电梯故障应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.报告和现场处理	①发生电梯故障，当班店长/管家和工程人员需第一时间赶赴现场。 ②确保电梯内无人员。 ③如有人困梯，应设法安抚客人并尽快将客人解救出来。 ④安抚并慰问客人。	①无论电梯发生何种故障或火灾、停电、进水发生，需第一时间确保无人困梯。 ②如发生有人困梯，酒店应与困梯客人保持联系，以防客人惊慌。 ③解救宾客时，须把电梯停位至楼层；并防范电梯突然启动，造成人员伤亡。
2.故障处理	①查找原因，联系电梯供应商尽快维修，电梯需要报维保，要专业人员比如工程电梯供应商来操作。 ②在电梯口告示宾客电梯暂停使用。 ③如有人员伤亡，立即组织抢救。 ④跟踪修理情况，尽快恢复正常运营。 ⑤维修结束后，应由维修人员出具检修报告。	①电梯维修中，一定要有告示，以防客人误入。 ②维修中要严防电梯突然启动，误伤人员。 ③如伤亡情况严重，应立即及时向上级领导报告。
3.善后处理	①如造成宾客人员伤害或财物损失，应与宾客协商赔偿和弥补事宜。 ②指派专人代表酒店向困梯客人致歉。 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。	