突发停电、停水、停气应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.接报与抢修	①值班经理与工程人员第一时间赶到现场。 ②了解突发事故的原因和影响范围。 ③及时报告酒店当班经理和店长。 ④组织抢修。	①当事故超出酒店修理的能力时，应积极与相关部门联系，取得支持。
2.安抚客人、维持秩序	①统一口径，及时与客人联系，报告相关情况，取得客人理解。 ②采取补救措施，努力维持正常运营。	①安抚客人，减少投诉。 ②如客人提出赔偿，按投宿处理程序执行。
3.事故处理	①在突发停电时，启用应急照明。 ②增设保卫力量维持秩序。 ③应急处理电梯、水泵房、煤气灶具和电脑系统。 ④在突停电使，前台必须立即在 PMS 系统中打印相关报告，并安全推出系统。 ⑤采取特殊补救措施。 ⑥掌握维修进度情况。 ⑦视情况告示宾客。	①酒店客房与危险场所禁止使用明火作为应急照明。 ②公共部位，如使用蜡烛，须做好安全防范。 ③告示客人时首先要考虑对客服务，尽可能减少影响，并代表酒店向宾客表示歉意和慰问。 ④打印住店客人信息，确保客人离店结帐的准确性。
4.善后处理	①根据影响程度确定弥补方案。 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（恢）复供电、水、气后应及时进行安全检查，防止电器故障、漫水和煤气泄漏。