

《应急管理制度》

（1）问题货品的退换货处理

我公司坚持保证食品高质量配送输出，严格按国家食品卫生标准要求执行。配送企业必须保证配送的食品具有工商、质监部门认可的检验合格证书。凡是《食品安全法》禁止经营的食品一律不得采购和使用。严禁配送“三无”食品、有毒、有害、过期、变质、假冒伪劣等不合格食品。食品在公司库内也会按时定期进行抽查检验。

（2）问题货品的退换货处理内容

食品配送到货时，每次由学校组织人员进行现场验货，检验不合格的产品，学校有权拒收。如我公司所配送食品出现质量问题公司将在最短时间内做出诚意解决方案。交货时如我方提供的产品发生质量问题，本公司实行“包退包换”，并承担所发生的费用。公司在确认所需退换的食品品种及数量后，立即按客户要求要求进行退换货处理，给客户一个满意的答复，具体如下：

1) 如因食品包装质量不合格的，公司当天给予更换。

2) 如因食品本身质量导致意外事故时，公司立即封存该批产品并送交质量检验部门进行检验。同时，公司立即调换不同批次的合格产品进行替换。

3) 配合质监部门分析食品质量安全事故的原因，总结经验教训，提出整改意见，落实整改措施，杜绝类似事件的发生。

4) 如在运输途中出现食品破损或客户对食品抽查质量不合格所引起的退换货问题，可直接联系随车的工作人员，双方确认所需退换的食品品种及数量后，售后人员即联系公司负责人并立即按客户要求要求进行退换货处理。我公司承诺在1小时内将所需换货重新配送到客户指定目的地。

5) 如因质量问题发生争议时，将问题形成报告逐级上报，由国家和市政府指定的技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，双方应当接受。

我公司严格遵守不合格食品退货制度：

根据《产品质量法》、《食品卫生法》、《消费者权益保护法》等法律法规的相关规定，制定本制度。

一、对不合格食品实施退货制度，主要是指那些质量不合格的产品；

二、对下列食品应坚决退货、停止销售；

- (1) 有毒有害、腐烂变质、污秽不洁的；
- (2) 包装破损造成不符合食品卫生要求的
- (3) 国家明令淘汰并停止销售的食物；
- (4) 超过安全使用期或者保质日期的；
- (5) 应当检验、检疫而未检验、检疫，或检验、检不合格食物

退货制度

第一条 食品生产企业有义务按照《食品召回管理规定》的相关要求，对由其生产原因造成的某一批次或类别的不安全食物，通过换货、退货、补充或修正消费说明等方式，及时消除或减少食品安全危害。

第二条 食品生产企业要通过建立销售台帐，载明销售批次和销售去向，保证售出食物的可追溯性。

第三条 食品生产者发现其生产的食物不符合食品安全标准，应当立即停止生产，召回已经上市销售的食品，通知相关生产经营者和消费者，并记录召回和通知情况。

第四条 食品生产者应当对召回的食物采取补救、无害化处理、销毁等措施，并将食品召回和处理情况向县级以上质量监督部门报告。

第五条 食品生产经营者未依照本条规定召回或者停止经营不符合食品安全标准的食物的，县级以上质量监督、工商行政管理、食品药品监督管理部门可以责令其召回或者停止经营。

(3) 问题货品的处理售后服务小组

我公司将会按招标文件及投标文件的采购要求、质量标准向甲方提供新鲜、安全的食材。严格按国家食品卫生标准要求执行，保证配送的食物具有工商、质监部门认可的检验合格证书。凡是《食品安全法》禁止经营的食物一律不采购和使用，绝不配送“三无”食物、有毒、有害、过期、变质、假冒伪劣等不合格食物。

交货时如我方提供的产品发生质量问题，我方实行“包退包换”，并承担所发生的费用。因质量问题发生争议，由国家和市政府指定的技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，我方同意接受。

针对本次配送项目，我公司制定了严格的售后服务保障措施，并成立了专门

的售后服务组：

1、我公司设置有售后服务组，由售后服务专员组成，由项目经理、服务中心负责人、售后部负责人管理。当货品到达学校后，校方相关人员将对本批次货物的数量及质量意见反馈及时填表，每天工作完成后统一将意见反馈表上交售后服务专员，并报经理处，以便公司对服务质量及货品质量进行严格控制。如交货现场客户反馈数量或质量出现问题，配送人员上报售后专员将立即进行现场处理，力求保证货品的数量和质量达到客户要求，务求令客户满意。同时建立客户档案，定期电话回访，必要时走访，以确保与客户间良好的沟通。

2、我公司售后服务人员是：

3、24 小时服务热线号码是：

4、保证公司员工联系电话 24 小时正常，且保证在接到售后服务电话后响应时间小于 0.5 小时，到达现场时间 1 小时内，确保客户满意。

5、要求我公司员工统一佩戴工号牌，持健康证上岗。

6、保证客户投诉的解决率 100%。

本公司将本着安全第一、责任为先的服务原则。注重食品原辅材料的产品质量，通过配送使健康有营养食品原辅材料及时送到学校，让广大师生都能吃到干净健康的食品。

作为食品经营企业的业主，深知我们所经营食品的质量安全和卫生，直接关系到消费者的身体健康和生命安全。为了认真贯彻执行《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》，维护食品消费安全，切实保障人民群众饮食安全，维护消费者的正当权益，本业主郑重承诺下：

1、认真履行食品经营者必须承担的食品安全“第一责任人”职责，对我公司经营的食品安全负责。自觉遵守国家《食品安全法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》等相关法律、法规，服从食品安全监督管理。

2、按照工商行政管理机关食品安全监督管理的要求，建立健全并执行以下管理制度。

（1）进货检查验收制度。采取索证索票的方式，审验食品生产者或供货者必须具备的资格条件。

（2）进货台帐制度。如实记录每种食品进货时间、来源、名称、规格、数

量、保质期等内容；从事批发业务的，商品销售发票、凭证要求保存 2 年以上。

（3）食品质量承诺制度。采取食品质量先行负责方式，落实食品质量承诺责任。

（4）不合格食品下柜退市制度。

1、严把食品质量关，不销售假冒伪劣、过期变质品。

2、做好库存食品的防潮、防霉等工作，保持货架、仓库卫生清洁。

3、使用国家规定的计量器具，以法定计量单位作为结算依据，不短斤缺两，销售时不拒绝消费者对计量器具的复核。

4、不发布食品虚假宣传广告，户外广告自觉报经工商部门审批后发布。

5、积极配合工商行政管理机关依法履行监督检查，建立商品质量联络员制度，规范经营行为，完善售后服务，妥善解决消费投诉和纠纷，共同营造食品安全消费环境。

（4）问题食材可能发生的紧急事件处理预案

问题食材可能导致校园内发生食物中毒事件，根据食物中毒事件的性质、危害程度和涉及范围、将食物中毒事件分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四个级别。

1）特别重大食物中毒事件（Ⅰ级）

1.1）特别重大食物中毒事件发生指公司在同一时段同一地点发生 30 人以上食物中毒事故。

事故发生后，食物中毒突发事件处理工作小组应迅速向卫生监督机构和疾病预防控制中心有关部门报告。

1.2）食物中毒突发事件工作小组组织有关成员立即调查确认。

1.3）组织突发事件工作小组成员迅速到位，迅速开展应急救治工作，查明事故的原因，并随时掌握事故发展的动态，保持通信联系。

2）特别重大食物中毒事件（Ⅱ级）

重大食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生20人以上30人以下食物中毒安全事故。

2.1）事故发生后，食物中毒突发事件处理工作小组应迅速向卫生监督机构和疾病预防控制中心有关部门报告。

2.2）安全员迅速实施救治工作。

2.3) 立即组织突发事件处理工作小组成员进行调查确认。

2.4) 组织事故责任单位进行调查，必要时请卫生防疫部门参与鉴定工作。

3) 较大食物中毒事件（III级）

较大食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生10人以上20人以下食物中毒安全事故。

3.1) 食物中毒单位应立即进行调查摸清事故的起源，及时向食物中毒突发事件处理工作小组报告情况。

3.2) 食物中毒突发事件处理工作小组及时组织好对相关人员的救治工作。

3.3) 食物中毒突发事件处理工作小组应及时组织对相关食堂进行督查，必要时请卫生防疫部门协查。

4) 一般食物中毒事件（IV级）

一般食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生3人以上10人以下急性肠胃疾病。

4.1) 各部门一旦发生员工集体食物中毒，单位安全员首先通知食物中毒突发事件处理工作小组成员，同时与车队联系派车，及时把中毒患者送往就近的医院进行救治，并要求保留员工呕吐物、排泄物等样品和现场。

4.2) 突发事件工作小组成员立即去医院与就诊员工核查病发原因。

4.3) 突发事件工作小组成员及时与食物中毒事件应急工作小组保持联系，汇报员工病情。

4.4) 突发事件工作小组成员立即封存食堂的食品留样，并针对病源疑似食用相关食品，交送卫生防疫部门进行化验检测。

4.5) 在事故原因未查明之前，组织好各食堂的供应工作，对怀疑病源食品停止出售。

4.6) 对怀疑病源等食品和现场采取保护性措施，不使病源扩大。

4.7) 协助卫生防疫部门对病源物的清理和消毒工作。

(5) 问题食材紧急事件应急处理措施及预案实施程序

1) 食品安全问题受到社会各大方面的关注，为避免出现重大意外事故，我公司特针对食物中毒事件制定具体处理方法。我公司为及时处理和控制食物中毒事故，保障师生员工的身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品卫生法》

和《食物中毒事故处理办法》，制定了《食物中毒应急预案》，为了应急预案能得到迅速有效的实施，经过全面思考与考量，特成立领导小组。

2) 当发现或接报食物中毒事故或者疑似食物中毒事故后，组长要立即启动应急工作预案：立即停止一切销售，及时进行逐级报告；立即协助学校食堂进行处理，主要听从学校食堂安排，进行救援；指挥公司员工投入应急抢救；保护现场，协助有关部门取样调查和调查处理事故。具体处理方案的关键步骤如下：

（一）立即停止一切配送，及时进行逐级报告。当学校发现人员有食物中毒或可疑食物中毒症状，如（呕吐、腹泻、眩晕、乏力）时，要及时报告。由公司（组长）向上级部门及卫生医疗部门报告，以便及时施救。发现较严重食品卫生安全事故，领导小组长立即向上级教育部门及卫生部门报告，同时启动营养餐事故应急预案。

（二）辅助学校，采取救援措施。一旦发生较严重卫生安全事故，我公司将立即协助学校进行处理，主要听从学校安排，进行救援协助工作。由所长汇报公司（组长）立即启动应急预案，由组长负责指挥救援。组员各就各位，组织人员实施救援行动。同时初步摸清症状，群体发病的还应彻查事故原因，排查发病人员，并建立动态性名册，防止遗漏。

（三）指挥公司员工投入急救医疗救援。学校发生较严重食品卫生安全事故，应立即先向就近的医疗机构和卫生防疫部门发出医疗救援，并拨打“120”医疗抢救电话。要及时将发病人员送到医院抢救。主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。

（四）联系家属。发生较严重食品卫生安全事故，应及时与发病家属取得联系，如实说明发病情况，不盲目猜测。同时做好家属思想安抚，防止过激行为发生。设立家属联络接待处，及时解答家属提出的问题，力所能及地为家属做好服务工作。

（五）病源保护。学校发生较严重的食品卫生安全事故，应立即封存可疑食品，以便及时查找致病原因。

（六）信息公开。保障广大人员和家属在事故发生及处理过程中的知情权，及时、准确做好信息公开，并如实向上级部门汇报，不瞒报、谎报。对一些谣传也要及时澄清，避免不必要的误解。

（七）落实卫生部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜，维护学校正常生活秩序。

（八）配合卫生部门分析食品卫生安全事故的原因，总结经验教训，提出整改意见，落实整改措施，杜绝类似事件的发生。

（九）现场应急处理方法

3) 发生一般性少范围食物中毒的一般救治方法：

3.1) 催吐：对进食后即发生中毒者，如呕吐则应该催吐，吐后可喂温水再催吐，以此法达到洗胃的目的。

3.2) 如果中毒者能饮水，应让其多饮些温水、糖茶和食盐汽水，以补充由于吐泻所丢失的水分和盐分。

3.3) 如发现中毒者有休克症状，如手足发凉、面色发青、血压下降等，应让患者平卧，双下肢尽量抬高，以增加重要脏器的血液循环量，并注意保温，以降低肌体耗氧量，并尽快送当地医院救治。

3.4) 事故出现立即向急救中心120呼救。讲清中毒人员症状、持续时间、人数、地点，并派人到路口接应。

3.5) 用人工刺激法，用手指或钝物刺激中毒者的咽喉及咽后壁，用来催吐，如此反复直到吐出物为清亮液体为止。

3.6) 对可疑的食物禁止再食用，收集呕吐物、排泄物及血尿送到医院做毒物而防止毒物的吸收并保护胃粘膜。

3.7) 对于催吐无效或神态不清者可让其喝牛奶或蛋清等润滑剂来洗胃，结合毒物而防止毒物的吸收并保护胃粘膜。

3.8) 用硫酸镁15~3g加水200ml来给中毒者导泻。

3.9) 项目部指挥小组接到报告后，即指令小组全体人员在第一时间赶赴现场，了解和掌握疫情，开展抢救和维护现场秩序，封存事故现场，获取中毒食品化验样品，供卫生防疫部门检验。

3.10) 现场安全员应对中毒事故进行原因分析，制定相应的纠正预防措施，认真填写事故调查报告，并上报集团公司及有关上级机关。

4) 如发生严重、大范围集体食物中毒时：

4.1) 食物中毒应急小组立即开展工作，各尽其责、全力以赴，把损失降到

最低，使整个救治工作全面顺利开展。

4.2) 逐级上报与内外联络，立即请疾病控制中心检查中毒原因。

4.3) 启动设备、物资转送中毒者，报告当地医院立即开展接诊工作。

4.4) 启动对外求援工作，拨打“120”或“110”。

注意事项

(1) 事故发生后应组织人员进行全力抢救，视情况拨打120急救电话和通知有关负责人。

(2) 如果患者昏迷则需侧躺送医院救治，以免自然呕吐时，将呕吐物吸入气管里面。

(3) 不可作口对口人工呼吸，以免将毒物吸入施救者体内造成中毒。

(4) 误食腐蚀性毒物（如强酸、强碱类）昏迷者、抽筋者或孕妇不可进行催吐。

(5) 重症中毒者要禁食8~12小时，可静脉输液，待病情好转后，再吃些米汤、面条等易消化食物。

应急物资

常备药品：消毒用品、急救物品、担架、氧气袋、硫酸镁等物资。

公司应急领导小组成员

姓名	职务	联系方式
	组长	
	组员	
	组员	

为了预防食品中毒事件发生，我公司采取以下保障措施：

(一) 组织学习，提高反应能力：领导小组必须组织公司员工学习应急预案，并加强控制和预防食物中毒的知识培训，组织应急演练，提高全员应急反应的素质与能力；

(二) 落实管理制度，确保人员快速到位：落实领导小组各成员的分工责任，通讯工具必须24小时开通；

(三) 设立公关部门，针对出现的特殊紧急问题进行应急反馈，做出合理解决方案。

为有效控制、及时预防和减少食源性突发公共卫生事件对师生身体健康和生命安全造成的损害，我公司特制定有关食品安全事故问题的应急预案。定期检查各项食品安全事故防范制度和措施落实情况，积极查找薄弱环节，消除事故发生隐患，落实预防和应急处置食品安全事故的措施。应急预案的制定能够提高公司事件现场应急处置能力，最大限度降低人员生命安全风险，提高后期的抢救成功率。

本公司依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国食品卫生法》、《食物中毒事故处理办法》、《食物中毒诊断标准及技术处理总则》和《突发公共卫生事件应急条例》等有关规定，制定本食堂食物中毒应急预案，成立食物中毒应急救援领导小组，内含组长、副组长，下设救援组、后勤组、调查组、善后组。

（6）食物中毒应急预案

校园食品安全问题受到社会各方方面的关注，为避免出现重大意外事故，我公司特针对食物中毒事件制定具体处理方法。我公司为及时处理和控制食物中毒事故，保障师生员工的身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品卫生法》和《食物中毒事故处理办法》，制定了《食物中毒应急预案》，为了应急预案能得到迅速有效的实施，特成立领导小组。当发现或接报食物中毒事故或者疑似食物中毒事故后，组长要立即启动应急工作预案：立即停止一切销售，及时进行逐级报告；立即协助学校进行处理，主要听从学校安排，进行救援；指挥公司员工投入应急抢救；保护现场，协助有关部门取样调查和调查处理事故。具体处理方案的关键步骤如下：

（一）立即停止一切配送，及时进行逐级报告。当学校发现人员有食物中毒或可疑食物中毒症状，如（呕吐、腹泻、眩晕、乏力）时，要及时报告。由公司（组长）向上级部门及卫生医疗部门报告，以便及时施救。发现较严重食品卫生安全事故，领导小组长立即向上级教育部门及卫生部门报告，同时启动营养餐事故应急预案。

（二）辅助学校，采取救援措施。一旦发生较严重卫生安全事故，我公司将立即协助学校进行处理，主要听从学校安排，进行救援协助工作。由所长汇报公司（组长）立即启动应急预案，由组长负责指挥救援。组员各就各位，组织人员实施救援行动。同时初步摸清症状，群体发病的还应彻查事故原因，排查发病人

（三）指挥公司员工投入急救医疗救援。学校发生较严重食品卫生安全事故，应立即先向就近的医疗机构和卫生防疫部门发出医疗救援，并拨打“120”医疗抢救电话。要及时将发病人员送到医院抢救。主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。

（四）联系家长。发生较严重食品卫生安全事故，应及时与发病家长取得联系，如实说明发病情况，不盲目猜测。同时做好家长思想安抚，防止过激行为发生。设立家长联络接待处，及时解答家长提出的问题，力所能及地为家长做好服务工作。

（五）病源保护。学校发生较严重的食品卫生安全事故，应立即封存可疑食品，以便及时查找致病原因。

（六）信息公开。保障广大人员和家长在事故发生及处理过程中的知情权，及时、准确做好信息公开，并如实向上级部门汇报，不瞒报、谎报。对一些谣传也要及时澄清，避免不必要的误解。

（七）落实卫生部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜，维护学校正常生活秩序，

（八）配合卫生部门分析食品卫生安全事故的原因，总结经验教训，提出整改意见，落实整改措施，杜绝类似事件的发生。

（九）现场应急处理方法

1、发生一般性少范围食物中毒的一般救治方法：

（1）催吐：对进食后即发生中毒者，如呕吐则应该催吐，吐后可喂温水再催吐，以此法达到洗胃的目的。

（2）如果中毒者能饮水，应让其多饮些温水、糖茶和食盐汽水，以补充由于吐泻所丢失的水分和盐分。

（3）如发现中毒者有休克症状，如手足发凉、面色发青、血压下降等，应让患者平卧，双下肢尽量抬高，以增加重要脏器的血液循环量，并注意保温，以降低肌体耗氧量，并尽快送当地医院救治。

（4）事故出现立即向急救中心 120 呼救。讲清中毒人员症状、持续时间、人数、地点，并派人到路口接应。

5) 用人工刺激法,用手指或钝物刺激中毒者的咽喉及咽后壁,用来催吐,如此反复直到吐出物为清亮液体为止。

(6) 对可疑的食物禁止再食用,收集呕吐物、排泄物及血尿送到医院做毒物而防止毒物的吸收并保护胃粘膜。

(7) 对于催吐无效或神态不清者可让其喝牛奶或蛋清等润滑剂来洗胃,结合毒物而防止毒物的吸收并保护胃粘膜。

(8) 用硫酸镁 15~3g 加水 200ml 来给中毒者导泻。

(9) 项目部指挥小组接到报告后,即指令小组全体人员在第一时间赶赴现场,了解和掌握疫情,开展抢救和维护现场秩序,封存事故现场,获取中毒食品化验样品,供卫生防疫部门检验。

(10) 现场安全员应对中毒事故进行原因分析,制定相应的纠正预防措施,认真填写事故调查报告,并上报集团公司及有关上级机关。

2、如发生严重、大范围集体食物中毒时:

(1) 食物中毒应急小组立即开展工作,各尽其责、全力以赴,把损失降到最低,使整个救治工作全面顺利开展。

(2) 逐级上报与内外联络,立即请疾病控制中心检查中毒原因。

(3) 启动设备、物资转送中毒者,报告当地医院立即开展接诊工作。

(4) 启动对外求援工作,拨打“120”或“110”。

注意事项

1、事故发生后应组织人员进行全力抢救,视情况拨打 120 急救电话和通知有关负责人。

2、如果患者昏迷则需侧躺送医院救治,以免自然呕吐时,将呕吐物吸入气管里面。

3、不可作口对口人工呼吸,以免将毒物吸入施救者体内造成中毒。

4、误食腐蚀性毒物(如强酸、强碱类)昏迷者、抽筋者或孕妇不可进行催吐。

5、重症中毒者要禁食 8~12 小时,可静脉输液,待病情好转后,再吃些米汤、面条等易消化食物。

应急物资

公司应急领导小组成员

姓名	职务	联系方式
	组长	
	组员	
	组员	

为了预防食品中毒事件发生，我公司采取以下保障措施：

（一）组织学习，提高反应能力：领导小组必须组织公司员工学习应急预案，并加强控制和预防食物中毒的知识培训，组织应急演练，提高全员应急反应的素质与能力；

（二）落实管理制度，确保人员快速到位：落实领导小组各成员的分工责任，通讯工具必须 24 小时开通；

（三）设立公关部门，针对出现的特殊紧急问题进行应急反馈，做出合理解决方案。

为有效控制、及时预防和减少食源性突发公共卫生事件对师生身体健康和生命安全造成的损害，我公司特制定有关食品安全事故问题的应急预案。定期检查各项食品安全事故防范制度和措施落实情况，积极查找薄弱环节，消除事故发生隐患，落实预防和应急处置食品安全事故的措施。应急预案的制定能够提高公司事件现场应急处置能力，最大限度降低人员生命安全风险，提高后期的抢救成功率。

本公司依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国食品卫生法》、《食物中毒事故处理办法》、《食物中毒诊断标准及技术处理总则》和《突发公共卫生事件应急条例》等有关规定，制定本食堂食品中毒应急预案，成立食物中毒应急救援领导小组，内含组长、副组长，下设救援组、后勤组、调查组、善后组。

1) 应急预案职责分配

一、目的

为在员工食物中毒事故发生前对员工进行教育，对食品管理人员进行教育，另外在员工食物中毒事故发生以后，为确保项目部能迅速有效地开展抢救工作，

二、食品安全小组组织机构及职责

（1）组长职责

- ①全面负责食物中毒应急救援预案的审批；
- ②向上级汇报事故情况，组建应急救援队伍；
- ③领导督促小组成员做好食物中毒事故的应急求援的各项准备工作；
- ④发布和解除应急救援命令、信号；
- ⑤组织事故调查，组织指挥求援队伍实施救援行动。

（2）副组长职责

- ①协助组长负责应急求援的具体指挥工作；
- ②负责危险源的确定及食物中毒潜在危险性的评估，发生重大事故时，协助组长做好事故报警、情况通报及事故处置工作。

（3）救援小组职责

- ①负责治安保卫疏散工作；
- ②必要时代表救援组对外发布有关信息；
- ③负责现场医疗救护指挥及受伤人员分类抢救和护送转院工作。

（4）后勤小组职责

- ①负责事故处理措施相关计划资金的落实，并收集、核算、计划、控制成本费用，降低资源消耗，对救援活动提供资金保障；
- ②编制处理事故的所需物资及费用报表，并对物资采购进行监督管理。
- ③负责救援物资的供应和运输工作。

（5）调查小组职责

- ①负责应急预案的制定、修订，发生事故时负责技术处理措施及督促措施落实情况；
- ②收集各种现场证据供进行事故分析使用；
- ③通过调查形成调查报告。

（6）善后小组职责

- ①负责对食物中毒人员及其家长进行心理疏导，事故严重则对中毒人员给予必要的经济赔偿；

2) 食物中毒的种类

1、细菌性食物中毒：是食物中毒最常见的一种，多发生在夏季，发病率较高，中毒食物常见于变质的肉类、家禽类、奶类、蛋类、凉拌菜、剩饭等。食物保存不当、加工时生熟不分，或食物加热不彻底等，致死细菌污染食物，并在其中大量繁殖或产生毒素，人们吃了这样的食物就会发生食物中毒。

2、真菌性食物中毒：由于真菌（如黄曲霉菌）污染了食物并在其中繁殖及产生毒素而导致的食物中毒。

3、化学性食物中毒：误食被化学物质污染的食物而引起的食物中毒，其发病率和死亡率都较高。

3) 食物中毒事件的分级

根据食物中毒事件的性质、危害程度和涉及范围、将食物中毒事件分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四个级别。

1、特别重大食物中毒事件（Ⅰ级）

（1）特别重大食物中毒事件发生指公司在同一时段同一地点发生30人以上食物中毒事故。

事故发生后，食物中毒突发事件处理工作小组应迅速向卫生监督机构和疾病预防控制中心有关部门报告。

（2）食物中毒突发事件工作小组组织有关成员立即调查确认。

（3）组织突发事件工作小组成员迅速到位，迅速开展应急救治工作，查明事故的原因，并随时掌握事故发展的动态，保持通信联系。

2、特别重大食物中毒事件（Ⅱ级）

重大食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生20人以上30人以下食物中毒安全事故。

（1）事故发生后，食物中毒突发事件处理工作小组应迅速向卫生监督机构和疾病预防控制中心有关部门报告。

（2）安全员迅速实施救治工作。

（3）立即组织突发事件处理工作小组成员进行调查确认。

（4）组织事故责任单位进行调查，必要时请卫生防疫部门参与鉴定工作。

、较大食物中毒事件（III级）

较大食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生发生 10 人以上 20 人以下食物中毒安全事故。

（1）食物中毒单位应立即进行调查摸清事故的起源，及时向食物中毒突发事件处理工作小组报告情况。

（2）食物中毒突发事件处理工作小组及时组织好对相关人员的救治工作。

（3）食物中毒突发事件处理工作小组应及时组织对相关食堂进行督查，必要时请 卫生防疫部门协查。

4、一般食物中毒事件（IV级）

一般食物中毒事故发生指公司在同一时段同一地点发生 3 人以上 10 人以下急性肠胃疾病。

（1）各部门一旦发生员工集体食物中毒，单位安全员首先通知食物中毒突发事件处理工作小组成员，同时与车队联系派车，及时把中毒患者送往就近的医院进行救治，并要求保留员工呕吐物、排泄物等样品和现场。

（2）突发事件工作小组成员立即去医院与就诊员工核查病发原因。

（3）突发事件工作小组成员及时与食物中毒事件应急工作小组保持联系，汇报员工病情。

（4）突发事件工作小组成员立即封存食堂的食品留样，并针对病源疑似食用相关食品，交送卫生防疫部门进行化验检测。

（5）在事故原因未查明之前，组织好各食堂的供应工作，对怀疑病源食品停止出售。

（6）对怀疑病源等食品和现场采取保护性措施，不使病源扩大。

（7）协助卫生防疫部门对病源物的清理和消毒工作。

4) 食物中毒相关知识及预防

提高食品安全重要性，食品安全不仅影响食用者的身体健康，也关系到餐饮业的声誉和经济效益，甚至加工人员个人的前途。要时刻以安全的操作要求自己，不要往往以过去没有发生过食物中毒为借口，继续进行不当的操作，需要特别指出的是，过去没有发生过食物中毒，并不能代表现在和将来不发生，只要隐患存在，不发生食物中毒是偶然的，一旦条件具备，发生食物中毒也变为必然。多起

食物中毒的教训告诉我们，麻痹思想和侥幸心理往往是导致食物中毒的祸根。多年食品卫生工作实践证明，一个饭店的食品安全状况好与差，首先在于饭店老板的食品安全意识的强与弱。其次，饭店老板对员工的食品安全意识教育也是影响本饭店卫生状况的重要因素。要教育员工时刻注意搞好食品卫生，做到警钟长鸣。

食物中毒，大多呈集体性暴发，但也可单人独户散发。食物中毒种类虽多，但都有共同的特点：①发病急骤，潜伏期短而集中，一般在 24 小时或 48 小时以内突然连续出现大量病人；②病人都育类似的临床症状表现，并有急性胃肠炎的症状；③病人在相近的时间内都食用过同样有毒食物，凡进食这种有毒食物的人大都发病，而没有进食这种有毒食物的人不发病；④调查发现其发病范围和这种有毒食物分布区域相一致，若立即停止食用这种有毒食物，就停止发病；⑤食物中毒病人对健康人不直接传染。

第一节 食物中毒的常见原因

一、细菌性食物中毒常见原因

1. 生熟交叉污染。如熟食品被生的食品原料污染，或被与生的食品原料接触过的表面（如容器、手、操作台等）污染，或接触熟食品的容器、手、操作台等被生的食品原料污染。

2. 食品贮存不当。如熟食品被长时间存放在 10℃至 60℃之间的温度条件下（在此温度下的存放时间应小于 2 小时），或易腐原料、半成品食品在不适合温度下长时间贮存。

3. 食品未烧熟煮透。如食品烧制时间不足、烹调前未彻底解冻等原因使食品加工时中心温度未达到 70℃。

4. 从业人员带菌污染食品。从业人员患有传染病或是带菌者，操作时通过手部接触等方式污染食品。

5. 经长时间贮存的食物食用前未彻底再加热至中心温度 70℃以上。

6. 进食未经加热处理的生食品。

二、化学性食物中毒常见原因

1. 作为食品原料的食用农产品在种植养殖过程或生长环境中，受到化学性有毒有害物质污染。

2. 常由于贮藏化学物质（杀虫剂、灭鼠剂、洗涤剂、消毒剂、食品添加剂）

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/697026151120006156>