其他治安案件应急处理预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.应急处理	①接到报告，当班店长/管家应和相关人员及时赶赴现场。 ②如事态不能控制，应及时报告公安部门，拨打“110”，并尽力保护好现场。 ③ 事态可以控制，应当积极劝阻、防止事态扩大。	①酒店协助公安部门人员，尽快制止事件扩大。
2.事件处理	①员工接到炸弹威胁、绑架、索要赎金或勒索等威胁（电话），应询问来电者并记录下列内容：来电者性别、大致年纪、口音、炸弹什么时候引爆、通话时背景噪音（音乐、车辆等）。 ②接到邮寄的可疑包裹，应将包裹放在平坦的表面上，不要试图打开包裹。 ③ 遇到客人被强奸，先保证受害者由一名同性别的酒店员工陪同或由其家人陪同；如果怀疑有使用迷奸药，在警方调查完毕之前勿给受害者进食任何液体，以免稀释体内药物残留成分。 ④遇到示威或抗议人群，尽量不要让示威者进入酒店；尽可能避免同他们发生冲突；店长与组织者或领导者对话，请求人群避开酒店：“非常抱歉，这里是营业场所，请不要惊吓了客人，以免造成不必要的损伤，请各位原谅。” ⑤遇到抢劫或持械抢劫或绑架人质避免起正面冲突。员工可按照要求交出现金或其他物品。然后在保证自身安全的情况下按动联网报警警报；店经理保留监控录像，以获取证据，及时通知保险公司；做好客人的安抚工作，可以说：“请不用担心，警方正在处理，局 面已经得到控制，请各位回房休息，以免出现不必要的损伤，请各位原谅。” ⑥发现散发非法宣传品，在可能的情况下将可疑人和非法宣传品阻留。对散落在地的非法宣传品，全部收缴，并上交店长。	①处理事件过程中，避免影响酒店正常运营。
3.善后处理	①事件处理结束后，尽快恢复正常运营。 ②妥善处理住店客人的相关帐务。	店内尽可能缩小知情范围。

	③前台要有纸质存档文件夹，事件处理结束后应当填写《安全事故记录表》 ④在处理的同时，还应根据公司颁布的《紧急事件汇报制度》进行向上级领导汇报。	