

中国饭店行业 突发事件应急规范 (试行)

中国旅游饭店业协会

9.2



旅游教育出版社

中国饭店行业突发事件应急规范 (试行)

中国旅游饭店业协会



旅游教育出版社

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

中国饭店行业突发事件应急规范:试行/中国旅游饭店业协会组织编写. —北京:旅游教育出版社,2008.6

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1752 - 1

I. 中… II. 中… III. 饭店—紧急事件—处理—规范—中国 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 097081 号

中国饭店行业突发事件应急规范(试行)

中国旅游饭店业协会

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	1.5
字 数	17 千字
版 次	2008 年 7 月第 1 版
印 次	2008 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1 - 10000 册
定 价	9.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

为预防和减少中国饭店行业突发事件的发生，控制、减轻和尽量消除突发事件导致的严重危害，规范突发事件应对活动，全面促进饭店行业健全突发事件应急管理体制，提高应急处置能力，中国旅游饭店业协会依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《旅游突发公共事件应急预案》和《中国旅游饭店行业规范》及有关法律、法规，结合饭店行业的特点，特制定《中国饭店行业突发事件应急规范》。

本规范由中国旅游饭店业协会发布并负责解释。

本规范主要起草人：蒋齐康、许京生、谷慧敏、付钢业、刘卫、徐锦祉、杨小鹏、张润钢、王济明、张志军、甘圣宏、马伟萍。

本规范于2008年6月11日发布，自发布之日起试行。

目 录

总则	(1)
第一篇 预防准备	(3)
第一章 预案建立	(3)
第二章 管理机构	(3)
第三章 制度体系	(4)
第四章 物资准备	(7)
第二篇 应急反应	(9)
第五章 应急程序	(9)
第六章 应急处置	(10)
第三篇 常用预案要点	(13)
第七章 火灾	(13)
第八章 自然灾害	(16)
第一节 汛情及极端气候灾害的处置 ...	(17)
第二节 地震的处置	(18)

第九章	饭店建筑物和设备设施事故	(19)
第三节	停水、停电及停气的处置	(20)
第四节	电梯运行故障的处置	(23)
第五节	监控中心	(24)
第十章	公共卫生和伤亡事件	(25)
第六节	公共卫生事件的处置	(25)
第七节	食物中毒的处置	(28)
第八节	意外伤亡事件的处置	(29)
第十一章	社会治安事件	(31)
第九节	恐吓电话及可疑爆炸物的处置 ...	(32)
第十节	抢劫、凶杀、枪击、绑架等 暴力事件的处置	(33)
第十一节	非法展览或非法集会的处置	(35)
第十二节	诈骗事件的处置	(36)
第十三节	散发非法宣传品事件的处置	(37)
第十四节	大型活动或会议突发事件的 处置	(39)
第十二章	公关危机事件	(41)

总 则

第一条 本规范适用于在中国境内开办的各种类型的饭店，含宾馆、饭店、度假村等。

第二条 本规范所称饭店行业突发事件，是指在饭店所负责区域内，突然发生的对客人、员工和其他相关人员的人身和财产安全，造成或者可能造成严重危害，需要饭店采取应急处置措施予以应对的火灾、自然灾害、饭店建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件，以及公关危机事件等。

第三条 饭店行业突发事件应急管理应贯彻预防为主、预防与应急处置相结合的原则，把应急管理贯穿于饭店管理的全过程，创造安全和谐的饭店环境。

第四条 饭店应成立突发事件应急指挥机构，

在突发事件发生时起到协调、统一领导以及快速决策等作用。

第五条 饭店应从实际出发，根据自身的特点，结合本规范制订具体的、符合自身情况的应对危机预案。

第六条 饭店出现超出本规范所列出的类似事件，应依据本规范中的各项原则进行处理。

第一篇 预防准备

第一章 预案建立

第七条 饭店应建立健全突发事件应急预案体系。饭店应遵循法律、法规及相关规定的要求，结合饭店的实际情况，制订相应的突发事件应急预案，并根据实际需要和形势变化，及时修订应急预案。

第八条 饭店应针对突发事件的性质、特点和可能造成的危害程度，对突发事件具体细分等级，制定相应的应急管理程序与制度。

第二章 管理机构

第九条 无论是来自业主方任命还是管理公司

派遣，饭店总经理都应是饭店突发事件应急管理第一责任人。总经理和相关管理人员需熟悉本饭店应急管理预案的全部内容，具备应急指挥能力。总经理可授权相关管理人员或机构处置应急事件，但需对处置结果承担责任。

第十条 饭店应安排总经理等高级行政管理人员及各主要部门的负责人，组成危机领导小组或类似的组织作为突发事件应急管理指挥机构，并有效规定所有成员的职责。应急管理指挥机构可视情况需要，在必要时组建现场控制中心及媒体信息中心，并安排相应的执行人员负责推进和落实各项应急处置工作。

第三章 制度体系

第十一条 饭店总经理应切实贯彻国家和上级有关突发事件应急管理的各项法律、法规，保障饭店的营运安全和客人、员工的人身、财产安全；保证饭店应急预案体系健全，操作顺畅有效；落实并有效监督应急管理责任制；妥善处理内部矛盾，对

各种安全隐患及时提出整改意见；提高各项技术防范措施的科技含量；为各项预防准备工作争取必要的资金投入。

第十二条 饭店员工应熟悉本岗位的突发事件预防与应急救援职责，掌握相关的应急处置与救援知识，按规定采取预防措施，进行各项操作，服从饭店对突发事件应急处置工作的统一领导、指挥和协调。由本店员工组成的专职或兼职应急救援队伍在现场执行任务时，应佩戴相应的识别标志，听从现场指挥人员的指挥。

第十三条 饭店应定期对所辖区域内容易引发各类突发事件的危险源、危险区域和工作环节进行调查、登记、风险评估，定期检查本店各项安全防范措施的落实情况，掌握并及时处理本店存在的可能引发突发事件的问题，明确提示和要求有关部门、员工及客人采取相应的安全防范措施。

第十四条 饭店应建立健全突发事件应急处置培训制度，对店内负有处置突发事件职责的员工定期进行培训，对本店员工和客人开展应急知识的宣

传普及活动和必要的应急演练。

第十五条 危机发生时，各部门和各岗位可视情况需要，立即组织开展力所能及的应急救援和采取紧急控制措施，并立即向饭店突发事件应急管理指挥机构汇报，由其统一领导应急处置工作。各部门负责人应坚决执行各项指令，并及时提供相关的专业建议。事件发生现场的部门负责人应保证与应急管理指挥机构的有效联络，根据指令在现场带领员工实施各项处置工作，并及时通报现场情况。

第十六条 饭店应明确应急处置工作的组织指挥体系，制定和强化各部门及各岗位应对突发事件的责任制度，确保本店突发事件应急处置的各项规定能得到切实实行。

第十七条 饭店应通过制订相应的应急沟通计划和公共关系处理流程，指定相应的部门与人员，负责在应急管理期间，与员工、客人、上级主管单位、相关政府部门及机构、新闻媒体等的信息沟通事宜。

第四章 物资准备

第十八条 饭店在筹建、重建或装修改造时，应在功能规划上充分考虑预防、处置突发事件的需要，统筹安排应对突发事件所必需的设备和基础设施建设，合理确定应急避难场所。有条件的饭店可以在消防控制中心建立突发事件控制中心，便于所有信息和指令的传递。

第十九条 饭店应为本店的各种交通工具和相关场所配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，注明其使用方法，并显著标明安全撤离的通道、路线，保证安全通道、出口畅通。应以自检和配合上级主管单位与相关政府部门及机构检查相结合的方式，定期检测、维护其报警装置和应急救援设备、设施，使其处于良好状态，确保正常使用。

第二十条 饭店应在消防、电源线路设置、电器设备使用、特种设备使用、危险物品管理、建筑施工等方面严格执行有关安全生产的法律、法规，加强日常维护、保养，保证安全运行。

第二十一条 饭店应在重点要害部位、设施和设备上，设置便于识别的安全警示标志。尤其注意要在客房内的显著位置张贴或放置应急疏散图、客人安全须知等安全提示；在落地式玻璃门、玻璃窗、玻璃墙等设施的显著位置设立警示标志；在店内设置能覆盖饭店所有区域的应急广播系统、特殊区域的应急对话设备等。

第二十二条 饭店应建立健全应急物资储备保障制度，完善重要应急物资的监管、储备、调拨和紧急配送体系。明确应急检查清单的内容、应急联系的相关部门与机构和相关人员的联系方式，以及需要配备的各种应急物资等。

第二篇 应急反应

第五章 应急程序

第二十三条 饭店应建立突发事件信息收集系统，通过相关制度的制定和程序的实施，要求各部门和所有人员及时、客观、真实地报告突发事件信息，严防迟报、谎报、瞒报、漏报和传播虚假信息等现象的发生。

第二十四条 先遇到或发现突发事件的员工应及时向饭店相关部门及上级领导汇报。汇报内容应基于当时的实际情况，尽可能多地提供各种相关信息，尤其是事件发生的时间、地点、涉及人员、简要经过和可能的原因，对人身、财产、饭店、周边社区可能造成的影响，需采取的行动和已采取的行

动等。部门负责人或值班人员在接到突发事件报告后，如获悉有人员死亡、伤员需救治、设备设施严重受损、明显存在安全威胁等情形，应立即向总经理或其授权代表汇报。

第二十五条 总经理或其授权代表在接到突发事件报告后，应尽快赶赴现场进行实地调查，并视情况安排总机或采用其他方式通知饭店应急处置指挥机构的相关人员共同调查并参与商讨，及时汇总分析各种信息，对可能造成的影响进行评估，决定是否上报上级突发事件应急机构、公安机关或消防机关、管理公司及业主公司和媒体进行披露等。

第二十六条 如饭店发生造成或可能造成严重社会危害的突发事件，则应按规定立即向上级主管单位和相关政府部门及机构报告。

第六章 应急处置

第二十七条 饭店所采取的突发事件应急处置措施，应与突发事件可能造成危害的性质、程度和范围相适应。在突发事件发生时，应坚持客人和员

工安全至上的原则，首先应最大限度地保护客人和员工及其他相关人员的安全，其次应最大限度地保护财产安全，尽量避免或减少损失。

第二十八条 饭店应根据突发事件的性质和可能造成的危害，及时启动应急预案。

第二十九条 饭店应及时向客人和员工发布有关采取特定措施避免或者减轻危害的建议、劝告；组织营救和救治受伤人员，转移死亡人员；视情况需要，转移、疏散并撤离易受突发事件危害的客人、员工并妥善安置和采取其他救助措施。

第三十条 饭店应及时转移客人和饭店的重要财产及客人、员工及饭店的重要资料。

第三十一条 饭店应迅速控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，划定警戒区，控制或者限制容易导致危害扩大的生产经营活动并采取其他保护措施，确保物品和饭店财产的安全。

第三十二条 饭店应实施应急沟通计划和公共关系处理流程，有效处理与客人、员工、上级主管单位、相关政府部门及机构、新闻媒体和社区公众等的信息沟通工作。