

ICS 03.100.01  
A 10  
备案号:46967—2014



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11047—2013

---

## 餐饮服务突发事件应急处置规范

Specification of catering emergency services

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 突发事件分类与分级 .....	1
4 应急组织机构及职责 .....	1
5 一般方式应急处置 .....	2
6 信息发布和新闻报道 .....	2
7 预防预警 .....	2
8 应急结束 .....	3
9 应急事故分析及总结 .....	3
附录 A (资料性附录) 餐饮服务应急事件总结报告 .....	4

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国烹饪协会、北京赐香缘餐饮管理有限公司。

本标准主要起草人：苏秋成、冯恩援、边疆、许云飞、赵崔华、田明福、陈崇金、马彦华、程小敏。

# 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。

### 2.1

**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他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他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。