

食品安全事故处置规范

第一章 总则

第一条【目的】为规范乐动体育外卖平台商户发生食品安全事故处理流程，维护乐动体育外卖平台正常经营秩序，根据国家相关法律法规，商户相关协议和管理规范，特制订本规范。

第二条【适用范围】本规范适用所有乐动体育外卖平台商户提供网络订餐发生食品安全事故后的应急处置工作。

第三条【定义】

1、乐动体育外卖平台（以下简称“平台”）：指为商户提供外卖展示及交易信息的网络服务平台，包括但不限于乐动体育外卖客户端、乐动体育外卖关联方平台及/或客户端等。

2、商户：即入网餐饮服务提供者，指在乐动体育外卖平台开展经营活动并向用户提供商品、服务的法人、自然人或其他组织。

3、用户：指在乐动体育外卖平台注册、接受平台规则，并可通过乐动体育外卖平台与商户达成订单的消费者。

4、食品安全事故：指食物中毒、食源性疾病、食品污染等源于食品，对人体健康有危害或者可能有危害的事故。

第二章 基本内容

第四条【基本原则】食品安全事故处置，坚持以人为本，减少危害、统一领导、科学处置、高效配合的基本原则，把保障公众健康和生命安全作为事故处置的首要任务，积极配合食品安全监管部门，协同查找原因，控制风险，最大限度减少食品安全事故造成的人员伤亡和健康损害。

第五条【应急预案】平台根据有关法律法规和各地实际情况，制定食品安全事故应急预案。应急预案内容主要包括食品安全事故分级、预防预警机制、处置程序、应急保障措施等。

第六条【畅通渠道】平台建立食品安全事故投诉热线并向社会公示，及时接收食品安全事故信息，自觉接收广大消费者和政府职能部门、新闻媒体的社会监督。

第七条【资源保障】平台成立食品安全领导小组，负责对食品安全事故的统一领导和指挥工作，研究制定相关食品安全事故应急处理措施，指挥和协调有关部门做好食品安全事故应急处理工作，加强应急处理相关知识、业务技能培训，组织应急事故处理演练。

事故处理期间，食品安全领导小组及相关人员应确保 24 小时信息通讯畅通。平台、商户应及时提供食品安全事故应急处理所需的设施、设备和物资。

第八条【事故报告】根据食品安全事故的发生、发展、处理进程等，每一起食品安全事故都须有初次报告、进展报告和总结报告，以便于平台在相关方面改进及借鉴、总结。

初次报告内容：发生事故的单位、地址；受害者的发病时间、发病人数、临床症状及体征；医疗单位、地址，抢救医疗的基本情况；事故现场采取的措施和调查处理的工作进度；事故原因、性质的初步判断；需相关部门协助事故救援和处理的有关事宜；事故的报送单位、签发人和联系电话及报送时间。初次报告应在知悉事故后立即报告。

进展报告内容：事故发展与变化、处理进程、事故原因等，在进展报告中既要报告新发生的情况，也要对初次报告的情况进行补充和修正。

总结报告：事故鉴定结论、对事故的发生和处理进行总结，分析其中原因和影响因素，提出今后对类似事件的防范和处理建议。总结报告应在事故处理结束后7个工作日内上报。

第九条【事故处置】发生食品安全事故后，平台将按照食品安全事故应急预案立即进行对事故处置，与相关部门进行调查处理，研究相应对策，采取措施防止或者减轻对社会的危害，避免因安全事故连带产生更多的安全隐患。

第十条【分级处理】食品安全领导小组接到食品安全事件报告后，应以下分类采取相应措施：

（一）发生单起食品质量突发事件投诉，人数在1-2人，食品安全领导小组立即派相关人员到现场调查相关情况、分析确切原因。

（二）发生单起食品质量突发事件投诉，人数在3人以上或同一天内针对同一商家发生两起及以上食品质量突发事件投诉，安全领导小组立即派相关人员到现场调查相关情况、分析确切原因，并及时寻求食品安全监管、卫生疾控、医疗单位等机构的帮助。

以上食品安全事件如经分析、排查，如确为商户食品引发的，应立即通知相关用户并联系好医疗单位做好对已食用本批次食品、可能发病的用户的相关医疗措施，并且向食品安全监管部门报告，请相关部门协助解决。

（三）出现下列情况的重大食品安全事故，食品安全领导小组应在第一时间向食品安全监管部门等书面报告，由上述监管部门部署事故应急措施，同时乐动体育外卖平台调动一切可用力量进行应急处理：

- 1.一次出现由于食品安全问题引发的发病人数在50人以上；
- 2.发生群体性食用食品发病事故，并有人员死亡的；
- 3.引发发病的食品扩散未得到控制，死亡人数在继续增加的；
- 4.其它可能造成严重社会影响的食品安全事故。

第十一条【处理方案】平台在接到因网络订餐发生的食品安全事故的相关报告或信息后，积极配合食品安全监管、卫生疾控等相关部门，根据事故调查情况、评估结论等，依法形成相应的事故处理方案。

（一）对发生食品安全事故的入网商户，依据相关法律法规和平台规则，依法采取置休、停止平台服务等必要措施；

（二）协助相关部门，督促商家对可能导致食品安全事故的食品及其原料，以及确认属于被污染的食品及其原料作出合理处置，防止危害扩散；

（三）协助相关部门，督促商户并充分利用平台资源，积极开展应急救援工作，组织商户和相关人员救治因食品安全事故导致人身伤害的人员，并积极完成事故善后工作。

第十二条【违规处理】对于发生食品安全事故的商户，平台将依据《乐动体育外卖商户线上管理规范》等平台规则对商户进行警告、置休整改、临时下线或永久下线处罚。商户存在严重违法犯罪行为的，平台将交由行政管理机关或司法机关追究商户行政或刑事责任。

第十三条【长效机制】举一反三，开展针对食品安全事故的分析总结，加强面向其他在网商户的食品安全培训教育，利用相关案例开展食品安全警示教育。帮助在网商户不断提升食品安全意识和技能，形成食品安全保障的长效机制。

附则

第十四条【规范变更】乐动体育外卖有权对本规范内容进行修改、补充或更新，并在该规范生效前通过乐动体育外卖商户后台管理中心、乐动体育外卖网站公告等方式予以公告，上述公告一经发布即视为已经单独通知到每一家使用乐动体育外卖服务的商户；若商户在本规范内容修改、补充或更新公告后继续使用乐动体育外卖提供的服务，即视为商户同意遵守修改、补充或更新的规范。

第十五条【规范效力】本规范作为商户与乐动体育外卖所签署协议的附件，与协议具有相同法律效力。商户违反本规范的，按照本规范、双方协议及其他管理规范进行处罚。

第十六条【规范溯及力】发生在本规范生效之日前的行为，适用当时的规范进行处理；发生在本规范生效之日后的，适用本规范。

第十七条【生效】

本规范最新修订日期为 2022 年 2 月 7 日，自发布之日起 7 日后生效。