



# 应急预案手册

## 致全体伙伴：

欢迎加入 TOWO 上品国际家族。本手册所承载的，不仅是我们的工作标准，更是我们与宾客、与伙伴建立深厚信任的基石。受我们品牌定位启发，我们坚信，真正的奢华源于内心的安定与精准的期待。让我们一起，为每一位选择 TOWO 的宾客，创造一段高效、舒心、值得信赖的旅程。

途窝酒店集团

品牌中心培训部

2025 年 12 月

目录

一、 灭火、紧急疏散应急预案 ..... 4

二、 突发停电、停水、停气应急预案 ..... 6

三、 电梯故障应急预案 ..... 7

四、 宾客意外受伤应急预案 ..... 8

五、 失窃或宾客物品受损应急预案 ..... 9

六、 宾客突发疾病及传染病应急预案 ..... 10

七、 突发性水管爆裂应急预案 ..... 11

八、 通缉，协查对象的应急预案 ..... 12

九、 醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急预案 ..... 13

十、 食物中毒应急预案 ..... 14

十一、 宾客死亡应急预案 ..... 15

十二、 自然灾害和防台防汛的应急预案 ..... 16

十三、 台风应急预案 ..... 17

十四、 前台 PMS 系统停电应急预案 ..... 19

十五、 前台打印机出现故障的应急预案 ..... 23

十六、 油锅起火、烟道燃烧的应急预案 ..... 24

十七、 燃气事故的应急预案 ..... 25

一、灭火、紧急疏散应急预案

| 灭火、紧急疏散应急预案    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步骤-Steps       | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 提示-Tips                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1、发现和扑救        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 现场人员（第一梯队）发现火警立即进行扑救</li> <li>● 根据不同火源，采用不同灭火设备和方式</li> <li>● 同时报告酒店当班经理</li> </ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 警惕酒店所有消防报警设施</li> <li>- 火警：火苗、冒烟、烧焦气味、消防系统报警</li> <li>- 火灾：是指在时间和空间上失去控制的燃烧所造成的灾害</li> <li>- 当班经理：酒店当班最高管理者</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| 2、接警和报告        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 当班经理接警后第一时间赶到现场，并于3分钟组织好第二梯队灭火</li> <li>● 在火情初期阶段，立即组织第一、第二梯队扑救，同时拨打“119”电话</li> <li>● 清晰表述报警内容：火警地点、燃烧物、人员被困情况，派人等候救援路口</li> <li>● 同时报告店长，店长必须在第一时间赶赴现场</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “119”报警须由当班经理判断决定</li> <li>- 灭火中心思想：救人第一，财产第二</li> <li>- 灭火器灭火无效的，立即改用墙式消火栓出水灭火</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3、现场控制         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 组织力量现场控制： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 工程/安全服务员切断电源，防止火势蔓延</li> <li>- 厨房切断气源</li> <li>- 前台/安全服务员启动消防广播</li> <li>- 前台启动应急电话群呼，打印报表</li> <li>- 客房/安全服务员确认楼层防火门已关闭，防止火势蔓延</li> <li>- 店长/当班经理安排专人协助公安部门维护酒店安全秩序，控制闲杂人员</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 切断电源时关注电梯状态</li> <li>- 消防设备处于联动状态： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 相关楼层声光报警器自动报警</li> <li>• 排烟风机和相关楼层的排烟阀门自动开启进行排烟</li> <li>• 防烟风机及相关楼层电梯前室和防烟楼梯前室的防烟阀门自动开启</li> <li>• 相关楼层电源自动切断</li> <li>• 消防泵、喷淋泵自动开启实行灭火</li> </ul> </li> <li>- 广播内容：“火警广播，火警广播，请您沿紧急出口撤离酒店，保持镇定，请保持镇定”</li> <li>- 报表《催租表》</li> </ul> <p>备注：各品牌报表名称不同，以各品牌实际报表为准</p> |
| 灭火、紧急疏散应急预案（续） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| 步骤-Steps | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                | 提示-Tips                                                                                                                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4、应急疏散   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第二梯队实施扑救同时，当班经理立即通知紧急疏散，并组织人员赶赴着火楼层或区域</li> <li>● 按照疏散指示灯和疏散线路，引导客人疏散</li> <li>● 人员疏散秩序如下：<br/>着火区域-相邻区域-着火层以上楼层-着火层以下楼层</li> <li>● 烟雾过大时，优先通知最高楼层客人疏散</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 按疏散预案进行紧急疏散</li> <li>- 立即组织员工，戴好防毒面具或使用湿毛巾捂住口鼻分楼层敲门，通知客人疏散，并用记号笔在已通知疏散过的客房门上画圈。</li> <li>- 烟雾过大迷路时，保持低姿态按照疏散指示灯指示方向迅速撤离</li> </ul> |
| 5、善后处理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 关闭现场自动喷淋管道阀门</li> <li>● 保护现场</li> <li>● 清点、安抚客人</li> <li>● 清点受损财产</li> <li>● 配合消防部门调查取证</li> <li>● 将事故过程记录备案</li> <li>● 以书面形式向区域总经理汇报</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 做好现场目击证人笔录</li> <li>- 根据打印的《催租表》清点疏散客人人数，此表亦可作为日后与客人结算的依据</li> <li>- 上报表格为《酒店事故报告记录》</li> </ul>                                    |

**注意事项：**

- 1、所有报警信号无论真假，均以真火警处理。确信是误报的信号时，应立即解除警报。警报确认属实后，各岗位必须保持镇定，听从指挥，立即遵循酒店灭火、紧急疏散应急预案及时行动。
- 2、酒店必须保证至少有两条消防通道，所有消防通道均可 24 小时直通室外。
- 3、常闭式防火门必须保证随时关闭。
- 4、所有消防设备必须处于 24 小时自动启动并与消控主机保持联动状态。
- 5、酒店灭火、紧急疏散演习计划需明确消防车及救护车停放位置。

## 二、 突发停电、停水、停气应急预案

| 突发停电，停水，停气应急预案 |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 步骤-Steps       | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                                      | 提示-Tips                                                                                                                                                                                     |  |
| 1、接报与抢修        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 当班经理与工程第一时间赶到现场</li> <li>● 了解突发事故的原因和影响范围</li> <li>● 及时报告酒店店长助理和店长</li> <li>● 组织抢修</li> </ul>                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 当事故超出酒店修理的能力时，应积极与相关部门联系，取得支持</li> </ul>                                                                                                           |  |
| 2、安抚客人、维持秩序    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 统一口径，及时与客人联系，报告相关情况，取得客人理解</li> <li>● 采取补救措施，努力维持正常运营</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 安抚客人，减少投诉</li> <li>- 如客人提出赔偿，按投诉处理程序执行</li> </ul>                                                                                                  |  |
| 3、事故处理         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在突发停电时，启用应急照明</li> <li>● 增设保卫力量维持秩序</li> <li>● 应急处理电梯、水泵房、煤气灶具和电脑系统</li> <li>● 在突停电时，前台必须立即在PMS系统中打印相关报告，并安全退出系统。</li> <li>● 采取特殊补救措施</li> <li>● 掌握维修进度情况</li> <li>● 视情况告示宾客</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 酒店客房与危险场所禁止使用明火作为应急照明</li> <li>- 公共部位，如使用蜡烛，须做好安全防范</li> <li>- 告示客人时首先要考虑对客户服务，尽可能减少影响，并代表酒店向宾客表示歉意和慰问</li> <li>● 打印《催租表》、《房态表》和《交班汇总表》</li> </ul> |  |
| 4、善后处理         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据影响程度确定弥补方案</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 恢复供电、水、气后应及时进行安全检查，防止电器故障、漫水和煤气泄漏</li> </ul>                                                                                                       |  |

### 三、 电梯故障应急预案

| 电梯故障应急预案  |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                          |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步骤-Steps  | 标准-Standard                                                                                                                                                                                 | 提示-Tips                                                                                                                                                                  |
| 1、报告和现场处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 发生电梯故障，当班经理和工程需第一时间赶赴现场</li> <li>● 确保电梯内无人员</li> <li>● 如有人困梯，应设法安抚客人并尽快将客人解救出来</li> <li>● 火灾发生时，电梯应迫降到底层并切断电源</li> <li>● 安抚并慰问客人</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 无论电梯发生何种故障或火灾、停电、进水发生，需第一时间确保无人困梯</li> <li>- 如发生有人困梯，酒店应与困梯客人保持联系，以防客人惊慌</li> <li>- 解救宾客时，须把电梯停位至楼层；并防范电梯突然启动，造成人员伤亡</li> </ul> |
| 2、故障处理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 查找原因，联系电梯供应商尽快维修</li> <li>● 在电梯口告示宾客电梯暂停使用</li> <li>● 如有人员伤亡，立即组织抢救</li> <li>● 跟踪修理情况，尽快恢复正常运营</li> <li>● 维修结束后，应由维修人员出具检修报告并签字</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 电梯维修中，一定要有告示，以防客人误入</li> <li>- 维修中要严防电梯突然启动，误伤人员</li> <li>- 如伤亡情况严重，应立即及时向公司区域总经理报告</li> </ul>                                  |
| 3、善后处理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如造成宾客人员伤害或财物损失，应与宾客协商赔偿和弥补事宜</li> <li>● 指派专人代表酒店向困梯客人致歉</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> |                                                                                                                                                                          |

#### 四、 宾客意外受伤应急预案

| 宾客意外受伤应急预案 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |
|------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 步骤-Steps   |  | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                                                                           | 提示-Tips                  |
| 1、应急处理     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告，当班经理及相关人员立即赶赴现场，了解情况</li> <li>● 视情况建议宾客前往医院作进一步检查</li> </ul>                                                                                                                                                            | 一 接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。 |
| 2、事故处理     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如伤势严重，征得客人同意，安排专人陪同宾客去医院治疗或拨打急救中心“120”</li> <li>● 向店长汇报突发情况</li> <li>● 掌握客人伤情的最新情况</li> <li>● 客人治疗期间，指派专人代表酒店探望和慰问客人</li> <li>● 如客人受伤是因酒店缘故造成，应视情况，酒店将酌情给予客人适当的补偿</li> <li>● 如事态严重，店长必须及时向公司区域总经理汇报，妥善处理事故，防止事态扩大</li> </ul> |                          |



|        |                                                                                                                                              |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 妥善处理客人帐务</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 五、 失窃或宾客物品受损应急预案

| 失窃或宾客物品受损应急预案 |                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |  |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 步骤-Steps      | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                                         | 提示-Tips                              |  |
| 1、事件报告        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到宾客物品失窃或受损报告后，当班经理负责接待或赶赴现场</li> <li>● 了解事情经过或物品受损情况</li> <li>● 向酒店相关人员了解具体情况</li> <li>● 帮助寻找或分析物品受损原因</li> </ul>                                                                         | — 接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。             |  |
| 2、事件处理        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如失物未能找到，征求客人意见是否报警</li> <li>● 可以主动替客人报警，配合警方处理，店长必须到场，协助警方调查和处理</li> <li>● 如宾客不同意报警，征求宾客意见，协商处理</li> <li>● 如物品损坏属酒店责任，原则修复，酒店承担修复费用</li> <li>● 如损坏责任不明，建议修复物品，费用协商处理</li> <li>●</li> </ul> | — 对客人的赔偿或补偿，酒店当班经理、店长助理和店长可根据各级权限处理。 |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 如失窃或物品受损属酒店责任，酒店应做适当补偿</li> <li>● 如责任不清，则根据协商处理，酒店向宾客表示歉意</li> <li>● 酒店须主动挽回由于宾客物品失窃或受损而引起的负面影响</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 一般可以以折扣、华里礼品、免早餐等形式，尽量避免现金补偿</li> <li>- 酒店须详尽记录宾客失窃事件经过、客人姓名、时间和酒店相关人员名单，以做酒店信息资料。</li> </ul> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 六、 宾客突发疾病及传染病应急预案

| 宾客突发疾病及传染病应急预案 |                                                                                                                                                                                                           |         |  |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
| 步骤-Steps       | 标准-Standard                                                                                                                                                                                               | 提示-Tips |  |
| 1、普通病人         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到客人提出就诊要求，首先询问客人姓名、房号、性别和病情</li> <li>● 询问客人需要酒店提供的帮助</li> <li>● 询问客人是否需要去医院就诊，如需要，迅即帮助客人与医院联络，协助就诊</li> <li>● 通知餐厅注意饮食调理</li> </ul>                             |         |  |
| 2、重症病人         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告当班经理第一时间赶赴现场探视病情，征得客人同意后，向急救中心呼救，并指派员工护送</li> <li>● 避免惊扰其他宾客</li> <li>● 客人在医院治疗期间，指定专人代表酒店进行探望和慰问</li> <li>● 与医院保持联系，了解客人最新病况</li> <li>● 妥善处理宾客帐务</li> </ul> |         |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3、传染病人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 发现传染病人，立即与医院联系</li> <li>● 避免员工靠近，由专人在客房门口看管客人</li> <li>● 劝阻客人进入酒店任何公共场所，直到医院人员到达</li> <li>● 与有关方面联系采取对相关场所进行消毒</li> <li>● 避免惊扰其他客人，影响酒店正常经营</li> <li>● 做好内部保密工作，防止不良影响</li> <li>● 妥善处理客人帐务</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 注意保密和谨防传染</li> <li>- 对接触过传染病人的员工，必须进行专业消毒和观察，发现问题及时与医院联系和诊治。</li> </ul> |
| 4、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul>                                                                                                                       |                                                                                                                  |

## 七、 突发性水管爆裂应急预案

| 突发性水管爆裂应急预案 |  |                                                                                                                                                                       |  |         |  |
|-------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|--|
| 步骤-Steps    |  | 标准-Standard                                                                                                                                                           |  | 提示-Tips |  |
| 1、事情报告      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告当班经理与工程员立即赶赴现场，控制事态发展</li> <li>● 快速了解事故情况及受损程度</li> </ul>                                                                |  |         |  |
| 2、事故处理      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 组织人员关闭水阀、切断电源</li> <li>● 抢救财物</li> <li>● 排水</li> <li>● 安抚客人</li> <li>● 检查周围房间及楼下房间有无受到影响</li> <li>● 清理现场，尽快恢复正常运行</li> </ul> |  |         |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 对造成的损失进行评估和拍照</li> <li>● 与客人协商赔偿和补偿事宜</li> <li>● 向客人致歉</li> <li>● 了解水管爆裂原因，检查相同类型的水管，防止事故再次发生</li> <li>● 尽快联系落实修复因事故而受损的设施</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 注意现场资料的收集，必要时可向投保酒店财产保险公司理赔</li> <li>- 对客人的赔偿处理，可按各级权限处理</li> </ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 八、 通缉，协查对象的应急预案

| 通缉，协查对象应急预案 |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                      |  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 步骤-Steps    | 标准-Standard                                                                                                                                                                            | 提示-Tips                                                                                              |  |
| 1、发现和布控     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 发现通缉协查可疑人员，前台员工应不动声色，正常进行登记入住</li> <li>● 等通缉协查可疑人员离开前台后，立即向酒店当班经理报告</li> <li>● 复核登记资料，确认通缉协查对象无误</li> <li>● 由当班经理准备相关资料，及时报告公安相关部门</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 沉着应对，避免员工受到伤害</li> <li>- 客人登记单、证件复印件、预收款收据等所有资料。</li> </ul> |  |

|        |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2、配合执法 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 内部控制通缉协查，避免打草惊蛇</li> <li>● 配合执法人员执行公务</li> <li>● 如通缉协查可疑人员离店，尽可能掌握通缉协查可疑人员去向</li> <li>● 妥善处理通缉协查人员的帐务</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 酒店应积极配合公安人员执法，要注意员工人身安全</li> <li>- 通缉协查可疑人员离店时，酒店不要阻拦，但应尽可能了解他的去向</li> <li>- 酒店内尽可能缩小知情范围</li> </ul> |
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul>                                  | -                                                                                                                                             |

## 九、 醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急预案

| 醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急预案 |                                                                                                                                                         |                                                                         |  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|
| 步骤-Steps               | 标准-Standard                                                                                                                                             | 提示-Tips                                                                 |  |
| 1、事件报告                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告，当班经理应和有关人员及时赶赴现场</li> <li>● 如事态不能控制，应及时报告公安部门，拨打“110”，并尽力保护好现场</li> <li>● 如事态可以控制，应积极劝阻、防止事态扩大</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 酒店协助公安部门人员，尽快制止事件扩大</li> </ul> |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2、事件处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 处理事件过程中，避免影响酒店正常运营</li> <li>● 对酗酒闹事、斗殴者，先确认是否酒店宾客。如非酒店客人，驱逐出店</li> <li>● 如确认是酒店客人，应平息客人，妥善处理</li> <li>● 对赌博、色情、吸毒事件，报告相关部门</li> <li>● 处理暴力事件要有自我保护意识，必要时可以采取正当防卫措施</li> <li>● 如果有人员伤亡，立即送往医院救治</li> </ul> |                |
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事件处理结束后，尽快恢复正常运行</li> <li>● 妥善处理住店客人的相关帐务</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul>                                                                      | — 酒店内尽可能缩小知情范围 |

## 十、 食物中毒应急预案

| 食物中毒应急预案 |  |                                                                                                                                             |                                                                                                  |
|----------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步骤-Steps |  | 标准-Standard                                                                                                                                 | 提示-Tips                                                                                          |
| 1、事件报告   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告，当班经理需第一时间赶赴现场</li> <li>● 了解食物中毒的情况</li> <li>● 安抚客人，建议客人及时就诊</li> <li>● 注意保密，防止事态扩大</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— 防止客人情绪激动，使事态扩大</li> <li>— 操作程序参见《宾客突发疾病应急预案》</li> </ul> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 2、事故处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 调查客人食物中毒的原因</li> <li>● 有关食物留样待检，视需要送检相关食物</li> <li>● 了解客人就诊后的诊断报告</li> <li>● 了解当时就餐的人员数量及就餐时间</li> <li>● 及时向上级领导报告</li> </ul>                                                                                                                                                           | - 确认食物中毒的条件：<br>A. 客人的排泄物或呕吐物与酒店的留样食物具有相同的细菌；<br>B. 发病人数超过 10 人以上；<br>C. 食用后 24 小时之内发病 |
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 评估损失情况，与客人协商弥补事宜</li> <li>● 客人就诊期间，酒店应主动尽人道责任，指派专人到医院进行探望和慰问</li> <li>● 在原因未查明之前，禁止使用可疑食品</li> <li>● 原因查明，出具书面报告，记录事件经过及处理结果。</li> <li>● 举一反三，健全有关制度和规定，防止类似事件发生</li> <li>● 对外界询问由酒店指定人员统一作答</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> |                                                                                        |

## 十一、 宾客死亡应急预案

| 宾客死亡应急预案 |  |             |         |
|----------|--|-------------|---------|
| 步骤-Steps |  | 标准-Standard | 提示-Tips |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1、事件报告 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接到报告，当班经理第一时间赶赴现场</li> <li>● 判断死因，保护现场</li> <li>● 立即报告店长，店长赶赴现场</li> <li>● 立即拨打“110”电话，报告警署</li> <li>● 向现场证人了解情况，作好陈述笔录</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 内部纪律规定，事件情况不得传播</li> <li>- 注意保密，不能惊扰其他住店客人</li> </ul>           |
| 2、事件处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向公安人员汇报发现宾客死亡的经过，提供证人证词</li> <li>● 提供尸体移离酒店的最佳线路，由酒店专人陪同并控制，避免不利影响</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 移尸线路应远离宾客</li> </ul>                                            |
| 3、善后处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 经公安部门同意后，安排清理现场</li> <li>● 注意房间及用品消毒和处理</li> <li>● 其他善后事宜</li> <li>● 做好内部保密工作，防止消息外传</li> <li>● 整理、填写事件报告、存档</li> <li>● 对外界询问由指定人员统一作答</li> <li>● 对境外人士必须报告当地的“出入境人员管理处”</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 客人帐务处理</li> <li>- 安抚员工，消除影响</li> <li>- 事故房间视情况暂停出售几天</li> </ul> |

## 十二、自然灾害和防台防汛的应急预案

### 自然灾害和防台防汛应急预案



| 步骤-Steps | 标准-Standard                                                                                                                                                                                                                                                          | 提示-Tips    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1、事件报告   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 知道情况发生，逐级上报店长</li> <li>● 当班经理到现场并通知各岗位</li> <li>● 了解情况</li> </ul>                                                                                                                                                           | 工作人员不要惊慌失措 |
| 2、事件处理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工程师立即检查所有广告灯箱和门头安装牢固与否。</li> <li>● 客房经理安排人员检查所有房间和走道门窗关闭并安装牢固与否。</li> <li>● 当班经理准备应急用具。</li> <li>● 各岗位将情况交接给下一班</li> <li>● 注意保护客人和工作人员的人身和财产安全</li> <li>● 前台向客人进行解释，处理好客人投诉</li> <li>● 发生紧急状况，现场最高管理人员组织所有工作人员抢险</li> </ul> |            |
| 3、善后处理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 已造成损失的，整理资料，向保险公司索赔。</li> <li>● 处理完毕，当班值班经理通知各岗位解除警报</li> <li>● 根据公司颁布的《酒店事故事件报告制度》向上级领导汇报</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-020 酒店安全事故报告记录》</li> </ul>                                                                             |            |

### 十三、 台风应急预案

| 台风应急处理预案 |             |         |  |
|----------|-------------|---------|--|
| 步骤-Steps | 标准-Standard | 提示-Tips |  |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1、台风达到前准备</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解和跟踪台风走向。可通过当地气象网站查询</li> <li>● 准备雨衣、雨鞋、手电筒、沙袋、麻绳等工具</li> <li>● 巡视建筑物及周边环境，清除杂物，疏通排水沟，拆除或加固天线、招牌等</li> <li>● 将温馨提示派发房间</li> <li>● 对机房、厨房、管道煤气、电路、通讯线路等安全检查</li> <li>● 合理安排人员</li> <li>● 适当增加食品储备。通常考虑成品和半成品食品</li> <li>● 配有发电设备的酒店，应在台风登陆前三天完成发电机监测工作，必要时储存一定量的柴油备用</li> <li>● 酒店应适量增加常用药品储备</li> <li>● 酒店重要物资妥善保管</li> <li>● 与当地相关部门保持联系，准备常用紧急电话</li> <li>● 与主管总经理和公司有关部门保持联系</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以免杂物飞起损坏玻璃、车辆或伤及人员</li> <li>- 温馨提示内容包含台风信息、注意事项。如：减少外出，尽量不要靠近屋檐下和广告牌下行走，室内窗帘拉起等</li> <li>- 发电机房、泵房、电梯房</li> <li>- 确保恶劣条件下可维持运作，同时抵御雨水入侵</li> <li>- 确保台风期间酒店上下班员工的安全，尽量减少不必要的人员滞留在酒店</li> <li>- 保证市政停电时酒店的正常运作。有条件的酒店可准备一台抽水设备备用</li> <li>- 如业主、居委会等部门</li> </ul> |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 台风应急处理预案（续）

| 步骤-Steps | 标准-Standard | 提示-Tips |
|----------|-------------|---------|
|----------|-------------|---------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2、台风期间 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 台风过境时店长应尽量留守店中，处理突发事件</li> <li>● 店长、当班经理、安全服务员、工程联合巡视，察看设施设备牢固程度，排水通畅</li> <li>● 严重时，玻璃大门要关闭，并用沙袋加固，防止摇晃和进水</li> <li>● 及时打印《催租表》、《房态表》和《交班汇总表》</li> <li>● 安抚顾客，开放餐厅供休闲，提醒停车客人，将车开到高地停车场保管</li> <li>● 了解和跟踪台风即时信息</li> <li>● 遇到停电，则按停电应急预案处理</li> </ul>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 特殊情况无法驻店时，要保证店长助理留在现场指挥</li> <li>- 以便系统故障时，保障酒店收入</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3、台风过境 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 立即组织人员对酒店设施设备作全面检查</li> <li>● 根据气象台信息，及时发布台风过境消息</li> <li>● 清理因灾后垃圾、消毒和灭杀工作、拆除防台风设施</li> <li>● 对酒店储水池进行化验，对厨房库存食品进行检查</li> <li>● 慰问抗台员</li> <li>● 了解各地交通恢复情况，特别是航空公司</li> <li>● 跟进经营状况</li> <li>● 事件处理结束后，向公司汇报情况</li> <li>● 事件处理结束后应当填写《AQ-021 酒店安全事故报告记录》</li> <li>● 进入保险理赔程序：               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 报案</li> <li>b) 保留证据</li> <li>c) 专人负责理赔跟进</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 尤其是高空悬挂的物体，如广告牌，天线等，确保稳固及运作正常。如遭重大破坏，应立即安排修复工作</li> <li>- 对台风过境时损坏的设施设备拍照存档，取得第一手的受灾资料，作为向保险公司理赔的依据</li> <li>- 根据气候情况，逐步降低警戒，直至消除破坏程度止</li> <li>- 避免在停电期间食物腐败变质</li> <li>- 跟催预定和预退，尽量接纳入门散客</li> <li>- 所有突发事件发生后，酒店均应考虑保险理赔，尽量减少酒店损失</li> <li>- 保险理赔和相关应急电话都应张贴在前台区域</li> <li>- 人证、物证、实物、照片等</li> <li>- 确保及时获得赔偿</li> </ul> |

#### 十四、 前台 PMS 系统停电应急预案

## ( 前台 PMS 系统 ) 停电应急预案

### 说明:

1. 酒店根据《PMS 系统打印单据模版》，打印足够数量的备用单据，裁剪后留存在前台指定地方应急时使用；
2. 备用单据：《临时住宿登记表》、《预收款收据》、《杂项转帐单》、《房间变更单》和《客帐单》。

| 项目-Item      | 步骤-Steps                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 提示-Tips                                                                                       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 通知工程      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 前台通知工程查找原因</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 查看是否为酒店外围原因</li> </ul>                               |
| 2. 打印报表、准备单据 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 《催租表》、《房态表》和《交班汇总表》取出前台备用单据</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 若 UPS 供应时间比较长，前台可打印当天离店客人的帐单、制作 VC 房的房卡备用</li> </ul> |
| 3. 办理入住      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客人说明停电情况，征得客人同意后，为客人办理入住手续</li> <li>• 前台填写备用《临时住宿登记表》</li> <li>• 收取客人预付款，开具备用《预收款收据》</li> <li>• 在《临时住宿登记表》空白处注明预付款金额</li> <li>• 请客人在《临时住宿登记表》上签字</li> <li>• 查看房态表为客人排房</li> <li>• 将《预收款收据》递交给客人，并安排人员为客人开门</li> <li>• 将《临时住宿登记表》摆放在指定地方</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 或将预先制作的房卡递交给客人</li> </ul>                            |

## ( 前台 PMS 系统 ) 停电应急预案 ( 续 )

| 项目-Item | 步骤-Steps | 提示-Tips |
|---------|----------|---------|
|---------|----------|---------|

|                |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. 挂账处理</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核对客人身份</li> <li>• 查看《催账报表》客人的余额是否充足</li> <li>• 填写备用《杂项转帐单》，请客人签字</li> <li>• 将《杂项转帐单》摆放在指定地方</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 请客人出示证件与〈在店客报表〉核对</li> <li>- 若余额不足，请客人支付现金</li> <li>- 若是餐厅挂帐，前台就不需要再填写《杂项转帐单》</li> <li>- 现金支付，不需要客人在《杂项转帐单》上签字</li> </ul> |
| <p>5. 离店结帐</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收取客人的房卡与〈预收款收据〉红联</li> <li>• 与客人核对房号</li> <li>• 通知客房查房</li> <li>• 根据客帐袋内的单据，填写备用〈客帐单〉</li> <li>• 请客人在结帐单上签字确认</li> <li>• 询问客人是否需要发票</li> <li>• 递交发票和零钱</li> <li>• 整理单据，与《客帐单》合订</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 〈预收款收据〉上的房号、姓名与〈在店客报表〉信息是否一致</li> <li>- 若客帐单已打印，就不需要填写备用〈客帐单〉</li> </ul>                                                  |
| <p>6. 换房处理</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核对客人身份</li> <li>• 了解换房原因，并向客人致歉</li> <li>• 查看《房态表》，按客人要求安排房间</li> <li>• 填写备用《房间变更单》，请客人签字确认</li> <li>• 收取客人的房卡，安排人员为客人开门</li> <li>• 通知客人查房</li> <li>• 原客帐袋内的资料放入新的客帐袋内</li> <li>• 《房间变更单》放在指定地方</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 请客人出示证件与〈在店客报表〉核对</li> </ul>                                                                                              |

| 7. 掌握停电情况                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>前台随时掌握停电情况，并向客人做好解释工作</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ( 前台 PMS 系统 ) 停电应急预案 ( 续 ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 项目-Item                    | 步骤-Steps                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 提示-Tips                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. 恢复供电                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>停止使用备用单据</li> <li>制作房卡，送至客人房间</li> <li>将手工填写的单据，录入到 PMS 系统，并打印相关单据： <ul style="list-style-type: none"> <li>A、 输入入住客人登记信息和预收款金额后，打印《临时住宿登记单》和《预收款收据》</li> <li>B、 客人消费入帐，并打印《杂项转帐单》</li> <li>C、 按照手工填写的《房间变更单》，在 PMS 系统中完成换房操作,并打印&lt;房间变更单&gt;</li> <li>D、 将离店结帐的房间在 PMS 系统中作结帐处理</li> </ul> </li> <li>当班经理按规定补充足够数量的备用单据</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>手工填写的《临时住宿登记单》与打印的《临时住宿登记单》的红联合订，放入客帐袋内</li> <li>《预收款收据》的红联放入客帐袋内，退房后与收回的手工填写《预收款收据》合订入封包交财务</li> <li>手工填写的《杂项转帐单》与打印的《杂项转帐单》的红联合订放入客帐袋内</li> <li>将手工填写的&lt;房间变更单&gt;与打印的《房间变更单》红联合订后，放入客帐袋内</li> <li>《客帐单》不需要补打印</li> </ul> |
| 9. 其他说明                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>长时间的停电，酒店可安排使用发电机</li> <li>PMS 系统出现故障无法操作时，可使用备用单据</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>按公司规定，5 家酒店配一台发电机</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |

## 十五、 前台打印机出现故障的应急预案

| 前台打印机出现故障的应急预案                                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>说明：</b></p> <p>1.前台打印机出现故障时，应及时报修处理。</p> |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |
| 项目-Item                                        | 步骤-Steps                                                                                                                             | 提示-Tips                                                                                                                                                                                             |
| 1. 借用办公区室打印机                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>查看前台电脑上已安装驱动程序<br/>的办公室打印机的型号</li> <li>将指定的打印机移至前台，<br/>连接电源和数据线</li> <li>设置为默认打印机</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>技术部区域工程师事先在前台的电脑上安装了办公室打印机的驱动</li> <li>操作：点击任务栏的“开始”菜单——“打印机和传真”——查看没有打“√”的打印机的型号</li> <li>操作：点击任务栏的“开始”菜单——“打印机和传真”——选中该打印机的型号后，按右键——点击“设为默认打印机”</li> </ul> |
| 2. 打印单据                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用 A4 纸打印前台表单</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>因每份表单都须两联，因此每次打印好表单后，还须补打印一次</li> </ul>                                                                                                                      |

十六、油锅起火、烟道燃烧的应急预案

| 应急预案—16        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |  |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--|
| 油锅起火、烟道燃烧的应急预案 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |  |
| 项目             | 标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 提示                                                 |  |
| 油锅起火的应急预案      | <p>火灾应急程序</p> <ol style="list-style-type: none"><li>发现人及时切断燃气供应，关闭涉及火灾现场的电源</li><li>发现人使用灭火毯完全覆盖在锅上，起到隔绝氧气阻断燃烧的目的</li><li>报警人关闭所有火源、气源并切断电路，报告当班经理，由当班经理电话报警</li><li>报警人报告当班经理，当班经理接警后第一时间赶到现场，同时报告店长，根据实际情况拨打 119 电话。</li><li>当班经理报告店长，店长必须在第一时间赶赴现场</li><li>如火情无法控制须按照《灭火、紧急疏散应急预案》处理</li></ol> <p>安全提示</p> <ul style="list-style-type: none"><li>绝对不可使用任何灭火器进行扑灭火焰的尝试</li></ul> | <p>— 当班经理：酒店当班最高管理者，“119”报警须由当班经理判断决定</p>          |  |
| 烟道燃烧的应急预案      | <p>火灾应急程序</p> <ol style="list-style-type: none"><li>发现人关闭所有火源、气源并切断电路，报告当班经理，由当班经理电话报警</li><li>当班经理报告店长，店长必须在第一时间赶赴现场</li><li>可尝试用湿布封闭烟道的两端，阻隔空气的进入，并保持阻隔物的湿度</li></ol> <p>安全提示</p> <ul style="list-style-type: none"><li>现场人员须用湿毛巾捂住口鼻，以免中毒</li><li>如火情无法控制须按照《灭火、紧急疏散应急预案》处理</li></ul>                                                                                           | <p>— 当班经理：酒店当班最高管理者</p> <p>— “119”报警须由当班经理判断决定</p> |  |



十七、燃气事故的应急预案

| 应急预案一17   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 燃气事故的应急预案                                                                |  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|
| 项目        | 标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 提示                                                                       |  |
| 燃气事故的应急预案 | <p>燃气泄漏应急程序</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、发现人及时关闭所有气源，打开相关门窗，以疏导气体</li><li>2、发现人封闭现场，尽快疏散无关人员，同时通知燃气公司抢修，并报告当班经理</li><li>3、当班经理接警后第一时间赶到现场，根据实际情况拨打 119 电话，同时报告店长，店长必须在第一时间赶赴现场</li><li>4、在得到店长同意后，通知客房或相关人员紧急疏散</li><li>5、如发现伤员、中毒者，先转移到空旷、开阔，空气流通、新鲜地带，同时拨打救护电话</li><li>6、等待救护、抢修及警务人员抵达，同时确保救护车、消防车、燃气公司抢修车等车辆进出畅通</li></ol> <p>安全提示</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、现场人员须注意自我保护</li><li>2、事故处理完毕认真做好事故记录，妥善保管备查</li><li>3、燃气泄漏范围禁止任何人使用明火，包括电筒、对讲机、手机等。切勿触动任何电器及开关，不能开灯，以免发生爆炸</li></ol> | <p>—拨打电话是必须在无燃气泄露区域</p> <p>—当班经理：酒店当班最高管理者</p> <p>—“119”报警须由当班经理判断决定</p> |  |