

[组织标志]

[请在此填写机构名称]

# 紧急行动计划

(Emergency Action Plan)

年 月 日

### 免责声明

这份《紧急行动计划范本》由波士顿市紧急事务管理办公室设计，主要是帮助商户与企业打好基础，好建立一个完整的防灾、应变和复原营运计划。请注意，本范本不是用来取代任何法律、规定、标准或职业安全与健康管理局OSHA 要求的。它也不是地方、州或联邦法规的替代品，更不是业界标准的取代。企业在使用这份范本时，应同时遵守所有相关的法律和规定。

这个范例表格提供了紧急行动计划的基本内容。

不过，每家公司都要仔细检查相关规定，并依自己的运作方式、流程和需求来做修改。除了括号里建议的部分外，还可能需要更多调整，才能建立一个真正有效、合身的计划。



## 目录

1. 紧急行动计划	3
启动计划	3
秒通讯及沟通程序	3
疏散及撤离计划	5
就地避难	6
职场暴力处置程序	7
财产与设备安全保护	9
2. 紧急应变指引	10
火灾	10
医疗紧急应变计划	12
炸弹威胁	14
可疑物质(包裹／信件)	15
经血液传染的病原体	16
停电	17
汽油／化学品外泄	18
天然气或石油气(丙烷)泄漏	20
自来水管破裂(爆水管)	21
极端天气	22
淹水泛滥	二十五
洪水灾后处理	二十七
产品污染	二十九
冷藏设备故障／／食品安全	三十

自来水/水源污染／煮沸饮水通知	33
抢劫事件	三十四
社会动荡/ 群众骚动	三十五
网路袭击	三十六

## 紧急行动计划

《紧急行动计划》能帮助公司在面对各种紧急突发状况时应对指引，例如医疗事故、火灾、洪水或潜在威胁等。这些状况可能需要大家撤离、就地避难、保护财物和设备，或采取其他行动，来避免受伤、损失生命，或造成财产损害。

### 启动计划

遇到生命受到威胁或财产紧急状况时，员工应先拨打 9-1-1。发生业务营运中断时，应联系 [批准机关/部门]启动本计划。本计划所称之「业务营运中断」定义如下：

1. 对营运造成严重中断或构成威胁；或
2. 突如其来或即将发生的紧急情况，预计会对企业营运产生影响。
3. [请写下和你们公司相关的其他启动情况]

### 沟通及通讯联络程序

请依下列指引与系统，在紧急或中断期间维持充分沟通。如需更多资源，请查看当地的商业改善区 (BUSINESS IMPROVEMENT DISTRICT) 或 主街(MAIN STREET) 组织是否有提供资源。；另可参阅《业务继续营运计划范本》；另可参阅《业务继续营运计划范本》之 附录 F—资源 取得资讯。

### 事故侦测/发现与报告

报告紧急事件：遇火灾、医疗事故或其他危及生命之情况，立即拨打 9-1-1，确保第一线救援单位能即时获报；更多资源可参见附录 F—资源。

- 员工通知：**无论在业务营运时段或非业务营运时段，均应即时向员工通报任何业务中断或突发事件。内容应包括工作进度更新、后续安排，以及安全指导。相关警示与通知系统说明如下。
- 非典型紧急状况：**如果发生像 IT 电脑系统故障、供应链出问题，或社区里的突发事件，要马上通知有关的团队、主管和相关合作伙伴，以协调应对工作。

### 警报与通知系统

请使用下列系统通知大家该采取的安全行动（例如：撤离及疏散、就地避难、封锁地方），并把重要的最新消息告诉员工和合作伙伴。

	系统	所在位置 / 控制面板或进入点
警报系统	火警警报	
	广播系统	
	其他 (说明)	
讯息通知系统	电子系统	
	电话联络通知网 (系统)	
	向无线通讯器	
	其他 (说明)	

要负责监督上述系统，好确保在中断、紧急给突发状况和营运复原的过程中，对内对外的讯息都能传达清楚、正确又及时。

## 警报与通知讯息

请使用以下范本，以确保在紧急情况发生时，能清楚且一致地发布更新讯息。使用上述的警报与通知系统来传达以下内容。

各位员工与顾客请注意，这是一则紧急公告。

注意！[插入地点] 报告 [插入紧急事件插入地点]。为确保安全，请立即 [插入适当行动：疏散、就地避难等]。

[附加指示]。

紧急应变人员正在赶来。请遵从员工指示，前往 [指定安全区域]。保持冷静，并在需要时协助他人。

## 撤离及疏散计划

当紧急警报响起或接获疏散指令时，员工必须立即从逃生路线图所示的最近出口离开建筑物。

1. 行动不便的员工或顾客 请前往大楼内的 [疏散协助区域]与指定协助人员会合，以便安全撤离。
2. 指导顾客或访客前往最近的紧急出口。
3. 离开时请关闭所有门，但保持未上锁，以便紧急人员进入。
4. 所有人应前往位于 [指定室外集合区域] 的集合点。经理将清点员工人数并通知 [负责人]，依据员工名册与访客登记表确认所有人员是否到齐。若有人员失踪/失联，应立即向紧急应变人员报告。
5. 除非获得紧急人员许可，否则不得在疏散后重新进入大楼。所有员工必须留在集合区域，直到执法人员确认可以安全返回，或给予进一步指示。

请附上紧急逃生路线图

### 就地避难程序

在某些紧急情况下（例如：恶劣天气、危险物质泄漏或社会动乱），可能需要就地避难。就地避难的指令将透过先前提及的警报与通知系统发布。

任务分配	姓名/联络方式	位置
小组领队		
监测天气和新闻，接收最新指示与警报		
指导外部人员进入大楼		
引导员工前往室内空间（如可，移至二楼或以上）		
关闭通风系统并封闭进气口		
通风系统控制		

空气处理机组、风机房或进气口		
----------------	--	--

### 就地避难程序

1. **引导员工进入室内，并管制出入口，关闭和保护营业场所。**
2. 建筑物安全措施
  - **关闭并上锁所有门窗、通风口、百叶窗，必要时关灯。**
  - **系统位置如上表所示。关闭暖气、通风和空调 (HVAC) 系统，以防外部空气进入。系统位置如上表所示。**
3. **指定避难区域：**
  - 前往**[指定避难区域/地方]** (少窗或无窗之室内空间，如库房或会议室)。前往**[指定避难区域]**
  - 确保空间足够容纳所有员工和顾客。
4. **联络紧急联络人：**员工和顾客应在安全情况下通知**紧急联络人**，报告所在位置**并**确认安全。
5. 确保于**[指定地点]**储放避难物资，包括：急救箱、手电筒与电池、**紧急联络名单**、电池供电收音机、饮水与不易腐坏零食。
  - 急救箱
  - 手电筒和电池
  - **紧急联络人名单**
  - 电池供电的收音机
  - 水和不易腐烂的零食
6. **通讯：**使用**电池式收音机**或**手机**掌握最新资讯，与**主管机关**保持**联络并**定期向员工更新。
7. **保持避难：**在接获**紧急人员**的正式通知前，不要离开**避难区域**。

### 事件结束后

- **当就地避难命令解除时，紧急人员或地方官员会发出解除警报。**
- **员工应依照指示，决定是返回工作区，还是如环境仍然不安全则撤离建筑物。**

### 职场暴力处置程序

**发生职场暴力事件时，须立即采取措施，保障现场所有人员安全：**

1. **识别威胁：**保持冷静评估情势，安全时拨打或简讯 911。
2. **保护区域：**
  - a. 锁好门窗并关灯。
  - b. 用重物或其他可用物品堵住入口。
3. **保持安静并隐蔽**
  - a. 关闭手机与装置声音。
  - b. 远离窗户和门口，保持隐蔽。
  - c. 保持安静，避免引起注意。
4. **在安全时沟通及通讯：**
  - a. 使用简讯或无声方式向当局提供资讯。
  - b. 如被困，向救援人员报告所在位置。
5. **遵从执法人员指示：**完全遵照指示。
  - a. 保持双手可见，避免突然动作。

### 事件结束后

- 等待执法人员或紧急人员的解除警报。
- **检查员工和顾客的状况，必要时提供急救。**
- **配合当局调查，并确保采取适当的后续支援（例如为受影响的个人提供咨询辅导或心理支援）。**

### 财产与设备安全措施

在疏散情况下，可能需要妥善保护某些物品，以减少对建筑物和人员的风险（例如：保护敏感或贵重/有价值的文件，或关闭设备以防止危险物质泄漏）。请采取以下措施来确保财产与设备安全：

- 确定需要保护的物品。
- 注意每件物品的位置。
- 提供保护财产或设备的说明。
- 估算安全流程所需的时间。

财产或设备	财产或设备的位置	保护财产或设备的指示	完成保护所需时间

负责保护系统或公共设施的员工，必须能够判断何时继续作业已不再安全。当必要的财产或设备已经妥善保护，或是情况变得过于危险时，员工应立即停止作业，使用最近的逃生路线疏散及撤离建筑物，并在指定的集合地点集合。

## 2. 紧急应变指南

### 火警

如有人报告火警，请立即拉下火警警钟（如有设置且尚未启动），提醒所有人疏散。然后拨打 911 通知消防部门。请提供以下资讯：

- 公司名称及街道地址
- 火警性质（例如：电气火警、油脂、纸张、化学品）

- 火警位置(建筑物/大楼与楼层)
- 火警警报类型 (例如：侦测器、警报器、洒水系统)
- 火警警报位置 (例如：建筑物/大楼和楼层)
- 火警报告人姓名
- 回电电话号码
- 疏散小组——负责指挥员工和访客的疏散。

### 操作程序

1. **疏散及撤离**：沿着撤离路线将大楼内的人员撤离到户外的主要集合区。
2. **引导**：引导大楼人员使用楼梯并朝远离火源的出口撤离。
3. **禁止**：禁止使用电梯。
4. **清点所有人员**：在集合区清点所有员工与访客人数。
5. **会合消防部门**：向消防部门报告是否所有人员均已清点，是否有人受伤，并更新紧急状况及已采取的行动。如有需要，提供大楼平面图、钥匙及其他协助。

### 灭火器的位置

位置

### 消防系统

请记录消防系统的类型、位置、保护区域或危险点，以及使用指示。如有不确定，请联系业主或大楼管理人。

系统类型	位置	出入口(操作入口)//说明
洒水系统	控制阀(阀门控制器)	
	控制阀(阀门控制器)	
	控制阀(阀门控制器)	

消防泵		
特殊灭火系统		

(请插入消防设施与系统平面图)

#### 医疗紧急应变计划

1. **联络紧急医疗服务：**立即拨打911并提供以下资讯：

- 伤者人数
- 伤者的具体位置
- 涉及的任何危险

- 提供紧急人员的进入方式与入口位置资讯
2. **进行急救**：如有能力，请为受伤者提供急救。经过培训的员工名单和可用的急救用品列于下方。
  3. **引导紧急人员**：在安全情况下，请安排人员到外面迎接 EMS(紧急医疗人员)，并带领他们前往伤者位置。

### 员工已完成的医疗训练

训练	姓名
急救	[填写姓名]
(CRP) 心肺复苏术	
(AED)自动体外心脏去颤器使用	

### 医疗设备位置指南

医疗设备种类	位置
(AED)自动体外心脏去颤器	[填写姓名]
急救箱	
止血套组	

在波士顿市内设有自动体外心脏去颤器 (AED)的商业/营业场所，应将其具体位置报告给波士顿紧急医疗服务 (Boston EMS)，网址为：[报告 AED 位置](#)。此资讯可在紧急情况下协助旁边的人与急救人员。

商业名字 (Business Name)

紧急行动计划

(插入医疗设备的地图)

#### 炸弹威胁

遇到炸弹威胁时，迅速且冷静地应对：

1. **拨打 911**
2. 使用事故报告表并记录所有资讯。
3. **关闭以下电子设备 (例如) :**
  - a. 传呼机/传呼系统
  - b. **紧急警报系统 (EAS)** (例如: 大型通知系统、广播系统、紧急简讯警报系统)
  - c. 双向无线电对讲系统
  - d. 手提电话
  - e. 无线电频系统
4. 如有需要, 联络员工的紧急联络人。

**注意:**

这个搜查和配合警察部门一起进行。请勿自行开始搜查。政府部门可能会要求你协助。

**如出现以下情况, 必须撤离建筑物:**

- 大楼内发现疑似爆炸装置。
- 方当局下令撤离。
- 在对方指定的时间内收到第二次炸弹威胁, 而搜查还没完成。
- 顾客和员工的安全受到威胁。

请参阅上方的 [Evacuation Plan 疏散及撤离计划](#)。

**可疑物质 (包裹 / 信件)**

**切勿嗅闻、触碰或移动可疑物质（包裹 / 信件）。**

不得改变现场环境，包括灯光。

**判断是否存在明确威胁、隐含威胁，或对人员及环境的风险。**

通过电话、邮件等收到的威胁，可能表示有人故意将危险物质放置于设施内和 / 或产品上。

**如无法确定合法来源或存在威胁：**

1. 拨打911。
2. 如在安全情况下，应封锁可疑物质或产品周边区域。
3. 疏散及撤离该区域。请参阅[疏散及撤离计划Evacuation Plan](#)。
4. 判断危险的范围。
  - a. 记录与可疑物质有关的任何资讯。
  - b. 如在安全情况下，调查该物质可能的合法来源（如面粉、梳打粉、滑石粉等）。
  - c. 向执法部门提供所有受暴露人员、空间与物品的清单。
5. 判断及确定及哪些人可能接触到该物质。
  - a. 可能接触过的人员应安排在远离他人的区域。
  - b. 遵循应对公共安全部门的去污指示。
6. 确定是否需要发布产品召回。
7. 与公共安全部门协调，决定将向公众发布哪些资讯。
8. 联络（预先指定的）主题专家/联络人（姓名、职称、电话号码）
  - a. \_\_\_\_\_
  - b. \_\_\_\_\_
  - c. \_\_\_\_\_

**如确认该物质无危险性：**

1. 采取适当措把区域或产品清理干净。
2. 将调查结果告知可能受影响的顾客与员工。

**记录所有事件/支出费用：**

确保记录并存档因紧急情况而引起的所有事件和支出费用。

## 经血液传染的病原体

### 血液传播的事件：

在任何可能接触到他人血液或体液的情况或事故中，必须遵循所有有关血源性病原体的联邦、州和地方法律（例如：OSHA《血源性病原体标准》、联邦法规第 29 CFR 1910.1030 条，以及其他行业标准）。

凡涉及可能接触到他人血液或体液的情况或事故，均应遵守所有与血源性病原体相关的联邦、州及地方法律（例如：美国职业安全与健康管理局 OSHA 的血源性病原体标准《联邦法规 29 CFR 1910.1030》及其他行业标准）。

### 防范及注意事项：

在处理遇到涉及血液的事故时，应采取通用防护措施：遇到涉及血液的事件时，一定要做通用防护做法：

- 假设所有血液和体液都有感染风险，佩戴个人防护装备（手套、护目镜等），并在进行人工呼吸时使用防护口罩。
- 只有接受过正确使用个人防护装备训练的员工才可处理此类事件及情况。

### 当需要清理血液或其他可能具有感染性的物质时：

#### 清理程序：

1. 必须全程佩戴手套，并依据现场风险增添其他防护装备，如防护衣、口罩及/或护目镜。
2. 控制泄漏范围迅速用吸收性纸巾、布或吸收颗粒清理（如有）。所有用过的清理用品应作为感染性废物处理。
3. 使用中性清洁剂和温水彻底清洁。
4. 使用含 500–5000 ppm 有效氯的消毒液（5%漂白水稀释比例 1:100 或 1:10）充分喷洒污染表面。
5. 清理受污染的固体物时，切勿用手拾起尖锐物品（如玻璃）。应使用扫帚、畚斗或类似工具。
6. 用沾有消毒液的纸巾擦拭受污染区域。

7. 将所有受污染的固体或清理物放入**红色**(生物危害 Biohazard )袋。
8. 尖锐物品应先放入防穿刺容器，再投入袋中。
9. **清洁并消毒**清理中使用的工具或其他非抛弃性物品。
10. 脱下个人防护装备，**并**放入**红**(生物危害 Biohazard )袋中。
11. 将**红**(生物危害 Biohazard )袋封好后交给负责人处理。
12. 立即用肥**皂**彻底洗手。
13. 若清理范围过大，**考虑联系专业清理公司**。

**如接触到血源性病原体 (例如：针扎、眼睛或口腔溅入、破损皮肤接触)：**

1. 即刻用肥**皂**水洗干净身上所有暴露部位。
2. 向**管理层报告**事件。
3. 寻求**医疗协助及后续追踪**；必要时可能需要**监测或药物以预防血源性感染**。
4. 在**事故报告**中**详细记录**事件。

## 停电处理

### 在发生停电时：

1. 尽可能为多人提供手电筒。
2. 检查所有可能区域，包括电梯，确保没有顾客或员工被困。
3. 判断是否需要撤离大楼（请参阅 [Evacuation Plan 疏散及撤离计划](#)）。
4. 如有需要，联络员工的紧急联络人。

### 如停电影响到建筑物及社区周边地区：

- 询问电力公司何时预计恢复供电。
- 关闭任何在恢复供电时可能受损的设备与压缩机。
- 覆盖所有冷藏易腐食品，并保持步入式冷藏库 / 冷冻库门关闭。

### 若停电仅影响到您的建筑物：

- 进行现场检查，以确定停电的明显原因。
- 关闭任何在恢复供电时可能受损的设备与压缩机。
- 覆盖所有冷藏易腐食品，并保持步入式冷藏库 / 冷冻库门关闭。
- 联络当地电力公司以恢复供电。

### 记录所有事件/支出费用：

确保记录并存档因紧急情况而引起的所有事件和支出费用。

## 汽油/化学品泄漏

### 当发生汽油泄漏时：

1. 判断及确定泄漏的严重程度。
2. 若泄漏被判定为严重, 请立即拨打911。
3. 找到并使用紧急开关关闭加油泵。找到并使用紧急断电开关关闭加油泵。
4. 在安全情况下, 使用吸附毯、吸附枕及吸附条控制泄漏, 尽量减少汽油扩散。封锁泄漏区域, 以防污染并确保安全。
5. 联络泄漏清理承包商 协助清除 / 处理危险废物。
  - a. 泄漏清理承包商 \_\_\_\_\_
6. 联系您的加油泵维修公司以进行维修。
  - a. 加油泵维修公司 \_\_\_\_\_
7. 联络商店管理层。
8. 若泄漏进入环境内, 请联系 :

### 消防局 : 911

麻州环境警察 [Massachusetts 环境的警察] (MEP) – (800) 632-8075

9. 在清理任何化学品泄漏时, 请务必穿戴适当的个人防护装备 (PPE) 。

### 当发生化学品泄漏时 : 如机油、冷却液、油漆、漂白剂等。

1. 立即控制泄漏物。
2. 评估泄漏情况, 保持区域通风、封锁现场, 远离火源。
3. 清理泄漏物。
  - a. 如泄漏过大无法处理, 请联络危险废物清理承包商。
  - b. 佩戴个人防护装备 (穿戴手套、护目镜、防护鞋套)。
  - c. 用吸油剂或其他吸附材料吸收液体并使其固化。由四周向中间清理。
    - i. **水性物质** (乳胶漆、防冻液、漂白剂、家用化学品)
    - ii. **酸性物质**: 必须用小苏打中和
    - iii. **油性物质(油基类)** (燃料、珐琅漆、稀释剂/溶剂、汽油/柴油添加剂) \*  
切勿用水清理油性泄漏, 只能用干性吸附剂。
4. 将吸附物小心放入一次性容器 (双层袋或有盖水桶)。
5. 丢弃被浸泡的材料与商品, 刷洗受污染的区域、角落与缝隙。
  - a. 处理清扫垃圾、清洁用品、扫帚、手套、防护鞋套。更换衣物并用洗涤剂清洗。

**如不慎接触：**

眼睛：持续用清水冲洗15分钟, 立即就医。

皮肤：彻底用肥皂和清水清洗, 并依产品标示获取进一步指示。

衣物：脱去受污染衣物, 并彻底清洗皮肤。更多指示请参照产品标签。

**更多指示请参照产品标签。**

若对物质性质有疑虑, 请立即就医。

**注意：**如需就医, 请携带带标签的容器交由医生参考。

**记录所有事件/支出费用：**

确保记录并存档所有因紧急情况而引起的事件与支出费用。

## 煤气/天然气(瓦斯)或丙烷 (石油气)泄漏

### 情况评估：

1. 若闻到煤气味(瓦斯)味 (如臭鸡蛋味) 或听到「嘶嘶声」，应假定发生泄漏。切勿使用**开关开电掣、开电器**或明火/点火，因为可能引燃瓦斯，免得爆炸。
2. 若泄漏严重或发生于室内，请立即疏散及撤离**该区域**，协助行动不便或需要帮助的人士。请参阅 [Evacuation Plan \(撤离及疏散计划\)](#)。
3. 拨打 911。
4. 通知**员工、租户或顾客**相关情况及安全措施。若泄漏可能造成更广泛**威胁**，应考虑对外公告。
5. 遵循**紧急应变人员**的指示再**决定**是否重新**进入**或采取**进一步防范措施**。
6. 遵循**紧急应变人员**的指示，**决定何时**可重新**进入**或需采取**进一步防范措施**。

**采取措施减少接触 (若在安全情况下) :**

- 如在安全情况下, 请于总阀门关掉燃气供应。
- 若在户外且安全, 则打开门窗以通风。
- 警告周边人员, 并防止一切点火源 (禁止吸烟、明火或使用电器)。
- 联络燃气公司并报告泄漏情况。

**记录所有事件/支出费用:**

**.确保记录并存档因紧急情况引起的所有事件和支出费用。**

**水管爆裂:**

**如发生水管爆裂时:**

1. 判断及确认该水管属于生活用水系统或消防洒水系统。
  - a. 消防洒水系统的水管通常会以红色或白色字样标示「消防保护 Fire Protection」或「洒水系统 Sprinkler System」。
  - b. 生活用水管可能标示为「食水/可饮用水 Potable Water」, 或带有蓝色 / 绿色标记。
2. 找到并关闭控制该水源的总阀(valve)门。
3. 若属于市政供水, 请联络当地自来水公司寻求协助。
  - 提供爆裂水管的类型细节。

- 如果您已关闭消防洒水系统总管，务必告知对方。
- 4. 在安全情况下，立即于**电路断路器处关闭受影响区域的电力**。若**电源插座、电器或电线可能浸水**，切勿进入积水区。
- 5. 如有需要，**联络员工的紧急联络人**。

**一旦关闭供水管：**

1. 清理积水。
- a. 注意**电力危险**。
2. 将商品抬离地面以防止水损。
3. 用刮水器、扫帚、清洁机，把水推出**大楼**或者推入排水口。
4. 通知**房东或您自己的电工检查/恢复电力**。

**记录所有事件/支出费用：**

务必记录并保存所有因**紧急情况**引起的事件及**支出费用**。

**恶劣天气应对**

**如遇到恶劣天气威胁的时候：**

1. **继续监测天气状况**。（参见下方**严重程度定义**）
2. **联络管理层**。
3. **与主管及员工一起检视大楼安全区域**。安全区应位于靠近**墙面/支柱**的中心或建筑后部，**并远离玻璃墙、玻璃入口及窗户**。前往安全区时**携带紧急应急包**。

安全区域#1 位置 :	
安全区域#2 位置 :	

**在大楼附近侦测到恶劣天气：**

1. 在建筑物内广播三次, 请顾客和员工远离窗户, 并移动到商店中央或后方, 直至宣布「安全」通知为止。
2. 检查建筑物所有区域, 确保所有人已移至指定集合地点。

**注意：**在恶劣天气或龙卷风状况下, 业主与员工无权拘留希望离开大楼的客人或员工。切勿锁上出口门。

**在不危及人员安全的情况下, 应保护金钱/商品：**

1. 关闭并上锁所有收银台/收银机。
2. 锁好现金/管制控制室的保险箱及其办公室的门。

**若因恶劣天气造成财产损害：**

1. 不要让顾客或员工冒险。如果出现潜在危险 (如煤气泄漏、电线倒下、建筑结构损坏等), 就要马上撤离建筑物。请参阅[疏散计划\(撤离及疏散计划\)](#)。
2. 在安全情况下, 检查损坏情况。联络建筑检查员或保险公司寻求协助, 检查范围包括：
  - a. 屋顶损坏
  - b. 结构损坏
  - c. 商品/产品损失
3. 如有需要, 联络员工的紧急联络人。

**若屋顶漏水：**

- 用塑胶布覆盖商品、货品和设备。
- 漏水处放置空垃圾桶。
- 将商品抬高, 至少离地一个栈板高度。
- 用绳子围起有损坏的地方及区域。

**若建筑物内有积水：**

确保没有电力危险，并确认食品未受污染。使用刮水器、扫帚或清洁机将积水推出建筑物。

**记录所有事件/支出费用：**

要确保现场负责人记录并存档所有因紧急情况而引起的事件及支出费用。

**危险天气的严重程度定义：**

<b>冬季风暴观察：</b> 48 小时内可能出现严重且危险的冬季天气。	<b>龙卷风警报：</b> P 龙卷风观察：观察区域内或附近可能出现严重雷暴与龙卷风。
<b>冬季风暴警报：</b> 预计将有大雪，12 小时内至少 6 吋、24 小时内至少 8 吋，或至少 0.5 吋的冰珠(sleet)堆积。	<b>龙卷风警报：</b> 龙卷风即将发生或正在发生。请立即寻找避难处所。
<b>极端寒冷天气警报：</b> 持续风力将导致体感温度达到华氏 $-20^{\circ}\text{F}$ 或 $-25^{\circ}\text{F}$ (视地区而定)，且持续至少 3 小时。	<b>注意炎热潮湿天气：</b> 预计白天体感温度达 $95^{\circ}\text{F}$ 至 $99^{\circ}\text{F}$ ，连续两天至少持续 2 小时，或单日达华氏 $100^{\circ}\text{F}$ 至 $104^{\circ}\text{F}$ 并持续至少 2 小时。
<b>暴风雪警报：</b> 持续风速或频繁阵风达到至少 35 英里/小时，伴随大量降雪和/或吹雪，预计 3 小时以上能见度将低至不足 $1/4$ 英里，且持续 3 小时以上。此期间必须以暴风雪为主要天气状况。	<b>沿海洪水泛滥警报：</b> 预计中度或严重的沿海洪水将损坏财产，并/或威胁生命安全。
<b>山洪暴发警报：</b> 预计或正在发生大量洪水迅速流入原本干燥区域，或溪流水位突然超过预定洪水警戒线。	<b>风暴潮警报：</b> 预计在指定区域(通常于 36 小时内)将有海水涌入内陆，造成威胁生命的淹没。
<b>热带风暴监测：</b> 热带气旋带来 34 至 63 节 (39 至 73 英里/小时)或以上的风速，可能在 48 小时内构成威胁。这些风可能伴随风暴潮、沿海洪水和/或河流泛滥。	<b>热带风暴警报</b> 当热带气旋相关持续风速达 34 至 63 节 (39 至 73 英里/小时) 或以上，且预计在 36 小时内出现时，即发布热带风暴警报。此风可能伴随风暴潮、沿海洪水和 / 或河流泛滥。

**飓风监测:**当热带气旋持续风速达 74 英里/小时 (64 节) 或以上时, 若在 48 小时内可能对沿海或内陆地区构成威胁, 即会发布此监测。这些风力可能伴随风暴潮、沿海洪水和/或河流泛滥。监测表示有飓风状况的可能性, 但不保证一定会发生。

**飓风警报:**当飓风相关持续风速达 74 英里/小时 (64 节) 或以上, 且预计在 36 小时内影响沿海或内陆地区时, 即发布飓风警报

## 水灾/洪水(水浸)

**若有洪水(水浸)威胁：**如在商店附近发现洪水迹象：

1. 监测天气状况。
2. 必要时联络员工的紧急联络人。
3. 准备将所有商品、贵重物品、机械设备与电子用品抬高至至少离地12吋(最少一呎) (可用栈板)。
4. 必须熟悉如何关闭各项公用设施 (如水源、电源、燃气)。

**水灾/洪水泛滥(水浸)监测：**有发生洪水的可能性。请收听 NOAA 广播。准备好随时疏散及撤离。请收看或收听当地电台和电视台了解最新资讯。

**洪水警告：**洪水已经发生或即将发生。立即采取防范措施，并准备前往高处避难。如接获通知，应立即撤离及疏散。

如在商店附近发现洪水情况：

1. 开始堆放沙袋。
2. 检视防止水源污染的程序。复查水污染处理程序。
3. 确保所有商品、贵重物品与机械设备已被抬高。
4. 在总电源开关关闭电力。当需要疏散及撤离时，关闭紧急发电机 (如需要)。确保所有电器已拔掉，以避免恢复供电时触电。
5. 在水浸时，保护好餐具、设备、布巾、包装和一次性用品，避免接触或污染。

如顾客与员工的安全受到威胁，及或接获撤离命令，应立即疏散及撤离商店。

请参阅「[撤离及疏散计划](#)」。

若不影响人员安全，请保护现金/商品。

1. 关闭并上锁所有收银台/收银机。
2. 把现金 / 控制管理办公室的保险箱和房门锁好。

在水灾/洪水退去后：

1. 记录所有损坏情况，并致电保险公司报告。

2. 小心进入商店，并确保相关人员谨慎进入设施。
3. 设施 / 维护人员必须在重新送电前检查电力系统。
4. 联络当地建筑部门及其他相关机构，以确定建筑结构是否安全并获准使用。
5. 进行全面清理时，须确保员工健康与安全。清洁并消毒所有设备和用具。
6. 尽快将可挽救与不可挽救的食品、设备、用具、布巾及一次性用品分开/分类。
7. 妥善处理不可挽救(使用)的物品。

### 清理操作指南

- 所有受损的食品设备、用具、布巾及一次性用品必须销毁并妥善处理。
- 地板、墙面、家具、地毯、器具与设备若损坏严重无法挽救，必须移除并视需要更换。
  - 受影响的墙壁、地板及设备表面必须用肥皂和清水清洗、冲洗，并加以消毒。地毯应移除或以蒸气清洗。
    - 移除潮湿材料，无法有效清洗和消毒的材料必须丢弃。
    - 清除所有积水。
    - 清洁并消毒受影响区域的所有器具与设备。
    - 用清洁剂溶液清洁地板、设备及其他受影响区域，之后再以清水冲洗。
    - 用稀释漂白水制成的清水消毒溶液 (每5加仑水加入8盎司漂白水 = 500 ppm氯溶液) 消毒地板与其他受影响区域。
    - 让受影响区域及地方自然风干。
    - 清洗或丢弃接触过水灾/洪水的拖把头及其他清洁工具。
    - 替代方法(其他做法)：聘请具有洪水后食品场所清理专业经验的清洁公司。
  - 受污染的食物、布巾及一次性用品
  - 丢弃所有曾接触洪水的食品 (无论是否有包装)
  - 清洗所有接触过洪水的布巾或制服。
    - 与其他布巾分开清洗。
    - 使用漂白剂。
    - 使用烘干机(干衣机)。
    - 丢弃所有接触过洪水的一次性用品。

### 记录所有事件/支出费用：

确保要记录并存档所有因紧急情况引起的事件与费用。

更多资讯请参阅 Ready.gov Business 商业-[FLASH Inland Flooding Toolkit \(内陆水浸/洪水工具\)](#)

具资料包)

### (水灾)洪水后食品处理评估

水灾/洪水后可能携带淤泥、污水、油类或化学废物，若食品包装受到污染，即使仅是外部污染，也可能使风暴受损食品不适合食用。凡接触过洪水的食品或食品包装材料，应全部丢弃。几乎没有食品或饮料在接触水灾/洪水后能够挽救。在某些情况下，金属罐头或硬质塑料容器中的食品可能可以挽救。然而，罐头的状况仍有保存限制因素。若生锈、污泥或标签损坏，则应直接弃置。

水灾/洪水后可能使食品变得不安全，不适合食用。

尤其在包装受到污染时，食品将不适合食用。若有洪水覆盖、溅到、滴落或渗入包装，应丢弃以下食品：

- 暴露(未受保护的食品 / 无包装)食品、散装食品、新鲜农产品、肉类、家禽、鱼类及鸡蛋。
- 任何使用纸、塑胶、布或纤维包装的食品。
- 纸板盒装食品，即使内容看似干燥，如谷类、义大利面、米、盐。
- 带带纸板封口的食品 (如美乃滋、沙拉酱) 或铝箔 / 玻璃纸包装。
- 玻璃瓶装食品，包括尚未开封的蜡纸、箔纸、玻璃纸或布料封口的瓶装食品。
- 皇冠瓶(crown-capped)盖、易拉环、软木塞或旋盖瓶装的食品、液体或饮料。
- 所有已开封的容器与包装；袋装或筒装食品。
- 有凹陷、渗漏、鼓胀或生锈的罐头。
- 被洪水冲散、偏离原储存位置的罐头 (可能有针孔或封口裂缝)。
- 没有完整标签资讯的罐头不得销售，因此标签受损的罐头应予丢弃。

## 水灾/洪水后食品处理评估

- 把**报废**食品移到指定的**报废存放区**，**远离备餐区和设备存放处**。必须放在有盖**垃圾桶**或**隔离区**，避免**误用**或**污染**其他食品。
- 如果食物要留低等**供应商记帐**，就要**清楚标示**「**不得出售**」，**并放在冷藏处**，与**其他食物**分**开**保存。
- **丢掉**的**冷藏**食品可以由**供应商**或**经销商**登记作为**记录**。
- **必须记录**食物的**种类**、**数量**、**成本**，以及**丢弃**的原因，好让**保险**和**监管单位**使用。
- 少量需**丢弃**的食品可用**清洁剂**（如漂白水）处理后，放置于**设施外**的有盖**垃圾桶**。
- 大量需**丢弃**的食品**应**放置于安全地点的有盖**垃圾桶**中，**并尽快**由**专业废弃物处理公司****清运**。
- 所有食品**废弃物**必须依**州与地方相关规定**，送至**合法有牌(认证)**的**垃圾处理场**处理。
- 在送交食品**废弃物**前，**应先联络当地垃圾收集场**，确定会接收。

## 产品污染

### 情况评估：

- 确认污染范围。
- 决定是否需要通知公共机构。
- 如怀疑食源性疾病，应立即停止销售可能受污染的食品，拨打 911 或通知波士顿公共卫生卫生局。
- 如怀疑有人故意干扰/破坏食品(产品被动手脚)，应立即联络执法部门并保护可能的证据。

### 尽快采取措施，减低风险/接触

- 如有需要，将产品下架。
- 判断是否需要发布公开公告。
- 确定是否需要召回产品。
- 如适用，制定召回产品的处理程序。。
- 决定产品的最终处置方式。

### 记录所有事件/开支费用：

务必记录并存档所有因紧急情况造成的事件与开支费用。

## 冷藏故障 / 食品安全

如冷藏或热保温系统发生故障：

1. 尝试找出故障原因
2. 通知该区域员工
3. 停止销售受影响的产品
4. 将受影响的区域封锁起来
5. 开始进行温度监控程序
6. 联络相关服务厂商
7. 必要时联络员工的紧急联络人
8. 按照以下步骤执行，直到温度恢复正常

## 若接获停电警告，应采取的应对措施

采取措施确保热食保持热度，冷食保持低温。将冰箱和冷冻柜调至最冷设定。停电时，必须记录停电开始的时间。

## 停电时应采取的应对措施

目标是在尽可能长的时间内保持热的食品，高于华氏135度，冷的食品低于华氏40度，并持续监测温度以判断食品是否仍安全食用。

### 热的食品

- 勿将热食放入冰箱或冷冻柜中。
- 在蒸气台下面用酒精膏燃料(固体酒精燃料罐)，以保持食物温度在华氏 135度或以上。

### 冷的食品

- 尽量保持冰箱与冷冻柜门关闭。
- 如果可以，把冷藏食品集中放置，以保持更长时间的低温。
- 将所有开放式冷藏及冷冻柜覆盖特别系直立式柜。

注意：使用干冰冷却食品可能导致二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 积聚，造成危险。

如无法做到以下事项，请勿制备食物：：

- 正确清洗、冲洗并消毒器具。
- 开启及打开排烟罩和补风系统。(有毒烟雾可能造成严重伤害或死亡)。
- 保持食材准备区有足够照明以安全处理、清洁与消毒。
- 有热水或足够水压可用。
- 保持安全的食物温度。

## 恢复供电后应采取的措施

- 检查食品内部温度。
- 如果可以，将冷藏及冷冻设备中的食品包装分开，以加快重新冷却。
- 将所有可能曾经处于温度危险区的潜在危险食品丢弃。

检查潜在危险食品是否可以保留，或必须丢弃。

### 热食

- 如果停电 **2 小时内**，食物温度降到华氏135度 以下，还能卖，但要符合以下其中一个条件：把食物加热到华氏165度，并保持在华氏135度 以上；或者在**复电后 2 小时内**迅速降温到华氏 **41度** 以下。

- 若停电**持续超过 2 小时**，食品不得出售

### 冷食

- 若停电**持续不足 2 小时**，且食品温度为华 **45度**或更低，则可出售。若食品温度介于华 **46度**至 **50度**之间，必须立即在 **2 小时内**将其冷却至华氏 **41度**或以下。
- 若停电**持续 2 至 4 小时**，食品低于华氏**45度**时可出售，但必须在 **2 小时内**冷却至华氏 **41度**或以下。若食品温度介于华氏**46度**至 **50度**，则必须在 **1 小时内**冷却至 **华氏41度**或以下。若食品高于华氏**50度**，则不得出售。
  - 若停电**持续4小时或以上**，食品若为华氏**45度**或以下，且能在**1小时内**降至华氏 **41度**或以下则可贩售。若高于华氏**45度**，不得贩售。

### **处置不安全食物**

若有**疑虑**，请直接丢弃。若需**销毁**食品，应**记录**食品**种类、数量**及**处理原因**，以便**保险与监管**用途。少量食品可用**清洁剂**（如漂白水）处理后，放入设施外的**垃圾桶**。大量食品**应**放入有盖容器中，并**联络**废弃**物**处理公司或**当地**垃圾**场**询问正确的**丢弃**处置。

### **恢复正常作业**

在**恢复**制备和 / 或**销售**潜在**危险**食品之前，应先**确认**以下**事项**：

- 所有**不安全**、可能**有风险**的食品都**已被丢弃**。
  - **电力与燃气供应已恢复**。
  - 确认所有**断路器**已按**需要**正确**复位**。
  - 所有**设备与设施**均**正常运作**，包括：照明、冷藏、热保存、通风及厕所**设施**
  - 确保有**安全的热水**和**冷饮用水**可以**用**来**洗手**和**洗碗**。

**若您的设施被卫生部门勒令关闭，必须等待官方批准后方可重新营业。若您的设施被卫生部门关闭，则必须保持关闭状态，直到获得正式批准方可重新开放营业。**

### 源受污染 / 煮沸用水令通知

如果您已被通知水源受污染，或当地自来水部门 / 市政府已发布「煮沸用水公告」：

联络店铺管理层，并在必要时通知员工的紧急联络人。

### 冰与饮料

- 关闭供应汽水、冰块、饮用水、喷雾机等设备。
- 丢弃所有存放在冰槽中的冰块。仅可使用商业/厂生产的冰块。
- 关闭咖啡机、冰茶机及饮水机。

- 食品准备与烹饪
- 丢弃在发现水源污染之前、使用该水源制备的所有即食食品。
- 使用已清洗的产品，或以煮沸水或瓶装水清洗。
- 请用瓶装水或已经煮沸过的水，来制作即食食品\*。
- 烹饪时请使用瓶装安全水或经核可的公共水源运来的水。

### 洗手

- 使用加热过的瓶装水、煮沸水，或经核可公共水源运来的安全水。
- 或先用自来水洗手，再使用干洗手液。
- 处理即食食品时必须戴上手套。

### 清洁与消毒

- 使用现有系统，并确保消毒溶液使用正确浓度。

### 污染后/解除煮沸用水令后：

- 冲洗水龙头、咖啡壶、饮水机及饮料机至少5分钟。
- 依制造商指示清洁并消毒咖啡及饮料设备。
- 若设备内含滤芯，应予以更换。

### 制冰机

- 冲洗制冰机入水管线。
- 关闭机器后方的供水阀门，并将水管与制冰机入水口分离。
- 重新将水管连接到制冰机入水口。
- 打开水(阀)门。
- 冲洗机器内部水管。
- 制冰一小时，并将该批冰块丢弃。

### 抢劫事件

#### 处理程序：

1. 若您正目击犯罪，请移动至安全地点。切勿试图追赶劫匪。如有能力，协助行动不便者至安全地点。

2. 拨打 911。
3. 若情况安全, 请记录劫匪特征、他们逃走用的车辆, 及车牌号码。
4. 必要时联络员工的紧急联络人。
5. 记录事件并完成警方报告。

#### **请勿触碰或移动犯罪现场**

确保封锁现场与周边区域, 防止任何人进入。

#### **社会动荡(骚乱)**

若区域/地区/公司/政府当局下令, 应立即关闭设施:

1. 撤离所有非必要留守的访客与员工。请参阅[「撤离及疏散计划」](#)。
2. 保护金钱与商品。
3. 确保商店安全。

在不危及人员安全的情况下保护金钱与商品：

3. 关闭并锁上所有收银台/收银机。
4. 锁好现金/控制办公室的保险箱及门。

因应社会动荡，确保商店安全：

1. 打开所有停车场灯光并关闭室内照明。若设有摄影机，确保正在录影。
2. 按照指示，实施门窗加固或木板封闭程序。
3. 确保所有外围开口安全：
  - a. 防火门
  - b. 屋顶出口
  - c. 装卸门/货物出入口
4. 收集所有灭火器并放置于各入口附近。
5. 检查手电筒位置并更换新电池。
6. 启动所有商店警报系统。
7. 确保所有洒水系统阀门锁定在「开启」位置。
8. 移走位于建筑物周边的纸制栈板及各类易燃物。

记录所有事件/费用：

确保记录并存档所有因紧急状况而产生的事件与费用。

## 网路攻击

### 若怀疑或确认发生网路攻击：

工作人员须留意系统运作，一旦发现异常行为应立即通报。

### 处理程序：

- 留意异常活动 (例如：信用卡异常刷卡或被拒、不明帐户出现在信用报告中、您未发表的社交媒体贴文、他人收到您没有寄出的电子邮件等)。
- 把有问题的装置从网路上移除，以控制问题及威胁扩散及恶化。
- 更新防毒程式，**检查并清理设备**，或直接关机送专业维修。
- 立即通知 **IT 资讯部门、安全小组或受托服务供应商 (MSP)**。
- 确保保存相关证据，**将攻击过程详细纪录** (例如：错误提示、时间、受影响的系统)。

### 威胁等级：

- 可疑活动**：异常登入尝试、未授权存取或系统变慢。**报告资讯部并密切监控**。
- 活跃网路攻击**：确认有恶意软体、勒索病毒、资料外泄或系统遭破坏。**应立即隔离受影响的系统并启动应变程序**。
- 正在发生的网路攻击**：一旦确认有恶意程式、勒索病毒、资料外泄或系统遭入侵，**须立即即将受影响系统隔离，并启动应变程序**。
- 严重系统故障**：**关键系统大规模中断或失控**。**立即执行全面的事件应变与灾难复原机制方案**。

### 如发现组织内部遭受网路攻击：

- 限制存取**关键系统**以防止进一步扩散。
- 更改所有密码，**并启用多重身分验证 (MFA)** (如尚未启用)。
- 判断敏感资料是否已外泄，并评估可能的法律责任**。
- 遇到资料外泄时，要按照法律要求去报告**。
- 在可行情况下，**应立即将关键资料备份**。
- 将关键档案另存有离线版本以确保安全**。

### 资料复原措施：当发生资料遗失或系统受损/受影响时

- 与**网路安全专家**合作，以排除风险并重建系统。

2. 如有资料盗窃或财务诈骗，须报警处理。
3. 若法律要求，须通知受影响的相关人员：如客户或员工。

**清理与未来的防范：**

- 进行全面的安全审核，以找出漏洞。
- 实施更严格的安全措施（例如：防火墙、端点(endpoint)防护、员工训练/培训）。
- 事件结束后，留意并追踪任何进一步的可疑活动。
- 根据经验教训，改进并更新应变计划

**更多防范提示与工具，请参阅：**

- [StopThinkConnect.org](http://StopThinkConnect.org)
- [Ready.gov/网络安全](http://Ready.gov/网络安全)
- [Boston.gov/网络安全](http://Boston.gov/网络安全)
- [Cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses](http://Cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses)
- [全球网络联盟:小型企业工具包](http://全球网络联盟:小型企业工具包)

**记录所有事件/费用：**

确保详细记录与存档所有因紧急状况导致的事件与开支费用。