

酒店住宿应急管理方案

目 录

第一节 总体应急预案	2
一、目的	2
二、突发事件的定义	2
三、机构设置及职责	3
四、事件分级	5
五、突发事件处置纲要	5
六、操作程序	5
七、应急处置小组	8
八、发生突发事件时有关部门的反应	8
第二节 各类常见突发事件预防与应对措施	11
一、消防安全应急预案	11
二、水电气系统及雨污管系统故障应急预案	15
三、疫情防控应急预案	17
四、抢劫案件应急预案	21
五、绑架事件应急预案	23
六、斗殴事件应急预案	25
七、自然灾害应急预案	27
八、紧急停电事件应急预案	28
九、聚众滋事事件应急预案	29
十、凶杀事件应急预案	30
十一、重大活动应急预案	33

十二、交通事故应急预案	34
十三、 办公室安全应急预案	35
十四、持械行凶应急预案	36
十五、死亡事件应急预案	38
十六、电梯困人应急预案	40
十七、自杀事件应急预案	41
十八、盗窃事件应急预案	44
十九、诈骗事件应急预案	46
二十、武疯子应急预案	48
二十一、食物中毒事件应急预案.....	50
二十二、火灾应急预案	51

第一节 总体应急预案

一、目的

当酒店发生各类突发事件时，各部门能够统一、有效的及时行动，采取措施应对，将事件控制在最小范围，将损失降到最低。

二、突发事件的定义

影响酒店经营秩序，在社会上产生较大影响，如火灾、爆炸、地震、死亡事故、大面积停电、洪水、中毒等。

影响酒店经营秩序，在社会上产生较大影响，如聚众闹事、斗殴、行凶、自杀、抢劫绑架、防台、防汛、客人死亡、电梯事故关人等。重大的诈骗案件和盗窃案件等。

三、机构设置及职责

为更好的保障酒店安全，落实责任，酒店就突发事件处置成立三级组织机构。一级由酒店总经理及各部门经理组成；二级由部门经理及本部门各基层管理人员组成；三级由各部门各区域最高负责人组成。

1. 酒店突发事件处置指挥部

总指挥：总经理

副总指挥：副总经理

调度：保安部经理

成员：各部门经理

注：当指挥部出现成员休假情况，由当值期间最高负责人替补。

2. 职责：

(1) 当酒店发生 1 级突发事件时，应迅速成立酒店突发事件处置指挥部，各成员在接到通知后，除在现场处理该事件成员外，其余人员必须及时按要求赶赴指定地点集合。

(由总指挥根据事件性质及事发现场情况决定集合地点。)

(2) 各成员集合后，必须及时了解事件起因、发展过程、目前情况，根据了解到的情况综合分析，快速出台解决问题办法。

(3) 由总指挥对各成员进行分工，接到任务后，各成员立即开展应急工作。

3. 事件处理结束，由指挥部处理善后事宜。

(1) 接到酒店突发事件处置指挥部命令后，立即按要求开展各项应急工作。

(2) 各副组长（或副组长指定人员）负责指挥、协调本部门员工开展应急工作，并及时将工作进程向总指挥汇报。

(3) 负责善后收尾工作。

4. 部门突发事件处置指挥小组

组长：部门当日值班最高负责人、保安部当值最高负责人

成员：本部门各管理人员、保安部当值主管（领班）

注：当处置指挥小组出现成员休假情况，由当值期间最高负责人替补。

职责：

(1) 当酒店发生 2 级突发事件时，应迅速成立部门突发事件处置指挥

小组，各成员在接到通知后，除在现场处理该事件成员外，其余人员必须及时按要求赶赴指定地点集合。（由组长根据事件性质及事发现场情况决定集合地点。）

(2) 各成员集合后，必须及时了解事件起因、发展过程、目前情况，根据了解到的情况综合分析，快速出台解决问题办法。

(3) 由组长对各成员进行分工，接到任务后，各成员立即开展应急工作。

(4) 一分钟内成立由本部门员工组成的应急第一力量，维护现场秩序，防止事态扩大。

5. 事件处理结束，由小组处理善后事宜。

6. 由组长负责将整个事件向酒店分管副总、总经理作书面报告。

四、事件分级

参照国家法规，结合本酒店实际情况，按三级划分。

一级：涉及到整个酒店或后果会影响到酒店的安全事故，由酒店突发事件处置指挥部处置；在指挥部成员到达之前，由值班经理、保安部当值最高负责人负责前期处理。

二级：影响局限在部门的安全事故，由部门突发事件处置指挥小组处置；

三级：酒店局部小范围事件，由区域突发事件处置小分队处置。

五、突发事件处置纲要

1. 总则：处置要及时、有效，将影响、损失降到最低。

2. 细则：

（1）及时控制现场，防止事态进一步扩大、恶化；

（2）控制住事态后，必须及时了解事情详细情况，有针对性的提出解决方案；

（3）情况不明或无法了解到情况，必须及时根据事件性质通知相关政府职能部门和相关单位到场处理。

六、操作程序

1. 接案和报案程序

一旦在酒店发生刑事、爆炸、地震等突发事件，要迅速将案情报告保安部，报案程序为三种：

员工报案：

发现案情的员工必须立即向监控中心报告（报警电话：8119），并简明扼要说明事发时间、地点、起因、过程、现状和报案人姓名、工号。报告必须符合事实，严禁虚报、谎报。

宾客报案：

任何接到宾客报警的部门：如总机、房务中心、大堂副理，必须按记录的五个要素（时间、地点、起因、过程、现状）问清再将情况报消防监控中心。

消防监控中心监控设备发现案情：

应立即通知当班主管或领班及保安巡逻员立即赶赴现场，进行跟踪录像，封锁现场，为解决事情提供第一手资料。

2. 当保安部确认事件发生时，由保安部当值最高负责人按事件分级直接通知相关部门或指令总机值班人员以最快的方式通知有关部门。指令为：我是保安部 XXX，现 XXX 区域发生重大事件，请按规定立即通知下列部门：XXX 部、XXX 部。

3. 总机值班人员接到指令后，立即使用电话按要求通知有关部门。

4. 保安部在通知总机执行指令时，同时视事件情况及发展趋势决定是否需要向政府相关职能部门（如：公安、消防、卫生、防疫等部门）汇报求助。

5. 总机在突发事件发生时间内，必须发挥联络中心作用，冷静、准确、快速传达指令，保证信息畅通。

如突发事件造成酒店内部通讯中断，必须及时利用外线手机、对讲机、酒店应急广播、手持扩音喇叭、指定专人通讯员负责通讯等工具、方式进行报案及通报工作。

6. 疏散和救护

（1）划定疏散安全区域，指挥部根据酒店建筑特点和周围情况，指定酒店停车场、员工通道为疏散安全区域。

(2) 根据情况由疏散范围内员工接指挥部指令后，至现场指挥疏散人员，并向

客人通报简情，消除恐慌情绪，疏导宾客安全、迅速离开事发地点到指定地点集中。

(3) 立即启动疏散区域消防广播、警铃，提示客人配合疏散。

(4) 疏散救护责任到人，专人负责疏散工作，专人负责疏散清理工作，以边疏散边清理为原则。疏散区域部门负责清点、核对疏散人数。

7. 现场救护

(1) 人力资源部携带简单救护工具在现场对疏散人员进行简单护理，重症人员必须及时通知医疗部门进行救治或安排车辆送往就近医院救治。

(2) 非火警时，对受伤或行动不便人员应从消防电梯（员工电梯）转移，或由工程部人员开专梯转移。火警时，安排人员从安全通道撤离。

(3) 前厅部接到通报后组织车辆停于大厅门口等待运送伤员。

七、应急处置小组

听从指挥部的指令，做好以下工作：

1. 立即赶赴现场，控制事态；
2. 接指令疏散现场人员；
3. 封锁事发区域，严禁无关人员进出；

4. 封锁酒店各出入口，严禁无关人员进出；

5. 抢救、保护酒店、客人财物。

八、发生突发事件时有关部门的反应

1. 保安部

(1) 接到报案后，通过电话或对讲机通知保安主管及领班携带相关器械迅速赶赴现场；

(2) 通报保安部各岗位简情，保持对讲机通讯畅通；

(3) 保安监控室严密监视案发现场和各出入口，进行跟踪录像；

(4) 保安部保留消防中心、员工通道、车场三个岗位，其余人员前往事发现场协助处置；

(5) 参加处置小组的主管、领班、巡逻员做好保护现场的工作。

(6) 及时了解现场情况，掌握事件动态并向处置指挥部门汇报。

(7) 根据现场情况，采取有效措施稳定局面，防止事态进一步扩大。

2. 事发区域部门

事发区域负责人接到通报后：

(1) 本部门员工坚守岗位，做好本职工作。

(2) 现场工作人员要注意观察，发现可疑的人和事立即报告。

(3) 主管及服务人员按指挥部指令进行人员疏散，引导宾客迅速离开事发地点到指定地点集中。

(4) 参加处置小组的人员应做好保护现场的工作，防止无关人员进出现场。

3. 前厅部

(1) 本部门员工坚守岗位，防止趁乱打劫。

(2) 安排好酒店车辆停于大门口，做好出车准备，随时运送伤员。

(3) 如事发区域在本部门，应做好保护现场工作。

(4) 安排大堂副理在门口接应政府职能部门到来。

(5) 安排人员在每个疏散口引导宾客疏散到安全区域。

(6) 安排行李员控制电梯，协助财务转移财务资料及现金等物品。

4. 工程部

(1) 本部门员工坚守岗位，做好重大事故时启动、关停设备的准备。

(2) 指派一名主管迅速赶赴现场，控制现场的电源及设备（根据情况），该切断的要及时切断，并解决现场的必需照明。

(3) 各机房工作人员要注意观察，发现可疑的人和事要立即报告，并严防破坏。

(4) 视事故情况，指令关闭空调装置和煤气总阀。

(5) 指派电梯工将客用电梯降到底层，并切换消防电梯以便运送伤员及抢险人员。

5. 人力资源部

(1) 组织办公室人员带好急救医药用品赶赴现场。

(2) 如有客人员工受伤，负责救治并记录。

(3) 必要时协助指挥疏散人员。

6. 财务部

(1) 出纳员包括前台、夜审、各营业场所收银员收好现金、账册，并锁进保险柜，随身保管好保险柜钥匙。

(2) 客人贵重物品寄存钥匙，应专人随身保管，必要时在保安的协助下转移。

(3) 组织人员待命，协助医务室救护伤员。

7. 餐饮部、俱乐部、客房部

(1) 营业时间应尽可能不要惊扰客人，以免发生混乱，服务员要保管柜台钱账，同时尽最大能力防止漏账。

(2) 根据指挥部指令关闭煤气电器设施，疏散客人以安全通道撤离。

(3) 如事发区域在本部门，请做好保护现场的工作。

(4) 控制现场，防止事态进一步恶化。

8. 销售部

销售部接到通报后，应带领部门员工赶到疏散安全区域协助维持秩序，并协助前厅部做好客人安慰解释工作。

9. 发现者报告人员

发现者报告后，必须在现场等待，视情况制止或仔细观察事件的发展，直到酒店领导或保安人员到来，并继续配合处理有关事务。

10. 要求

(1) 处置、救护小组人员必须按照指挥部要求，快速反应，规范行动。

(2) 必须及时有效控制现场，防止事态进一步恶化。

(2) 所有工作人员必须积极救护伤员，认真保护现场。

第二节 各类常见突发事件预防与应对措施

一、消防安全应急预案

为了防范火灾事故在酒店内发生，及发生火警后能及时有效地处理，依据（《中华人民共和国消防法》）、（《机关、团体、事业、企业单位消防安全管理规定》的要求，并结合酒店实际情况制定本预案。

1. 火警处理程序

消防监控室接到自动报警或人工报警信息后，应立即报告电话总机房，由接线生依照有关程序向核查组成员(大堂副理、值班工程师、保安主管)通报。

核查组成员必须在接到报警后 6 分钟内赶赴现场，完成核实处理工作。若是虚假火警，回复监控室解除警报作复位处理；若是真实火警，则立即启动火灾处理程序，向酒店总经理 / 酒店总值报告，同时组织好现场人员安全疏散和扑救火灾的工作；

酒店总经理 / 酒店总值在接到火警报告后，即到消防监控室坐镇指挥，并根据火灾状况决定是否向公安消防局(119)或医疗急救中心(120)报警；以及是否需要启动紧急广播系统，发出局部楼层或全幢大楼人员疏散指令。

由总指挥下令组织各个专职小组，任命各个小组的指挥员，确定通讯联系方式，疏散路线，设立安全集合区等事宜，并协调指挥各组的灭火救援行动。

2. 各部门职责

(1) 保安部经理职责：

在总指挥下达指令时，提供专业意见；

组织本部门员工(除必要值班人员外)立即携带防烟面罩、手电筒、灭火器赶到现场参与救火；

负责向到场的公安消防队介绍目前火势情况及酒店灭火救援行动的进展情况。

(2) 工程部经理职责：

在总指挥下达指挥时，提供专业意见；

组织本部门员工(除必要值班人员外)立即携带防烟面罩、手电筒、灭火器赶到现场参与救火；

负责向火场公安消防队介绍酒店的建筑及消防设备情况。

(3) 前台部经理职责：

向前台部员工通报火情，指示接待人员准备回答客人的询问；

协助搬运伤员及灭火器械，并安排车辆运送重伤病员到

医院：

核对疏散下来的住客人数是否与人住人数相符，向指挥

部报告。

(4) 行政管家职责

如火警发生在客房区域内，接报后立即携带万能钥匙到达现场；

指挥楼层员工引导客人从安全楼梯疏散；

收集附近楼层配置的灭火器 / 防烟面具供救援人员使用；

在接到撤离指示后，负责将下属员工带到安全集合点，清点人数。

(5) 物业部经理职责：

如火灾发生在本部门区域，迅速到现场组织员工扑救初期火灾；

若火势较大，可能危及到租户(业主)的安全，应立即通知疏散撤离，同时迅速将受灾区域的客户资料(包括来访登记)收集出来；

接到酒店疏散指示后，派员到指定的集合地点，进行人员的核对。

(6) 餐饮部总监职责：

接到火警通知后，应立即向总指挥报到。如非本部门发生火警，应立即召集本部义务消防队待命，随时接受调遣；

本部门发生火警，总监应立即赶赴现场，组织所属员工扑救初起火灾及疏散正在消费的宾客；

安抚客人并登记其损失，做好善后工作。

(7) 人事部经理职责：

接到火警通知后，应立即向总指挥报到。如非本部门发生火警，应立即召集本部义务消防队待命，随时接受调遣；

本部门发生火警，经理 / 主管立即赶赴现场，组织所属员工进行扑救及疏散；

派人收取考勤打钟卡，以核对当天酒店出勤员工的人数。

(8) 财务部总监职责：

接到火警通知后，应立即向总指挥报到。如非本部门发生火警，立即召集本部义务消防队待命，随时接受调遣；

火灾将危及本部门时，应通知所有下属员工，并在撤离前做好防护措施；

负责统计火灾造成的财物损失，办理有关的保险理赔工作。

(9) 酒店其他部门职责：

在未接到指令或疏散指示(紧急事故广播)前，不得离开本岗位；

在接到酒店疏散指令后，应立即转移酒店的重要文件和贵重物品，保持镇静、不得奔跑，高声叫喊或做出其他可能令宾客不安的举动。

二、水电气系统及雨污管系统故障应急预案

1. 编制目的

在本案控制范围内排污、雨水管道堵塞时及时采取有效措施以尽可能降低损失和危害程度，特编制本应急预案。

2. 职责

公司营运部为本应急预案的归口管理与检查部门。XX 时尚爱思酒店现场为本预案的编制、演练、执行、整改部门。

3. 项目概况楼栋的排污、雨水管道出水口位置：酒店东西两侧、污水井内。

4. 预案管理要求

(1) 本应急预案经公司批准后由现场负责人为本应急预案的主要责任人，做到相关人员熟悉预案，熟知各处理流程，并能正确反应。

(2) 本应急预案处理原则为：事发现场职务最高者担任现场指挥，负责按本预案要求处理突发事件并按要求向上级报告。

(3) 本应急预案每半年演习一次，并接受公司的不定期检查。

(4) 本应急预案要求在事发后 10 分钟内采取有效措施，30 分钟内排除故障，3 天内使故障设备恢复正常使用。

5 应急程序

(1) 任何人员发现有室外排污、雨水管道堵塞时，必须在第一时间通知维修人员，并迅速报辖区内职务最高人员（即为现场指挥）。

(2) 现场指挥立即赶赴现场，了解情况，负责整个抢修的指挥工作，通知维修人员携带工具立即抢修处理、通知保安实施现场隔离、通知保洁人员进行打扫。

(3) 现场指挥报告物业主任，并随时报告处理进展。

(4) 维修人员接报后及时取相应的工具材料进行处理:

1) 现场放置“正在维修中”的警示牌;

2) 使用潜水泵把井道内积水抽干, 并清理堵塞物;

3) 使用专用工具进行疏通。

4) 如不能疏通时, 应及时向现场指挥反映, 并建议联系专业单位维修。

5) 保洁人员接报后及时赶到现场配合维修员排除积水。

6) 保安人员配合维修人员处理, 并控制现场。

7) 客服人员接报后, 立即通知业主或相关客户做好解释工作, 对于所了解的情况立即报现场指挥和物业主任。

8) 事故处理完毕后, 由现场指挥或管理处经理将处理结果报上层领导。

9) 现场指挥按公司要求填写事故报告。

三、疫情防控应急预案

为了有效及时地控制和消除新冠病毒的传染和发生, 尽快建立和完善疫情报告和防控系统, 根据国家《传染病防治法》及上级主管部门要求, 本着对广大顾客和员工健康及生命安全负责的方针做到传染病的早发现、早报告早隔离、早治疗, 维护酒店正常的经营秩序, 结合酒店的实际情况, 特制定本预案。

1. 建立组织机构, 落实职责到人

酒店成立以酒店总经理为组长的新冠病毒疫情防控工作小组, 全面负责店内新冠病毒疫情的各项预防和控制工作。

组长：总经理

副组长：副总经理

组员：各部门经理

2. 密切关注疫情，加强宣传教育紧急监测

(1) 各部门密切跟踪境内外疫情发展情况并及时通报情况。

(2) 建立巡查制度。

酒店以各部门为单位各自负责本区域内的新冠病毒疫情的各项预防和控制工作。

(3) 酒店各部门每日密切关注本部门员工以及所接触人员并及时进行监测。

3. 宣传教育

各部门加强新冠病毒疫情防治知识的学习，提高加强员工对防控知识的了解，消除不必要的恐慌，同时准确把握宣传导向，在疫情宣传上做到不抢先、不猎奇、不炒作，以免加剧恐慌心理造成不良影响。

4. 落实检测体系，及时准确报告疫情的监测

(1) 各部门负责开展日常监测工作，及时准确预警预报疫情，做好检查制度，明确疫情报告人，掌握本部门员工的出勤和健康状况，对可疑症状者进行密切观察并报告上级领导，如出现缓报、瞒报、漏报者，追究当事人责任。

(2) 每日在平台考勤处在员工上班前刷卡时为员工测量体温，并做好记录。对于体温 37.3C 以上，并伴有发热、乏力、干咳及胸闷等症状的员工，立即向所在地疾控部报告并组织员工就诊，同时对所有场所进行规范消杀作业。

5. 疫情的报告

(1) 严格执行首见报告制。

(2) 新冠病毒疫情，实行逐级报告制度。

(3) 任何人发现发生或疑似新冠病毒疫情时，必须立即向领导小组报告，接到报告后应立即赶往现场了解情况，并按要求向上级报告。

6. 疫情报告形式

(1) 各部门电话或以最快的方式向公司领导小组上报。领导小组负责向上级报告。

(2) 任何人不得瞒报、缓报、谎报或阻碍他人报告疫情。

7. 积极采取措施，进行严格预防

要将预防发病和防止可能出现的疫情扩散作为预防和控制新冠病毒疫情的工作重点，针对酒店各部门工作特点，对各部门工作要求如下：

(1) 财务部

1) 采购的食品类商品必须符合国家有关卫生标准和规定，并提供生产厂家工商营业执照、食品卫生许可证复印件加盖公章、近期检测合格报告单。

2) 货物须严格查验生产日期、保质期及保存条件。

- 3) 肉类、禽类食品应具有动物产品检疫合格证明。
- 4) 建立消毒液、酒精及口罩等物资的储备和储存。

(2) 厨房

1) 严格达到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏的要求。

2) 定期紫外线灯消毒，并建立登记制度。

3) 冰箱内食品加盖保鲜膜存放，各类食品要分类摆放整齐。定期除霜并对门把手进行消毒。

4) 切配的蔬菜原料应当天配制当天使用。

5) 蔬菜、水果等原料要摘洗干净，肉类、高类、水产品按照要求进行清洁处理；未经清洗处理的蔬菜、水果等食品原料以及带有外包装的食品及原料不得进入冷荤间。

6) 用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、抹布及其他工具、容器、必须标志明显，并严格做到分开使用，不得与地面接触，应定位存放，并定期进行消毒清洗。

7) 定期对水池、墙壁、地面以及明沟等冲洗打扫。

8) 厨房内严禁存放个人物品及杂物。

9) 垃圾桶必须加盖存放，并保持外部清洁。

10) 保持室内温度适宜。

11) 厨师进行操作时必须佩戴口罩、手套。

12) 建立消毒日志，做好每次消毒记录。

13) 厨房冷链负责人定期配合主管部门做核酸检测。

(3) 餐厅

1) 所有员工上岗前洗手消毒。

2) 定期通风，保证餐厅空气流通。

3) 餐具及时消毒，严禁使用未经消毒的餐具。

4) 餐具消毒须严格按照流程进行，已消毒餐具须设置标识。

5) 公共区域定期杀菌消毒工作；公共设施定期消毒。

6) 建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(4) 客房部

1) 公共卫生间使用后及时用消毒液消毒。

2) 公共设施如扶梯扶手、电梯扶手及按键使用酒精消毒。

3) 严格按照酒店的卫生制度清洁房间. 及时将客人使用过的杯具进行消毒，客人使用过的布草送至洗衣房进行专业消毒。

4) 杯具用消毒柜进行高温消毒，使用酒精对电话进行消毒。

5) 房间注意开窗通风，一旦出现确认病例立即关闭空调并且进行封房处理，等待卫生防疫部门进行进一步处理。

6) 合理使用洗衣房设备，保证布草消毒效果。

7) 员工做完一项卫生后立即进行消毒洗手。

8) 每日一次对公共区域以及员工活动区域进行喷雾消毒，建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(5) 人力资源部、办公室

1) 加大疫情防控宣传工作力度. 增强员工卫生防疫和自我保护意识。

2) 员工宿舍定期消毒。

3) 对因病请假的员工要及时确定病因、病情，并进行

登记。在员工签到处进行检查，每日监测员工体温。

4) 建立消毒日志，做好每次消毒记录。本预案至颁发之日起执行。

四、抢劫案件应急预案

1. 目的

为了最大限度制止抢劫事件的发生，以及把损失减少到最低限度，最大限度地挽回因抢劫事件所带来的不良影响，故制定此应急方案。

2. 程序

(1) 发现可疑人物并报告。

任何人发现可疑人物，必须首先通知在场的保安员，或拨打电话通知保安监控中心。

(2) 确认。

由保安人员到现场确认，如果可疑人物正在实施犯罪，应立即制止，并且立即报告总经理或值班经理，保安监控中心在接到报告后，应密切注意对现场录像的情况。

(3) 报警。

根据总经理或总经理授权人的指示，保安部拨打“110”报警。

(4) 警戒线。

保安部封锁犯罪现场的楼层，同时控制现场各出入口，禁止无关人员进入。

(5) 疏散。

由保安部协同其他部门组织客人疏散至安全区域。

（6）堵截。

酒店员工必须向保安人员提供疑犯的相貌特征，由保安人员具体实施围捕，其他部门配合，在堵截疑犯同时应注意截留被盗物品，以获取物证。

（7）保护被抢劫人员的生命安全。

在围捕可疑人员时，应注意被抢劫人员的生命安全，避免被疑犯劫为人质。当客人被疑犯劫为人质时，保安人员首先要保持头脑冷静，言语不要过激，并耐心劝说犯罪人员放下凶器，不让事态扩大以免暴力行为发生。等待警方人员到达现场。

（8）抢救

一旦发现有人受伤，由酒店医务人员现场实施抢救，如伤情严重由保安监控中心或医务人员拨打“120”向急救中心求救。

（9）保护现场。

保安人员在抢劫事件后，应在犯罪现场拦好一定范围的警戒线，控制各出入口，防止无关人员进入，禁止无关人员移动任何物品、拍照、摄像、采访。

（10）发布消息。

由总经理或总经理授权人向外发布消息或接受记者采访，其他人无权向外发布。

（11）善后处理。

由酒店突发事件处置指挥部进行。

3. 抢劫事件的预防

发现可疑人员，保持密切关注及询问，尤其注意是否携带凶器。对携带凶器人员必须及时通知保安人员携带防护工具到达现场。

通知部门最高负责人，有针对性组织员工到达现场，便于疏散人员和围困犯罪份子。

嫌疑人一旦有犯罪企图，立即疏散、通知被抢劫对象，同时通知保安人员到达现场制服罪犯。

五、绑架事件应急预案

1. 目的

保护客人和员工的生命安全，维护酒店正常营业秩序。

2. 程序发现绑架。

任何人发现绑架事件，应立即报告就近的保安人员或通知监控中心，报告、报警。立即报告总经理或值班经理，根据总经理或总经理授权人，报“110”。

(1) 采取紧急安全措施。

保安监控中心监视绑架现场，注意绑架者行踪和事态变化。

事发现场员工要向保安提供绑架者的相貌特征，具体所处位置或逃离方向。

用对话，口头答应绑架者要求等方式，稳住绑架者。用攻心术迫使绑架者放弃绑架，达到营救人质的目的。

(2) 等待警方特别处理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/617155134061006103>