

ICS 03.100.01
A 10
备案号:38464—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10806—2012

零售店铺应急处理指南

Guide for quick response of retail store

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 应急预案基本要求	1
4 典型突发事件处理	2
5 日常工作关键点	5
参考文献.....	6

前 言

本标准按 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：中国连锁经营协会、沃尔玛(中国)投资有限公司、锦江麦德龙现购自运有限公司、华润万家有限公司、特易购企业管理(上海)有限公司。

本标准主要起草人：陈泽亚、董博、彭建真、程堂根、高彦辉、臧游、任治铭、吕菲。

零售店铺应急处理指南

1 范围

本标准规定了零售店铺应急预案的基本要求,给出了可能发生的典型突发事件的类型及应对要点和方法。

本标准适用于各零售业态企业门店。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

突发事件 emergency

突然发生,造成或者可能造成严重危害,需要采取应急处理措施以应对的事件。本标准特指在零售店铺发生的高客流、员工或顾客意外伤害、团伙偷盗、抢劫、火灾、恐吓事件、暴力事件、自然灾害等。

2.2

应急预案 emergency plan

为规范公司危机事件管理工作,增强应对风险和危机的能力,提高突发危机事件信息沟通和响应速度,及时采取有效预防及控制措施,消除或最大限度减小事件造成的人员伤亡、经济损失以及对公司名誉、业务连续性等方面造成的影响,根据《中华人民共和国突发事件应对法》等有关法律法规,制定的操作指引程序。

3 应急预案基本要求

3.1 格式要求

同一个公司应统一规定突发事件应急预案的格式和维护条件。

3.2 内容要求

突发事件应急预案必须包括以下内容:

- a) 总则;
- b) 事件类型及后果分析;
- c) 组织机构及职责;
- d) 预防监控与信息报告;
- e) 应急处置(各类突发事件);
- f) 恢复与重建;
- g) 信息发布;
- h) 附件(紧急情况联系电话、应急物质装备清单、重大事件信息报告范本等)。

3.3 维护要求

3.3.1 应根据预案所依据的国家法律法规做出的调整或修改进行更新。