

酒店突发事件应急预案

酒店突发事件应急预案篇 1

一、指导思想严格执行《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》，建立酒店预防和控制的处理机制。

迅速、及时、准确积极开展度假区防控肺炎紧急情况的处置工作，最大限度的降低损失，有效保障员工及宾客生命安全，切实维护度假区稳定和社会安定。

二、组织领导机构

(一)成立防控新型冠状病毒肺炎工作应急领导小组,统一领导整个度假区新型冠状病毒肺炎应急处置指挥工作，领导小组成员如下组长副组长成员

(二)应急领导小组主要职责

- 1、制定防控新型冠状病毒肺炎急预预案；
- 2、建立健全新型冠状病毒肺炎防控责任制，检查督导度假区各部门落实新型冠状病毒肺炎防控措施；
- 3、出现安全紧急情况时，负责指挥协调相关人员迅速到达现场，采取相应的应对措施；
- 4、安排人员开展相关的预防和实施救助工作；
- 5、根据情况及时控制事态进一步发展，及时上报政府相关职能部门及上级酒管公司；
- 6、指挥协调相关部门做好善后处置工作；
- 7、负责收集上报信息，及时做好登记及上报工作。

三、目标任务

1、关于员工保障宣传和普及新型冠状病毒肺炎的防治知识，提高员工的自我保护意识。一线员工上班必须佩戴口罩，引导员工注意保持良好个人卫生习惯，员工宿舍保持干净通风 15-30 分钟，合理安排员工餐保证员工饮食均衡，提高员工自身抗病毒能力。特别关注了解部门员工近期有无往返武汉的，春节期间返乡及去外地的员工进行宣导，一定要叮嘱他们做好出行防范准备工作，本着对自己对大家负责的态度，一旦出现身体不适，第一时间向部门领导及酒管公司、市防控中心汇报；

2、关于酒店度假区管理完善各类新型冠状病毒肺炎报告机制，做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。所有员工每日上岗前必须由部门负责测试体温，身体状况合格后方可上岗。同时要求所有员工如果发现客人或员工反应发烧、四肢酸痛、咳嗽等相应症状时，必须第一时间劝导客人或员工去附近医院就诊，同时第一时间上报领导，并保持后续关注。对于去医院就诊后被医院留院待确诊的员工，酒店将严格按照当地疾控中心要求做好酒店后续密集接触者隔离等卫生防护消毒工作；建立快速反应和应急处理机制，及时采取措施。确保冠状病毒肺炎不在酒店范围内蔓延；

3、关于度假区客人保障前厅部加强对入住客人 ****地的询问，对武汉疫区宾客加强体温检查和申报，准确记录客人的联系信息等资料；对于酒店宾客，我们将竭尽所能提供服务与支持，严格按照当地疾控中心要求，做好酒店公共区域的消毒卫生安全保障，时刻提醒入住客人做好防范措施，提高健康防范意识；一旦发现发热患者立即通知领导小组和亲属送医就诊，及时对患者所在公众场所进行彻底消毒，并立即报告应急领导小组，积极疏导客人精神压力，从容应对，全力保障广大入住宾客的安全与健康；

4、加强环境卫生治理。各部门要组织员工对责任区域的环境卫生进行大清扫，对关键的公共及客房卫生间、粗加工间、厨房等进行定期消毒，餐饮器具严

格按照食品卫生管理要求落实消毒工作，做好消毒记录，同时对通风不畅场所保持通风；

5、厨房在加工食品过程中一定要彻底烹饪食物；处理生、熟食物时，菜刀和砧板一定要分开；厨师在处理生、熟食之间要洗手；禁止售卖野生动物和活禽类。

四、工作原则

1、预防为主、常备不懈。宣传普及新型冠状病毒肺炎防治知识，提高全员防护意识和酒店公共卫生水平，加强日常监测，发现病例及时采取有效的预防与控制措施，迅速切断传播途径，控制疫情的传播和蔓延。

2、依法管理，统一领导。严格执行国家有关法律法规对新型冠状病毒肺炎突发事件的预防、疫情报告、控制和救援工作实行依法管理。

3、快速反应、运转高效。建立预警和恶意意料救助快速反应机制，实行每天零报告制度，增强应急处置能力，按照“四早”要求，保证发现、报告、隔离、治疗等环境紧密衔接，一旦发现疫情，快速反应，及时处置。

五、应急响应

1、应急响应的原则。新型冠状病毒肺炎应急处置要采取边调查、边处理、边核实的方式，有效控制疫情的发展。

2、预防控制措施。

3、响应应急程序。

(1)前厅部设置体温监测机制，所有员工上岗前需测量体温，无发热等现象方可上班。外来宾客由前厅部大堂副理对客人实施体温检测。

(2)发现有发热现象的疑似新型冠状病毒肺炎患者，对外部人员通报其体温情况，并禁止其进入度假区区域；对酒店员工，通报其提问情况，要求其检测就医，同时通知所在部门负责人，一旦确诊。启动应急预案。

(3) 一旦发生突发事件，酒店领导小组在第一时间向市防控指挥部和上级酒管公司应急领导小组报告，并做好应急处置准备。突发事件应急处理工作中，严格执行国务院突发公共卫生应急条例。对在突发事件中玩忽职守、失职、亵渎、拒不接受的工作任务，借故推诿拖延，擅离职守，临阵脱逃者，按规定给予相应处罚，直至追究法律责任。

(4) 应急处理人员的安全防护，对应急处理人员要采取特殊的防护措施，确保其人身安全。



酒店突发事件应急预案篇 2

1、编制目的

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、危险性分析

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、应急组织机构与职责

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。

（1）现场指挥组：负责指挥调度各部门进行营救，并对现场情况作出评估，制定合理的应对措施；

（2）灭火救援组：负责赶赴现场运用现有消防设施进行灭火或控制火势，等待消防人员进行扑救，并配合医务人员抢救伤员；

（3）警戒组：负责封锁现场，对受影响区域进行警戒，确认伤亡数字，尽可能减少对酒店的人员及经济的损失；

（4）设备管理组：负责确保酒店内所有的大型机电设备正常运作，切断受火灾影响区域内的电源及燃气，确保整栋酒店的消防应急用电；

（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、预防与预警

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

(1) 当火灾自动报警系统显示火警信号或楼层火情报告后，消防中心值班人员立即通知值班经理安排义务消防队员赴出事地点，同时坚守岗位，密切注视火警动态；

(2) 义务消防队员接到通知，应立即赶赴现场，确认属火警后，就近按下手动报警按钮，同时通过对讲机向消防控制中心报告火灾情况。通知、组织就近疏散；能自己动手灭火的，迅速开展灭火工作，或就地打开消火栓，展开水带、水枪，等待救援人员的到来。属系统误报，即时通知消防中心值班人员复位；若因设备故障不能当场复原的，应及时通知维修组进行修复；

(3) 消防监控中心值班护管员接到手动报警信号或巡逻护管员的电话报警后，立即通知管理服务中心，并通过电梯对讲机通知电梯中的乘客按下最近楼层的按钮待电梯门打开后迅速撤离电梯，从疏散楼梯撤出大厦；

(4) 管理服务中心首接通知者，应立即通知酒店消防中心或拨打 报警，告知火灾发生的地点、位置、楼层以及是否有人被困；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；

(5) 24 小时值班维修工应立即赶至消防中心：迫降所有电梯，使消防电梯处于消防待用状态；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、信息报告

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；

(2) 建筑物内的人发现火情，及时通过手动报警按钮、消防电话或其它电话向消防监控中心报火警；也可直接拨打 向公安消防队报警；

(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 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、应急响应

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。

（2）通过酒店自身的火灾自动报警系统，及早实现火警的预测和警报。安全保卫部和工程部要采取得力的防范措施，加强对火灾自动报警系统的日常维保，发现故障及时排除，确保系统时刻处于良好状态；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；

2) 组织火情侦察、掌握火势发展情况，确定火场的主要方向，及时召集力量；向各组明确布置任务，检查执行情况；

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；

2) 接到火警、火灾扑救的命令，带上灭火器材和救生、破门工具（多层还应根据着火地点消防设施配备情况，选择带上消防水带和室外消火栓专用扳手等灭火器材和救援器材），第一时间赶到现场，按照现场指挥人员的统一安排，从疏散楼梯快速上到着火层和相邻的上下层，迅速展开水带，接上水枪和消火栓，先打开消火栓，再打破消火栓按钮，启动水泵，开始灭火和控制火势蔓延；

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；
- 2) 负责供电设备安全的维修工第一时间切断着火楼层的电源，必要时切断整个大楼的非消防电，并确保消防应急用电；
- 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；
- 2) 按消防中心的消防广播指挥的疏散顺序，负责现场群众从楼梯疏散，疏导、护送客人和员工有秩序地疏散至安全区；
- 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火警电话请求专业消防队进行援助。

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/685023013210012100>