

# 最新物业各类突发事件应急预案(通用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

## 物业各类突发事件应急预案篇一

### 1. 总则

#### 1.1 编制目的

为科学有效应对我市物业管理区域可能出现的安全突发事件，规范应急处置工作，切实消除我市物业管理区域安全隐患，保障物业管理区域内的公共安全，特制定本预案。

#### 1.2 编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》、国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、《青岛市物业管理条例》等相关法律法规和规定。

#### 1.3 编制范围

本预案适用于全市物业管理区域内安全事件的应急处置工作。

#### 1.4 编制工作原则

1.4.1 以块为主，属地管理。安全事件发生后，在各区（市）物业行政管理部门的统一领导和协调下，坚持条块结合、以

块为主、属地管理，实行区（市）管理制，建立灵活快速、功能全面的预警和应急反应机制。

1.4.2以人为本，依法规范。以保障人民群众的生命安全为出发点和落脚点，最大限度地减少安全事件造成的人员伤亡和危害；应急预案要符合有关法律、法规、规章的规定，要与相关政策相衔接，要依法行政，依法实施应急预案。

1.4.3预防为主，平战结合。各物业服务企业应当落实预防为主的思想，树立常备不懈的观念，经常性地做好应对安全事件发生的思想、预案、机制和工作等方面的准备。建立安全应急处置专业小组，加强管理人员安全方面工作的培训力度，定期组织企业员工、小区居民进行安全应急演练。

## 2. 组织机构与职责

### 2.1 指挥机构

按照安全应急工作的需要，成立物业管理安全工作领导小组。由市物业办主任担任组长，组员由各区（市）物业行政管理部门负责人组成。

### 2.2 工作机构

物业管理安全工作领导小组下设办公室，办公室设在市物业办，主任张宣文，常务副主任王西涛。办公室职责：统一协调全市物业管理区域内的安全督查工作，对重点问题提出指导性意见；组织召开安全工作联席会议，及时部署上级有关安全工作的指示精神和相关文件的传达；及时向上级机关报送相关重大事项和突发事件的应急处理情况；其它内部工作事项的通知、协调等工作。

### 2.3 成员单位及职责

各区（市）物业行政管理部门成立相应组织机构，确立专门办事机构、专职工作人员，根据本区域的实际情况，明确职责分工，认真组织督促、落实安全工作，及时处理解决安全工作中的问题，强化工作措施，加强安全检查工作的监督和检查工作。

## 2.4 督察长效机制

由各区（市）物业行政管理部门抽调精通业务、责任心强的1-2名工作人员，组成2个督导组，定期对各区（市）的安全工作进行指导、督察，并提出指导意见。各区（市）物业行政主管部门应当成立相应检查小组，对辖区内的安全隐患进行全面督察，并将检查情况整理汇总及时上报。

## 2.5 信息报送和处理

2.5.1 各区（市）物业行政主管部门和物业服务企业应当建立安全事件信息快速报送制度。制定应急值守制度、应急报告制度和应急举报制度，及时准确的向有关部门报送信息。

2.5.2 各区（市）物业行政主管部门和物业服务企业应当按有关规定及时向上级部门报告有关安全事件的应急处置或完成情况。

2.5.3 在安全事件应急处置中，相关单位应当实行24小时值班，随时通报情况，及时、准确反馈信息。

2.5.4 物业管理安全工作领导小组办公室负责收集、汇总各类安全信息，经过分析研究后，及时通报相关单位。

## 2.6 指挥和协调

2.6.1 各区（市）物业行政管理部门应当采取有效措施确保政令畅通。属于跨区域的协调工作，由物业管理安全工作领导

小组负责协调、指挥。

2.6.2应急预案启动后，各区（市）物业行政管理部门应当及时协调本区域内的物业服务企业，按照有关部门的规定落实相关安全工作。

### 3. 重点区域和部位的安全工作

3.1物业管理区域的高层建筑、商场、写字楼的各种设备设施，如配电室、泵房、中央空调机房、发电机房、电梯机房等存在的设施缺损和因不能使用所造成的安全隐患。

3.2物业管理区域内违章建筑、违章搭盖占用防火间距、消防通道、疏散通道等安全隐患，物业管理区域内出租房屋、沿街店面存在的安全隐患，在建筑周围空中和地面设置影响应急车辆通行的安全隐患。

3.3物业管理区域内应急设施的整治，设施无法正常使用或因被偷盗等原因缺损造成的安全隐患。

3.4物业管理区域内停车场因车辆集中停放造成的安全隐患，以及停车场内因缺损或不能使用的应急设施造成的安全隐患。

3.5物业管理区域内存在集生产、销售、储存、居住为一体的三合一、多合一建筑和小商场、小餐饮场所、小旅馆、小歌舞娱乐、小网吧、小美容洗浴、小学校（幼儿园）、小医院（诊所）、小生产加工企业这些九小场所，以及擅自改变建筑使用功能的仓库、劳动密集生产车间、员工集体宿舍集生产、销售、居住为一体的建筑物的安全隐患。

3.6物业管理区域内存在易燃易爆化学物品生产、储存、经营场所存在的安全隐患。

### 4. 安全工作完善事项

4.1物业服务企业应当对公共区域安全防范的重点部位设置警示标识，可能引发人身伤亡事故的部位或场所要设置统一规范、文明礼貌且醒目的警示标识，告示注意事项，明确禁止行为。

4.2物业服务企业应当对业主的自我检查防范予以告示，提醒业主对雨蓬、花架、晒衣架、空调室外机架和阳台扶手等部位摆放花盆、吊挂杂物等行为，强化自我安全防范意识。

4.3物业服务企业应当加强对公共区域安全防范重点部位的日常巡查，加强对管理区域内的消防设施及公共设施设备定期巡查并做好巡查纪录，发现问题及时整改，不留隐患。涉及到房屋安全、筑漏修缮的，必须进行回访，增强安全系数。

4.4物业服务企业要根据实际情况的变化及时修订公共区域安全防范预案，要对安全防范应急预案进行全面检查、调整完善，明确安全防范应急处理程序。

4.5物业服务企业应当严格按照市政府的有关规定，对已制定的恶劣天气安全防范应急预案，加强执行力度，强化值班制度，凡遇恶劣天气，要立即行动，按照责任分工和要求全面做好安全工作。

4.6物业服务企业应当对物业管理区域出入口实行定时值班和巡查，推行24小时安全防范制度，对符合条件的小区要严格按照标准落实客人、车辆出入登记制度，并确保小区内车辆停放有序。

4.7物业服务企业应加大对小区安全防范的投入，提高技术防范水平。对已实施楼宇对讲、电控防盗、家庭防盗报警、小区重点部位监控等技防工程的应加强维护。

## 5. 紧急处置

各物业服务企业应高度重视物业管理安全工作，把做好安全工作提高到事关群众生命财产安全、事关构建和谐社会的大局来认识。加强检查、监督、落实小区的安全工作。物业服务企业负责人作为管理小区安全工作的第一责任人，要把安全工作提到当前企业的头等大事来抓。如有安全问题发生，应在第一时间向有关行政管理部门报告，并及时赶到现场解决处理。

## 6. 后果评估

6.1安全事件应急处置完毕后，各区（市）物业行政管理部门要查明导致引发安全事件的原因。属责任事故的，要查明责任人及各自责任的大小，并拟写调查报告及时报送相关部门。

6.2通过总结，找出预警和处置环节中的经验和教训，逐步完善应急机构，提高预警和应急处置能力，提升管理水平，避免类似事件再次发生。

## 7. 监督管理

### 7.1预案演练

各物业服务企业每年应组织一至两次安全事件应急预案的演练。演练前要明确演练的内容和目标，制定周密的演练计划。对参与演练的人员要进行安全教育并落实安全措施。演练范围内要设置明显的标识并事先通知演练范围内的人员。演练后对演练效果进行评估并作好总结。

### 7.2宣传

各物业服务企业要充分利用板报、宣传栏和社区刊物等宣传途径在小区内积极开展安全知识专题宣传，做到家喻户晓、人人皆知。努力营造安全工作的良好氛围。

## 7.3 奖励和责任

7.3.1 对在安全应急处置工作中做出特殊贡献的先进集体和个人，由各区（市）物业行政管理部门及时向有关部门通报并给予表彰。

7.3.2 对不服从有关行政管理部门调遣，玩忽职守，失职、渎职的、延误时机造成损失的单位或个人，依法处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 7.4 监督检查

7.4.1 各区（市）物业行政管理部门应每月指派专人对辖区内物业管理区域进行安全检查，如发现问题应及时责令整改。市物业行政管理部门将定期组织全市范围的安全隐患巡查工作，对于整改不利，存在问题较为严重的物业服务企业将予以严肃处理，并将其违规行为记入物业服务企业信用档案。

7.4.2 物业管理安全工作领导小组会同有关行政部门对本预案进行监督检查，保障各项措施落实到位。

## 8. 预案更新

市物业行政管理部门将根据实际情况以及有关法律、法规修改情况，对本预案及时进行修改、完善。

## 9. 预案实施时间

本预案自印发之日起实施。

## 物业各类突发事件应急预案篇二

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位保安员都必须立即向消防监控室报警（注意：

当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

1·1小区任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

1·2如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

1·3如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

1·4关闭火情现场附近的门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。

1·5引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

1·6切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱。

1·7在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

1·8带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

2·1消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知保安人员赶赴现场确认，并通知消防专管员。

2·2火情确认后应立即通报保安部经理或当班领班，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

2·3立即将火情通报物业总经理或值班领导以及工程物料部经理。

2·4值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认。如有业主打电话询问，注意不要慌张，告诉业主：“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其它措施，我们将会用紧急广播通知您”，同时提请业主关好门窗。

2·5接到现场灭火指挥部下达的向“119”报警的指令时，立即按要求报警，并派人前往路口接应消防车。

2·6接到现场灭火工作总指挥传达的在小区内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话（或中英文）进行广播，注意广播时要沉稳、冷静，不要惊慌，语速要适当，语音要清晰。特殊情况下，应派保安员或管理员逐单元上门通报，通报顺序为：起火单元及相邻单元，起火层上面2层，起火层下面1层。

2·7详细记录火灾扑救工作的全过程。

3·1内部报警应讲清或问清：

a□起火地点；

b□起火部位；

c□燃烧物品；

d□燃烧范围；

e□报警人姓名；

f□报警人电话。

3·2向“119”报警应讲清：

a□小区名称；

b□火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；

c□火灾发生部位；

d□燃烧物品；

e□火势状况；

f□接应人员等候地点及接应人；

g□报警人姓名；

h□报警人电话。

#### 4、成立临时指挥部

4·1物业总经理或值班经理接到火警报告后，应立即赶赴指定地点或火警现场，并通知相关人员到场，成立临时灭火指挥部。

4·2临时指挥部由物业总经理、保安部经理、工程物料部经理、行政部经理、消防专管员以及其他相关人员组成，由物业总经理任临时总指挥。物业总经理尚未到场时，由保安部经理或值班经理代任总指挥。

4·3临时灭火指挥部职责：

4·3·1根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。

4·3·2根据火势情况确定是否疏散人员。

4·3·3立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。

4·3·4在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

4·3·5根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

4·3·6根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

4·3·7下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其它电梯和中央空调运行。

4·3·8根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。

4·3·9消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

4·3·10火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

## 5、人员疏散和救护

小区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、访客及自己的生命安全。

5·1火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

5·2人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

5·3认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和访客均能安全撤离火场。

5·4接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5·5疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

5·6在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

## 6、警戒

6·1保安部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内部及外围警戒。

6·2清除小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

6·3控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，保护从火场上救出的贵重物资。

6·4保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

6·5加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6·6保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

## 7、善后工作

7·1火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程物料部应迅速将小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

7·2保安部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

7·3管理运作部统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报灭火指挥部及总经理。

7·4综合管理部组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

7·5清洁绿化部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

7·6灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7·7由物业总经理发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并责成消防专管员写出专题报告，分清责任。

7·8如果小区财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

## 物业各类突发事件应急预案篇三

根据公安消防部门和市政府的有关要求，结合华星大厦的实际情况，为确保大厦的正常办公秩序和人身财产安全，一旦发生火情，能够有条不紊地进行扑救和疏散宾客，抢救财产，使火灾损失控制在最低限度，特制定此预案。大厦物管中心在消防中控室设置指挥部，总指挥由物管中心主任担任。一旦发生火灾，指挥灭火、组织抢救和疏散行动。

1、在大厦范围内无论何时、何地，大厦员工一旦发现火情，都有责任立即向消防中控室报警。

2、在大厦内遇见火情，如为初起小火，应就近使用轻便灭火器进行自救灭火，保护现场，将情况报告保安部。如火情严重要立即按下墙上的手动报警装置进行报警，或者用内部电话报警。电话号码：消防中控室：

3、电话报警时，不要惊惶失措，要沉着冷静，语言清晰的将火情发生的所在区域、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡、报警人姓名、部门、所在位置报告消防中控室。

4、关闭火场附近的电源、煤气开关及门窗。

5、切勿高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱，要保持冷静，只有经消防总指挥授权才可向“119”报警。

1、中控室接到报警电话时要详细记录报警人姓名，部门及发生火灾的确切位置及燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

2、中控室接到电话报警或者消防主机报火警，立即通知备勤警员到现场确认，查清下列问题：

（1）火情发生的具体位置、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

(2) 火源是什么，是电器起火还是其它原因。

(3) 确认火情时应注意，不得莽撞开门，要先试一下门体的温度，如果正常可开门检查，如门体温度高，可确认内有火情，此时房内如有人，应先设法救人，开门时注意不要把身体正对开门处，视情况进入。

(4) 确认火情后，立即将信息反馈给中控室。

1、火情确认之后中控室值班员立即（正常上班时间）向保安部经理和消防主管报告（夜间、节假日）向值班经理报告，同时向保安宿舍发出警报信号。

2、向总机值班员（正常上班时间）报警。

3、总机值班员接到报警之后立即通知物管中心主任和各部门经理。

1、大厦物管中心主任接到报警之后立即赶往中控室组建灭火指挥部，指挥灭火及抢救疏散行动。

2、非正常上班时间值班经理接到报警之后立即赶往失火现场指挥灭火行动。

3、保安部经理接到报警之后立即赶往中控室，协助物管中心主任指挥灭火及抢救疏散行动。

4、物管中心行政办公室经理、客务部经理、工程部经理接到报警之后，通知本部门各岗位人员坚守岗位做好疏散准备，立即赶往中控室组成灭火指挥部。

5、保安部消防主管接到报警后立即赶往火灾现场，指挥义务消防队实施灭火抢救行动。保安部内保主管接到报警之后立即赶往大厦正门，调整警力部署，维护正门及外围秩序。

7、其他各部门各岗位人员接到报警之后坚守岗位，按灭火指挥部的命令行动。

1、保安部消防主管赶到火场后立即组织现场人员进行灭火，并随时同灭火指挥部联系，向灭火总指挥报告火情。

2、冷却灭火法：义务消防队员赶到火场之后，立即使用消火栓灭火，及时清理火场易燃物，用消火栓浇湿四周建筑物，降低火场温度。

3、隔离灭火法：将易燃物与火源隔离。

4、窒息灭火法：关闭门窗，用难燃材料压盖较小面积的火源。

5、抑制灭火法：使用abc干粉灭火器或者二氧化碳灭火器扑灭火源。

灭火总指挥根据火灾现场情况适时下达如下命令：

1、启动消防泵、喷淋泵、配合火场灭火。

2、打开排烟防火阀启动排烟风机，排除火场烟雾。

3、关闭中央空调，和新风系统，防止火势蔓延。

4、切断失火区域的电力供应，电梯降首层。

5、开启正压送风机，向消防疏散楼梯输送新风。

6、命令工程部关闭天然气总开关。

7、下达向119报警命令。

8、下达疏散命令。

1、如现场灭火负责人认为火势不能控制，指挥部立即做出疏散决定。

2、消防中控室开通失火区域及上下两层消防广播，用广播反复播放“紧急疏散通知”，广播稿如下：客户朋友们请注意，大厦xx层发生火灾事故，消防人员正在进行扑救，为了您的安全，请迅速离开房间，疏散前请保管好自己的财物，疏散时请不要乘坐电梯，以免发生危险，请按疏散指示方向走消防疏散通道，感谢您的合作。

3、失火区域及上下两层进行紧急疏散后，根据人员离开情况，对其它楼层进行广播疏散。

4、客务部接到疏散命令后立即组织人员负责各楼层客户的安全疏导工作，引导疏散人员走消防疏散通道。提醒疏散人员保持镇静，不要慌张，不要乘坐电梯。提示疏散人员疏散到大厦外围。人员疏散后，检查每个房间是否有人，确认无人贴上标记，如有人员未离开房间，要及时进行劝导，使其迅速离开房间。

5、其他部门人员接到疏散命令后立即进行重要物资、文件的转移。

6、内保主管接到疏散命令后指挥外围警员清出机动车道，做好引导消防车进场的准备工作。

当灭火总指挥发出火情排除命令后，保安部立即做好火灾现场的警戒工作，保护火灾现场不被破坏，确保火灾事故调查，工程部应尽快将火灾报警系统、自动灭火系统、消防联动系统恢复正常，客务部负责火灾后期的清理工作。

## **物业各类突发事件应急预案篇四**

为了更好地防范各类突发事件的`发生以及突发事件之后的及

时处置，进一步增强应急处置能力，确保住馆客人及员工的人身财产安全和宾馆的财产安全，维护正常的经营秩序，根据国家有关的法律规定，按照《宾馆管理中心突发事件应急预案》，结合宾馆实际，特制定本预案。

1、重大交通事故

2、导致电力、燃气、供水、计算机网络、电话总机系统不能正常运行的重大技术事故。

3、集体食物中毒及传染病的爆发流行等公共卫生事件。

4、火灾事故或爆炸。

5、重大刑事、治安、经济案件。

6、投毒、爆炸、暴力等人为事件。

7、造成人员伤亡或设备设施和公共财产损失较大的工程施工事故。

8、内部矛盾激化导致的群体抗议事件。

9、其他对宾馆正常运营秩序有较大影响的事故或事件。

1、统一指挥原则。

2、优先处置原则。

3、分级负责与协调一致原则。

4、局部服从全局原则。

1、宾馆成立突发事件处理应急指挥部，指挥部是宾馆处理突发事件的决策机构，其任务是对全馆各经营部门、后勤保障

部门、工程维修部门、职能部门进行统一组织、统一指挥、协调作战。

2、指挥部下设办公室，办公室主任由宾馆总经理办公室主任xxx兼任。工作人员由总办人员组成，主要职责是传达指挥部命令，协调各部门的行动，及时掌握事件进展情况，为指挥部决策提供参考。

宾馆突发事件应急处理指挥部下设6个小组，各小组按照指挥部的统一指挥，完成分担的任务。

1、应急抢险组：由安保部、事发部门、工程维修部门组成，并协调有关部门参加。组长由总经理xxx担任，安保部总监xxx□工程维修部总监xxx任副组长，其任务是对事发现场进行救助，控制事发现场秩序，维护事发现场周围秩序，负责事发现场警戒，守护重点部位和重要物资。

2、保障组：由宾馆副总经理xxx任组长，采供部经理xxx□汽车公司经理xxx□通讯部经理xx任副组长，组员分别由三个部门业务人员参加，其任务是负责应急指挥的通讯、交通运输车辆和其它应急物资的保障。

3、宣传报道组：由宾馆党办主任xxx任组长，党办副主任xxx任副组长，党办科室人员为组员，其任务是统一通报事故及应急处理情况，做好群众的宣传动员工作。

4、善后处理组：由宾馆副总经理xxx□副总经理xxx任组长，生活部经理xxx□行政部总监xxx□计财部经理xxx任副组长，其任务是负责事故遇难者的善后处理及财产损失处理。

5、事故调查组：由宾馆总经理xxx任组长，人事部总监xxx□安保部总监xxx任副组长，其任务是对事故原因进行调查分析、认定，并向宾馆管理中心、国管局等上级单位提出事故调查

报告。

1、突发事件发生后，事发现场的值班员或现场工作人员应立即向安保部及事发部门值班经理报告。

2、安保部接到报告后，立即通知总办值班员和安保部总监、巡逻警卫人员。

3、总办值班员接到报告后立即通知带班总经理和电话总机房。

4、总机房通知各宾馆领导，各部门经理到事发现场。

5、总办主任将突发事件基本情况迅速向宾馆管理中心及其他上级机关报告。

6、指挥部成员到现场后，由当时最高指挥员决定启动应急处理预案，各专业组迅速到位开展工作。

7、对突发事件发生后隐瞒不报、谎报或拖延报告的，宾馆将查明责任，严肃追究有关责任人的责任。

1、突发事件的各种应急保障应本着急事急办、特事特办的原则处理，优先保障处理突发事件所需的各项资金和物资。

2、人力资源部根据突发事件的具体情况主动协调各部门，合理调配人员，优先保障一线应急所需，适当保留部分机动人员。

3、人力资源部要把突发事件应急处理作为人力资源培训、考核的一项重要内容，并作为岗位职责内容之一编入岗位说明书，责任到人。

4、应急处理预案的演练，由宾馆安全生产委员会负责统一组织，总经理办公室、人力资源部、安保部配合进行。每年定期组织模拟演练，承接重大接待任务时亦应进行演练。

## 物业各类突发事件应急预案篇五

每个员工在酒店内一旦发现发生了抢劫、绑架、凶杀、枪杀等重大特大刑事案件，必须迅速将案情信息传到总机室和监控室。

- 1、员工在发现案情时，不要惊慌失措，应沉着冷静，就近用电话向总机室和监控室报警。
- 2、报警时，应语言清晰地将案发时间、地点、区域、楼层房号、人数及简要情况报告清楚。告知报警人的部门、姓名或工号。
- 3、总机室、监控室值班员应迅速准确地记录案情信息，并立即报告安保部经理。
- 4、安保部经理接警后须即可赶赴现场，了解案情后，立即向总经理或总支书记汇报。
- 5、总经理或总支书记接到报告到达现场后，应立即作出是否向长航公安局治安大队报警的决定。

### 1、安保部：

a□监控室立即通知大堂岗、员工岗封锁前、后门，禁止任何人员出入酒店，特殊情况需出入的，公安人员到达前，经总经理或总支书记决定；公安人员到达后，由他们决定。

b□监控室通知主管、领班、休息的安保员赶赴现场，划定警戒线，控制无关人员进入，维护现场秩序。

c□如发现犯罪嫌疑人正在行凶或准备逃跑，应立即将其抓获并派人看守，待公安人员来后交他们处理。

d□如有人质被绑架，应采取必要措施，控制事态发展，待公安人员来后配合行动。

e□如被害人伤势严重，应立即与市急救中心联系前来抢救；如被害人已经死亡，待公安人员、法医来后配合工作。

f□公安人员勘察现场、调查访问、侦察案件时，做好配合工作。

g□记录整个案件的处理情况。

2、客房部：客房部经理携带万x钥匙赶赴现场以备急用，按总经理或总支书记指令配合安保部工作。

3、工程部：工程部经理带一名电工携带手电筒，接线板、照明设备以备急用，按总经理或总支书记指令配合安保部工作。

4、前厅部：

a□负责提供涉案客人的资料信息；

b□负责提供办案人员调查案件的临时办公、休息地点；

c□保管客人遗留下来的财物及行李物品。

5、有关部门：按总经理或总支书记的指令配合安保部或公安人员工作。

读书破万卷下笔如有神，以上就是为大家整理的2篇《酒店各类突发事件应急预案》，您可以复制其中的精彩段落、语句，也可以下载doc格式的文档以便编辑使用。