

Emergency and Crisis Planning Guide

English Kit

Guidelines & Procedures
for Emergency
and Crisis Situations



Contact Numbers

Listed below are the essential crisis contact numbers at Compass Group Corporate Headquarters.

Always direct the first call to the Crisis Management Hotline. They will assess the level of crisis and notify the appropriate departments.

Compass Group Crisis Management Hotline

1.877.710.6291

Report a crisis situation of any kind

Compass Group Quality Assurance

1.800.357.0012 x328-3194

Compass Group Risk Management

1.800.357.0012 x328-1256

Compass Group Corporate Communications Department

1.800.357.0012 x328-4018

1.800.357.0012 x328-7732

Foodbuy buySmart

1.877.499.3663

Gallagher Bassett (for insurance claims)

1.866.678.1774

After Hours

If you call the crisis line after 5 PM EST and on weekends, we will pick up your message and contact the appropriate parties for assistance.

Please leave the following details:

- 1 Your first and last name
- 2 Sector and location (city & state)
- 3 Account/unit name
- 4 Regional vice president
- 5 Contact number where you may be reached
- 6 A brief description of the crisis situation

If this is a life threatening situation, call 911 immediately.

Crisis Planning

Why Plan Ahead

The key to effective crisis management is planning. You need to be prepared before the crisis occurs because no one can foresee if and when a crisis will happen. Crisis planning helps minimize surprise and indecision during the critical first few hours of a crisis.

Crisis planning helps you to:

- 1 Deal effectively with a variety of crisis-related issues that may arise;
- 2 Ensure accurate and timely release of information to all key audiences;
- 3 Manage and control the message being sent; and
- 4 Minimize damage to the unit or company's reputation.

Crisis planning and clear thinking during a crisis will help minimize legal or other consequences related to a crisis.

Unit Managers and Associates

Please carefully review the step-by-step procedures in this guide.

It is critical that everyone in the unit knows the crisis procedures. Make sure you fill in the appropriate numbers in the enclosed "emergency numbers" page and post this kit where everyone can see it.

Make sure all associates know to:

- 1 Call 911 for emergency aid (fire, client's security, police, paramedics, etc)
- 2 Call their supervisor
- 3 Call the Crisis Management Hotline

Be sure all associates know how to respond to customer issues. If the customer thinks something is serious enough to bring to your attention, give it the proper attention. Quite often, customer issues become crisis or media issues because the customer felt the situation had not been handled to their satisfaction or that the associate or management did not care.

Crisis Planning

CONTINUED

Sample Crisis Situations

- Potential outbreak of foodborne illness
- Potential outbreak of other communicable illness (e.g. norovirus, H1N1 flu)
- Account closure due to a crisis situation
- Workplace accident involving serious injury or death
- Product recall notice received other than from Foodbuy buySmart
- Product tampering or contamination
- Explosion or fire in the unit
- Natural disaster (e.g. fire, flood, hurricane, tornado)
- Associate strike
- Boycott or picketing
- Notification from health agency of risk of foodborne illness due to associate health issue
- Notification of health department or other regulatory agency enforcement action (e.g. hearing, fine, suspension of operation or closure/threat of closure)
- Crime incidents either to the unit, associate or customer (e.g. robbery, rape, kidnapping, etc.)
- IT Alerts
 - Computer hacking attempt
 - Electronic information that may have been compromised (e.g. Point of Sale (POS) Device, etc.)

[Note: To replace lost or stolen computers, contact the IT Help Desk at 1-888-295-7206, ITONLINE@compass-usa.com. Report technical problems with credit card readers to creditcards@compass-usa.com]
- Utilities interruption or concern (e.g. sewage back-up, contaminated water supply, boil-water order, power outage)
- Notification of an Occupational Safety and Health Administration (OSHA) inspection
- Catastrophic vehicle accident involving any of the following:
 - Major disruption of utilities
 - Loss or spill of hazardous materials
 - Loss of human life
 - Severe injury
 - Accidents with passenger-carrying vehicles resulting in multiple injuries
 - Accidents occurring at a railroad grade crossing that involve a Compass vehicle and a train

Procedures

Step by Step Procedures

Should a crisis situation occur at your unit:

- 1 **Stay Calm. Call 911 for emergency aid if needed.**

It is important that you think clearly and gather as many facts about the situation as quickly as possible.

- 2 **Product Contamination**

If product contamination is involved, identify, clearly label and isolate the suspect product. **Contact Foodbuy buySmart immediately at 1.877.499.3663.**

If you hear about a product problem from a customer, be sure to get the customer's name, address, phone, symptoms (if any), and any other information specific to the case. Product issues are very serious because they could have company-wide consequences.

- 3 **Immediately contact your regional supervisor - district manager, regional director or district general manager - to alert him or her of the situation.**

Then, call the Compass Group Crisis Management Hotline at 1.877.710.6291.

- 4 **If a customer or associate is injured in any way, contact Gallagher Bassett at 1.866.678.1774 immediately after notifying the Crisis Hotline.**

- 5 **Inform ALL unit associates of the situation.**

Let them know what they should do regarding inquiries from the media and/or customers. See section "Be prepared for possible media inquiries". Be sure to leave telephone numbers and contact information for all unit personnel so they can always reach you. **Stress confidentiality of crisis situations to all associates.**

Procedures

CONTINUED

6 Be prepared for possible media inquiries.

Should you receive any media calls regarding a crisis situation, **refer all media calls to the Compass Group Communications Department at 1.800.357.0012 x328-4018.**

It is important to centralize and control the flow of information on addressing a crisis or potential crisis by funneling all media inquiries through the Communications Department. Should you find yourself in a situation where you must speak to the media, please review the section in this brochure "Tips for Speaking to the Media".

News Media Inquiries

Tips for Speaking to the Media

There may be situations when the media shows up at your unit unexpectedly to get a comment about a crisis situation that might have occurred. You must be prepared. In a crisis situation anything you say can impact the image of our company and can have legal and other implications as well.

Speaking to the Media - A Few Tips:

- Always behave courteously with reporters.
- **NEVER use the phrase “No Comment”.** If you cannot comment on a situation, say so - but also say why. See “sample phrases” section of this brochure.
- Never ask the reporter if you can speak “off the record”. There is no such thing. If you don’t want to see it in print, don’t say it.
- Never get argumentative or hostile toward reporters – it will only make the situation worse.
- Keep your message simple. Make your statements brief and concise.

Here are some sample phrases you may use with the news media. Remember, always refer the media to the Compass Group Communications Department 1.800.357.0012, x328-4018.

“We are looking into this matter at this time and, therefore, I am unable to comment on the situation. If you would like more information may I suggest you contact the Compass Group Communications Department at 1.800.357.0012, x328-4018.”

If you are unaware of a situation or don’t have enough information...

“Please provide me all the information you have and I will have to check out this information. May I have your name and phone number so someone from our communications department can get in touch with you? What is your deadline?”

Make sure you call the Communications Department. It is important to let the Communications Department know the reporter’s name, name of media outlet (e.g. publication, website and/or TV channel) and why they are calling.

Emergency Numbers

1. Call 911 for emergency aid if needed
2. Call your supervisor
3. Call the Compass Group Crisis Management Hotline at 1.877.710.6291

Fire

Local Security

Police

Paramedics

Unit Manager / Director

District Manager / Regional Director / District General Manager

Health Department

COMPASS GROUP CRISIS MANAGEMENT HOTLINE 1.877.710.6291

Compass Group Communications Department **1.800.357.0012 x328-4018**

Compass Group Quality Assurance **1.800.357.0012 x328-3194**

Compass Group Risk Management **1.800.357.0012 x328-1256**

Foodbuy buySmart **1.877.499.3663**

Compass Group Human Resources Service Center **1.877.311.HRHR (4747)**

Gallagher Bassett (for insurance claims) **1.866.678.1774**

Employee Assistance Program EAP (for personal support) **1.866.799.2728**

Guía de planificación para emergencias y crisis

Botiquín en español

Pautas y procedimientos
para situaciones de
emergencia y crisis



Números de contacto

A continuación se indican los números de contacto más importantes de la sede central corporativa de Compass Group que se usan en casos de crisis.

Dirija siempre la primera llamada a la línea directa de Gestión de crisis. Se evaluará el nivel de la crisis y se notificará a los departamentos que correspondan.

Línea directa de Gestión de crisis de Compass Group

1.877.710.6291

Para informar de una situación de crisis de cualquier tipo

Departamento de Certificación de Calidad de Compass Group

1.800.357.0012 x328-3194

Departamento de Riesgos de Compass Group

1.800.357.0012 x328-1256

Departamento de Comunicaciones de Compass Group

1.800.357.0012 x328-4018

1.800.357.0012 x328-7732

Foodbuy buySmart

1.877.499.3663

Gallagher Bassett

(para reclamaciones de seguros)

1.866.678.1774

Fuera de Horas

Si usted llama a la línea de crisis después de las 5 PM EST y durante los fines de semana, nosotros recibiremos su mensaje y contactaremos con los grupos apropiados para la asistencia.

Por favor deje la siguiente información:

- 1 Su nombre y apellido
- 2 Sector y ubicación (ciudad y estado)
- 3 Información/nombre de la unidad
- 4 Nombre de vicepresidente regional
- 5 Número de teléfono donde puede ser contactado
- 6 Una breve descripción de la situación de crisis

Si usted está en una situación de peligro de muerte, llame al 911 inmediatamente.

Planificación en caso de crisis

¿Por qué planificar con anticipación?

La clave para la gestión eficaz de una crisis es la planificación. Debe estar preparado antes de que ocurra la crisis porque nadie puede prever si y cuando una crisis sucederá. La planificación en caso de crisis ayuda a reducir al mínimo la sorpresa y la indecisión durante las primeras horas decisivas de una crisis.

La planificación en caso de crisis lo ayuda a:

- 1 Abordar eficazmente diversos problemas que pueden surgir relacionados con la crisis.
- 2 Garantizar que las personas clave cuenten con la información de manera precisa y oportuna.
- 3 Supervisar y controlar el mensaje que se emitirá.
- 4 Reducir al mínimo el desprestigio de la unidad o la empresa.

La planificación y las ideas claras durante una crisis contribuirán a reducir al mínimo las consecuencias legales o de otro tipo relativas a una crisis.

Gerentes de unidad y asociados

Lea atentamente los procedimientos paso a paso de esta guía.

Es de suma importancia que todas las personas de la unidad conozcan los procedimientos en caso de crisis. Asegúrese de rellenar los números apropiados en la página adjunta "números de emergencia" y colóquela donde todos puedan verla.

Asegúrese de que todos los asociados sepan cómo:

- 1 Llamar para solicitar auxilio de emergencia (bomberos, seguridad del cliente, policía, paramédicos, etc.)
- 2 Llamar a su supervisor
- 3 Llamar a la línea directa de gestión de crisis

Asegúrese de que todos los asociados sepan cómo responder a los problemas de los clientes. Si el cliente piensa que algo es suficientemente grave como para hacérselo saber, bríndele la atención adecuada. Con bastante frecuencia, los problemas de un cliente se transforman en crisis o temas que difunden los medios porque el cliente sintió que la situación no fue tratada a su satisfacción o que el asociado o la administración no le concedieron la menor importancia.

Planificación en caso de crisis

CONTINUACION

Ejemplos de situaciones de crisis

- Posible brote de enfermedad de origen alimenticio
- Brote potencial de otras enfermedades contagiosas (por ejemplo, Norovirus, Influenza H1N1)
- Cierre de una unidad debido a una situación de crisis
- Accidente que implica lesiones graves o mortales
- Aviso de retirada del mercado de un producto que no proviene de Foodbuy
- Alteración o contaminación de productos
- Explosión o incendio en la unidad
- Desastre natural (por ejemplo, incendio, inundación, huracán, tornado)
- Huelga de asociados
- Boicot o piquete
- Notificación por parte de una agencia sanitaria de riesgo de enfermedad de origen alimenticio debido a un problema de salud de un asociado
- Notificación del Ministerio de Salud o una acción ejecutoria de otra agencia regulatoria (por ejemplo, audiencia, multa, suspensión de operación o cierre/amenaza de cierre)
- Incidentes delictivos contra la unidad, un asociado o cliente (por ejemplo, robo,

violación, secuestro, etc.)

- Alertas informáticas
 - Tentativa de piratería informática
 - Información electrónica que puede haber quedado comprometida (por ejemplo, dispositivos para pagos con tarjetas de crédito, etc.)
- [Nota: Para reemplazar computadoras perdidas o robadas, ponerse en contacto con el Departamento Informática (IT) al 1-888-295-7206, o ITONLINE@compass-usa.com. Problemas técnicos con los lectores de tarjetas de crédito deben ser reportados a creditcards@compass-usa.com.]
- Interrupción o inconvenientes con los servicios públicos, es decir soporte de alcantarillado, suministro de agua contaminada, solicitud de hervido de agua, corte de luz
 - Notificación de inspección de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHEA)
 - Accidente vehicular catastrófico que incluye uno de los siguientes hechos:
 - Interrupción importante de servicios públicos
 - Pérdida o derrame de materiales peligrosos
 - Pérdida de vidas humanas
 - Lesiones graves
 - Accidentes con vehículos de pasajeros que resultan en lesiones múltiples
 - Accidentes en cruces ferroviarios que involucran un vehículo de Compass y un tren

Procedimientos

Procedimientos paso a paso

En caso de que ocurra una situación de crisis en su unidad:

- 1 Mantenga la calma. Solicite auxilio de emergencia si es necesario, llame 911.**
Es importante que piense con claridad y que reúna la mayor cantidad de datos posibles sobre la situación tan rápidamente como pueda.
- 2 Contaminación de productos**
Si se trata de contaminación de productos, identifique, etiquete con claridad y aisle el producto sospechoso. **Póngase inmediatamente en contacto con Foodbuy buySmart 1.877.499.3663.**

Si se entera acerca de un problema con un producto a través de un cliente, asegúrese de obtener el nombre, la dirección, el teléfono, los síntomas (si existen) y cualquier otro dato del cliente referente al caso. Los problemas con productos son muy graves porque podrían tener consecuencias que afecten a toda la compañía.
- 3 Contacte inmediatamente a su supervisor - gerente de distrito, director regional o gerente general de distrito – para alertarle sobre la situación. Luego, comuníquese con la línea directa de Gestión de crisis de Compass Group llamando al 1.877.710.6291.**
- 4 Si un cliente o un asociado sufre cualquier clase de lesión, comuníquese de inmediato con Gallagher Bassett llamando al 1.866.678.1774 inmediatamente después de llamar a la línea directa de Gestión de crisis.**
- 5 Informe de la situación a TODOS los asociados de la sección.**
Indíqueles lo que deben hacer con respecto a las preguntas de los medios de comunicación y los clientes. Vea la siguiente sección: “Esté preparado para posibles preguntas de los medios de comunicación”. Asegúrese de proporcionar números telefónicos y datos de contacto a todo el personal de la sección de modo que siempre puedan comunicarse con usted. **Destaque la confidencialidad de las situaciones de crisis a todos los asociados.**

Procedimientos

CONTINUACION

6 Esté preparado para posibles preguntas de los medios de comunicación.

En caso de recibir llamadas de cualquier medio de comunicación acerca de una situación de crisis, **remita todas las llamadas de los medios al Departamento de comunicaciones de Compass Group al 1.800.357.0012 x328-4018.**

Es importante centralizar y controlar el flujo de información al abordar una crisis o una crisis potencial encauzando todas las preguntas de los medios a través del Departamento de Comunicaciones. En caso de encontrarse en una situación donde deba hablar con los medios de comunicación, lea atentamente la sección de este folleto "Sugerencias para hablar con los medios de comunicación".

Preguntas de los medios informativos

Sugerencias para hablar con los medios de comunicación

Es posible que surjan situaciones donde los medios de comunicación aparezcan en su unidad de manera imprevista para obtener un comentario sobre una situación de crisis que haya ocurrido. Debe estar preparado. En una situación de crisis, cualquier cosa que diga puede afectar la imagen de nuestra compañía y puede tener consecuencias legales y también de otro tipo.

Cómo hablar con los medios - Algunas sugerencias:

- Siempre condúzcase con cortesía con los periodistas.
- **NUNCA use la frase “Sin comentarios”.** Si no puede hacer comentarios sobre una situación, dígallo, pero también aclare por qué. Vea la sección de “ejemplos de frases” en este folleto.
- Nunca le pregunte al periodista si puede hablar “extraoficialmente”. Eso no existe. Si no desea verlo publicado, no lo diga.
- Nunca se muestre polémico u hostil hacia los periodistas: sólo empeorará la situación.
- Haga que su mensaje sea simple. Haga declaraciones breves y concisas.

Éstos son algunos ejemplos de frases que puede usar con los medios de información. Recuerde: siempre remita a los medios de comunicación al departamento de Comunicaciones de Compass Group al 1.800.357.0012, x328-4018.

“Estamos investigando este tema en este momento y, por lo tanto, no puedo hacer comentarios sobre la situación. Si desea más información, le sugiero que se comunique con el departamento de Comunicaciones de Compass Group al 1.800.357.0012, x328-4018.”

Si no está al tanto de una situación o no tiene información suficiente...

“Proporcionéme por favor toda la información que tenga y tendré que corroborarla. ¿Puede darme su nombre y número de teléfono para que alguien de nuestro departamento de comunicaciones le llame? ¿Cuándo debe entregar su reportaje?”

Asegúrese de llamar al Departamento de Comunicaciones. Es importante hacerles saber el nombre del periodista, el nombre del medio de comunicación (por ejemplo, el nombre de la publicación, página web y/o el canal de TV) y la razón por la que está llamando.

Números de emergencia

1. Llame 911 para solicitar auxilio de emergencia si es necesario
2. Llame a su supervisor
3. Llame a la línea directa de Gestión de crisis de Compass Group al 1.877.710.6291

Bomberos

Seguridad local

Policía

Paramédicos

Gerente de Unidad / Director

Gerente de Distrito / Director Regional / Gerente General de Distrito

Departamento de salud

LINEA DIRECTA DE GESTION DE CRISIS DE COMPASS GROUP 1.877.710.6291

Departamento de Comunicaciones de Compass Group 1.800.357.0012 x328-4018

Departamento de Certificación de Calidad de Compass Group 1.800.357.0012 x328-3194

Departamento de Riesgos de Compass Group 1.800.357.0012 x328-1256

Foodbuy buySmart 1.877.499.3663

Centro de Servicios de Recursos Humanos de Compass Group 1.877.311.HRHR(4747)

Gallagher Bassett 1.866.678.1774

Programa de Asistencia para los Empleados (apoyo personal) 1.866.799.2728