

# 医院科室突发事件应急预案(大全9篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 医院科室突发事件应急预案篇一

### 一、基本情况：

为丰富校园文化生活，构建和谐校园，学校决定举办XXXX年“元旦”文艺会演。

- 1、活动时间xxx年12月28日13时
- 2、活动地点：学校三楼体育馆
- 3、参加人员：七、八年级段师生

### 二、安全工作领导小组及责任：

组长

副组长

成员

老师对演出活动所有师生的安全负总责，负责整个活动的统筹指挥。

老师具体负责活动期间的安全保卫工作，安排保卫人员进行安全巡逻，做好各安全出口的值守工作。

各小组成员应本着居安思危、防患于未然的安全意识，高度重视，坚守岗位，认真负责。要定人定岗负责，维护好整个活动秩序，加强巡视、检查，确保活动安全开展。

各班主任对本班学生安全负责。活动前应积极做好安全宣传教育工作，教育参赛学生服从教师的指挥，遵守纪律，维护秩序并清点人数；活动期间要亲自带队，坚持活动的全过程，做好各位老师责任分工。所有教师应共同负起整个庆祝活动安全责任，密切配合，统筹协作，确保整个活动的安全。

### 三、事故应急处理：

1、活动期间如发生突发情况，须紧急疏散由安全领导小组统一指挥，在场所有班主任及教师要参与管理好学生，稳定情绪，注意避免随意奔跑，互相冲撞，拥挤踩踏，带领学生就近安全出口有序撤出。

2、如发生意外伤害，在场教师应马上向安全小组汇报，据安排控制局面，及时把伤员送医院治疗，控制参与人员，调查妥善处理。

## 医院科室突发事件应急预案篇二

### 一、指导思想：

为了提升多彩的校园文化氛围，我校将于12月27日晚18:30分在学校操场举办“元旦”文艺演出，学校全体师生将参加此次活动。为了及时妥善处理本次文艺晚会发生的安全紧急事件，提高紧急事件的快速反应和协调水平，有效保障师生生命财产安全，维护本次晚会正常的演出秩序，按照上级有关部门的要求和文艺演出工作的需要，特制定本安全事故应急预案。

成立文艺演出应急处理指挥领导小组名单如下：

组长：

副组长：

成员：

## 二、主要职责：

- 1、指挥有关老师立即到达规定岗位，采取相应的应对措施。
- 2、安排老师开展相关的抢险排危或实施求救工作。
- 3、根据需要对师生进行疏散，并根据事件性质，及时报请上级有关部门。
- 4、根据需要对现场采取控制措施。

## 三、工作目标：

- 1、通过对教职工、对学生进行安全、自救自护教育，牢固树立安全责任意识，切实提高师生员工的安全自我防护能力，确保师生健康和文艺演出工作的顺利。
- 2、完善风险防范制度及重大安全事故信息监测报告网络，做到及时发现、及时报告、及时处理，确保我校文艺演出圆满成功。

## 四、各类人员安排表：

### 1、安全组：

总负责人：蒲光乾

班级负责人：各班班主任

门卫负责人：曾明红民警1人成员：卢光国、吴正中

晚会现场负责人：朱鹤成员：何沁吴永发李言文

缪文明陈天墨颜文钦卢汉康

## 2、文艺汇演组

负责人：

成员：

## 3、后勤服务组

负责人：

成员：

## 4、接待组

负责人：

成员：

## 5、安全保卫及治安巡逻组

负责人：

成员：（派出所民警10人）

缪文明陈天墨颜文钦卢汉康

安全保卫及治安巡逻人员主要任务和职责：

（1）全体安全保卫人员要有高度的责任心，思想要重视，对

安排的各项工要作要尽心尽职，不可有丝毫的马虎，以确保本次活动的顺利进行。

(2) 维护学生行进途中和进出场时的秩序，以确保安全。

(3) 维护演出过程中的场内秩序，不要让学生随意的走动，要确保场内场外有人看守，以保证演出的顺利进行。

(4) 全体安全保卫人员要增强安全意识，发现事故苗头，要及时汇报，及时处置。

## 6、医疗救护组

组长：

## 7、突发事件善后处理组

组长：

组员：

## 8、考勤：

## 9、各班负责教师：

几点具体要求：

1、学校召开全体教师会，要求教师提高安全防范意识。班主任召开班会，加强学生安全教育工作。

2、班主任是班级安全纪律工作第一责任人，科任教师是班级安全纪律工作第二责任人。各班主任必须随班管理，不得随意离开，其他科任教师也要随班管理。班主任要加强安全教育，学生不得随意走动，不站立观看。

3、演出结束时，全体同学应坐在座位上，由政教处具体安排退场的顺序。

4、演出结束后，各班学生要求由本班负责教师带队排队回教室，班主任要在教室清点本班人数。

5、演出结束后，如有家长需接走学生，要经班主任同意并由家长签名后方可离开。

6、全体教师要有高度的安全意识，如发现异常情况要及时汇报，并及时作好处置。

## 五、安全事故抢险救灾应急预案。

### （一）、重大突发事件

#### 1、报警程序：

（1）当事人报告学校相关负责人。

（2）根据事件需要，经领导同意后由专人上报相关部门。

#### 3、处置措施：

（1）接报后安全保卫及治安巡逻人员和有关人员迅速赶到现场控制局面。

（2）组长按照程序打电话向领导报告。

（3）组长根据事态严重程度，边处置情况边向到场领导汇报。

（4）如有人员受伤，立即送往医院进行救治。

（5）如是殴斗事件，除迅速控制局面、平息事态外，应将双方主要负责人和有关人员带离现场，其余人员驱散。

(6) 如是意外事故，应尽快组织人员抢救，将受伤者送往医院抢救。

(7) 如是社会人员来校闹事且较为严重的，立即拨打黄华派出所电话“4553044”报警。

#### 4、注意事项。

(1) 各级领导遇事一定要冷静，果断采取措施。

(2) 处理的原则是：迅速平息、减轻伤亡、保护学生、控制事态。

(3) 严格控制社会闲杂人员和家长进入校园

## 医院科室突发事件应急预案篇三

组长：园长

副组长：副园长

成员：×××

责任人员：职责范围内的相关人员

### (一) 特大事故应急预案

1. 切断各楼层的电源。

2. 发生火灾，迅速搬离危险品、易燃易爆物品，先以灭火器灭火；火势蔓延，急向“119”消防指挥中心报警。发生失盗或其它灾害急打“110”，并组织有效抢救。

3. 迅速向突发事件领导小组报告。

4. 开通全部安全通道，组织幼儿迅速撤至安全地带。
5. 配合消防、医院等单位，做好自救工作。
6. 保护现场，做好有关人证、物证的记录。

## （二）暴力或抢劫事件应急预案

1. 来人不履行登记手续，强行闯入，门卫应力加阻止，不得放行。
2. 来人闯入园内，应立即电话通知有关部门领导，及时将闯入者清逐出门。
3. 园内发现不法分子袭扰、行凶、行窃、斗殴、抢劫、劫持人质、放火、破坏财物，应立即采取下列处置方法：

（1）迅速拨打“110”报警。

（2）迅速报告幼儿园突发事件领导小组。

（3）对不法分子进行劝阻或制服，保护在场师生安全。

（4）立即将受伤师生送往医院进行救治。

（5）作好师生的思想工作。

4. 记录不法分子的体貌特征和其他犯罪情节，收集不法分子施暴的凶器，保护好现场。
5. 组织园内力量，配合上级有关部门，做好善后工作。

## （三）突发公共卫生事件应急预案

当社会上出现流行疫病时，幼儿园应加大防控力度，幼儿中

出现与该病相似病症时，班长要马上上报，并及时与家长取得联系，在家长的陪同下去医院诊治，一经确认是传染病或疑似传染病时，幼儿园要采取下列措施：

1. 建立重大、紧急疫情信息报告制度，对已发生或可能发生的传染性、流行性疾病，或发现不明原因的群体性疾病，及时向卫生防疫部门和市教育局报告，听取卫生防疫部门的处理意见。
2. 对该幼儿所在班级及任课教师办公室进行布控，对全园公共场所，尤其是布控区域进行严格的消毒。
3. 杜绝患传染病幼儿带病来园。幼儿康复后来园时，必须有医院诊断证明、康复证明，不存在传染危害后，方可入园。
4. 幼儿园要根据上级有关部门的要求，采取必要的防范及保护措施。对传染性、流行性疾病做到早发现、早报告、早隔离、早治疗，切断传播途径，防止交叉感染和扩散。

#### （四）幼儿园其它突发事件应急预案

1. 发生其它突发事件，当班领导、教师要第一时间到位指挥。
2. 让幼儿在教室静候，坚决阻止幼儿在教室起哄，或走出教室相互追逐推搡。
3. 马上安排过道指挥和其它照明用具。
4. 及时与有关方面联系，说明具体情况。
5. 若园内电路出现问题，可能的情况下，应及时维修，若不能修复，应组织幼儿有秩序地离开教室。
6. 突发事件发生后，第一个接警者或首位发现者，应以师幼利益、幼儿园利益为重，无条件地承担组织、指挥、抢救、

控险、报警等任务，如接警后拖延、推委应视作玩忽职守。

7. 对突发事件，任何人不得临阵退怯，更不得采取事不关己的回避态度。

8. 突发事件发生后，相关部门和有关责任人员在事发初或应急处理中都要随时向园长报告突发事件的有关情况，不得隐瞒。

9. 突发事件解决后，相关部门和有关责任人员要向园长书面报告突发事件的处理情况。

## 医院科室突发事件应急预案篇四

xx幼儿园将于xx日举行xx联欢活动，为确保活动顺利开展，保障幼儿及家长的人身安全，特制定此安全预案。

一、基本情况：

1、活动时间□xxxx年xx月xx日

2、活动地点□xx幼儿园操场

3、参加人员□xx幼儿园全体幼儿及其家长

二、安全责任、措施：

成立安全工作领导小组：

组长：

副组长：

组员：

保安：

安全工作领导小组对本次活动中所有幼儿的安全负总责，负责整个活动的统筹指挥，具体负责活动期间的安全保卫工作，负责处理活动中发生的一切意外事故，及遇突发事件的现场指挥、处理、救护及安抚工作。重大意外事故第一时间内上拨打110或120处理，并报相关部门。小组成员应本着居安思危、防患于未然的安全意识，高度重视，坚守岗位，认真负责。

1、全组要定人定岗负责，维护好整个活动秩序，加强巡视、检查，确保活动安全顺利开展。

具体安排如下：

2、活动前做好音响调试、场地安排、设计等工作，为活动顺利开展做好准备。

3、购备卫生、保健药品，随时救护意外伤害人员，提供饮水。

4、各班教师对本班幼儿的安全负责。活动前应积极做好安全宣传教育工作，教育本班的幼儿及其家长服从教师的指挥，遵守纪律，维护秩序；做好各位老师责任分工。活动结束后，由家长带幼儿回家。

5、加强到各班协助安全管理的人员和所有教师应共同承担起整个活动安全责任，密切配合，统筹协作，确保整个活动的安全。

6、教师进行发动宣传，指导家长配合教师做好安全工作。

三、事故应急处理

1、活动期间如发生突发情况，由安全领导小组统一指挥，在

场所有教师要管理好幼儿，稳定情绪，注意避免随意奔跑，互相冲撞拥挤以及踩踏事故。

2、活动现场由罗小红、陈宝容陈冬梅购备医药用品，安排卫生救护人员，应急处理意外事件。

3、各班教师应及时了解本班幼儿的身心健康情况，若发现患病或不适宜者应及时安排休息。

4、如发生突发事件，与会领导、老师、后勤人员应积极救护，严禁擅离职守，先行撤离。

## 医院科室突发事件应急预案篇五

为确保师生生命安全和正常的教育教学活动，预防学生楼梯踩踏事故的发生，根据本校实际情况，特制定预防学生楼梯踩踏事故应急预案：

### 一、组织机构及其职责

学校防止楼梯拥挤踩踏事件应急处置领导小组：

组长：

副组长：

成员：各班主任

组长工作职责：及时听取事故情况汇报，立即召集领导小组成员研究、制定处置对策，及时向上级报告情况，负责整个事故的应急处置工作。

副组长工作职责：在组长的统一部署下，负责指挥有关人员开展事故现场救援，事故调查、善后处理等工作。

成员工作职责：

1. 负责维护事故现场治安秩序；
2. 负责事故应急救援的交通保障工作；
3. 负责将事故在第一时间呈报上级有关部门；
4. 组织参与事故的现场处置和调查工作。

## 二、防范准备及措施

1. 进一步加强学生的安全教育，提高学生的防患意识。

各班级要根据各班的具体情况，利用晨会、班会课等时间对学生进行

文明礼仪教育，教育学生上下楼梯靠右行，不拥挤，防止踩踏积压，掌握在遇到危险情况下能自护自救的基本常识。

2. 采取切实有效的防范措施，坚决遏制事故发生。

### (1) 明确各部门及老师楼道安全防范的职责

向学生强调上下楼梯的速度要适可，前后须保持一定的距离，且须靠右行；对值周、值日老师的工作加强督查落实。值日老师按要求准时到岗，认真到位，随时注意学生课间活动的安全。

### (2) 制定学生疏散预案

教师对学生上下楼梯故意打闹等不良现象应给予制止，防止拥

挤堵塞现象的发生。

上课期间，教室前后门都要打开，一旦发生紧急情况发生拥挤踩踏，便于及时组织疏散。

### 三、现场处置及救援措施

(1) 学生在经过楼梯因拥挤而发生踩踏事故时，在场教师要及时切断后面学生的通行、抢扶被压倒的学生。

(2) 一旦发生踩踏，在场老师要马上报告学校领导，领导接报后，立即组织教师对后面拥挤的学生进行疏散。

(3) 对受伤学生进行逐个了解情况，一般伤情，学校应立即把受伤的学生送到当地医院检查治疗，有严重受伤者，学校要立即拨打“120”请求救助，将重伤学生送到指定医院救治。

### 四、事故报告、要求及现场保护

#### (一) 报告程序要求：

1. 事故发生后，有关人员拨打“120”急救电话外，必须立即向学校报告，再由学校在第一时间报市教育局。

2. 任何隐瞒不报、谎报、故意延迟不报或故意破坏事故现场的，按国家有关规定对有关负责人和直接责任人给予行政处分。

#### (二) 事故现场保护

事故发生时，在组织抢救工作的同时，要严格保护事故现场，妥善保存现场重要痕迹、物证。

## 医院科室突发事件应急预案篇六

一、成立“预防校园拥挤踩踏事件”应急工作领导小组。

组长□xx(园长)

副组长□xx(书记)□xx(业务园长)□xx(保育园长)

组员：各部门负责人、各主班教师

## 二、机构职责：

1、加强领导，健全组织，强化工作职责，制定应急预案和落实各项措施，完善工作机制和应急保障系统。

2、领导小组成员要识别容易出现踩踏的风险所在，重点防范，运用各种形式，加强对幼儿行为规范教育、安全教育、遵守秩序教育、增强幼儿的自我保护意识。

3、领导小组成员要经常性地对幼儿园教学和生活设施、设备以及场地、房屋和设备进行安全检查，发现隐患要立即整改；要确保走廊、楼道的畅通。

4、健全幼儿园各项规章制度。

5、安全负责人履行值日工作职责，坚守幼儿园，有事外出必须告知另外安全负责人，或请其他负责人代履行值日工作职责。

6、办公室印制全园教师通讯录，并定期核对电话号码，确保通讯录中能有一个电话畅通。班主任要在身边常备家长通讯录。

7、幼儿密集出入时，每楼层安排一名教师维持秩序(白天值班教师负责)：

三楼楼梯口□xx二楼楼梯口□xx一楼楼梯口□xx

### 三、教师职责及对幼儿的安全教育要求。

- 1、各班主任要经常对幼儿进行文明礼仪教育，教育幼儿上下楼梯时要靠右行，不要拥挤，防止踩踏积压等不安全事故的发生，对有这样现象的幼儿要给予批评教育，责令其改正错误行为。
- 2、上下楼梯的教师要对幼儿上下楼梯故意打闹等不良现象给予制止，防止拥堵现象的发生。
- 3、在上课期间，教室门都要打开，一旦发生拥挤踩踏或者火灾等问题，便于幼儿及时有效地疏散。
- 4、幼儿在经过楼梯发生踩踏等安全事故时，所在教师要及时组织疏导，防止事故进一步扩大。
- 5、一旦发生踩踏等安全事故，值班教师或现场老师要马上报告园长，同时根据伤情拨打120急救电话，组织送往最近的医院进行抢救处理。
- 6、教师都有责任教育幼儿遵守幼儿园规定，特别是对上下楼道应该注意安全的问题要经常讲，以引起幼儿的高度重视。
- 7、上课期间一旦发生火情，所有老师都有责任及时报告园长，并负责组织好本班幼儿，做好疏散等工作，还要马上组织人力抢救，但不能要求幼儿走近危险地方；要及时切断电源和火源，防止火势的进一步蔓延。要及时电话报警(电话：119)。同时组织幼儿疏散，防止损失扩大。
- 8、在出现紧急情况的时候，在场的教师和值班人员要注意按照应急疏散指示、标志和图示进行合理正确的疏散幼儿。
- 9、要学会正确使用消防设备，及时扑灭火灾。

10、未依法履行安全职责，违反安全规定的行为或违反本规定的，经有关部门的认定，由幼儿园依照有关规定对责任人员给予行政纪律处分或者其他处罚。因渎职、失职或者管理失控发生事故，造成恶劣影响的，由有关管理部门和公安机关依照有关法律法规予以处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

#### 四、应对突发事件处置预案

发生事故后，目击者要立即向领导小组反映，领导小组立即启动应急预案，所有成员必须立即赶赴现场组织抢救。同时，迅速拨打电话报警并向上级主管部门报告，请求援助。报告应该包括以下信息：事故发生的时间与地点、种类、程度、危害；已采取和准备采取的应急行动。

发生事故后，领导小组按以下原则组织师幼进行紧急疏散：

1、发生突发事件后立即吹哨报警(由xx负责)，安全领导小组迅速组织全校师幼疏散逃生。

2、具体疏散工作安排：

(1)课余时间各班班主任负责指挥本班幼儿疏散，上课时间由授课教师负责指挥幼儿疏散。

(2)按楼层由底到高的顺序依次逃生：一楼幼儿在教师的指导下直接到操场，二楼层的幼儿成二列纵队依次逃离。

(3)每楼层安排一名教师维持秩序(值班教师负责)。

(4)操场指挥员：各班班主任

(5)紧急疏散后集中地点：

楼道疏散下来的幼儿按指定线路到操场集合，但不能影响其它班级的通过路线。

### 3、疏散要求与注意事项：

(1)听到幼儿园发出的警报声后，全园师生立即快速、安全进行疏散。

(2)疏散集合地点：全部幼儿按做操位置在操场集中。

(3)疏散顺序：教师指挥幼儿按计划安排依次快速、安全下楼，不能抢先下楼，以免发生拥挤践踏事故。

(4)疏散过程中如果发生意外伤害，首先进行简单救助，为伤员包扎伤口，然后安排专人进行护理并送到医院救治。

## 医院科室突发事件应急预案篇七

按照上级有关部门的要求，为维护学校师生人身安全，有效处理学校应急、突发治安事件，使学校损失降到最低限度。特制定元旦期间安保工作的应急预案（突发治安事件应急预案）。

### 一、组织领导

学校应急、突发治安事件应急领导小组。

组长：

成员：

领导小组下设办公室，办公室设在校长办公室□xx任办公室主任□xx协助管理，统一指挥和组织学校应急、突发治安事件的处理工作。

## 二、统一调度

根据突发应急事件的具体情况和要求，领导小组办公室主任可以随时调集人员，调用物资及交通工具，各部门必须全力支持和配合。

## 三、突发治安事件的报告

(1) 报告制度实行学校一把手负责制。

(2) 学校发生或发现突发治安事件后，必须在5分钟内向教育局报告，并及时向政府、公安、交警、卫生、消防等相关部门报案请求援助。学校本着“先控制、后处置、救人第一，减少损失”的原则，果断处理，积极抢救，指导现场师生离开危险区域，保护好学校贵重物品，维护现场秩序，做好事故现场保护工作，上交学校突发安全事故有关材料，做好善后处理工作。

(3) 学校接到突发治安事件报告后，带班领导负责根据事故具体情况及时向县教育行政主管部门汇报。领导小组成员在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处理工作。组长负责全面指挥，副组长负责人员调集，检查到位和工作落实情况，配合组长工作。所有人员到现场后，按职责各就位立即开展工作。

(4) 对缓报、瞒报、延误有效抢救时间并造成严重后果的责任人，将从严予以纪律处分和行政处分。

## 四、突发治安事件的处置

(一) 外来暴力侵害事故

外来未经允许者强行闯入校（园），学校保安人员不得放行，向其发出警告，并应尽力将其驱逐离开学校附近范围。对不

听劝拒者或遇突发不良分子袭击、行凶等暴力侵害时，紧急报告带班校长，同时立即启动如下应急程序：

(1) 分管综治校长立即报警110请求援助。

(2) 校长指挥有关人员立即赶到出事地点应首先采取有效措施全力制止、制服，使之停止侵害行为。及时控制事态、保护现场为公安部门勘查证据提供方便。

(3) 总务处负责联系医院，请求“120”支援并落实车辆。一名分管校长带领总务后勤人员负责驱散围观群众，分散堵塞进入校门通道的车辆。一名保安人员，负责到路口引路接“110”、“120”车辆。

(4) 校医对受伤师生及时紧急止血、初步救治、护理。

(5) 一名分管校长带领德育处、教务处人员积极配合公安部门做好调查取证工作。采取有效措施，做好善后处置工作。

## (二) 住宿学生夜晚突发受侵害事故

值班人员通发现有人进入宿舍或进入宿舍附近范围时，应立即启动如下应急程序：

(1) 立即打通“110”或学校值班室电话□xxxx□如已经有人进入宿舍不方便打电话报警，可通过手机、小灵通发信息的方法报警。平时要注重对师生进行突发事件的应急处理和自我保护的常识教育以及快速应急反应、紧急撤离及自我救护的演练。

(2) 警卫立即赶往事发地点的同时报告值班校长。在赶往学校的同时，值班校长把简要情况电话报告教育局领导。

(3) 立即采取得力措施有效制服、控制侵入人员，制止其侵

害行为。如万一入侵人员以学生为人质控制宿舍，应以学生的生命安全为重，先控制事态不要激怒对方，更不要擅自行动，待公安部门赶到后处置。

(4) 所有住校教职员工赶往事发地点。安抚学生、维持秩序、保护现场，待公安部门勘察取证。

(5) 保安人员驱散围观群众、安抚学生家长，不得让其进入校（园）。

(6) 任何人未经授权不得向外界人员反馈情况，以免引起不应有的负面影响和社会舆论。一切以公安部门的结论为准。

### （三）交通安全事故

平时，各级部、班主任要对学生进行交通安全教育，做好交通安全防范。学生进校、出校门，学校保安人员按保卫科规定的职责疏导交通，监护、保护学生顺利出入一中街。学生到家后，要给班主任回电话，到时不回电话，班主任给家长电话，询问情况。若发现、听到学生出现交通安全问题，立即报告带班校长，同时启动如下应急程序：

(1) 分管安全的校长立即组织人力（校医、抢险人员）、物力及车辆前去援助。

(2) 校长指挥有关人员立即赶到出事地点首先采取有效措施全力抢救人员，同时联系有关交通、安全部门协助处理现场，做好善后工作。

(3) 总务处负责联系医院，请求“120”支援。

(4) 校医对受伤师生及时紧急止血、初步救治、护理。

(5) 一名分管校长带领德育、教务处人员积极配合公安部门

做好调查取证工作。采取有效措施，做好善后处置工作。

## 医院科室突发事件应急预案篇八

为了有效应急处置学校内可能发生的拥挤、踩踏安全事故，确保事故处理工作高效、有序地进行，最大限度地减轻事故造成的损失，切实保障师生的生命安全，维护学校和社会稳定，促进学校教育工作的正常开展，特制订本方案。

### 一、领导机构与职责：

#### 1、机构设置：

##### 1) 学校成立严防拥挤踩踏事故发生安全工作领导小组：

组 长：

副组长：

组员□xx及各班主任

2) 领导小组下设办公室，全面负责日常工作及领导小组交办的事宜，办公室设在综治办公室，由康目桃任组长。

3) 监督检查组：由德育处康宋光负责日常的监督检查工作，办公室及领导小组成员随时督察。

4) 医疗救护组：当发生安全事故应立即向就近医疗机构发出医疗求援，拨打“120”医疗抢救电话。要及时果断将受伤人员送到医院抢救。主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。并向主管领导汇报。

#### 2、机构职责：

## 1) 领导小组职责：

全面领导学校拥挤踩踏事故安全工作，根据上级文件精神及学校实际，研究制订工作意见，并对办公室、预防检查小组工作提出指导性意见。

统一指挥拥挤踩踏安全事故处理，协调各方力量进行应急救援。统一组织事故善后处理工作，落实整改措施，尽快恢复学校正常教育、教学生活秩序。

定期组织学校拥挤踩踏安全工作总结、研讨，形成评估和反馈意见，并负责对学校拥挤踩踏安全工作的年度考核与评价。

## 2) 办公室职责：

下发上级有关文件和本办制订的各项文件、通知，指导下属各相关部门或人员实施应急处理预案。

接到事故报告，立即向领导小组(组长)报告，随时掌握应急处理进展情况，协调各方关系，具体负责人员调度，组织后勤保障，保障应急处理工作的有序进行。根据工作计划和领导小组的指示，在学校有计划有组织地开展拥挤踩踏事故安全的宣传预防演练工作，并组织人员对开展工作的情况进行定期和不定期的检查，及时向领导小组反馈检查情况，提出阶段性工作建议。

## 二、日常工作开展：

1、完善制度。在上级下发有关制度和工作意见的基础上，要求对本校拥挤踩踏事故安全制度进行全面修订完善，并上报。

2、强化督查。在领导小组的具体指导下，由办公室牵头，以各项安全制度落实为重点，结合学校其它安全工作，进行定期和不定期的督查，督查结果以通报全体教职工。

3、落实职责。校长为学校拥挤踩踏事故安全第一责任人，安全监督员、值周教师、上课教师为直接责任人，管理人员和相关工作人员分别在自己的岗位职责内负责，实行学校拥挤踩踏事故安全事故责任追究制。

4、加强教育。加强对广大师生宣传教育，要组织开展丰富多彩的活动，如团队活动、主题班会、黑板报等多种途径和形式对学生深入开展预防拥挤踩踏事故的专题教育，让学生充分认识发生拥挤踩踏事故的主要原因、严重后果及其防范措施，了解在楼梯间打闹、搞恶作剧的危险性。增强安全意识，提高自觉性和责任感。

5、添置设备。学校要对照配备标准，逐步完善和提高照明等设施的配备。

### 三、事故应急处理。

1、报告制度。安全事故发生后必须及时报告。具体为：师生发现有学生受伤，打电话、口头向学校行政值周报告，再由行政值周逐级报告；发现较严重事故，应立即向领导小组(组长)报告，由领导小组向上级教育部门及当地政府报告，同时立即启动学校安全应急预案。在事故处理中根据实际情况建立定时报告制度。

2、救援措施。一旦发生较严重学校安全事故，由校长负责救援指挥。校长应当机立断，立即启动学校应急预案，按照预备方案，各就各位，组织救援行动。初步摸清情况，彻查事故原因，并建立相关名册。

3、医疗求援。学校发生较严重拥挤踩踏安全事故，应立即向就近医疗机构发出医疗求援，并拨打“120”医疗抢救电话。要及时果断将受伤人员送到医院抢救。主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。

4、联系家长。学校发生较严重拥挤踩踏卫生安全事故，应及时与学生家长取得联系，如实说明情况，不盲目猜测。做好学生家长思想安抚，防止过激行为发生。设立家校联络处，及时解答家长提出的问题，力所能及地为家长做好服务工作。妥善处理相关问题，确保问题的解决。

5、人员调度。事故应急处理人员由领导小组组长统一调度，办公室具体安排，必要时可向卫生、公安部门抽调人员支援事故处理。明确分工，落实职责，听从指挥，确保到位。

6、信息公开。保障广大师生和家长在事故发生和处理过程中的知情权，及时、准确做好信息公开，并如实向上级部门汇报，不瞒报、谎报。对一些谣传也要及时澄清，避免不必要的误解。

#### 四、事故责任追究。

1、对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究。

2、对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究。

3、对事故处理中的玩忽职守、推委扯皮等影响应急方案顺利实施的行为进行严肃追究。

4、对事故责任人进行责任追究，违犯刑律由公安司法部门对相关管理者实行连带责任追究，追究刑事责任。

## 医院科室突发事件应急预案篇九

副组长：张会军、刘志鹏、冯涛

组员：李志伟、徐鹏、刘红杰、刘树生、刘涛、李旭升、邱庆军发生突发事件，在处理小组成员到达之前，由总值班经理负责处理。

## 二、处理各种突发事件应急措施：

### 1、抢劫案件应急措施：

（1）当酒店发生抢劫案件时，如劫匪持有武器（指枪械），在场员工应避免与匪徒发生正面冲突，保持镇静，并观察匪徒的面貌、身型、衣着、发型及口音等任何特征。如劫匪未持有武器且有足够人手可以制服匪徒时，则等待适当机会将之擒获交与警方，但决不可草率从事以免造成不必要的伤亡。如监控中心工作人员发现酒店内发生劫案应立即告知部门经理或高值经理，并按指示向110报警。（2）如劫匪乘车逃离现场，应记下其车牌号码、颜色、车款或牌子等，并记清人数。

（3）保护好现场。劫匪遗留的凶器、作案工具等不要用手触摸。划出警戒范围，不要让无关人员进入现场。

（4）如现场在交通要道、公共场所等人多拥挤处无法将劫匪留下的证物留在原处的，应一一收拾起来用塑料袋装好，交给警方处理。

（5）访问目击群众，收集发生劫案的情况，提供给公安机关。同时，公安人员未勘查现场或未处理完毕之前，相关人员不要离开。

（6）在场人员不可向媒体或无关人员透露任何消息，不准拍摄照片（7）如有伤者，要立即送往医院救治，并报告公安机关。

### 2、绑架人质案件应急措施：

（1）当酒店客房发生人质绑架案件时，楼层服务人员应立即向部门经理、高值经理和保安部报告。

(2) 接报后应急处理小组可在事发楼层设立指挥部，并在第一时间报警。

(3) 严禁向无关人员透露现场情况，以免引起客人惊慌和群众围观，导致劫匪铤而走险，危害人质安全。

(4) 尽量满足劫匪的一些合理要求，如送水、送食物，以稳定劫匪的情绪。

(5) 保安、设备人员在附近待命，以便配合公安人员的行动，并划出警戒范围。同时疏散劫匪所在房间上下、左右房的客人，以防劫匪带有爆炸危险物品。

(6) 及时收集、准备好客房的登记入住、监控录像、工程图纸等资料，提供给警方。

### 3、斗殴案件应急措施：

(1) 当酒店内发生斗殴事件时，应立即制止劝阻及劝散围观人群。

(2) 如双方不听制止，事态继续发展，场面难以控制时，应迅速报告公安机关及知会酒店相关部门人员。保安员应迅速到场戒备，防止损坏酒店物品。(3) 如酒店物品有损坏，则应将殴斗者截留，要求赔偿。如有伤者则予以急救后交警方处理。现场须保持原状以便警方勘查，并协助警方辨认滋事者。(4) 如斗殴者乘车逃离，应记下车牌号码、颜色、车型及人数等特征。(5) 协助警方勘查打斗现场，收缴各种打架斗殴工具。

### 4、食物中毒及突发疾病事件应急措施：

(1) 在酒店如发现任何人士有中毒情形，无论是误服或故意服毒，除立即报警外，还需采取以下措施：

a□拨打急救中心电话“120”呼救，如医务人员没有及时赶来，中毒者有生命危险，要将中毒者送附近医院抢救，并通知中毒者的单位或亲友。

b□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）。

c□安排好车位以便警车和救护车到达及离开时用□d□将中毒者之私人物品登记交与警方□e□防止闲杂人员围观。

f□将有关资料（包括警车、救护车到达及离开之时间、警方负责人姓名等资料）登记备案。

j□发现投毒者或可疑人员，立即滞留，交警方处理。

（2）在酒店如有客人出现疾病等现象，处理立即报急救中心外，还应做到a□拨打急救中心电话“120”呼救，如医务人员没有及时赶来，突发疾病这有生命危险，要将病人送附近医院抢救，并通知病人的单位或亲友。

b□保护病人所在现场，不要让任何人触摸可疑的物品（如：药物、容器、饮品及食物、呕吐物等）。

c□安排好车位以便警车和救护车到达及离开时用□d□将病人之私人物品登记□e□防止闲杂人员围观。

f□将有关资料（包括警车、救护车到达及离开之时间、警方负责人姓名等资料）登记备案。

j□发现可疑人员，立即滞留，交警方处理。

5、极端天气（如特大暴雨等）应急措施：

(1) 各工作岗位人员应坚守岗位，未经允许或接替决不可离岗。

(2) 设备部应对天棚、墙外装饰、招牌等进行检查，必要时给予加固。应做好电力设备的保障工作，防止因台风引起线路故障或电击伤人事故。要确保下水道畅通，避免引致水浸。

(3) 保安员要留意和指导车辆停放，避免被吹落物砸坏。同时要加强警戒，防止不法人员趁机作案。

6、发生爆炸物（恐吓电话）应急措施：（1）接炸弹恐吓电话时处理办法：

a□任何人接到炸弹威胁电话，都应听清来电者的每一个字、噪音及其背景声音，以猜测来电者的位置。

b□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，并作详细记录□c□如来电者同意，可将电话转给总经理或高值经理。同时通知保安迅速采取行动。

（2）接到电话后处理办法：

a□对电话内容绝对保密，并立即通知总经理、高值经理。

b□总经理、高值经理接警后应及时向公安机关报告，并召集应急处理小组人员进行磋商。

c□应急处理小组应对事件进行评估并决定是否需要组织人员对炸弹进行搜索□d□通知警方，为了避免人群聚集及防止肇事者在公共场所散布不满和制造恐慌，须迅速派出便衣保安人员到公共场所戒备，同时派出穿制服的保安员进行外围警戒。

e□警方到达现场并开展搜查时，保安部应知会相关部门经理，以配合警方行动。（3）对炸弹搜索的办法：

原则上不允许员工参与对炸弹搜索的行动，但如果员工自愿并在确定风险系数后，可使用相关工具按有关程序进行搜索。

a□ 应急处理小组或保安部经理负责指导正当的搜索行动。

b□ 搜索者在未经确定前不得接触或弄乱任何有可能容纳爆炸装置的包裹、箱子或其它物体。

c□ 如发现情况，应及时报告应急小组或保安部经理。保安部经理接报后须通知警方，并派出保安员对炸弹或可疑物体的区域进行隔离警戒。

a□ 应急小组应密切关注事态的发展，谨慎回答客人的疑问□ b□ 妥善处理客人对炸弹威胁的恐慌。

c□ 配合公安机关进行有关调查并与有关人员保持密切联系。

d□ 如有客人要求与某位权威人士通话，话务员可将电话转给应急处理小组成员□ e□ 酒店情况发生任何变化，话务员须将应急处理小组的指示及时通知各部门经理。

f□ 保安部负责派出人员到危险区附近的入口进行警戒，严禁无关人员进入□ d□ 防止肇事者在公共场所散布不满和制造恐慌。

j□ 如警方到达后，警戒人员应指引他们从后方区域到达事发现场。保安人员须

保持警惕直到紧急情况结束。

h□ 如发生意外有人员受伤时，办公室负责组织人员抢救和疏散□ i□ 如事件现场涉及到电器和机械设备，设备部须配合警方工作。

## 7、酒店客人意外伤害应急措施

目的：客人入住酒店，在日常生活中，难免有一些磕磕碰碰，受到不同程度的伤害，为了保障客人的正常生活，让客人在受到伤害后，能够感受到家的温暖，根据酒店情况，分为两种情况处理。轻度伤害定义：

客人在外部（如下雨、卫生间地面湿滑、洗澡间水温失衡、地毯不平）条件影响下，滑倒、摔跤、烫伤、割伤等，对身体部分造成轻度伤害。处理程序：

1□

酒店客人在酒店范围内受到轻度伤害时。

2□

保安部当班主管立即协同大堂副理到场查看客人伤势情况并安抚客人，第一时间通知总经办。

3□

总经办接报后，立即联系医务人员到场为客人进行医疗处理。根据客人伤势情况，由医务人员向伤者提出合理化建议，如需到医院治疗，由前厅部大堂副理安排专人陪同客人前往。如在夜间，由前厅部派人陪同客人打的前往医院治疗。

4□

根据情况需要，由大堂副理安排餐饮部为客人送果盘一份。

5□

如确认客人在酒店区域内受到轻度伤害，由财务部对客人伤

势作适当评估，上报管理层，并协助客人向保险公司索赔。

6□

客房部负责对现场进行清理。

7□

设备部安排人员检查客人受伤区域的相关设备，对故障设备予以维修。

8□

相关部门做好事后跟进工作。重度伤害定义：

客人在外部（如下雨、卫生间地面湿滑、洗澡间水温失衡、惊慌失措等）条件影响下，滑倒、摔倒、烫伤、割伤等，对身体部分造成重度伤害。处理程序：

- 1、酒店客人在酒店范围内受到重度伤害时。
- 2、保安部当班主管立即协同大堂副理到场查看客人伤势情况并安抚客人。
- 3、根据客人伤势情况：如客人伤势非常严重，由大堂副理立即利用急救箱到场为客人进行简单医疗处理，并通知管理层，同时拨打“120”，由医院派车将客人接到医院治疗。
- 4、根据情况需要，由餐饮部负责配餐，安排专人送餐。
- 5、客房部负责现场的清理工作。
- 6、设备部安排人员对客人受伤区域的相关设备进行检查，对有故障的设备予以维修。

7、大堂副理及时向酒店管理層匯報客人傷勢情況及處理方法，由酒店管理層安排人員負責到醫院看望傷者，向客人解釋原因，並安撫客人。

8、如確認客人在酒店區域內受到輕度傷害，由財務部對客人傷勢作適當評估，上報管理層，並協助客人向保險公司索賠。

9、相關部門做好事後跟進工作。

## 8、酒店客人突发死亡处理程序

目的：酒店員工在日常工作中遇到客人突然死亡事件時，為了使其他客人免受驚擾，維護酒店的利益，減少不必要的麻煩。指導各部門遇到此類事件發生時的工作行為。處理程序：

### 1□

員工在日常工作中遇到此類事件發生後，第一時間通知當班管理人員和保安部，由保安部通知酒店管理層，當事員工務必作好保密工作。

### 2□

酒店管理層趕到現場後，由總經理或行政最高職務者指揮，報告當地派出所介入案件調查。

### 3□

保安部接報後，由當班主管帶隊，在不影響周邊客人的情況下，帶領待命隊員做好封鎖和保護現場的工作，消控中心人員迅速查找現場區域的錄像資料，並備份保存。

### 4□

大堂副理接报后，应第一时间向保安部提供门锁记录并及时提取死亡客人的各项资料，以及相关客人和相应楼层客人的资料，并由保安部安排专人接待警方介入调查工作。

5□

如死亡客人是与酒店有协议公司的客人，销售部应与该公司负责人联系，邀请该公司负责人到酒店协助调查。

6□

销售部协助财务部联系死亡客人家属，由财务部协助死者家属向有关部门索赔。

7□

客房部配合前厅部负责向警方提供相应楼层的办案客房。

8□

通过警方调查，如属自然死亡，由警方鉴定完毕后，同意将死者尸体转移到殡仪馆，由大堂副理通知当地殡仪馆工作人员到场处理，保安部当班主管负责安排待命队员控制消防电梯，由（酒店员工电梯）将死者尸体运出。

9□

如属他杀，警方立案后，保安部全面协助警方调查，将所有涉案材料提交警方，并随时与警方保持联系，直到破案为止（死者尸体处理方法与上相同）。

10、事件处理完毕后，保安部要在当天写出书面报告上交酒店管理层，并把有关材料存档备查。善后工作：

1、大堂副理负责与死者家属保持联系，跟进相关事宜。如死者为外国客人，由公安机关外事办负责处理相关事宜，酒店管理層安排前厅部接待死者家属。如属他杀，警方破案后，由大堂副理通知死者家属。

2、客房部负责对死者所住房间进行多次消毒和整理，更换部分家具及用具，保存死者物品，等待死者家属领取。如属他杀，警方立案后，保安部应向警方询问调查结果，警方破案后，保安部写出书面报告上交酒店管理層，并将有关材料备档。

3、在接受媒体咨询时，总经办负责对外发布信息，其发布信息的内容必须经过酒店管理層批准，其他任何部门及员工不得透露任何相关信息。

## 9、酒店报失处理程序

目的：为了保障客人及员工的财产安全，维护酒店的形象和利益，通过规范的程序，指导保安部当班主管和大堂副理处理报失事件的行为。客人报失处理程序：

### 1□

保安部接到报失后，立即通知大堂副理和值班保安主管联合展开调查，调查以保安部为主，大堂副理负责配合和翻译。

### 2□

详细了解并记录失主姓名、房号、国籍、地址、联系方式、丢失财物名称（包括物品的品牌、型号、价值、新旧程度；钞票的种类及面额等相应特征）、最后一次见到物品的时间、丢失的经过。并请失主对丢失物品签字确认。

### 3□

调查时应提醒失主回忆来店前后的情况，比如来店前有无查看过、来店后有无放错地方。确认失主物品放置的确切位置，征得客人同意后，可在相关区域查找丢失物品，对相关员工进行调查询问。

#### 4□

确认客人物品是否在酒店范围内丢失，如客人丢失的是信用卡、旅行支票、文件等有价单据和资料，协助客人及时通知银行等有关部门；如客人丢失的是护照、身份证等证件，派人陪同客人到辖区派出所和市公安局外事科报案，办理相关手续。

#### 5□

对客人的任何报失，都应该征询客人意见是否同意报案，如同意，保安部派人陪同前往报案；如客人物品在酒店范围以外丢失，由保安部开具相应的证明，失主本人到公安机关报案。

#### 6□

确认案件成立，且案情严重，立即报告公安机关处理，同时保护好现场。在内部调查时，与案件有关人员不得离开酒店，派人检查与案件有关人员的工作区域和更衣柜。如有关人员已经离开酒店，应派人立即找回进行调查。如有内部员工作案的可能性或是掌握其作案证据，应首先对其进行控制，禁止其与外界联系。请示酒店管理层，做好报案材料，送交公安机关处理。

#### 7□

如客人物品在酒店范围内丢失而未被找回，财务部协助客人对丢失物品作适当评估，并向有关部门索赔。

## 8□

如客人的物品被找回，要认真履行认领手续，必须要客人本人或代理人在失物清单上签字，留下证件复印件，方可领回。

## 9□

事件处理完毕后（不论丢失物品有无下落），保安部要在当天写出事件

报告上交酒店管理层，并把有关材料存档备查。

备注：

员工报失处理程序基本与客人报失处理程序相同。在报失时，必须先向人力资源部主管报告，由人力资源部主管陪同到保安部报失。如查出为内部员工所为，保安部写出报告上交酒店管理层，由管理层提出处理方法。

## 10、火灾应急预案

### （1）餐厅、厨房的防火措施

- 1、餐厅内禁止拉接临时用电线路，所有线路和电气设备均应由正式电工敷设安装。
- 2、餐厅必须留足通道，并保持通道及进出口畅通无阻。
- 3、使用蜡烛照明时，必须把蜡烛固定在不燃物制作的基座上，并不得靠近可燃物。
- 4、定期检查易燃气体管道、接头、仪表阀门，防止泄漏；发现泄漏时，首先要关闭阀门，及时通风，严禁明火和启动各种电源开关。

5、厨房内的电气机械设备不得过载运行，并防止电器设备和线路受热、受潮、腐蚀、摩擦等损毁。

6、油炸食品时，锅内的油不得超过2/3，以防溢锅引起火灾。

7、厨房工作结束后，应及时关闭电源、气源，检查无误后方可离开。

8、厨房应按有关规范配备相应灭火器材。（2）火灾应急措施

1、灭火原则：

1) 先救人后救火，尽量避免人员伤亡。

2) 首先疏散易燃易爆化学物品，以避免火势扩大。

2、各岗位应急程序：

1) 火灾现场第一发现人发现烟火时，立即拨通酒店消防值班室电话（8999）向消防值班人员报告，并说明自己的姓名、职务、失火地点、火势大小。

2) 按响离自己最近的紧急报警器（手动报警按钮）。

3) 用最近的灭火器材阻止火势蔓延。

4) 当餐厅发生火警时，管理人员须立即赶赴现场查看，确认发生火灾后应立即通知酒店消防控制中心和总值班经理。

7) 值班安保在控制闲杂人员进入的同时引领消防车进入酒店。

8) 餐饮部在接到报警的同时应立即组织义务消防队员准备疏散用湿毛巾送往火场。

9) 餐厅经理向全体人员通告火情，调节控制好大厅和包厢以免造成混乱场面。

10) 指派专人组织客人疏散，让客人不要惊慌有秩序地疏散出去，到集合点集中。

11) 派人对餐厅和每个包厢进行检查，看是否有未熄灭的蜡烛、固体酒精炉、烟头等物要将它们彻底熄灭，抢救贵重物资。

12) 最后切断电源锁门离开。

### 3、疏散方法及注意事项

1) 疏散的唯一途径是消防楼梯。

2) 火灾情况下，所有的电梯自动锁在首层。切记：千万不能乘坐电梯疏散。

3) 一般情况下，要使用最近的楼梯疏散。如果某楼梯被烟雾封住时，尽可能使用其他楼梯疏散。因为疏散楼梯有正压送风和排烟功能，疏散时比较安全。

4) 进入疏散楼梯后，要沿着楼梯往下走。不要因为下面的烟雾大，而试图往上走。

5) 如果走廊里充满烟雾，要注意寻找紧急的指示灯，朝着指示灯的方向走，千万不能搞错方向。

6) 当直立行走困难时，应弯腰前进或跪在地下爬行。因为在底部保留着一部分新鲜的空气。

7) 其他各楼在一层有直接通到楼外的安全门，要记住到一层后应该要往楼

外走，不要再沿楼梯走到地下室。

8) 疏散到酒店外后，请到酒店后停车场集合，不要随便离开。

4、疏散集合地点：酒店后面停车场。

5、其他人员：

1) 未接到撤退指令，不得离开各自岗位。

2) 保持镇静，不得奔跑或有惊扰客人的任何举动。

3) 非必要不得使用酒店电话，以免干扰指挥灭火和疏散通知。

6、灭火战斗后工作：

1) 指挥员必须吩咐有关人员搞好现场警卫工作，保护好现场，防止死灰复燃及现场遭受破坏。

2) 保安部安排消防人员或协助上级有关部门进行现场勘察，以及各项调查处理。

3) 部门进行人员集结，清点本部门人员有无缺少。

4) 迅速组织所属人员撤离现场。

7、要求：

1) 一切行动听指挥，做到令行禁止、雷厉风行、协调一致，严禁发生人为的技术规范伤害和伤亡。

2) 全体员工要提高安全意识，熟悉此预案的赋予所任务和职责，打有准备之仗。

11、客人醉酒应急预案

为确保住店客人、酒店员工人身和财物的安全不受侵害，以及酒店的财产安全，为防止客人酒后闹事及醉酒不醒等可能发生的突发事件，做到有准备、有措施，特制定以下应急预案。

## 第一条在酒店消费的客人醉酒的处理

一、酒店各岗点员工发现有醉酒客人，立即向安全部报告并做好跟踪。餐厅或其它营业场所应立即停止对醉酒客人的酒精饮品的供应。

二、保安部人员到场后立即把醉酒客人带离公共场所和营业场所，以防酒者的行为影响正常经营。

三、安定醉酒客人情绪，提供必要的服务

四、尽快将醉客带离酒店或送回房间（注：有随行人员在场请随行人员协助或通知其家属、单位）

五、如是住店醉酒客人送会客房后可让其喝些醋水或茶进行醒酒。

六、如是醉酒客人出现躁动不安或昏睡不醒、皮肤湿冷、口唇发紫、心跳加快，甚至抽搐、昏迷。这时要急送医院治疗。送院途中要让中毒者侧卧或俯卧，以免呕吐物误入呼吸道。

## 第二条醉酒客人在店吵闹时的处理

酒店堂吧、大厅内、广场、客房区域均是容易发生醉客闹事等问题的场所，安全部除在上述地点要有专职警卫人员定点负责巡视检查外，酒店各岗点员也应注意观察，如发现有醉酒客人或醉酒客人有闹事迹象的及时向保安部汇报。

（一）发生客人醉酒闹事时，服务员的处理程序：

- 1、报酒店保安：一旦发现客人醉酒闹事事件，在场服务员要及时报告保安部。
- 2、引导围观人员撤离现场，收藏岗点所有可以搬动的物品及现金危险物品等，以防损坏酒店物资和用硬物将人砸伤。
- 3、避免与醉酒客人发生争执。

## （二）保安部接报警时的行动

- 1、接到报警保安人员要立即赶到现场，并及时通知总值班经理到场处理必要时向110报警。
- 3、安全人员协同服务人员检查现场遗留物，查清饭店设施是否遭受损失，损失程度、数量报总值班或大堂处理人员，并协助处理。
- 4、如事态严重，有伤害事故发生，事态不受控制时保安部应及时与当地派出所联系；
- 5、如醉酒闹事人员较多，应尽快向110报警，监控中心做好现场监控，对主要人员进行特写录像。及时通知广场保安做好公安人员的引导工作。

院或拔120抢救。

## 12、酒店停电应急预案

- 1、服务员应保持镇静，先稳定好客人的情绪，并迅速开启应急灯，或帮客人点燃蜡烛（蜡烛统一放在餐饮部吧台内）。
- 2提醒客人坐在原地位置，并看管好自己的物品。
- 3餐厅经理在第一时间里把停电的事情报告给工程部经理，查明停电原因，如果是酒店内部停电，马上组织维修，如果是

区域停电，或其他原因一时无法维修，应向宾客表示歉意和向客人做好解释。4收银员准备好一盏应急灯和一只手电筒。

5给客人结账时，核对好单子，没有上的菜给客人退菜，并一一做道歉。6当班的领班立即到吧台拿好手电，站到餐厅出口，给客人做指引。

## 12、煤气泄漏的应急预案

1厨房如发现有煤气泄漏，员工应立即关闭该区域的总阀门，并通知厨师长或部门办公室领导，打电话到值班经理，报告情况。

2餐厅在场最高领导统一指挥，必要时疏散人员，保持冷静，启闭照明灯，开换气扇，也不要脱换衣服，以防静电产生火花。并禁用电器设备（包括手机，对讲机，电话等）。

3确认为真实情况，立即报告给保安部，并拨打119. 请求支援。  
4施救人员到达现场，采取一定的措施并戴上防毒面具。

5如发现有中毒者，受伤者应立即小心妥善的将人员抬离现场，送到救护车。

## 13、员工受伤紧急处理程序

1员工有时候发生摔伤、手被割伤，滑倒等情况。部门配备了药箱，主要有：（1消毒水2药棉3消炎药4创可贴5纱布6烫伤膏7棉签等）

2发生此类事件时，首先领班立即把情况报告给部门经理，部门经理看受伤情况，立即下达指令。

3当受伤比较严重时应立即送伤者到附近的医院（县人民医院、县妇幼保健院），要有主管以上陪同人员两名以上。

4报告情况至总值班经理和酒店负责人，请酒店出面妥善安排处理。