

本文中心：為確保員工安全處理食品，食物業界應有效及定期培訓和監督員工。顧客反饋是衡量食物業場所運營表現的重要指標。

員工培訓

食物業界應對員工就與其工作範疇相關的所有「良好衛生規範」(GHP) 進行培訓。食物處理人員需受監督，以確保他們正確執行 GHP。

訓練前

- 善用《食安 Guide》或本網站的內容進行食物安全培訓。
- 培訓可由經驗豐富的衛生經理及衛生督導員或外部的食物安全顧問公司進行。食物安全中心亦會定期開辦有關 GHP 的培訓講座。

訓練中

- 確保每個員工都了解與他們履行的所有職責相關的 GHP。
- 業界應了解每位員工接受的培訓，並適時定期提供進修培訓（如每兩年一次）。
- 保存員工培訓日誌。

訓練後

- 作為工作的一部分，培訓員可以觀看食物處理人員的工作。當食物處理人員完成一項工作時，可詢問他們如何執行 GHP，以了解他們是否正確地完成工作。
- 向食物處理人員提出觀測所見和意見，以協助他們改進工作表現。當食物處理人員正確遵循 GHP 時，可提供鼓勵性反饋來獎勵良好表現。

管理投訴

業界的成功取決於食物處理適當，保障顧客的顧客，讓他們感到滿意。顧客的投訴可以凸顯食物生產過程中的潛在問題。

預期的投訴類型

業界宜認真對待任何投訴，以確定錯誤是否存在，並防止類此情況再次發生。這些投訴可能揭示了食物業處所在運作上需要解決的食安問題。

顧客的投訴可能包括有以下情況：

- 到訪後出現食物中毒症狀；
- 在到訪期間或之後有食物過敏反應；或
- 在食物中發現了一些不適合食用的異物。

識別問題

業界可以執行以下操作來確定問題：

- 翻查每日日誌以獲取有關任何食物安全問題的資訊。
- 視察工作場所，並與員工交談，以確保 GHP 適當地執行。
- 翻查與食物安全相關的任何記錄（例如溫度記錄）。
- 查看是否收到任何其他類似性質的投訴。
- 檢查前幾天是否有任何員工有生病不適的情況。

調查期間，業界應考慮停售來自食用過的同一批次的任何食品。如果問題可能起源於食物供應商，也應告知他們。

補救措施

- 審視食物製作規程以解決問題。
- 在日記中記錄對製作規程的任何修改。
- 適當地對食物處理人員再作培訓。