**酒店处理客人发生意外事件的程序**

**（一）简介：**

**客人住进酒店后，由于各种不同原因，意外事件可能会时有发生，若酒店工作人员处理恰当，则不但可以为客人提供一些额外的服务，亦可令身处异地而又需要别人关怀的旅客，可以得到酒店的特别照顾，倍感受重视及欢迎，易生“宾至如归”之感。**

**（二）住客常遇之意外：**

**1.在浴室滑倒，或在公众地方绊倒。**

**2.玻璃刺伤。**

**3.急病或晕倒。**

**（三）处理程序：**

**1．员工若发现客人有任何之意外发生，应马上通知保安部值班室或当值大堂副理。**

**2．值班室应传呼当值保安部主管及前堂部之大堂副理前往现场察查。**

**3．如客人之意外事态严重，在场经理应当立刻通知救护车送医院救治。**

**4．门前保安员应疏寻交通，以便救护车停车方便，并指引救护人员至现场。**

**5．如客人是在酒店之酒店之范围下受伤，若经酒店的医生或护士处理好后，保安部主管应协助伤者填报一份意外受伤报告表，以便酒店进一步调查和记录。**