

酒店食品安全及管理策略分析

肖巧玲*

(广东创新科技职业学院, 东莞 523960)

摘要: 在酒店餐饮收入不断增加的背景下, 酒店食品安全也成为人们关注的焦点问题。酒店食品安全问题来源的多元化, 决定了安全管理策略的多元化。本文主要从酒店食品用具、从业人员安全意识、信息不对称和食品安全监管 4 方面指出了酒店中存在的食品安全问题, 最后提出了食品安全的管理策略, 为酒店食品安全的防控提供参考。

关键词: 食品安全; 酒店; 管理策略

Analysis of hotel food safety and management strategies

XIAO Qiao-Ling*

(Guangdong Innovative Technical College, Dongguan 523960, China)

ABSTRACT: Under the background of increasing hotel catering income, hotel food safety has become the focus of people's attention. The diversification of hotel food safety problems determines the diversification of safety management strategies. This paper pointed out the food safety problems in the hotel from hotel food utensils, safety awareness of employees, information asymmetry and food safety supervision and management, and finally put forward the management strategies of food safety, so as to provide references for the prevention and control of food safety in hotels

KEY WORDS: food safety; hotel; management strategies

1 引言

在城乡居民可支配收入持续增长的背景下, 我国居民的整体生活水平有了显著提升。越来越多的人选择外出就餐, 其中酒店餐饮业发展迅速, 2018 年全国住宿餐饮业总收入将接近 5 万亿元^[1]。而在酒店餐饮中应当关注的重点是食品安全问题, 保证消费者“舌尖上的安全”是重中之重。2013 年 4 月, 广州市某酒店餐厅的汤中被爆出有数只蚊子, 餐厅卫生状况较差, 食品安全令人担忧^[2]。2015 年 1 月, 桂林市某酒店发生细菌性食物中毒事件, 中毒人数高达 94 人^[3]。2015 年 10 月, 杭州某酒店多名游客因感染金黄色葡萄球菌肠毒素引发食物中毒^[4]。由此可见, 我国酒店餐饮中, 食品安全问题依然存在, 食品安全意识仍然有待提升。对酒店食品安全及管理策略进行研究具有重

要意义, 不仅能够减少酒店食品安全事件的发生, 而且有利于加强对酒店食品安全的防控和监管。之前的研究大多是从食品流通环节来分析食品安全问题^[5], 而本研究则更加全面地分析了食品安全问题与对策。

本研究主要从酒店食品用具、从业人员安全意识、信息不对称和食品安全监管 4 方面展开分析, 以期能为酒店食品安全管理提供一些参考。

2 酒店食品安全的特点

2.1 星级酒店食品安全水平较高

从我国酒店餐饮业的发展来看, 星级酒店的食品安全水平相对较高, 食品安全意识也普遍较高。以北京市五星级酒店为例, 丁玲等^[6]做的一项调查发现, 选取固定供应商进行原料供货的酒店比例为 97%, 其余 3%选择大型

*通讯作者: 肖巧玲, 主要研究方向为旅游管理与酒店管理。E-mail: 601222450@qq.com

*Corresponding author: XIAO Qiao-Ling. Guangdong Innovative Technical College, Dongguan 523960, China. E-mail: 601222450@qq.com

菜市场进行随机购买;原料如果发生变质或过期问题,95%的酒店会进行报废处理;94%的酒店会对从业人员进行食品安全培训,加强个人卫生管理,注重食品安全意识的提升。由此可以看出,星级酒店更加侧重食品安全保障工作,食品安全水平也较高。

2.2 食品安全问题来源多元化

酒店食品从原料到餐桌需要经过多道工序,中间环节较多,因此,食品安全问题的来源具有多样化的特征。从物理性特征来看,酒店食品可能因混入杂物而形成污染,例如头发丝、碎屑等;从化学性特征来看,酒店食品原材料可能存在农药超标等问题,同时食品加工过程中因添加剂过量使用也会引发食品安全问题;从生物性特征来看,病毒、细菌等因素的侵入同样会引发食品安全问题,并造成食品安全事件^[7]。

2.3 食品安全事件具有突发性和严重性特征

突发性是食品安全事件的普遍特征。酒店食品安全问题来源的多样化决定了食品安全事件具有突发性的特点,因为任何一个环节和工序出现问题,都可能引发食品安全事件。由于酒店在事件发生前很难预估,所以一般只能采取应急措施进行应对^[8]。另外,由于在酒店就餐的人群具有集体性的特点,所以食品安全事件波及的人数数量一般较多,因为食品中毒事件一般都是集体性的,所以造成的后果也比较严重。例如,2016年5月湖南省某酒店一起鼠伤寒沙门氏菌引起的食物中毒事件中,就餐人员共79人,发现病例67例,罹患率超过80%^[9],后果十分严重。

3 酒店食品安全问题分析

3.1 食品用具不合格引发食品安全问题

2018年8月,150余人在郑州某酒店参加完晚宴后出现食物中毒症状,经过及时救治后大部分已经出院。事件发生后,酒店已经停止营业,当地食药监局对此次事件进行了调查,结果表明该酒店的餐饮用具及加工用具存在细菌超标等问题,是导致此次集体食物中毒的主要原因^[10]。

上述案例表明,食品用具不合格同样会影响食品安全,特别是在酒店餐饮中,如果餐饮用具消毒不彻底,则会造成细菌的传播,影响消费者的健康。同时,厨房用具不合规会将产生的病毒带入食物中,威胁到食品安全,从而引发食品安全事件。因此,酒店要保证食品安全就应当首先保证食品用具的合规使用。

3.2 酒店从业人员食品安全意识淡薄

从我国酒店的情况来看,多数从业人员存在食品安全意识淡薄的问题,容易引发食品安全事件。以广州市对酒店餐饮从业人员做的一项调查为例,被调查人员共1967

人,食品安全知识测评的平均得分仅为58.95分,及格率不到50%^[11]。这说明酒店从业人员的食品安全意识普遍不足,应当加强相关的教育和培训。由于酒店从业人员是保证食品安全的主体,因此其食品安全意识的高低直接决定了食品安全的水平。食品安全意识的淡薄必然会导致食品操作各个环节的麻痹大意,从而影响食品安全水平的提升。

3.3 信息不对称

本研究所述的信息不对称主要是指消费者与酒店餐饮部门之间的信息不对称,从而造成食品安全问题。(1)消费者在酒店消费时,酒店一般不公示食品安全的相关信息,只是通过价格、样式等对食品进行区分,这就产生了食品安全信息的不对称。消费者无法充分了解食品相关的信息,则无法对食品安全进行监督。(2)消费者在酒店就餐时,往往倾向于价格相对较低的食品,而劣质食材往往价格更低,这就导致酒店会更多地选取价格低的原料,从而造成劣质食材驱逐优质食材的现象,这是由于信息不对称造成的逆向选择问题^[12]。

3.4 政府监管部门对酒店食品安全监管不力

2012年5月,河南省罗山县某酒店的一场喜宴造成了集体中毒事件,据统计有79人中毒。经过调查发现,该事件是由于3名卫生监督执法人员未正确履行监管职责,酒店将细菌感染的食物提供给消费者所致。罗山县人民法院认定3名执法人员渎职罪名成立^[13]。

上述案例表明,政府食品安全监管部门的监督不到位,也是引发食品安全事件的一个重要诱因。政府食品安全监管部门主要有市场监督管理局、卫生监督部门等。监管部门正确履行监管职能,是约束酒店行为的重要途径。同时,政府监管部门之间还存在职责不清,分工不明确的问题,交叉监管会造成推卸监管责任等问题,从而无法对酒店食品安全进行有效监督。

4 酒店食品安全管理对策

4.1 加强对食品用具的规范和管理

从近年来的食品安全事件来看,食品安全问题不仅来源于原材料等食品质量问题,食品用具问题也越来越突出。因此,酒店应当加强对食品用具的管理。(1)对餐饮用具进行规范管理。定期对餐饮用具进行消毒,委托第三方机构清洗的要进行定期抽查,保证餐饮用具的安全。(2)酒店应当对加工用具的使用进行规范。例如,避免生熟食品用具混用,从而避免细菌交叉感染影响食品安全。酒店应当指定严格的规章制度,用于规范食品加工用具的使用和整体卫生情况,最大程度地保证食品安全^[14]。例如,酒店可以引入SSOP(卫生标准操作程序),在食品加工的过程中

保证清洗、消毒、卫生等环节按照标准执行,从而加强食品用具规范和管理^[15]。

4.2 不断提高酒店从业人员的食品安全意识

在酒店食品安全管理中,从业人员发挥着重要的主体作用。酒店应当组织从业人员进行定期培训,对存在的食品安全隐患进行总结和应对,并向相关人员传授食品安全知识,不断提高从业人员的食品安全意识。另外,酒店还应当对从业人员设定准入门槛。例如,从业人员需要通过上岗培训并考试通过后才能入职,考试内容包含食品安全知识部分^[16]。这样,才能从根本上解决酒店从业人员食品安全意识淡薄的问题。另外,酒店还应当加强对相关人员的日常监督,例如,设定严格的奖惩机制,对从业人员的违规行为进行罚款、解除聘用等严厉惩罚,从而提升酒店从业人员的安全意识。

4.3 加强对酒店食品安全信息的公开

要解决消费者与酒店之间的信息不对称问题,就应当加强对酒店食品安全信息的公开,让消费者充分了解食品的相关信息,增加对食品安全的信心。我国可以借鉴欧美发达国家酒店食品安全信息公开的相关经验。例如,美国颁布了行政程序法、信息公开法等法律,促使酒店对食品信息进行公开,提高了透明度,充分保证了酒店食品安全^[17]。我国也应当颁布食品安全信息公开相关的法律法规,用以约束酒店的相关行为。不仅可以解决信息不对称问题,而且可以解决由此产生的逆向选择问题。

4.4 健全酒店食品安全监管体系

我国政府食品安全监管涉及的部门较多,因此应当进行责任划分,不同的监管环节由不同部门负责,采取分段监管为主的方式,避免责任交叉、职责不清的情况发生^[18]。同时,监管责任的落实也是监管体系完善的一项重要内容。监管责任如果得不到落实,那么监管职能也无法有效发挥。因此,政府食品安全监管部门应当加强自身监管责任的落实,认真仔细地对酒店食品安全进行检查,对发现的问题要求酒店及时整改,避免出现渎职行为。另外,我国应当在酒店餐饮中实行 HACCP 食品安全控制体系,对原材料验收、烹饪、冷却、消毒等环节进行关键点控制,在实践中根据实际情况对关键点进行修正,充分发挥 HACCP 的作用,实现酒店食品安全监管的目的^[19]。

5 结 论

随着酒店食品消费人群的增加,酒店应当不断加强对食品安全的防控,监管部门应不断完善其监管职能。本文通过对酒店食品发展现状和食品安全问题的分析,得出了酒店食品安全管理策略。(1)应当对酒店餐饮用具和厨房用具进行规范,避免细菌从食品用具传染到食品,再到消

费者身上。(2)酒店从业人员的食品安全意识尤为重要,安全意识的提升是保证食品安全的重要支撑。再次,酒店食品安全信息公开是解决信息不对称的关键措施。(3)健全的监管体系能够为酒店食品安全提供有力保障。

参考文献

- [1] 凤凰网. 2018 全国饭店业规模将持续扩大,住宿餐饮业总收入将接近 5 万亿[EB/OL]. [2018-4-13]. http://finance.ifeng.com/a/20180413/16079230_0.shtml. IFENG. The scale of the national hotel industry will continue to expand in 2018, and the total revenue of accommodation and catering industry will be close to 5 trillion yuan [EB/OL]. [2018-4-13]. http://finance.ifeng.com/a/20180413/16079230_0.shtml.
- [2] 中国经济网. 知味园餐厅频遭食客投诉,吃饭吃出蚊子[EB/OL]. [2013-4-19]. http://www.ce.cn/cysc/sp/info/201304/19/t20130419_14990.shtml. China Economic. Zhiwei garden restaurant is often complained by diners, eat out of mosquitoes [EB/OL]. [2013-4-19]. http://www.ce.cn/cysc/sp/info/201304/19/t20130419_14990.shtml.
- [3] 常勇,周清喜,秦友燕,等. 桂林市某酒店连续 4 起食物中毒调查[J]. 华夏医学, 2015, 28(5): 127-128. Chang Y, Zhou QX, Qin YY, et al. Investigation of 4 food poisoning cases in a hotel in guilin city [J]. Chin Med, 2015, 28(5): 127-128.
- [4] 盛雪飞,祝绯飞,袁寒艳,等. 一起金黄色葡萄球菌肠毒素引起的食物中毒调查[J]. 预防医学, 2016, 28(8): 840-843. Sheng XF, Zhu HF, Yuan HY, et al. An investigation of food poisoning caused by staphylococcus aureus enterotoxin [J]. Prev Med, 2016, 28(8): 840-843.
- [5] 熊洁,李佳妮. 辽宁省酒店业食品安全管理现状及对策分析[J]. 中国质量万里行, 2016, (5): 76-78. Xiong J, Li JN. Analysis on current situation and countermeasures of food safety management in hotel industry in liaoning province [J]. China Qual Wanlixing, 2016, (5): 76-78.
- [6] 丁玲. 北京市五星级饭店食品安全现状分析[J]. 现代食品, 2016, (20): 51-53. Ding L. Food safety status analysis of five-star hotels in Beijing [J]. Mod Food, 2016, (20): 51-53.
- [7] 邓桂兰. 广州市星级酒店餐饮食品安全管理策略研究[J]. 食品安全导刊, 2017, (22): 76-79. Deng GL. Research on food and beverage safety management strategy of star hotels in guangzhou [J]. Chin Food Saf Mag, 2017, (22): 76-79.
- [8] 陈杰. 酒店餐饮食品安全及管理策略[J]. 旅游纵览, 2017, (10): 69. Chen J. Hotel food and beverage safety and management strategy [J]. Tour Overview, 2017, (10): 69.
- [9] 余明东,胡世雄,赖天兵,等. 一起鼠伤寒沙门氏菌引起的食物中毒事件调查[J]. 医学动物防制, 2018, (9): 879-882. Yu MD, Hu SX, Lai TB, et al. Investigation on a food poisoning incident caused by salmonella typhi in rats [J]. Prev Control Med Anim, 2018, (9): 879-882.
- [10] 河南一百度. 郑州一酒店发生食品安全突发事件多人送医救治[EB/OL]. [2018-8-24]. <https://www.henan100.com/news/2018/799709.shtml>. Henan yibaidu. A food safety emergency at a hotel in zhengzhou sent

- many people to hospital for treatment [EB/OL]. [2018-8-24]. <https://www.henan100.com/news/2018/799709.shtml>.
- [11] 邓桂兰. 广州市星级酒店餐饮从业人员食品安全知识调查研究[J]. 广东轻工职业技术学院学报, 2017, 16(4): 71-76.
Deng GL. Investigation and research on food safety knowledge of catering employees in star hotels in guangzhou [J]. J Guangdong Light Ind Vocat Tech Coll, 2017, 16(4): 71-76.
- [12] 陈杰. 酒店餐饮中食品安全管理信息不对称问题的研究[J]. 食品研究与开发, 2017, 38(2): 214-217.
Chen J. Research on asymmetric information of food safety management in hotel catering [J]. Food Res Dev, 2017, 38(2): 214-217.
- [13] 董王超. 79 人食物中毒谁之过? 河南罗山判决全国首例食品监管渎职罪[J]. 中国审判, 2012, (11): 80-83.
Dong WC. Who's to blame for food poisoning of 79 persons? Luo shan, Henan province, sentenced the first case of malfeasance in food supervision in China [J]. Trial China, 2012, (11): 80-83.
- [14] 涂圣燃. 酒店餐饮中食品安全和食品营养问题研究[J]. 食品安全导刊, 2017, (6): 49.
Tu SR. Research on food safety and nutrition problems in hotel catering [J]. Chin Food Saf Mag, 2017, (6): 49.
- [15] 任清华, 林玉桓. 基于 HACCP 的烹饪安全控制[J]. 江苏调味副食品, 2017, (1): 37-41.
Ren QH, Lin YH. Cooking safety control based on HACCP [J]. Jiangsu Flavor Non-Staple Food, 2017, (1): 37-41.
- [16] 张伟. 酒店食品安全及其管理对策[J]. 企业改革与管理, 2014, (5): 18-19.
Zhang W. Hotel food safety and its management countermeasures [J]. Enter Ref Manag, 2014, (5): 18-19.
- [17] 朱景山. 欧美连锁酒店餐饮食品安全管理及给中国的启示[J]. 食品工业, 2017, 38(11): 287-290.
Zhu JS. Food safety management of European and American chain hotels and its enlightenment to China [J]. Food Ind, 2017, 38(11): 287-290.
- [18] 王星瑜. 提升酒店餐饮业食品质量的对策[J]. 现代食品, 2017, (24): 41-42.
Wang XY. Countermeasures to improve food quality in hotel and catering industry [J]. Mod Food, 2017, (24): 41-42.
- [19] 耿建暖. 餐饮业中 HACCP 食品安全控制体系的应用[J]. 江苏调味副食品, 2018, (3): 34-37.
Geng JN. Application of HACCP food safety control system in catering industry [J]. Jiangsu Flavor Non-Staple Food, 2018, (3): 34-37.

(责任编辑: 韩晓红)

作者简介

肖巧玲, 主要研究方向为旅游管理与酒店管理。
E-mail: 601222450@qq.com