

公共危机预案 1467

- 灭火应急疏散预案 1467
- 发生灾害性事故的应急方案 1470
- 发生食物中毒的食品平安预案 1471
- 防爆炸物及危险化学品的应急预案 1472
- 应对精神病人治安预案 1474
- 醉酒客人处理预案 1475
- 应对法轮功分子治安预案 1477
- 预防凶杀、劫持、敲诈、偷窃事件的预案 1478
- 预防抢劫事件预案 1479
- 应对打架斗殴、流氓滋事、闹事人员平安预案 1480
- 应对客人财务丧失被盗的预案 1481
- 大型活动人员平安预案 1483
- 预防重大疫情预案 1485
- 地震救灾预案 1486
- 监控系统发生故障处理预案 1487
- 消防系统发生故障处理预案 1488
- 预防赌博应急预案 1489
- 防止卖淫、嫖娼的应急预案 1490
- 防止恐惧袭击、下毒的平安预案 1491
- 停水预案 1492

煤气泄露预案 1493

停空调预案 1494

停气预案 1495

高压配电室停电应急措施 1496

电脑房紧急预案 1497

处理宾客突然死亡事件预案 1498

宾客游泳池溺水；健身房意外受伤等各项宾客平安预案 1499

车队交通事故预防方案 1500

客人在房间猝死预案 1501

外宾打架处理预案 1502

交通事故处理方法 1503

关于应对假钞、支票及信用卡诈骗的应急预案 1504

公共危机预案

灭火应急疏散预案

为了做好酒店在发生火灾情况时，各部门之间的协调与配合，及时将初期火灾扑灭，减少人员伤亡和酒店的财产损失，特制如下灭火方案。

1.1 酒店任何部位发生火灾时：

- 1、发现火情的工作人员保持镇静防止惊慌失措，立刻向中控室报告，报告内容包括：着火的地点，火势的大小，燃烧的物质，自己所在的部门。在平安人员没有到达现场前，自己先呼唤附近同事，然后用最近的灭火器进展自救；引导客人从最近的消防通道逃生。
- 2、中控室接到报警后，立即用对讲机通知当班的人员携带救火工具和防护工具前来扑救。值班人员到达现场后，立即向中控室汇报火势情况。中控室马上通知保安部经理或保安部值班人员报告总经理〔如总经理不在酒店，报告在酒店最高级别负责人〕。对火场燃烧的物质，保安部人员使用灭火器或消防栓进展灭火。当火势难以控制时，由总经理〔总经理不在酒店由在酒店最高级别负责人〕下达命令中控室人员拨打 119 火警报警，报警时必须详细的报告单位、单位地址、着火部位、火势大小、自己的，并派一名平安人员到单位门口引导消防车进入离火势最近的地点进展灭火。
- 3、中控室由总经理〔或店的最高级别负责人〕下达命令紧急启动自动灭火系统，播放人员疏散播送词，并翻开排烟加压新风机。中控室人员通知工程部把客用电梯暂停回一层。

1.2 酒店各部门全天 24 小时动作程序

保安部:

- 〔1〕 保安部在岗人员迅速更换好战斗服，携带灭火、照明工具、对讲机，赶到火灾现场进展灭火自救，控制火势蔓延。
- 〔2〕 控制酒店的每个出口，对要求进入酒店的客人和员工说明情况，对出入的客人要注意其携带的物品，防止酒店财物丧失，保安部人员要维护好秩序，划出戒备区，防止围观人员堵塞通道，影响灭火疏散工作。
- 〔3〕 中控室人员坚守工作岗位，监视中控室一切灭火系统设备运行情况，听从在场最高负责人的指挥命令。

工程部:

- 〔1〕 值班经理或当班负责人带着员工持灭火器、照明工具和机房钥匙赶往现场断电、断气进展灭火。
- 〔2〕 安排专人在上下压配电室、空调机房、泵房、机房值班不得脱岗。
- 〔3〕 根据着火现场和最高负责人的命令，切断局部区域电源和全酒店的电源、空调机停机、关闭天然气总阀门等。
- 〔4〕 在岗值班人员的疏散根据火灾情况听从在场最高负责人的命令方可撤离。

客务部:

〔1〕 前厅:

- ①派门童协助保安部人员阻止无关人员进入酒店，维护好门前秩序，确保通道畅通。
- ②派专人疏散大厅客人至门前停车场，解释客人的询问，处理好客人投诉。
- ③总机接线员在没有接到撤离命令时，要坚守岗位，保护酒店通讯联络的通畅。〔总机人员接到火灾报警应及时报酒店领导及相关部门〕
- ④安排一台汽车在酒店前待命，准备送伤病员去医院并立即通知急救中心到

现场帮助救护。

〔2〕 客房〔楼层〕

- ①客房如发生失火，值班或在岗人员应及时报警，携带灭火器、大通卡钥匙、对讲机、照明工具赶往现场灭火。
- ②安排二名员工持大通卡从失火楼层两端顺序翻开房门，进展房屋清查，引导客人从最近的消防楼梯疏散到一层，告知客人在东侧停车场集合，随后将房门锁好，在房门下方离地 0.5 米处画一个十字〔表示客人已疏散〕。疏散时切记不可使用电梯。
- ③其他楼层的员工立即停顿现有的清扫工作听从值班人员命令原地巡视待命，引导客人疏散。〔先疏散着火层，再疏散着火上一层和着火下一层〕
- ④如酒店其它部位失火，客房层工作人员只负责楼层客人疏散和楼层控制，不必派人前去现场灭火。
- ⑤客房中心文员和前台人员要核对疏散到停车场客人的，并将核对结果报在场领导。

餐饮部：

- 〔1〕 餐厅或相邻的厨房发生火灾时，现场工作人员要分开行动，一要关闭炉具开关和天然气总阀门，二要立即使用灭火毯和灭火器进展灭火，三要立即向总控室报告火警，四要立即疏散就餐客人，从平安出口的消防通道疏散到酒店东侧停车场。
- 〔2〕 如火灾现场远离餐厅厨房，所有人员原地待命。
- 〔3〕 接到在场最高负责人疏散客人命令，各餐厅、厨房、酒吧立即引导客人从最近的平安出口离开酒店，到前后停车场集合。
- 〔4〕 各收银员携带好现金、单据到酒店停车场。

〔5〕如酒店其它部位失火，根据火灾地点离餐厅、厨房的距离情况，接到疏散命令后餐厅部人员只负责疏散本部门客人，不必派人前去火灾现场灭火。

财务部：

〔1〕接到火灾通知后，立即收拾携带财务单据和现金在原地待命。

〔2〕接到疏散命令后，立即携带现金帐目和单据迅速离开酒店到东侧停车场集合，加强守护，防止丧失。

市场销售部、人力资源部等：

〔1〕如火灾发生在其它部门，原地待命。

〔2〕如火灾发生在本部围应组织员工灭火自救。

〔3〕在未接到全体人员撤离的命令前，各部门员工一律不准撤离，除参加灭火疏散人员外，一律在原地待命〔巡视本岗位平安情况〕。接到酒店撤离命令后，全体人员一律从员工通道撤离酒店在东侧停车场集合。

〔4〕火灾扑灭后，保安部、工程部和失火部门要安排专人清理现场，做好善后工作，并将检查清理情况当即报告相关领导或在店总经理。

发生灾害性事故的应急预案 来自 www.3722.cn 资料搜索网

在发生灾害性事故〔指大风、暴雨、雷击、台风、洪水、沙尘暴、暴风雪等〕时，为了减少人员伤亡和财产损失，特制定如下预案：

一、各部门经理一律听从在酒店级别最高的值班经理指挥。

二、酒店值班经理要根据情况安排以下工作：

〔一〕尽快向酒店总经理、书记、副总经理汇报情况；

〔二〕通知客务前厅部派车接在店外的酒店领导回店；

三、各工作岗位人员应坚守岗位，未经允许或接替决不可离岗，应保证客人的根本要求。

〔一〕工程部应对天棚、墙外装饰、招牌等进展检查，必要时给予加固。应做好电力设备的保障工作，防止因大风、暴雨等引起线路故障或电击伤人事故。要确保下水道畅通，防止引致水浸。

〔二〕保安部人员要留意和指导车辆停放，防止被吹落物砸坏。同时要加强戒备，防止坏人趁机作案。

四、如灾害性事故造成酒店建筑物损坏时

〔一〕通知工程部采取紧急断电、断气措施；

〔二〕认为必要时利用紧急播送系统通知店客人撤离酒店；

〔三〕通知保安部、客务部疏散楼层客人〔从防火楼梯〕；到酒店东侧车场集合，由客务前厅部清点客人；

〔四〕通知餐饮部疏散各餐厅及其他营业区域的客人；

〔五〕通知客务前厅部疏散大厅的客人；

〔六〕通知财务部锁好库房门、关闭库用电设备，将现金和帐目投入保险柜

〔七〕通知各厨房关闭各灶头和总煤气开关及用电设备；

〔八〕如出现酒店构造倒塌，应考虑人员全部撤离，并作好外围戒备工作。

五、各部门在紧急处置中要随时与值班经理保持联系，以便尽快解决相关的问题。

六、以上各项工作做完后，各部门经理要向值班经理汇报情况，值班经理要有重点地对各重要部位进展检查。

发生食物中毒的食品平安预案

在酒店如发现任何人员有中毒情形，无论是误服或成心服毒，应立刻告知总机通知酒店总经理，请示报警。通知副总经理和各部门经理要立刻到达出事现场，了解情况，还需采取以下措施 一、总机拨打急救中心“120 ”说明情况要求救助。

二、如医务人员没有及时赶来，中毒者有生命危险，酒店要安排酒店车辆将中毒者送附近医院抢救，并通知中毒者的单位或亲友。

三、如发生大面积的食物中毒，酒店要组织员工将中毒者集中到宽阔的地点〔如宴会厅〕，以便治疗和抢救。四、保安部要保护中毒者所在现场，查明食物中毒的时间、地点、人数，餐饮部协助急救中心人员抢救、转移中毒者，保存呕吐物、使用过的食品、厨房的食品进展封存、备查。保安部要防止不让任何人触摸有毒或可疑有毒的物品〔如：药物、容器、饮品、食物及呕吐物等〕。

五、保安部需安排好车位以便警车和救护车到达及离开时使用。六、要将中毒者的私人物品进展登记交于警方。七、保安部、餐饮部人员要防止闲杂人员围观。八、保安部将有关资料〔包括警车、救护车到达及离开的时间、警方负责人等资料〕进展登记备案。九、保安部、餐饮部人员要对中毒者现场进展监控，发现投毒者或可疑人员，立刻滞留，交警方处理。

十、保安部要协助公安机关和卫生防疫部门调查中毒的原因。

防爆炸物及危险化学品的应急预案

近年来，国内爆炸案件时有发生，对社会治安和人民群众的人身平安构成了直接的威胁，对外也造成了极其不良的负面影响。为了有效地预防和妥善处置爆炸案件，减少人员伤亡，确保客人和员工的人身平安，现制定我酒店应急方案如下：

一、各部门经理要组织员工认真学习应急方案，领会方案的精神和处置原则，了解方案的具体部署和方法步骤，要教育员工提高警觉，增强敌情观念，克制麻痹思想，遇事要保持头脑清醒，服从酒店领导统一指挥，严格按方案要求办，切不可惊慌失措和各行其事。

二、各部门要安排员工每天对本部门经营区和卫生责任区的花丛、角落以及易于隐藏爆炸物的部位进展搜索检查，发现爆炸物、可疑物品、可疑情况立即报告保安部中控室。报告的内容包括发现的时间、地点和物品的类别，并报本部门领导。

三、发现爆炸物〔可疑物〕部门的领导要马上赶到现场，根据现场情况组织员工疏导客人撤离现场。

四、保安部在接到报警后应做到：

〔一〕要立即向在店的最高领导报告情况；

〔二〕通知警卫人员携带毛毯赶往现场，到现场后将毛毯盖在爆炸物或可疑物品上，以削弱爆炸物的能量；

〔三〕协助在场效劳人员疏散客人并划定戒备区。

五、如在各餐厅、卡拉 OK、酒吧发现爆炸物，可将客人疏导至其它餐厅或大堂，将出事地点的各出入口封闭并派专人把守，阻止无关人员进入现场，戒备人员也要注意隐蔽，防止伤亡。

六、如在大厅发现爆炸物，可将客人疏散至门外，如是住店客人可劝其回房休息，

并将大厅正门和通往大厅的通道封闭，将员工通道做为客人进出酒店的通道。

七、如在客房区发现爆炸物，可将楼层的各楼梯口和电梯封住，〔电梯可设置在相临的楼层停梯，出事楼层不要停梯〕经在店最高领导同意后，由总机通知房客人在效劳人员的引导下撤离房间，转移至平安地点。

八、如在车场发现爆炸物，可将车场出入口封住，同时把拟进入车场的车辆引导至酒店正门前。

九、疏导客人的同时经请示最高领导同意后，由保安部向市公安局涉外酒店管理处报告情况。

十、在整修处置期间，各部门应按酒店的统一安排行动，各部门应按管辖围安排专人在酒店的各要害部位守护值班，把守各出入口，并注意掌握情况，注意发现可疑人、可疑物和可疑情况，防止犯罪分子声东击西，或在多处放置爆炸物或乘机混入酒店进展其它犯罪活动。

十一、在爆炸物品处置后应组织人员对全店各部门部位，各角落进展一次检查清场，防止犯罪分子滞留店危害酒店平安，并将清场结果报总经理。

十二、根据市公安局的布置精神和酒店领导层的决定，在预防和处置爆炸过程中，要尽量防止人身伤亡，尽量减少酒店的损失，严禁鲁莽从事和不顾员工和客人人身平安的不文明行为，否则责任自负。全店员工要加强组织纪律性，坚决服从酒店的统一指挥，各部门要协调一致，团结一心，共同与犯罪行为做斗争。

应对精神病人治安预案

一、在酒店外围,保安部警卫人员如发现有精神病人欲进入酒店应劝其离开,不得让其入。

二、酒店各公共场所效劳人员,一经发现在酒店有精神病人,要及时通知保安部中控室。效劳人员应上前制止其行为,待保安部警卫到达后,劝其离开酒店围。

三、保安部中控室接到报告后,应立即通知外围警卫人员到达出事地点,对精神病人进展劝阻,并将其带离酒店。如事态较严重,应由保安部警卫设置戒备线,封闭现场,疏导围观群众,以免造成不良影响。

四、酒店任何工作人员在劝阻神经病中,要注意处置方法,防止处置不当,授之以柄,造成影响。可视肇事者的性别派同性别的警卫人员或效劳人员先行处理。

五、任何人对神经病采取措施、控制局面时,要预防别有用心的人借题发挥,制造事端,造成新闻热点。

六、发生此类事件,保安部警卫人员处置无效时,经请示酒店总经理,同意后,可向公安机关报告。

醉酒客人处理预案

为了保证在酒店各营业场所绝大多数客人能真正享受到四星级饭店的效劳，有效处理客人因醉酒发生的各类事件，减少或防止酒店、客人人身、财产损失，现制定醉酒客人处理预案：

一、醉酒客人属在店客人

〔一〕酒店所属各营业场所如发生因客人饮酒过量而无法结帐时，效劳员要尽量弄清客人居住的房间，协同醉酒客人的同伴将其送至房间；如醉酒客人同伴已经离去，与大堂经理确认客人房间和房费挂帐情况，通知保安部人员或礼宾协助将其送至房间；

〔二〕大堂经理通知客房效劳员多注意醉酒客人的房间，通知保安部中控室对此房间加大监控力度，防止客人因酒后卧床吸烟等原因而造成的意外事件发生

〔三〕醉酒客人清醒后，大堂经理要及时与客人取得联系，说明情况，由客人决定支付现金还是将费用挂入房帐。

二、醉酒客人属非住店客人

〔一〕酒店所属各营业场所如发生因客人醉酒，无法行走时〔帐已结〕，效劳员应征求客人意见送其回家或在店居住，等其酒醒离去；

〔二〕酒店所属各营业场所如发生因客人醉酒，无法结帐时，先征询其同伴费用如何解决，如协议客户或经常在各营业场所消费的客人应通知大堂经理与其同伴协商解决；如非协议客户也应通知大堂经理协同营业场所负责人与其同伴协商解决；

〔三〕经反复协商客人拒不结帐时，通知保安部值班人员视当时情况强行将费用收回。

三、客人酒后因各种原因不结帐

〔一〕客人消费后提出种种理由要求买单或打折时，各营业场所应针对客人的要求，视情况给客人合理答复。如客人对答复不满意，营业场所人员要与大堂经理联系说明情况，由大堂经理决定是否报 EOD，拿出具体处理结果由大堂经理向客人做最终答复；

〔二〕如客人对酒店的最终答复仍不满意，EOD 或大堂经理通知保安部执行酒店决定或容许客人要求。

四、客人醉酒损坏酒店设施、设备

〔一〕效劳员发现客人醉酒闹事损坏酒店设施、设备时，首先询问客人是否受伤，是否需要救治。然后报大堂经理通知工程部对客人损坏物品进展估价，或咨询财务部查询物品价格；

〔二〕与客人协商进展赔偿。如客人对损坏设施、设备的赔偿价格有疑义，大堂经理可报 EOD 说明情况，拿出具体处理结果由大堂经理向客人做最终答复

〔三〕如客人对酒店的最终答复仍不满意时，EOD 或大堂经理通知保安部执行酒店决定或满足客人要求。

五、客人醉酒闹事

〔一〕发现醉酒客人有闹事迹象，效劳员应奉劝客人，如客人不听奉劝事情有进一步扩大的可能时，应及时通知保安部人员，说明具体情况，同时将客人的相关资料准备好〔包括消费金额、损坏物品数量及价格等〕；

〔二〕保安部人员应在最短时间到达营业场所，将醉酒闹事客人带离营业场所，是闹事严重程度可将客人劝离酒店，进展必要的帐务清理，或报请 EOD 同意报公安机关处理。

六、外来醉酒客人

〔一〕保安部人员如发现有外来醉酒客人，要及时通知中控室对其进展监控

〔二〕如客人在办公区域、客房区域乱走，中控室应迅速通知保安部人员询问客人，了解客人到酒店的原因，如客人属在店客人或到酒店会客，应满足客人需求。如客人是醉酒闲逛的，应立即劝其离开。并通知外围警卫注意，不要让其再次进入酒店；

〔三〕如客人进入营业区域消费，可通知营业区域效劳员对酒醉客人进展关注。如客人继续饮酒发生事件可参照以上各条预案进展处理。

七、客人因醉酒突发疾病

〔一〕客人因醉酒在酒店各营业区域突发疾病，效劳员不得移动客人身体，应疏散围观客人，询问其同伴客人是否有疾病史；

〔二〕效劳员通知立即大堂经理和保安部人员携带急救药品到达出事现场。根据客人病情及时做出处理；

〔三〕醉酒客人因突发疾病造成死亡，应第一时间拨打 120、110，在 110 没到之前要保护现场，保存客人食用过的所有食品留样备查；

〔四〕及时疏导围观的客人说明情况，以免给酒店造成不良影响。劝阻其同伴不要离开现场，配合公安机关进展调查。

应对法轮功分子治安预案

为了防止和妥善处置在酒店发生的法轮功分子影响酒店正常运营的行为，防止造成不良影响，特制定此方案如下：

一、各部门管理人员应及时了解本部门人员的思想动态，如发现法轮功分子应及时劝导。

二、酒店内如发现法轮功分子组织活动，各部门应立即报告保安部。发现人员及部门应对活动人员进展劝阻。保安部警卫到达后进展劝阻，劝阻无效应及时报公安机关。各部门应配合保安部维护现场秩序。

三、如酒店周围发现有法轮功分子组织活动或制造治安事件，发现人员应及时报保安部，保安部了解情况后应及时报告公安机关。

四、公安机关到达后，保安部人员应配合公安机关对酒店法轮功分子进展劝阻或疏导。

预防凶杀、劫持、敲诈、偷窃事件的预案

一、报告程序：

- 〔一〕发现人立即通知保安部中控室及本部门值班人员；
- 〔二〕保安部中控室立即通知当班警卫领班和大堂经理；
- 〔三〕待情况明了后，报告保安部经理、主管以上人员、总经理、副总经理。

二、迅速到达现场，了解情况：

- 〔一〕保安部值班人员、当班的领班、警卫和大堂经理要迅速到达案发地点；
- 〔二〕由保安部及大堂经理一同向事主了解情况：

- 1、事主的、性别、年龄、国籍、省籍、单位、职业、发案的时间、地点、人员、财物的损失情况；
- 2、犯罪人的特征，包括性别、年龄、面部特征、口音、穿着、携带物品；
- 3、作案经过，包括手段、过程、对话；
- 4、遗留在现场的物证。

三、保安部保护现场：

- 〔一〕划定保护围；
- 〔二〕设定戒备线；
- 〔三〕派专人戒备，制止无关人员进入现场；
- 〔四〕如无特殊情况，让受害人离开现场，并予以隔离保护；
- 〔五〕封闭现场，以免破坏物证和痕迹。

四、抢救伤者：

- 〔一〕现场如有受伤者，要立即送往医院医治；
- 〔二〕保安部应要派专人陪同前往。

五、根据案件性质、情况，保安部部门应立即通知保安部经理，并请示在店最高领导同意后，向公安机关报告案情。

六、保安部应将所有目击者和相关人员进展登记，并暂时请其留下，等待公安机关调查。

七、封锁控制酒店有关进出口，以防犯罪嫌疑人逃离酒店。

八、待公安机关到达后，保安部及现场人员应协助公安机关进展调查。

九、保安部应搜集、复制有关案件调查的全部材料，以备存查。

预防抢劫事件预案

近年来，全国各地屡次发生入室抢劫恶性案件，对银行系统和各单位主管现金部门的平安构置了极大的威胁，为了减少和防止此类案件的发生，现制定我酒店防止入室抢劫钱款的工作预案，望各部门遵照执行。

财务部及各收款点的职工要认清当前的治安形势，提高警觉，增强敌情观念和平安防意识：

一、外币兑换处的员工发现在兑换处附近闲逛的可疑人要及时通知保安部，及时采取措施；对前来要求兑换钱币的客人要让其出示房卡，对非住店客人一律不予办理兑换手续。

二、总出纳室的门要随时保持关闭状态，并将门锁锁好，不准许无关人员进入，员工报销需确认后方可开门，发生各类事件要立即打与中控室人员联系。

三、前台收款处的抽屉要防止存放大量现金，现金超过一万元要及时存入前台保险箱，下班前需立即将现金投入前台保险柜。

四、商品部的收款员要及时将收入的现金交前台结收帐处。

五、各部门如遇抢劫案件发生，在场人员要保持头脑冷静、沉着，切勿惊慌失措，要尽量与犯罪分子周旋，拖延时间，尽快按动手动报警按钮，待保安部警卫人员赶到后，协助警卫人员力争将犯罪分子制服或当场抓获。

六、保安部警卫人员听到手动报警装置报警后，要迅速确定报警位置并立即录像，同时通知外围警卫领班、部门值班人员，领班接到通知后要调动现场最近的警卫人员赶赴现场并调配其他警卫人员到达现场，根据现场情况处理；部门值班人员接到报告后也要尽快赶到发案现场了解情况，组织在场警卫和员工与犯罪分子做斗争。如事态较严重，保安部部门值班应及时通知总机报告总

经理和在酒店的各部门经理到达案发现场，要根据情况，能抓获的抓获，不能抓获的也要采取相应的措施，以尽量防止人员伤亡为前提，尽量保全酒店财产的
平 安 。

应对打架斗殴、流氓滋事、闹事人员平安预案

为加强应付聚众斗殴案件的发生，将酒店人身伤害及财产损失降低到最低程度，特制定本方案：

一、发现在酒店、外有打架斗殴、流氓滋事、闹事时，发现人员应立即报告保安部。在保安部未到来前。应善意奉劝闹事人员。

二、保安部警卫到达后应立即前去制止。如事态较大，闹事人员较多，无法制止时，应迅速用对讲机告知中控室通知酒店值班经理、保安部及各部门值班经理，呼出容包括：地点、人数、使用器械。

三、总机接到保安部中控室后，立即通知各部门值班经理到达中控室了解情况，并赶赴现场。

四、各部门值班经理迅速赶赴出事现场，同时餐饮部、客房部应派 5 名、工程部、人力资源部各派 2 名部门员工，最好为男性，赶赴现场。〔如闹事人员较多部门应增加派遣人员〕

五、各部门其余人员应看护好自己工作围的物品，以防不法分子趁机作案。

六、各部门现场人员应服从店值班经理统一调度。

七、当殴斗、滋扰、闹事事件难以控制或人员较多的情况下，请示值班经理后拨打报警 110。在 110 到达前应尽可能控制事态开展。保安部警卫应迅速到场戒备，防止损坏酒店物品。如有伤者应予以救助或后交警方处理。

八、110 到达后，各部门人员应配合公安机关对闹事进展控制，对闹事人员进展抓捕。协助警方勘查打斗现场，收缴各种打架斗殴工具。

九、如闹事人员对酒店设施、设备、物品进展损坏，应将殴斗者截留，要求赔偿，现场须保持原状以便警方勘查，并协助警方辩认滋事者。由财务部出具损

坏清单，交于公安机关要求索赔。

十、如斗殴者乘车逃离，应记下车牌、颜色、车型及人数等特征。

应对客人财务丧失被盗的预案

一、酒店发生客人财物丧失被盗

〔一〕保安部中控室当接到酒店人员关于客人财物丧失被盗报警后，应及时通知外围警卫领班，大堂经理赶到出事现场。

1、如丧失时间较短，报案人员确定是外来盗窃人员时，应向保安部中控室说明盗窃人员体貌特征，中控室人员应立即通知各岗位对酒店出入口进展检查，防止盗窃人员逃离酒店。

2、保安部警卫和大堂经理到达现场后应了解客人丧失被盗的经过和有关情况；

3、客人述完毕后做进一步询问，要问清以下情况。

〔1〕丧失物品的名称、数量、特征〔品牌、生产厂家、颜色、质地、体积、形状、购置时间、价值、新旧程度；如是现金，要问清是哪一种货币、票面及其它特征〕；

〔2〕丧失的时间、地点；

〔3〕最后一次见到的时间；

〔4〕丧失前的保管情况〔曾去过什么地方，丧失物品放在哪〕；

〔5〕询问客人对丧失事件的想法、印象；

〔6〕征求客人的意见，是否报警，有何其它要求；

〔7〕让客人填写酒店的“失物报告”。

〔二〕指认现场并做检查：

如丧失事件发生在公共区域，带客人到现场，如发生在客房，要在征得客人同意的情况下，对客房进展细致的检查，以防客人由于记忆的原因误报〔在检

查时,对有价值的现场和可能是犯罪分子遗留的物证、痕迹要注意保护,不要破坏其原貌)。

〔三〕开展调查

- 1、保护现场;
- 2、把与案件有关的人员查清楚,并通知其所在部门,未经允许不准离开酒店
- 3、如客人只要求我酒店协助调查,应根据情况立即找有关人员进展正面谈话,了解情况;
- 4、如调查需要,应及时检查相关人员的更衣柜和有关部位,以便及时发现物证;
- 5、如调查需要,可对嫌疑人员采取相关措施,如隔离、派专人看护、监视、控制等措施。
- 6、调查后由大堂经理与保安部负责人共同和客人解释。

〔三〕经请示部门经理后决定是否报警。

二、客人财物丧失被盗事件发生在酒店以外场所,应做如下处理:

〔一〕如丧失事件发生在酒店出租车上,应了解客人乘坐的是出租车号,或对中控室出租车登记进展查找。如丧失在外来出租车,应帮助客人翻查录像,是否可看到出租车车号,帮助客人查找。

〔二〕如发生在店外及其它公共场所,向客人建议到相关的公安机关去或我们直接报案。

〔三〕如客人要求我店协助调查,应立即展开有关调查,如报告公安机关,我部应积极协助调查。

大型活动人员平安预案

大型活动是指一个营业场所〔餐厅、会议室、夜总会〕参加活动、宴会、会议等人数超过 150 人以上〔含婚宴、生日宴等〕为大型活动，特制定如下预案：

一、保安部应提前详细了解大型活动时间、活动场所、人数、完毕时间等。为警卫提供及时信息，便于有效安排客人车辆、增加岗位及应急准备。

二、活动开场前保安部对活动场所及消防通道进展平安检查，如发现有堵塞应及时清理，保证各通道畅通无阻。协助餐饮部对活动配备的食品进展平安检查。

三、保安部负责对客人车辆进展疏导、安排、检查，确保车辆平安。做好活动外围保卫工作，协助相关部门维护活动现场的平安秩序，做好保工作。

四、餐饮部对大型活动的活动地点应增加效劳人员，应做好对客有效提醒客人，注意观察客人动向、及小朋友的行动，防止造成丧失、小朋友受伤及损坏酒店物品。

五、餐饮部效劳人员对醉酒客人应特关注，应提醒醉酒客人的朋友控制醉酒客人的行为，防止醉酒客人闹事或造成物品损坏、丧失。

六、活动完毕后，保安部中控室应及时通知外围警卫对客人车辆进展疏导。并安排人员应对活动现场、消防通道进展平安检查，消除平安隐患，检查是否有客人遗留物品。

建筑施工现场平安生产预案

一、建筑施工承包方〔或酒店工程部〕应与酒店签定施工合同，明确施工平安责任〔酒店工程部应制定平安规章制度〕。

二、建筑施工承包方〔或酒店工程部〕应制定完善的施工管理规定及施工平安责任书。施工人员应严格遵守施工规定及责任书各条款。

三、施工现场应设立现场负责人，加强对施工现场的平安检查。

四、酒店应明确酒店中控室为平安应急，设立平安应急小组，指定应急车辆，配备一定量的应急药品，确立应急时去往的医院。

五、如施工现场发生事故，处理程序为：

〔一〕现场有关人员应立即报告施工现场负责人，及酒店保安部中控室，并迅速采取有效措施组织抢救，现场负责人应尽快报告施工工程经理。

〔二〕如造成人员伤亡，应立即抢救伤员，拨打急救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失或派车将伤员送往医院进展救助。

〔三〕保安部接到通知后立即到达现场了解情况，帮助抢救。并立即通知保安部值班及部门经理。

〔四〕如事故较严重，保安部人员经请示部门经理报告酒店总经理，要求施工现场立即停工，平安警卫人员应立即保护现场，取得部门经理、酒店领导同意后向公安机关报案或自行调查。公安机关人员到达后配合其进展调查取证，做好善后处理工作。

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/657161053064006113>