

桂林理工大学南宁分校

食堂食品异物投诉处理办法

第一条 为加强食堂食品卫生安全管理，公平、公正、及时有效处理食品异物投诉，维护师生的合法权益，根据相关法律法规，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法食堂食品异物是指食堂提供的菜品中混入的不应有的物品，如头发、昆虫、钢丝球、杂物、异味或变变质的食物等。

第三条 本办法适用于后勤管理部所辖各餐厅及用餐档口（含合作经营）。

第四条 食堂供应的饭菜、食品违反《中华人民共和国食品安全法》《食品安全法实施条例》《消费者权益保护法》等规定的，依据相关规定承担相应责任；根据食品异物发生的具体情况，按照“依法依规，友好协商，一事一议，妥善处理”的原则进行协商处理。

第五条 因食堂方面原因导致供应的饭菜或食品中出现异物，就餐师生一经发现并及时向食堂反映（含经核实的网络投诉），将依据《食堂食品安全卫生、服务质量反馈处理流程》（附件1）进行处理。经食堂工作人员与当事人现场确认属实后，立即调换问题餐品，根据异物性质、大小及其可能造成的健康影响等因素，经双方协商，分别给予退还当餐全部餐费或根据学校相关制度对涉事单件餐品售价的相应倍数给予经济补偿。

第六条 如师生本人当餐食用食堂供应的存在异物的饭菜、食品，因此受到损害的，食堂按《食品安全法》第一百四十八条的规定承担责任，赔偿就餐师生相应损失。

第七条 若出现就餐师生有多人腹泻、疑似食物中毒等食品安全事故的，及时启动《桂林理工大学空港校区食堂食物中毒应急预案》，并上报食品安全监管部门，按照食品安全监管部门调查鉴定的结果，食堂承担相应责任，并对相关责任人进行追责处理。

第八条 若涉及食品是否变质等问题，在现场无法确认的，由食堂和当事人共同联系食品安全监管部门或者具有相关资质的第三方检测机构进行检测鉴定，按照检测鉴定结果确定相应责任；检测费用原则上由提出异议一方先行垫付；最终根据检测结论，由责任方承担全部检测费用及相关后果。

第九条 食堂与就餐师生就食品异物或其他问题发生争议时，双方协商解决不成的，可向校内相关监管部门投诉，请求调解或申请听证。

第十条 食品安全管理部門和投诉处理专员，跟踪食堂投诉处理与回访，分析投诉处理效果，推动工作改进、服务优化。

第十一条 为了提高学校食堂员工的食品安全意识和能力，学校将定期开展食品安全培训和教育活动，确保每位员工能够正确操作和管理食品。

第十二条 对于违反学校食品安全制度的行为，学校将采取相应的处罚措施，包括警告、罚款、停职、解雇等，严肃处理违规行

为，维护学校食品安全和品牌形象。

第十三条 本办法由桂林理工大学南宁分校后勤管理部负责解释。

第十四条 本办法自 2025 年 11 月 18 日起施行。

附件：1. 食堂食品安全卫生、服务质量反馈处理流程图

2. 食堂投诉记录表
3. 食品理赔记录表



附件 1



附件 2

食堂投诉记录表

记录时间				
投诉者姓名		单位(学院)		联系方式
投诉窗口				
投诉类型	<input type="checkbox"/> 服务态度	<input type="checkbox"/> 食品质量	<input type="checkbox"/> 食堂环境 卫生	<input type="checkbox"/> 其他
投诉内容				
问题分析				
投诉处理 结果	<input type="checkbox"/> 立即解决 <input type="checkbox"/> 及时上报解决 <input type="checkbox"/> 调查后解决 (简要描述处理具体结果, 相关资料可作附件)			
	处理人(签字):			

备注:《食品理赔记录表》作为此表的附件。

附件 3：

食品理赔记录表

姓名		学号 (工号)	
院系 (部门)		班级	
联系电话		食品名称	
消费金额 (元)		理赔金额 (元)	
问题描述			
申请人签字: 日期:			
审批意见			
调查小组成员签字: 日期:			
后勤管理部负责人 (签字): 日期:			

备注：1) 此表一式两份，原件交财务部，复印件交食堂办公室留存。2) 理赔需要申请人提供身份证件和银行卡正反面复印件，且本人在复印件签字、写电话号码、写银行卡的开户行具体信息。