



TOWO Hotel Stock Co.
途窝酒店股份

途窝酒店集团安全管理手册

主 题	安全管理手册	版 号	2019. 1
-----	--------	-----	---------

前言	2
一、保安工作制度	3
二、消防安全制度	3
第一章 消防安全小组	3
第二章 消防安全负责制	4
第三章 防火管理制度	4
第四章 消防设施、器材的管理	6
第五章 消防宣传与培训	6
第六章 火灾应急预案	6
三 人、财、物安全制度	7
第一章 前台安全管理制度	7
第二章 行李房安全管理制度	7
第三章 客房安全管理制度	8
第四章 餐厅安全管理制度	8
第五章 厨房安全管理制度	8
第六章 财务室安全管理制度	9
四、突发事件应急预案	9
第一章 停电事件应急预案	9
第二章 停水事件应急预案	9
第三章 宾客意外受伤事件应急预案	10
第四章 宾客死亡事件应急预案	10
第五章 醉酒、斗殴、赌博、吸毒事件应急预案	10
第六章 物品失窃或受损事件应急预案	10
第七章 电梯突然故障事件应急预案	10
五、附件表格	11

前言

为加强安全管理，防止和减少安全事故，保障酒店、客人和员工的生命及财产安全，根据《中华人民共和国安全生产法》和相关法律规定，配合集团经营逻辑，特制定此手册。

望全体员工提高安全防范意识，加强各项安全管理，在发生安全事故后积极配合酒店负责人快速启动应急预案。

《途窝酒店集团安全管理手册》是酒店开展安全工作的指引，请认真学习，并严格遵守集团的有关政策与规定。

根据国家安全规定及营运工作重点举措，营运中心每年会更新该手册。

途窝酒店集团

营运中心

2019 年 1 月

一、保安工作制度

- 1、保安人员上岗前进行自我检查，按规定着装，个人仪容仪表干净整洁。
- 2、有高度的政治责任心和敬业爱岗的精神，严格遵守公司的规章制度，维护酒店的正常经营秩序，保障酒店、客人、员工的生命和财产安全。
- 3、按规定区域待岗，对酒店宾客的提问应微笑回答，对无法解答的问题应立即联系主管或者店长，注意酒店内特别是前台周围的可疑情况。
- 4、安全、正确地指挥车辆有序停放，提醒宾客自行保管好车内的物品后准确填写附件 1《车辆出入记录表》，包括车况、宾客联系方式等；应随时保证酒店大门前畅通，阻止衣冠不整者、醉酒者和精神病患者进入酒店。
- 5、严格按照工作流程和制定的巡逻路线，按时进行安全巡逻和检查，一般每小时必须巡查一次，按酒店巡逻点巡逻检查；发现安全隐患及可疑的人，应加强盘问及时报告主管或店长，做好现场保护和控制工作并认真填写附件 2《巡逻记录表》。
- 6、工作中不得擅自离职守，巡逻检查时应精神饱满，携带对讲机、手电筒等，按规定路线和时间执行巡逻工作。
- 7、巡逻检查时应及时关闭应关闭的门窗，注意观察安全设施的运转情况，发现故障及时记录报修。
- 8、对超过规定时间的访客(按国家规定的访客时间为 7:00—23:00)，要求到访者填写附件 3《访客记录表》后及时报告前台工作人员或店长，并妥善做好劝导工作。
- 9、必须全面了解和掌握酒店的各类应急预案，熟悉安全疏散通道，各类消防设备的使用方法，遇到突发性情况时，按预案和领导的指挥，及时进行处置。
- 10、在工作时间内违反公司的规章制度，依据有关规定处理，造成酒店损失的应承担必要的经济损失，违反法律者移送公安机关处理。
- 11、妥善保管各类设备，按规定使用不准人为损坏；做好交接班工作，认真填写附件 4《保安部交接班记录表》。

二、消防安全制度

第一章 消防安全小组

- 1、酒店成立消防安全小组，由店长担任组长，副店长或者主管担任副组长（如无由店长担任），保安部、工程部担任小组成员，其他员工担任义务消防员，按照消防安全制度进行检查并落实各项消防安全工作。
- 2、消防安全小组认真贯彻执行《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全规定》，落实“预防为主，防消结合”的方针。
- 3、制定灭火预案、消防安全责任制和消防安全岗位责任制。
- 4、立足自防自救，定期对员工进行消防安全教育，组织消防演习。
- 5、布置、检查、总结消防工作，定期向消防部门报告消防工作。
- 6、定期组织防火检查，及时消除各种隐患，保证安全疏散通道畅通和消防设施处于完好状态。
- 7、了解酒店的重点防火部位和灭火方法，了解酒店的建筑结构、消防水源、消防设施和灭火器

材的配备分布情况。

8、火灾初起时要积极组织人员疏散和实施灭火，并及时报告区总。

9、熟悉火灾应急处置预案，火情严重时立即拨打火警“119”电话报警。

第二章 消防安全负责制

第一条 消防安全组长职责

1、负责领导酒店的消防安全工作，具体落实防火工作有关规定和要求。

2、把防火工作纳入酒店工作的议事日程，布置检查消防工作，及时处理和整改隐患。

3、落实酒店内消防设施和器材的管理责任。

4、发生火灾时，迅速组织疏散人员至指定地点，做好善后工作。

第二条 消防安全副组长职责（如无由店长担任）

1、在组长的领导下，全面负责酒店内部的具体消防工作。

2、认真传达、贯彻消防工作规定，完善酒店的消防管理制度。

3、定期开展消防知识培训，定期检查消防设施和器材，进行规定的维护保养，发现问题及时报告和组织维修、更换。

4、加强日常防火管理工作，对违反酒店消防规定的重大问题，要当场制止，严肃追查责任者。

5、负责组织检查、监督防火安全措施的落实，消除火险隐患，监督落实隐患整改工作。

6、负责组织火灾应急预案演练，发生火灾时组织扑救初起火灾，引导客人及员工疏散，协助有关部门调查火灾原因，对直接责任者提出处理意见。

第三条 义务消防员职责

1、熟悉自己岗位的工作环境、安全疏散通道、消防器材的使用方法；熟练掌握消防报警系统，对设备的各种显示都能迅速做出正确判断并熟练操作。

2、每日检查消防报警系统，保证正常工作状态，发现异常立即报告消防安全组长。

3、发现异色、异声、异味，立即报告消防安全组长，并采取相应措施；发生火灾火警时，首先保持镇静，不可惊慌失措，立即查明情况后报告消防安全组长并采取相应措施；牢记消防中心电话“119”，救火时必须无条件听从消防中心和现场指挥员的指挥。

4、严格遵守防火安全制度，参加消防演习和火灾应急预案演练。

5、严禁在消防栓、灭火器、安全疏散通道的周围堆放物品，确保灭火器材的正常使用和疏散通道的畅通。

第三章 防火管理制度

第一条 酒店动用明火制度

1、在酒店内动用电、气焊等明火施工，必须由消防安全组长开具附件5《动火证》，消防安全组长必须到现场检查，确认时间、地点、方式、操作人、安全监督人和防护措施等后方可施工。

2、明火施工现场必须有两人以上，严禁单独进行明火施工；施工过程中应严格遵守各项规定，消防安全组长经常到现场检查执行情况。

3、施工完成离开现场时，收场检查人确认火种完全熄灭不能复燃后方可离开。

4、工程量较大需要签订维修合同时，合同中应有动用明火的有关规定和责任。

5、烤全羊、篝火晚会等动用明火工作须明确负责人，备好灭火器做好防范措施，事后消防安全组长需检查现场，确认火种熄灭后方可离开，风大难以控制时，严禁举办烤全羊、篝火晚会。

第二条 电器设备防火管理制度

- 1、除厨房外酒店其他部位严禁使用电炉、电熨斗、电褥、电饭锅等大功率电器，特殊情况需经消防安全组长同意后方可使用。
- 2、安装和维修电器设备，必须由专业电工按规定施工，设备增加、更换必须由消防安全组长检查后方可使用。
- 3、电器设备安装方法要求符合国家规定，线路不准超负荷使用，禁止使用不合格产品。
- 4、所有电器设备和线路要定期检修，发现可能引起火花、短路、发热及电线绝缘损坏等情况必须立即报告消防安全组长并申请维修。
- 5、禁止在任何灯头上使用纸、布或其他可燃材料作灯罩，客房使用的热水器、浴霸必须带有温控装置并安装单独的漏电断路器。
- 6、配电柜应有专人负责，定期检查，保持清洁干燥、状态良好，其他无关人员严禁入内。

第三条 客房防火制度

- 1、客房服务员打扫房间及其它服务工作时，应注意火源、火种，如发现未熄灭的烟头、火柴棒等要及时熄灭后再倒入垃圾袋内。
- 2、每日检查房间内配备的电器，发现不安全因素如短路、漏电、接触不良等问题，及时采取措施后立即通知有关部门检修，并上报消防安全组长。
- 3、及时清理房间的可燃物品，如：废纸、报纸、资料、木箱及纸箱(盒)等，减少起火隐患。
- 4、要经常检查和提醒，宾客使用完浴霸后立即断电及严禁在床上抽烟。
- 5、发现宾客将易燃、易爆、化学毒剂和放射性物品带进楼层和房间，应立即劝阻如有劝阻无效或已带入，应及时报告消防安全组长。
- 6、服务员要坚守岗位，尤其对饮酒过量的客人要特别注意，防止因吸烟、用电、用火不慎引起火灾。

第四条 餐厅防火制度

- 1、服务员需注意宾客未熄灭的烟头、烟灰、火柴棒掉在烟缸外，在撤收台布时必须拿到后台，将脏物抖净，以免因卷入火种而引起火灾，在清扫垃圾时，要将烟缸里的烟灰用水浸湿后，再倒进垃圾筒内。
- 2、餐厅的出入门及安全疏散通道不得堆放物品，要保持畅通，所有门钥匙要有专人管理。
- 3、需定期检查电器设备，发现短路、漏电、接触不良等应及时报告消防安全组长并申请维修。

第五条 厨房防火制度

- 1、厨房的各种燃气炉灶，需使用点火棒点燃，在煤气工作期间，严禁离开岗位，若发生煤气失火，应先关气后灭火；厨房炉灶，必须有专人负责定期检查，发现问题及时报告消防安全组长并申请维修。
- 2、厨房电器设备的安装、使用必须符合防火标准，经过消防安全组长同意并备案后厨房方可增设电器设备。
- 3、厨房在进行油炸和烘烤食品时，油锅放油不可过满，油锅、烤箱温度不可过高且严禁离岗。
- 4、定期清理通风、排烟管道，离开岗位时需关闭电源、气源，熄灭明火。

第六条 库房防火制度

- 1、仓库内禁止烟火，禁止乱拉临时电线，禁止使用加热设备。
- 2、仓库照明应使用白炽防爆灯、防爆日光灯，严禁使用碘钨灯。

3、保持仓库入口和通道的畅通，消防器材要放在指定地点，不得随意挪动，在消防器材一米范围内不能堆放物品。

4、库房内禁止设办公室、休息室，禁止住人，禁止用可燃材料搭建隔层。

5、每天下班前进行安全检查，锁好门窗，关闭灯光，做好防火防盗措施。

第七条 其他防火制度

1、酒店公共场所应设置吸烟区，发现有丢落在地上的烟头和火柴棒要及时清理，员工按照酒店规定地方吸烟，禁止乱扔烟头。

2、严禁将易燃易爆物品带入酒店，放烟花爆竹应经过国家相关部门及消防安全组长同意，同时要在院内燃放并有专人负责。

第四章 消防设施、器材的管理

1、由消防安全组长负责统一管理酒店消防设施、器材，消防设施的操作使用方法除消防安全组长掌握外，其余消防小组成员都必须学会使用。

2、消防器材设在方便使用的固定地点，禁止随意移动，安全疏散通道要保持清洁，禁止堆放任何物品。

3、各部门对辖区内的消防设施、器材要保持清洁，除必须使用外，任何人禁止擅动。

4、消防设施、器材的维护检测规定：

1) 由消防安全组长负责组织消防设施、器材的维护检测工作。

2) 灭火器、自动报警系统、手动报警按钮、消防池、增压泵、消火栓每月检查一次，并填写附件 6《消防器材检查记录表》。

第五章 消防宣传与培训

1、由消防安全组长负责制定计划，组织落实消防宣传与培训工作。

2、充分利用墙报、电视、LED 等媒体，推广普及各种消防知识。

3、每月组织一次消防安全培训工作，新员工上岗前要按工种进行消防培训并考核。

4、各部门员工应积极参加各种消防安全培训和演练活动。

第六章 火灾应急预案

1、火灾应急预案包括接警、报警、疏散与救护、组织灭火、安全警戒等。

2、消防报警系统发出警报信号后，值班人员应立即查清报警位置及详细情况；确认起火点后报告消防安全小组，确定无法自行扑灭时，立即拨打“119”报警，并详细说明起火地点、起火部位、燃烧物品、火势情况以及自己的姓名、服务部门、电话号码等。

3、消防安全小组立即投入救火指挥工作，主要职责分为：

1) 根据火势情况组织人员进行有序疏散工作。

2) 根据火势发展情况及时调集力量，安排救人、疏散物资、灭火、排烟等工作。

3) 消防队到达后，及时向现场总指挥报告情况，并服从统一指挥。

4、疏散与救护工作：

1) 做到明确分工，将责任落实到消防安全小组成员和义务消防队员，按事先规定的路线，将宾客疏散至安全地带。

2) 消防安全小组成员和义务消防队员疏散宾客时，必须逐房清查。

3) 消防安全小组成员应分工负责餐厅等宾客较多场所，通过不同出口，尽快将宾客疏散到安全地带。

- 4) 酒店所有员工必须掌握科学的疏散次序：先疏散着火房间，后疏散着火房间相邻房间；先疏散着火层以上楼层，后疏散着火层以下楼层；护送老、弱、病、残、孕等行动不便人员疏散。
- 5) 前台经理（或店长）在疏散中应携带好电脑，提取当天宾客信息，认真清点宾客人数并做好安抚工作。
- 6) 内部员工集结后要清点人数，财务部门（或店长）携带现金和贵重物品转移到指定地点。
- 7) 在疏散的同时消防安全小组必须坚守岗位、照常运转。
- 5、消防队未到现场前，消防安全小组根据火情组织灭火或与灭火有关工作：
 - 1) 根据火势情况指挥切断电源、可燃气源。
 - 2) 派出人员关闭着火层防火分区的防火门，阻止火势蔓延。
 - 3) 疏散、抢救伤员，指挥人员实施灭火。
 - 4) 组织侦察火情，掌握火势发展情况并及时汇报火情。
- 6、发生火灾时消防安全组长安排有关人员加强安全警戒工作，主要任务是不准无关人员进入酒店和看管好疏散物品。
- 7、由酒店消防安全小组每年计划、组织一次应急预案演练。

三 人、财、物安全制度

第一章 前台安全管理制度

- 1、前台保证每天 24 小时工作人员在岗，如需外出必须有认可人员替岗，前台员工负责接待宾客并做好所有宾客有效身份证件登记，保证一人一证，严格按照公安机关对酒店接待宾客类型规定办理入住。
- 2、登记时必须做到“三清，三核对”；“三清”即：字迹清、登记项目清、证件检验清；“三核对”即：核对本人和证件照片是否相符，核对登记年龄和证件的年龄是否相符，核对证件印章和使用年限是否有效。
- 3、前台员工在办理住宿登记时，应协助公安机关做好通缉核查工作，发现可疑人员在保证自身安全的情况下，立即报告保安或者店长并协助报警。
- 4、宾客资料准确无误输入电脑，对外宾等持护照宾客按照公安机关规定做好资料收集工作。
- 5、前台员工在办理住宿登记的同时，应提醒宾客保管好贵重物品及安全注意事项。
- 6、按照公司要求，对客人所有消费准确录入酒管系统；公安机关请求协助调取客人信息除外，对客人的隐私严格保密。
- 7、夜班服务员除注意自身安全外，还应注意可疑人员如醉酒、晚归、携带非住宿客人进入等情况，并及时通知保安或者值班人员。

第二章 行李房安全管理制度

- 1、行李房由保安或者前台负责看管，其他人不得随意进入，交接班时应清点行李和完整无损情况，并在交接班记录本上签字，一旦发现缺损，由当班人员负责。
- 2、行李房严禁吸烟，不得存放员工私人物品，非住店宾客的行李一般不予寄存，在行李房内工作必须敞开房门，人离即关门上锁。
- 3、行李房应张贴：“公安局规定：严禁寄放存放危险物品和违禁物品。”

4、寄存行李必须填写行李卡，行李卡一式二联，可请宾客自行填写寄存卡；行李卡详细填写客人姓名、房号、寄存件数、寄存日期；宾客领取行李时应仔细核对，所有行李必须一次取清，若只领取部分则应先领清，在重新办理寄存手续。

5、行李寄存收件应问清是否有贵重物品，发现开口、损坏等情况，应向客人说明并记录备注。

第三章 客房安全管理制度

1、客房服务员要掌握宾客情况，做好服务和卫生的同时要保障自身、酒店的生命及财产安全。

2、进房清洁时将房门敞开，并用工作车挡住房门，严禁翻动宾客的物品，做完清洁离房时必须关闭房门，进出客房分别填写进出时间。

3、严格按照公司规定进行清洁，应注意自身安全，禁止用湿毛巾擦拭通电电器，对消毒液等必须慎重使用，高空作业时要求两人同时进行。

4、宾客退房离店时，及时进房检查，发现遗留物品及时归还客人，如客人已离店应将遗留物品上交前台，并填写附件8《宾客遗留物品记录表》。

5、掌握宾客入住情况，发现长时间挂“请勿打扰”牌的客房和宾客住宿不登记及时查明情况，并及时报告店长。

6、客房服务员必须熟悉安全疏散通道的方位和消防灭火器材正确的使用方法，发现安全疏散指示灯故障及时报修。

7、发生火灾事故时，迅速报告消防安全组长，说明起火地点、燃烧物品及火势情况，并及时疏散周围客人，就近取用灭火器进行扑救，有人被困采取先救人再救火。

8、客房内严禁私接电源，严禁使用电炉和电加热器具等大功率电器。

第四章 餐厅安全管理制度

1、餐桌之间保持适当距离，服务员看管好客人携带的物品，并提醒客人保管好自己的物品。

2、认真维持客人用餐秩序，解答客人提出的有关饮食和餐厅设施方面的问题。

3、客人用餐完毕应注意烟缸内烟蒂是否熄灭，禁止将火种卷入布件中。

4、客人离席后，服务员应及时检查餐桌周围，发现客人遗留物品，应及时归还客人或上交。

5、营业结束后，要认真进行卫生清洁工作，地面严禁有水，做好其他安全检查工作。

第五章 厨房安全管理制度

1、厨房员工进入厨房必须按规定着装、戴帽，保持仪容、仪表整洁，严禁穿拖鞋或穿无跟、露脚趾的凉鞋上班，严禁留长指甲、不得涂指甲油；不得在厨房区域内追逐、嬉闹、吸烟、随地吐痰、嚼口香糖等；工作时严禁用手摸头发、抠耳朵。

2、厨师长必须检查原材料新鲜卫生，并在有效的保质期内，严格按照当地卫生部门规定储存原材料；冷菜及熟食制作、装配必须严格按冷菜间卫生要求进行。

3、拿取烤盘等温度较高的工具时，必须使用专用手套等工具；蒸柜内食物，必须先关闭电源或气阀，谨慎打开柜门，并让蒸汽稍微散开后再使用专用手套等工具拿取。

4、注意力集中，正确操作刀具，不能将刀放在工作台或砧板的边缘，清洗刀具时，要一件件进行，禁止拿着刀具打闹。

5、厨房员工自觉维护保养厨房设备及用具，不得擅自将专用设备改作它用；各种设备、工具如有损坏，及时向厨师长汇报维修；新上岗员工必须对厨房设备的性能及操作方法接受培训并掌握要领后方可操作使用。

- 6、设备使用过程中发现冒烟、焦味、电火花等异常现象时应立即暂停工作，上报维修后方可使用。
- 7、清洗设备前必须切断电源，不要触摸电源插座、开关等部件；清洗机械设备时（如绞肉机、搅拌机），先切断电源，再谨慎清洁锐利的刀片。。
- 8、厨房员工下班前将贵重用具放入厨柜中上锁保管；厨房仓库及厨房门锁的钥匙要有厨师长授权专人负责保管，仓库定期进行清洁整理、检查原料保质期、进行防虫和防鼠工作。
- 9、未经厨师长批准，严禁外人进入厨房；每日营业结束，认真检查水、电、煤气等并锁好门。
- 10、厨房工作人员每年度必须进行体检，持有效健康证方可上岗工作。

第六章 财务室安全管理制度

- 1、财务室安装防盗门，窗户安装防护栏；条件允许应安装与“110”联接的防盗红外线报警装置，严格按照规定进行布防，防止撬窃。
- 2、现金存放保险箱内，并由专人保管钥匙与密码，保管人员调离岗位密码应及时调换。
- 3、现金严格按照财务中心要求存入银行，金额较大时应申请保安人员陪同存款。
- 4、财务室配备适当的灭火器材，严禁烟火，防止火灾。

四、突发事件应急预案

第一章 停电事件应急预案

- 1、酒店遇突发停电，由保安人员对酒店各出入口加以控制，对外出物品和人员进行盘查，严格把关，防止财物外流。
- 2、值班经理或者店长迅速沿各楼层利用喊话、拍打检查电梯内是否留有被困人员，如有被困者，立即通知工程部或电梯维保公司并积极协助营救工作。
- 3、派员工沿各楼层不断巡视，楼层的应急照明情况以及楼层人员的活动情况，对各楼层房间、写字间进行认真检查，提醒客人注意点燃蜡烛或切勿乱丢烟头，同时做好对客提示和耐心的安抚工作。
- 4、停电时间较长时，主动劝解客人不要惊慌，尽量满足客人的需求，客人要求离店时，引导客人从步行楼梯向店外撤离。
- 5、前台立即保存好入住客人资料，全力做好停电后的对客服务，如遇相关投诉和因停电出现的相关问题无法自行解决时尽快通知店长处理。
- 6、厨房员工立即对炉灶、管道、大功率用电器等重要设备进行认真检查，并关闭电器、油阀等各种开关。
- 7、保安做好贵重物品的看护工作，并严格控制可疑人员停电后进入酒店。
- 8、相关部门做好停电后重要设施的看护工作，并积极协助工程部查找停电原因，尽快恢复电源。
- 9、工程人员应及时检查停电原因，及时维修或者上报电力公司抢修，无法短期内完成维修应立即启动发电设备。

第二章 停水事件应急预案

- 1、停水分为：供水部门停水和酒店内部维修。

- 2、酒店接到供水部门停水通知，工程人员及时上报店长，备足饮用、生活、消防用水后，关闭所有外接阀门，将停水时间公示。
- 3、接到来水通知后，打开阀门放水 5 分钟，水质、水压均无问题后再对所有部门开放用水。
- 4、酒店内部维修，工程人员做好维修计划，上报店长批准后，如维修时间较长，应联系附近备用水源供应单位，备足饮用、生活用水。
- 5、酒店所有员工做好宾客通知、咨询、安抚工作，如无法自行处理客诉，及时上报店长。

第三章 宾客意外受伤事件应急预案

- 1、接到报告后，值班经理或者店长立即赶赴现场，了解情况后视情况建议宾客去医院做进一步检查，并第一时间上报区总。
- 2、如伤势严重，应征得宾客同意后，安排专人陪同去医院治疗，掌握宾客最新伤情，并安排专人代表酒店对宾客探视、慰问。
- 3、如宾客因酒店原因造成受伤，视情况酌情给予宾客适当补偿，如事态严重，区总必须上报公司总部，并要求分店及时对处理过程拍照、录音、封锁现场提取相关证据。
- 4、妥善处理后，填写附件 8《突发事件经过及处理记录表》，上报集团营运部。

第四章 宾客死亡事件应急预案

- 1、宾客死亡是指宾客在住期间因生病、意外、自杀、他杀等造成的人员死亡。
- 2、接到通知后，保安部应积极配合店长，对宾客的情况全面了解的同时，立即上报公安机关并汇报区总。
- 3、保安人员应封锁现场，不触碰现场任意物品，禁止一切无关人员进入。
- 4、在处理完所有后续事情后，对房间进行全面消毒，所有用品全部单独洗涤并消毒。
- 5、店长填写附件 8《突发事件经过及处理记录表》后上报集团营运部。
- 6、店长做出内部纪律规定，严禁外传。

第五章 醉酒、斗殴、赌博、吸毒事件应急预案

- 1、接到报告后，保安和店长立即到达现场，积极劝阻防止事态扩大。
- 2、如事态无法控制，应及时报告公安机关，处理过程中，避免影响酒店正常营业。
- 3、对醉酒闹事、打架斗殴者，确认为酒店宾客，应平息客人情绪；如不是酒店宾客，协助保安部将其驱逐出店。
- 4、赌博、色情、吸毒事件应先劝阻，如劝阻无效，报告相关司法部门。
- 5、店长在事情处理结束后填写附件 8《突发事件经过及处理记录表》，上报区总及集团营运部。

第六章 物品失窃或受损事件应急预案

- 1、接到报告后，店长了解物品失窃发生经过或物品受损情况，判定责任归属方。
- 2、物品失窃：应主动征求宾客意见报警处理，并配合公安机关调查取证；如宾客提出协商处理，责任归属酒店方时，店长上报区总后做出相应赔偿，原则不超过 500 元。
- 3、物品受损，责任归属酒店方时，酒店负责修复处理；责任归属不明时，修复费用协商处理。
- 4、店长填写附件 8《突发事件经过及处理记录表》，上报区总及集团营运部。

第七章 电梯突然故障事件应急预案

- 1、电梯发生故障时，发现者应立即上报保安和店长，并利用喊话、拍门等方式确认电梯内有无被困人员。

- 2、如有被困人员，应有专人负责现场安抚工作，尽快联系电梯维保公司并在对方的指导下进行解救工作，对于被困宾客酒店派出专人表示歉意，如有人员伤害或者财产损失，应协商赔偿和弥补事宜，金额超出 500 元以上及时上报区总审批。
- 3、查明故障原因后，封锁电梯并设置警戒线，直到专业人员维修检查无问题后，方可解除警戒线开放使用。
- 4、店长填写附件 8《突发事件经过及处理记录表》，上报区总及集团营运部。

五、附件表格

附件 1《车辆出入记录表》

附件 2《巡逻记录表》

附件 3《访客记录表》

附件 4《保安部交接班记录表》

附件 5《动火证》

附件 6《消防器材检查记录表》

附件 7《宾客遗留物品记录表》

附件 8《突发事件经过及处理记录表》