

## 服务方案及应急处置预案

## 火灾应急处理流程 V1.0

制度名称	1.1 火灾应急处理流程	制度版本	V1.0
修改时间		页 数	PAGE 1 OF 2
<p>1. 报告与扑救</p> <p>1.1 发现火警立即按下离你最近的警铃或用电话、对讲机通报消防中心；</p> <p>1.2 同时报告酒店值班经理；</p> <p>1.3 报警后立即用现场的消防器材救火，把火扑灭后保护好现场；</p> <p>1.4 火势太大无法控制，在着火部位主通道外迎候救护人员到来。禁止打开门窗、使用电梯，关闭所有天然气阀门，切断所有电器设备电源；</p> <p>2. 接警与应急处理</p> <p>2.1 酒店当班经理接警后第一时间赶到现场，观测核实；</p> <p>2.2 如果火情可以控制，立即组织全体人员抢救。如果火情不能控制，由安保经理或总经理决定拨打“119”报警；</p> <p>2.3 前台接警后立即通知店总或安保经理；</p> <p>2.4 通知“119”后，由店总报告区域总经理和运营部。区域总经理必须赶赴现场；</p> <p>2.5 前台立即打印“在店宾客报表”提取住店宾客详细信息。</p> <p>3. 现场处理</p> <p>3.1 组织临时力量，切断电源，煤气及空调通风系统，防止火势蔓延；</p> <p>3.2 组织扑救；</p> <p>3.3 视情况撤离火警区域的人员、财物。每个楼层指定至少1名服务员逐个房间开门通知客人撤离。撤完后，在关闭的房门上用红色粉笔画圈；</p> <p>3.4 须有专人维护酒店秩序、安全，控制闲杂人员。酒店只出客人，不进客人；</p> <p>3.5 指派专人引导消防队赶赴现场；</p> <p>3.6 关闭消防门，阻断火势蔓延；</p> <p>3.7 立即联系区域总经理、运营部报告现场情况；</p> <p>3.8 火势经努力无法控制，当班经理下达宾客疏散命令；</p> <p>3.9 组织人员控制消防通道，引导宾客安全撤离出酒店，保持秩序；</p> <p>3.10 前台接到疏散命令应坚守岗位，安抚客人，引导客人撤离。</p> <p>4. 善后处理</p> <p>4.1 关闭现场自动喷淋管道阀门；</p> <p>4.2 保护现场；</p> <p>4.3 安抚客人；</p> <p>4.4 清点受损财产；</p> <p>4.5 配合消防部门调查取证；</p> <p>4.6 将事故过程记录备案以书面形式向酒店汇报。</p>			





制度名称	1.3 电梯故障应急预案	制度版本	V1.0
修改时间		页 数	PAGE 1 OF 1
制度说明			
<p>1. 报告和现场处理</p> <p>1.1 发生电梯故障，应立即报告值班经理，值班经理和维修人员需第一时间赶赴现场；</p> <p>1.2 确保电梯内无人员；</p> <p>1.3 如有人困梯，应指派专人现场安抚客人并尽快将客人解救出来；</p> <p>1.4 火灾发生时，电梯应迫降到底层并切断电源；</p> <p>1.5 安抚并慰问客人</p> <p>2. 故障处理</p> <p>2.1 查找原因，联系电梯供应商尽快维修；</p> <p>2.2 在电梯口告示宾客电梯暂停使用；</p> <p>2.3 如有人员伤亡，立即组织抢救；</p> <p>2.4 向店总报告；</p> <p>2.5 跟踪修理情况，尽快恢复正常运营；</p> <p>2.6 维修结束后，应由维修人员出具检修报告并签字。</p> <p>3. 善后处理</p> <p>3.1 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；</p> <p>3.2 指派专人代表酒店向困梯客人致歉；</p> <p>3.3 书面记录事件经过及处理结果并报告。</p> <p>4. 提示</p> <p>4.1 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；</p> <p>4.2 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；</p> <p>4.3 解救宾客时，须把电梯停位至楼层；并防范电梯突然启动，造成人员伤亡电梯维修中，一定要有告示，以防客人误入；</p> <p>4.4 维修中要严防电梯突然启动，误伤人员；</p> <p>4.5 如伤亡情况严重，及时向公司报告；</p> <p>4.6 按各岗位职务权限处理；</p> <p>4.7 向保险公司索赔。</p>			

```

graph TD
    A[故障通知] --> B[组织抢修]
    B --> C[安抚]
    D[事故处理] --> E[维护秩序]
    E --> F[善后处理]
    
```

