

[Logo Công ty]

[Chèn Tên Công ty Tại đây]

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp

Ngày Tháng Năm

TUYÊN BỐ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp này được phát triển bởi Văn phòng Quản lý Khẩn cấp Thành phố Boston, nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp xây dựng nền tảng cho một chương trình toàn diện về chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau thiên tai hoặc thảm họa. Tài liệu này không thay thế hoặc vô hiệu hóa bất kỳ điều luật, quy định, tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu của OSHA đang áp dụng đối với doanh nghiệp hoặc cơ sở kinh doanh.

Kế hoạch này không thay thế các quy định của địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, và các tiêu chuẩn ngành. Tài liệu này nên được sử dụng kết hợp với tất cả yêu cầu và quy định có liên quan.

Biểu mẫu bao gồm các thành phần cơ bản của một kế hoạch hành động khẩn cấp. Tuy nhiên, doanh nghiệp cần xem xét các yêu cầu liên quan và điều chỉnh mẫu kế hoạch này phù hợp với hoạt động, quy trình và nhu cầu riêng. Ngoài các gợi ý có trong dấu ngoặc vuông, có thể cần thêm điều chỉnh khác để xây dựng một chương trình thực sự hiệu quả và phù hợp.



NỘI DUNG

1. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẨN CẤP	3
TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH	3
QUY TRÌNH GIAO TIẾP	4
KẾ HOẠCH SƠ TẤN	5
TRÚ ẨN TẠI CHỖ	6
Quy trình Xử lý Bạo lực tại Nơi làm việc	8
BẢO VỆ TÀI SẢN VÀ THIẾT BỊ	9
2. HƯỚNG DẪN ỨNG PHÓ KHẨN CẤP	10
CHÁY NỔ	10
KẾ HOẠCH ỨNG PHÓ KHẨN CẤP Y TẾ	12
ĐE DỌA CÓ BOM	13
CHẤT ĐÁNG NGỜ (KIỆN HÀNG/THU)	14
MÀM BỆNH LÂY TRUYỀN QUA ĐƯỜNG MÁU	15
MẤT ĐIỆN	16
SỰ CỐ TRÀN XĂNG/HÓA CHẤT	17
SỰ CỐ RÒ RỈ KHÍ THIÊN NHIÊN HOẶC KHÍ PROPANE	18
VỠ ĐƯỜNG ỐNG NƯỚC	19
THỜI TIẾT CỰC ĐOAN	20
LŨ LỤT	22
KHÔI PHỤC SAU LŨ LỤT	24
Ô NHIỄM SẢN PHẨM	26
SỰ CỐ LÀM LẠNH / AN TOÀN THỰC PHẨM	26
Ô NHIỄM NGUỒN NƯỚC/LỆNH ĐUN SÔI NƯỚC	28
CƯỚP	29
RỐI LOẠN TRẬT TỰ CÔNG CỘNG	30
TẤN CÔNG MẠNG	31

1. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẨN CẤP

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp hướng dẫn doanh nghiệp ứng phó nhiều tình huống khẩn cấp như sự cố y tế, cháy, lũ lụt, mối đe dọa, v.v. Những tình huống này có thể cần sơ tán khẩn cấp, trú ẩn tại chỗ, bảo vệ tài sản và thiết bị, và các biện pháp phòng ngừa thương tích, thiệt hại về người hoặc hư hại tài sản.

TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH

Trong tình huống khẩn cấp đe dọa tính mạng hoặc tài sản, cần gọi 9-1-1 trước. Trong trường hợp xảy ra gián đoạn kinh doanh, [Cơ quan/Người phê duyệt kế hoạch] sẽ được liên hệ để triển khai kế hoạch. Theo kế hoạch này, “gián đoạn kinh doanh” được hiểu là:

1. Một sự cố nghiêm trọng hoặc một mối đe dọa đối với hoạt động của doanh nghiệp; hoặc
2. Một tình huống khẩn cấp đột ngột hoặc sắp xảy ra mà được dự đoán sẽ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh;
3. [Thêm các yếu tố triển khai kế hoạch phù hợp với doanh nghiệp]

QUY TRÌNH GIAO TIẾP

Sử dụng hướng dẫn và hệ thống sau để đảm bảo thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp hoặc gián đoạn hoạt động. Để biết thêm nguồn lực hỗ trợ, hãy kiểm tra các hỗ trợ từ Khu vực Phát triển Kinh doanh (BID) hoặc Tổ chức Main Street. Xem thêm chi tiết tại [Phụ lục F – Nguồn lực](#) trong Kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh.

PHÁT HIỆN VÀ BÁO CÁO SỰ CỐ

- **Báo cáo khẩn cấp:** Gọi ngay 9-1-1 trong các tình huống như cháy nổ, sự cố y tế hoặc đe dọa đến tính mạng. Đảm bảo các lực lượng ứng cứu được thông báo kịp thời. Tham khảo [Phụ lục F – Nguồn lực](#) cho các nguồn hỗ trợ liên quan.
- **Thông báo cho nhân viên:** Thông báo nhân viên về mọi sự cố hoặc tình huống khẩn cấp, trong và ngoài giờ làm việc. Nội dung thông báo cần bao gồm: tình trạng làm việc, bước tiếp theo và hướng dẫn an toàn. Hệ thống cảnh báo và thông báo được liệt kê bên dưới.
- **Tình huống khẩn cấp không điển hình:** Đối với các sự cố công nghệ thông tin, gián đoạn chuỗi cung ứng hoặc các sự cố khu vực, cần nhanh chóng thông báo cho các thành viên, quản lý và các bên liên quan để phối hợp ứng phó hiệu quả.

HỆ THỐNG CẢNH BÁO VÀ THÔNG BÁO KHẨN

Sử dụng các hệ thống sau để truyền đạt các hành động ngăn ngừa (ví dụ: sơ tán, trú ẩn tại chỗ, phong tỏa) và cung cấp cập nhật quan trọng đến đội ngũ nhân viên và các bên liên quan.

	Hệ thống	Vị trí/Bảng Điều khiển/Điểm truy cập
Hệ thống Cảnh báo	Chuông báo cháy	
	Địa chỉ Công cộng	
	Khác (Vui lòng mô tả)	
	Điện tử	
Hệ thống Thông báo	Sơ đồ điện thoại liên lạc	
	Bộ đàm	
	Khác	

Giám sát các hệ thống này nhằm đảm bảo truyền thông nội bộ và bên ngoài rõ ràng, chính xác và kịp thời trong suốt quá trình gián đoạn, khẩn cấp và phục hồi.

NHÂN TIN THÔNG BÁO VÀ CẢNH BÁO

Sử dụng biểu mẫu sau để cập nhật thông tin rõ ràng và nhất quán khi xảy ra tình huống khẩn cấp. Tận dụng các hệ thống cảnh báo và thông báo đã nêu trên để truyền tải thông điệp dưới đây:

Xin lưu ý toàn thể nhân viên và khách hàng, đây là thông báo khẩn cấp.

Một sự cố [chèn loại sự cố] vừa được ghi nhận tại [chèn địa điểm xảy ra sự cố]. Vì sự an toàn của bạn, hãy [chèn hành động phù hợp: sơ tán, trú ẩn tại chỗ, v.v.] ngay lập tức.

[Chèn thêm hướng dẫn nếu cần]

Lực lượng ứng phó đang trên đường đến. Tuân theo hướng dẫn của nhân viên và di chuyển đến [chèn khu vực an toàn được chỉ định]. Giữ bình tĩnh và hỗ trợ người xung quanh nếu cần.

KẾ HOẠCH SƠ TÁN

Khi có chuông báo động khẩn cấp hoặc có hướng dẫn sơ tán, nhân viên phải lập tức rời khỏi tòa nhà theo các lối thoát hiểm gần nhất được hiển thị trong sơ đồ lối thoát hiểm bên dưới.

1. **Nhân viên hoặc khách hàng hạn chế khả năng di chuyển** sẽ gặp người phụ trách tại [Khu vực Hỗ trợ Sơ tán trong tòa nhà] để được hỗ trợ rời khỏi tòa nhà an toàn.
2. **Hướng dẫn khách hàng hoặc khách tham quan** đến lối thoát hiểm gần nhất.
3. **Đóng tất cả các cửa** khi rời khỏi tòa nhà, không khóa cửa cho lực lượng cứu hộ tiếp cận.
4. **Tập trung tại khu vực được chỉ định** ở [Khu vực tập kết bên ngoài tòa nhà]. Quản lý sẽ điểm danh nhân viên và thông báo cho [Người phụ trách], người sẽ kiểm tra danh sách nhân viên và khách tham quan để đảm bảo không ai bị bỏ sót. Người mất tích phải được báo ngay cho lực lượng cứu hộ.
5. **Không ai được phép quay lại tòa nhà** sau khi sơ tán trừ khi có sự cho phép của lực lượng cứu hộ. Tất cả nhân viên phải ở lại khu vực tập trung đến khi cơ quan chức năng xác nhận an toàn hoặc có hướng dẫn rời khỏi khu vực.

Chèn Bản đồ Lối thoát hiểm Khẩn cấp

TRÚ ẨN TẠI CHỖ

Một số tình huống khẩn cấp như thời tiết cực đoan, rò rỉ hóa chất nguy hiểm hoặc bất ổn dân sự, có thể cần biện pháp trú ẩn tại chỗ. Lệnh trú ẩn tại chỗ sẽ được thông báo qua các Hệ thống Cảnh báo và Thông báo đã đề cập trước đó.

Phân công	Tên/Liên hệ	Vị trí
Trưởng nhóm		
Theo dõi thời tiết và tin tức để cập nhật hướng dẫn mới và phát cảnh báo		
Hướng dẫn nhân sự bên ngoài vào trong tòa nhà		
Di chuyển vào các khu vực bên trong tòa nhà(các tầng trên tầng một nếu có thể)		
Tắt hệ thống thông gió và đóng các cửa hút gió		

Hệ thống điều khiển thông gió		
Các thiết bị xử lý không khí, phòng có quạt, hoặc cửa hút gió		

Quy trình Trú ẩn tại chỗ

- Hướng dẫn nhân viên vào trong toà nhà, đóng cửa và đảm bảo an toàn doanh nghiệp.**
- Đảm bảo an toàn tòa nhà:**
 - Đóng và khóa tất cả cửa sổ, cửa ra vào, lỗ thông hơi, rèm che và tắt đèn nếu cần thiết.
 - Tắt hệ thống sưởi, thông gió và điều hòa không khí (HVAC) để ngăn không khí từ bên ngoài. Vị trí các hệ thống này liệt kê phía trên.
- Khu vực trú ẩn được chỉ định:**
 - Di chuyển đến [Khu vực trú ẩn được chỉ định] (phòng có ít hoặc không có cửa sổ, như phòng lưu trữ hoặc phòng họp).
 - Đảm bảo phòng đủ lớn cho tất cả nhân viên và khách hàng.
- Gọi số liên lạc khẩn cấp:** Nhân viên và khách hàng nên gọi số khẩn cấp để thông báo vị trí hiện tại và xác nhận rằng họ vẫn an toàn.
- Vật dụng an toàn:** Đảm bảo khu vực trú ẩn có đầy đủ các vật dụng khẩn cấp, được lưu trữ tại [Vị trí lưu trữ được chỉ định], bao gồm:
 - Bộ sơ cứu
 - Đèn pin và pin dự phòng
 - Danh sách liên lạc khẩn cấp
 - Radio dùng pin
 - Nước uống và đồ ăn nhẹ không cần trữ lạnh
- Truyền đạt thông tin:** Dùng điện thoại hoặc radio xài pin để cập nhật thông tin. Duy trì liên lạc với cơ quan chức năng và thường xuyên cung cấp thông tin cho nhân viên.
- Tiếp tục Trú ẩn:** Tiếp tục ở lại khu trú ẩn đến khi nhận được thông báo chính thức từ lực lượng

ứng cứu rằng có thể rời đi an toàn.

Sau sự kiện

- Khi lệnh trú ẩn tại chỗ được dỡ bỏ, lực lượng ứng cứu hoặc cơ quan chức năng sẽ gửi tín hiệu an toàn.
- Nhân viên cần tuân theo hướng dẫn để quay lại nơi làm việc hoặc sơ tán khỏi tòa nhà nếu điều kiện vẫn chưa đảm bảo an toàn.

Quy trình Xử lý Bạo lực Nơi làm việc

Khi xảy ra bạo lực tại nơi làm việc, cần hành động ngay để đảm bảo an toàn cho mọi người có mặt tại hiện trường.

1. **Nhận biết mối đe dọa:** Giữ bình tĩnh và đánh giá tình hình. Nếu an toàn, gọi hoặc nhắn tin 911.
2. **Bảo vệ khu vực:**
 - a. Khóa cửa, đóng cửa sổ và tắt đèn.
 - b. Dùng đồ vật nặng hoặc đồ sắc có thể chắn lối ra vào.
3. **Giữ im lặng và ẩn nấp:**
 - a. Tắt âm thanh điện thoại và các thiết bị khác.
 - b. Tránh xa tầm nhìn từ cửa sổ và cửa ra vào.
 - c. Giữ yên lặng tối đa để tránh bị phát hiện.
4. **Liên lạc khi an toàn:**
 - a. Dùng tin nhắn hoặc liên lạc im lặng để cung cấp thông tin cho cơ quan chức năng.
 - b. Nếu bị kẹt hoặc không thể rời khỏi nơi an toàn, hãy báo vị trí cho lực lượng ứng cứu.
5. **Tuân theo hướng dẫn của cơ quan pháp luật:** Khi lực lượng chức năng đến, hãy theo chỉ dẫn một cách chính xác.
 - a. Giữ tay ở vị trí dễ nhìn và tránh các cử động đột ngột.

Sau sự kiện

- Chờ tín hiệu an toàn từ cơ quan pháp luật hoặc lực lượng ứng cứu trước khi rời khu trú ẩn.
- Kiểm tra tình trạng của tất cả nhân viên và khách hàng. Cung cấp sơ cứu nếu cần thiết.
- Hợp tác với cơ quan chức năng trong quá trình điều tra và đảm bảo thực hiện các bước hỗ trợ phù hợp, như tư vấn tâm lý hoặc hỗ trợ người bị ảnh hưởng.

BẢO VỆ TÀI SẢN VÀ THIẾT BỊ

Trường hợp cần sơ tán, có thể cần biện pháp bảo vệ một số tài sản và thiết bị nhằm giảm thiểu rủi ro đối với tòa nhà và con người (ví dụ: bảo vệ tài liệu nhạy cảm hoặc có giá trị, hoặc tắt thiết bị để ngăn ngừa nguy cơ phát tán chất nguy hại). Các hành động sau đây nên thực hiện:

- Xác định những vật dụng cần được bảo vệ
- Ghi chú vị trí của từng vật dụng
- Đưa ra hướng dẫn cụ thể để bảo vệ tài sản hoặc thiết bị
- Ước tính thời gian cần thiết để thực hiện quá trình bảo vệ.

Tài sản hoặc Thiết bị	Vị trí của Tài sản hoặc Thiết bị	Hướng dẫn Bảo vệ Tài sản hoặc Thiết bị	Khung Thời gian Ước tính để bảo vệ

Người chịu trách nhiệm bảo vệ hệ thống hoặc tiện ích phải có khả năng đánh giá khi nào không còn an

toàn để tiếp tục bảo vệ. Sau khi bảo vệ tài sản và thiết bị cần thiết, hoặc nếu tình huống trở nên quá nguy hiểm, nhân viên cần lập tức rời khỏi tòa nhà bằng lối thoát gần nhất và đến điểm tập trung.

2. HƯỚNG DẪN ỨNG PHÓ KHẨN CẤP

CHÁY NỔ

Nếu có báo cháy, hãy kéo chuông báo cháy (nếu có và chưa được kích hoạt) để cảnh báo mọi người sơ tán. Sau đó, gọi 911 để báo Lực lượng Cứu hỏa. Cung cấp các thông tin sau:

- Tên doanh nghiệp và địa chỉ đường
- Loại cháy (ví dụ: điện, dầu mỡ, giấy, hóa chất)
- Vị trí xảy ra cháy (tòa nhà và tầng)
- Loại thiết bị báo cháy (ví dụ: cảm ứng báo cháy, nút nhấn báo cháy, hệ thống phun nước tự động)
- Vị trí thiết bị báo cháy (tòa nhà và tầng)
- Tên người báo cháy
- Số điện thoại liên hệ
- Nhóm hướng dẫn sơ tán nhân viên và khách hàng

Quy trình

1. **Sơ tán:** Sơ tán toàn bộ người theo nhiều lối thoát đến khu vực tập trung ngoài trời.
2. **Chuyển hướng:** Hướng dẫn dùng cầu thang và thoát ra khỏi khu vực cháy.
3. **Cấm:** Cấm sử dụng thang máy.
4. **Kiểm tra nhân sự:** Kiểm tra và xác nhận tất cả nhân viên và khách hàng có mặt tại khu tập trung.
5. **Gặp Lực lượng Cứu hỏa:** Thông báo lực lượng cứu hỏa nếu mọi người đã được kiểm tra và nếu có người bị thương. Cập nhật về tình hình khẩn cấp và các hành động đã thực hiện. Cung cấp sơ đồ tòa nhà, chìa khóa và các hỗ trợ khác.

Vị trí của Bình Chữa cháy

Vị trí

Hệ thống Phòng cháy Chữa cháy

Ghi nhận các hệ thống phòng cháy chữa cháy bao gồm các loại hệ thống, vị trí, khu vực hoặc chất nguy hiểm được bảo vệ, và hướng dẫn sử dụng. Nếu không chắc chắn, hãy liên hệ với chủ nhà hoặc chủ sở hữu tòa nhà.

Loại Hệ thống	Vị trí	Điểm truy cập/Hướng dẫn
Hệ thống phun nước chữa cháy	Van điều khiển	
	Van điều khiển	
	Van điều khiển	
Máy bơm chữa cháy		
Hệ thống chữa cháy chuyên dụng		

Chèn bản đồ các thiết bị và hệ thống phòng cháy chữa cháy

KẾ HOẠCH ỨNG PHÓ KHẨN CẤP Y TẾ

1. **Gọi dịch vụ y tế cấp cứu:** Gọi ngay 911 và cung cấp các thông tin sau:
 - Số lượng nạn nhân
 - Vị trí cụ thể của nạn nhân
 - Các chất nguy hiểm (nếu có)
 - Thông tin truy cập và vị trí lối vào cho nhân viên cấp cứu
2. **Tiến hành Sơ cứu:** Nếu có thể, tiến hành sơ cứu người bị thương. Danh sách nhân sự được đào tạo và các vật tư sơ cứu được liệt kê bên dưới.
3. **Hướng dẫn nhân viên cấp cứu:** Nếu an toàn, đảm bảo có người gặp nhân viên cấp cứu bên ngoài và hướng dẫn họ đến vị trí của nạn nhân.

Đào tạo y tế cho nhân viên

Đào tạo	Tên
---------	-----

Sơ cứu	[Chèn tên]
CRP (Hồi sức tim phổi)	
Sử dụng AED (Máy khử rung tim tự động bên ngoài)	

Hướng dẫn Vị trí Thiết bị Y tế

Loại thiết bị y tế	Vị trí
AED	[Chèn vị trí]
Bộ dụng cụ sơ cứu	
Bộ dụng cụ cầm máu khẩn cấp	

Đối với các doanh nghiệp tại Thành phố Boston có máy AED tại chỗ, hãy báo vị trí của thiết bị cho Boston EMS tại: [Báo cáo vị trí AED](#). Thông tin này có thể hỗ trợ người xung quanh và nhân viên cấp cứu trong trường hợp khẩn cấp.

Chèn Bản đồ Thiết bị Y tế

ĐE DỌA CÓ BOM

Phản ứng nhanh chóng và bình tĩnh trước đe dọa có bom:

1. Gọi 911.
2. Sử dụng mẫu báo cáo sự cố và ghi lại tất cả thông tin.
3. Tắt các thiết bị điện tử sau (ví dụ):
 - a. Hệ thống máy nhắn tin
 - b. Hệ thống cảnh báo khẩn cấp (EAS) (ví dụ: thông báo hàng loạt, loa công cộng, tin nhắn khẩn cấp)
 - c. Bộ đàm
 - d. Điện thoại di động
 - e. Hệ thống tần số vô tuyến
4. Gọi người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết.

GHI CHÚ:

Phối hợp với sở cảnh sát để tìm kiếm. Không được tự ý tiến tìm kiếm. Bạn có thể được yêu cầu hỗ trợ tìm kiếm bởi cơ quan chức năng.

Sơ tán khỏi toàn nhà nếu:

- Phát hiện thiết bị nổ nghi ngờ trong tòa nhà.
- Chính quyền ra lệnh sơ tán.
- Nhận đe dọa đánh bom lần thứ hai, trong khoảng thời gian được người gọi chỉ định, và việc tìm kiếm chưa hoàn tất.
- Sự an toàn của khách và nhân viên bị đe dọa.

Xem [Kế hoạch Sơ tán](#) ở phần trên.

CHẤT ĐÁNG NGỜ (KIỆN HÀNG/THU)

KHÔNG ngửi, chạm vào hoặc di chuyển các chất đáng ngờ (kiện hàng/thu).

KHÔNG thay đổi môi trường, bao gồm cả hệ thống đèn.

Xác định nếu có **mối đe dọa trực tiếp, tiềm ẩn, hoặc rủi ro cho người hoặc môi trường**. Các mối đe dọa nhận qua điện thoại, thư từ, v.v. có thể cho thấy việc cố ý đặt chất nguy hiểm tại cơ sở và/ hoặc trên sản phẩm.

Nếu không xác định được nguồn gốc của chất đó hoặc có tình huống đe dọa xảy ra:

1. Gọi 911.
2. Nếu an toàn, hãy phong tỏa khu vực xung quanh chất hoặc sản phẩm đáng nghi
3. Di tản khỏi khu vực. Xem [Kế hoạch Sơ tán](#)
4. Xác định mức độ nguy hiểm.
 - a. Ghi lại thông tin liên quan đến chất đáng ngờ
 - b. Nếu an toàn, điều tra nguồn gốc chất đó (bột mì, baking soda, phấn rôm, v.v.).
 - c. Cung cấp danh sách người, khu vực và vật dụng đã tiếp xúc cho cơ quan pháp luật.
5. Xác định ai có thể đã tiếp xúc với chất đó:
 - a. Người có khả năng đã tiếp xúc nên được đưa đến khu vực cách ly.
 - b. Thực hiện hướng dẫn khử nhiễm của dịch vụ an toàn công cộng.

6. Xác định nhu cầu thu hồi sản phẩm
7. Xác định thông tin công bố công khai trong việc phối hợp với lực lượng an toàn công cộng.
8. Liên hệ với Chuyên gia / Người phụ trách đã được xác định trước (Tên, Chức danh, Số điện thoại).
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____

Nếu chất được xác định là không có hại:

1. Thực hiện biện pháp phù hợp để loại bỏ và làm sạch khu vực/sản phẩm.
2. Thông báo kết quả phát hiện đến khách hàng và nhân viên có khả năng bị ảnh hưởng.

Ghi lại các sự cố /chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

MÀM BỆNH LÂY TRUYỀN QUA ĐƯỜNG MÁU

Sự cố liên quan đến mầm bệnh lây qua đường máu:

Bất kỳ tình huống hoặc tai nạn nào có nguy cơ tiếp xúc với máu hoặc dịch cơ thể, cần tuân thủ các luật liên bang, tiểu bang và địa phương về mầm bệnh lây truyền qua đường máu (ví dụ: Tiêu chuẩn về Mầm bệnh Lây qua Đường máu OSHA, Quy định Liên bang tại 29 CFR 1910.1030, và các tiêu chuẩn ngành có liên quan).

Biện pháp phòng ngừa:

Áp dụng biện pháp phòng ngừa tiêu chuẩn khi xử lý sự cố liên quan đến mầm bệnh lây qua đường máu:

- Hãy cho rằng tất cả máu và dịch cơ thể đều lây nhiễm, luôn mang thiết bị bảo hộ (găng tay, kính bảo hộ, v.v.), và sử dụng mặt nạ “pocket mask” khi hô hấp nhân tạo.
- Chỉ nhân viên được đào tạo sử dụng thiết bị bảo hộ đúng cách mới được phép xử lý sự cố.

Khi cần làm sạch máu hoặc các chất có khả năng lây nhiễm:

Quy trình làm sạch:

1. Luôn mang găng tay. Sử dụng thiết bị bảo hộ tùy mức độ rủi ro, ví dụ: tạp dề, mặt nạ và/hoặc kính.
2. Cô lập khu vực bị tràn và lau sạch ngay lập tức bằng khăn thấm, vải, hoặc hạt thấm (nếu được; tất cả

- vật liệu sau đó phải được xử lý như chất thải lây nhiễm).
3. Làm sạch kỹ bằng dung dịch nước ấm và chất tẩy trung tính.
4. Phun dịch khử trùng chứa 500–5000 ppm chlorine trên bề mặt nhiễm bẩn (1:100 hoặc 1:10 từ nước tẩy Chlorinde 5%).
5. Thu gom vật cứng bị nhiễm, tuyệt đối không nhặt vật sắc nhọn bằng tay. Sử dụng chổi, dụng cụ hốt rác, hoặc dụng cụ tương tự để nhặt vật sắc nhọn.
6. Lau sạch các khu vực bị nhiễm bằng khăn giấy thấm dung dịch khử trùng.
7. Bỏ toàn bộ vật liệu bị nhiễm hoặc đã dùng vào túi màu đỏ có ký hiệu Biohazard.
8. Bỏ vật sắc nhọn vào hộp chống đâm thủng trước khi cho vào túi.
9. Làm sạch và khử trùng mọi dụng cụ hoặc vật dụng tái sử dụng khi làm sạch.
10. Tháo thiết bị bảo hộ cá nhân và cho vào túi Biohazard màu đỏ.
11. Gói kín và buộc túi đỏ, sau đó giao cho người phụ trách xử lý.
12. Rửa tay ngay lập tức bằng xà phòng.
13. Nếu khu vực cần làm sạch quá lớn, cần nhắc liên hệ đội vệ sinh chuyên nghiệp.

Nếu bạn bị phơi nhiễm với mầm bệnh lây truyền qua đường máu (ví dụ: bị kim đâm, máu bắn vào mắt hoặc miệng, hoặc tiếp xúc với vùng da bị trầy xước):

1. Ngay lập tức rửa sạch tất cả vùng bị phơi nhiễm bằng xà phòng và nước.
2. Thông báo cho ban quản lý về sự cố.
3. Khám bác sĩ và theo dõi, bao gồm giám sát hoặc dùng thuốc để ngăn mầm bệnh lây qua đường máu.
4. Ghi lại sự việc trong báo cáo sự cố.

MẤT ĐIỆN

Trong trường hợp mất điện:

1. Phát đèn pin cho càng nhiều người càng tốt.
2. Kiểm tra có khách hoặc nhân viên bị kẹt ở bất kỳ khu vực nào, bao gồm thang máy.
3. Xác định cần sơ tán tòa nhà hay không (xem [Kế hoạch Sơ tán](#))
4. Liên hệ với người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết

Nếu sự cố mất điện ảnh hưởng đến vị trí tòa nhà và khu vực xung quanh trong cộng đồng:

- Hỏi công ty điện lực về thời gian dự kiến khôi phục nguồn điện.
- Tắt tất cả thiết bị và máy nén khí có thể bị hư hại khi nguồn điện được khôi phục.
- Che phủ thực phẩm dễ hư hỏng trong tủ lạnh và giữ cửa tủ đông/tủ mát luôn đóng.

Nếu sự cố mất điện chỉ ảnh hưởng đến vị trí tòa nhà của bạn:

- Kiểm tra hiện trường để xác định nguyên nhân gây mất điện.
- Tắt tất cả thiết bị và máy nén khí có thể bị hư khi nguồn điện khôi phục.
- Che phủ tất cả thực phẩm dễ hư hỏng trong tủ lạnh và giữ cửa tủ đông/tủ mát luôn đóng.
- Gọi công ty điện lực để yêu cầu khôi phục nguồn điện.

Ghi nhận tất cả sự cố/chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

SỰ CỐ TRÀN XĂNG/HÓA CHẤT

Trong trường hợp xảy ra sự cố: Tràn xăng

1. Xác định mức độ tràn xăng.
2. Nếu tràn xăng nghiêm trọng, gọi 911.

3. Xác định vị trí và tắt các máy bơm xăng bằng công tắc khẩn cấp.
4. Nếu an toàn để thực hiện, không chế vết tràn và hạn chế sự lan rộng bằng chăn thấm, gói thấm và vòng chắn. Cô lập khu vực tràn xăng để ngăn ô nhiễm và đảm bảo an toàn.
5. Liên hệ đơn vị xử lý sự cố tràn hóa chất để loại bỏ/chùi rửa chất thải nguy hại:
 - a. Đơn vị xử lý sự cố tràn hóa chất: _____
6. Liên hệ công ty sửa chữa máy bơm xăng để sửa chữa.
 - a. Công ty sửa chữa máy bơm xăng _____
7. Liên hệ ban quản lý cửa hàng.
8. Nếu vết tràn đã lan ra môi trường, hãy liên hệ:

Sở Cứu hỏa: **911**

Cảnh sát Môi trường Massachusetts (MEP) – (800) 632-8075
9. Luôn mang thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) phù hợp khi xử lý bất kỳ sự cố tràn hóa chất nào

Sự cố tràn hóa chất: Dầu, nước làm mát, sơn, thuốc tẩy, v.v.

1. Lập tức cô lập chất bị tràn.
2. Đánh giá mức độ tràn, thông gió, phong tỏa khu vực, và tránh nguồn lửa.
3. Thu dọn sự cố.
 - a. Nếu vết tràn quá lớn, liên hệ với đơn vị xử lý chất thải nguy hại.
 - b. Mang thiết bị bảo hộ (găng tay, kính bảo hộ, giày chống thấm)
 - c. Thấm hút và làm khô từ rìa vào giữ bằng chất thấm dầu hoặc chất thấm có sẵn.
 - i. **Chất gốc nước** (sơn latex, chất chống đông, thuốc tẩy, hóa chất gia dụng)
 - ii. **Axit**: Phải được trung hòa bằng baking soda
 - iii. **Chất gốc dầu** (nhiên liệu cắm trại, sơn enamel, dung môi, phụ gia xăng/diesel)
*không bao giờ dùng nước làm sạch vết tràn gốc dầu, chỉ dùng chất thấm khô
4. Bỏ vật liệu đã thấm hút vào các thùng rác dùng một lần (túi 2 lớp hoặc xô có nắp).
5. Loại bỏ vật liệu bị thấm và hàng hóa bị nhiễm bẩn. Làm sạch khu vực bẩn, các góc và khe hẹp.
 - a. Loại bỏ dụng cụ quét dọn, làm sạch, găng tay, giày chống thấm. Thay quần áo và giặt bằng chất tẩy.

Trong trường hợp tiếp xúc hóa chất ngoài ý muốn:

Mắt: Rửa bằng nước sạch trong 15 phút. Khám bác sĩ ngay lập tức.

Da: Rửa sạch hoàn toàn bằng xà phòng và nước. Tham khảo hướng dẫn trên nhãn sản phẩm.

Quần áo: Bỏ quần áo bị nhiễm hóa chất và rửa sạch da bằng xà phòng và nước

Tham khảo hướng dẫn trên nhãn sản phẩm.

Nếu nghi ngờ tính chất của vật liệu, hãy khám bác sĩ ngay lập tức.

LƯU Ý: Nếu cần chăm sóc y tế, mang theo nhãn sản phẩm đến bác sĩ.

Ghi nhận tất cả sự cố / chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp..

RÒ RỈ KHÍ THIÊN NHIÊN HOẶC PROPANE

Đánh giá tình huống:

1. Nếu ngửi mùi khí gas (mùi trứng thối) hoặc nghe tiếng rít, hãy giả định rò rỉ khí. Không bật công tắc điện, thiết bị điện hoặc lửa, vì có thể gây cháy nổ.
2. Di tản ngay lập tức nếu rò rỉ nghiêm trọng hoặc xảy ra trong nhà. Hỗ trợ người có nhu cầu

đặc biệt. Xem [Kế hoạch Sơ tán](#).

3. Gọi 911.
4. Thông báo nhân viên, người thuê hoặc khách hàng về tình huống và biện pháp an toàn. Thông báo công cộng nếu rõ ràng có nguy cơ lan rộng.
5. Theo hướng dẫn của lực lượng ứng cứu về việc quay lại hoặc các biện pháp phòng ngừa khác.

Các bước để giảm thiểu phơi nhiễm (nếu an toàn để làm):

- Tắt van chính nguồn gas.
- Mở cửa ra vào, cửa sổ thông gió nếu ở ngoài trời và đảm bảo an toàn
- Cảnh báo người xung quanh và ngăn nguồn gây cháy (không hút thuốc, không dùng lửa trần hoặc thiết bị điện).
- Liên hệ với đơn vị cung cấp khí gas để thông báo rò rỉ.

Ghi nhận tất cả sự cố / chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

VỠ ĐƯỜNG ỐNG NƯỚC

Trong trường hợp bị vỡ ống nước:

1. Xác định ống nước bị vỡ thuộc hệ thống nước sinh hoạt hay hệ thống phun nước chữa cháy.
 - a. Ống nước chữa cháy thường có nhãn “Phòng chống cháy” hoặc “Hệ thống phun nước” với chữ màu đỏ hoặc trắng.
 - b. Ống nước sinh hoạt có nhãn “Nước sạch” hoặc có màu xanh dương/xanh lá cây.
2. Xác định vị trí và khóa van cấp nước chính.
3. Liên hệ với đơn vị cấp nước nguồn nước từ hệ thống nước đô thị.
 - Cung cấp chi tiết loại ống nước bị vỡ.
 - Thông báo nếu đã khóa van chính của hệ thống phun nước chữa cháy.
4. Ngắt nguồn điện tại khu vực bị ảnh hưởng bằng cách tắt cầu dao ngay lập tức, nếu đảm bảo an toàn. Không bước vào khu vực ngập nước nếu có điện, thiết bị điện hoặc dây điện bị ngập nước.
5. Gọi người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết.

Sau khi đã khóa van nước chính:

1. Lau dọn nước.
 - a. Chú ý các nguy cơ điện.
2. Kê hàng hóa lên cao tránh hư hại do nước.
3. Dùng cây gạt nước, chổi, máy quét hoặc máy chà sàn để đẩy nước ra ngoài hoặc xuống cống thoát nước
4. Thông báo chủ tòa nhà hoặc thợ điện để kiểm tra/khôi phục hệ thống điện.

Ghi nhận tất cả các sự cố/chi phí:

Ghi lại và lưu trữ các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

THỜI TIẾT CỰC ĐOAN

Nếu có nguy cơ xảy ra thời tiết cực đoan:

1. Theo dõi thời tiết. (Xem định nghĩa về mức độ nghiêm trọng bên dưới)
2. Liên hệ quản lý.
3. Rà soát khu vực an toàn cùng với các giám sát viên và nhân viên. Khu vực an toàn nên gần bức tường hoặc cột trụ ở trung tâm hoặc phía sau tòa nhà, tránh xa bức tường, lối vào bằng kính và cửa sổ. Mang theo túi đồ khẩn cấp đến khu vực này.

Vị trí Khu vực An toàn #1	
Vị trí Khu vực An toàn #2	

Nếu có tiết cực đoan gần tòa nhà:

1. Phát thông báo trong tòa nhà ba lần. Yêu cầu mọi người di chuyển xa các cửa sổ và tiến về khu trung tâm hoặc phía sau đến khi có thông báo “an toàn”.
2. Kiểm tra toàn bộ khu vực trong tòa nhà để đảm bảo mọi người đã đến khu vực tập trung.

Lưu ý: Chủ doanh nghiệp và nhân viên không có quyền giữ khách hàng hoặc nhân viên nếu họ muốn rời khỏi tòa nhà khi thời tiết cực đoan hoặc lốc xoáy. Không khóa các cửa thoát hiểm.

Bảo vệ tiền/hàng hóa nếu không gây nguy hiểm đến an toàn của bất kỳ ai:

1. Đóng và khóa máy tính tiền /quầy thanh toán.
2. Khóa két sắt và cửa phòng chứa tiền /phòng kiểm soát.

Nếu có thiệt hại tài sản do thời tiết cực đoan:

1. Không đặt khách hàng hoặc nhân viên vào tình huống nguy hiểm.
Hãy sơ tán nếu có nguy cơ tiềm ẩn(ví dụ: rò rỉ khí gas, dây điện đứt, hư hỏng kết cấu...). Xem [Kế hoạch Sơ tán](#) ở trên.
2. Nếu an toàn, hãy kiểm tra mức độ thiệt hại. Gọi nhân viên kiểm định tòa nhà hoặc công ty bảo hiểm. Cần kiểm tra:
 - a. Hư hỏng mái nhà
 - b. Hư hỏng kết cấu
 - c. Thiệt hại hàng hóa / sản phẩm
3. Gọi người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết.

Nếu mái nhà bị đốt:

- Che phủ sản phẩm, hàng hóa và thiết bị bằng tấm trải nhựa.
- Đặt các thùng rỗng bên dưới khu vực bị đốt.
- Kê hàng hóa lên cao, ít nhất bằng chiều cao của một pallet.
- Dùng dây để khoanh vùng khu vực bị hư hại.

Nếu có nước trong tòa nhà:

Đảm bảo không có nguy cơ về điện và thực phẩm không bị nhiễm bẩn. Dùng cây gạt nước, chổi, máy quét hoặc máy chà sàn để đẩy nước ra khỏi tòa nhà.

Ghi nhận tất cả các sự cố / chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

Định nghĩa mức độ thời tiết khẩn cấp:

Cảnh báo Bão Mùa Đông: Có khả năng thời tiết mùa đông nguy hiểm trong vòng 48 giờ.	Cảnh báo Lốc Xoáy: Nguy cơ giống bão nghiêm trọng và lốc xoáy trong hoặc gần khu vực được cảnh báo.
Cảnh báo Bão Mùa Đông: Dự báo sẽ có tuyết rơi ít nhất 6 inches trong 12 giờ, hoặc ít nhất 8 inches trong 24 giờ, hoặc ít nhất ½ inch tuyết tích tụ.	Cảnh báo Lốc Xoáy: Lốc xoáy đang hoặc sắp xảy ra. Hãy tìm nơi trú ẩn ngay.
Cảnh báo Cực lạnh: Gió mạnh gây cảm giác lạnh $\leq -29^{\circ}\text{C}$ đến $\leq -32^{\circ}\text{C}$ (tùy khu vực) trong ít nhất 3 giờ.	Khuyến cáo Nắng Nóng: Nhiệt độ dự báo $35-37^{\circ}\text{C}$ 2 giờ trở lên trong 2 ngày liên tiếp, hoặc từ $38-40^{\circ}\text{C}$ 2 giờ trở lên trong 1 ngày.
Cảnh báo Bão Tuyết: Dự báo gió mạnh liên tục hoặc gió giật từ 35mph trở lên, kết hợp với tuyết rơi dày và/hoặc tuyết thổi mạnh, làm giảm tầm nhìn ít hơn ¼ mile ít nhất 3 giờ. Bão tuyết là hiện tượng thời tiết quan trọng suốt thời gian này.	Cảnh báo Ngập Lụt Ven Biển: Dự báo ngập lụt ven biển ở mức độ trung bình hoặc nghiêm trọng, có thể gây thiệt hại tài sản và/hoặc đe dọa đến tính mạng.
Cảnh báo Lũ Quét: Dự kiến hoặc đang xảy ra dòng nước dâng cao nhanh và dữ dội tràn vào khu vực khô, hoặc mực nước sông, kênh rạch tăng đột ngột vượt mức	Cảnh báo Nước Dâng Do Bão: Dự báo nước biển dâng cao nguy hiểm tính mạng tràn vào đất liền từ bờ biển, trong khu vực nhất định trong vòng 36

lũ.	giờ tới.
Cảnh báo Bão Nhiệt Đới: Một cơn bão nhiệt đới có sức gió từ 34 – 63kt (39-73 mph) hoặc cao hơn có khả năng gây nguy hiểm trong 48 giờ. Có thể kèm với nước dâng cao, ngập lụt ven biển và/hoặc lũ lụt ven sông.	Cảnh báo Bão Nhiệt Đới: Dự báo sẽ có gió mạnh liên tục từ 34-63kt (39 đến 73 mph) hoặc cao hơn liên quan đến một cơn bão nhiệt đới trong vòng 36 giờ hoặc sớm hơn. Có thể kèm nước dâng do bão, ngập lụt ven biển và/hoặc ngập lụt ven sông.
Cảnh báo Siêu Bão: Cảnh báo khi một cơn bão nhiệt đới có sức gió từ 74 mph (64 hải lý) có khả năng gây nguy hiểm khu vực ven biển hoặc đất liền, trong vòng 48 giờ. Có thể kèm với nước dâng do bão, ngập lụt ven biển và/hoặc ngập lụt ven sông . Cảnh báo cho biết điều kiện thời tiết của bão, nhưng không chắc chắn sẽ xảy ra.	Cảnh báo Siêu Bão: Gió duy trì với tốc độ 74 dặm/giờ (64 hải lý/giờ) hoặc cao hơn, liên quan đến một cơn bão, sẽ ảnh hưởng đến khu vực ven biển hoặc nội địa trong 36 giờ tới.

Nếu có nguy cơ lũ lụt:

1. Theo dõi thời tiết.
2. Liên hệ với người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết.
3. Chuẩn bị nâng toàn bộ hàng hóa, vật dụng giá trị, thiết bị cơ khí và điện tử lên cao ít nhất 12 inch so với mặt sàn (sử dụng pallet).
4. Biết cách ngắt nguồn điện, nước và gas.

Theo dõi lũ lụt: Lũ lụt có thể xảy ra. Nghe đài phát thanh NOAA. Chuẩn bị sơ tán. Theo dõi đài phát thanh và truyền hình địa phương để cập nhật thông tin.

Cảnh báo lũ lụt: Lũ lụt đang hoặc sẽ xảy ra. Thực hiện biện pháp phòng ngừa ngay lập tức. Chuẩn bị di chuyển đến khu vực cao hơn. Hãy sơ tán ngay nếu được yêu cầu.

Nếu có lũ lụt gần khu vực cửa hàng:

1. Bắt đầu đặt bao cát.
2. Kiểm tra quy trình xử lý nước bị nhiễm bẩn.
3. Đảm bảo hàng hóa, vật dụng giá trị, thiết bị cơ khí, được nâng lên cao.
4. Tắt nguồn điện chính. Khi cửa hàng sẵn sàng sơ tán, tắt máy phát điện dự phòng (nếu có). Rút phích cắm các thiết bị điện để tránh điện giật khi khôi phục nguồn.
5. Bảo quản dụng cụ, thiết bị, khăn vải, vật liệu đóng gói và vật dụng dùng một lần tránh tiếp xúc hoặc nhiễm bẩn trong thời gian lũ lụt.

Sơ tán cửa hàng nếu sự an toàn bị đe dọa, và/hoặc nhận lệnh sơ tán:

[Kế hoạch sơ tán](#) ở phần trên.

Bảo vệ tiền /hàng hóa nếu việc này không gây nguy hiểm cho bất kỳ ai:

1. Đóng và khóa máy tính tiền/quầy thanh toán.
2. Khóa két sắt và cửa phòng chứa tiền mặt/kiểm soát.

Sau khi nước lũ đã rút:

1. Ghi nhận thiệt hại và báo cho công ty bảo hiểm.
2. Vào cửa hàng thận trọng. Đảm bảo an toàn nhân sự.
3. Bộ phận Cơ sở Vật chất/Bảo trì sẽ kiểm tra hệ thống điện trước khi bật nguồn.
4. Liên hệ bộ phận quản lý xây dựng và cơ quan liên quan để xác định độ an toàn và được phép sử dụng tòa nhà.
5. Vệ sinh toàn bộ nhằm đảm bảo sức khỏe và an toàn cho người lao động. Làm sạch và khử trùng thiết bị, dụng cụ.
6. Phân loại nhanh thực phẩm, thiết bị, dụng cụ, khăn vải và vật dụng dùng một lần càng nhanh càng tốt.

7. Xử lý đúng cách các vật dụng không thể sử dụng lại.

Hướng dẫn vệ sinh sau lũ lụt:

- Hủy bỏ và xử lý đúng cách tất cả thực phẩm, thiết bị, dụng cụ, khăn vải và vật dụng dùng một lần bị hư hỏng.
- Loại bỏ và thay thế sàn nhà, tường, nội thất, thảm, dụng cụ và thiết bị bị hư hỏng không thể phục hồi.
- Các bề mặt như tường, sàn và thiết bị phải được làm sạch bằng xà phòng và nước, và khử trùng. Thảm nên được tháo bỏ hoặc làm sạch bằng hơi nước.
- Loại bỏ các vật liệu bị ướt, không thể làm sạch và khử trùng hiệu quả.
- Loại bỏ nước đọng.
- Làm sạch và khử trùng dụng cụ và thiết bị trong khu vực bị ảnh hưởng.
- Dùng dung dịch tẩy rửa làm sạch sàn, thiết bị và khu vực bị ảnh hưởng, sau đó rửa lại bằng nước sạch.
- Khử trùng sàn nhà và khu vực bị ảnh hưởng bằng nước sạch có chất khử trùng (8 oz. thuốc tẩy pha với 5 gallon nước = dung dịch chứa 500 phần triệu chlorine)
- Thoải không khí làm khô khu vực bị ảnh hưởng.
- Giặt hoặc loại bỏ đầu cây lau nhà và dụng cụ vệ sinh tiếp xúc nước lũ.
- Biện pháp thay thế: Thuê dịch vụ chuyên nghiệp làm sạch cơ sở thực phẩm bị ảnh hưởng.
- Thực phẩm, khăn vải, và vật dụng dùng một lần bị nhiễm bẩn
- Loại bỏ thực phẩm (đã đóng gói hoặc chưa đóng gói) tiếp xúc với nước lũ.
- Giặt bất kỳ khăn vải hoặc đồ phục nào tiếp xúc với nước lũ.
 - Giặt riêng biệt với các loại khăn khác.
 - Dùng thuốc tẩy.
 - Dùng máy sấy.
 - Loại bỏ vật dụng dùng một lần bị tiếp xúc với nước lũ.

Ghi nhận tất cả các sự cố/chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

Tham khảo **Ready.gov Business** - [Bộ công cụ FLASH ứng phó lũ lụt nội địa](#) để biết thêm thông tin.

KHÔI PHỤC SAU LŨ LỤT

Đánh giá Khả năng khôi phục sau lũ:

Nước lũ mang theo bùn, nước thải, dầu hoặc hóa chất, khiến thực phẩm bị hư hại không an toàn để sử dụng nếu bao bì nhiễm bẩn. Loại bỏ thực phẩm hoặc bao bì thực phẩm đã tiếp xúc với nước lũ. Rất ít thực phẩm hoặc nước uống có thể giữ lại sau tiếp xúc nước lũ. Phải tiêu hủy thực phẩm đóng gói mềm hoặc có nắp vặn. Một số trường hợp, thực phẩm đóng hộp bằng kim loại hoặc hộp nhựa cứng có thể giữ lại. Tuy nhiên, tình trạng của hộp là yếu tố giới hạn. Nếu có rỉ sét, dính bẩn hoặc nhãn bị hư hỏng, thì không thể thu hồi.

Nước lũ làm thực phẩm không an toàn, đặc biệt nếu bao bì bị nhiễm bẩn.

Loại bỏ loại thực phẩm sau nếu bao bì bị ướt, nhỏ giọt lên hoặc thấm nước:

- Thực phẩm không bao bì, thực phẩm số lượng lớn, rau củ quả tươi, thịt, cá và trứng.
- Thực phẩm đóng gói bằng giấy, nhựa, vải hoặc sợi.
- Thực phẩm đóng hộp giấy, ngay cả bên trong còn khô, bao gồm ngũ cốc, mì ống, gạo, muối.
- Thực phẩm nắp bằng bìa cứng như sốt mayonnaise và nước sốt salad, hoặc bao bì bằng giấy bạc hoặc màng bọc.
 - Thực phẩm trong lọ thủy tinh, bao gồm cả lọ chưa mở có nắp bằng giấy sáp, giấy bạc, màng bọc hoặc vải.
- Thực phẩm, thức uống trong chai có nắp, hoặc bao bì có nắp bật, nút hoặc nắp xoáy.
- Tất cả các hộp và bao bì đã mở; thực phẩm trong túi hoặc hộp đựng.
- Lon bị móp, rò rỉ, phồng hoặc rỉ sét.
- Lon bị vắng khô nơi lưu trữ ban đầu (bị thủng hoặc nứt tại mép hàn).
- Không bán lon bị thiếu nhãn bắt buộc. Vì vậy, phải loại bỏ lon có nhãn bị hư hỏng.

Đánh giá việc thu hồi sau lũ

- Chuyển thực phẩm đến khu lưu trữ thực phẩm bị loại bỏ riêng biệt, cách xa khu chế biến và kho thiết bị, và bảo quản trong thùng rác có nắp đậy hoặc khu vực cách ly để tránh phục vụ nhầm hoặc gây nhiễm bẩn cho cơ sở và thực phẩm khác.
- Nếu cần giữ lại để nhà phân phối hoàn tiền hay đổi chiếu, phải dán nhãn rõ ràng là “không bán”, bảo quản trong khu làm lạnh riêng biệt với các loại thực phẩm khác.
- Thực phẩm bị loại bỏ trong kho lạnh có thể được ghi nhận bởi nhà cung cấp/phân phối thực phẩm.
- Ghi lại loại và số lượng thực phẩm, chi phí và lý do loại bỏ để báo cáo bảo hiểm và quy định.
- Lượng thực phẩm ít có thể được làm biến chất bằng chất tẩy rửa (như thuốc tẩy) và bỏ trong thùng rác có nắp đậy bên ngoài tòa nhà doanh nghiệp.
- Lượng thực phẩm lớn nên bỏ trong thùng rác có nắp đậy tại khu an toàn và công ty xử lý rác

thải thu gom càng sớm càng tốt.

- Tất cả chất thải thực phẩm phải được xử lý theo quy định của tiểu bang và địa phương, tại bãi rác được cấp phép.
- Liên hệ trước với bãi rác trước khi giao thực phẩm để đảm bảo rác thải được chấp nhận.

Ô NHIỄM SẢN PHẨM

Đánh giá tình huống

- Xác định mức độ ô nhiễm.
- Xác định sự cần thiết phải liên hệ với các cơ quan chính quyền.
- Nếu nghi ngờ có dịch bệnh do thực phẩm gây ra, ngừng ngay việc bán các thực phẩm có khả năng bị nhiễm và gọi 911 hoặc thông báo ngay cho Ủy ban Y tế Công cộng Boston.

- Nếu nghi ngờ có hành vi cố ý làm hỏng sản phẩm, liên hệ với cơ quan thực thi pháp luật và bảo vệ các bằng chứng.

Thực hiện các bước để hạn chế phơi nhiễm:

- Thu hồi sản phẩm nếu phù hợp.
- Xác định cần công bố thông tin hay không.
- Xác định sự cần thiết phải thực hiện thu hồi sản phẩm.
- Xây dựng quy trình xử lý đối với sản phẩm bị thu hồi, nếu có áp dụng.
- Xác định phương án xử lý sản phẩm.

Ghi nhận tất cả các sự cố/chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

SỰ CỐ LÀM LẠNH / AN TOÀN THỰC PHẨM

Nếu hệ thống làm lạnh hoặc giữ nóng gặp sự cố:

1. Cố gắng xác định nguyên nhân sự cố.
2. Thông báo nhân viên trong khu vực.
3. Ngừng bán các sản phẩm bị ảnh hưởng.
4. Cách ly khu vực bị ảnh hưởng.
5. Bắt đầu quy trình theo dõi nhiệt độ.
6. Liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ phù hợp.
7. Gọi người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần thiết.
8. Thực hiện các bước dưới đây đến khi nhiệt độ trở lại bình thường.

Nên làm gì nếu có cảnh báo mất điện

Thực hiện biện pháp để giữ thực phẩm cần nóng luôn nóng và thực phẩm cần lạnh luôn lạnh. Chính tủ lạnh và tủ đông về mức lạnh nhất. Khi mất điện, cần ghi lại thời điểm bắt đầu.

Nên làm gì khi mất điện

Giữ thực phẩm nóng trên 135°F và thực phẩm lạnh dưới 40°F càng lâu càng tốt, và theo dõi nhiệt độ để xác định khi thực phẩm không an toàn để sử dụng.

Thực phẩm nóng

- Không đặt thực phẩm nóng vào tủ lạnh hoặc tủ đông.

- Sử dụng “nhiệt đóng hộp”, đặt thực phẩm trên lò hấp điện giúp duy trì nhiệt độ tối thiểu 135°F.

Thực phẩm lạnh

- Giữ cửa tủ lạnh và tủ đông đóng càng nhiều càng tốt.
- Nếu được, hãy xếp gói thực phẩm lạnh với nhau để giảm hấp thụ nhiệt.
- Che phủ quầy thực phẩm lạnh và đông đang mở, đặc biệt là các quầy trưng bày dạng đứng.

Lưu ý: Sử dụng đá khô làm lạnh thực phẩm có thể dẫn đến sự tích tụ khí carbon dioxide (CO₂) không an toàn.

Không được chế biến thực phẩm nếu bạn không thể:

- Rửa, tráng và khử trùng dụng cụ đúng cách.
- Vận hành hệ thống thông gió của máy hút khói và hệ thống cấp khí (khí độc có thể gây tổn thương hoặc tử vong).
- Chiếu sáng đầy đủ khu chế biến thực phẩm để đảm bảo an toàn trong quá trình chế biến, vệ sinh và khử trùng.
- Tiếp cận được nước nóng hoặc áp lực nước đủ mạnh.
- Duy trì nhiệt độ an toàn cho thực phẩm.

Nên làm gì khi nguồn điện được khôi phục

- Kiểm tra nhiệt độ thực phẩm.
- Nếu được, hãy tách gói thực phẩm trong tủ lạnh và tủ đông ra để làm lạnh lại nhanh hơn.
- Loại bỏ thực phẩm có nguy cơ gây hại nếu có nhiệt độ nguy hiểm.

Xác định thực phẩm nguy cơ gây hại có an toàn hay không

Thực phẩm nóng

- Nếu thời gian mất điện kéo dài 2 giờ hoặc ít hơn và nhiệt độ thực phẩm dưới 135°F, thực phẩm có thể bán nếu được hâm nóng lại đến 165°F và sau đó được giữ ở 135°F trở lên, hoặc nếu làm lạnh nhanh xuống 41°F hoặc thấp hơn trong 2 giờ sau khi nguồn điện được khôi phục.
- Nếu thời gian mất điện kéo dài hơn 2 giờ, thực phẩm không được phép bán.

Thực phẩm lạnh

- Nếu thời gian mất điện dưới 2 giờ và thực phẩm có nhiệt độ 45°F hoặc thấp hơn, có thể bán. Nếu nhiệt độ nằm trong khoảng 46°F đến 50°F, phải làm lạnh ngay xuống 41°F hoặc thấp hơn trong 2 giờ.
- Nếu thời gian mất điện từ 2 đến 4 giờ, thực phẩm có thể được bán nếu nhiệt độ dưới 45°F,

nhưng phải làm lạnh xuống 41°F hoặc thấp hơn trong vòng 2 giờ. Nếu nhiệt độ nằm trong khoảng 46°F đến 50°F, phải làm lạnh xuống 41°F hoặc thấp hơn trong vòng 1 giờ. Nếu nhiệt độ trên 50°F, không được phép bán.

- Nếu thời gian mất điện từ 4 giờ trở lên, thực phẩm có thể được bán nếu nhiệt độ 45°F hoặc thấp hơn, và phải làm lạnh xuống 41°F hoặc thấp hơn trong 1 giờ. Nếu nhiệt độ trên 45°F, không được phép bán.

Bỏ thực phẩm không an toàn

Khi nghi ngờ, hãy bỏ đi. Nếu xác định thực phẩm cần loại bỏ, hãy ghi lại loại và số lượng, lý do loại bỏ để báo cáo bảo hiểm và tuân thủ quy định. Lượng thực phẩm ít cần loại bỏ được làm biến chất bằng chất tẩy rửa (thuốc tẩy) và bỏ vào thùng rác ngoài trời. Lượng thực phẩm lớn cần loại bỏ, hãy liên hệ với công ty xử lý rác thải hoặc quản lý bãi rác để được hướng dẫn cách xử lý.

Quay lại hoạt động bình thường

Các điều kiện sau cần xác minh trước khi chế biến thực phẩm và/hoặc bán thực phẩm có nguy cơ gây hại:

- Tất cả thực phẩm có nguy cơ gây hại đã được loại bỏ.
- Nguồn điện và khí đốt đã khôi phục.
- Tất cả cầu dao điện được thiết lập lại đúng cách.
- Tất cả thiết bị và cơ sở vật chất hoạt động bình thường, bao gồm: hệ thống chiếu sáng, làm lạnh, giữ nóng, thông gió, nhà vệ sinh.
- Có nước nóng và lạnh, với áp lực đủ để: rửa tay, rửa dụng cụ đúng cách.

Nếu cơ sở bị đóng cửa bởi Sở Y tế, phải tiếp tục đóng cửa đến khi nhận sự chấp thuận chính thức để mở cửa trở lại.

Ô NHIỄM NGUỒN NƯỚC/LỆNH ĐUN SÔI NƯỚC

Nếu bạn được thông báo rằng nước bị ô nhiễm hoặc cơ quan cấp nước hoặc chính quyền ban hành khuyến cáo đun sôi nước:

Gọi Ban Quản lý cửa hàng và liên hệ với người liên lạc khẩn cấp của nhân viên nếu cần.

Nước đá và Thức uống

- Tắt máy phân phối nước ngọt, đá, nước uống, máy phun sương, v.v.
- Bỏ toàn bộ nước đá trong thùng chứa. Chỉ sử dụng đá được sản xuất thương mại.
- Tắt máy pha cà phê, máy pha trà đá và vòi nước uống.
- Chế biến thực phẩm & nấu ăn
- Loại bỏ thực phẩm ăn liền được chế biến bằng nước trước khi phát hiện ô nhiễm.
- Sử dụng sản phẩm được rửa sẵn hoặc rửa bằng nước đun sôi hoặc nước đóng chai.
- Chế biến thực phẩm ăn liền bằng nước đóng chai thương mại hoặc nước đã đun sôi*.
- Sử dụng nước đóng chai hoặc nước từ nguồn cấp nước được phê duyệt để nấu ăn.

Rửa tay

- Sử dụng nước đóng chai đã được làm nóng, nước đã đun sôi, hoặc nước an toàn từ nguồn cấp nước công cộng được phê duyệt.
- Hoặc, sử dụng nước máy rồi rửa tay bằng dịch sát khuẩn.
- Mang găng tay khi xử lý thực phẩm ăn liền.

Vệ sinh & Khử trùng

- Sử dụng hệ thống hiện có. Đảm bảo nồng độ chất khử trùng là chính xác.

Sau thông báo nước ô nhiễm/đun sôi nước:

- Xả vòi nước, bình pha cà phê, vòi nước uống, máy pha thức uống trong ít nhất 5 phút.
- Làm sạch và khử trùng máy pha cà phê và thức uống theo hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Nếu thiết bị có bộ lọc, cần được thay mới.

Máy Làm Nước Đá

- Xả nước đến đầu vào của máy.
- Đóng van nước phía sau máy và tháo đường nước ra khỏi đầu vào của máy.
- Nối lại đường nước vào đầu vào của máy.
- Mở van nước.
- Xả toàn bộ các đường nước bên trong máy.
- Làm nước đá trong vòng một giờ và loại bỏ số đá đó.

CƯỚP**Quy Trình Xử Lý – Cướp**

1. Nếu đang chứng kiến vụ việc, hãy đến nơi an toàn. Không cố gắng đuổi theo kẻ cướp. Nếu có thể, hỗ trợ người có nhu cầu tiếp cận đặc biệt hoặc hạn chế di chuyển đến nơi an toàn.
2. Gọi 911.
3. Nếu an toàn, viết mô tả kẻ cướp, xe tẩu thoát và biển số.
4. Gọi người liên hệ khẩn cấp của nhân viên nếu cần.
5. Ghi nhận vụ việc và báo cáo với cảnh sát.

Không làm xáo trộn hiện trường:

Bảo vệ khu vực để ngăn không cho bất kỳ ai đi vào hiện trường hoặc khu vực xung quanh.

RỐI LOẠN TRẬT TỰ CÔNG CỘNG

Đóng cửa cơ sở nếu có lệnh từ Quận/Khu vực/Tập đoàn/Cơ quan chức năng:

1. Sơ tán toàn bộ khách và nhân viên không cần thiết cho việc giám sát đóng cửa. Xem [Kế hoạch Sơ tán](#) ở phần trên.
2. Bảo vệ tiền mặt và hàng hóa.
3. Đảm bảo khóa chặt cơ sở kinh doanh.

Bảo vệ tiền mặt/hàng hóa nếu không gây nguy hiểm đến bất kỳ ai:

3. Đóng và khóa tất cả các máy tính tiền/quầy thanh toán.
4. Khóa két sắt và cửa phòng chứa tiền/phòng kiểm soát.

Bảo vệ cơ sở trong tình huống rối loạn trật tự công cộng:

1. Bật toàn bộ đèn ngoài bãi đậu xe và tất đèn bên trong. Nếu có máy quay phim, đảm bảo chúng đang ghi hình.
2. Thực hiện che chắn theo chỉ đạo.
3. Khóa chặt tất cả các lối mở quanh cơ sở, bao gồm:
 - a. Cửa thoát hiểm
 - b. Cửa mái tòa nhà
 - c. Cửa khu vực bốc dỡ hàng hóa
4. Thu gom tất cả bình chữa cháy và đặt gần mỗi lối ra vào.
5. Kiểm tra vị trí các đèn pin và thay pin mới.

6. Kích hoạt toàn bộ hệ thống báo động.
7. Đảm bảo tất cả van phun nước chữa cháy được khóa ở vị trí “mở”.
8. Di chuyển các pallet giấy và vật liệu dễ cháy ra xa tòa nhà.

Ghi nhận tất cả sự cố /chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.

TẤN CÔNG MẠNG

Nếu nghi ngờ hoặc xác nhận có tấn công mạng:

Một nhân viên cần giám sát hoạt động hệ thống và báo cáo ngay lập tức hành vi bất thường.

Quy Trình Xử Lý

1. Tìm các hoạt động bất thường (ví dụ: giao dịch thẻ tín dụng lạ hoặc bị từ chối, tài khoản lạ xuất hiện trong báo cáo tín dụng, bài đăng mạng xã hội bạn không thực hiện, người khác nhận email bạn không gửi, v.v.)
2. Ngắt kết nối thiết bị bị ảnh hưởng khỏi mạng để ngăn mối đe dọa lan rộng.
3. Cập nhật phần mềm bảo mật, quét và làm sạch thiết bị, hoặc tắt nguồn và mang đến chuyên gia xử lý.
4. Lập tức thông báo bộ phận CNTT/bảo mật hoặc quản lý cung cấp dịch vụ (MSP).
5. Giữ bằng chứng bằng cách ghi lại sự cố (ví dụ: tin nhắn báo lỗi, thời gian xảy ra, hệ thống bị ảnh hưởng).

Mức Độ Đe Dọa

- **Hoạt động đáng ngờ:** Các đăng nhập bất thường, truy cập trái phép, hoặc hệ thống hoạt động chậm. Báo cáo ngay cho bộ phận CNTT và theo dõi sát sao.
- **Tấn công mạng đang diễn ra:** Đã xác nhận có phần mềm độc hại, mã tống tiền, rò rỉ dữ liệu, hoặc hệ thống bị xâm nhập. Cách ly ngay các hệ thống bị ảnh hưởng và kích hoạt quy trình ứng phó.
- **Sự cố hệ thống nghiêm trọng:** Mất kết nối diện rộng hoặc mất quyền kiểm soát các hệ thống quan trọng. Kích hoạt toàn bộ quy trình ứng phó sự cố và khôi phục thảm họa.

Nếu phát hiện tấn công mạng bên trong cơ quan:

1. Hạn chế quyền truy cập vào các hệ thống quan trọng để ngăn sự lây lan.
2. Thay đổi tất cả mật khẩu và tạo nhiều yếu tố xác thực (MFA) nếu chưa thiết lập.
3. Xác định dữ liệu nhạy cảm có bị xâm phạm hay không và đánh giá nghĩa vụ pháp lý có thể phát sinh.
4. Tuân thủ yêu cầu báo cáo theo quy định, nếu luật về rò rỉ dữ liệu được áp dụng.
5. Sao chép và lưu giữ dữ liệu thiết yếu ngay lập tức, nếu vẫn còn khả năng thực hiện.
6. Lưu trữ bản sao các tài liệu quan trọng không trực tuyến.

Khôi Phục: Nếu có mất dữ liệu hoặc hệ thống bị xâm nhập

1. Phối hợp với chuyên gia an ninh mạng để loại bỏ đe dọa và khôi phục hệ thống.
2. Liên hệ với cơ quan pháp luật nếu có liên quan đến hành vi trộm dữ liệu hoặc gian lận tài chính.
3. Thông báo các bên bị ảnh hưởng, ví dụ như khách hàng hoặc nhân viên, nếu pháp luật yêu cầu.

Ứng phó và Ngăn Ngừa Trong Tương Lai

- Thực hiện kiểm tra bảo mật toàn diện để xác định các điểm dễ bị tấn công.
- Áp dụng biện pháp bảo mật hiệu quả hơn (ví dụ: tường lửa, bảo vệ máy chủ, đào tạo nhân viên).
- Theo dõi các hoạt động đáng nghi ngờ sau sự cố.
- Cập nhật kế hoạch ứng phó sự cố dựa trên các bài học rút ra.

Để biết thêm mẹo và công cụ hỗ trợ, vui lòng truy cập:

- [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](#)

Ghi nhận tất cả các sự cố /chi phí:

Ghi lại và lưu trữ tất cả các sự cố và chi phí phát sinh từ tình huống khẩn cấp.