各类自然灾害事件应急处理预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事件报告	①酒店现场第一安全责任人向上级领导报告。 ②确定是否向政府相关部门报告。	①现在第一安全责任人指：事故发生时现在职务最高行政人员。 ②工作人员不要惊慌失措。
2.事件处理	①立即通知酒店相关人员临时组织救援小组。 ②安排救援工作。 ③准备与启用应急用具。 ④店长及时赶到，接管指挥救援。视事故轻重判断，是否宣布停止营业。 ⑤保护客人和工作人员的人身和财产安全。 ⑥向客人进行解释，处理好客人投诉。 ⑦协助和听从政府相关救援部门开展救援工作。	① 临时救援组可以采用酒店义务消防队员。 ② 事件处理中遇交接班期，任何员工应当参与救援事件，不得擅自离店。 ③ 尽量减少和避免人员伤亡和财产损失。将一切损失降到最低。 ④ 发现人员伤亡情况立即联系救护医院。
3.善后处理	①听从政府相关部门，是否可以清理现场和恢复营业。 ②已造成损失的，取证、整理资料，向保险公司索赔。 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 组织员工开会，查找和分析原因。 ② 总结经验，认真做好记录。 ③ 通知兄弟酒店，取经学习，使各酒店有充分经验和能力处理自然灾害事件。
4.常用应急电话	公安 110；火警 119；医疗急救 120；气象问讯 969221 、12121 气象报灾 969229；民防 962962； 房屋维修 962121； 燃气服务 95598； 水务热线 962450 （以上自然灾害包含但不限于台风，地震，暴雨等）	