海底捞门店 · PFMEA 风险分析速查表

事前问：会怎么坏 | 后果多大 | 为什么 | 能不能发现

PFMEA 是事前打疫苗

逐工序找失效模式，用 S×O×D 排优先级；S≥9 的食安风险优先于 RPN。

RPN = 严重度 S × 频度 O × 探测度 D。

RPN ≥200 高；100—199 中；<100 低；S≥9 必须单独看。

一行 PFMEA 要写什么

工序	失效模式	后果	S	原因	O	现行控制	D	RPN
收货验收	生鲜到货温度超标未拦截	食材变质/食安事故	9	未测温、无验收标准	5	感官检查	6	270
切配	生熟砧板/刀具混用	交叉污染	9	无/错色标	4	目视	5	180
涮煮出餐	锅底温度不足即上桌	致病菌残留	6	无出餐测温	5	目测沸腾	7	210

S / O / D 怎么打分

分数	S 严重度	O 频度	D 探测度
1	几乎无影响	几乎不会	一定发现
3	轻微不适/小返工	偶尔	大概率发现
5	顾客投诉/明显体验	有时	可能漏
7	严重投诉/批量退菜	经常	很难发现
9	食安事件/健康风险	经常发生	基本发现不了
10	法规/舆情/重大事故	几乎每次	没有控制

AP 行动优先级

等级	判定	动作
H 高	S≥9 且 O≥4，或 RPN≥200	立即行动，优先资源
M 中	RPN 100—199	排期改善，设负责人
L 低	RPN<100 且 S<9	保持监控，定期复评

七步做法 · 完整例子 · 更新时机

PFMEA 不是填一次就结束，措施后必须复评。

七步做一份 PFMEA

步骤	做什么
1	画流程：收货→储存→粗加工→切配→涮煮/出餐→收餐洗消
2	每工序列 1–3 个失效模式，写后果
3	给后果打 S（1–10）
4	找原因，打 O；写现行控制，打 D
5	算 RPN，按 RPN 和 S≥9 排序
6	定措施、责任人、日期；措施要可执行
7	做完复评 O/D，确认 RPN 真的下降

完整例子：措施前后

工序	风险	措施	复评
收货验收	温度超标未拦截；S9 O5 D6，RPN 270	中心温度必测 + 记录 + 超温拒收	O2 D3，RPN 54
切配	生熟砧板混用；S9 O4 D5，RPN 180	色标刀架 + 班前检查 + 巡检	O2 D3，RPN 54
涮煮出餐	锅底温度不足；S6 O5 D7，RPN 210	出餐口测温 + 首份确认	O3 D3，RPN 54
收餐洗消	餐具消毒不达标；S9 O4 D4，RPN 144	定时定温 + 每日点检 + 每周 ATP	O2 D3，RPN 54

什么时候更新

触发	动作
每季度	常规复评一次，更新 O/D 和措施状态
新菜品/新流程	上线前做一次，别等出事
新设备/新门店	重新识别失效模式和探测手段
食安事件/审核后	补充失效模式，更新控制措施

常见坑

坑	怎么避免
只盯 RPN	S≥9 单独列，优先处理
措施写“加强管理”	写谁、做什么、什么时候、怎么查
做完不复评	措施后重新打 O/D，确认下降
一份写 100 行	先做 5–8 个关键工序，保持可读
抄模板	按自己门店流程/设备/人员改

App 路径

PFMEA → 添加行 → 直接改单元格，RPN/AP 自动算。

用「高风险 / S≥9」筛选；导出 CSV 复盘。