食物中毒应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事件报告	①接到报告，当班店长/管家需第一时间赶赴现场。 ②了解食物中毒的情况。 ③安抚客人，建议客人及时就诊。 ④注意保密，防止事态扩大。	①防止客人情绪激动，使事态扩大。 ②操作程序参见《宾客突发疾病应急预案》。
2.事件处理	①调查客人食物中毒的原因。 ②有关食物留样待检，视需要送检相关食物。 ③了解客人就诊后的诊断报告。 ④了解当时就餐的人员数量及就餐时间。 ⑤及时向上级领导报告。	①确认食物中毒的条件： A.客人的排泄物或呕吐物与酒店的留样食物具有相同的细菌。 B.发病人数超过 10 人以上。
3.善后处理	①评估损失情况，与客人协商弥补事宜。 ②客人就诊期间，酒店应主动尽人道责任，指派专人到医院进行探望和慰问。 ③在原因未查明之前，禁止使用可疑食品。 ④原因查明，出具书面报告，记录事件经过及处理结果。 ⑤举一反三，健全有关制度和规定，防止类似事件发生。 ⑥对外界询问由酒店指定人员统一作答。 ⑦前台要有纸质存档文件夹，事件处理结束后应当填写《安全事故记录表 AQBG-08-01》。	