醉酒、闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事件报告	①接到报告，当班店长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如事态可以控制，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处理事件过程中，避免影响酒店正常运营。 ②对酗酒闹事、斗殴者，先确认是否酒店宾客。如非酒店客人，驱逐出店。 ③如确认是酒店客人，应平息客人，妥善处理。 ④对赌博、色情、吸毒事件，报告相关部门。 ⑤处理暴力事件要有自我保护意识，必要时可以采取正当防卫措施。 ⑥如果有人员伤亡，立即送往医院救治。	
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。 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 AQBG-08-01》 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。	①酒店内尽可能缩小知情范围。