调食品安全管理工作,应承诺并证明其持续改进其食品安全和质量服务的工作。具体职责至少包括以下方面:

制定食品安全方针和食品安全目标,能够持续改进食品安全的管理水平。

1) 促进食品安全文化的建立、形成和发展,确保食品安全理念融入整体的运营过程;

2) 建立健全食品安全管理制度,明确食品安全责任。

3) 确保各门店获得食品安全管理所需的资源。

4) 指导和支持各门店努力提高食品安全管理的有效性，组织实施食品安全管理人员的培训、考核。

5) 经营过程中通过与相关方（政府监管部门、供应商、检测机构等）进行食品安全风险的交流沟通，以符合食品安全管理要求、法律法规要求。

6) 定期检查、考评各项制度实施状况，及时改进。

7) 制定自查计划，监督各门店的食品安全实施状况，促进改进。

8) 通过定期对门店食品安全风险排查和评估，按照风险分类管理的方法，促进各门店管理水平的提高。

9) 通过对食品安全风险的监测、预警，排查食品安全隐患。

10) 处置食品安全事故和突发事件。

11) 评估、考核和评价由超市总部招标或集中采购的食品供应商、OEM 品牌供应商、外包的物流公司、仓储公司和配送公司等。

12) 建立、健全和管理食品安全档案。

13) 及时收集食品安全法律法规、标准、国家的食品安全预警和其他相关信息等，向门店提供最新的资讯。

14) 落实食品药品监督管理部门有关部署和要求，并报告相关情况。

15) 引导各门店与消费者的沟通互动、教育和指导，促进消费者形成正确的食品营养、健康和安全的消费习惯，养成科学健康的生活方式。

16) 在保证食品安全的情况下，宜促进各门店使用环保包装材料、垃圾分类管理、降低能耗管理，满足环境保护的社会责任。

4 食品安全管理组织人员职责

4.1 总部高级管理层食品安全管理职责

总部高级管理层应至少具有以下职责：

1) 建立、形成食品安全企业文化，在不断发展中完善企业文化，确保食品安全理念运用到每个过程和环节。

2) 应制定、实施和维护食品安全方针。食品安全方针应在各级门店人员内进行沟通、理解和应用。

3) 应根据食品安全方针制定食品安全目标。这些目标应是和食品安全方针保持一致、可测量；考虑适用食品安全要求，包括法律法规要求和客户要求；予以沟通、监视和验证、适时更新。

4) 应确保具有包含总部和各门店的沟通渠道，以实现有效的服务管理，确保产品安全，合法和质量。

- 5) 应确保所有员工都了解自己的责任。
- 6) 应任命负责食品安全工作开展的职能业务部门。
- 7) 应任命各门店食品安全第一负责人。
- 8) 应明确食品安全管理人员的职责和权限。

4.2 总部的高级管理层应至少每年组织实施管理评审。

管理评审应包括的内容有：

- a) 以前的管理审查结果；
- b) 内部审核、政府监管和/或第三方审核的结果；
- c) 相关客户投诉及其趋势；
- d) 重大事件，纠正措施和不合规格的结果；
- e) 供应商绩效评估；
- f) 资源要求；
- g) 会议记录应保留并用于修改目标，持续进行改进。
- h) 管理评审中商定的决定和行动应有效地传达给适当的工作人员，并在商定的时间范围内实施行动。

4.3 总部食品安全管理人员职责

总部食品安全管理人员职责应根据管理层、法规要求执行食品安全管理工作，并履行以下职责：

- 1) 建立健全总部管理的各环节（采购、门店、物流、仓储、配送）食品安全工作责任制度。
- 2) 组织制定并落实总部管理的各环节涉及的食物安全规章制度和操作规程。
- 3) 督促检查总部管理的各环节食品安全工作，及时消除食物安全隐患。
- 4) 建立健全总部管理的各环节职工食物安全知识培训考核、健康检查及相关档案管理制度，并组织落实。
- 5) 配合食物安全监督管理部门开展食物安全监督检查。
- 6) 协助食物安全监督管理机构实施食物安全监督、监测。
- 7) 依法履行食物安全事故报告义务。
- 8) 定期汇总、分析反映各环节食物安全状况的信息，并及时向责任人报告。
- 9) 负责每月检查商品销售明细，确保各门店不能超范围经营。
- 10) 坚持落实检查各部门、各岗位的卫生状况和岗位责任制的执行情况，追踪食物安全问题改进情况。
- 11) 负责各类检查记录建立和健全，保证记录完整、真实和可追溯性，并及时存档。

12) 处置食品安全事故和突发事件。

13) 组织评估、考核和评价由超市总部招标或集中采购的食品供应商、OEM 品牌供应商、外包的物流公司、仓储公司和配送公司等。

14) 负责对顾客的满意度进行调查，对退换商品情况跟踪，督促采购或相关人员改进产品质量。

5 食品安全管理制度

总部应依据法律法规，结合本企业的实际经营状况，建立健全食品安全管理制度。

5.1 食品安全管理制度，总部至少从以下方面建立：

1) 从业人员健康、卫生和培训管理制度。

2) 供应商管理和进货查验制度。适用时，婴幼儿配方乳粉(食品)、保健食品专项进货查验和查验记录制度。

3) 各环节的标准操作程序和制度。

4) 食品安全风险信息排查制度

5) 食品安全信息公示制度。

6) 食品安全事故处置制度。

7) 食品废弃物处置制度。

8) 食品药品监督管理部门要求的其他制度

总部负责各项制度应定期修订完善，保持适用状态。

6 运营管理

6.1 选址和布局

总部在为门店选址和布局设计时应充分考虑食品安全的制度和相关法律法规和标准的要求。

6.1.1 选址

总部在选址时应考虑当地的条件、活动和环境，并在必要时采取适当的措施，以尽量减少对产品的食品安全和质量的影响。

经营场所应设在不易受到污染的区域，具有与经营的食物品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、包装、储存和销售等场所，保持该场所环境整洁。

总部应评估经营场所的风险，确保周围不得有粉尘、有害气体、放射性物质及其他扩散性污染物，并与有毒、有害场所以及其他污染源保持规定的距离。

6.1.2 布局

总部还应评估门店具有合理的设施布局，要考虑到售卖产品的生熟分开，过敏原和其他产品的隔离需求。总部应评估布局的食品安全风险，应采取有效的隔离方法，以尽

量减少交叉接触和污染风险，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，避免食品接触有毒物、不洁物。

6.2 基础设施

6.2.1 基础设施

总部应给连锁店提供足够的基础设施，保障经营场所具有与经营的食品品种、数量相适应的设备或者设施，有相应的消毒、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。

6.2.2 用水设施

总部应控制连锁店的用水安全性。用于食品接触和卫生清洗的水应为符合GB5749要求。店内自备供水系统应有书面的卫生管理和维护计划，并符合法规的要求，用于与食品接触的用水制作的制冰机，应保证安装净水设备，并确保冰产品符合生活饮用水标准。制冰系统应有卫生和维护制度。

6.3 生物、化学和物理污染控制

总部定期检查各连锁店控制化学品及外来污染物的管理有效性，以防止润滑剂、燃料、清洗消毒用品、冷凝水及其他化学、物理和生物等污染物对食品造成安全危害。

总部定期检查各连锁店废物处理管理有效性，以防止积累，污染风险和有害生物的危害。

6.4 清洁与消毒

总部应定期检查连锁店关于食品加工制作和销售设备设施的清洁消毒制度落实情况，包括：

- a) 食品经营场所的地面、食品接触面、加工用具、容器等保洁要求。
- b) 储存食品的场所、设备应等保洁要求。
- c) 食品贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备等保洁要求。
- d) 食品操作人员手、洗手间设施的清洗消毒要求。

6.5 食品防护

总部应制定食品防护计划，确保产品和设施在免受恶意污染。对产品和场所的安全安排和潜在风险进行书面评估，以防止故意造成污染和损坏。应根据风险评估出敏感或限制区域，明确标记，监测和控制。安全评估应为至少每年审核一次。

应建立访客管理系统。应采取措施确保只有经过授权的人员才能进入非公共区域，并应控制员工，承包商和访客的访问。

6.6 虫害控制

6.6.1 虫害控制制度

总部应该对各环节制定虫害控制制度，建立一个有效的预防性虫害控制制定，以尽量减少侵染或不当害虫活动的风险。

6.6.2 虫害控制外包服务

总部应对连锁店外包虫害控制服务进行监督和管理。应与主管有害生物控制组织签订服务合同，明确规定场地和承包商的责任；确保经过培训取得有害生物防治资质的人员对场地进行定期检查和处理，以降低、阻止和根除虫害。检查的频率应由风险评估确定，并记录在案。

6.6.3 虫害控制检查

总部应对各环节保持有害生物防治检查，应定期评估和分析有害生物控制检查的结果。

7 关键过程控制

7.1 食品采购与验收控制

7.1.1 总部应建立食品进货查验记录制度，确定供方选择与评价准则。对总部统一采购的食品和相关材料的供方进行评价、选择，建立合格供方名录。

7.1.2 应建立索证索票制度，总部向其统一采购的供方索取供方的合法证明，适用时包括：营业执照、许可证、商品检验报告、货物检验检疫证明、入境货物通关单、动物产品检疫合格证明（禽畜类）、产品检测报告等。

7.1.3 建立种植、养殖和生产基地的食品零售企业，应对基地加强管理。

7.1.4 应制定并执行相关食品的验收流程和准则，以确保采购产品符合食品安全相关国家、行业地方标准。每批商品经验收合格后，方可销售或进一步加工。

7.1.5 总部应制定食用农产品进货查验管理制度，指定专人负责食用农产品进货查验工作。指定人员应当掌握食品安全法律知识、食用农产品安全基本知识以及食品感官鉴别常识。规定在验收食用农产品相关产品时，应当向果菜配送索取、留存有其盖章（或签字）的配送清单以及相应的合格证明文件。

7.1.6 应建立进货查验记录制度，产品是食品时应如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、生产日期、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容，或者保留载有相关信息的进货票据。如果进货是农产品时，配送清单应当包括产品名称、产品数量、送货或验收日期等内容。合格证明文件包括加盖有上游供应商公章的许可证、营业执照和产品合格证明文件复印件、产地证明。

7.1.7 由总部配送给连锁店的食品或农产品时，应提供给连锁店食品的合法证明、产品合格报告、票据等文件和记录信息。

按产品类别或供应商、进货时间顺序整理、妥善保管索取的相关证照、产品合格证

明文件和进货记录，不准涂改、伪造，其保存期限农产品的记录保存不少于6个月，食品进货记录和凭证保存期限不准少于2年或者产品保质期满后6个月。

7.2 仓储管理

总部应规范食品储存温度，保障食品安全。对有前置仓的企业要按照食品安全的要求进行管理。

7.2.1 入库记录

记录各类食品的入库日期、数量等相关信息。做到登记清楚，帐物相符。入库记录应与进货查验相衔接，定期与供货者核对购进食品的品种、规格和数量。

7.2.2 即食食品、非即食生食品、非即食半成品严格分离（隔）放置，散装和自行简易包装果蔬、畜肉、禽、蛋和水产品等及制品分类摆放。散装食品应使用封闭容器存放。

7.2.3 食品数量不得超过贮存库房、设备的装载限量。

7.2.4 冷藏（冻）库房和设备内食品摆放不得影响冷空气流通。

7.2.5 建立不同温层的储存条件，按照食品对温度的不同要求，实行冷冻、冷藏以及常温保存。常温存放的食品应根据产品选择适宜的储存环境。要求冷冻存放的食品应储存在温度-18℃以下冷冻库中。

冷藏存放的食品应储存在温度适宜的冷藏库中。一般冷藏库具体温度应依据产品特性确定。

7.2.6 应保证储存食品的包装和容器安全无害，保持清洁，防止污染，不得将食品与有毒、有害物品一同储存。

7.3 食品销售过程控制

7.3.1 现场制售食品添加剂公示制度

总部宜制定食品加工制作的食品添加剂公示制度。

公示栏应按照规定悬挂在明显位置，便于公众了解相关信息。

7.3.2 现场制售食品加工销售环境管理制度

总部应制定现场制售食品加工销售环境管理制度。规定设备布局和工艺流程合理，防止交叉污染。

7.3.3 商品陈列

总部应规定和定期检查连锁店商品售卖的卫生要求和温度要求符合规定。

7.3.4 商品包装的标识

总部应规定和定期检查连锁店商品包装的标识。食品的包装材料和标识内容应达到相关国家和地方卫生标准的要求。

7.3.5 店内包装和称重的重量和数量控制

总部应对店内包装和称重的重量和数量控制和监控，应在明确连锁店确定控制标准和称重产品的误差范围。

7.4 销售食品的保质期和销售期限管理

7.4.1 保质期和销售期限管理要求

总部应严格管理销售食品的保质期和销售期限，制定符合销售产品特征的制度。应定期进行检查，包含以下内容：

a) 食品的保质期应符合商品质量标准的规定，上架销售的食品必须严格控制在保质期内，做到先进先出，并为消费者预留合理的存放和使用时间。

b) 由生产者和超市预包装或分装食品不得拆封后重新包装或散装销售。

c) 对于散装食品，应将不同生产日期的食品区分销售，先进先出，并明确生产日期。如将不同生产日期的食品混装销售，则必须在标签上标注最早的生产日期和最短的保质期。

e) 预包装食品按照制造商标注于包装上的生产日期和保质期管理；散装食品标签应明确标注包装日期，如同时标注生产日期，必须与生产者出厂时标注的生产日期一致。

f) 自制的生鲜产品，如可以直接烹调的配菜、熟食卤味等保质期不得超过当日。

g) 超过保质期限的食品应在经营场所内 进行破坏性方式处理销毁，不得向生产商退货或者换货或更改包装和生产日期后重新上架。

7.4.2 临近保质期食品管理制度

总总部建立完善的临近保质期食品管理保障机制，监督和管理连锁店过期食品在架销售。

针对临近保质期食品尚未超过保质期的食品，各连锁店设置临近保质期食品专区或专柜，并在醒目位置标明“临近保质期食品销售专区”或“临近保质期食品销售专柜”字样。设置专区或专柜应根据食品特性，并区分散装食品与预包装食品。国家有关标准允许不标明保质期的食品，不设临近保质期。

与其他商品一起捆绑搭售的临近保质期食品，不准隐藏该食品的生产日期和保质期。

要求连锁店对临近保质期的食品定时、定人、包片进行日常清查。定期检查库存和待销售食品，发现食品临近保质期时，应及时转至临近保质期食品专区或专柜，或统一粘贴“临近保质期食品”标签。

7.5 租赁、合营经营柜台、摊位的管理

总部应对连锁店的租赁、合营经营柜台、摊位的管理。

7.5.1 以租赁和合营方式需合作方在经营现场进行食品销售、加工，总部须对合作方及经营商品在进场前进行审核。

7.5.2 总部应检查连锁店签订的租赁、合作经营合同或协议是否明确租赁方和合作者的食品安全义务和责任。

7.5.3 总部应对租赁经营和合作经营柜台、摊位定期进行卫生检查，检查内容包括：人员、设施设备、卫生操作等方面，发现问题要求供应商整改。

7.6 食品安全信息公示制度

总部营造良好的消费环境，可以按规定要求连锁门店制定食品安全信息公示制度。将食药监局传达的有关食品安全信息以公示牌的形式对外及时公示。公示信息由辖区食药所批示认可后公示，包括内容如下：

食品停止（或者恢复）销售信息；食品退市信息；消费警示、提示信息；监督举报电话、食药网站网址等内容。

公示牌设立地点：服务台，以便于消费者了解和监督。

7.7 运输（含送货）

7.7.1 运输管理制度

总部应识别运输过程对产品品质和安全的影响因素，针对各项因素确定控制方案或措施，并针对运输服务供应商、运输工具、运输过程管理、运输过程监控建立必要的运输管理制度。

7.7.2 运输服务供应商

当运输过程委托外部供方实施时，应基于满足组织稳定地向顾客交付合格产品的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价准则，并加以实施。组织应保留供方控制所需的文件和记录。

应与该外部供方签订合同或协议，实施充分沟通确保其了解组织要求，并采取措施保证该过程同时符合相关要求。

7.7.3 运输设备管理

7.7.3.1 总部应管理食品运输过程的食品安全性。应建立运输设备的台账信息，明确并配备必要的防护措施，确保运输食品所需的温度、湿度和环境等特殊要求，运输设备厢体应清洁、无毒、无害、无异味、无污染，并符合相关食品卫生要求。不得将食品与有毒、有害物品一同运输。

7.7.3.2 运输设备（车辆、船舶）应依相关法规要求予以合法登记，并取得相应的运营资质。运输设备应按照法规要求做好车辆的标志管理，明确载重量，防止超载对道路交通安全及产品品质造成影响。

7.7.4 运输过程管理

7.7.4.1 应在规定时限内保留运输订单协议和单据，明确运输路线和运输时限。应防止不同温度要求产品的混运。

7.7.4.2 禁与任何有毒、有害品或其他易燃、易爆危险品混装运输。

7.7.4.3 食品运输包装材料应完好、清洁、无污染、无异味、无毒、无害，符合国家食品安全和卫生法规及标准要求，且应具有一定的保护性，在装卸、运输和储存过程中能够避免内部食品受到损伤。

7.7.5 运输过程监控

7.7.5.1 装车前，应对运输设备预冷温度和设备内外状况进行检查，确保其制冷系统运转正常、厢体密封性良好，且清洁卫生。

7.7.5.2 应结合法律法规和客户要求，明确运输过程需要保留的信息及其保存方式、保存时间。必要时，应保留卫生检查和温度检验记录。

7.7.5.3 鼓励有条件的企业总部在产品的运输过程中通过 GPS 定位、测振仪和蓝牙等数字技术和设备设施的应用，实现对运输过程中的行驶路线、运输温度以及食品装卸等环节的实时监控，排除人为隐患，确保运输全过程的食品安全。

7.7.5.4 鼓励有条件的企业总部实行统一配送的经营方式，积极采取电子分拣系统以及数字化、智能化等科技管理手段，提高食品配送过程的精准和效率，最大限度地缩短食品储存与消费者需求之间的距离。

7.8 过敏源管理

总部宜建立管理过敏原材料的管理制度。规定连锁店应识别与售卖产品的过敏原及其控制位置。必要时应制定减少过敏原交叉接触的程序，可以包括：隔离、排序、贴标签、标识和其他有效手段。

7.9 设备校准

总部应规定设备应该校准的种类、频次等要求，定期检查各环节的设备校准符合法规要求。

8 统一的质量控制

总部应建立食品安全质量控制管理制度，包括风险分级管理、过程自查、产品质量检验、不安全产品管理、投诉管理和防止欺诈管理。

8.1 风险分级及管理制度

总部应全面识别各环节的食品安全风险，根据风险等级实施分类管理。

总部应根据自查、专项检查和（或）第三方审核、产品质量（国家产品抽检、地方抽检、自检）的情况，以及实际运营情况，对经营的各连锁店进行风险分析，按照食品

安全风险等级实施分类管理。

8.2 食品安全自查

总部应建立食品安全自查制度，制定、实施自查计划，记录自查结果。

1) 定期自查

总部应依照法律、法规和食品安全标准定期对总部、连锁店、其他运营环节食品安全状况进行检查评价。

每年至少组织实施一次制度自查，应根据食品安全风险等级动态制定产品自查频率。食品安全员制订检查计划，采取全面检查与抽查相结合的形式，实行检查各项食品安全管理制度的贯彻落实情况，发现经营条件不符合食品安全要求的，应及时采取改进措施，有发生食品安全潜在风险的，应立即停止食品经营行为，并及时向上级报告和做出整改，避免经营风险。

2) 专项自查

总部经营者从食品药品监督管理部门、消费者投诉、供货者通知等渠道获知食品安全风险信息后，应立即开展专项自查。

在专项自查中发现不符合操作规程的应立即纠正，发现不合格食品的应执行不合格食品处置制度。发现涉及问题严重的需要召回或群体性中毒等有食品安全事故潜在风险的应立即停止相关食品经营活动，并向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门报告。

各种检查结果记录归档备查。

8.3 食品检验

8.3.1 检验能力

鼓励有条件的总部可配备微生物、理化等实验室基本设备，具有食品的感官、菌落总数、大肠菌群以及接触直接入口食品的大肠菌群、瘦肉精、农药残留等项目检验的能力。

如不具备实验室检验条件，可委托外部有资格的检验机构进行相应的检验。委托外部实验室承担检验工作的应签订委托合同。

应制定感官检验指导文件，感官检验人员应经过相应的培训并具有相应的资格，建立食品原料和商品的检验记录。

8.3.2 检验周期和检验项目

对食品及食品原料、包装材料的安全性定期进行检验验证。

1) 应根据产品特性制定检验计划并严格实施。检验计划应规定检验项目、检验周期、检验形式（自检、外检）和检验方法。

2) 食品检验可采用快速测定法和试验室检验法，快速检验的方法主要应用在急性

毒物测定、掺杂掺假等理化及微生物测定类别。

3) 应根据产品特性选择适宜的安全性检验项目（不限于以下项目）：

- a) 感官指标；
- b) 农药残留快速测定；
- c) 瘦肉精残留快速测定；
- d) 中心温度测定；
- e) 细菌总数、大肠菌群、致病菌测定。

8.4 产品追溯与撤回

8.4.1 可追溯性系统制度

总部应建立且实施可追溯性系统，以确保能够识别商品批次及其与采购、中转和销售记录的关系。

应按规定的期限保持可追溯性记录，以便对体系进行评估，使潜在不安全产品得以处理。可追溯性记录应符合法律法规要求和顾客要求。

8.4.2 产品撤回程序

总部应按相关法律、法规与标准要求建立并实施产品撤回程序，定期（至少每年一次）验证撤回方案的有效性，并按规定予以记录。

8.5 不安全食品处置制度

总部应建立对不安全食品实施处置制度，制定明确的食物安全事件处理流程和问题商品撤架工作流程。

规定各连锁店对销售质量不符合国家、地方或者行业标准或有关要求，或存在其他安全卫生隐患的食品，采取停止销售，下架或销毁的管理。

对于不符合有关食物安全规定和标准的商品，经媒体曝光经证实或相关部门查抽查不合格、给消费者的健康和安全造成潜在或现实危害的问题商品，一经发现应该立即启动商品撤架流程。

食物安全事件一旦发生，立即启动食物安全事件处理流程。主要包括顾客投诉，政府部门的抽、调查以及协查过程中发现的食品安全事件。

应根据食品的可溯源程序，事件影响的大小，健康损害风险的大小等因素，将问题商品或食物安全事件进行分析，然后分级别、分步骤开展实施。

对重大食物安全事件，应建立内部应急处理小组，对发生质量或安全问题的食品的应急处理及时做出决策并付诸实施。

8.6 食品召回制度

总部应建立食品召回制度，对食品监督管理部门公布、通报或者自行检查出的不安全食品，应及时采取停止销售、下架退市、单独存放等有效措施，以避免和减轻危害；对已经售出的危害人体健康、人身安全的食品，及时在新闻媒体予以公告，并在营业场所内公示，负责将不合格食品召回。

连锁店在接到总部发出的不合格商品下架召回通知后，积极配合商品回收工作，确保不合格商品按要求完成下架、召回。

对应销毁的不合格食品，连锁店应将不合格食品单独存放，就地封存，报请总部和相关职能部门批准后，按照有关规定进行销毁或作无害化处理。

连锁店应对停止销售、召回、销毁不合格食品等情况进行记录，如实填写记录表，建立不合格食品处理档案，总部应检查记录的完整性。

8.7 消费者投诉处理制度

总部应建立对消费者提出涉及食品安全的投诉处理制度。总部应设置顾客投诉电话，专人管理投诉过程。投诉事项具有普遍性问题的，应实施食品安全专项检查制度，对同批（类）食品或问题进行自查。总部应定期对投诉内容进行分析与评估，如发生或疑似发生食品安全事故的，应立即启动食品安全事故处置方案。相关内容记录存档。

8.8 预防欺诈制度

总部应对所有销售的食品或农产品进行脆弱性评估，以评定掺假或冒牌的潜在风险，形成预防欺诈制度。这应考虑：

掺假或冒牌的以往证据；

可致使掺假或冒牌更具吸引力的经济因素；

通过供应链接触到原材料的难易程度；

识别掺假常规测试的复杂性；

原材料的性质。

总部评估后应编制一个成文的脆弱性评估计划。应保持对该计划的审核，以反映可改变潜在风险的不断变化的经济情况和市场行情。应对此每年进行一次正式审核。

8.9 记录管理

总部应依据法律法规，结合本单位实际情况，建立各项记录，如实反映制度实施状况。

记录应及时、完整、真实，食品安全管理人员应定期对记录审核。

记录保存期限按照有关规定执行。

总部对特定记录赋予连锁门店查阅权限。对涉及总部集中采购食品和相关农产品进

货查验、统一配送等记录应能够提供给连锁门店。鼓励总部采用信息化手段执行记录管理。

8.10 智能管理

鼓励总部运用智能管理、通过物联网、大数据、区块链等创新技术的应用，从选品、采购、配送到门店整个供应链的管理效率以及对各个环节关键控制点的智能化管理，自动发现问题和风险及时进行排查和预警，最大限度地排除人为隐患。