

第一节、配送服务应急方案

(1) 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。

(2) 范围

A、适用于食品流通环节食品变得不合格等对人体健康有危害或者可能有危害的食品安全事故；

B、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。

(3) 职责

A、管理者代表负责应急准备的协调和管理。

B、项目承担响应的责任(项目经理电话：林清仪 139****7368)。

(4) 应急小组

切实加强组织领导，对食品卫生突发事件的预防应常抓不懈，建立领导机构，做好突发事件预防及应急处理准备，组建公司食品突发事件应急小组。

组长：总经理

副组长：项目经理

成员：采购部经理、配送部经理、质检部经理、客服部经理

指挥小组组长职责

负责食品质量安全突发事件的应急处理总体部署和全面指挥工作；掌握全局形势，做出重大决定，制定临时对策，适时发布通告；对所需的人、财、物进行总体调拨。

指挥小组成员职责

(a) 在指挥小组组长的统一领导下，具体安排组织食品质量安全突发事件应急处理方案的组织和实施；

(b) 组织相关专家进行事故鉴定和调查；

(c) 向有关部门报告情况协调有关部门联合处理突发事件；

(d) 在应急处置过程中，及时向指挥小组领导汇报事故现场的态势。

专业处置组及其职责

(a) 检验组：

由我司质检部、食品检测员所负责。负责组织食品质量安全事件问题食品的监督抽样检验，快速、准确出具检验报告，为事故判定、处理提供科学依据。

(b) 处理组：

由我司项目负责人负责。组织对突发事件中问题食品的处理。

(5) 应急预防计划

A、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。

B、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。

(6) 应急处理程序

A、应急状况识别：管理者代表负责对需要应急准备和响应的可能影响食品供应链安全的潜在事故和紧急情况识别，同时识别出这些情况会给终端客户带来何种危害，并根据公司、社会和环境的变化不断进行完善。

应考虑的应急状况包括：

食品供应链的突变：供方的质量事故或供应原料的中断、运输贮存和分销等合作伙伴的突然改变等，会导致终端客户原料需求受到影响。

有害物泄漏和环境的直接污染：掺杂食品，增加食品中的安全危害。

交通事故：危及供应时间的准时性，影响终端客户的正常运作。

部队紧急任务情况：遇到紧急任务

地震、台风、洪水等天灾：影响加工或服务资源的完整性，从而

影响食品原料供应的有效性。

食物中毒：本公司服务的人群中出现食物中毒情况，可能不是孤立的事件，采用本公司服务的所有人都面临着风险。

生物恐怖主义和新的危害出现：增加新的危害，威胁食品安全。

商业风险：各种突发性商业风险导致公司运作需要投放更多资源从而造成食品原料供应链安全管理资源不足，出现问题。

B、制定应急保障方案

管理者代表应针对识别出的可能影响食品供应链安全的潜在事故和紧急情况预先制定应对措施，必要时，编制相应的《应急方案》。

可考虑的应对措施包括：

食品原料供应链的紧急变化：针对这些变化可能引起的食品安全危害进行分析和评估，在满足客户正常运作的情况下，及时调整采购方式和更改原料品种、必要时进行食品供应链从新规划或安全体系的更新。

有害物泄漏：先保证食品及其原料、辅料、包装材料与有害物的隔离，预防掺杂和污染。根据有害物的性质和泄漏的原因采取相应的措施，并对受污染的原料进行销毁。

交通事故：当事人及随同人员第一时间将事故的大小、是否影响终端客户的正常运作进行预估，并以最快的方式报告车队负责人、管理者代表，在管理者代表的指示下，采取公司派车、现场租车、就近进行物资采购等有效措施进行补救，同时，管理者代表将情况汇报给客户，请求有效的协调与协助，全力以赴确保终端客户的运作正常；

紧急任务情况：在本体系要求的基础上，客户实际要求灵活变化，我司承诺全力配合紧急任务所需的配送任务。

食物中毒：立即报告部队有关主管部门，组织对中毒者的抢救。同时按《通知和召回控制程序》要求控制危害的扩散。与有关部门一起分析中毒原因，若是公司提供的食品导致中毒，应进一步寻找出中毒来源的原料和采购、供应商情况，以彻底消除中毒源。重新对质量管理体系进行内部审核以及评审，以确定是否有必要修改。

商业风险：明确应对商业风险导致体系运行资源不足时，受影响的生产线应停止运作。

C、响应的保障

管理者代表和各职能部门与当地政府（食品和卫生管理部门）、疾控中心、消防机关、抢险救灾中心、医院等机构，建立有效的信息沟通和抢险救灾途径。

各部门负责人应根据突发事件与本部门有关的项目，有计划地对岗位责任人进行应急措施教育和模拟训练，并作好相关记录。

管理者代表认为可行并有必要时，可组织训练或演习。

应定期检查应急预案规定的设施设备如消防设施、备用电源、应急照明等，以保证其处于良好的待命状态。

保持应急预案所需的标识，包括对应急设施设备及其使用的标识、应急电话的标识等。

D、应急响应

基本思想：如发生事故与紧急情况时，应本着“安全第一”的思

想行动。

(a) 当自身面临危险时，应避开危险到安全的地方（不适合特定责任者，如义务消防员、电工、大型设备操作工、安全员等）。

(b) 迅速将危险或事故情况通知周围人员。

状况的发现人应立即将情况报告发生状况的部门，并根据紧急状况的严重程度决定是否打 110、119、120 报警。

急现场的最高职级的主管应在事情发生的第一时间根据本程序要求采取具体行动，包括：

(a) 控制事态，寻找原因并给予消除。

(b) 进行必要的人员和物资的疏散。

(c) 报告其上级主管及直接报告总经理。在上级的授权下进行外部沟通。

(d) 靠自身力量不足以控制事态时，应急指挥者应拨打 110 或 119、120、122 报警救灾。预防食物中毒的基本原则。

E、预防细菌性食物中毒的基本原则和关键点：预防细菌性食物中毒，应根据防止食品受到细菌污染、控制细菌的繁殖和杀灭病原菌三项基本原则采取措施，其关键点主要有：

避免污染。即避免熟食品受到各种致病菌的污染。如避免生食品与熟食品接触、经常性洗手、接触直接入口食品的还应消毒手部、保持食品加工操作场所清洁，避免昆虫、鼠类等动物接触食品。

控制温度。即控制适当的温度以保证杀灭食品中的微生物或防止微生物的生长繁殖。如加热食品应使中心温度达到 70℃ 以上。贮存

熟食品，要及时热藏，使食品温度保持在 60℃ 以上，或者及时冷藏，把温度控制在 10℃ 以下。

控制时间。即尽量缩短食品存放时间，不给微生物生长繁殖的机会。

清洗和消毒，这是防止食品污染的主要措施。对接触食品的所有物品应清洗干净，凡是接触直接入口食品的物品，还应在清洗的基础上进行消毒。一些生吃的蔬菜水果也应进行清洗消毒。

控制加工量。食品的加工量应与加工条件相吻合。食品加工量超过加工场所和设备的承受能力时，难以做到按卫生要求加工，极易造成食品污染，引起食物中毒。

F、预防常见化学性食物中毒的措施

农药引起的食物中毒。蔬菜粗加工时以食品洗涤剂（洗洁精）溶液浸泡 30 分钟后再冲净，烹调前再经烫泡 1 分钟，可有效去除蔬菜表面的大部分农药。

豆浆引起的食物中毒。生豆浆烧煮时将上涌泡沫除净，煮沸后再以文火维持煮沸 5 分钟左右，可使其中的胰蛋白酶抑制物彻底分解破坏。应注豆浆加热至 80℃ 时，会有许多泡沫上浮，出现“假沸”现象。

四季豆引起的食物中毒。烹调时先将四季豆放入开水中烫煮 10 分钟以上再炒。

亚硝酸盐引起的食物中毒。加强亚硝酸盐的保管，避免误作食盐使用。在腌制肉制品时，所使用的亚硝酸盐不得超过《食品添加剂使

用卫生标准》(GB2760)的限量规定。

(一) 仓储、储运、货柜风险应急预案

1、公司各部门应当按照各自职责,加强对重点品种、重点环节、重点场所,尤其是冷冻库、仓库、配送车辆、冷藏车等环节的食品安全日常监管;建立健全重大食品安全信息数据库和信息报告系统,及时作出预警,并保障系统的有效运行。

2、在物流配送过程中,严格控制储运过程中的温度 and 环境卫生,科学的进行管理。

3、公司拥有众多储备仓储场所,当仓储场所出现问题时,除了立即通知技术人员进行抢修外,我司安排配送人员及时将问题仓储场所的货物转移到其他备用仓库中,同时,所有因该问题仓储导致不合格的货物将进行销毁。如影响供餐时间,报采购经理后按样板临采处置,并将储存货物贴待处理标签封存。

一、如遇断货应急预案

1. 储备管理

我公司对食材会进行定期储备,建立应急物资储备应急保障体系,建立定期检查、备案制度,定期组织储备目录评估和物资更新。

储备领导小组成员单位负责重要食材储备的日常管理。

各专业应急物资储备单位要切实做好物资应急保障信息的收集、分析和评估,建立健全专业应急物资储备,完善应急保障机制,特别是断货应急管理组织机构,要建立健全动态监控的物资储备数据信息系统。

2. 监测预防

储备领导小组成员单位、应急物资储备单位要加强对突发事件相关信息的监测、收集和研判，加强信息沟通和通报，按照各类突发事件的特征和防范、处置要求，主动研判应急物资需求，及时做好物资应急保障准备。

一旦发生断货事件，或发布断货事件预警信号，储备领导小组成员单位、各专业应急物资储备单位要会同相关部门和单位视情采取以下物资应急保障准备：

- (1) 开展重要物资需求评估，及时补充必要的物资储备；
- (2) 检查相关应急物资储备落实情况，视情做好增加准备；
- (3) 与相关应急处置部门建立信息沟通渠道，及时获取物资应急保障需求；
- (4) 调集、筹措所需物资、运输工具、人员队伍进入待命状态，并视情做好后续准备；

二、流行性疾病（禽流感）应急预案

我公司严把进货质量关。严禁从疫区购进货品。在各个地方安放好灭鼠灭蟑物品。配备防治药品和防护设备，确保不受疫情的影响。

加强对员工预防禽流感知识的宣传和教育，利用宣传栏等宣传手段，提高员工的自我防病意识。一旦发现员工出现疑似症状，应立即隔离并送往医院，并对其接触的环境进行彻底消毒，做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。

制定本单位预防和控制禽流感的应急预案。将各项预防措施做好、

对。

按照要求，严格落实防控禽流感的各项措施，抓好薄弱环节和重点部位的防控工作。坚持主要领导值班制度，做到 24 小时有领导值班。加强信息沟通，严格执行疫情信息上报制度，完善信息和疫情报告制度。

为预防禽流感传染给人，采取四项具体措施：勤洗手，尽量避免触摸活的鸡、鸭等家禽及鸟类；保持室内空气流通，办公室、宿舍每天开窗换气两次，每次至少 10 分钟，保持地面、墙壁及生活用品的清洁，确保排水道去水顺畅；不要吃生的或半生的鸡蛋，注意多摄入一些富含维生素 c 等增强免疫力的食物和药物；适当进行体育锻炼，以增加机体对病毒的抵抗能力。

三、极端气候条件下应急预案

突发状况包括但不限于不可抗力自然灾害(连续降暴雨、降暴雪、降冰雹、道路严重积雪等)送货车辆发生意外事故或送货道路发生严重事故导致交通堵塞、供货产品出现食品安全危机、贵方辖下组织活动要求当天白天应急追加配送物资、紧急大量加单送货等。

服务网点及职责领导成员单位:配送服务网点、办公室、销售部(项目部)、售后服务部、物流配送部、生产部、采购部。

应急预案领导小组:

组长:、副组长、成员

配送中心办公室,接到客户投诉要按照规定的时限认真进行处理,

,直到客户满意为止;遇有突发或重大服务质量的信息,应在5分钟内通知项目负责人。

售后服务部负责收集和汇总突发或重大质量问题的信息。遇到突发性事件,应该及时会同相关责任部门处理;遇到突发性重大服务质量问题应及时向领导小组汇报,并建议召开小组会议研究处理办法和组织实施。

销售部应该会同售后服务部研究制定应对和解决突发和重大服务质量的预判,制定相关负责人,对预案全面掌握并能随时操作和使用。而后,将预案及时传达有关部门和工位,并做好培训工作。

采购部、生产部要对销售的产品质量有所记录,并在发生重大质量问题时能够及时提供所需资料,积极配合售后服务部的工作。

物流配送部对送货车辆送货前或途中出现故障,按本预案规定进行处理,以确保产品送货工作不被延误或最大程度的减少延误时间。对突发性恶劣天气导致送货工作不能正常进行按预案规定需要调整送货时间的,负责向相关部门提报配合工作事项。

四、事故响应

(1)接到食品安全危机报告后,项目负责人必须尽快赶赴现场,参加现场救助工作。

(2)接应救护率,指引救护人员及时对伤员进行处理或送于医院救治。(3)如发生食物中毒事件应即停止食用可疑食物,尽快脱离接触可疑污染物。

(4)发生事故后,在2小时内报告相关管理部门,积极配合有关部

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/44533410020011330>