## **食材安全应急预案**

## 应急预案

为了有效预防、及时控制和消除食堂范围内突发事件的应急管理工作，预防和杜绝突发事件的发生，在发生突发事件时能及时、有效地组织救援，把损失减少到最小，保障全院工作人员的身体健康与生命安全，维护正常的就餐秩序。本着“预防为主，防消结合”的原则，结合云南省计量测试技术研究院的实际情况，特制定本应急预案

1）应急工作的原则及要求

2）组织机构及职责

3）食品安全食物中毒应急预案

4）投拆应急预案

5）道路交通事故应急预案

6）供电短缺预案

7）供电短缺预案

8）供气短缺预案

9）消防应急预案

10）触电伤亡事故应急预案

11）机械人员伤亡事故预案

12）治安事件应急处理方案

13）防止意外伤害预案

14）风灾、水灾、地震防护应急预案

15）天然气、煤气泄漏应急预案

16）突发传染性疾病应急预案

17）疫情防控预案

18）配送时车抛锚预案

## 1）应急工作的原则及要求

（一）应急原则

1.坚持“预防为主、常备不懈、救人第一”的方针，当发生或将要发生紧急事件时，启动本预案，统一指挥、分级负责、团结协作，遵循快速有效处置，要动用单位及科室所在地的人力、物力、财力进行紧急救援，防止事件范围扩大或升级。

2.应急组织机构部门要立即按职责分工进行紧急救援。

（二）工作要求

1.首先保持自我镇定，将突发事件迅速向上级汇报并与有关部门取得联系。

2.以确保人员安全为首要任务，保护好食堂的财产安全，并服从现场管理人员的指挥。

3.在采取抢救措施时，应本着“先救人后救物”的原则，抓紧时机进行抢救。

4.全体员工要在应急指挥小组的统一领导下，迅速按预案或指挥员的指令，完成各项工作任务。

5.值班人员接到警报后，要立即组织力量赶赴现场进行抢救。

6.各部门及全体员工要互相协调，通过配合，尽快完成报警、扑救、疏散顾客、抢救伤员、保护现场等各项工作。

7.突发事件处理结束后，应由应急指挥小组下达各组人员撤离现场的命令，随后进入善后工作处理阶段。

8.突发事件结束后，视情况采取相应措施，如保护现场、通过公安机关、劳动部门、保险公司等进行相关勘查、裁定、理赔等或听从管理人员安排，回各自工作岗位清点物品。

2）组织机构及职责

（一）应急救援组织机构

组长：方云涛，电话：13888036360

副组长：郑早早，电话：18288282902

成员：付文方，赵莲红，刘丹

领导小组下设办公室。

电话：13888036360

（二）具体岗位职责如下：

1.组长负责对出现事故及紧急情况时的应急预案的实施；

2.副组长负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3.组员下设四个专项工作组

（1）信息组

负责与附近的消防和医疗等部门联系；负责与家属联系；负责应急事件信息收集、汇总和报送，做到信息准确、公开、透明。

（2）处理组

负责协助人员的救治工作，并及时掌握相关动态；负责随时了解应急事故状态，伤亡人数；协助处理好善后的其他各项工作。

（3）后勤组

负责应急物资采购，建立应急物资储备保障体系；负责车辆的安排。

（4）现场秩序维护组

负责维持应急事件现场秩序；提供一线的情况，向师生家属做好解释工作。

3）食品安全食物中毒应急预案

一、应急处理程序

　1.在食堂建立安全值班制度，设置值班电话并保证24小时轮流值班制度。

　2.如发现食品安全事故立即上报，具体程序如下：

（1）第一时间拨打12331，向市场监督管理总局如实告知情况。

（2）现场第一发现人--现场值班人员或厨师长--食堂主任--食堂突发事件应急处置小组--向上级部门报告。

（3）食物中毒事故发生后，应急救援组立即启动如下应急救援程序：

　1）现场第一发现人立即向现场值班人员或厨师长报告。

　 2）现场值班人员（厨师长）立即上报食堂主任，并控制事态、通知就餐人员停止食用可疑食品。

3）食堂主管立即上报，并立即保护现场组织抢救、疏导人员。

　　4）立即与附近的疾病预防控制中心和医疗机构等部门联系；

5）后勤组立即组织车辆，送往联系的医院；

　 6）处理组立即了解事故及伤亡人数等情况，收集相关病情信息；

　　7）秩序维护组立即维持应急事件现场秩序，保护现场；

　　8）处理组封存剩余的食物或者可能导致食物中毒的食品及其原料，临时封锁现场，采集病人排泄物和可疑食品等标本并配合卫生部门调查，如实提供材料和样品，协助卫生部门进行事件调查、处理；

9）信息组了解病人信息，联系病人家属。

10）后勤组筹备应急所需物资，建立应急物资储备保障；

11）信息组对应急事件信息收集、汇总，填写《食物中毒事故报告登记表》并报告上级主管部门和食品药品监管部门，说明发生食物中毒的单位、地址、时间，中毒人数，以及食物中毒等有关内容；

12）现场秩序组对现场员工和家属做好解释和安抚工作；

13）处理组落实卫生健康部门要求采取的其他措施，把事态控制在最小范围；

14）处理组协助领导做好善后处理工作。

15）在未经许可，任何人不得自行散布事故情况信息。

二、善后及责任追究

1.善后处理

（1）食品消毒处理

1）封存被污染的食品用具及工具，并进行清洗消毒。

2）对食物中毒，要彻底清洗、消毒接触过引起中毒食物的餐具、容器以及存储过程中的冰箱、设备，加工人员的手也要进行消毒处理，对餐具，用具、抹布采取煮沸办法，煮沸时间不应少于5分钟，对不能进行热力消毒的物品，可用75%度酒精擦拭或用化学消毒剂浸泡。

（2）事件总结处理

事件处理结束后，认真做好突发事件各项记录和处理总结，分析突发事件处理过程中的经验教训，并提出改进措施，着手清查隐患，堵塞漏洞，确保食品卫生安全各项工作落实到实处，组织食品管理和从业人员培训，并对公司人员进行情况通报和相关教育。

2.责任追究

（1）责任追究属上级部门和司法机关管辖的，公司负责落实执行；

（2）属本公司管辖的，由食堂食物中毒事件应急领导小组依照相关法律法规之规定集体研究决定。本公司将对以下几点要进行责任追究。

1）对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究；

　2）对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究；

3）对事故处理中玩忽职守、推诿等影响应急预案顺利实施的行为进行严肃追究。

4）投拆应急预案

针对客户投诉及伴有轻微过激行为的，应由投诉发生地的现场负责人或分管经理及时向顾客了解情况，同时在处理过程中应避免在公众场合，将顾客请到接待室或办公室，以免影响其他顾客用餐，防止事态扩大，处理中坚持“实事求是、耐心细致、求同存异”的原则，耐心听取顾客投诉的事由，充分沟通达成共识。

处理要点：按章处理;控制矛盾激化；维护正常工作秩序！

1）按照公司对投诉预案的操作流程来对顾客所投诉的事宜进行沟通最终达成共识。

2）在沟通中要观察顾客的面部表情，控制好顾客的情绪，让顾客感到你是在帮他解决问题。

3）防止事态扩大，影响正常的工作秩序和其他顾客用餐。

5）道路交通事故应急预案

　　本公司就参加本次招标活动，定制对应的配送应急保障方案：

1、送货车辆在送货途中遇到不可抗力因素，如道路塌方、山体滑坡、车辆损坏无法及时修复等，当天无法送达指定地点的，配送专员要及时向项目负责人报告，等候指令。

2、项目负责人接到报告后，应及时向公司总经理报告，经请示同意后可指令送货车辆原路返回，或等待救援。车辆在等待救援时，配送专员应组织做好防盗防抢工作。

3、公司总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运货物，保障客户当日需求。

4、应急处置工作结束后，项目负责人要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

5、发生交通事故时，配送专员应立即向项目负责人报告，同时拨打电话报警，向保险公司报案，并注意保证自身安全，保护好现场；因特殊情况需改变现场的，要做好标记，尽可能找到证明人，取得联系方式。

6、项目负责人接到报告后，应及时向公司总经理报告，经请示同意后可指令送货车辆原路返回，或等待救援。车辆在等待救援时，配送专员应组织做好防盗防抢工作。

7、公司总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运货物，保障客户当日需求。

8、保证运输及时，在现有车辆的基础上，与汽车租赁公司进行合作，避免因车辆故障导致配送延误。

9、安排专业的配送人员，优化配送线路，避开线路车流高峰期。

6）供电短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供电突然中断或停电所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案

1.在接到相关部门的通知后，根据供电中断时间长短采取相应的措施保证供餐正常进行。

2.事前无相关部门通知的突发停电，项目经理及时向业主工程维修部门询问供电中断原因，并积极寻求备用发电机组供电支持。

3.局部供电中断（内部线路问题），及时派维修人员排查，快速恢复供电，采取部分人工操作代替电力机械，不延误生产的正常进行。

4.大范围的供电中断，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

对于各个线路进行日常检修，检查，并杜绝鼠患引起的短路跳闸事件发生。

7）供水短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供水突然中断或停水所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案

1.在接到相关部门的通知后，提前备注各档口的用水。

2.非供水中断，立即检查输水管道及供水设备，是否由设备问题引起供水中断，发现问题及时维修。

3.对于突发供水中断，及时与校方后勤处沟通，协调临近取水点取水。

4.无法立即恢复生产的，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

1.检查储水池备用水量，并定期更新储水。

2.定期对输水管道及设备检查，及时更换损坏的输水管道及设备，避免发生因设备故障产生的供水中断。

8）供气短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供气突然中断或停气所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案

1.生产过程中出现供气中断，第一时间通知维修人员检查，抢修故障管道，尽量减少对生产运行的延误。

2.联系天然气公司，询问输送气是否正常，请燃气商排查外部故障。

3.无法立即恢复生产的，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

1.由维修人员对内部用气管网的运行情况排查，设备排查，对设备及时维修。

2.要求天然气供应商定期对外部管网、天然气计量表、安全阀等进行保养，避免发生设备故障停气。

9）消防应急预案

一、目的和依据

为了在发生突发事件的时候能够及时、有效的组织救援，把损失减少到最小，根据相关法律法规和公司要求，结合食堂实际情况，拟定本预案。 二、适用范围

本预案适用于食堂厨房、食品库房。

三、基本情况

食堂分为厨房、库房及里面所有房间。

四、火灾的发现

1.火灾的发生一般会出现：烟、味、光等现象，任何人在食堂区域内发现火情后，都应迅速做到以下事项：

2.迅速判明起火位置，起火性质（电器、油火、物品）火势情况，报告食堂管理员；

3.迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延；

4.当部分起火发展到整体着火后，根据现场最高指挥员的指令，拨消防火警专用电话119通知消防队支援灭火；

5.报告火情时应报明火警具体位置，火势情况和自己的身份，报告词应迅速、准确、清楚。

五、消防灭火方法和注意事项：

1.先救人，后灭火的原则。

2.“火警就是命令”，食堂员工无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾，决不能临阵脱逃；

3.指挥小组的成员既是灭火责任人，又是现场指挥员，应迅速组织员工扑灭火灾，将火灾控制在起火阶段；

4.消防灭火时，首先应关闭排风机、鼓风机、食堂空调开关，切断火源，根据火势情况切断电源，关闭防火门，防止火势蔓延；

5.正确使用消防器材，迅速有效地扑灭火灾，一般火灾采用灭火器喷射灭火，较大火灾应用高压水龙喷射灭火，但要切记，厨房油锅着火或电器着火，严禁用水灭火，以免油锅溢出散布火苗扩大火灾面积或损坏电器；

6.师生必须懂得“三懂三会”。三懂（懂得哪些是生产操作中的不安全火险隐患、懂得火灾预防措施、懂得扑救初起之火的方法）。三会（会报警，会使用各种消防器材、会扑救初起之火）。

7.疏散方法和注意事项

（1）疏散时机：现场火势较大，无法控制，可能危及到人员安全，应组织人员疏散。

（2）疏散方式：火势较大无法控制，可能危及到全体人员的安全，应组织全体人员疏散。

（3）疏散指令的发出：疏散指令的发出由中心经理或现场最高领导者根据火情发展情况决定发出，任何人不得随意发出疏散指令或疏散警报信号。

（4）发布疏散指令的方法：由值班人员通知疏散小组的人员，疏散人员用口头通知用餐人员撤离食堂。

（5）食堂的疏散：食堂管理人员负责人员疏散的总协调；工作人员负责组织餐厅人员疏散；

（6）物资的疏散：保管员负责利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场。

（7）要掌握好疏散时机和疏散方式，过早疏散易造成影响，过迟疏散可能造成损失；

（8）疏散必须统一指挥，统一组织，有秩序地进行，防止混乱，疏散指令的发出必须由总指挥或现场最高领导决定发出，任何人不得随意发出疏散指令，餐厅服务人员接到疏散指令后，应迅速组织不得迟疑，以免造成损失；

（9）疏散时必须严格按照疏散程序进行，保持安静，避免惊忧周围不该疏散的人员，以免造成影响，并且要先保证就餐人员、后餐厅工作人员；

（10）疏散时必须严格按照疏散方案组织实施，防止遗漏，应确保顾客生命财产安全；

（11）疏散后，应关闭所有的门窗和防火门，关闭所有电源灯光、电器设备，熄灭所有的炉火和烟头。

（12）事件发生隔天，与就餐人员的沟通没有进展时，该食堂暂停正常的大量供餐，但不许停业，应做好员工的思想工作，并加强与研究院各食堂的联系，团结协作，随时准备恢复正常供餐。

六、核实上报

根据事故发展情况核实清楚由工作人员向食堂主任汇报。食堂主任接报后，根据情况决策，布置各有关部门小组进行抢救，根据抢救需要向公司领导汇报。

七、抢救结束后的处置

1.事发12小时内写出事故书面报告，及时将事发经过、原因分析、处理结果及整改措施形成正式报告，报上级主管部门。

2.保护好现场以便调查火灾原因。

3.对冷藏、冷冻食品经防疫部门检验后方可食用。

4.事故处理完毕后，由食堂主任总结应急抢救工作的经验教训，同时提出改进意见，完善预案。

10）触电伤亡事故应急预案

一、应急措施

（一）当发生人员触电事故时，现场人员应立即对触电人员按下列要求进行紧急挽救。

1.首先切断电源开关或用电工钳子、木把斧子将电线截断以断开电源；

2.距电源开关较近或断开电源有困难时，可用干燥的木辊、竹竿等挑开触电者身上的电线或带电体。

3.可用几层干燥的衣服将手裹住，或站在干燥的木板上，拉触电者的衣服，使其脱离电源。

（二）当触电者脱离电源后，应根据触电的轻重程度，采取不同的急救措施。

1.如果触电者受的伤害不严重，神志还清醒，或虽曾一度昏迷，但未失去知觉，要使之就地休息1-2小时，并严密注意观察；

2.如果触电者受的伤害较严重，无知觉，无呼吸，但心脏停止跳动时，应立急进行人工呼吸。如有呼吸，但心脏停止跳动，则应采用胸外心脏挤压法。

3.如果触电者的伤害很严重，心脏和呼吸都已停止跳动，瞳孔放大，失去知觉，则必须同时采取人工呼吸和胸外心脏挤压两种方法。

4.做人工呼吸要有耐心，并坚持抢救6小时以上，直到把人救活，或者确诊已经死亡为止。

5.对于与触电同时发生的外伤，应分别情况处理。对于不危及生命的轻度外伤，可以放在触电急救之后处理。对于严重的外伤，应于人工呼吸和胸外心脏挤压法同时处理。如伤口出血，应与止血。为了防止伤口感染，应当与予以包扎。

6.可能对区域内外人群安全构成威胁时，必须对与事故救援无关的人员进行疏散。

7.事故发生后，应立即上报。事故报告内容应包括事故发生的时间、地点、简要经过、伤亡人数和已采取的应急措施等。

8.应急信息的对外传递由办公室按照规定的上报程序执行。

二、责任追究

上述相关人员，必须认真履行职责，若因麻痹大意，玩忽职守造成严重失误或严重后果，学校及公司将严格追究当事人责任，从重处罚。

11）机械人员伤亡事故预案

一、应急处理

1.发生机械人员伤亡时，现场人员应立即对人员进行固定、包扎、止血、紧急救护等。

2.必要时，立即同急救中心取得联系，求得外部支援。

3.事故发生后，立即上报。事故报告内容应包括事故发生的时间、地点、简要经过、伤亡人数和以采取的应急措施等。

4.应急信息的对外传递由办公室按照规定的上报程序执行。

二、责任追究

上述相关人员，必须认真履行职责，若因麻痹大意，玩忽职守造成严重失误或严重后果，学校及公司将严格追究当事人责任，从重处罚。

12）治安事件应急处理方案

为切实做好食堂治安管理工作，维护食堂正常营业治安秩序，制定如下方案：

一、遇突发事件，在场员工必须马上指挥，按章处理事件，同时报食堂经理或值班领导，并服从调遣。

二、一旦发现可疑情况，食堂员工有责任立即报告食堂管理负责人。

三、在食堂内若发生偷窃、群殴等其他治安事件时，在报告食堂负责人、公安机关的同时，要保护好现场，除急救外，无关人员不得进现场。

四、当公安人员处理案件时，有关人员应积极配合，如实提供情况。

五、对群殴事件的处理(含无理取闹事件)

1.发生事件部门第一时间必须通知，以免事态扩展；

2.相关人员要立即赶到现场，申明身份，分开双方，制止打斗或争吵；

3.各岗位人员给予配合，增派人手；

4.保护其他师生安全，减少骚乱，劝散围观人员，尽快恢复就餐秩序；

5.如伤害人员，尽快将伤者送往医院进行救治工作，安排保护现场；

6.做好事件起因调查工作，检查所有破坏及损失情况，要斗殴者负责全部经济损失责任。

六、对盗窃事件的处理：

1.接到通知后，食堂负责人到现场查看；

2.食堂负责人和工作人员做初步了解，听取事情经过，确定可能发生盗窃的时间。

3.查看监控。

4.若无盗窃迹象，应建议报失人在仔细查找，确保有无其他遗失可能。

5.如发生金额较大的盗窃时间，食堂负责人和报失人应报警，并保护现场。

6.高度重视，积极预防。项目员工要熟悉各个重点部位的位置、存放物件以及可以逃离的线路，尽量做到不让做案者有机可乘。

7.项目员工发现盗窃和破坏事件时，要迅速拨打110或公安分局电话报警，并及时报告上级领导。

8.参与搜索、抓捕行动的人员，必须相关设备，并注意对方是否有凶器；抓获的犯罪嫌疑人，及时扭送公安机关。

9.员工发现犯罪分子情绪激动或持有凶器，应保持冷静，首先确保自身安全，与犯罪分子保持距离，耐心周旋，等待警方人员到达。尽可能记住歹徒的长相、年龄、性别、高度、体形、口音、服装、车辆特征以及歹徒逃跑方向。

10.如有人员伤亡，立即组织抢救，并及时拨打120通知急救中心。

11.目击盗抢的员工，尽快记录所经历的情况以免遗忘。

12.对于已发生的盗、抢案件，首先保护好现场，不要触摸现场的任何物件，留下目击证人，等待警方人员到达，在警方到达前，不可乱发议论。

13.清点财、物，登记被盗现金和物品数量，确认损失，并上报领导。

14.案件发生后，要对案件进行认真分析，找出发生事故的原因及工作中存在的漏洞，同时要做好善后工作，并对进行书面总结，呈报上级主管部门。

以上突发事件之应急措施，具体处理须灵活运用，如不能作出解决方案，须上报上级，违者责任必究。

13）防止意外伤害预案

一、为了防止食堂滑倒事件的发生，食堂各处均有醒目提示及、防滑垫、地巾等相关配置；已整理好的卫生间地面保持干燥。

二、如员工发现食堂区域内人身意外伤害事件发生，必须立即报告当值的管理人员，同时注意保护现场。当班管理人员接到报告后，立即到现场。到现场后，应立即保护好现场，疏散围观人员。根据情况的严重性决定是否要报告项目经理。

三、如发生油锅起火，须镇定、沉着处理，要先关闭豉风机，在通常的情况下，立即放人适量菜力锅内即可。如果火苗很大，无法控制会连贯性造成事故，必须立即用防火沙扑救，必要时拨打119。作好善后处理工作。

四、如发生刀伤、烫伤、烧伤、摔伤、电击、急病等，视于轻重程序送医院治疗。

五、如有被电击者，须用沙盖住全身，留头部不盖，并通知医院派救护人员抢救，绝不能轻举妄动；

六、对于内部人员与外部人员发生争执、口角、斗欧等事件，都必须将全部过程中报负责人，直接由负责人衡量作出决定。

14）风灾、水灾、地震防护应急预案

（1）风灾防护应急预案

1.项目管理人员应及时了解天气变化的情况，遇恶劣强风天气（风力超过5级）应及时做出安排。

2.定期检查食堂周围设施是否牢固，缚紧容易被风吹掉的物件，把室外盆栽植物搬入室内或避风处。及时清理码放的杂物，以免受风吹落，伤及行人。

3.在风力超过5级时，不得在楼顶边缘、连廊等危险区域行走、逗留。

4.配合相关部门开展预案工作，学校食堂就餐者在应急小组成员组织下按离出口“由近及远”原则进行疏散。

5.应急小组人员应迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，并对学校食堂内的电、气、油进行清查，防止风灾带来的其它危害。

6.在灾害间隙，所有人员应迅速开展以抢救人员生命为主的现场救护工作，及时将受伤人员转移并送至附近救护站。

7.因灾害事故导致设施、设备严重受损时，立即通知维修人员进行紧急抢修，并做好登记工作。

8.食堂工作人员及时清扫、处理管辖区域内的积水、落叶、杂物、尘土等，维护学校食堂的整洁环境。并配合做好卫生防疫工作。

（2）水灾防护应急预案

1.项目管理人员应及时了解天气变化的情况，遇恶劣天气应及时做出安排。

2.配合相关部门开展预案工作，在应急小组成员组织下按离出口“由近及远”原则进行疏散。

3.应急小组人员应迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，并对学校食堂内的电、气、油进行清查，防止水灾带来的其它危害。

4.在灾害间隙，所有人员应迅速开展以抢救人员生命为主的现场救护工作，及时将受伤人员转移并送至附近救护站。

5.因灾害事故导致设施、设备严重受损时，立即通知维修人员进行紧急抢修，并做好登记工作。

6.食堂工作人员及时清扫、处理管辖区域内的积水、落叶、杂物、尘土等，维护食堂的整洁环境，并配合做好卫生防疫工作。

（3）地震防护应急预案

1.向食堂工作员工和就餐人员宣传地震逃生的常识。

2.由于地震的发生是一瞬间的事情，所以发生地震时首先要懂得自救。

3.各岗位应切实做好防震措施：

（1）应准备急救箱及灭火器，并告知同事（用餐人员）储放的地点，了解使用方法。

（2）知道煤气、自来水及电源如何开关。

（3）不要将笨重物品置于柜顶等高处。

（4）事先找好单元内的安全避难处。

4.发生地震时，应立即关闭电源、火源及煤气阀门。

5.发生地震时，应迅速打开出入门（防止被封在室内），快速躲在坚固家具、桌子下，或者靠近建筑物支柱躲避，切忌靠近窗户，以防玻璃震破伤人。

6.切记不要慌张地往室外跑。如来不及撤离，应尽量躲避到跨度小、比较坚固，靠近水源的地方（如卫生间），等候救援。

7.工作人员与未及时撤离的就餐人员一同被困时，应确认自身所处位置，组织好受困人员，耐心安抚，树立信心，尽量收集维持生命的物资，努力与外界取得联系，等候救援。

8.震后处置：

（1）察看周围的人是否受伤，如有必要，予以急救。

（2）检查学校食堂内水、电、煤气管线有无损坏。轻轻将门、窗打开，立即离开室内并向有关单位报告，请求救助。

（3）工作人员在撤离、躲避时，应尽力协助用餐人员一同疏散。

（4）打开收音机，收听紧急情况指示及灾情报导。

（5）检查房屋结构受损情况，尽快离开受损建筑物，疏散时应使用楼梯，不得使用电梯。

（6）尽可能不赤脚或穿着拖鞋、凉鞋等，以防被震碎的玻璃及碎物扎伤。

（7）撤离到空旷安全的地点，注意余震发生。

（8）工作人员应配合政府相关部门进行地震后的一切善后处理工作。

15）天然气、煤气泄漏应急预案

一、厨房如发现有天然气或煤气泄漏，员工应立即关闭该区域的总阀门，并通知厨师长或部门办公室领导，打电话到值班经理，报告情况。

二、食堂在场负责人统一指挥，必要时疏散人员，保持冷静，启闭照明灯，开换气扇，也不要脱换衣服，以防静电产生火花。并禁用电器设备（包括手机，对讲机，电话等）。

三、确认为真实情况，立即报告给项目部，联系天然气公司，并拨打119请求支援。

四、施救人员到达现场，采取一定的措施并戴上防毒面具。

五、如发现有中毒者，受伤者应立即小心妥善的将人员抬离现场，送到救护车。

16）突发传染性疾病应急预案

为了有效预防、及时控制和消除突发传染性疾病的危害，保障公众身体健康与生命安全，维护正常的社会和施工秩序，制定本预案。

一、应急措施

1.传染性疾病发生时，应立即采取措施对传染源进行隔离，同时逐级上报到急救援指挥中心。

2.应急指挥小组的统一指挥下，尽快确定传染源的传播范围并对有关人员就地实施隔离，确保可能感染人员处于严密监控中。

3.应急指挥小组应根据相关法律法规的有关规定，及时上报有关部门，并在卫生专业人员的指导下进行工作。

二、应急结束

处理突发事件工作结束后，严禁在场无关人员进入现场，确保现场的原始状态，并配合调查人员做好突发事件现场的调查工作，在小组的安排下做好抢修、恢复工作。

三、处理与改进

食堂在事故或事件发生后，应对发生的原因进行调查分析，针对事故或事件发生的原因，成立责任部门采取纠正措施，并组织对应急预案和相关程序进行评审及修订，使其不断完善，提高应急应变能力。

四、责任追究

上述相关人员，必须认真履行职责，若因麻痹大意，玩忽职守造成严重失误或严重后果，学校及公司将严格追究当事人责任，从重处罚。

17）配送时车抛锚预案

 配送车辆在送餐时出现抛锚或故障，不仅会影响餐食的及时送达，还可能对食品安全造成威胁。因此，制定并实施一个详细的应急预案至关重要。以下是一个针对营养餐配送车辆抛锚的应急预案：

**1. 预防措施：**

 定期对车辆进行维护和检查，确保车辆处于良好的工作状态。

 为司机提供基本的车辆维护和应急处理培训。

 确保车辆配备必要的应急工具和设备，如备用轮胎、千斤顶、警示三角牌、急救包等。

**2. 立即行动：**

 一旦发现车辆有异常情况，司机应立即开启警示灯，并尝试将车辆平稳地驶向安全的地点。

 在车辆后方放置警示三角牌，提醒其他道路使用者注意。

**3. 评估情况：**

 司机根据经验和实际情况判断故障原因，如果能够自行解决（如更换轮胎），应立即进行修理。

 如果无法自行解决，司机应立即联系公司请求帮助。

**4. 货物保护：**

 在等待救援期间，司机应确保食品的安全和卫生，避免食品受污染或变质。

 如果可能，将食品转移到另一辆备用车辆上，以继续完成配送任务。

**5. 记录与报告：**

 记录事故发生的时间、地点、原因、处理过程和结果，以便进行事后分析和改进。

 通过以上预案，配送车辆在遇到抛锚时可以迅速、有效地进行处理，确保食品安全和客户服务的质量。同时，这也有助于提高公司的运营效率和信誉。

## 食材安全应急预案

一、制定目的：

为有效预防、及时控制和减少食品安全事故的危害，确保事故处理工作高效、有序地进行，最大限度地减轻事故造成的损失，切实保障宾客、员工的身体健康和生命安全，依据相关法律法规，结合本项目实际，特制定本食品安全事故应急预案。

二、适用范围：

1、适用于餐饮服务环节发生食物中毒、食源性疾病、食品污染等源于食品对人体健康有危害或者可能有危害的食品安全事故；

2、适用于因人为恶意破坏引发的隐含重大食品安全风险，有可能造成严重社会影响的食品安全事故。

三、预防措施：

1、预防为主，常抓不懈：

各部门在各自的职责范围内，对可能发生的食品安全事故进行分析、预防，并有针对性地制定事故应急处置预案，及时采取有效预防措施，防止重大食品安全事故的发生。

2、统一领导，分级负责：

总经理是公司食品安全监管工作第一责任人，负责对重大食品安全事故的应急处理工作，并根据食品安全事故的级别，组织实施分级监控、分级管理。

配送经理是食品安全管理工作第一责任人，负责食品安全日常管理工作的组织、落实。

其他负责人对各自职责范围内的食品卫生安全工作负责，在及时上报的同时，迅速采取救治和控制措施。

四、组织机构及职责：

1、食品安全领导小组：

组长：总经理

副组长：副总经理行政人事总监

成员：配送部门经理、厨师长、采购主管、安全主管、各区域负责人

2、领导小组职责：

当发生重大食品安全事故时，领导小组负责食品安全事故应急处理工作的统一领导和指挥，主要职责包括：

组织、协调和实施食品安全事故应急处置；

向有关食品卫生安全监管部门通报相关信息；

协助相关主管部门开展食品安全事故调查工作；

与新闻媒体联系，通报或发布有关情况。

3、各成员职责：

总经理对食品安全监管工作负责；

配送部经理是食品安全管理第一责任人，厨师长是食品安全管理直接责任人；

其他负责人对各自职责范围内的食品卫生安全工作负责；

应急处理程序：

1、严格执行食物中毒报告制度，一旦发生食物中毒突发事件，第一发现者（或接到客人投诉）应立即向配送部负责人或值班经理报告，配送部负责人（值班经理）应立即报告总经理。

2、总经理在第一时间召集食品安全事故应急领导成员，即时启动应急预案，及时通知有关人员赶赴现场，按照分工开展工作，并立即将中毒人员送医院抢救。

厨师长负责封存保留好可疑食物及餐具，留样品保留待查，必要时送往卫生防疫部门进行检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。。

3、安全主管负责组成外围警戒人员，严禁无关人员进入现场和区域。对可疑投毒事件，除向当地公安部门报警外，及时控制可疑人员，积极协助公安部门调查。

4、行政人事总监负责安排救治人员的陪护和食宿，安抚中毒人员及亲属情绪；

5、及时向主办单位及当地卫生防疫部门报告有关处理情况。

五、后期处置

应急处理程序：发生食物中毒后在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，中毒者吃剩的食物和排泄物（呕吐物、大便），炊事用具，营养餐成品，半成品，留样品等保留待查，以便卫生部门检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。每天留取食品样本，24小时后，一切正常后处理掉。

六、应急保障工作

保证在要求的时间内，完全补充所需要的各种食材。

办公室做好后勤保障工作，保障抢救机动车、药品、消毒用品到位，保障抢救中心必须品的供应。

七、如实反映情况

负责人及与本次中毒有关的人员，如工作人员、分餐人员及中毒人员应如实反映本次中毒情况，将中毒人员所吃的食物，进餐总人数，进餐而未发病者、中毒者的主要特征，可疑食物的来源、质量，存放食物条件，加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映。

八、食品安全日常工作要求

1、食品原材料要到信誉好的正规厂家或商家购买。除调料外，所有食品全部由加工制作，不购买现成的食品；督促库管把好进货渠道，做好索证、检查产地标识、保质期。

2、掌握好食品原材料库存量及存放时间，妥善管理，不得出现发霉变质现象。仓库内要做好灭鼠工作。

3、原材料的贮存要分类、分架、离墙、离地；食品的存放、加工、分发要做到生熟分开。

4、已加工完的营养餐盛桶后要及时加盖、离地，做好防蝇防尘工作。

5、营养餐按量制作与分发，不得存放剩营养餐。

6、营养餐实行48小时留样并做好详细记录。

7、非人员严禁进入；人员禁止一人单独在。

17货物质量保证措施

食品生产卫生规范的基本内容就是从原料到成品全部过程中各个环节的卫生条件和操作规程。其主要内容是：

1原料采购、运输、储存的卫生

对原料及其采购后的运输和储存要求是生产任何食品都要首先把好的重要环节。否则，即使生产条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，本项目主要对采购人员、原料的新鲜度、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、原料的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

1.1提供合格的产品

我方按照采购人提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

1.2不合格产品的处理

采购人在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本合同规定，采购人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究我方由此造成的经济损失。

我方供应货物的质量指标不符合合同规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给采购人造成损失的，我方给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，我方予以无偿更换。

1.3检验（测）

我公司按照质量体系的要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，为了保障交货质量。我方供应的所有货物都是择优选择、合格的产品。进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货是否为合格产品，并验证其有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我方承诺方供应的所有货物是新鲜的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。买方有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在质量问题时我方负责全部更换。

1.4包装、运输

我方交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足长途运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。我方按照货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。货物包装前，我方应负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证货物新鲜。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我方认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间燥晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我方在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我方应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。如果我方未提出明确要求或采购人按我方要求进行仓储保管，货物在保管期间发生损坏的，我方承担由于更换损坏的货物而发生的一切费用。若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我方按市场价格向买方支付运输费用。

1.5交货

若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据供货批次数量进行贮备并库存货物，合理调整基地生产，优先供应本项目所需货物。并根据买方的要求和交货计划，准时、安全的将货物运至采购人指定地点。不论我方采用何种运输方式，我方均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保采购人的需要。我方在交货时提供货物出厂有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），确保交货质量。

2成品储存和运输的卫生

食品生产有原料、半成品和成品三种符合卫生要求的仓库，容量与生产能力相适应；各类仓库有专人管理、负责，定期清洗、消毒、通风换气。各种成品的储放按相应的工艺要求进行。

食品运输有专车、专船或专舱，严禁一车多用或与非食品混运，运输中使用的容器、工具专用，有专人负责运输工具的清洗、消毒等卫生工作。

3个人卫生与健康的要求

食品从业人员进行健康检查合格和培训教育合格后才能上岗。以后每年至少要进行一次体检和培训，并养成良好的卫生习惯，如：上岗时，穿戴整洁的工作衣、帽、鞋，上岗前和便后必须洗净双手，防止食品污染。

18安全保障措施

1、车辆

（1）如遇送货车辆故障无法出车，则由公司重新安排车辆送货。

（2）车辆途中发生故障，驾驶员自行检查排除同时报告公司车辆发生故障的地点及故障原因。排除后继续送货，记录排除故障时间，故障无法排除由办公室处理。同时与客户联系，取得客户对延时送货的谅解。

2、人员

（1）如遇送货驾驶员有特殊情况无法正常出车，由备用驾驶员替补。

（2）如遇送货员有特殊情况无法正常送货，由备用人员替补。

3、气候

（1）如遇雾天，在能见度小于30米的情况下(含特大雨雪台风天气)，及时与客户沟通货物送达时间，并且安排多人同时配送。

（2）送货途中遇特大自然灾害及时向公司报告，取得意见，同时妥善保管好货物，电话联系客户说明情况谅解。

4、道路

（1）如遇道路损坏或封闭而无法通行时，向中转站汇报说明，可以绕道或电话预约。同时向客户解释延时原因，取得谅解。行车记录详细记载绕道行驶情况。

（2）如遇特殊节日(高考等)送货车辆无法进入时，向公司汇报，同时电话预约货物交接地点，注意货物安全。

5、餐厅食物中毒应急预案

为了保障全体人员健康地学习与生活，保证餐厅工作的顺利进行，促进餐厅后勤工作的管理和规范，防范饭堂食物中毒事故的发生，切实有效地降低和控制毒事故所造成的危害与影响，结合餐厅和及我公司实际情况特制定本预案一、突发事件的范围：

餐厅发生的食物中毒事件。

（1）应急小组成员：

成立应急小组，由我公司法人尤军经理任组长，成员由我公司销售部、财务部组成。

（2）前期工作：

a、严把食品进货关。我公司采购货物要严格把关，确保所采购的食品符合有关规定，从源头上把好食品卫生安全关。

b、严把仓储关。对存放的货物的库房进行检查，发现变质原料及时处理，坚决杜绝变质的物品流入餐桌。

c、严把消毒关。对配送车辆及时进行消毒，确保配送车辆的清洁卫生，防止出现因交叉感染而引发的食物中毒事故。

（3）突发性事件的处置：

a、发生食物中毒事故，立即向领导报告，并积极协助医务人员进行抢救工作和妥善安置中毒病人，同时，保护中毒现场，及时向当地卫生防疫部门报告，配合卫生防疫部门现场调查处理。

b、自查

发生食物中毒后在向有关部门报告的同时要封存仓库可疑物品，及时与总公司取得联系，尽快解决相关问题。

c、如实反映情况

根据查明的事故原因，向餐厅领导递交书面事故分析报告，对发生的事故做到“三不放过”。对所有饮食工作人员进行安全教育，引以为戒，并对造成中毒当事人，进行严肃处理，追究领导责任。根据调查结果，如故意破坏造成中毒事故，将当事人移交司法处理；如因工作疏忽造成中毒事故，对当事人进行严肃处理。

d、对中毒食物的处理

在查明情况之前对可疑食品立即停止食用。在卫生部门已查明情况，确定了食物中毒，既可对引起中毒的食物进行处理。