

# 2023年酒店应急预案方案(精选16篇)

广告策划要不断进行监测和评估，及时调整宣传策略，以适应市场的变化和消费者的需求变化。在整改的过程中，我们深入剖析问题，不断寻找解决问题的有效途径。

## 酒店应急预案方案篇一

近年来，酒店行业发展迅速，成为人们出行、旅游的不可或缺的一部分。然而，随着全球气候变化和自然灾害的频繁发生，酒店应急预案的重要性也日益凸显。经过长期的酒店应急预案实践，本文总结了几点体会与心得，旨在提高酒店在应对突发事件时的反应能力，保障客户和员工的安全。

首先，酒店应急预案的制定至关重要。一份全面、科学的应急预案是各种突发事件的基础。在制定过程中，酒店的管理层应该充分了解酒店的特点、周边环境以及所在地的自然灾害情况，并结合酒店的实际情况确定相应的应急措施。同时，预案要考虑到各种灾害类型，包括火灾、地震、台风等，预案内容要明确、具体，工作流程要严密安排，详细描述每个岗位的应急措施，以确保在发生突发事件时，酒店能迅速、高效地做出反应。

其次，预案的演练非常重要。酒店应急预案不能仅仅停留在纸面上，需要定期进行演练，以增加员工对应急措施的熟悉度，提高应对突发事件的能力。演练要着重模拟真实情况，尽可能还原突发事件的场景，并根据演练结果进行总结和改进，及时弥补不足之处。同时，演练的过程需要引起员工的重视，并进行全员培训，确保每个人都清楚自己在突发事件中的应急职责，以及应急设备和应急通道的使用方法。

第三，酒店应急设备的备齐备用是保障应急预案有效实施的重要环节。火警报警器、灭火器、应急疏散示意图等设备的

正常运行和充分配备是确保酒店能够迅速应对突发事件的关键。酒店管理層需要定期檢查這些設備的工作狀態，並組織專業機構進行維修和保養。同時，酒店應建立應急設備的備件庫，對於設備故障不能及時修復的情況應有備用設備，以確保設備完好可用。

第四，與外部合作機構的聯繫也是應急預案的一項重要內容。酒店被災情況下，各種合作機構（如消防、醫院等）的協作將會起到至關重要的作用。因此，酒店管理層需要與相關機構保持密切的溝通與聯繫，建立合作機制。在發生突發事件時，酒店管理層應及時與這些機構取得聯繫，向其提供準確的情況報告，並協調各方資源，共同參與突發事件的應對工作，以最大限度地保護員工和客戶的安全。

最後，持續改進是一個良好酒店應急預案的重要條件。應急預案不是一成不變的，要與時俱進，根據實踐經驗和新的災害體系進行改進與調整。酒店應急預案的制定和演練過程中，管理層要對應急預案的有效性進行評估，並進行適當的調整和改進。同時，要把應急預案的內容和流程落實到酒店的日常管理中，提高員工的日常安全意識，以減少突發事件發生的可能性。只有通過持續改進，酒店的應急預案才能保持與發展的同步，確保安全不斷提升。

總之，酒店應急預案的制定、演練與改進是保障酒店能夠迅速有效應對突發事件的关键。通過以上幾點體會與心得，酒店管理層應加強對應急預案的重視，不斷完善預案內容，提高員工的應急能力，以確保員工和客戶的安全，實現酒店可持續發展的目标。

## 酒店應急預案方案篇二

### 第一段（引言）

酒店作為服務行業的重要組成部分，必須時刻保持應對突發

事件的能力。为了应对各种紧急情况，每个酒店都需要制定和执行一套完善的应急预案。在实际操作中，我深深地感受到了这些预案的重要性，并从中获得了一些宝贵的经验。以下是我关于酒店应急预案的心得体会。

## 第二段（预案制定）

酒店应急预案的制定是防患于未然的关键一步。在制定预案时，首先需要明确各级应急响应部门和责任人，并确定应急预案的层级结构和章程。此外，对各种可能发生的突发情况进行风险评估，制定切实可行的预案，并进行定期演练与更新。通过这样的预案制定过程，我们能够更好地认识到可能发生的危机，从而使我们更有抗压能力，并能迅速有效地行动起来。

## 第三段（员工培训）

制定完善的酒店应急预案只是第一步，还需要对酒店员工进行培训和演练。员工的意识和行动是关键，他们必须熟悉酒店的应急预案，知道如何应对各种突发情况，并能迅速行动起来。因此，我们要定期进行应急培训，包括组织模拟演习、提醒员工注意安全等。通过这些培训和演练，员工的反应能力和应急意识得到了极大的提升，为客人和酒店的安全提供了保障。

## 第四段（实际操作）

在实际应对突发事件的过程中，酒店应急预案的有效性得到了完全验证。当遇到火警、地震、停电等紧急情况时，我们按照预案中的指引，迅速组织人员疏散、提供安全保障、与相关部门协调合作等。预案的存在让我们能够有条不紊地做出反应，保证了客人和员工的安全。同时，我们还发现了一些问题，比如预案中的某些流程繁琐、沟通不及时等，于是我们及时调整预案，进一步提升了应急反应的效率。

## 第五段（总结和展望）

通过参与应急预案的制定和实践，我深刻领悟到应急预案在酒店管理中的重要性。事前的规划和准备不仅可以提高酒店员工的应急意识和反应能力，还能保证危机时刻的有效组织和沟通。然而，我们也应该认识到，只有不断改进和完善预案，才能更好地应对未来的挑战。我相信，只要每个人都能够认真学习和执行酒店的应急预案，我们一定能够在突发情况中保持冷静和应对能力，确保酒店及其客人的安全。

## 酒店应急预案方案篇三

### 第一段：酒店应急预案的重要性（200字）

酒店作为服务行业的重要组成部分，在面临各种潜在危险和突发情况时，需要制定有效的应急预案来保障员工和客人的安全。应急预案是一份详细的计划，其中包含了在紧急情况下的应对措施和指导原则。对于酒店来说，建立完善的应急预案是保护员工和客人生命财产安全的关键措施。在过去的日子里，我亲身经历了应急预案的实施，深刻意识到其重要性和必要性。

### 第二段：应急预案的重要组成部分（200字）

一个完善的酒店应急预案应该包含清晰的组织结构和职责分工、紧急联系人名单、适用于各种紧急情况的详细应对流程、员工培训计划、设备和资源的准备等内容。在酒店应急预案的制定过程中，我们特别注重多种意外事件的处理方法，如火灾、地震、台风、停电等。制定这些措施的目的是为了保护员工和客人的生命安全，以及避免财产损失。通过提前的应急演练，所有相关人员都能熟悉预案并能够在紧要关头有序地展开行动。

### 第三段：应急预案实施中遇到的问题及解决方法（300字）

在实际应急预案的实施中，我们也遇到了一些问题，例如员工缺乏必要的应对能力、沟通不畅、设备不足等。对于缺乏应对能力的员工，我们加强了培训和演练，增加了应急手册和培训资料的更新频率，以提高员工的意识和能力。对于沟通不畅的问题，我们建立了更加高效的内部沟通机制，确保信息流通畅。对于设备不足的情况，我们不断加强资源的准备和储备，确保在紧急情况下能及时获得所需的设备和物资。

#### 第四段：应急预案的改进和持续完善（200字）

在实施应急预案的过程中，我们发现了一些需要改进的地方。比如，应对突发事件的速度需要更快，员工的应急培训需要更加深入和全面，预案的持续更新也需要更加频繁。为了解决这些问题，我们建立了改进机制，定期对应急预案进行评估，找出问题并加以改进。同时，我们也与相关单位保持紧密的联系，获取新的信息和经验，不断完善应急预案。

#### 第五段：结语（200字）

制定和实施酒店应急预案是保障员工和客人安全的重要手段，同时也是对酒店管理水平的一个体现。通过亲身参与应急预案的制定和实施，我深刻认识到了它的重要性和必要性。在今后的工作中，我将持续关注酒店应急预案的改进和完善，提升自己在应急情况下的应对能力，为保障员工和客人的安全作出更大的贡献。同时，我也呼吁酒店行业各单位共同关注和加强应急预案的制定和实施，共同构建一个更加安全和可靠的服务环境。

## 酒店应急预案方案篇四

为确保在破坏性地震发生时，应急工作高效、有序地进行，最大限度的减轻地震给中心造成的灾害，保障中心财产和宾客员工的生命安全，根据《中华人民共和国防震减灾法》结合我中心实际，特制定本预案：

组长：待定（后附办公室电话及个人有效联系方式）

执行组长：待定

副组长：待定

成员：待定

发生突发事件时在处理小组组长、执行组长或副组长成员到达之前，由总值班员负责处理。

主要职责：负责组织协调、综合处理抗震救灾有关事宜；掌握震情和灾情，随时向上级汇报，向指挥部各工作组通报；筹集、调拨救灾经费和救灾物资；负责处理指挥部的日常事务。

（一）抢险救灾组（建议主要由工程部、中厨、保安部人员组成）

负责人：待定

- 1、迅速集结人员和器材，抢救被埋压人员；
- 2、及时运送重伤员和调配救灾物资；
- 3、震后第一时间迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，防止震后滋生其它灾害。
- 5、保证通信联络设备的畅通，确保能够随时接受和发布信息。

（二）医疗救护组（建议主要由市场部人员以及懂得医务常识的员工组成）

负责人：待定

- 1、准备充足的药品，器械和设备；
- 2、根据领导小组命令，立即进行现场救护；
- 3、根据灾情情况，部署救护力量，妥善安置重伤员。

### （三）治安保卫组（建议主要由保安部人员组成）

负责人：待定

- 1、加强单位内治安巡逻、检查，采取有效措施确保中心安全稳定；
- 2、检查各部门的安全措施和消防器材完好、可用情况；
- 3、地震灾害发生后，做好重点要害部位的安全保卫工作；
- 4、维护治安，严防各种破坏活动；
- 5、督促有关部门采取有效的安全防范措施；
- 6、疏导中心交通。

### （四）人员疏散组（建议主要由餐饮部、客房部人员组成）

负责人：待定

## 酒店应急预案方案篇五

- 1、安保部大堂岗、大堂副理：

酒店前门区域、大堂、大堂吧、电梯口、大堂后左右门。

- 2、安保部员工岗、主管：

酒店后门区域、员工通道、停车场、办公区域、后院。

3、安保部领班，大堂副理：

客房部、商务楼各楼层通道，中餐厅、宴会厅，通道。

4、安保部监控员：

密切注视整个监控区域。

5、各部门领班、员工：

在各自工作的岗位上和区域内，注意观察和巡视，及时发现精神病，上访、出丑闹事人员，组成内部防范体系，疏而不漏。

1]重点控制前、后门，公共区域，对可疑人员进行盘问。

2、可采取跟踪观察、谈话等方式(或通知领班、主管及大堂副理前来配合进行)，探明来人是否属精神病；如是上访人员，问清上访事由：系酒店内部的与总经办联络，系会议的，与会务组联络；如是出丑闹事者，立即控制，与安保部联络。

3、具体方法：看：来人神色是否正常？衣着穿戴是否整洁？闻：来人身体上散发的气味，是否有酒味或异常气味？交谈：来人谈吐是否颠三倒四，语无伦次，答非所问？头脑是否清醒？如有异常现象，应立即控制，及时报告。

1、对精神病。应首先制服来人，以免事态扩大，可采取劝说、诱导、强制的方法，迅速将来人带入无客人区域或酒店公安室，由公安室处置。

2、对上访人员。应及时与总经办或会务组联系，将来人带到指定的地方。

3、对出丑闹事者。应尽量在不惊扰客人的情况下，调动一切可以调动的人力，采取一切可能的手段，将出丑闹事苗头迅速制止，将闹事者带至公安室处置。

酒店全体员工，一旦发现上述三种人进入酒店，应立即报告安保部监控室，安保部接到报告后，必须迅速做出反应，采取果断措施予以控制，避免造成恶劣后果，影响酒店声誉。

## 酒店应急预案方案篇六

为了有效预防、及时控制各消除突发性事故的危害，最大限度地减少设备系统故障造成的损失，维护酒店稳定，确保酒店各项经营的顺利开展，结合酒店的实际情况，特制定本应急预案，希全体员工遵照执行。

各部门使用的设备发生重大故障时，应第一时间报告工程部，由工程经理根据设备故障情况，立即安排相应专业技术人员第一时间进行紧急抢修，尽快完成修复任务，恢复正常营业并采取预防措施。

1. 处理设备系统重大故障时，当值的设备操作人员、主管应保持沉着冷静，分析故障原因，迅速采取相应的应急措施，并立即逐级（经理、主管副总、总经理）向上汇报。

2. 工程经理与使用部门领导共同协商，统筹协调，采取应急措施，控制影响范围，同时分析故障原因，找出解决方案和预防措施。

3. 设备维修时，专业主管需在现场进行技术督导，工程部专业人员应按照设备操作规范进行维修，维修现场应设立醒目的警示标志，以免发生意外。

4. 在确保安全的前提下，做好紧急故障的临时处理工作：

- a□市政电源停电时，应启动酒店备用发电系统进行供电。
  - b□地下层集水坑排污潜水泵故障，应使用临时抽水泵排污。
  - c□供水设备发生故障时，应启动备用泵进行供水。
  - d□中央空调主机发生故障时，应启动备用中央空调主机。
5. 如遇水管、油管、蒸汽管泄漏，应先做临时封堵。之后，逐级（主管、经理、主管副总、总经理）向上汇报，并采取彻底封补或更换管道的技术处理。
6. 紧急事故现场若产生大量浓烟或导致火险时，应立即报告保安消防中心。紧急调用临时排风设备进行排烟，并根据事故情况佩戴防毒面具或氧气呼吸器进入现场处理。
7. 当载人电梯（特别是客用电梯）发生紧急情况（困人、开门运行、溜梯、冲顶、夹人和伤人等）时，其解救方法及处理程序详见酒店电梯救援应急预案。
8. 处理停电事故，在确认已经处理完毕，必须再做绝缘测试后方可送电。
9. 事故处理后，应将所有防护用品清洗干净，工作人员要清理个人卫生。工程部应组织相关专业人员分析事故原因，提出改进措施，做出总结，并记录备案。

## 酒店应急预案方案篇七

为确保在破坏性地震发生时，应急工作高效、有序地进行，最大限度的减轻地震给中心造成的. 灾害，保障中心财产和宾客员工的生命安全，根据《中华人民共和国防震减灾法》结合我中心实际，特制定本预案：

组长：待定（后附办公室电话及个人有效联系方式）

执行组长：待定

副组长：待定

成员：待定

发生突发事件时在处理小组组长、执行组长或副组长成员到达之前，由总值班员负责处理。

主要职责：负责组织协调、综合处理抗震救灾有关事宜；掌握震情和灾情，随时向上级汇报，向指挥部各工作组通报；筹集、调拨救灾经费和救灾物资；负责处理指挥部的日常事务。

（一）抢险救灾组（建议主要由工程部、中厨、保安部人员组成）

负责人：待定

- 1、迅速集结人员和器材，抢救被埋压人员；
- 2、及时运送重伤员和调配救灾物资；
- 3、震后第一时间迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，防止震后滋生其它灾害。
- 5、保证通信联络设备的畅通，确保能够随时接受和发布信息。

（二）医疗救护组（建议主要由市场部人员以及懂得医务常识的员工组成）

负责人：待定

- 1、准备充足的药品，器械和设备；
- 2、根据领导小组命令，立即进行现场救护；
- 3、根据灾情情况，部署救护力量，妥善安置重伤员。

### （三）治安保卫组（建议主要由保安部人员组成）

负责人：待定

- 1、加强单位内治安巡逻、检查，采取有效措施确保中心安全稳定；
- 2、检查各部门的安全措施和消防器材完好、可用情况；
- 3、地震灾害发生后，做好重点要害部位的安全保卫工作；
- 4、维护治安，严防各种破坏活动；
- 5、督促有关部门采取有效的安全防范措施；
- 6、疏导中心交通。

### （四）人员疏散组（建议主要由餐饮部、客房部人员组成）

负责人：待定

## 酒店应急预案方案篇八

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□x x x□和监控室□x x x□□

□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□x x x□和监控室□x x x□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。

## 酒店应急预案方案篇九

首先应安抚客人，并记录发生地点和丢失的物品（名称、特征、数量）。

### 二、采取的措施

1. 通知安保部并与保安人员共同到达出事现场。

2. 当客人与安保部人员沟通存在语言障碍时，扮演好翻译的角色。

3. 协助保安人员在丢失物品地点查找丢失物品。

4. 若现场未能找到丢失物品，请客人填写丢失报告并签字。客人提出交由公安机关处理时，应协助客人报案。

### 三、丢失报告的处理

1. 如客人在丢失报告中有指控宾馆内容的，我们不能冒然签字。

2. 如客人有要求，可将丢失报告复印件交给客人保存。

3. 将丢失报告复印两份，分别送报康体中心经理和安保部办公室。

4. 将丢失报告原件存档。

### 四、做记录

在康体中心服务区交接班本上详细记录客人姓名、房间号、住店日期、丢失物品资料等情况。

### 五、失物认领

1. 找到客人丢失的物品后，应及时联系客人。若客人在店，应由服务员陪同安保部人员或公安人员到房间为客人办理认领手续；若客人已经离店，应请客人尽快来宾馆认领失物。

2. 请客人描述失物的特征，确认后迅速交还给客人，并请客人签字。

### 六、补充记录

在原记录中找到此事的相关记载，并将结果补充完整。

# 酒店应急预案方案篇十

酒店所有员工在酒店区域内，发现争吵及有打架斗殴倾向者，情况允许下须第一时间前往劝说和制止，以免给酒店造成不必要发生的事件，如果打架斗殴事假已发生须在第一时间内通知保安部。

1、大堂内、前门区域

2、中餐厅、宴会厅

3、保龄球、桑拿部

4、停车场、后门区域

1、监控室应密切注视酒店内所有监控视频，如若发现可疑人员及打架斗殴酗酒事件，应立即通知警卫前往现场并报告保卫部经理。

2、大堂警卫要密切观察酒店入口、大堂内、及餐厅的异常情况；员工通道警卫要密切注视后门、停车场、桑拿部、保龄球馆的异常情况。

3、注意观察成群结伙来酒店的青年人(衣着打扮、言谈举止、有无酗酒)及时发现可疑迹象和杜绝打架斗殴闹事的苗头。

4、在巡视过程中，注意观察酒店各个部位有无饮酒过量及酗酒的人员，发现后要及时安抚客人回房休息及安排车辆离开酒店，如发现异常情况及时报告保卫部。

1、对独身的客人饮酒量密切关注，发现饮酒过量的客人应立即报告保卫部：报警电话：0110，同时通知餐饮部、娱乐部经理或领班对客人进行劝阻，并停止向其出售烈酒。

2、听到或看见有打架斗殴及流氓滋扰以及公安机关协查通报中通缉的犯罪嫌疑人，应及时报告监控室 报警电话：0110。

1、报警：一旦发生打架斗殴，流氓滋扰案件，在场服务人员应及时报告保安部（0110）。报案人要讲明发案地点、人数、国籍、闹事人是否携带枪或其它凶器，并报清自己的姓名。

2、监控室值班员接到报警后，

a□立即通知保安主管、带对讲机赶赴现场，随时将情况反馈监控室及防止事件恶化的增援。

b. 立即通知保安部经理、大堂副理，赶赴现场；

c. 立即通知保安部休息的所有人员赶赴现场；

d□立即通知大堂警卫，员工通道警卫密切注视大堂和员工通道的情况；

e. 立即通知案发部门经理赶赴现场。

3、保安部经理、大堂副理赶到现场后，积极进行劝阻工作，带领警卫及案发部门服务人员，将斗殴双方或肇事者分开，迅速平息事端，以防事态扩大，将主要肇事者带至保安部，如发现闹事人携带有枪或凶器，应立即报告总经理。并立刻向公安机关报警。

4、案发部门经理接到报警后，应迅速赶赴现场，带领员工配合保安部开展工作：

a□保护收银员将现金转移到安全部位；

b□保护其他客人撤离现场；

c. 指派专人保护贵重物品；

d□配合保安部将斗殴双方或肇事者分开。

5、案发现场经理、领班及员工都负有保护酒店财产，保护客人人身、财产安全的责任，都具有同违法犯罪行为作斗争的义务，如发现视而不见，无动于衷，袖手旁观者，将进行严肃处理。

6、在将斗殴人员或肇事者带往保卫部途中，要提高警惕，注意发现斗殴人员或肇事者身上有无携带凶器，如有，应及时收缴，以免发生伤害或逃跑。

7、公安机关赶到现场后，保安部注意保护现场，疏散无关人员，设警戒线，担任警戒巡查，在现场检查是否有证据及遗留物品，案发部门查清设施设备是否遭受损坏、损坏的程度、数量、直接经济损失价值等。

8、如发生严重伤害，保安部经理应按总经理指令，与市急救中心联系前来抢救，如发生死亡，应控制行凶者保护封锁现场，协助公安机关处理意外死亡案件。

## 酒店应急预案方案篇十一

根据本酒店实际情况，对20xx年雨季防洪工作特制定本预案：

按照“安全第一、常备不懈、以防为主、全力抢险”的工作方针，切实落实防汛工作责任制，做到责任到位、指挥到位、人员到位、物资到位、措施到位、抢险及时，确保酒店人员和财产安全，酒店各项工作正常进行。

酒店防汛抢险工作，实行“统一管理、统一协调、统一部署、快速反应、科学应对、分级实施”的原则。

1、酒店成立防汛抢险工作领导小组：

组长□xxx(电话□139922xxx20)

职责：负责防汛抢险全面工作，负责发布酒店防汛预案启动的指令。

副组长□xxx(电话□187002xxx55)

xxx(电话□150091xxx59)张效奇(187002xxx18) 职责：负责酒店预案的实施，负责酒店防汛组织协调指挥工作。

成员□ xxxx

xx

职责：配合副组长负责各部门的防汛抢险工作

下设救灾抢险队、物资供应队：

救灾抢险队：

队长：张效奇

副队长：李红生

队员：张茂升 张茂军 张玉东 张利军 张治荣

王宝蛇 陈增华 郭茂荣 李红生 贺 林

刘宏雄 杨旭东 王来仓 徐 平 段小雨

石宏伟 池名忠

## 物资供应队

队长：徐振明

队员：郝勇 曹占海 魏军芳 张海燕

## 2、酒店防洪电话实行二十四小值班制度：

值班电话□8800xxx

值班人员工作：按当经理值班表排序执行

(1)汛期期间，各单位加强值班巡逻，值班人员必须坚守岗位，尽职尽责，保持二十四小时通讯畅通，出现大雨以上天气，地下室进水等险情，必须立即上报至酒店防汛抢险指挥部，并组织救灾抢险队救援抢险。

(2)救灾抢险队必须随时准备参加防汛抢险救灾工作。

(3)地下室出现漏水情况，并有扩大势头时，必须立即进行员工宿舍人员疏散，疏散通道由员工餐厅门口楼梯直通酒店二、三楼，疏散通道钥匙由员餐徐主任和值班经理分别持有，启动酒店人员疏散预案时，应在第一时间由值班经理打开疏散通道口，保证员工安全撤离灾区。

(4)值班经理必须做好安全疏散通道钥匙严格管理以及认真交接。

(5)疏散员工时，应本着女士优先的原则，值班经理确保安全疏散有序进行，不得出现混乱状况；男员工在确保人身安全的情况下，随时准备义务协助抢险。

(6)酒店应组织不少于一次防汛演习

(1) 确保职工的生活住房不漏水，不进水。

(2) 尤其注意环境卫生，坚持每日灭蝇消毒工作。

(3) 做好防暑降温的药品发放，合理安排作自时间，确保无疫情、食物中毒、中暑现象发生。

(4) 酒店防汛应急预案根据上级要求及时补充修订。

## 酒店应急预案方案篇十二

为保证酒店住客和员工的人身安全，以及酒店的财产安全，根据锦江之星《关于认真做好20xx年度防汛防台工作通知》的文件精神，无锡新区白玉兰酒店特制定此应急预案：

组长□xx

组员□xxx

2、领导小组下设应急救援一组、应急救援二组和防台防汛办公室：

应急救援一组□xxx

由xx负责铺架一队的防台防汛工作布置及各项应急工作；

应急救援二组□xxx

由xx负责铺架二队的防台防汛工作布置及各项应急工作；

防台防汛办公室□xxx

防台防汛办公室设在综合办公室由综合办负责政府及有关部门防台防汛的文件接收、信息动态的掌握、后勤保障、车辆

调配及各项应急工作的汇总，上报等。

领导小组组长全面负责，领导小组副组长组织协调，各组负责人各司其职主动应对酒店防台防汛和各项应急工作的管理，组织、布置和指导各部门进行防台防汛工作。

6、出现险情或灾难时，各项目分管领导建立半小时通报制，及时了解各队的防范情况和防范动态报防台防汛领导小组组长；防台防汛领导小组组长必要时与有关抢险部门联系，请求援助。

7、防台防汛警报解除，防台防汛办公室应对情况进行书面报告，经防台防汛领导小组组长确认后，报相关部门备案。

1、医院救援中心：120报警：110

2、防台防汛领导小组：

组长(第一小组负责人)□xx(手机□xxxxxx□电话□xxxxxx )

第二小组负责人□xxx(手机□xxxxxx□电话□xxxxxx )

3、防台防汛办公室值班电话□xxxxxx

无锡新区白玉兰酒店前台预订电话□xxxxxx

## 酒店应急预案方案篇十三

1. 服务员要保持冷静，维护现场秩序，稳定客人情绪。

2. 向客人表示歉意，同时密切注意场内情况，防止各种意外事件发生。

3. 向客人提供备用照明设备。

1. 将停电具体情况，包括场内人数、客人情绪以及已采取的应急措施等细节报告领班。

2. 将停电情况报告给工程部，请其立即检修。

1. 如在短期内可恢复用电，可使客人保持原位，在恢复照明之前要维护好场内秩序，避免发现各种意外事件。

2. 如不能在短期内恢复用电，可引导客人安全离开事故场所，期间注意避免客人发生碰伤、摔伤或遗失物品等意外事件的发生。

3. 再次因意外停电事件地发生向客人表示歉意。

1. 服务员将客人未付账单交予领班，由领班负责未付账款的催收。

2. 领班将账单情况通知前台收银处，防止现跑账现象。

3. 在催收过程中，领班可在上级授权的. 范围内，酌情减免客人的账务。

## 酒店应急预案方案篇十四

为全面贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，增强酒店整体应对安全生产事故的应急处置能力，减少火灾事故造成的损失和危害，构建安全、舒适的酒店环境，保障人身和财产安全，制定本预案。

### 2.1 企业概况

### 2.2 危险性分析

(1) 酒店业经营的特点如下：

酒店为开放式经营管理，具有人员密集、流动性大的特点，酒店内各项饮食娱乐配套设施齐全，客房数量多，装修富丽堂皇，酒店还配有各种大型机电设备，确保酒店的正常经营。

## （2）火灾危险性分析：

酒店大厦主体为框架结构，总建筑面积大，楼高层数多，建筑立面复杂。由于酒店配有厨房、高低压配电房、锅炉房、发电机房、化学品仓库、油库等危险源，加上客人和员工的一些不安全行为和酒店设备设施的不安全状态，容易发生火灾。一旦酒店发生火灾，烟、火蔓延途径多，容易形成立体火灾，疏散困难。由于客房内有大量的织布用品，火势在短时会迅速增大，如不及时扑救，火势扩大，将难以控制，届时将造成严重的人员伤亡。如果重点部位发生火灾及爆炸事故将会使设备损坏、营运瘫痪、人员伤亡将更加严重，造成巨大的经济损失及不良的社会影响。

### 3.1 应急组织体系

酒店火灾事故应急组织体系图。

### 3.2 指挥机构及应急行动组

#### 3.2.1 指挥机构

火灾事故应急救援指挥系统启动后，成立由酒店安委会、事发酒店自身的安委会共同组成的应急现场指挥部，安委会主任任总指挥，酒店主管安全工作的第一责任人任副总指挥，酒店高级管理人员和安全主任等为成员。现场指挥部及时召集相关单位专职安全管理人员组成专家组，负责火灾事故现场的应急救援策划工作，为指挥部出谋划策。

#### 3.2.2 应急行动组

为提高火灾事故应急救援效率，迅速展开工作，根据应急救援行动的实际要求，成立五个基本应急行动组，应急行动组由酒店安委会所有成员组成，分成现场指挥组、灭火救援组、警戒组、设备管理组、疏散维护组。现场指挥组由酒店主管安全工作的第一责任人担任组长；灭火救援组由酒店安全主任担任组长；警戒组由保安部经理担任组长；设备管理组由工程部经理担任组长；疏散维护组由行政总监担任组长。

(5) 疏散维护组：负责紧急疏散受火灾影响的人群，对酒店内的客人及员工进行疏导，避免引起恐慌，安抚伤员及其家属的情绪。

#### 4.1 预防和监控

酒店消防中心实施24小时值班监控制度，充分利用酒店的火灾自动报警系统对各个部位实施严密监控，一旦出现报警立即派巡逻队员前往火警现场确认，同时，坚守岗位，密切注视火警动态。加强酒店消防设施的日常维护保养，出现故障及时排除。酒店保安部平时要加强巡楼制度，对重点保护部位或由于维修不及时失去技防保护的区域实施严格巡查，发现火灾隐患及时报告，使人防和技防有效结合，共同发挥作用。

#### 4.2 预警行动

告知管理服务中心负责人、安全保卫部、公司安全负责人；通知值班维修工；

立即切断大厦的市电电源并及时启动备用发电机确保应急供电；立即切断大厦的煤气总阀；检查消防水源是否充足；检查消防设备是否处于良好待用状态；并配合消防中心值班护管员密切监视消防设备运行状态，若有消防设备无法联动，及时采用手动方式强启设备。

## 5.1 火灾报警方式

酒店建筑发生火灾主要采取如下几种方式报火警：

(1) 建筑物内火灾探测器（如烟感、温感）自动向消防监控中心报火警；

(3) 消防监控中心值班人员接到火警并确认后，要在第一时间拨打“119”向公安消防队报警。与此同时，还要立即通知酒店大堂副理、安全主任、安全保卫部门负责人、酒店安委办等领导。

## 5.2 酒店集团火灾报警程序

酒店集团火灾事故报警程序图。

## 5.3 火灾事故应急联络电话

消防专用报警电话：119

急救电话：120

公安接警电话：110

交通疏导：122

酒店集团24小时值班电话：

各酒店总机：

保安部值班电话：各酒店总机转值班经理

主管领导电话：

## 6.1 应急原则

(1) 保障人民群众的生命安全和身体健康是应急工作的出发点和落脚点。通过采取各种措施，建立健全应对火灾事故的有效机制，最大限度减少因火灾事故造成的人员伤亡。

加强消防检查，杜绝火灾隐患，尽一切可能防止火灾事故的发生。对无法防止或已经发生的火灾事故，尽可能避免其造成恶劣影响和灾难性后果。

(3) 酒店高级管理人员要加强对义务消防队伍（主要是保安人员）的应急训练和演练，紧紧围绕火灾初期五分钟，切实提高义务消防队伍在五分钟内应急反应能力和实战能力，真正做到早发现、早报告、早控制，打造一支“召之即来、来之善战”的火灾快速反应队伍。

(4) 火灾应急过程中，始终坚持“统一指挥、统一行动”的应急思路，坚持火灾现场最高领导指挥制，坚持让最了解火情的领导担任前沿指挥官，坚持让能最大限度调用应急力量和资源的领导担任最高指挥官。

(5) 鉴于高层酒店“垂直距离高、扑救困难、火灾蔓延速度快”的特点，酒店消防控制中心立足自救，充分利用建筑自身的消防设施，充分利用自己打造的应急队伍，自己动手快速扑救初期火灾，快速疏散被困群众，快速报警救援。

## 6.2 基本响应程序

(1) 酒店发生火灾，酒店安全保卫部为第一响应小组，首知火警人员应迅速通知酒店安全保卫部所有人员赶至现场。酒店安全主任应立即启动酒店现场应急处置机制或现场处置方案，在公安消防队还未到来之前迅速组织自有力量对初期火灾实施有效扑救和人员疏散。

(2) 酒店安全主任迅速将所有员工分成五个应急行动组，即指挥组、灭火救援组、警戒组、设备组、疏散救护组，并明

确各小组人员分工，各负其责。

### 6.2.1 指挥组响应程序

- 1) 由管理服务中心主任担任灭火救人工作总指挥，保证通讯畅通；
- 3) 公安消防队到达现场时，及时向公安消防队报告火情，并将指挥权及时移交给公安消防队领导，服从统一指挥，按照统一部署带领员工执行。
- 4) 打开消防中心的消防广播，供指挥人员按疏散顺序指挥大楼内的人员从消防通道疏散。

### 6.2.2 灭火救援组响应程序

- 1) 由义务消防队员担任，由护管班长任组长；
- 3) 若有人被困火中，首先以救人为第一目的；
- 4) 在不明火势大小的情况下，采取谨慎的态度和安全的操作方法；
- 5) 若有爆炸危险源，应及时清理，消除危险源。

### 6.2.3 警戒组响应程序

- 1) 由酒店保安人员担任，负责发生火警、火灾的大厦或多层外围的警戒；
- 2) 第一时间清除进入大厦消防通道的路桩阻挡，保持消防通道的畅通，引导消防车行进；
- 3) 阻止围观的群众靠近着火的建筑物周围，防止灭火和救人时须打烂的玻璃从高空掉落下来，造成不必要的伤害。

## 设备组

- 1) 由设备维修人员担任，维修主管任组长，按照各自的分工，各就各位；
- 3) 负责煤气设备安全的维修工必须在第一时间切断相应的煤气总阀；
- 4) 负责水泵运行的维修工到水泵房观察消防水泵的运行状况，必要时，强启消防泵；
- 5) 在消防中心应留一名维修工，随时根据消防中心监视信号，应急处理不能运行的消防设备，通知关闭相应楼层总电源，并保障消防设备正常工作。

### 6.2.4 疏散和救护组响应程序

- 1) 接到火情通报，立即到现场，保证疏散通道及安全出口畅通；
- 3) 逐间客房检查，核实疏散人员是否安全撤离火灾现场；
- 4) 对受伤的人员进行简单的包扎和处理，对重伤者，联系救护车并护送到医院进行抢救。

### 6.3 扩大响应

火灾事故发生后，酒店消防控制中心必须在第一时间内响应，及时启动酒店现场应急处置机制，组织自有应急力量扑救和控制初期火灾，疏散被困群众。与此同时，酒店消防控制中心还必须在第一时间内拨打“119”火警电话请求专业消防队进行援助。

当酒店安全保卫部自有应急力量无法在第一时间内控制住初期火灾时，现场指挥组应当机立断快速作出启动更高一级应

急预案的决定，立即向酒店申请援助，酒店负责人接到申请后应立即启动酒店级火灾应急预案，立即组成火灾应急现场指挥部，就近调动附近酒店或邻近单位的应急力量投入到应急行动中去。指挥权上移后，酒店安全主任应积极配合火灾应急现场指挥部的应急救援工作。

若还是无法控制火灾蔓延，应立即申请启动集团级或当地府级预案，并充分调动自有的应急力量和资源，积极配合集团或当地政府参与火灾事故的应急处置工作。

## 6.5 处置措施

尤其注意电气火灾不能用水扑救；

(5) 请记住我们的身份是义务消防员，我们的第一任务是疏散救人，然后才是扑救初期火灾，协助专业消防队员，千万不可一时逞强，要首先保护好自己，佩戴必要的防护器具，掌握必要的火灾自救逃生和急救知识。

(1) 扑灭火灾后，警戒组应保护火灾现场；

(3) 大堂副理应安排清洁人员清理地面水渍，走廊地毯；

(4) 恢复供电前，负责电气设备安全的维修工应确保损坏线路已恢复正常。

## 8.1 酒店义务消防队的装备：

消防服，消防帽，消防鞋，防火手套，空气呼吸器，防毒面具，腰斧头，手电筒，灭火器，担架，消防太平斧头，医药箱，湿毛巾，撬棍，消防水带，水枪，逃生绳索，插孔电话。

## 8.2 其它装备

运输车辆，救护车，对讲机，通讯设施等。

## 酒店火灾应急预案3

1、一旦发生火情，应迅速将火警信息传到消防控制中心或安全部，报警方式通常有三种：

(1) 自动报警装置报警。

(2) 员工报警，应讲清着火地点、部位、燃烧物品、目前状况及报警人姓名和电话。

(3) 客人报警，应向报警人了解着火地点、部位、燃烧物品、目前状况及报警人姓名和电话，并准确做好记录。

2、消防控制中心或安全部接到报警后，要迅速通知保安巡逻员到现场检查：

(1) 如属误报，就解除报警。

(2) 如确认起火，即通知电话总机联系相关部门领导或向119报警。

### 成立灭火救灾指挥中心

1、灭火救灾指挥部由下列人员组成：当时在酒店的主要领导和保安、工程及事发部门的负责人（夜间由夜间值班经理和保安、工程及事发部门的值班人员组成）。

2、指挥部地点设在掌握信息的消防控制中心，或视事发现场另选合适地点。

3、指挥部的主要职责是：

(1) 确定现场灭火指挥人，成立现场指挥组，由安全部分管消防经理、工程部有关技术人员和事发部门的工作人员组成，

掌握火势发展情况，指挥参战人员灭火，根据火势及时采取进一步措施，并向指挥部汇报，公安消防人员到现场后，协同组织灭火抢救。

(2) 根据火情，决定是否通报人员疏散并组织实施，通报的次序为：着火层、着火层以上各层，有可能蔓延的以下楼层，语言通报可利用消防应急广播。

(3) 指令各部门按火灾应急预案的规定，应采取应急措施，履行各自的职责。

(4) 密切注意店内的情况，稳定客人情绪，做好安全工作。

(5) 公安消防到达后，及时向火场指挥部报告情况，按照布置的要求，带领员工贯彻执行。

## 灭火与救护

现场指挥组在着火现场组织灭火与救护。

1、组织灭火、指挥参战人员灭火，并根据火势，切断着火层电源和可燃气体源，关闭着火层防火分区的防火门，阻止火势水平或纵向蔓延。

2、组织救护，指挥参战人员在着火层救护人员、疏散和抢救物资。

## 各部室应采取的措施

### 1、安全部

(1) 遵命负责现场指挥，组织、指挥义务消防队员和就近员工灭火、救人、抢救物资。

(2) 备好手推消防器材车和现场必须的大容量灭火器、防烟

防毒面具及破折工具，保障供给。

(3) 指派保安人员或义务消防队员在酒店首层控制消防电梯使用。

(4) 指派保安人员或义务消防队员在着火层执行警戒任务，指导疏散人流向安全区有秩序地撤离，防止有人趁火打劫，捣乱破坏。

(5) 车场组加强酒店外围和各出入口的安全警戒，酒店外围的警戒任务是：清除车道上的路障，指导疏散酒店周围和店内的无关车辆，为安全消防车队到场展开灭火行动维持好秩序。

(6) 保卫监控室应严密注视无人警戒的楼面及出入口，及时发现火势蔓延情况和违法犯罪分子进行打劫和破坏。

## 2、工程部

(1) 指派技术人员在消防泵房，并确保消防水泵正常运转和用水不间断。

(2) 派出电工控制着火区域的电源，该切断的及时切断，并设法解决灭火抢险现场必需的照明，同时保证消防用电不间断。

(3) 将客用电梯降至底层关闭，消防电梯切换为手动控制，交公安消防队和安全部使用。

(4) 关闭空调装置和燃气总阀。

(5) 组织本部门人员投入灭火。

## 3、客房部

(1) 客房部应准备足够的湿毛巾，用于客人和灭火人员防烟呛。

(2) 组织客房工作人员灭火和抢救，疏散宾客至安全区域，并配合总服务台工作人员准确统计撤离人数，安抚客人情绪。

(3) 如是客房火灾，灭火后派人留守警戒。

(4) 总服务台停止营业，看管好钱物，帐单和设备，并准备好旅客登记簿单，与客房楼面工作人员一起检查客人是否全部撤离到指定地点，并安抚客人。

(5) 行李房要看管好客人存放的行李，并按指令和视火情迅速移运至安全区域。

(6) 电话总机房在未接到总指挥撤离的命令前，应坚守岗位，快速、准确无误地传递火情信息和指挥部指令。

(7) 商务中心和娱乐中心停止营业，安抚和疏散客人，看管好钱物、帐单和设备，并按指令撤离和疏散物资、商品及设备。

#### 4、餐饮部

(1) 停止营业，管好钱物。

(2) 厨房应关闭煤气阀门。

(3) 按指令或视火情由服务员引导疏散客人到安全地带。

(4) 组织部门人员投入灭火和抢救行动。

(5) 准备和提供灭火人员及宾客所需的食品。

#### 5、营销部

组织好外包单位的人员疏散和灭火工作。

## 6、其它部、室

(1) 协助医务人员进行现场抢救。

(2) 安排车辆及驾驶员待命，听候调遣。

(3) 指派专人在部门值班，听候工作指令。

(4) 组织人员投入灭火及救护工作，提供灭火救灾中必需的其它物品。

## 酒店应急预案方案篇十五

消防工作是国民经济和社会发展的的重要组成部分，为了加强消防安全工作，贯彻“预防为主，防消结合”的方针，预防火灾和减少火灾危害，加强应急救援工作，提高全员消防意识，增强自防自救能力，及时有效地扑救火灾，最大限度的减少损失，保护国家、酒店和宾客的生命财产安全；使全体酒店员工在遇到火灾发生时，能做到各司其职、忙而不乱。根据国家《消防法》，结合酒店的实际情况，特制定此消防安全应急预案。

### 二、组织机构

1、酒店消防安全工作由酒店消防安全领导小组全面负责，消防安全领导小组组长由酒店法人代表担任，副组长由分管消防安全的副总经理担任。

2、酒店各部门成立义务消防队，队长由各部门第一负责人担任，队员按本部门员工总数的25%来进行组建，负责辖区内的消防安全和安保工作。

3、消防保安部负责日常的消防安全和安保工作，消防保安部内外队员是专职的消防队员，负责酒店的消防、抢险、救灾和安保工作。

### 三、扑救火灾的原则

1、在火灾扑救过程中要坚持救人第一的指导思想，切实把人身安全放在第一位：做到先救人后救火，尽量避免人身伤亡。

2、在火灾扑救中，首先要疏散火场附近易燃易爆的化学物品，避免火势的进一步扩散、蔓延。

### 四、各岗位的应急救灾程序

#### 1、火灾现场人员的报警和灭火

(1)、当火灾现场第一发现人发现火灾时，应立即向酒店消防监控中心报警；并说明自己的身份、失火的地点、火势大小、何种燃烧物燃烧、有无人员被困等情况。

(2)、立即按下离火灾现场最近的手动火灾报警按钮或消火栓箱内的手动火灾报警按钮。

(3)、利用离火灾现场最近的消防器材（灭火器或消火栓）进行灭火，阻止火势蔓延、扩大。

#### 2、消防监控中心监控员

(1)、当接到火灾现场的火灾报警电话时，要问清楚情况：包括报警人的身份、失火的地点、火势大小、何种燃烧物燃烧、有无人员被困等情况；立即用对讲机通知巡逻队员和当值领班赶赴火灾报警现场；同时做好记录。

(2)、当接到火灾自动报警器发出的报警时，应立即查明报警部位并安排一名值班人员携带对讲机到报警现场，对火警

进行确认并向消防监控中心反馈信息；同时进行消音处理和做好报警记录，以便日后查询。

(3)、如果现场反馈回来的信息是误报或是假火警，应对火灾自动报警器进行复位处理。

(4)、如果现场反馈回来的信息是真实火警时，必须立即用对讲机通知当值领班和巡逻队员以及其他消防队员用最短的时间携带通讯设备和灭火器材赶赴火灾现场进行火灾扑救工作。

(5)、利用火灾自动报警器控制盘将电梯迫降至一楼，同时开启防烟、排烟系统，将消防控制器联动设备打到“自动”状态，开启消防水泵。

(6)、拨打“119”向消防部门报警，请求消防队的援助。

(7)、用对讲机连续呼叫两遍各持对讲机队员坚守好自己的岗位，同时要求大门口维持好交通的秩序，控制无关车辆的进出，以备消防车和救护车到来之时保持道路畅通无阻；之后通知其他岗位的消防安保队员在2分钟内赶到火灾现场，在宿舍休息的队员5分钟内赶到现场。

(8)、电话通知消防安保部经理和当日总值经理，报告起火的时间、火灾的大小、何种燃烧物燃烧、有无人员被困等情况。根据火势的大小，再电话通知酒店副总经理、总经理；并要求前台电话通知各部门经理、主管，做好酒店客人的疏散、安顿和解释工作。

(9)、根据火势大小，启动消防广播。广播时要吐词清楚，重复播放。（内容如下：尊敬的宾客请注意，这里是消防广播，本楼层发生火灾正处于紧急疏散状态，请您不要惊慌，为了各位的安全，电梯已迫降一楼，大家不要乘坐电梯；请您关好房门，带上房间内准备的防毒面具或用湿毛巾掩住鼻

口，按安全指示标示的方向或跟从服务员走楼梯靠墙有序撤离，谢谢合作！）或将事先录制好的中英文，反复播放。

（10）、时刻注意火势情况，把监控摄像打开并作好记录，记录内容如下：

- （一）、发生火灾的具体位置；
- （二）、火灾的大小及其严重程度；
- （三）、火灾燃烧物质的种类和性质；
- （四）、有无伤亡损失；
- （五）、救灾人员到位情况；
- （六）、火灾的整个扑救和处理过程。

以便事后以书面形式向上级和有关部门进行汇报。

### 3、巡逻队员

（1）、当接到消防监控中心的通知后，必须在最短的时间内赶到准确的火灾报警现场。

（2）、到达火灾报警现场后立即进行检查，确认火警的真假，如果确认为误报或假报，应对楼层火灾显示盘进行消音和复位处理；并及时向消防监控中心汇报火警误报或假报的原因。

（3）、经查看确认为真实火警时，应在第一时间通知消防监控中心并按响最近的火灾手动按钮报警器，报告火灾的大小、何种物质燃烧、有无人员被困等情况。

（4）、火势较小时，应立即用身边最近的消防器材（如干粉灭火器、室内消火栓等）进行灭火。

(5)、火势较大时，应采取措施先隔离周围物品特别是易燃易爆物品，并会同前来救火的同事一起参加救火工作，听从现场最高领导指挥者的指挥。

(6)、事后以书面形式把事情の詳細经过向部门领导做汇报。

#### 4、大门岗队员

(1)、负责维持大门口和停车场的秩序，做好车辆的疏散和指挥工作，保持道路畅通等候消防车的到来。

(2)、禁止无关人员和车辆进入大堂和停车场。

(3)、为从宿舍赶来救火的人员指引方向并报告火情。

(4)、当消防车或救护车到来时，及时引导他们到达火灾现场并简单介绍火势和伤亡情况。

(5)、时刻注意电视台和报社记者的出现，当发现后应适度制止并向有关领导进行汇报，以便做出及时必要的安排。

(6)、阻止已疏散到楼外的客人企图再回到楼内或房间拿东西。

#### 5、内门岗队员

(1)、负责维护内车场和通道的车辆秩序，保持消防车通道畅通无阻。

(2) 严格控制闲杂人员进入酒店内，防止不法分子趁机破坏和浑水摸鱼。

(3)、及时为疏散出来的客人指引方向，并协助房务部门的同事做好稳定客人情绪、安顿客人和解释工作。

(4)、阻止已疏散到楼外的客人企图再回到楼内或房间拿东西。

## 6、消防保安部不当班人员

(1)、不当班人员在接到消防灭火通知后，5分钟内赶到现场，到消防控制中心换好消防服列队集合，听从有关领导的统一安排和指挥。

(2)、不当班的领班到场清点人数分派任务，按有关人员指引的方向，带领队员携带相关灭火器材赶赴火灾现场进行灭火工作。

(3)、如果是火情重大，不当班人员应听从部门领导或最高指挥者的分配，赶赴火场周围进行戒备，并组织其他部门人员集结，准备适当的器材组织客人进行疏散。

## 7、消防保安部经理

(1)、在接到火警报告后，2分钟内赶赴火灾现场。

(2)、组织当班消防队员利用灭火器材扑灭初起火灾。

(3)、火势较大时，要沉着冷静，合理安排队员防止火势蔓延、扩大，同时要求监控中心通知前台通知各部门做好人员疏散准备。

(4)、如总经理、副总经理不在现场，应担负起组织和指挥灭火的责任，并向随后赶到的上级领导汇报现场情况和采取扑救措施。

## 8、前台

(1)、前台接到火灾报警电话通知后，应通知各部门经理、主管；根据需要再通知副总经理、总经理。

(2)、当接到火灾电话通知后，值班接待员必须把最新入住的客人身份资料打印出来，并把客人的登记卡收齐和客人的身份资料放在一起带到疏散客人集合的地点，以备清点客人时使用。

(3)、火灾发生后，如果有客人查问表示关切，在没有得到领导或总经理的特殊指示下，值班人员应对客人做好委婉的解释工作。

(4)、前台工作人员必须熟记酒店领导的电话号码，以便随时取得联系。

(5)、前台必须留人坚守岗位，等待指挥者的最新指示或撤离通知。

## 9、礼宾员

(1)、负责维护好大堂门口的车辆和人员的秩序，保持消防车道畅通。

(2)、严格控制闲杂人员进入酒店内，防止不法分子趁机破坏或浑水摸鱼。

(3)、为疏散出来的客人指引方向，并协助房务部门做好稳定客人情绪、安顿客人和解释工作。

(4)、阻止已疏散到楼外的客人企图再回到楼内或房间拿东西。

## 10、工程部

(1)、值班人员在接到火灾报警电话后，应立即启动消防水泵，切断火灾楼层上下三层的所有电源，在保证电梯轿厢内无人的情况下，停止观光梯和货梯的运行。

(2)、非当班人员应带齐所配备的工具立即赶到车场人员集结地点，向现场指挥人员靠拢，随时准备酒店全范围内的设备修复工作。

(3)、安排有关人员在机房内监督好机组和机组的正常运转情况，确保消防水泵、防排烟系统机组的正常运转，保证救火现场灭火用水和疏散人员安全从疏散通道撤离。

(4)、确保应急电源的正常工作，使应急照明灯、应急指示灯发光正常，要安排人员携带手提照明灯到各疏散通道进行现场检查，若发现有损坏的应急照明灯不亮要及时更换。

(5)、关闭楼层空调系统，停止空调送排风。

(6)、逐路切断电源，只保留消防专用和应急电源。

(7)、切断生活用水，但必须保证自来水外来管道的正常供水，以确保消防用水。

(8)、通知锅炉房停止供应蒸汽和热水，但要保证锅炉的安全。

(9)、切断天然气和燃油的供应，并做好安全和防火工作。

## 11、房务部

(1)、向全体人员通告火情，调节控制好大堂以免造成混乱场面，指令前台接待准备回答客人的询问电话。

(2)、指派专人组织客人疏散，让客人不要惊慌，有秩序地疏散出去，到集合点集中。

(3)、每楼层指派一到两名服务员带备用钥匙检查各房间及洗手间，确保无客人后，在门上标“v”符号表明此房间已无客

人。

(4)、房务部经理必须带上照明手电、酒店钥匙以及房务部所用频道的对讲机。

(5)、房务部主管负责客人的疏散引导、安顿和解释工作。

(6)、房务部员工在疏散客人时要边疏散边喊话（请不要惊慌，跟我来）。

## 12、餐饮部：

(1)、餐饮部经理向全体人员通告火情，调节控制好大厅和包厢客人的情绪，以避免造混乱场面。

(2)、指派专人组织客人疏散，让客人不要惊慌，有秩序地疏散出去，到集合点集中。

(3)、派人对餐厅和每个包厢进行检查，查看是否有未熄灭的灯烛、固体酒精炉、烟头等燃烧物，要将它们彻底熄灭，不留后患。

(4)、最后切断电源、锁好房门离开。

## 13、财务部

(1)、出纳人员要整理好钱物，把库房和抽屉锁好。

(2)、所有人员把自己管理的账目和文件整理好，安全地保存起来。

(3)、电脑房确保电脑资料的完整。

(4)、检查办公室、垃圾桶等不要留下未熄灭的烟头。

(5)、通知所有人员按顺序进行疏散，切断电源、锁好门窗离开。

(6)、携带重要文件资料等物品到车场集合地点集合。

#### 14、人力资源部

(1)、锁好所有抽屉。

(2)、关闭办公室内所有电源开关。

(3)、安派车辆到车场集合地点停放待命。

(4)、5分钟内组织医务救援人员带齐抢救工具、药品到车场集合地点待命。

(5)、携带重要文件资料等物品前往停车场集合地点集合。

#### 15、营销部：

(1)、锁上所有重要的文件。

(2)、切断办公室的电源。

(3)、携带合同档案等文件前往车场集合地点集合。

#### 16、厨房、员工厨房：

(1)、厨房接到疏散的通知后，关闭各种燃气、电器、空调以及电源开关。

(2)、熄灭厨房内所有火源、火种。

(3)、疏散饭堂用餐人员全部离开后，随之离开。

## 五、疏散方法及注意事项

- 1、疏散唯一的安全通道是消防楼梯。
- 2、火灾情况下，所有的电梯自动锁在首层。切记：千万不要乘坐电梯。
- 3、一般情况下，要使用最近的安全楼梯出口疏散。如果某楼梯被烟雾封住时，尽可能使用其他楼梯疏散。因为疏散楼梯有正压送风和排烟功能，疏散时比较安全。
- 4、进入疏散楼梯后，要沿着楼梯往下走，不要因为下面的烟雾大而试图往上走。
- 5、如果走廊里充满烟雾，要注意寻找安全紧急指示灯，朝着安全指示标识指引的方向行走，千万不要走错方向。
- 6、当直立行走有困难时，要弯腰或在地上爬行出去，因为底部保留着一部分新鲜空气。
- 7、大厦有很多安全出口，切记到达一楼后要往外走，不要沿楼梯走到地下室。
- 8、疏散到楼外以后，请到酒店车场集合地点集合，不要随便离开。

## 六、疏散集合地点：酒店车场空地

- 1、前台人员要携带住房登记表，对疏散出来的客人逐一进行清点。尤其是在前台上有登记的残疾客人，一个也不能漏掉。
- 2、保安部要加强集合点周围的警卫工作，确保客人的财产安全，防止有人捣乱、进行破坏。

## 七、现场指挥者要求：

1、由最早赶到现场的最高职务者担任灭火指挥员，灭火指挥员职务由高到低，排列顺序为：总经理、副总经理、消防安保部经理、工程部经理、各部门值班经理，依次类推。

2、总指挥者应携带可变的对讲机，根据火势的大小，火情性质进行分工，指挥各组进行灭火，控制火势，疏散人员，抢救物资，做好警卫警戒等。

3、总指挥员如预料或确定火灾不能自行扑灭，应立即指示前台值班员拨打“119”报警。

#### 八、酒店其他人员：

1、未接到撤退指令，不得离开各自岗位。

2、保持镇静，不得奔跑或有惊扰客人的任何举动。

3、非必要不得使用酒店电话，以免干扰指挥灭火和疏散通知。

#### 九、灭火战斗后工作：

1、指挥员必须吩咐有关人员搞好现场警卫工作，保护好现场，防止死灰复燃，及现场遭人破坏。

2消防安保部安排消防人员或协助上级有关部门进行现场勘察以及各项调查处理事项。

3、各部门集合，查看清点本部门人员有无缺少。

4、各级领导迅速组织所属人员撤离现场。

#### 十、注意事项

要保障各种通讯工具、线路畅通，注意器材的维护保养。根据火场实际情况充分利用各种通讯工具，确保信息上传下达

畅通无阻。各对讲机平时要及时充电，保持电池电量充足，确保消防控制中心与现场、指挥人员与各小组、119指挥中心的通讯联络。

酒店的对讲机的使用频率如下：

1频道，消防安保部；

2频道，工程部；

3频道，餐饮部；

4频道，客房部；

5频道，前厅部；

一旦发生火灾，在火灾扑救过程中所有对讲机一律调至1频道使用。

## 十一、要求

1、所有参加救灾灭火的人员，要发扬“一不怕苦，二不怕死”的精神，奋不顾身抢救保护国家、酒店和人民生命、财产的安全。

2、一切行动听指挥，做到令行禁止、雷厉风行、协调一致，禁止发生人为的技术规范错误所造成的伤害和伤亡。

3、酒店全体员工要提高消防安全意识，熟悉本预案所赋予的任务和职责，做好打有准备之仗，打有把握之仗的思想准备。

## 酒店应急预案方案篇十六

住酒店最基本的要求不过是安安稳稳地度过一晚，不过，如

如果你的运气足够好，好到能碰上这种百年一遇的情境，也不用担心，酒店人当然有自己的一套应急预案。

- 各部门如发现突然停电，应立即向部门主管及工程师、保安部报告。

- 保安部应及时调集人员严格把发各出入口通道，防止不法分子趁乱作案，同时保护好酒店客人人身、财物安全。

- 若有宾客在停电期间被关在电梯内，监控中心应立即通知大堂副理和巡逻保安配合工程疗员工设法借酒客人，并稳定被困客人的情绪。

- 保安部经理应在大堂加强保卫力量，短时间停电，可向客人解释，长时间的停电，应配合大堂副理引导客人从楼梯通道进入客房。

- 一旦供电恢复正常，保安员对整个大楼进行检查，确保正常运转。

- 轻轻敲3下门，其用语为“您好，安全服务员”，无回答时，连续3次

- 当有客人回答时，就向客人解释“您好，我是保安部的某某，巡楼时发现您的门未关，又没有看到您，为了您的安全请您关上门好吗？谢谢您。”

- 若三次敲门后仍无回答，就站在适当位置（不要进房）然后通知大堂副理和楼层服务员到达现场。

- 等到大堂副理、楼层服务员来后，先让服务员证实客房是否有客人入住

- 有客人入住时，检查有无被翻动和搏斗的迹象。如发现这

种情况，应注意观察，看床的两侧是否有客人被害的迹象，检查卫生间，看有无客人被绑在里面。无客人入住时，要弄清楚是服务员忘记锁门还是不法分子所为。

- 做值班记录，把发现的和各方面协作人员观察到的情况以及进入房间的情况做好记录。

- 呼叫声、打闹声、电视声音异常过大，发现此类情况应立即报告保安部，通过大堂副理打电话了解情况，同时保安部应增派人员到该楼层进地控制，注意隐蔽好，以免引起客人惊慌。如没有人接电话，可通知管家部员工叫门，仍无人开门，应判断是客人内部争执还是犯罪嫌疑人所为，如是犯罪嫌疑人所为，保安部主管视情况打110报警，根据酒店值班经理和大堂副理的意见，可强行将门打开，制止不法行为。

- 吵闹声和哭泣声：员工发现此类情况，应迅速报告保安部，然后通知大堂副理，通过大堂副理电话到房间委婉了解情况，如属客人内部之间的争执可由大堂副理或值班经理负责调解，同时应通知监控注意该房有无异常情况。

- 撞击声：听到房内有特别的撞击声，现辨别这种声音是砸东西的声音还是打架砸人的声音，迅速把情况报告给保安部和大堂副理，增派保安人员到该楼层做好控制，然后由管家部服务员叫门，情况正常，可由大堂副理或值班经理负责调解，如属异常情况，可由保安部出面处理，情节严重者，交由公安机关处理。

- 无论酒店内喝醉酒还是在外喝醉的客人，保安员都应注意，客人醉酒后失去正常理智，处于不能自控状态，有的胡言乱语，甚至滋事、损坏酒店财务、调戏妇女等，保安员应时刻注意并灵活处理。

- 对尚未安全失去理智的醉酒客人，保安员应及时通知大堂副理或值致经理进行处理，或者将其劝至客房或其它适宜的

地方，待其酒醒。

- 如醉酒客人不听规劝，妨碍酒店的经营秩序，可将其强行带入房间进行约束，待其酒醒。
- 如醉酒客人在公共场所发酒疯，打人，骂人，毁坏酒店财产无法控制时，保安员应立即制止其行为，并报公安机关处理。
- 醉酒客人因酒精中毒严重，面色苍白，口吐泡沫或其它严重症状时，应及时通知大堂副理或值班经理，送到医院抢救。
- 保安员注意成群结伙来店人员，发现可疑现象和闹事苗头及时上报并上前制止。
- 一旦发现打架斗殴、流氓滋事事件，在场服务员要及时报告保安部，保安部应立即派当值保安员上前控制事态，保护好酒店其他客人、员工人身安全和酒店财产安全，同时拨打110报警并通知值班经理到场。
- 保安员将殴斗双方或肇事者分开，把肇事者带到保安部，交公安机关处理。
- 如事态严重，有伤害事故发生，一方面要抢救伤员，另一方面要及时报警。
- 将肇事人员带往保安部途中，要提高警惕，注意发现对方身上有无武器，如有，要及时收缴，以免发生伤害或逃跑。
- 保安员在现场检查发现遗留物，查清酒店设施是否遭受损坏，损坏程度及数量。
- 保安部接大堂副理通知后，应详细了解客人情况，年龄、性别、外貌特征、房号、是否在酒店内等，及时通知监控室

注意跟踪监护。

- 通知保安部经理做好防范措施，防止此人离开酒店或采取暴力行为。
- 在客人未付清费用以前，如客只要到酒店其他区域办事，保安员要隐蔽地跟随客人，以便随时掌握客人动态。
- 如客人要出酒店，应礼貌地将其拦住，通知大堂副理和客人交涉到圆满结束后方可撤岗。
- 如遇到拒付费用又不讲理的人员，一方面通知大堂副理协调，保安部做好控制，另一方面通知公安机关。
- 接到报告后与相关部门人员迅速赶到现场。
- 仔细询问客人情况，根据客人受伤程度和病危人员的现状采取就地急救或送医院治疗。
- 保安部主管协助相关部门送客人去医院。
- 在客人单位人员及亲属未到之前，派员看护。
- 危重病人，保安经理须在场，以防病情恶化。
- 如有客人死亡时，应确衣死者身份，保护好现场，并立即与公安部门联系，配合公安人员做好处理工作，按客人登记及其它线索与客人所在单位及亲属联系，协助做好善后工作。
- 按有关程序进行调查，并写出调查报告，详细提供给有关部门及亲属，并将调查处理结果呈报总经理。

准备工作：

- 保安部经理必须到现场，各岗位人员各就各位，各部门要

保证人员值班。

- 通知总经理等酒店领导同时做好防风、防汛的准备工作。
- 加强酒店风外的巡逻，外保人员检查酒店外墙的玻璃窗是否关闭，指挥车辆不能停在风口、紧急出口处，发现情况及时报告。
- 做好沙包等各种抢险救灾物资的准备。
- 紧急情况下，执行酒店领导指令。

各部门的职责：

- 工程部将外围用电设备和电源关闭，以免造成短路发生火灾。
- 管家部检查各楼层，劝告客人不要在酒店外围活动。
- 总机时刻保持酒店内外联络畅通。
- 大堂副理做好客人的解释工作，并随时做好抢险，协助医务人员抢救伤员等工作。

事后检查抢修：

- 迅速收拢人员，各部门加强对受损情况的检查。
- 及时与工程部联系抢修补救工作，同时部门间开展互救。
- 成立领导小组和安全指挥中心：

接待vip领导小组成员分别由酒店总经理和各部门经理组成。

组长：总经理

副组长：副总经理

成员：各部门总监、经理

- 安全指挥中心设在保安部监控室，由保安部经理、副经理全天24小时轮流值班。
- 做好接待前的安全准备工作
- 配合公安部门检查和准备。
- 负责对大堂外围车辆的控制，及时与交管部门对大堂外围车辆进行清理。
- 由保安部派专人配合其对酒店有关安全及消防设施的全面检查。
- 客人入住期间，公安部门在酒店的协调和接待工作，由保安部负责。
- 前厅部提前确定vip客人入住楼层和房号。
- 管家部对所确定房间进行特别处理和清洁，如有维修项目尽快通知工程部。
- 餐饮部把好食品卫生关，所有食物一定要留样。
- 保安部负责对大堂外围车辆进行清理和控制，同时停车场留出足够的车位，供vip车辆停放。
- 保安部提前安排人员到vip楼层定岗。
- 各部门列出接待vip人员名单及负责人名单，以便审定。

- 总机员工不可将客人姓名、房间号及入住资料告诉来访、来电客人，总机要严格控制vip房间的骚扰电话。
- 保安部成立应急小组，做好预防各种突发应急事件的准备工作。
- 保安部接到报告后，主管马上同大堂副理去现场处理。
- 到达客房后由大堂副理敲门并表明身份。
- 向客人了解丢失物品的前后经过和物品种类，价值等详细情况，请客人填写财务遗失报告。
- 如果丢失贵重物品或重要证件，要询问客人是否报警，如要报，可按程序报警并封锁现场，提醒客人不要随意翻动物品，等待警方人员到来。
- 如果丢失非贵重物品或丢失物品价值较大，但客人不愿意报警，可按以下程序处理：

请客人再仔细检查一下自己的物品是否错放位置等其他情况，或在客人同意时同大堂副理进房查找，但不触动客人私人物品——观察现场有无被盗痕迹，制作现场简图，并拍照备案——详细记录客人的陈述。

- 检查楼层所有可能藏匿赃物的区域，如：空客房、服务间、管道井，走廊等。
- 调查有关人员，并制作笔录。
- 由保安主管写一份详细调查报告并附客人财产损失报告。
- 大堂副理所收到的所有报失案应当立即交给保安部经理。

- 保安人员在大堂副理和其他部门主管的帮助下着手进行调查，所有员工应全力合作。

- 如果事故发生在酒店范围外，客人要求报警，一名保安员就陪同他去公安局。

- 如果事故发生在酒店范围内，保安人员将进行调查；保安部经理或主管会同大堂副理向客人了解丢失物品种类，价值等情况，并请客人填写“财务损失报告”。如果客人要求报警，可按程序报警并封锁现场，提醒客人不要随意翻动物品，待警方人员到来，在酒店范围内保安人员予以协助。

- 保安主管应拍照现场，备案。

- 如果丢失非贵重物品或丢失物品价值较大，但客人不愿报警，可按以下程序处理：

- 请客人再仔细检查一下自己的物品是否错放位置等其他情况，或在客人同意时同大堂副理进房查找，但不触动客人私人物品——观察现场有无被盗痕迹，是否需要现场勘察——详细记录客人的陈述。

- 保安人员将从目击者或其他人员处获得证词，搜寻可能找到的地方，询问有关员工并作笔录，可能的话分别搜查相关员工的衣柜（经人力资源部区的更衣柜的钥匙）。

- 警方对员工的任何询问或要求检查酒店，应直接告知保安部经理并且他会通知人力资源部和有关部门主管予以协助，在任何情况下，如有员工被涉及，保安部应告知人力资源部。

- 完成有关手续后，保安部经理呈交一份详细报告给总经理，抄送财务总监、行政管家及有关部门经理。

## 12.1对控制人质的抢劫犯罪处理

- 当发现有抢劫犯罪时，必须首先通知保安部经理，告知抢劫犯的人数，所持凶器，被劫持的人质情况。
- 报告总经理，确定是否答应劫犯的要求。
- 控制现场，疏散周围的客人，以免造成其他人员伤亡。
- 报告公安机关与劫犯进行谈判。
- 专业人员没有到达前，安排人员与劫犯对话，以麻痹罪犯，拖延时间。

如有可能，由总经理同意解救人质，抓捕罪犯。

## 12.2 发生抢劫的主要措施

- 当发现有抢劫犯罪时，必须首先通知保安人员，以争取时间。
- 报告总经理。
- 控制现场，疏散周围的人员，以免造\*\*员伤亡。
- 如有可能，制服罪犯，交由公安机关处理。
- 如罪犯所持凶器不易制服，应将罪犯控制在一定区域内等待公安人员到来。
- 记住罪犯的外形特征、作案工具及人逃离方向。
- 紧急报警，立即向酒店管理当局和酒店紧急反应小组报告，记录的地点、人数、程序、伤亡等情况。
- 保安部经理或保安主管应立即赶赴现场控制事态发展，采取冷处理，减少损失。

- 由保安部经理报告公安部门，等待援助。
- 保护重要客人及其他住店客人的人身安全。

## 十四、客人自杀处理程序

### 14.1 自杀未死亡的处理程序

- 当发现有人自杀未死亡时，服务人员立即通知大堂副理和保安部经理或保安主管。
- 立即通知酒店医务人员进行简单抢救。
- 通知总经于是并报120急救中心。
- 由大堂副理查询客人的相关资料及其家人的联络方式。
- 收集客人物品及遗书，并保护现场（拍照取证等）。
- 由总经理决定是否报公安机关。
- 如外籍人员报外事部或相关国籍的领事馆。

### 14.2 自杀死亡的处理程序

- 当发现有人自杀死亡时，服务人员立即通知大堂副理和保安部经理或保安主管。
- 立即汇报总经理和值班经理，紧急反应小组。
- 由总经理决定并报公安机关。
- 封锁、保护现场，协助公安机关调查。
- 如果是外籍人员报外事部或相关国籍领事馆。