宾客突发疾病及传染病应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.普通病人	①接到客人提出就诊要求，首先询问客人姓名、房号、性别和病情。 ②询问客人需要酒店提供的帮助。 ③询问客人是否需要去医院就诊，如需要，迅即帮助客人与医院联络，协助就诊。 ④通知餐厅注意饮食调理。	
2.重症病人	①接到报告值班经理第一时间赶赴现场探视病情，征得客人同意后，向急救中心呼救，并指派员工护送。 ②避免惊扰其他宾客。 ③客人在医院治疗期间，指定专人代表酒店进行探望和慰问。 ④与医院保持联系，了解客人最新病况。 ⑤妥善处理宾客帐务。	
3.传染病人	①发现传染病人，立即与医院联系避免员工靠近，由专人在客房门口看管客人。 ②劝阻客人进入酒店任何公共场所，直到医院人员到达。 ③与有关方面联系采取对相关场所进行消毒。 ④避免惊扰其他客人，影响酒店正常经营。 ⑤做好内部保密工作，防止不良影响。 ⑥妥善处理客人帐务。	①注意保密和谨防传染。 ②对接触过传染病人的员工，必须进行专业消毒和观察，发现问题及时与医院联系和诊治。
4.善后处理	①前台要有纸质存档文件夹，突发事件处理结束后应当填写《安全事故记录表AQBG-08-01》。	

	②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。	