突发水管爆裂应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事情报告	①接到报告当值班店长/管家与工程人员立即赶赴现场控制事态发展。 ②快速了解事故情况及受损程度。	
2.事故处理	①组织人员关闭水阀、切断电源。 ②抢救财物。 ③排水。 ④安抚客人。 ⑤检查周围房间及楼下房间有无受到影响。 ⑥清理现场，尽快恢复正常运营。	
3.善后处理	①对造成的损失进行评估和拍照。 ②与客人协商赔偿和补偿事宜。 ③向客人道歉。 ④了解水管爆裂原因，检查相同类型的水管，防止事故再次发生。 ⑤尽快联系落实修复因事故而受损的设备。 ⑥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》。 ⑦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意现场资料的收集，必要时可向投保酒店财产保险公司理赔，具体参考《保险公司理赔流程》。 ②对客人的赔偿处理，可按各级权限处理。