

商超安保应急预案(通用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

商超安保应急预案篇一

1. 在大厦范围内无论何时、何地，大厦员工一旦发现火情，都有责任立即向消防中控室报警。
3. 电话报警时，不要惊惶失措，要沉着冷静，语言清晰的将火情发生的所在区域、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡、报警人姓名、部门、所在位置报告消防中控室。
4. 关闭火场附近的电源、煤气开关及门窗。
5. 切勿高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱，要保持冷静，只有经消防总指挥授权才可向“119”报警。

灭火总指挥根据火灾现场情况适时下达如下命令：

1. 启动消防泵、喷淋泵、配合火场灭火。
2. 打开排烟防火阀启动排烟风机，排除火场烟雾。
3. 关闭中央空调，和新风系统，防止火势漫延。
4. 切断失火区域的电力供应，电梯降首层。
5. 开启正压送风机，向消防疏散楼梯输送新风。

6. 命令工程部关闭天然气总开关。

7. 下达向119报警命令。

8. 下达疏散命令。

1. 中控室接到报警电话时要详细记录报警人姓名，部门及发生火灾的确切位置及燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

2. 中控室接到电话报警或消防主机报火警，立即通知备勤警员到现场确认，查清下列问题：

(1) 火情发生的具体位置、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

(2) 火源是什么，是电器起火还是其它原因。

(3) 确认火情时应注意，不得莽撞开门，要先试一下门体的温度，如果正常可开门检查，如门体温度高，可确认内有火情，此时房内如有人，应先设法救人，开门时注意不要把身体正对开门处，视情况进入。

(4) 确认火情后，立即将信息反馈给中控室。

商超安保应急预案篇二

停电应急预案 一、组织机构 组长： 副组长： 成员：

二、日常工作由 负责。三、停电应急处理方案（一）正常停电 1、万能工

贴停电通知，通知有关部门作好停电前的准备工作。

(1) 根据实际情况将停电内容公示客人，提示客人做好停电准备。

(2) 提前根据客人住店情况准备并打印好一定数额的发票，以备客人退房所需。

(3) 提前20分钟将登记系统电脑内容进行保存，并进行扫描、登记系统关闭，改手工登记，以备公安机关查询。

(4) 及时保存相关营业重要数据，通知各收银点做好停电准备。

3、房务中心

(1) 如果是夜间停电，应为客人准备好应急灯。

(2) 提前检查停电时所必需使用的物品，如：客用品、清洁用品、维修用品、对讲机、应急照明用品等是否准备齐全，保证客人正常使用。

(3) 应在保障安全的前提下进行各项清洁和服务工作，并提前20分钟关闭所有非照明用电电源。

(4) 如客人急需要照明设施，应婉言拒绝，并做好解释工作。防止客人房间出现明火。

商超安保应急预案篇三

酒店应急预案

1、停电预案 事故停电

事故停电是指外供电线路或酒店用电发生了故障造成的停电。配电值班人员发现停电后，要第一时间询问供电部门停电原因及恢复供电时间并保持联系。店内停电要确定停电区域和范围。电话通知工程部经理和总经理办公室。

工程部安排工程人员到配电室关闭电源并对重要用电设备和部门专人职守。

突然停电时，听从工程部经理的统一安排，不要惊慌并安抚客人及本部门员工不要乱跑、乱挤，以免引起踩踏事故。同时检查因停电是否造成设备损坏。启动应急照明系统并通过广播温馨提示。同时各部门对本部门用电设施、设备关闭电源并进行检查，发现问题及时上报工程部经理。

电梯派维修人员专人职守并与监控室联系。查清所有电梯内有无被困人员情况，并做好安抚疏导工作。

与供电部门联系，确定属严重事故停电，无法立刻恢复时，进行备用线路转换。

供电部门通知恢复用电后，工程部进行测试，确定正常后，工程部经理通知各部门恢复用电，重要设施、设备或部门由工程人员负责送电。

送电完毕，工程部派专人对用电情况进行全面检查，因停电

造成的损坏详细记录，上报并及时维修。

工程部经理于当日将事故过程及处理结果书面报总经理办公室并备案。计划停电

计划停电是指供电部门或酒店对线路进行计划检修而造成的停电

无论何人，接到供电部门电话或书面的停电通知，第一时间通知总经理办公室并确认通知人（部门）电话，停电原因及恢复供电时间。

总办主任立即下发书面通知到各部门，并在员工宣传栏明显位置张贴。

属酒店内部因维修要停电的，应提前两天汇报，总经理办公室按（）要求下发通知。

各部门接到通知后，做好各项准备工作及客人的解释工作，电梯停放一楼，电脑要提前关闭以免数据丢失，检查应急照明并备手电筒或其他照明工具。

工程部使用备用线路供电，进行转换前要告知各部门做好准备后再进行线路转换，转换完毕电话查询各部门供电情况。

奖罚办法

调查事故原因，如属于人为事故、违反操作规程、日常检查不到位等，当事人负主要责任，部门负责人负连带责任，造成设备、设施损坏的照价赔偿。

属于故意破坏，依法追究刑事责任，赔偿损失。

紧急情况电话通知，通知人要告知对方部门、姓名并问清部门接电话人姓名并做好书面登记，因通知不到或接到通知未作出相应准备，按酒店相关规定予以处罚。

书面通知下发不到位，未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知，要有部门负责人签字确认，并迅速做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

发现问题不及时上报，或未按要求及时总结上报的，按酒店相关规定予以处罚。

夜间发生上述情况应及时向值班经理汇报，值班经理参照上述程序进行处理，同时报总经理办公室，隐瞒不报按酒店相

关规定予以处罚。

2. 停水（水质污染）应急预案 停水原因

供水部门因维修等，书面或电话通知的停水。

文案大全 实用文档

酒店计划维修造成的停水。

水质污染（浑浊、异味）造成的停水。处理程序

酒店维修停水或发现水质污染情况需停水，应先通知总经理办公室，说明停水原因及恢复供水时间。维修停水提前两天通知 总办接到上述通知后立即下发书面通知到各部门并在员工宣传栏明显位置张贴，并联系就近单位做备用水源。

各部门接到通知后，应备足日常用水、饮用水，并检查所有供水设备断电，关闭阀门。

各部门接到供水通知后，要先打开阀门放水30~60秒钟，确定水压、水质无问题后方可饮用。

恢复供水后，工程部安排专人对全酒店用水情况进行检查并做好书面记录。

总经理办公室在恢复供水后，将停水过程，处理结果及出现的问题或损失，以书面形式上报总经理。

发生水质污染状况，原因不能查明的应先切断供水，并向总经理汇报，必要时应通知相关部门确定安全后再恢复供水。

文案大全 实用文档

奖惩办法

停水过程中对事故处理及时，避免重大损失者根据酒店的相关规定予以表彰、奖励。

通知下发不到位，未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知要有部门负责人签字确认，并迅速做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

停水过程中未按规定处理程序进行处理，造成设施、设备损坏、浪费等问题，按酒店相关规定对责任人予以处罚，损失照价赔偿。发现问题不及时上报，事后未按要求及时进行总结上报的按酒店相关规定予以处罚。

夜间发生上述情况，应及时向总值班经理汇报，值班经理按以上程序进行处理同时报告总经理，隐瞒不报按酒店相关规定予以处罚。

3、停气紧急预案 停气原因

供气部门因维修等，书面或电话通知的停气。酒店计划维修停气。

酒店突发泄露等故障造成的停气。处理程序

理办公室。

总办接到上述通知后，立即下发书面通知到各部门，并在员工宣传栏明显处张贴。

突发泄露故障，第一时间通知工程部经理，关闭总阀，事发现场杜绝明火，不准拔插插座或开关电器，工程部迅速到达事发现场，查明泄露位置以及原因并组织维修。

突发重大泄露故障除按（）要求确保现场安全外，应及时与供气部门联系请求支援，必要时人员撤离现场，贵重物资转

移，并成立应急处理小组，配合相关部门现场处理工作（应急小组由工程部、安保部及工程维修人员共同组成）。

各部门接到通知后，用气部门厨房、锅炉按操作程序关闭供气阀门及其他安全隐患，非用气部门应向客人做好解释工作。恢复供气，应由工程部派专人到用气部门送气，严禁私自使用，工程人员确定正常后通知用气部门负责人恢复用气，工程人员仍在现场对用气安全做全面检查并做好记录，恢复用气30分钟后方可离开现场。

用气部门（重点厨房部）要备有液化气罐，并保证应急时能正常使用。

突发泄露故障能冷静应对，保护他人安全，保护酒店财产有

突文案大全 实用文档
出表现的按酒店相关规定予以表彰奖励。

.通知下发不到位未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知要有部门负责人签字确认，并迅速做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

用气部门不按上述处理程序处理的，造成的后果由部门负责人承担。

发现问题不及时上报，事后未按要求及时进行总结上报的，按酒店相关规定予以处罚。

电话通知工程维修人员、安保部经理、电梯所在部门经理、夜间值班经理。

工程部查明原因后，如技术力量等原因无法自己处理，应电话与电梯供应商及时联系共同抢修。

电梯离地面80公分以上不可以放人，需要轿厢到平层位置才可文案大全 实用文档

维修过程中应断掉所有电梯的总电源，防止恢复后电流过大造成电子板损坏。

电梯运行正常后将事故过程，处理结果书面报总经理办公室并备案

5、食物中毒事件应急措施

拨打急救中心电话（120），如中毒者有生命危险且医务人员不能及时赶到，要将中毒者送附近医院并通知中毒者的单位及亲友 保护中毒者所在现场，不要让任何人触摸有毒或可疑有毒的物品（如药物、容器、饮品及食物、呕吐物等）。安排好车位，保证警车和救护车进出通道畅通。将中毒者私人物品登记交警方。

防止闲杂人员围观，发现投毒者或可疑人员，立即扣留，交警方处理

有关资料（包括警车、救护车到达及离开时间，警方负责人姓名文案大全 实用文档

等资料，现场拍照和录像等资料）登记备案并及时上报总经理办公室。此类事件由安保部经理总负责，总经理办公室协助工作。此类事件应尽量减少影响的范围，知情者限制在最小范围，违反者按泄密处理。

6、发生爆炸物（恐吓电话）应急措施 接炸弹恐吓电话处理时办法

任何人接到威胁电话，都应听清来电者的每一个字、噪音及背景声音，以猜测来电者的位置

假装听不清电话，拖延来电者占线时间，以尽量获得更多信息并做好详细记录

电话内容绝对保密并立即通知总经理

为避免人群聚集及防止肇事者在公共场合散布和制造恐慌，应迅速派出保安人员（便衣）到公共场所戒备并在外围进行警戒。确定事件真实性后，应立即报警，请警方处理。应急处理小组和安保部密切配合警方工作。

各部门做好客人及员工的安抚、疏散工作。

文案大全

如现场涉及到电器设备，工程部应配合警方工作。7、恶劣天气（空气污染）应急预案

各部门负责人应坚守岗位，未经允许或接替，不可离岗并对本部门员工做相应安排

工程部应对天棚、外墙装饰、招牌、霓虹灯等进行检查并予以加固

安保部指导停放车辆，避免被散落物砸坏，同时加强警戒，防止坏人乘机作案

大雾、沙尘暴天气驾驶员要安全出车，各部门应紧闭门窗以免造成室内空气污染

酒店内发生斗殴一般有客人之间、员工之间或员工与客人之间等情形，要分别对待处理

员工之间由酒店部门经理立即制止，并停止当事人工作，事态严文案大全 实用文档

重的电话通知安保部协同处理

员工与客人之间要将员工劝离现场，控制事态发展，并向客人道歉，取得谅解

如不听劝阻，场面难以控制，应迅速报告公安机关并向总经理办公室汇报

如酒店物品损坏，应将斗殴者截留，要求赔偿，如有伤者予以急救后交警方处理

保护好现场，以便警方勘查。如斗殴者逃离，应记下体貌特征、车牌号码、颜色、人数等

酒店员工坚守各岗位，不得围观 9 罢工事件应急措施

总经理办公室、人力资源部立即赶到现场，调查起因，并进行说服工作

说服教育无效，应通知安保部，派人协助将罢工者集中到指定地点

避免与罢工人员发生冲突，同时注意因罢工人员情绪激动，而造成的伤人或损坏物品等行为。

相关部门迅速抽调人力补位，确保营运正常。

事态平息后，调查原因，分清责任，书面报总经理进行最后处理。故意闹事，蓄意制造混乱的带头人，可报警，交警方处理。

文案大全 实用文档

文案大全

商超安保应急预案篇四

事故停电是指外供电线路或酒店用电发生了故障造成的停电。配电值班人员发现停电后，要第一时间询问供电部门停电原因及恢复供电时间并保持联系。店内停电要确定停电区域和范围。电话通知工程部经理和总经理办公室。

工程部安排工程人员到配电室关闭电源并对重要用电设备和部门专人职守。

突然停电时，听从工程部经理的统一安排，不要惊慌并安抚客人及本部门员工不要乱跑、乱挤，以免引起踩踏事故。同时检查因停电是否造成设备损坏。启动应急照明系统并通过广播温馨提示。同时各部门对本部门用电设施、设备关闭电源并进行检查，发现问题及时上报工程部经理。

电梯派维修人员专人职守并与监控室联系。查清所有电梯内有无被困人员情况，并做好安抚疏导工作。

与供电部门联系，确定属严重事故停电，无法立刻恢复时，进行备用线路转换。

供电部门通知恢复用电后，工程部进行测试，确定正常后，工程部经理通知各部门恢复用电，重要设施、设备或部门由工程人员负责送电。

送电完毕，工程部派专人对用电情况进行全面检查，因停电造成的损坏详细记录，上报并及时维修。

工程部经理于当日将事故过程及处理结果书面报总经理办公室并备案。计划停电

计划停电是指供电部门或酒店对线路进行计划检修而造成的停电

无论何人，接到供电部门电话或书面的停电通知，第一时间通知总经理办公室并确认通知人（部门）电话，停电原因及恢复供电时间。

总办主任立即下发书面通知到各部门，并在员工宣传栏明显位置张贴。

属酒店内部因维修要停电的，应提前两天汇报，总经理办公室按（）要求下发通知。

各部门接到通知后，做好各项准备工作及客人的解释工作，电梯停放一楼，电脑要提前关闭以免数据丢失，检查应急照明并备手电筒或其他照明工具。

工程部使用备用线路供电，进行转换前要告知各部门做好准备后再进行线路转换，转换完毕电话查询各部门供电情况。

奖罚办法

调查事故原因，如属于人为事故、违反操作规程、日常检查不到位等，当事人负主要责任，部门负责人负连带责任，造成设备、设施损坏的照价赔偿。

属于故意破坏，依法追究刑事责任，赔偿损失。

紧急情况电话通知，通知人要告知对方部门、姓名并问清部门接电话人姓名并做好书面登记，因通知不到或接到通知未作出相应准备，按酒店相关规定予以处罚。

书面通知下发不到位，未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知，要有部门负责人签字确认，并迅速做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

发现问题不及时上报，或未按要求及时总结上报的，按酒店

相关规定予以处罚。

夜间发生上述情况应及时向值班经理汇报，值班经理参照上述程序进行处理，同时报总经理办公室，隐瞒不报按酒店相关规定予以处罚。

2. 停水（水质污染）应急预案 停水原因

供水部门因维修等，书面或电话通知的停水。酒店计划维修造成的停水。

水质污染（浑浊、异味）造成的停水。处理程序

酒店维修停水或发现水质污染情况需停水，应先通知总经理办公室，说明停水原因及恢复供水时间。维修停水提前两天通知 总办接到上述通知后立即下发书面通知到各部门并在员工宣传栏明显位置张贴，并联系就近单位做备用水源。

各部门接到通知后，应备足日常用水、饮用水，并检查所有供水设备断电，关闭阀门。

各部门接到供水通知后，要先打开阀门放水30~60秒钟，确定水压、水质无问题后方可饮用。

恢复供水后，工程部安排专人对全酒店用水情况进行检查并做好书面记录。

总经理办公室在恢复供水后，将停水过程，处理结果及出现的问题或损失，以书面形式上报总经理。

停水过程中对事故处理及时，避免重大损失者根据酒店的相关规定予以表彰、奖励。

通知下发不到位，未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知要有部门负责人签字确认，并迅速

做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

停水过程中未按规定处理程序进行处理，造成设施、设备损坏、浪费等问题，按酒店相关规定对责任人予以处罚，损失照价赔偿。发现问题不及时上报，事后未按要求及时进行总结上报的按酒店相关规定予以处罚。

夜间发生上述情况，应及时向总值班经理汇报，值班经理按以上程序进行处理同时报告总经理，隐瞒不报按酒店相关规定予以处罚。

3、停气紧急预案 停气原因

供气部门因维修等，书面或电话通知的停气。酒店计划维修停气。

酒店突发泄露等故障造成的停气。处理程序

无论任何人接到供气部门电话或书面停气通知，第一时间通知总经理办公室并确定通知人（部门）电话，停气原因及恢复供气时间。酒店计划维修避开营运高峰期，并提前两天以书面形式报总经理办公室。

总办接到上述通知后，立即下发书面通知到各部门，并在员工宣传栏明显处张贴。

突发泄露故障，第一时间通知工程部经理，关闭总阀，事发现场杜绝明火，不准拔插插座或开关电器，工程部迅速到达事发现场，查明泄露位置以及原因并组织维修。

突发重大泄露故障除按（）要求确保现场安全外，应及时与供气部门联系请求支援，必要时人员撤离现场，贵重物资转移，并成立应急处理小组，配合相关部门现场处理工作（应急小组由工程部、安保部及工程维修人员共同组成）。

各部门接到通知后，用气部门厨房、锅炉按操作程序关闭供气阀门及其他安全隐患，非用气部门应向客人做好解释工作。恢复供气，应由工程部派专人到用气部门送气，严禁私自使用，工程人员确定正常后通知用气部门负责人恢复用气，工程人员仍在现场对用气安全做全面检查并做好记录，恢复用气30分钟后方可离开现场。

用气部门（重点厨房部）要备有液化气罐，并保证应急时能正常使用。

突发泄露故障能冷静应对，保护他人安全，保护酒店财产有突出表现的按酒店相关规定予以表彰奖励。

.通知下发不到位未在明显位置张贴，责任由总办负责人承担。下发到各部门的通知要有部门负责人签字确认，并迅速做出反应，否则按酒店相关规定予以处罚。

用气部门不按上述处理程序处理的，造成的后果由部门负责人承担。

发现问题不及时上报，事后未按要求及时进行总结上报的，按酒店相关规定予以处罚。

电话通知工程维修人员、安保部经理、电梯所在部门经理、夜间值班经理。

工程部查明原因后，如技术力量等原因无法自己处理，应电话与电梯供应商及时联系共同抢修。

维修过程中应断掉所有电梯的总电源，防止恢复后电流过大造成电子板损坏。

电梯运行正常后将事故过程，处理结果书面报总经理办公室并备案

5、食物中毒事件应急措施

拨打急救中心电话（120），如中毒者有生命危险且医务人员不能及时赶到，要将中毒者送附近医院并通知中毒者的单位及亲友 保护中毒者所在现场，不要让任何人触摸有毒或可疑有毒的物品（如药物、容器、饮品及食物、呕吐物等）。安排好车位，保证警车和救护车进出通道畅通。将中毒者私人物品登记交警方。

防止闲杂人员围观，发现投毒者或可疑人员，立即扣留，交警方处理

有关资料（包括警车、救护车到达及离开时间，警方负责人姓名等资料，现场拍照和录像等资料）登记备案并及时上报总经理办公室。此类事件由安保部经理总负责，总经理办公室协助工作。此类事件应尽量减少影响的范围，知情者限制在最小范围，违反者按泄密处理。

6、发生爆炸物（恐吓电话）应急措施 接炸弹恐吓电话处理时办法

任何人接到威胁电话，都应听清来电者的每一个字、噪音及背景声音，以猜测来电者的位置

假装听不清电话，拖延来电者占线时间，以尽量获得更多信息并做好详细记录

电话内容绝对保密并立即通知总经理

为避免人群聚集及防止肇事者在公共场合散布和制造恐慌，应迅速派出保安人员（便衣）到公共场所戒备并在外围进行警戒。确定事件真实性后，应立即报警，请警方处理。应急处理小组和安保部密切配合警方工作。

各部门做好客人及员工的安抚、疏散工作。

如现场涉及到电器设备，工程部应配合警方工作。7、恶劣天气（空气污染）应急预案

各部门负责人应坚守岗位，未经允许或接替，不可离岗并对本部门员工做相应安排

工程部应对天棚、外墙装饰、招牌、霓虹灯等进行检查并予以加固

安保部指导停放车辆，避免被散落物砸坏，同时加强警戒，防止坏人乘机作案

大雾、沙尘暴天气驾驶员要安全出车，各部门应紧闭门窗以免造成室内空气污染

酒店内发生斗殴一般有客人之间、员工之间或员工与客人之间等情形，要分别对待处理

员工与客人之间要将员工劝离现场，控制事态发展，并向客人道歉，取得谅解

如不听劝阻，场面难以控制，应迅速报告公安机关并向总经理办公室汇报

如酒店物品损坏，应将斗殴者截留，要求赔偿，如有伤者予以急救后交警方处理

保护好现场，以便警方勘查。如斗殴者逃离，应记下体貌特征、车牌号码、颜色、人数等

酒店员工坚守各岗位，不得围观 9 罢工事件应急措施

总经理办公室、人力资源部立即赶到现场，调查起因，并进

行说服工作

说服教育无效，应通知安保部，派人协助将罢工者集中到指定地点

避免与罢工人员发生冲突，同时注意因罢工人员情绪激动，而造成的伤人或损坏物品等行为。

相关部门迅速抽调人力补位，确保营运正常。

事态平息后，调查原因，分清责任，书面报总经理进行最后处理。

商超安保应急预案篇五

为全面贯彻落实xxx安全第一，预防为主，综合治理xxx的方针，增强酒店整体应对安全生产事故的应急处置能力，减少火灾事故造成的损失和危害，构建安全、舒适的酒店环境，保障人身和财产安全，制定本预案。

企业概况

危险性分析

(1) 酒店业经营的特点如下：

酒店为开放式经营管理，具有人员密集、流动性大的特点，酒店内各项饮食娱乐配套设施齐全，客房数量多，装修富丽堂皇，酒店还配有各种大型机电设备，确保酒店的正常经营。

(2) 火灾危险性分析：

酒店大厦主体为框架结构，总建筑面积大，楼高层数多，建筑立面复杂。由于酒店配有厨房、高低压配电房、锅炉房、

发电机房、化学品仓库、油库等危险源，加上客人和员工的一些不安全行为和酒店设备设施的不安全状态，容易发生火灾。一旦酒店发生火灾，烟、火蔓延途径多，容易形成立体火灾，疏散困难。由于客房内有大量的织布用品，火势在短时会迅速增大，如不及时扑救，火势扩大，将难以控制，届时将造成严重的人员伤亡。如果重点部位发生火灾及爆炸事故将会使设备损坏、营运瘫痪、人员伤亡将更加严重，造成巨大的经济损失及不良的社会影响。

应急组织体系

酒店火灾事故应急组织体系图。

指挥机构及应急行动组

指挥机构

火灾事故应急救援指挥系统启动后，成立由酒店安委会、事发酒店自身的安委会共同组成的应急现场指挥部，安委会主任任总指挥，酒店主管安全工作的第一责任人任副总指挥，酒店高级管理人员和安全主任等为成员。现场指挥部及时召集相关单位专职安全管理人员组成专家组，负责火灾事故现场的应急救援策划工作，为指挥部出谋划策。

应急行动组

为提高火灾事故应急救援效率，迅速展开工作，根据应急救援行动的实际要求，成立五个基本应急行动组，应急行动组由酒店安委会所有成员组成，分成现场指挥组、灭火救援组、警戒组、设备管理组、疏散维护组。现场指挥组由酒店主管安全工作的第一责任人担任组长；灭火救援组由酒店安全主任担任组长；警戒组由保安部经理担任组长；设备管理组由工程部经理担任组长；疏散维护组由行政总监担任组长。

(5) 疏散维护组：负责紧急疏散受火灾影响的人群，对酒店内的客人及员工进行疏导，避免引起恐慌，安抚伤员及其家属的情绪。

预防和监控

酒店消防中心实施24小时值班监控制度，充分利用酒店的火灾自动报警系统对各个部位实施严密监控，一旦出现报警立即派巡逻队员前往火警现场确认，同时，坚守岗位，密切注视火警动态。加强酒店消防设施的日常维护保养，出现故障及时排除。酒店保安部平时要加强巡楼制度，对重点保护部位或由于维修不及时失去技防保护的区域实施严格巡查，发现火灾隐患及时报告，使人防和技防有效结合，共同发挥作用。

预警行动

(5) 24小时值班维修工应立即赶至消防中心：迫降所有电梯，使消防电梯处于消防待用状态；立即切断大厦的市电电源并及时启动备用发电机确保应急供电；立即切断大厦的煤气总阀；检查消防水源是否充足；检查消防设备是否处于良好待用状态；并配合消防中心值班护管员密切监视消防设备运行状态，若有消防设备无法联动，及时采用手动方式强启设备。

火灾报警方式

酒店建筑发生火灾主要采取如下几种方式报火警：

(1) 建筑物内火灾探测器（如烟感、温感）自动向消防监控中心报火警；

(3) 消防监控中心值班人员接到火警并确认后，要在第一时间拨打xxx119xxx向公安消防队报警。与此同时，还要立即通知酒店大堂副理、安全主任、安全保卫部门负责人、酒店安

委办等领导。

酒店集团火灾报警程序

酒店集团火灾事故报警程序图。

火灾事故应急联络电话

消防专用报警电话：119

急救电话：120

公安接警电话：110

交通疏导：122

酒店集团24小时值班电话：

各酒店总机：

保安部值班电话：各酒店总机转值班经理

主管领导电话：

应急原则

（1）保障人民群众的生命安全和身体健康是应急工作的出发点和落脚点。通过采取各种措施，建立健全应对火灾事故的有效机制，最大限度减少因火灾事故造成的人员伤亡。

（2）通过酒店自身的火灾自动报警系统，及早实现火警的预测和警报。安全保卫部和工程部要采取得力的防范措施，加强对火灾自动报警系统的日常维保，发现故障及时排除，确保系统时刻处于良好状态；加强消防检查，杜绝火灾隐患，尽一切可能防止火灾事故的发生。对无法防止或已经发生的

火灾事故，尽可能避免其造成恶劣影响和灾难性后果。

(3) 酒店高级管理人员要加强对义务消防队伍（主要是保安人员）的应急训练和演练，紧紧围绕火灾初期五分钟，切实提高义务消防队伍在五分钟内应急反应能力和实战能力，真正做到早发现、早报告、早控制，打造一支xxx召之即来、来之善战xxx的火灾快速反应队伍。

(4) 火灾应急过程中，始终坚持xxx统一指挥、统一行动xxx的应急思路，坚持火灾现场最高领导指挥制，坚持让最了解火情的领导担任前沿指挥官，坚持让能最大限度调用应急力量和资源的领导担任最高指挥官。

(5) 鉴于高层酒店xxx垂直距离高、扑救困难、火灾蔓延速度快xxx的特点，酒店消防控制中心立足自救，充分利用建筑自身的消防设施，充分利用自己打造的应急队伍，自己动手快速扑救初期火灾，快速疏散被困群众，快速报警救援。

基本响应程序

(1) 酒店发生火灾，酒店安全保卫部为第一响应小组，首知火警人员应迅速通知酒店安全保卫部所有人员赶至现场。酒店安全主任应立即启动酒店现场应急处置机制或现场处置方案，在公安消防队还未到来之前迅速组织自有力量对初期火灾实施有效扑救和人员疏散。

(2) 酒店安全主任迅速将所有员工分成五个应急行动组，即指挥组、灭火救援组、警戒组、设备组、疏散救护组，并明确各小组人员分工，各负其责。

指挥组响应程序

1) 由管理服务中心主任担任灭火救人工作总指挥，保证通讯畅通；

3) 公安消防队到达现场时，及时向公安消防队报告火情，并将指挥权及时移交给公安消防队领导，服从统一指挥，按照统一部署带领员工执行。

4) 打开消防中心的消防广播，供指挥人员按疏散顺序指挥大楼内的人员从消防通道疏散。

灭火救援组响应程序

1) 由义务消防队员担任，由护管班长任组长；

3) 若有人被困火中，首先以救人为第一目的；

4) 在不明火势大小的情况下，采取谨慎的态度和安全的操作方法；

5) 若有爆炸危险源，应及时清理，消除危险源。

警戒组响应程序

1) 由酒店保安人员担任，负责发生火警、火灾的大厦或多层外围的警戒；

2) 第一时间清除进入大厦消防通道的路桩阻挡，保持消防通道的畅通，引导消防车行进；

3) 阻止围观的群众靠近着火的建筑物周围，防止灭火和救人时须打烂的玻璃从高空掉落下来，造成不必要的伤害。

设备组

1) 由设备维修人员担任，维修主管任组长，按照各自的分工，各就各位；

3) 负责煤气设备安全的维修工必须在第一时间切断相应的煤

气总阀；

4) 负责水泵运行的维修工到水泵房观察消防水泵的运行状况，必要时，强启消防泵；

5) 在消防中心应留一名维修工，随时根据消防中心监视信号，应急处理不能运行的消防设备，通知关闭相应楼层总电源，并保障消防设备正常工作。

疏散和救护组响应程序

1) 接到火情通报，立即到现场，保证疏散通道及安全出口畅通；

3) 逐间客房检查，核实疏散人员是否安全撤离火灾现场；

4) 对受伤的人员进行简单的包扎和处理，对重伤者，联系救护车并护送到医院进行抢救。

扩大响应

火灾事故发生后，酒店消防控制中心必须在第一时间内响应，及时启动酒店现场应急处置机制，组织自有应急力量扑救和控制初期火灾，疏散被困群众。与此同时，酒店消防控制中心还必须在第一时间内拨打xxx119xxx火警电话请求专业消防队进行援助。

当酒店安全保卫部自有应急力量无法在第一时间内控制住初期火灾时，现场指挥组应当机立断快速作出启动更高一级应急预案的决定，立即向酒店申请援助，酒店负责人接到申请后应立即启动酒店级火灾应急预案，立即组成火灾应急现场指挥部，就近调动附近酒店或邻近单位的应急力量投入到应急行动中去。指挥权上移后，酒店安全主任应积极配合火灾应急现场指挥部的应急救援工作。

若还是无法控制火灾蔓延，应立即申请启动集团级或当地政府级预案，并充分调动自有的应急力量和资源，积极配合集团或当地政府参与火灾事故的应急处置工作。

处置措施

（5）请记住我们的身份是义务消防员，我们的第一任务是疏散救人，然后才是扑救初期火灾，协助专业消防队员，千万不可一时逞强，要首先保护好自己，佩戴必要的防护器具，掌握必要的火灾自救逃生和急救知识。

（1）扑灭火灾后，警戒组应保护火灾现场；

（3）大堂副理应安排清洁人员清理地面水渍，走廊地毯；

（4）恢复供电前，负责电气设备安全的维修工应确保损坏线路已恢复正常。

酒店义务消防队的装备：

消防服，消防帽，消防鞋，防火手套，空气呼吸器，防毒面具，腰斧头，手电筒，灭火器，担架，消防太平斧头，医药箱，湿毛巾，撬棍，消防水带，水枪，逃生绳索，插孔电话。

其它装备

运输车辆，救护车辆，对讲机，通讯设施等。