



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11047—2013

餐饮服务突发事件应急处置规范

Specification of catering emergency services

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 突发事件分类与分级 1

4 应急组织机构及职责 1

5 一般方式应急处置 2

6 信息发布和新闻报道 2

7 预防预警 2

8 应急结束 3

9 应急事故分析及总结 3

附录 A (资料性附录) 餐饮服务应急事件总结报告 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国烹饪协会、北京赐香缘餐饮管理有限公司。

本标准主要起草人：苏秋成、冯恩援、边疆、许云飞、赵崔华、田明福、陈崇金、马彦华、程小敏。

餐饮服务突发事件应急处置规范

1 范围

本标准规定了餐饮企业应急组织机构及职责、一般方式应急处置、信息发布和新闻报道、预防预警、应急结束和应急事故分析等要求。

本标准适用于餐饮服务的提供和管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

餐饮服务突发事件 catering emergency services

突然发生,影响餐饮服务单位正常经营,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急措施予以应对的事件。

3 突发事件分类与分级

3.1 分类

餐饮服务突发事件主要包括:

- a) 涉及打架滋事等社会治安事件;
- b) 涉及顾客对餐饮服务的投诉事件;
- c) 涉及食品安全相关事件;
- d) 涉及人员受伤的意外事件;
- e) 餐饮服务过程中的其他突发应急事件。

3.2 分级

按照紧急事件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素,餐饮服务突发事件分为四级:Ⅰ级(特别重大)、Ⅱ级(重大)、Ⅲ级(较大)和Ⅳ级(一般)。

4 应急组织机构及职责

4.1 组织机构

4.1.1 餐饮服务单位应设立突发公共事件应急机构,全面负责应急处置工作。

4.1.2 餐饮服务单位负责人或其他指定代表担任应急机构负责人(组长)。连锁经营企业,由各地分支机构建立相对应的应急机构,各地分支机构负责人或其他指定代表担任应急机构负责人。

4.2 职责

4.2.1 研究确定长期的突发公共事件重大决策和指导意见。

- 4.2.2 编制审定本单位的应急预案。
- 4.2.3 协调内外关系,处置突发事件。
- 4.2.4 分析总结突发事件应对工作。

5 一般方式应急处置

- 5.1 当确认餐饮服务现场突发事件即将或已经发生时,事发餐饮服务现场负责人应按照应急预案要求,立即做出响应,按照“统一指挥、属地为主、专业处置”的要求,以现场管理组为核心,依据事件分类尽快通知属地公司相关部门给予支持和援助,同时开展现场第一时间的应急处置工作。
- 5.2 应急机构应协调事发现场负责人在餐厅现场指挥,协助、维护好事发地区治安秩序,做好交通保障、人员疏散、顾客安抚等各项工作,尽全力防止紧急事态的进一步扩大。及时掌握事件进展情况,同时结合现场实际情况,尽快研究确定现场应急事件处置方案。
- 5.3 事发现场负责人应随时跟踪事态的进展情况,一旦发现事态有进一步扩大的趋势,有可能超出自身的控制能力,应立即向上级汇报。
- 5.4 突发公共事件的事态扩大,应急机构现有应急资源和人力难以实施有效处置,应立即报告政府相关部门。
- 5.5 应急小组应及时联系监管机构、政府职能部门、行业协会等有关部门协调处理,并报送应急处理情况。寻求行业组织支持,主动带领企业,给予企业指导,协助企业解决,以便尽快恢复企业正常经营,促进行业健康有序发展。
- 5.6 在醒目位置张贴应急处置相关联系电话,包括:
 - a) 报警电话;
 - b) 火警电话;
 - c) 急救电话;
 - d) 交通肇事报警电话;
 - e) 煤气、供水、供电抢修电话。

6 信息发布和新闻报道

突发事件的信息发布和新闻报道工作,由餐饮服务单位指定人员统一负责,以保持信息的一致性,避免多头对外,信息不对称。

7 预防预警

- 7.1 企业应加强日常监管,定期检测、维护报警装置和应急救援设备、设施,使其处于良好状态,确保正常使用。
- 7.2 企业应定期进行服务状况调查,监测顾客意见焦点、投诉情况等相关指标,提高服务质量。
- 7.3 对员工加强防灾、食品安全、社会安全教育培训及宣传,收集、整理、保管应急处理档案资料。
- 7.4 企业有计划组织实施、督促检查应急处理预案的演练等预警工作,确保通信系统、应急通道畅通,提高应变能力。

8 应急结束

突发公共事件应急处理工作基本完成,次生、衍生和事件危害被基本消除,应急小组组长应宣布应急结束。

9 应急事故分析及总结

餐饮服务单位应及时填写《餐饮服务应急事件总结报告》,见附录 A 的要求,对事件发生及处置进行分析、总结,并对未来工作提出建议和指导。

附录 A
(资料性附录)
餐饮服务应急事件总结报告

事发餐厅信息			
餐厅名称		餐厅地址	
餐饮服务现场负责人		事发日期	
事件分类			
a) 涉及打架滋事等社会治安事件	<input type="checkbox"/>	b) 涉及顾客对餐饮服务的投诉事件	<input type="checkbox"/>
c) 涉及食品安全相关事件	<input type="checkbox"/>	d) 涉及人员受伤的意外事件	<input type="checkbox"/>
e) 餐饮服务过程中的其他突发应急事件	<input type="checkbox"/>	f) 其他: _____	<input type="checkbox"/>
事件经过描述			
事发现场状况及处理措施			
最终处置结果			
经验总结和改进建议			

中华人民共和国国内贸易
行业 标 准
餐饮服务突发事件应急处置规范
SB/T 11047—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

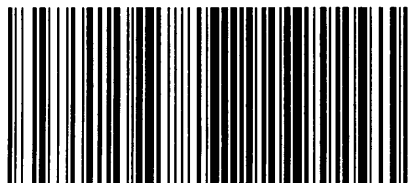
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 10 千字
2015年2月第一版 2015年2月第一次印刷

*

书号: 155066·2-27988 定价 16.00 元



SB/T 11047—2013

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107