宾客死亡应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事件报告	①接到报告，当班负责人第一时间赶赴现场。 ②第一时间了解客人入住期间情况，查看监控，便于判断死因，。 ③立即报告店长，店长赶赴现场。 ④立即拨打“110”电话，报告警署。 ⑤向现场证人了解情况，作好记录。	①内部纪律规定，事件情况不得传播 ②召集在场员工紧急会议要求员工封锁消息
2.事件处理	①向公安人员汇报发现宾客死亡的经过，提供证人证词。 ②提供尸体移离酒店的最佳线路，由酒店专人陪同并控制，避免不利影响。	①　各路口安排人员等待公安人员要求关闭警灯警笛，从后场进入酒店，减少影响度 ②移尸线路应远离宾客 ③与事发房间同楼层/隔壁房间的客人，尽量安排到其他楼层和房间
3.善后处理	①经公安部门同意后，安排清理现场。 ②注意房间及用品消毒和处理。 ④　其他善后事宜。 ④做好内部保密工作，防止消息外传整理。 ⑤对外界询问由指定人员统一作答。 ⑥对境外人士必须报告当地的“出入境人员管理处”。 ⑦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 AQBG-08-01》。 ⑧酒店在处理的同时，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。	①客人帐务处理。 ②安抚员工，消除影响。 ③事故房间视情况暂停出售几天。 ④关注媒体人员是否到现场。 ⑤如门店已投保险，都要报保险公司处理，保留证据，具体理赔流程，参考《保险公司理赔流程》。