宾客意外受伤应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.应急处理	①接到报告，值班经理及相关人员立即赶赴现场，了解情况。 ②视情况建议宾客前往医院做进一步检查。	①接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。 ②这时的表情应当严肃认真，不能微笑接待，少解释多听客人讲话。
2.事故处理	①如伤势严重，征得客人同意，安排专人陪同宾客去医院治疗或拨打急救中心“120”。 ②向店长汇报突发情况。 ③掌握客人伤情的最新情况。 ④客人治疗期间，指派专人代表酒店探望和慰问客人。 ⑤如客人受伤是因酒店缘故造成，应视情况，酒店将酌情给与客人适当的补偿。 ⑥如事态严重，店长必须及时向上级领导汇报，妥善处理事故，防止事态扩大。	
3.善后处理	①妥善处理客人帐务 ②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》 ③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》。