



99 颗安眠药

案例编号：TJVI-SEC-026

案例名称：99 颗安眠药

发生部门：保安部

案例描述：

2013 年 10 月 12 日，一男一女找到酒店大堂副理，要求查找一刘姓女士，男士自称是刘女士的弟弟。大堂副理根据酒店为客人保密的惯例进行处理，先打电话到刘女士的房间，无人接听，遂转告：“客人房间无人接听”。(未泄露客人的房号)

随后，男士出示一封刘女士的遗书，上面写明：“在离开这个世界的时候，将要人住在本市最好的酒店……”前台接待立即通知酒店安全部。

保安部接报后，一边接待客人并安排在大堂酒吧，同时稳定客人的情绪；一边根据前台提供的刘女士的房号迅速派员赶赴房间，发现刘女士已服安眠药呈半昏迷状态(后证实其服用了 99 颗安眠药和一瓶洋酒)。保安人员遂通知其在大堂等待的亲属赶到现场，同时通知酒店的值班汽车在停车场待命。

当亲属赶到现场时，会同保安人员将刘女士通过员工电梯运送到地下停车场，迅速送往医院抢救。房务部人员赶到现场，同保安人员和其亲属对现场物品进行清理，并做好详细认证登记。随后清理现场。

案例分析：

本案例中酒店能及时的挽救刘女士生命主要有以下两方面的原因：(1) 因酒店平时制定了一套应急程序，所有才能对服药自尽的刘女士实施了及时有效的抢救，在突发事件中发挥了“定海神针”的作用；(2) 从执行正常程序到启动、执行应急程序，再到恢复正常程序的流程上，衔接得顺畅自然，保证了整个抢救过程有条不紊地进行。

后续跟进：

刘女士经抢救脱险。大堂副理到医院送去鲜花；计财部清理客人账单，并将余额退返其亲属。

从刘女士的亲属进店查找到离店送往医院抢救，从正常程序转为应急程序，整个过程经酒店监控系统记录为 23 分钟，赢得了宝贵的时间，避免了严重的后果。

案例反思：



酒店易发的突发事件包括：入住客人的猝死、坠楼(自杀)、盗窃、诈骗、凶杀、客人醉酒导致中毒等等。像本案例中的刘女士的自杀事件的发生对酒店来说是在所难免的，如果酒店在平时没有设置有效的应急程序，那么在处理这种突发事件时，势必手忙脚乱，耽误事情的处理，甚至对酒店自身造成不好的影响。

案例启示：

- 1.酒店应制定有效可行的突发事件处理方案，正常程序在紧急事态下转换为应急程序时的衔接必须简单易行，在紧急状态结束后，应急程序应迅速恢复到正常程序；
- 2.酒店发生突发事件时，应一切以保护客人的生命财产为主。