

# 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。

**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它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它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          |                          |                  |                          |
|                    |                          |                  |                          |