

[組織標誌]

[請在此填寫機構名稱]

緊急行動計劃

(Emergency Action Plan)

年 月 日

免責聲明

這份《緊急行動計劃範本》由波士頓市緊急事務管理辦公室設計，主要是幫助商戶與企業打好基礎，好建立一個完整的防災、應變和復原營運計劃。請注意，本範本不是用來取代任何法律、規定、標準或 **職業安全與健康管理局OSHA** 要求的。它也不是地方、州或聯邦法規的替代品，更不是業界標準的取代。企業在使用這份範本時，應同時遵守所有相關的法律和規定。

這個範例表格提供了緊急行動計劃的基本內容。

不過，每家公司都要仔細檢查相關規定，並依自己的運作方式、流程和需求來做修改。除了括號裡建議的部分外，還可能需要更多調整，才能建立一個真正有效、合身的計劃。



目錄

1. 緊急行動計劃	3
啟動計劃	3
S通訊及溝通程序	3
疏散及撤離計劃	5
就地避難	6
職場暴力處置程序	7
財產與設備安全保護	9
2. 緊急應變指引	10
火災	10
醫療緊急應變計劃	12
炸彈威脅	14
可疑物質(包裹／信件)	15
經血液傳染的病原體	16
停電	17
汽油／化學品外洩	18
天然氣或石油氣(丙烷)洩漏	20
自來水管破裂(爆水管)	21
極端天氣	22
淹水泛濫	25
洪水災後處理	27
產品污染	29
冷藏設備故障／／食品安全	30
自來水/水源污染／煮沸飲水通知	33
搶劫事件	34
社會動盪/ 群眾騷動	35
網路襲擊	36

緊急行動計劃

《緊急行動計劃》能幫助公司在面對各種緊急突發狀況時應對指引，例如醫療事故、火災、洪水或潛在威脅等。這些狀況可能需要大家撤離、就地避難、保護財物和設備，或採取其他行動，來避免受傷、損失生命，或造成財產損害。

啟動計劃

遇到生命受到威脅或財產緊急狀況時，員工應先撥打 9-1-1。發生業務營運中斷時，應聯繫 [批准機關/部門] 啟動本計劃。本計劃所稱之「業務營運中斷」定義如下：

1. 對營運造成嚴重中斷或構成威脅；或
2. 突如其來或即將發生的緊急情況，預計會對企業營運產生影響。
3. 【請寫下和你們公司相關的其他啟動情況】

溝通及通訊聯絡程序

請依下列指引與系統，在緊急或中斷期間維持充分溝通。如需更多資源，請查看當地的商業改善區 (BUSINESS IMPROVEMENT DISTRICT) 或 主街 (MAIN STREET) 組織是否有提供資源。；另可參閱《業務繼續營運計劃範本》；另可參閱《業務繼續營運計劃範本》之 [附錄 F—資源](#) 取得資訊。

事故偵測/發現與報告

報告緊急事件：遇火災、醫療事故或其他危及生命之情況，立即撥打 9-1-1，確保第一線救援單位能即時獲報；更多資源可參見 [附錄 F—資源](#)。

- **員工通知：**無論在業務營運時段或非業務營運時段，均應即時向員工通報任何業務中斷或突發事件。內容應包括工作進度更新、後續安排，以及安全指導。相關警示與通知系統說明如下。
- **非典型緊急狀況：**如果發生像 IT 電腦系統故障、供應鏈出問題，或社區裡的突發事件，要馬上通知有關的團隊、主管和相關合作夥伴，以協調應對工作。

警報與通知系統

請使用下列系統通知大家該採取的安全行動（例如：撤離及疏散、就地避難、封鎖地方），並把重要的最新消息告訴員工和合作夥伴。

	系統	所在位置 / 控制面板或進入點
警報系統	火警警報	
	廣播系統	
	其他（說明）	
	電子系統	
訊息通知系統	電話聯絡通知網（系統）	
	向無線通訊器	
	其他（說明）	

要負責監督上述系統，好確保在中斷、緊急給突發狀況和營運復原的過程中，對內對外的訊息都能傳達**清楚**、正確又及時。

警報與通知訊息

請使用以下範本，以確保在緊急情況發生時，能**清楚**且一致地發佈更新訊息。使用上述的警報與通知系統來傳達以下內容。

各位員工與顧客請注意，這是一則緊急公告。

注意！**[插入地點]** 報告 **[插入緊急事件插入地點]**。為確保安全，請立即 **[插入適當行動：疏散、就地避難等]**。

[附加指示]。

緊急應變人員正在**趕**來。請遵從員工指示，前往 **[指定安全區域]**。保持冷靜，並在需要時協助他人。

撤離及疏散計劃

當緊急警報響起或接獲疏散指令時，員工必須立即從逃生路線圖所示的最近出口離開建築物。

1. **行動不便的員工或顧客** 請前往大樓內的 **[疏散協助區域]**與指定協助人員會合，以便安全撤離。
2. 指導顧客或訪客前往最近的緊急出口。
3. 離開時請關閉所有門，但保持未上鎖，以便緊急人員進入。
4. 所有人應前往位於 **[指定室外集合區域]** 的集合點。經理將清點員工人數並通知 **[負責人員]**，依據員工名冊與訪客登記表確認所有人員是否到齊。若有人員失蹤/失聯，應立即向緊急應變人員報告。
5. 除非獲得緊急人員許可，否則不得在疏散後重新進入大樓。所有員工必須留在集合區域，直到執法人員確認可以安全返回，或給予進一步指示。

請附上緊急逃生路線圖

就地避難程序

在某些緊急情況下（例如：惡劣天氣、危險物質洩漏或社會動亂），可能需要就地避難。就地避難的指令將透過先前提及的警報與通知系統發布。

任務分配	姓名/聯絡方式	位置
小組領隊		
監測天氣和新聞，接收最新指示與警報		
指導外部人員進入大樓		
引導員工前往室內空間（如可，移至二樓或以上）		
關閉通風系統並封閉進氣口		

通風系統控制		
空氣處理機組、風機房或進氣口		

就地避難程序

1. 引導員工進入室內，並管制出入口，關閉和保護營業場所。
2. 建築物安全措施
 - 關閉並上鎖所有門窗、通風口、百葉窗，必要時關燈。
 - 系統位置如上表所示。關閉暖氣、通風和空調 (HVAC) 系統，以防外部空氣進入。系統位置如上表所示。
3. 指定避難區域：
 - 前往【指定避難區域/地方】（少窗或無窗之室內空間，如庫房或會議室）。前往【指定避難區域】
 - 確保空間足夠容納所有員工和顧客。
4. 聯絡緊急聯絡人：員工和顧客應在安全情況下通知緊急聯絡人，報告所在位置並確認安全。
5. 確保於【指定地點】儲放避難物資，包括：急救箱、手電筒與電池、緊急聯絡名單、電池供電收音機、飲水與不易腐壞零食。
 - 急救箱
 - 手電筒和電池
 - 緊急聯絡人名單
 - 電池供電的收音機
 - 水和不易腐爛的零食
6. 通訊：使用電池式收音機或手機掌握最新資訊，與主管機關保持聯絡並定期向員工更新。

7. **保持避難：**在接獲緊急人員的正式通知前，不要離開避難區域。

事件結束後

- 當就地避難命令解除時，緊急人員或地方官員會發出解除警報。
- 員工應依照指示，決定是返回工作區，還是如環境仍然不安全則撤離建築物。

職場暴力處置程序

發生職場暴力事件時，須立即採取措施，保障現場所有人員安全：

1. **識別威脅：**保持冷靜評估情勢，安全時撥打或簡訊 911。
2. **保護區域：**
 - a. 鎖好門窗並關燈。
 - b. 用重物或其他可用物品堵住入口。
3. **保持安靜並隱蔽**
 - a. 關閉手機與裝置聲音。
 - b. 遠離窗戶和門口，保持隱蔽。
 - c. 保持安靜，避免引起注意。
4. **在安全時溝通及通訊：**
 - a. 使用簡訊或無聲方式向當局提供資訊。
 - b. 如被困，向救援人員報告所在位置。
5. **遵從執法人員指示：**完全遵照指示。
 - a. 保持雙手可見，避免突然動作。

事件結束後

- 等待執法人員或緊急人員的解除警報。
- 檢查員工和顧客的狀況，必要時提供急救。
- 配合當局調查，並確保採取適當的後續支援（例如為受影響的個人提供諮詢輔導或心理支援）。

財產與設備安全措施

在疏散情況下，可能需要妥善保護某些物品，以減少對建築物和人員的風險 (例如:保護敏感或貴重/有價值的文件，或關閉設備以防止危險物質洩漏)。請採取以下措施來確保財產與設備安全：

- 確定需要保護的物品。
- 注意每件物品的位置。
- 提供保護財產或設備的說明。

- 估算安全流程所需的時間。

財產或設備	財產或設備的位置	保護財產或設備的指示	完成保護所需時間

負責保護系統或公共設施的員工，必須能夠判斷何時繼續作業已不再安全。當必要的財產或設備已經妥善保護，或是情況變得過於危險時，員工應立即停止作業，使用最近的逃生路線疏散及撤離建築物，並在指定的集合地點集合。

2. 緊急應變指南

火警

如有人報告火警，請立即拉下火警警鐘（如有設置且尚未啟動），提醒所有人疏散。然後撥打 911 通知消防部門。請提供以下資訊：

- 公司名稱及街道地址
- 火警性質 (例如：電氣火警、油脂、紙張、化學品)
- 火警位置(建築物/大樓與樓層)
- 火警警報類型 (例如：偵測器、警報器、灑水系統)
- 火警警報位置 (例如：建築物/大樓和樓層)
- 火警報告人姓名
- 回電電話號碼
- 疏散小組——負責指揮員工和訪客的疏散。

操作程序

1. **疏散及撤離：**沿著撤離路線將大樓內的人員撤離到戶外的主要集合區。
2. **引導：**引導大樓人員使用樓梯並朝遠離火源的出口撤離。
3. **禁止：**禁止使用電梯。
4. **清點所有人員：**在集合區清點所有員工與訪客人數。
5. **會合消防部門：**向消防部門報告是否所有人員均已清點，是否有人受傷，並更新緊急狀況及已採取的行動。如有需要，提供大樓平面圖、鑰匙及其他協助。

滅火器的位置

位置

消防系統

請記錄消防系統的類型、位置、保護區域或危險點，以及使用指示。如有不確定，請聯繫業主或大樓管理人。

系統類型	位置	出入口(操作入口)//說明
灑水系統	控制閥(閥門控制器)	
	控制閥(閥門控制器)	

	控制閥(閥門控制器)	
消防泵		
特殊滅火系統		

(請插入消防設施與系統平面圖)

醫療緊急應變計劃

1. 聯絡緊急醫療服務：立即撥打911並提供以下資訊：
 - 傷者人數

- 傷者的具體位置
 - 涉及的任何危險
 - 提供緊急人員的進入方式與入口位置資訊
2. **進行急救：**如有能力，請為受傷者提供急救。經過培訓的員工名單和可用的急救用品列於下方。
 3. **引導緊急人員：**在安全情況下，請安排人員到外面迎接 **EMS(緊急醫療人員)**，並帶領他們前往傷者位置。

員工已完成的醫療訓練

訓練	姓名
急救	[填寫姓名]
(CRP) 心肺復甦術	
(AED) 自動體外心臟去顫器使用	

醫療設備位置指南

醫療設備種類	位置
(AED)自動體外心臟去顫器	[填寫姓名]
急救箱	
止血套組	

在波士頓市內設有自動體外心臟去顫器 (AED)的商業/營業場所，應將其具體位置報告給波士頓緊急醫療服務 (Boston EMS)，網址為：[Report AED Location](#)。此資訊可在緊急情況下協助旁邊的人與急救人員。



遇到炸彈威脅時，迅速且冷靜地應對：

1. 撥打 911
2. 使用事故報告表並記錄所有資訊。
3. 關閉以下電子設備（例如）：
 - a. 傳呼機/傳呼系統
 - b. 緊急警報系統 (EAS) (例如：大型通知系統、廣播系統、緊急簡訊警報系統)
 - c. 雙向無線電對講系統
 - d. 手提電話
 - e. 無線電頻系統
4. 如有需要，聯絡員工的緊急聯絡人。

注意：

這個搜查和配合警察部門一起進行。請勿自行開始搜查。政府部門可能會要求你協助。

如出現以下情況，必須撤離建築物：

- 大樓內發現疑似爆炸裝置。
- 方當局下令撤離。
- 在對方指定的時間內收到第二次炸彈威脅，而搜查還沒完成。
- 顧客和員工的安全受到威脅。

請參閱上方的[Evacuation Plan 疏散及撤離計劃](#)。

可疑物質（包裹 / 信件）

切勿嗅聞、觸碰或移動可疑物質（包裹 / 信件）。

不得改變現場環境，包括燈光。

判斷是否存在明確威脅、隱含威脅，或對人員及環境的風險。

通過電話、郵件等收到的威脅，可能表示有人故意將危險物質放置於設施內和 / 或產品上。

如無法確定合法來源或存在威脅：

1. 撥打911。
2. 如在安全情況下，應封鎖可疑物質或產品周邊區域。
3. 疏散及撤離該區域。請參閱 [疏散及撤離計劃Evacuation Plan](#)。
4. 判斷危險的範圍。
 - a. 記錄與可疑物質有關的任何資訊。
 - b. 如在安全情況下，調查該物質可能的合法來源（如麵粉、梳打粉、滑石粉等）。
 - c. 向執法部門提供所有受暴露人員、空間與物品的清單。
5. 判斷及確定及哪些人可能接觸到該物質。
 - a. 可能接觸過的人員應安排在遠離他人的區域。
 - b. 遵循應對公共安全部門的去污指示。
6. 確定是否需要發布產品召回。
7. 與公共安全部門協調，決定將向公眾發布哪些資訊。
8. 聯絡（預先指定的）主題專家/聯絡人（姓名、職稱、電話號碼）
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____

如確認該物質無危險性：

1. 採取適當措施把區域或產品清理乾淨。
2. 將調查結果告知可能受影響的顧客與員工。

記錄所有事件/支出費用：

確保記錄並存檔因緊急情況而引起的所有事件和支出費用。

經血液傳染的病原體

血液傳播的事件：

在任何可能接觸到他人血液或體液的情況或事故中，必須遵循所有有關血源性病原體的聯邦、州和地方法律（例如：OSHA《血源性病原體標準》、聯邦法規第 29 CFR 1910.1030 條，以及其他行業標準）。

凡涉及可能接觸到他人血液或體液的情況或事故，均應遵守所有與血源性病原體相關的聯邦、州及地方法律（例如：美國職業安全與健康管理局 OSHA 的血源性病原體標準《聯邦法規 29 CFR 1910.1030》及其他行業標準）。

防範及注意事項：

在處理遇到涉及血液的事故時，應採取通用防護措施：遇到涉及血液的事件時，一定要做通用防護做法：

- 假設所有血液和體液都有感染風險，佩戴個人防護裝備（手套、護目鏡等），並在進行人工呼吸時使用防護口罩。
- 只有接受過正確使用個人防護裝備訓練的員工才可處理此類事件及情況。

當需要清理血液或其他可能具有感染性的物質時：

清理程序：

1. 必須全程佩戴手套，並依據現場風險增添其他防護裝備，如防護衣、口罩及/或護目鏡。
2. 控制洩漏範圍迅速用吸收性紙巾、布或吸收顆粒清理（如有）。所有用過的清理用品應作為感染性廢物處理。
3. 使用中性清潔劑和溫水徹底清潔。
4. 使用含 500–5000ppm 有效氯的消毒液（5% 漂白水稀釋比例 1:100 或 1:10）充分噴灑污染表面。
5. 清理受污染的固體物時，切勿用手拾起尖銳物品（如玻璃）。應使用掃帚、畚斗或類似工具。
6. 用沾有消毒液的紙巾擦拭受污染區域。

7. 將所有受污染的固體或清理物放入紅色(生物危害 **Biohazard**)袋。
8. 尖銳物品應先放入防穿刺容器，再投入袋中。
9. 清潔並消毒清理中使用的工具或其他非拋棄性物品。
10. 脫下個人防護裝備，並放入紅(生物危害 **Biohazard**)袋中。
11. 將紅(生物危害 **Biohazard**)袋封好後交給負責人處理。
12. 立即用肥皂徹底洗手。
13. 若清理範圍過大，考慮聯繫專業清理公司。

如接觸到血源性病原體（例如：針扎、眼睛或口腔濺入、破損皮膚接觸）：

1. 即刻用肥皂水洗乾淨身上所有暴露部位。
2. 向管理層報告事件。
3. 尋求醫療協助及後續追蹤；必要時可能需要監測或藥物以預防血源性感染。
4. 在事故報告中詳細記錄事件。

停電處理

在發生停電時：

1. 盡可能為多人提供手電筒。
2. 檢檢查所有可能區域，包括電梯，確保沒有顧客或員工被困。
3. 判斷是否需要撤離大樓（請參閱 [Evacuation Plan 疏散及撤離計劃](#)）。
4. 如有需要，聯絡員工的緊急聯絡人。

如停電影響到建築物及社區周邊地區：

- 詢問電力公司何時預計恢復供電。
- 關閉任何在恢復供電時可能受損的設備與壓縮機。
- 覆蓋所有冷藏易腐食品，並保持步入式冷藏庫 / 冷凍庫門關閉。

若停電僅影響到您的建築物：

- 進行現場檢查，以確定停電的明顯原因。
- 關閉任何在恢復供電時可能受損的設備與壓縮機。
- 覆蓋所有冷藏易腐食品，並保持步入式冷藏庫 / 冷凍庫門關閉。
- 聯絡當地電力公司以恢復供電。

記錄所有事件/支出費用：

確保記錄並存檔因緊急情況而引起的所有事件和支出費用。

汽油/化學品洩漏

當發生汽油洩漏時：

1. 判斷及確定洩漏的嚴重程度。
2. 若洩漏被判定為嚴重，請立即撥打**911**。
3. 找到並使用緊急開關關閉加油**泵**。找到並使用緊急斷電開關關閉加油**泵**。
4. 在安全情況下，使用吸附毯、吸附枕及吸附條控制洩漏，盡量減少汽油擴散。封鎖洩漏區域，以防污染並確保安全。
5. 聯絡**洩漏清理承包商**協助清除 / 處理危險廢物。
 - a. 洩漏清理承包商 _____
6. 聯繫您的加油**泵**維修公司以進行維修。
 - a. 加油**泵**維修公司 _____
7. 聯絡商店管理層。
8. 若洩漏進入環境內，請聯繫：

消防局：911

麻州環境警察[Massachusetts Environmental Police] (MEP) – (800)
632-8075

9. 在清理任何化學品洩漏時，請務必穿戴適當的個人防護裝備 (PPE) 。

當發生化學品洩漏時：如機油、冷卻液、油漆、漂白劑等。

1. 立即控制洩漏物。
2. 評估洩漏情況，保持區域通風、封鎖現場，遠離火源。
3. 清理洩漏物。
 - a. 如洩漏過大無法處理，請聯絡危險廢物清理承包商。
 - b. 佩戴個人防護裝備（穿戴手套、護目鏡、防護鞋套）。
 - c. 用吸油劑或其他吸附材料吸收液體並使其固化。由四周向中間清理。
 - i. 水性物質（乳膠漆、防凍液、漂白劑、家用化學品）
 - ii. 酸性物質：必須用小蘇打中和
 - iii. 油性物質（油基類）（燃料、琺瑯漆、稀釋劑/溶劑、汽油/柴油添加劑） *
切勿用水清理油性洩漏，只能用乾性吸附劑。
4. 將吸附物小心放入一次性容器（雙層袋或有蓋水桶）。
5. 丟棄被浸泡的材料與商品，刷洗受污染的区域、角落與縫隙。
 - a. 處理清理垃圾、清潔用品、掃帚、手套、防護鞋套。更換衣物並用洗滌劑清洗。

如不慎接觸：

眼睛：持續用清水沖洗15分鐘，立即就醫。

皮膚：徹底用肥皂和清水清洗，並依產品標示獲取進一步指示。

衣物：脫去受污染衣物，並徹底清洗皮膚。更多指示請參照產品標籤。

更多指示請參照產品標籤。

若對物質性質有疑慮，請立即就醫。

注意：如需就醫，請攜帶帶標籤的容器交由醫生參考。

記錄所有事件/支出費用：

確保記錄並存檔所有因緊急情況而引起的事件與支出費用。

煤氣/天然氣(瓦斯)或丙烷(石油氣)洩漏

情況評估：

1. 若聞到煤氣味(瓦斯)味(如臭雞蛋味)或聽到「嘶嘶聲」，應假定發生洩漏。切勿使用開關開電掣、開電器或明火/點火，因為可能引燃瓦斯，免得爆炸。
2. 若洩漏嚴重或發生於室內，請立即疏散及撤離該區域，協助行動不便或需要幫助的人士。請參閱 [Evacuation Plan \(撤離及疏散計劃\)](#)。
3. 撥打 911。
4. 通知員工、租戶或顧客相關情況及安全措施。若洩漏可能造成更廣泛威脅，應考慮對外公告。
5. 遵循緊急應變人員的指示再決定是否重新進入或採取進一步防範措施。
6. 遵循緊急應變人員的指示，決定何時可重新進入或需採取進一步防範措施。

採取措施減少接觸（若在安全情況下）：

- 如在安全情況下，請於總閘門關掉燃氣供應。
- 若在戶外且安全，則打開門窗以通風。
- 警告周邊人員，並防止一切點火源（禁止吸煙、明火或使用電器）。
- 聯絡燃氣公司並報告洩漏情況。

記錄所有事件/支出費用：

.確保記錄並存檔因緊急情況引起的所有事件和支出費用。

水管爆裂：

如發生水管爆裂時：

1. 判斷及確認該水管屬於生活用水系統或消防灑水系統。
 - a. 消防灑水系統的水管通常會以紅色或白色字樣標示「消防保護 **Fire Protection**」或「灑水系統**Sprinkler System**」。
 - b. 生活用水管可能標示為「食水/可飲用水**Potable Water**」，或帶有藍色 / 綠色標記。
2. 找到並關閉控制該水源的總閘(**valve**)門。
3. .若屬於市政供水，請聯絡當地自來水公司尋求協助。
 - 提供爆裂水管的類型細節。

- 如果您已關閉消防灑水系統總管，務必告知對方。
- 4. 在安全情況下，立即於電路斷路器處關閉受影響區域的電力。若電源插座、電器或電線可能浸水，切勿進入積水區。
- 5. 如有需要，聯絡員工的緊急聯絡人。

一旦關閉供水管：

1. 清理積水。
 - a. 注意電力危險。
2. 將商品抬離地面以防止水損。
3. 用刮水器、掃帚、清潔機，把水推出大樓或者推入排水口。
4. 通知房東或您自己的電工檢查/恢復電力。

記錄所有事件/支出費用：

務必記錄並保存所有因緊急情況引起的事件及支出費用。

惡劣天氣應對

如遇到惡劣天氣威脅的時候：

1. 繼續監測天氣狀況。(參見下方嚴重程度定義)
2. 聯絡管理層。
3. 與主管及員工一起檢視大樓安全區域。安全區應位於靠近牆面/支柱的中心或建築後部，並遠離玻璃牆、玻璃入口及窗戶。前往安全區時攜帶緊急應急包。

安全區域#1 位置：	
安全區域#2 位置：	

在大樓附近偵測到惡劣天氣：

1. 在建築物內廣播三次，請顧客和員工遠離窗戶，並移動到商店中央或後方，直至宣布「安全」通知為止。
2. 檢查建築物所有區域，確保所有人已移至指定集合地點。

注意：在惡劣天氣或龍捲風狀況下，業主與員工無權拘留希望離開大樓的客人或員工。切勿鎖上出口門。

在不危及人員安全的情況下，應保護金錢/商品：

1. 關閉並上鎖所有收銀台/收銀機。
2. 鎖好現金/管制控制室的保險箱及其辦公室的門。

若因惡劣天氣造成財產損害：

1. 不要讓顧客或員工冒險。如果出現潛在危險（如煤氣洩漏、電線倒下、建築結構損壞等），就要馬上撤離建築物。請參閱[Evacuation Plan \(撤離及疏散計劃\)](#)。
2. 在安全情況下，檢查損壞情況。聯絡建築檢查員或保險公司尋求協助，檢查範圍包括：
 - a. 屋頂損壞
 - b. 結構損壞
 - c. 商品/產品損失
3. 如有需要，聯絡員工的緊急聯絡人。

若屋頂漏水：

- 用塑膠布覆蓋商品、貨品和設備。
- 漏水處放置空垃圾桶。
- 將商品抬高，至少離地一個棧板高度。
- 用繩圍起有損壞嘅地方及區域。

若建築物內有積水：

確保沒有電力危險，並確認食品未受污染。使用刮水器、掃帚或清潔機將積水推出建築物。

記錄所有事件/支出費用：

要確保現場負責人記錄並存檔所有因緊急情況而引起的事件及支出費用。

危險天氣的嚴重程度定義：

冬季風暴觀察： 48 小時內可能出現嚴重且危險的冬季天氣。	龍捲風警報： P 龍捲風觀察：觀察區域內或附近可能出現嚴重雷暴與龍捲風。
冬季風暴警報： 預計將有大雪，12 小時內至少 6 吋、24 小時內至少 8 吋，或至少 0.5 吋的冰珠 (sleet) 堆積。	龍捲風警報： 龍捲風即將發生或正在發生。請立即尋找避難處所。
極端寒冷天氣警報： ：持續風力將導致體感溫度達到華氏 -20°F 或 -25°F (視地區而定)，且持續至少 3 小時。	注意炎熱高溫天氣： ：預計白天體感溫度達 95°F 至 99°F，連續兩天至少持續 2 小時，或單日達華氏 100°F 至 104°F 並持續至少 2 小時。
暴風雪警報： 持續風速或頻繁陣風達到至少 35 英里/小時，伴隨大量降雪和/或吹雪，預計3小時以上能見度將低至不足 1/4 英里，且持續 3 小時以上。此期間必須以暴風雪為主要天氣狀況。	沿海洪水泛濫警報： 預計中度或嚴重的沿海洪水將損壞財產，並/或威脅生命安全。
山洪暴發警報： 預計或正在發生大量洪水迅速流入原本乾燥區域，或溪流水位突然超過預定洪水警戒線。	風暴潮警報： 預計在指定區域(通常於 36 小時內)將有海水湧入內陸，造成威脅生命的淹沒。
熱帶風暴監測： 熱帶氣旋帶來 34 至 63 節 (39 至 73 英里/小時)或以上的風速，可能在 48 小時內構成威脅。這些風可能伴隨風暴潮、沿海洪水和/或河流氾濫。	熱帶風暴警報 當熱帶氣旋相關持續風速達 34 至 63 節 (39 至 73 英里/小時) 或以上，且預計在 36 小時內出現時，即發布熱帶風暴警報。此風可能伴隨風暴潮、沿海洪水和 / 或河流氾濫。

颶風監測: 當熱帶氣旋持續風速達 74 英里/小時 (64 節) 或以上時, 若在 48 小時內可能對沿海或內陸地區構成威脅, 即會發布此監測。這些風力可能伴隨風暴潮、沿海洪水和/或河流氾濫。監測表示有颶風狀況的可能性, 但不保證一定會發生。

颶風警報: 當颶風相關持續風速達 74 英里/小時 (64 節) 或以上, 且預計在 36 小時內影響沿海或內陸地區時, 即發布颶風警報

水災/洪水(水浸)

若有洪水(水浸)威脅：如在商店附近發現洪水跡象：

1. 監測天氣狀況。
2. 必要時聯絡員工的緊急聯絡人。
3. 準備將所有商品、貴重物品、機械設備與電子用品抬高至至少離地**12吋**(最少一呎)(可用棧板)。
4. 必須熟悉如何關閉各項公用設施(如水源、電源、燃氣)。

水災/洪水泛濫(水浸)監測：有發生洪水的可能性。請收聽 **NOAA** 廣播。準備好隨時疏散及撤離。請收看或收聽當地電台和電視台了解最新資訊。

洪水警告：洪水已經發生或即將發生。立即採取防範措施，並準備前往高處避難。如接獲通知，應立即撤離及疏散。

如在商店附近發現洪水情況：

1. 開始堆放沙袋。
2. 檢視防止水源污染的程序。複查水污染處理程序。
3. 確保所有商品、貴重物品與機械設備已被抬高。
4. 在總電源開關關閉電力。當需要疏散及撤離時，關閉緊急發電機(如需要)。確保所有電器已拔掉，以避免恢復供電時觸電。
5. 在水浸時，保護好餐具、設備、布巾、包裝和一次性用品，避免接觸或污染。

如顧客與員工的安全受到威脅，及或接獲撤離命令，應立即疏散及撤離商店。

請參閱[「撤離及疏散計劃」](#)。

若不影響人員安全，請保護現金/商品。

1. 關閉並上鎖所有收銀台/收銀機。
2. 把現金 / 控制管理辦公室的保險箱和房門鎖好。

在水災/洪水退去後：

1. 記錄所有損壞情況，並致電保險公司報告。

2. 小心進入商店，並確保相關人員謹慎進入設施。
3. 設施 / 維護人員必須在重新送電前檢查電力系統。
4. 聯絡當地建築部門及其他相關機構，以確定建築結構是否安全並獲准使用。
5. 進行全面清理時，須確保員工健康與安全。清潔並消毒所有設備和用具。
6. 儘快將可挽救與不可挽救的食品、設備、用具、布巾及一次性用品分開/分類。
7. 妥善處理不可挽救(使用)的物品。

清理操作指南

- 所有受損的食品設備、用具、布巾及一次性用品必須銷毀並妥善處理。
- 地板、牆面、傢俱、地毯、器具與設備若損壞嚴重無法挽救，必須移除並視需要更換。
- 受影響的牆壁、地板及設備表面必須用肥皂和清水清洗、沖洗，並加以消毒。地毯應移除或以蒸氣清洗。
- 移除潮濕材料，無法有效清洗和消毒的材料必須丟棄。
- 清除所有積水。
- 清潔並消毒受影響區域的所有器具與設備。
- 用清潔劑溶液清潔地板、設備及其他受影響區域，之後再以清水沖洗。
- 用稀釋漂白水製成的清水消毒溶液（每5加侖水加入8盎司漂白水 = 500 ppm氯溶液）消毒地板與其他受影響區域。
- 讓受影響區域及地方自然風乾。
- 清洗或丟棄接觸過水災/洪水的拖把頭及其他清潔工具。
- 替代方法(其他做法)：聘請具有洪水後食品場所清理專業經驗的清潔公司。
- 受污染的食物、布巾及一次性用品
- 丟棄所有曾接觸洪水的食品（無論是否有包裝）
- 清洗所有接觸過洪水的布巾或制服。
 - 與其他布巾分開清洗。
 - 使用漂白劑。
 - 使用烘乾機(乾衣機)。
 - 丟棄所有接觸過洪水的一次性用品。

記錄所有事件/支出費用：

確保要記錄並存檔所有因緊急情況引起的事件與費用。

更多資訊請參閱 Ready.gov Business 商業(業務) - [FLASH Inland Flooding Toolkit \(內陸水浸/](#)

[洪水工具資料包\)](#)**(水災)洪水後食品處理評估**

水災/洪水後可能攜帶淤泥、污水、油類或化學廢物，若食品包裝受到污染，即使僅是外部污染，也可能使風暴受損食品不適合食用。凡接觸過洪水的食品或食品包裝材料，應全部丟棄。幾乎沒有食品或飲料在接觸水災/洪水後能夠挽救。在某些情況下，金屬罐頭或硬質塑料容器中的食品可能可以挽救。然而，罐頭的狀況仍是有保存限制因素。若生鏽、污泥或標籤損壞，則應直接棄置。

水災/洪水後可能使食品變得不安全，不適合食用。

尤其在包裝受到污染時，食品將不適合食用。若有洪水覆蓋、濺到、滴落或滲入包裝，應丟棄以下食品：

- 暴露(未受保護的食品 / 無包裝)食品、散裝食品、新鮮農產品、肉類、家禽、魚類及雞蛋。
- 任何使用紙、塑膠、布或纖維包裝的食品。
- 紙板盒裝食品，即使內容看似乾燥，如穀類、義大利麵、米、鹽。
- 帶帶紙板封口的食品（如美乃滋、沙拉醬）或鋁箔 / 玻璃紙包裝。
- 玻璃瓶裝食品，包括尚未開封的蠟紙、箔紙、玻璃紙或布料封口的瓶裝食品。
- 皇冠瓶(crown-capped)蓋、易拉環、軟木塞或旋蓋瓶裝的食品、液體或飲料。
- 所有已開封的容器與包裝；袋裝或筒裝食品。
- 有凹陷、滲漏、鼓脹或生鏽的罐頭。
- 被洪水沖散、偏離原儲存位置的罐頭（可能有針孔或封口裂縫）。
- 沒有完整標籤資訊的罐頭不得銷售，因此標籤受損的罐頭應予丟棄。

水災/洪水後食品處理評估

- 把報廢食品移到指定的報廢存放區，遠離備餐區和設備存放處。必須放在有蓋垃圾桶或隔離區，避免誤用或污染其他食品。
- 如果食物要留低等供應商記帳，就要清楚標示「不得出售」，並放在冷藏處，與其他食物分開保存。
- 丟掉的冷藏食品可以由供應商或經銷商登記作為記錄。
- 必須記錄食物的種類、數量、成本，以及丟棄的原因，好讓保險和監管單位使用。
- 少量需丟棄的食品可用清潔劑（如漂白水）處理後，放置於設施外的有蓋垃圾桶。
- 大量需丟棄的食品應放置於安全地點的有蓋垃圾桶中，並盡快由專業廢棄物處理公司清運。
- 所有食品廢棄物必須依州與地方相關規定，送至合法有牌(認證)的垃圾處理場處理。
- 在送交食品廢棄物前，應先聯絡當地垃圾收集場，確定會接收。

產品污染

情況評估：

- 確認污染範圍。
- 決定是否需要通知公共機構。
- 如懷疑食源性疾病，應立即停止銷售可能受污染的食品，撥打 911 或通知波士頓公共衛生衛生局。
- 如懷疑有人故意干擾/破壞食品(產品被動手腳)，應立即聯絡執法部門並保護可能的證據。

盡快採取措施，減低風險/接觸

- 如有需要，將產品下架。
- 判斷是否需要發布公開公告。
- 確定是否需要召回產品。
- 如適用，制定召回產品的處理程序。。
- 決定產品的最終處置方式。

記錄所有事件/開支費用：

務必記錄並存檔所有因緊急情況造成的事件與開支費用。

冷藏故障 / 食品安全

如冷藏或熱保溫系統發生故障：

1. 嘗試找出故障原因
2. 通知該區域員工
3. 停止銷售受影響的**產品**
4. 將受影響的區域封鎖起來
5. 開始進行溫度監控程序
6. 聯絡相關服務廠商
7. 必要時聯絡員工的緊急聯絡人
8. 按照以下步驟執行，直到溫度恢復正常

若接獲停電警告，應採取的應對措施

採取措施確保熱食保持熱度，冷食保持低溫。將冰箱和冷凍櫃調至最冷設定。停電時，必須記錄停電開始的時間。

停電時應採取的應對措施

目標是在盡可能長的時間內保持熱的食品，高於華氏**135**度，冷的食品低於華氏**40**度，並持續監測溫度以判斷食品是否仍安全食用。

熱的食品

- 勿將熱食放入冰箱或冷凍櫃中。
- 在蒸氣**枱**下面用酒精膏燃料(固體酒精燃料罐)，以保持食物溫度在華氏 **135**度或以上。

冷的食品

- 盡量保持冰箱與冷凍櫃門關閉。
- 如果可以，把冷藏食品集中放置，以保持更長時間的低溫。
- 將所有開放式冷藏及冷凍櫃覆蓋特別係直立式櫃。

注意：使用乾冰冷卻食品可能導致二**氧化碳 (CO2)**積聚，造成危險。

如無法做到以下事項，請勿製備食物：

- 正確**清洗**、沖洗並消毒器具。
- 開**啟**及打開排煙**罩**和補風系統。(有毒煙霧可能造成嚴重傷害或死亡)。
- 保持食材準備區有足**夠**照明以安全處理、**清潔**與消毒。
- 有熱水或足**夠**水壓可用。
- 保持安全的食物溫度。

恢復供電後應採取的措施

- 檢**查**食品內部溫度。
- 如果可以，將冷藏及冷凍設備中的食品包裝分開，以加快重新冷卻。
- 將所有可能曾經處於溫度危險區的潛在危險食品丟棄。

檢查潛在危險食品是否可以保留，或必須丟棄。

熟食

- 如果停電 2 小時內，食物溫度降到華氏135度 以下，還能賣，但要符合以下其中一個條件：把食物加熱到華氏165度，並保持在華氏135度 以上；或者在復電後 2 小時內迅速降溫到華氏 41度 以下。
- 若停電持續超過 2 小時，食品不得出售

冷食

- 若停電持續不足 2 小時，且食品溫度為華 45度或更低，則可出售。若食品溫度介於華氏 46度至 50度之間，必須立即在 2 小時內將其冷卻至華氏 41度或以下。
- 若停電持續 2 至 4 小時，食品低於華氏45度時可出售，但必須在 2 小時內冷卻至華氏 41度或以下。若食品溫度介於華氏46度至 50度，則必須在 1 小時內冷卻至 華氏41度或以下。若食品高於華氏50度，則不得出售。
 - 若停電持續4小時或以上，食品若為華氏45度或以下，且能在1小時內降至華氏 41度或以下則可販售。若高於華氏45度，不得販售。

處置不安全食物

若有疑慮，請直接丟棄。若需銷毀食品，應記錄食品種類、數量及處理原因，以便保險與監管用途。少量食品可用清潔劑（如漂白水）處理後，放入設施外的垃圾桶。大量食品應放入有蓋容器中，並聯絡廢棄物處理公司或當地垃圾場詢問正確的丟棄處置。

恢復正常作業

在恢復製備和 / 或銷售潛在危險食品之前，應先確認以下事項：

- 所有不安全、可能有風險的食品都已被丟棄。
 - 電力與燃氣供應已恢復。
 - 確認所有斷路器已按需要正確復位。
 - 所有設備與設施均正常運作，包括：照明、冷藏、熱保存、通風及廁所設施
 - 確保有安全的熱水和冷飲用水可以用來洗手和洗碗。

若您的設施被衛生部門勒令關閉，必須等待官方批准後方可重新營業。若您的設施被衛生部門關閉，則必須保持關閉狀態，直到獲得正式批准方可重新開放營業。

源受污染 / 煮沸用水令通知

如果您已被通知水源受污染，或當地自來水部門 / 市政府已發布「煮沸用水公告」：

聯絡店舖管理層，並在必要時通知員工的緊急聯絡人。

冰與飲料

- 關閉供應汽水、冰塊、飲用水、噴霧機等設備。
- 丟棄所有存放在冰槽中的冰塊。僅可使用商業/廠生產的冰塊。
- 關閉咖啡機、冰茶機及飲水機。

- 食品準備與烹飪
- 丟棄在發現水源**污染**之前、使用該水源製備的所有即食食品。
- 使用已**清洗**的**產品**，或以煮沸水或**瓶裝水清洗**。
- 請用**瓶裝水**或已經煮沸過的水，來製作即食食品*。
- 烹飪時請使用**瓶裝安全水**或經核可的公共水源運來的水。

洗手

- 使用加熱過的**瓶裝水**、煮沸水，或經核可公共水源運送的安全水。
- 或先用自來水洗手，再使用乾洗手液。
- 處理即食食品時必須戴上手套。

清潔與消毒

- 使用現有系統，並確保消毒溶液使用正確濃度。

污染後/解除煮沸用水令後：

- 沖洗水龍頭、**咖啡壺**、**飲水機**及**飲料機**至少**5分鐘**。
- 依製造商指示**清潔**並**消毒咖啡及飲料設備**。
- 若設備內含濾芯，應予以更換。

製冰機

- 沖洗製冰機入水管線。
- 關閉機器後方的供水閥門，並將水管與製冰機入水口分離。
- 重新將水管連接到製冰機入水口。
- 打開水(閥)門。
- 沖洗機器內部水管。
- 製冰一小時，並將該批冰塊丟棄。

搶劫事件

處理程序：

1. 若您正目擊犯罪，請移動至安全地點。切勿試圖追趕劫匪。如有能力，協助行動不便者至安全地點。

2. 撥打 911。
3. 若情況安全，請記錄劫匪特徵、他們逃走用的車輛，及車牌號碼。
4. 必要時聯絡員工的緊急聯絡人。
5. 記錄事件並完成警方報告。

請勿觸碰或移動犯罪現場

確保封鎖現場與周邊區域，防止任何人進入。

社會動盪(騷亂)

若區域/地區/公司/政府當局下令，應立即關閉設施：

1. 撤離所有非必要留守的訪客與員工。請參閱[「撤離及疏散計劃」](#)。
2. 保護金錢與商品。
3. 確保商店安全。

在不危及人員安全的情況下保護金錢與商品：

3. 關閉並鎖上所有收銀台/收銀機。
4. 鎖好現金/控制辦公室的保險箱及門。

因應社會動盪，確保商店安全：

1. 打開所有停車場燈光並關閉室內照明。若設有攝影機，確保正在錄影。
2. 按照指示，實施門窗加固或木板封閉程序。
3. 確保所有外圍開口安全：
 - a. 防火門
 - b. 屋頂出口
 - c. 裝卸門/貨物出入口
4. 收集所有滅火器並放置於各入口附近。
5. 檢查手電筒位置並更換新電池。
6. 啟動所有商店警報系統。
7. 確保所有灑水系統閥門鎖定在「開啟」位置。
8. 移走位於建築物周邊的紙製棧板及各類易燃物。

記錄所有事件/費用：

確保記錄並存檔所有因緊急狀況而產生的事件與費用。

網路攻擊

若懷疑或確認發生網路攻擊：

工作人員須留意系統運作，一旦發現異常行為應立即通報。

處理程序：

1. 留意異常活動（例如：信用卡異常刷卡或被拒、不明帳戶出現在信用報告中、您未發表的社交媒體貼文、他人收到您沒有寄出的電子郵件等）。
2. 把有問題的裝置從網路上移除，以控制問題及威脅擴散及惡化。
3. 更新防毒程式，檢查並清理設備，或直接關機送專業維修。
4. 立即通知 IT 資訊部門、安全小組或受託服務供應商(MSP)。
5. 確保保存相關證據，將攻擊過程詳細紀錄（例如：錯誤提示、時間、受影響的系統）。

威脅等級：

- 可疑活動：異常登入嘗試、未授權存取或系統變慢。報告資訊部並密切監控。
- 活躍網路攻擊：確認有惡意軟體、勒索病毒、資料外洩或系統遭破壞。應立即隔離受影響的系統並啟動應變程序。
- 正在發生的網路攻擊：一旦確認有惡意程式、勒索病毒、資料外洩或系統遭入侵，須立即將受影響系統隔離，並啟動應變程序。
- 嚴重系統故障：關鍵系統大規模中斷或失控。立即執行全面的事件應變與災難復原機制方案。

如發現組織內部遭受網路攻擊：

1. 限制存取關鍵系統以防止進一步擴散。
2. 更改所有密碼，並啟用多重身分驗證 (MFA) (如尚未啟用)。
3. 判斷敏感資料是否已外洩，並評估可能的法律責任。
4. 遇到資料外洩時，要按照法律要求去報告。
5. 在可行情況下，應立即將關鍵資料備份。
6. 將關鍵檔案另存有離線版本以確保安全。

資料復原措施：當發生資料遺失或系統受損/受影響時

1. 與網路安全專家合作，以排除風險並重建系統。

2. 如有資料盜竊或財務詐騙，須報警處理。
3. 若法律要求，須通知受影響的相關人員：如客戶或員工。

清理與未來的防範：

- 進行全面的安全審核，以找出漏洞。
- 實施更嚴格的安全措施（例如：防火牆、端點(endpoint)防護、員工訓練/培訓）。
- 事件結束後，留意並追蹤任何進一步的可疑活動。
- 根據經驗教訓，改進並更新應變計劃

更多防範提示與工具，請參閱：

- [StopThinkConnect.org](https://stopthinkconnect.org)
- [Ready.gov/cybersecurity](https://ready.gov/cybersecurity)
- [Boston.gov/cybersecurity](https://boston.gov/cybersecurity)
- [Cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses](https://cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses)
- [Global Cyber Alliance: Toolkit for Small Businesses](#)

記錄所有事件/費用：

確保詳細記錄與存檔所有因緊急狀況導致的事件與開支費用。