师生家长投诉举报管理制度

1.我司设立并向社会公开了食品安全举报电话，并由相关部门负责食品安全管理，负责受理投诉举报工作，对每起投诉举报都认真记录并及时处理。对重要案件和重大事件立即报告食品药品监督管理部门。

2.对于食品药品监督管理部门督办的投诉举报，进行查看、督促相关负责人尽快处置，并收集汇总已调查处理的食品安全事故情况，向食品药品监督管理部门报告。

3.公司接到的投诉，会根据内设部门职能，由内设部门进行调查处理并将办理结果及时报告食品安全管理员。

4.对重大安全事故，由经营单位第一责任人负责牵头组织内设相关部门成立联合小组配合相关行政单位，开展调查处理工作。

5.如有疑似食物中毒的人员进行的投诉应对工作：

①立即停止食品加工出售活动，并在第一时间报告当地食品药品监督管理部门或相关部门。

②立即将疑似食物中毒的人员送往医院，并协助医疗机构救治病人。

③保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，待确认后交予食品药品监督管理部门处理。

④积极配合食品药品监督管理、卫生、公安等部门进行调查，并按其要求如实提供有关材料和样品。

⑤落实食品药品监督管理部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜。

⑥配合有关部门分析引起食物中毒的原因，总结经验教训，提出整改意见，杜绝类似事件再次发生。