
企业餐饮服务应急预案

目 录

第一节 食品中毒事件应急预案	1
一、应急预案的范围	1
二、应急小组成员	1
三、前期工作	2
四、突发性事件的处置	2
五、防范措施	4
第二节 员工食堂停电、停水、停气应急预案	5
一、停电应急预案	5
二、停水应急预案	7
三、停气应急预案	8
第三节 火灾应急预案	9
一、目的和依据	9
二、适用范围	9
三、火灾应急预案指挥组成员结构	9
四、应急措施	10
五、疏散措施	11
六、事后处理	12
七、防火注意事项	12
第四节 盗抢和破坏事件应急预案	13
第五节 触电急救处理应急预案	14
一、范围定义	14

二、防触电措施	14
三、触电急救办法	15
四、触电医疗救护方法	15
第六节 风灾、水灾、地震防护应急预案	16
一、风灾防护应急预案	16
二、水灾防护应急预案	17
三、地震防护应急预案	18
第七节 员工餐刷卡系统故障应急预案	19
第八节 员工餐厅天然气、煤气泄漏应急预案	20
第九节 食堂新冠疫情防控工作方案	21
一、提前报餐、错时就餐、单独用餐	21
二、健康检查、落实制度	21
三、规范操作、个人防护	22
四、食材把控、安全可靠	22
五、烧熟煮透、确保安全	22
六、环境餐具、规范消毒	22

为建立健全项目管辖区域内突发公共事件的预警和应急机制,提高项目部与公司应对和处理突发公共事件的能力,有效预防、及时控制和最大限度消除突发公共事件的危害,结合本公司及所服务企业实际情况制定本预案。

本预案遵循以人为本、预防为主、快速反映的工作原则。立足于保障建筑区划内就餐人员的生命、财产安全,坚持预防为主,建立高效、科学的应急组织体系,按照国家颁布的相关工作标准组织应急工作的开展,做到不越位、不缺位、不错位,充分发挥员工餐厅服务项目中管理与服务人员在应急工作中的作用。

第一节 食品中毒事件应急预案

一、应急预案的范围

员工食堂发生的食物中毒事件。

二、应急小组成员

1. 员工食堂成立应急小组,由项目经理任组长,厨师长任副组长,成员由员工餐厅管理人员组成。

组长:

副组长:

组员:

2. 小组成员职责:

组长: 负责总体协调,组织、指挥、做出相应的应急工

作安排。

副组长：协助现场整体工作安排，收集记录相关情况，形成文字材料。

组员：负责现场救治，与卫生、防疫、医疗等部门联系。提供一线的情况，查明事因，及时落实相关工作安排。

三、前期工作

（一）严把食品进货关。员工食堂食品采购要严格把关，确保所采购的食品符合有关规定，从源头上把好食品卫生安全关。

（二）严把员工食堂关。对存放的原料进行检查，发现变质原料及时处理，坚决杜绝变质的原料流入餐桌。

（三）严把餐具消毒关。员工食堂对餐具按规定进行严格消毒，确保餐具清洁卫生，防止出现因交叉感染而引发的食物中毒事故。

四、突发性事件的处置

1. 在用餐时发现食品感官性状可疑或有变质可疑时，经确认后，立即撤消处理该批全部食品，第一时间通知所有人停止用餐。

2. 发现就餐人员在餐后有食物中毒可疑病情的，立即进行紧急排除，并通知所有疑似中毒现象的人员紧急集中起来，并进行急救，用心协助医疗机构救治病人，立即启动应急预案，采取抢救措施。

(1) 第一时间拨打 12331，向食品药品监管部门如实告知情况。

(2) 拨打“120”医疗抢救电话，要及时果断将发病人员送到医院抢救。并立即将相关情况报告县政府。若怀疑投毒则立即向公安部门报告。

(3) 立即停止食品加工、供应活动。

(4) 保护好现场，封存一切剩金可疑食物及原料、工具、设备、保护好中毒现场、食品留样和可疑食物，就餐人员吃剩的食物不要急于倒掉，食品用工具、容器、餐具等不要急于冲洗。防止人为地破坏现场以便卫生部门采样检验，为确定食物中毒带给可靠的状况。

(5) 食品安全负责人及时如实反映本次中毒状况。将就餐人员所吃的食物，进餐总人数，同时进餐而未发病者所吃的食物，病人中毒的主要特点，可疑食物的来源、质量、存放条件、加工烹调的方法和加热的温度、时间等状况如实向有关部门反映。

(6) 相关部门未查清中毒情况时，食堂关闭。

(7) 安排专人做好每个中毒人员的善后处理工作。

(8) 突发事件应急处理后，争取在最短的时间内恢复食堂工作，对突发事件的问题要及时的进行整改，防止事件的再次发生。

3. 保护现场、保留样品

发生食物中毒后在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，病人吃剩的食物不要急于倒掉，以便卫生部

门采样检验，为食物中毒提供可靠的依据。对发现食物中毒症状的师生，做好登记工作，共同分析判断可能造成食物中毒的原因，根据中毒原因，作出现场消毒预防措施。

4. 对中毒食物的处理

(1) 在卫生部门已查明状况，确定了食物中毒，即可对于引起中毒的食物及时进行处理。对中毒食物可采取煮沸15分钟后掩埋或焚烧。液体食品可用漂白粉混合消毒。食品用工具、容器可用1-2%碱水或漂白粉溶液消毒。

(2) 总结报告

发生中毒事件后，我们要自觉查找工作中存在的不足，进行总结与完善，加强管理，杜绝类似事件的再次发生，同时向上级部门作出书面报告。

五、防范措施

(一) 企业食堂所有工作人员认真贯彻执行卫生部食品安全以及关于《食品安全管理条例》的精神，以便众采取防治措施。

(二) 在企业食堂内部广泛深众的开展亦防食物中毒宣传，结合企业食堂实际状况，充分利用黑板报、主题会议、宣传画和实物标本等各种形式，宣传普及有关的卫生知识，提高食物从业人员的卫生管理水平，减少食物中毒发生。

(三) 每年进行一次食物中毒演练，演练方式以桌面演练为主，其他方式为辅。相关负责人应拥有完整的训练和演习记录，作为评价和制定下一步计划的参考资料；

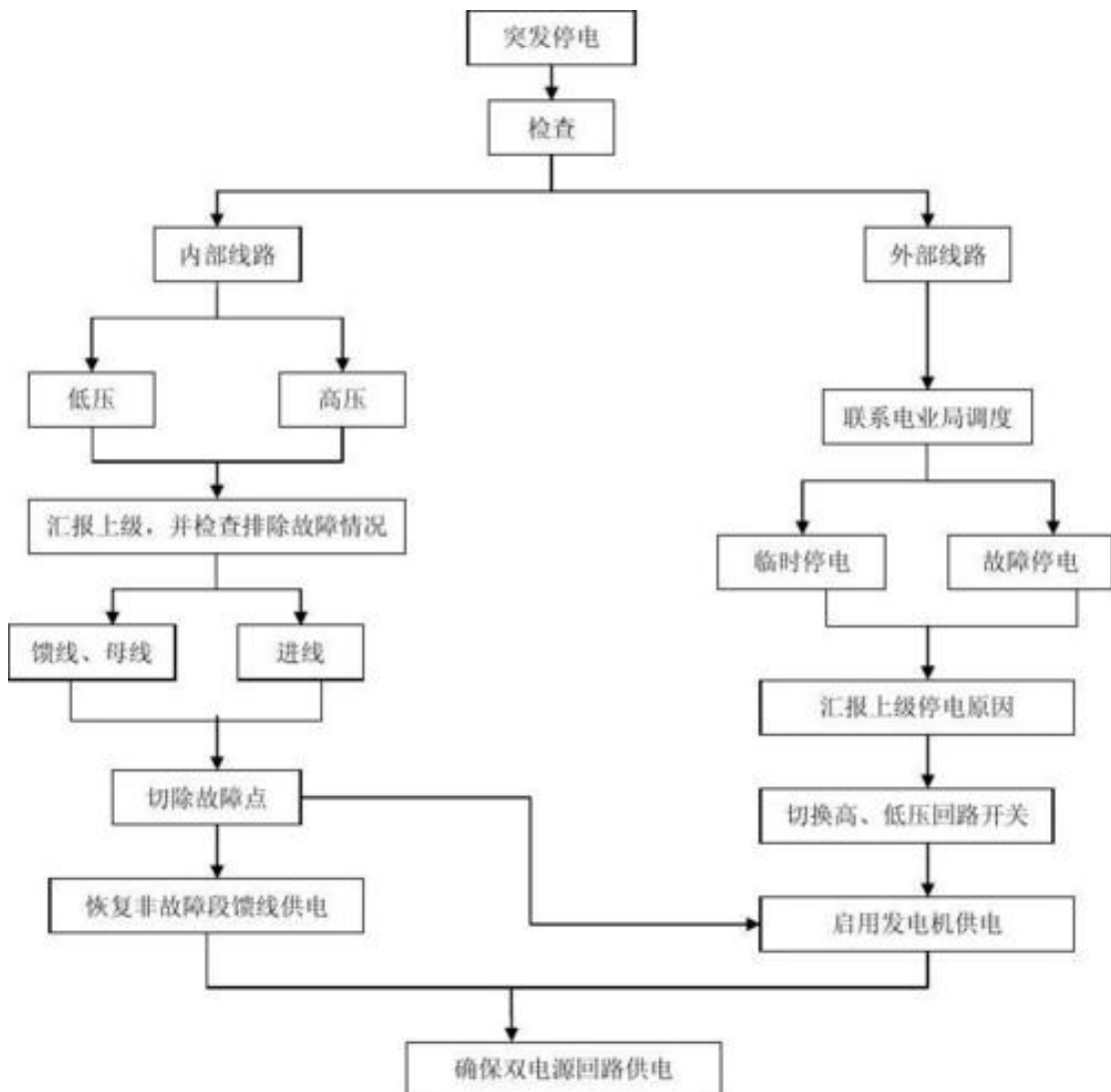
(四) 邀请相关专业的人员来讲课、指导，为训练和学习过程和结果的评价带给参考意见。

第二节 员工食堂停电、停水、停气应急预案

一、停电应急预案

(一) 停电应急流程图

(二) 计划性停电



1. 食堂接到停电通知后，立即告之食堂相关工作人员

-
- 具体停电时间及恢复供电时间，提前做好工。
 2. 作安排和准备，并让企业食堂全体人员知晓。
 3. 在停电前 10 分钟，将本食堂区域内的电源及用电设备关闭。
 4. 厨房提前做好备餐事宜。
 5. 恢复供电前 10-20 分钟，食堂经理、各个岗位负责人确认各岗位电器、设备处于关闭状态，避免电压不稳烧坏设备。

（三）突发性停电

1. 各个岗位工作人员突遇停电时，保持镇定，不要慌张，统一听从领导指挥，坚守岗位，做好本员工作。

2. 前厅

- （1）及时汇报食堂主管人员，听从主管人员统一安排。
- （2）安抚就餐员工，做好解释工作，如光线昏暗及时为就餐员工点上蜡烛，并告知就餐员工问题正在处理中。
- （3）在宴会厅、包间等有窗帘的区域，可立即拉开窗帘，让光线进入，安抚就餐人员，保证区域内秩序。
- （4）看好自己所负责的区域，做好服务工作。
- （5）领班级以上人员做好投诉处理工作。

3. 厨房

- （1）各岗位人员保持镇定，注意操作安全，及时点上蜡烛照明，在条件允许的情况下做好菜品烹制及供应。

- （1）未加工制作的食品或正在加工过程中的食品尽可能保存控制好质量。

(2) 遇停电时迅速关闭鼓风机煤气阀门和正在运行中的电器开关。

(3) 墩子岗位员工注意在停电时各种刀具的使用，以免伤手。

(4) 做好与前厅的协调配合工作。

(四) 突发停电的预防措施

1. 工程人员应经常检查应急照明和紧急广播系统，确保正常。

2. 准备临时照明设备。

二、停水应急预案

(一) 计划性停水

1. 食堂接到停水通知后，立即告知食堂相关工作人员具体停水时间及供水时间，提前做好工作准备和备水准备，并让企业食堂全体工作人员知晓。

2. 关闭本食堂区域内的水龙头或阀门。

3. 相关人员提前备足用水。

(二) 突发性停水

1. 各个岗位工作人员突遇停水时，保持镇定，不要慌张，统一听从领导指挥，坚守岗位，做好本职工作。

2. 各用水人员迅速关闭水龙头，非急需用水人员严禁用水，待恢复供水以后使用。

3. 服务人员给就餐员工做好解释工作，厨房做好用水部门的安排。

（三）突发停水的预防措施

1. 工程人员应经常检查供水管道和供水阀门，发现异常要及时报修。
2. 突发停水时，应做好现场的维护措施，以免发生意外。
3. 突发停水后，应联系好供水公司做好日常供水工作。

三、停气应急预案

（一）计划性停气

1. 食堂接到停气通知后，立即食堂相关工作人员具体停气时间及恢复供气时间，提前做好工作安排，并让企业食堂全体工作人员知晓。
2. 关闭本食堂区域内的所有气阀。
3. 如无法保证用餐供应，则需提前制定出工作调整方案并准备执行，由相关部门提前通知企业及就餐员工。

（二）突发性停气

1. 厨房人员突遇停气时，保持镇定，不要慌张，立即报告该岗位负责人及窗口服务人员，统一听从领导指挥，坚守岗位，做好本职工作。
2. 关闭本食堂区域内的所有气阀。
3. 如在用餐时间，需立即制定出备用方案，保证企业领导及员工用餐，窗口服务人员向就餐做好解释工作。

（三）突发停气的预防措施

- 1.

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/218033071063006051>