

中学午餐配送服务应急预案

目录

第一节 项目应急预案.....	1
一、编制目的.....	1
二、适用范围.....	1
三、事故类型及危害分析.....	1
四、组织机构及职责.....	3
五、信息报告程序.....	4
第二节 应急预案措施.....	5
一、设立应急小组.....	5
二、应急类型和措施.....	6
第三节 事故专项应急预案.....	7
一、停水应急方案.....	7
二、停电应急方案.....	8
三、恶劣天气应急方案.....	9
四、烫伤、烧伤、割伤的应急处理.....	10
五、消防事故应急方案.....	11
六、厨房意外事故应急预案.....	12
七、新冠病毒、流感等传染性疾病预防应急预案.....	15
八、午餐配送车突发情况应急预案.....	17
九、食物中毒事件应急预案.....	17
十、不合格品退换货应急预案.....	18

第一节 项目应急预案

一、编制目的

为了预防事故的发生，明确本单位人员在应急救援工作中的职能，在发生事故时能够快速、有效开展救援工作，尽量减小事故造成的损失，根据相关规定制定本预案。

二、适用范围

本预案适用于本单位内出现的各种事故及本单位内出现的需要启动预案的事故。

三、事故类型及危害分析

（一）事故类型

火灾、食物中毒、煤气爆炸、自然灾害、卫生防疫、治安事件、设备设施故障为本单位的多发事故，其中食物中毒及卫生防疫事件的易发季节为5—10月。本单位的应急预案有：火灾专项应急预案、煤气爆炸专项应急预案、自然灾害专项应急预案、食物中毒专项应急预案、卫生防疫专项应急预案、治安事件专项应急预案、设备设施故障专项应急预案。

（二）危害分析

1.火灾的危害分析

厨房的工作要用到明火、热油，且电器种类多，使用频繁，由于电器失火、烹调起火、抽烟失火、管道起火、加热

设备起火及其他人为因素等原因，极易引起火灾，且厨房储存着大量煤气，所以一旦厨房着火，将直接影响到整个项目的正常运营。易发生火灾的场所有：厨房、库房、项目。

2.煤气爆炸的危害分析

厨房储备一定量的煤气，在储存、使用过程中人为因素或设备自身原因引发爆炸，一旦发生爆炸事故，将直接引起火灾等次生事件。

3.自然灾害的危害分析

地震、暴雨、冰雹、台风、雷击、泥石流等自然灾害的危害性大，涉及面广，餐饮场所人员聚集，所以一旦发生自然灾害，将会造成严重的损失。

4.治安事件的危害分析

项目为客人提供用餐场所及酒水，所以难免发生客人因服务质量产生纠纷，或因为酒后滋事等其他种种原因导致治安事件的发生，一旦处理不当，很可能造成严重的后果。易发生此类事件的场所为项目。

5.食物中毒的危害分析

项目的用餐集中，由于食物自身、加工、储藏或恶意投毒等原因易发生食物中毒事件，所以一旦发生食物中毒可能涉及的人员较多，后果严重，此类事件不但影响人员的身心健康，也直接影响项目声誉。

6.卫生防疫事件的危害分析

卫生防疫事件为常抓不懈的工作，且项目的人员聚集、活动范围小，易于传染病的传播。

7.设备实施故障

厨房的设备设施较多，由于设备老化、操作不当等原因易发生事故，轻者影响项目声誉，重者可能导致人员伤亡事故。本单位易发生此类事件的场所为厨房及项目。

四、组织机构及职责

（一）安全组织机构

- 1.本项目的安全负责人为项目经理。
- 2.各部门主管为安全组长。
- 3.各部门职员为安全组员。

（二）职责

1.项目经理的职责

1) 在安全主管的领导下，全面负责本单位安全工作，当发生的事故在本单位能够解决的情况下，由项目经理负责指挥应急救援工作。

2) 参与制定项目及本单位相关安全操作规章制度，并督促实施。

3) 经常对本单位的安全情况进行检查，及时发现、处理事故隐患，参与伤亡事故的调查统计、总结、报告工作。

4) 与各部门主管签订安全责任书。

2.部门主管的职责

1) 认真执行项目及本单位的相关规章制度，对本单位员工在工作中的安全负责。

2) 紧急救援时负责组织现场应急人员进行救援工作。

3) 组织本单位的安全宣传、培训、教育工作，负责对本单位的安全进行检查、监督工作。

4) 与所辖部门职员签订安全责任书。

3.员工的职责

1) 遵守项目的各项规章制度、操作规范及劳动纪律。

2) 积极参加培训学习，掌握安全知识和技能，熟练掌握本工种的操作程序和安全操作规范。

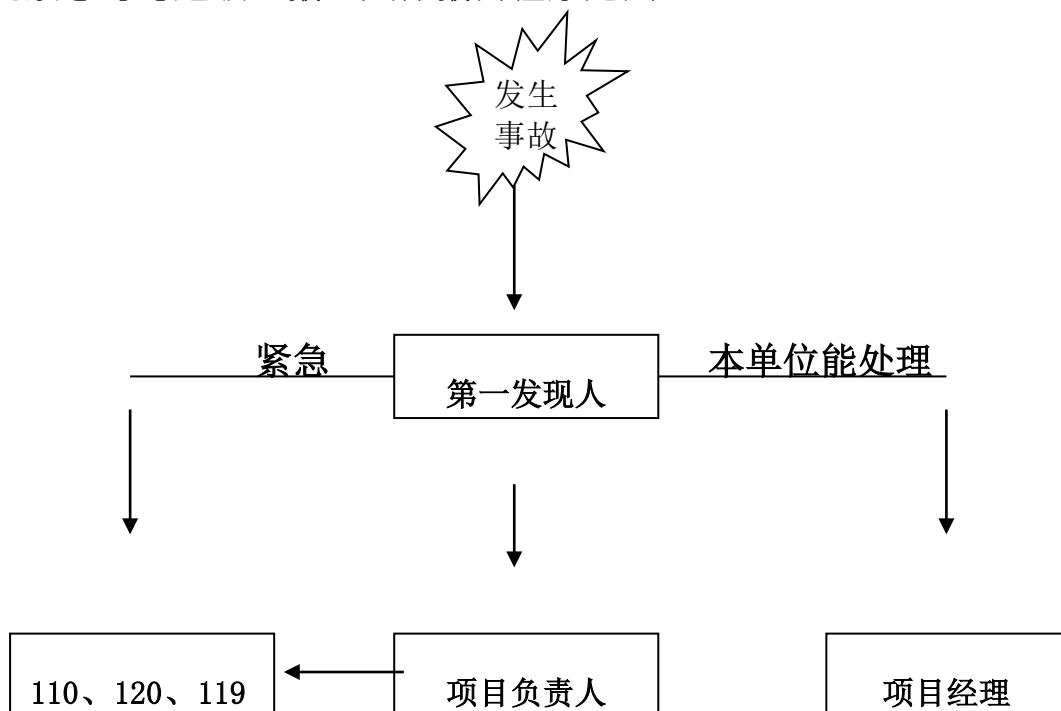
3) 当项目或上级主管部门启动相应的应急预案后，应在应急指挥部的领导下，展开救援工作。

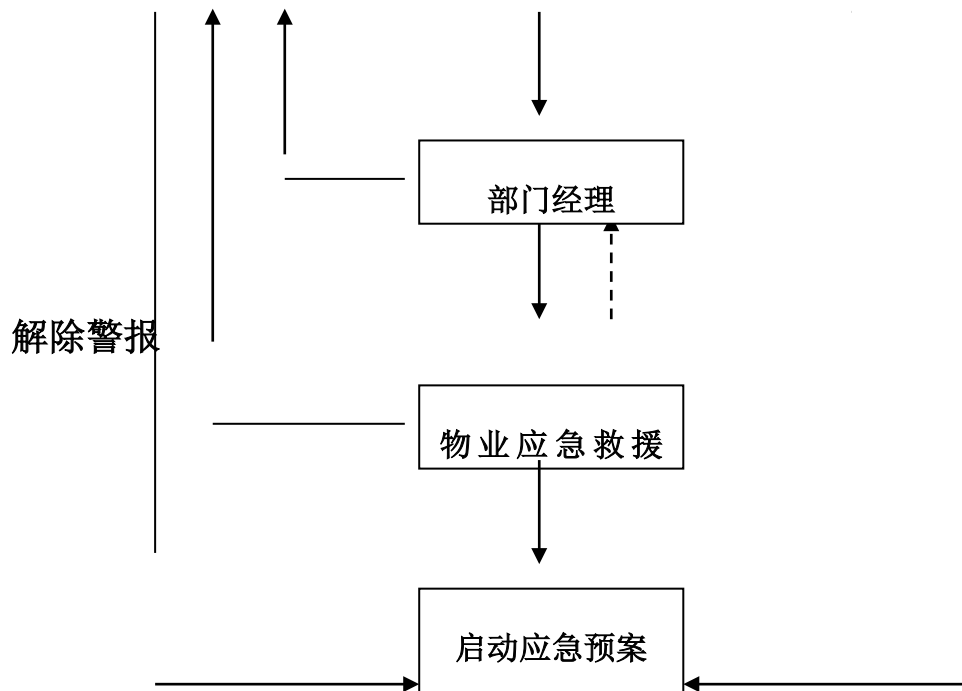
4) 有权拒绝不合理或危害自身安全的指令。

5) 在工作及救援中发现问题及时上报。

五、信息报告程序

本着早发现、早报告、早控制的原则，发现事故及时上报，当情况紧急时可越级上报，具体报告程序见图





第二节 应急预案措施

一、设立应急小组

为了更好地践行“与客户共创成功”的服务理念，努力为客户创造更好的服务，切实保障客户盈利水平的逐步提升，努力做到想客户所想，急客户所急，帮客户所需，解客户所难，较好地解决了客户在经营中遇到的各种问题和困难。打××客户服务的良好形象，现根据××实际情况，特制定午餐配送服务应急预案。

一、领导小组

组长：项目经理

副组长：经营主管

成员：采购组、加工组、质检组、配送组负责人

二、应急类型和措施

（一）车辆

1.如遇送货车辆故障无法出车，则由单位重新安排车辆送货。

2.车辆途中发生故障，驾驶员自行检查排除同时报告单位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，故障无法排除由项目中心安排备用车队，争取在约定时间内将午餐配送至采购方指定地点。同时与客户联系，取得客户对延时送货的谅解。

（二）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。

（三）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单位报告，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。

（四）道路

1.如遇道路损坏或封闭而无法通行时，向单位

汇报说明，可以绕道或电话预约与客户改变交接地点。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）或集市送货车辆无法进入时，向单位汇报，同时电话预约货物交接地点，注意货物安全。

（五）食品安全

1.严把食品进货关、仓储关、加工关、消毒关、运送关等安全关口，从源头上消除食品安全隐患。

2.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，及时向当地市场监管、卫生防疫、行采购方管等部门报告，配合现场调查处理，封存可疑物品，向已采购该货物的单位和个人联系，避免安全事故蔓延。

3.根据查明事故原因，向采购人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，追究责任。

第三节 事故专项应急预案

一、停水应急方案

（一）厨房现场当值负责人查明停水原因是厨房内还是厨房外，若是厨房外原因，应立即拨打采购方主管部门电话，采购方主管部门电话自来水单位，问清事故发生地点和事故原因及停水多长时间。若是厨房内原因，应立即通知负责后勤水电工到场，迅速进行维修。

（二）自来水单位因检修或其它原因提前告知停水情况，厨房现场当值负责人应提前做好储水准备，充分利用已备的储水箱和所有装水容器。

（三）对于不能在短时间内修复，储水箱里的水又不够的情况下，造成厨房无法正常用水的情况下，厨房现场当值负责人应及时采取以下措施：

- 1.通知已联系好的纯净水供应商立即送水
- 2.调换操作方式，尽量做一些少用水的食品
- 3.立即拨打已联系好的快餐单位送餐
- 4.利用有限时间对厨房原材料进行处理。

二、停电应急预案

（一）通知停电应急预案

1.项目经理接到停电通知后，了解停电的周期时间长短，立即通知各部门负责人，当值负责人及值班人员，安排每个区域的人员做好对客解释准备及应急准备。

2.由财务部门提前打印停电“敬告书”，由服务人员放置在厨房公告栏，提醒学生及就餐人员注意。

3.服务员检查厨房内应急电筒是否完好，电量是否充足

财务部门领班安排人员立即准备可照明物品如应急电筒、干电池电筒，以备不时之需（注意主厨区域禁止用明火照明）。

（二）临时停电应急预案

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/088101027125006051>