



TOWO 途窝酒店集团营运标准手册

《应急预案手册》

特别提醒！

本手册内容属于途窝酒店集团内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。
修订时间：2021年1月

目 录

一、治安类

1.1 失窃或宾客物品受损应急预案.....	1
1.2 醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急预案.....	2
1.3 宾客死亡应急预案.....	3
1.4 通缉协查应急预案.....	6

二、消防类

2.1 初期火灾扑救应急预案.....	7
2.2 紧急疏散应急预案.....	8

三、食品安全类

3.1 食品中毒应急预案.....	9
-------------------	---

四、生产类

4.1 突发水管爆裂应急预案.....	10
4.2 突发停电、停水、停气应急预案.....	12
4.3 电梯故障应急预案.....	13
4.4 宾客意外受伤应急预案.....	14

五、其他类

5.1 各类自然灾害事件应急处理预案.....	15
5.2 宾客突发疾病及传染病应急预案.....	16

一、治安类：

1.1 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	①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。 ②了解事情经过或物品受损情况。 ③向酒店相关人员了解具体情况。 ④帮助寻找或分析物品受损原因。	①接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。 ②这时的表情应当 严肃认真，不能微笑接待 ，少解释多听客人讲话。
2. 事件处理	①如失物未能找到，征求客人意见是否报警。 ②客人报警后，配合警方处理，总经理必须到场，协助警方调查和处理。 ③如宾客不同意报警，征求宾客意见，协商处理。 ④如物品损坏属酒店责任，原则修复，酒店承担修复费用。 ⑤如损坏责任不明，建议修复物品，费用协商处理。	①客人的赔偿或补偿，酒店当班经理、店长可根据各级权限处理，上报省长，区总。
3. 善后处理	①如失窃或物品受损属酒店责任，酒店应做适当补偿。 ②如责任不清，则根据协商处理，酒店向宾客表示歉意。 ③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。 ④事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》	① 一般可以以折扣、免早餐等形式，尽量避免现金补偿。 ② 酒店人员详细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。

1.2 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	①接到报告，当班经理应和有关人员及时赶赴现场。 ②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。 ③如事态可以控制，应当积极劝阻、防止事态扩大。	①酒店协助公安部门人员，尽快制止事件扩大，避免影响酒店其他宾客。
2. 事件处理	①处理事件过程中，避免影响酒店正常运营。 ②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。 ③如确认是酒店客人，应平息客人，妥善处理。 ④对赌博、色情、吸毒事件，报告相关部门。 ⑤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。 ⑥如果有人员伤亡，立即送往医院救治。	
3. 善后处理	①事件处理结束后，尽快恢复正常运营。 ②妥善处理住店客人的相关帐务。 ③事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》	①酒店内尽可能缩小知情范围。

1.3 宾客死亡应急预案；

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 事件报告	①接到报告，当班负责人第一时间赶赴现场。 ②判断死因，保护现场。 ③立即报告总经理，总经理赶赴现场。 ④立即拨打“110”电话，报告警署。 ⑤向现场证人了解情况，作好记录。	①内部纪律规定，事件情况不得传播。 ②召集在场员工紧急会议要求员工封锁消息，封锁该楼层对外宾客一致口径该楼层喷淋爆裂需紧急疏散。
2. 事件处理	①向公安人员汇报发现宾客死亡的经过，提供证人证词。 ②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。	① 各路口安排人员等待公安人员要求关闭警灯警笛，从后场进入酒店，减少影响度。 ② 移尸线路（消防通道）应远离宾客
3. 善后处理	①经公安部门同意后，安排清理现场。 ②注意房间及用品消毒和处理。 ③其他善后事宜。 ④做好内部保密工作，防止消息外传整理。 ⑤对外界、媒体询问由指定人员接待统一作答。 ⑥对境外人士必须报告当地的“出入境人员管理处”。 ⑦死者家属接待协调尽量由派出所出面接待死者家属并从中调解。 ⑧事件处理结束后填写《安全事故记录表》。	①客人帐务处理 ② 安抚员工，消除影响。 ③事故房间视情况暂停出售几天 ④ 维护品牌形象，对外统一口径： 对外界、媒体询问由指定人员接待统一作答。召集应急培训，统一口径：“不好意思，我不清楚，请与我们店长取得联系。

1.4 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	①发现通缉协查可疑人员，前台员工应不动声色，如常进行登记入住。 ②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。 ③复合登记资料，确认通缉协查对象无误。 ④由当班经理准备相关资料，及时报告公安相关部门。	①不要惊慌，避免员工受到伤害。
2. 配合执法	①内部控制通缉协查，避免打草惊蛇。 ②配合执法人员执行公务。 ③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。 ④妥善处理通缉协查人员的帐务。	①客人登记单、证件复印件、预售款收据等所有资料。 ②酒店应积极配合公安人员执法，要注意员工人身安全。 ③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。 ④酒店内尽可能缩小知情范围。
3. 善后处理	①妥善处理疑犯帐务，并做好记录保存好，后续待公安相关部门处理。 ②事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》	

二、消防类

2.1 初期火灾扑救预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 火警来源	①员工发现火警 ②宾客发现火警 ③火灾报警系统报警 ④其他来源	
2. 接到报警	①假设：5 楼客房员工对讲机报警，说某布草间发现火警	①火警地址每次演练可以选择不同的地址
3. 启动扑灭初期火灾预案	①义务消防队员立即赶赴现场灭火 ②采用墙式消火栓灭火 ③如果墙消出水灭火还无效，应当立即报告领导建议报“119”，同时准备启动紧急疏散预案	①沿路携带灭火器材 ②注意：室内演练灭火器无需喷出药液，墙消无需出水，干燥即可 ③灭火中心思想是，生命第一，财产第二
4. 演练结束	①总经理召集所有参与演练员工进行讲解本次演练不足之处及下次须改进的方案 ②填写初期火灾演练记录 ③演练应避开经营高峰期	① 记录须保存（非常重要） ② 每季度演练一次 ③ 演练白天和晚上都可以 ④ 演练合格时间一般为 3 分

2.2 紧急疏散预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 紧急疏散前提条件	①初期火灾义务消防队员无能力扑灭 ②已拨打“119”报警	①动用墙式消火栓灭火无效
2. 总经理宣布启动紧急预案开始	①立即成立预案中以下 3 个小组： 灭火组、搜寻组、支援组 ②开启着火层广播，通知客人紧急疏散 ③切断着火层非消防电源 ④事先定好酒店外围安全集合地方	①人员事先准备好，经常核对名单和实际人员是否一致 ②演习无需开广播，但必须知道操作程序 ③演练无需切断电源，但要熟悉楼层电源开关
3. 灭火组职责	①灭火组继续灭火（墙消继续出水冷却）	①牢记灭火中心思想：生命第一，财产第二，感觉不行果断撤退。 ②演练无需真出水，但墙消每季度须检查一次水源
4. 搜寻组职责	①立即开展对着火层所有客房敲门检查，通知客人并引导紧急疏散 ②然后通知着火层以上楼层客人疏散	①演练只做动作，无需真敲门惊动客人
5. 支援组职责	①服从总经理安排处理现场工作 ②去路口迎接公安消防车到来 ③发现人员伤亡联系事先预案中的医院 ④组织好现场警戒，驱散围观人群。 ⑤疏导附近车辆。 ⑥安置好受伤人员，看管疏散物资。	①演练中每个项目都要做，这样才能保证不乱

6. 演练结束	①店长召集所有参与演练员工进行讲解本次演练不足之处及下次须改进方案 ②填写紧急疏散演练记录 ③演练应避开经营高峰期	① 记录须保存（非常重要） ② 每半年一次，一般为 5 月中旬和 11 月 9 日 ③ 演练合格时间：高层建筑 7 分钟以内；多层建筑 4 分钟以内
---------	---	--

三、食品安全类

3.1 食物中毒应急预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 事件报告	①接到报告，当班经理需第一时间赶赴现场。 ②了解食物中毒的情况，拨打“120”。 ③安抚客人，建议客人及时就诊。 ④注意保密，防止事态扩大。	①止客人情绪激动，使事态扩大 ②操作程序参见《宾客突发疾病应急预案》。
2. 事件处理	①调查客人食物中毒的原因。 ②有关食物留样待检，视需要送检相关食物。 ③了解客人就诊后的诊断报告。 ④了解当时就餐的人员数量及就餐时间。 ⑤及时向上级领导报告。	①确认食物中毒的条件： 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。 B. 发病人数超过 10 人以上。
3. 善后处理	①评估损失情况，与客人协商弥补事宜。 ②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。 ③在原因未查明之前，禁止使用可疑食品 ④原因查明，出具书面报告，记录事件经过及处理结果。 ⑤举一反三，健全有关制度和规定，防止类似事件发生。 ⑥对外界、媒体询问由酒店指定人员接待统一作答。	维护品牌形象，对外统一口径：对外界、媒体询问由指定人员接待统一作答。召集应急培训，统一口径：“不好意思，我不清楚，请与我们店长取得联系。

	⑦事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》	
--	-----------------------	--

四、生产类

4.1 突发水管爆裂应急预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 事情报告	①接到报告当班经理与工程人员立即赶赴现场控制事态发展。 ②快速了解事故情况及受损程度。	
2. 事故处理	①组织人员关闭水阀、切断电源。 ②抢救财物。 ③排水。 ④安抚客人。 ⑤检查周围房间及楼下房间有无受到影响。 ⑥清理现场，尽快恢复正常运行。	①在该楼层通道、机房门口、电梯口等可能殃及到的地方放置沙袋，防止水蔓延扩大损失。
3. 善后处理	①对造成的损失进行评估和拍照。 ②与客人协商赔偿和补偿事宜。 ③向客人道歉。 ④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。 ⑤尽快联系落实修复因事故而受损的设备。 ⑥事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》。	①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。 ②对客人的赔偿处理，可按各级权限处理。

4.2 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	①当班经理与工程人员第一时间赶到现场。 ②了解突发事件的原因和影响范围。 ③及时报告店长。 ④组织抢修。	①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。
2. 安抚客人、维持秩序	①统一口径，及时与客人联系，报告相关情况，取得客人理解。 ② 采取补救措施，努力维持正常运营。	①安抚客人，减少投诉。 ②如客人提出赔偿，按投宿处理程序执行。
3. 事故处理	①在突发停电时，启用应急照明。 ②增设保卫力量维持秩序。 ③紧急处理电梯、水泵房、煤气灶具和电脑系统。 ④突发停电时，前台必须立即在 PMS 系统中打印相关报告，并安全推出系统。 ⑤采取特殊补救措施。 ⑥掌握维修进度情况。 ⑦视情况告示宾客。	①酒店客房与危险场所 禁止使用明火作为应急照明 。 ②公共部位，如使用蜡烛，须做好安全防范。 ③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。 ④ 打印住店客人信息，确保客人离店结帐的准确性。
4. 善后处理	①根据影响程度确定弥补方案。 ②事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》。	①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。

4.3 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	①发生电梯故障，当班经理和工程人员需第一时间赶赴现场。 ②确保电梯内无人员。 ③如有人困梯，应设法 安抚客人并尽快将客人解救出来。 ④安抚并慰问客人。	①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。 ②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。 ③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。
2. 故障处理	①查找原因，联系电梯供应商尽快维修。 ②在电梯口告示宾客电梯暂停使用。 ③如有人员伤亡，立即组织抢救。 ④跟踪修理情况，尽快恢复正常运营。 ⑤维修结束后，应由维修人员出具检修报告。	①电梯维修中，一定要有告示，以防客人误入。 ②维修中要严防电梯突然启动，误伤人员。 ③如伤亡情况严重，应立即及时向上级领导报告。
3. 善后处理	①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。 ②指派专人代表酒店向困梯客人致歉。 ③事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》。	

4.4 宾客意外受伤应急预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 应急处理	①接到报告，当班经理及相关人员立即赶赴现场，了解情况 ②视情况建议宾客前往医院做进一步检查	①接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。 ②表情应当严肃认真，不能微笑接待，少解释多听客人讲话。
2. 事故处理	①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”。 ②向店长汇报突发情况。 ③掌握客人伤情的最新情况。 ④客人治疗期间，指派专人代表酒店探望和慰问客人。 ⑤如客人受伤是因酒店缘故造成，应视情况，酒店将酌情给与客人适当的补偿。 ⑥如事态严重，总经理必须及时向上级领导汇报，妥善处理事故，防止事态扩大。	
3. 善后处理	①妥善处理客人帐务 ②事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》	

五、其他类

5.1 各类自然灾害事件应急处理预案

步 骤-Steps	标 准-Standard	提 示-Tips
1. 事件报告	①酒店现场第一安全责任人向上级领导报告。 ②确定是否向政府相关部门报告。	①现在第一安全责任人指：事故发生时现在职务最高行政人员。 ②工作人员不要惊慌失措。
2. 事件处理	①立即通知酒店相关人员临时组织救援小组。 ②安排救援工作。 ③准备与启用应急用具。 ④店长及时赶到，接管指挥救援。视事故轻重判断，是否宣布停止营业。 ⑤保护客人和工作人员的人身和财产安全。 ⑥向客人进行解释，处理好客人投诉。 ⑦协助和听从政府相关救援部门开展救援工作。	① 临时救援组可以采用酒店义务消防队员。 ② 事件处理中遇交接班期，任何员工应当参与救援事件，不得擅自离店。 ③ 尽量减少和避免人员伤亡和财产损失。将一切损失降到最低。 ④ 发现人员伤亡情况立即联系救护医院。
3. 善后处理	①听从政府相关部门，是否可以清理现场和恢复营业。 ②已造成损失的，取证、整理资料，向保险公司索赔。 ③事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》。	①组织员工开会，查找和分析原因。 ②总结经验，认真做好记录。 ③通知兄弟酒店，取经学习，使各酒店有充分经验和能力处理自然灾害事件。

4. 常用应急电话	公安 110 ；火警 119 ； 医疗急救 120 ；气象问讯 969221 、12121 气象报灾 969229 ；民防 962962 ；房屋维修 962121 ； 燃气服务 95598 ；水务热线 962450	

5.2 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	①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。 ②询问客人需要酒店提供的帮助。 ③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。 ④通知餐厅注意饮食调理。	
2. 重症病人	①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。 ②避免惊扰其他宾客。 ③客人在医院治疗期间，指定专人代表酒店进行探望和慰问。 ④与医院保持联系，了解客人最新病况。 ⑤妥善处理宾客帐务。	
3. 传染病人	①发现传染病人，立即与医院联系避免员工靠近，由专人在客房门口看管客人。 ②劝阻客人进入酒店任何公共场所，直到医院人员到达。 ③与有关方面联系采取对相关场所进行消毒。 ④避免惊扰其他客人，影响酒店正常经营。	①注意保密和谨防传染。 ②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。

	⑤做好内部保密工作，防止不良影响。	
4. 善后处理	①妥善处理客人帐务。 ②突发事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》。	