

CÔNG TY CỔ PHẦN TIN HỌC – ĐIỆN TỬ NAM ĐỊNH

**PHƯƠNG ÁN ĐẢM BẢO ANTT
KHÁCH SẠN SOJO NAM ĐỊNH**

Đ/c: 272 đường Trần Hưng Đạo, Phường Bà Triệu, TP. Nam Định

Nam Định, tháng 10 năm 2023

Số: /PA-BĐANTT

Nam Định, ngày tháng 10 năm 2023

PHƯƠNG ÁN

Đảm bảo an ninh trật tự tại Khách sạn SOJO NAM ĐỊNH

Căn cứ tại điểm m khoản 1 điều 8 Nghị định số 96/2016/NĐ-CP, ngày 01/7/2016 của Chính Phủ quy định ngành, nghề phải có điều kiện về phương án bảo đảm an ninh, trật tự; Nghị định 06/2013/NĐ-CP, ngày 09/01/2013 của Chính phủ quy định về bảo vệ cơ quan, doanh nghiệp.

Công ty cổ phần tin học - Điện tử Nam Định xây dựng phương án đảm bảo ANTT khách sạn, nhằm đưa công tác bảo vệ ANTT đi vào nề nếp chặt chẽ có ý thức trách nhiệm. Tạo điều kiện cho công ty hoạt động kinh doanh có hiệu quả, góp phần đảm bảo an ninh trật tự và phục vụ phát triển kinh tế xã hội của địa phương như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai đồng bộ các biện pháp công tác bảo đảm tuyệt đối an ninh, an toàn về người, tài sản của khách đến làm việc, thuê phòng lưu trú tại khách sạn.
2. Công tác đảm bảo ANTT phải đặt dưới sự chỉ đạo trực tiếp, toàn diện của Giám đốc khách sạn. Huy động đủ lực lượng, phối hợp chặt chẽ giữa các lực lượng của khách sạn và các đơn vị tham gia phương án; cử các đồng chí có năng lực, kinh nghiệm thực tiễn tham gia trực tiếp làm nhiệm vụ.
3. Chủ động trong công tác đảm bảo ANTT, phát hiện, phòng ngừa đấu tranh đối với các hoạt động vi phạm pháp luật, không để xảy ra tình huống bất ngờ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự khu vực khách sạn.

II. Đặc điểm tình hình có liên quan đến công tác đảm bảo ANTT

1. Đặc điểm tình hình:

Khách sạn SOJO Nam Định thuộc Công ty cổ phần tin học - Điện tử Nam Định là khách sạn được thiết kế theo tiêu chuẩn 3 sao có uy tín và đa dạng về các loại hình dịch vụ, cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại; đội ngũ cán bộ công nhân viên có năng lực nghiệp vụ tay nghề cao. Hàng năm dự kiến sẽ tiếp đón, phục vụ hàng nghìn lượt khách du lịch và các đoàn khách nghỉ dưỡng. Nhằm đảm bảo an toàn về sức khỏe và tài sản cho khách hàng và cán bộ công nhân viên khách sạn; đồng thời quán triệt, nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm của tập thể lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ công nhân viên; tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu quả, góp phần đảm bảo an ninh trật tự và phục vụ phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

2. Vị trí địa lý và kiến trúc xây dựng:

Khách sạn SOJO Nam Định, địa chỉ tại số 272 Đường Trần Hưng Đạo, Phường Bà Triệu, Thành phố Nam Định và có vị trí tiếp giáp như sau:

- Mặt chính của tòa nhà nhìn ra Chợ Rồng Nam Định đường Trần Hưng Đạo, thành phố Nam Định.

- Phía sau tiếp giáp với đường Hai Bà Trưng, thành phố Nam Định.

- Bên trái tiếp giáp với tiếp giáp với đường Hàng Đồng, thành phố Nam Định.

- Bên phải là Khu hộ kinh doanh.

Khách sạn được xây dựng trong đó mặt nền xây dựng có diện tích 675m², gồm 1 tầng hầm và 15 tầng nổi:

- Tầng hầm là nơi để xe máy, ô tô, máy bơm chữa cháy.

- Tầng 1: Sảnh tiếp khách, khu vực Ngân hàng MSB; Kinh doanh giải khát

- Tầng 2: Khu vực Ngân hàng MSB.

- Tầng 3: Khu vực phòng Gym; Công ty bảo hiểm Chubb Life.

- Tầng 4: Khu vực công ty Cathay life.

- Tầng 5: Khu vực tiếp khách đến giao dịch; lễ tân khách sạn.

- Tầng 6: Kho và văn phòng của Công ty.

- Tầng 7 đến tầng 15: Khu vực các phòng cho thuê lưu trú, mỗi tầng khoảng 10 phòng, diện tích mỗi phòng khoảng 18 - 21m².

Loại vật liệu: Được xây dựng bằng các vật liệu không cháy và khó cháy, kết cấu tường gạch, mái bê tông cốt thép;

Khách sạn được trang bị 01 hệ thống thang máy chung từ tầng hầm lên tầng 15, 02 cầu thang thoát hiểm khi có sự cố xảy ra, hệ thống thang máy đều là buồng thang chống tụ khói và dẫn xuống tầng hầm.

Ngoài ra còn 1 số công trình khác như: nhà chứa gas, máy phát điện dự phòng cho khách sạn...

Tòa nhà có 1 mặt tiếp giáp đường Trần Hưng Đạo thuận tiện cho việc di chuyển tới các địa điểm trong và ngoài tỉnh; mặt còn lại có bố trí đường giao thông đều đảm bảo các phương tiện vận tải như xe chữa cháy, xe cứu thương, xe cứu hộ... có thể tiếp cận tất cả các mặt của tòa nhà. Công trình cách Phòng Cảnh sát PCCC & CNCH Công an tỉnh Nam Định khoảng 01Km.

3. Khu vực, địa bàn, mục tiêu cụ thể cần phải tăng cường bảo đảm ANTT

- Tầng hầm là nơi để xe máy, Ô tô, máy bơm chữa cháy.

- Tầng 1: Sảnh tiếp khách, khu vực Ngân hàng MSB; kinh doanh giải khát.

- Tầng 2: Khu vực Ngân hàng MSB; Trung tâm thương mại.

- Tầng 3: Khu vực phòng Gym; Công ty bảo hiểm Chubb Life.
- Tầng 4: Khu vực công ty Cathay life.
- Tầng 5: Khu vực tiếp khách đến giao dịch; lễ tân khách sạn.
- Tầng 6: Kho và văn phòng của Công ty.
- Tầng 7 đến tầng 15: Khu vực các phòng cho thuê lưu trú.
- Khu vực thang máy.
- Xung quanh khuôn viên khách sạn

III. Biện pháp thực hiện.

1. Tổ chức lực lượng bảo vệ - An Ninh

Tổ bảo vệ có 15 người (trong đó: 08 người là cán bộ, nhân viên của khách sạn; 06 người là lực lượng Công ty dịch vụ bảo vệ của ngân hàng MSB thuê; 01 người là Công ty bảo hiểm Chubb Life), chia làm 03 ca:

- Ca 1: 04 người;
- Ca 2: 04 người;
- Ca 3: 06 người;
- 01 người là chỉ huy chung các ca là tổ trưởng.

Thời gian làm việc của các ca:

- Ca 1: làm việc từ 06h00 đến 14h00.
- Ca 2: làm việc từ 14h00 đến 22h00.
- Ca 3: làm việc từ 22h00 đến 06h00 ngày hôm sau.

Phương tiện phục vụ:

- Phương tiện - thông tin liên lạc: Điện thoại di động, bộ đàm.
- Công cụ hỗ trợ: dây thừng, đèn pin, phương tiện chữa cháy, loa tay, còi.
- Sổ, sách ghi chép nhật ký tuần tra; áo mưa... và các trang thiết bị cần thiết khác.

2. Vị trí trách nhiệm của từng nhân viên trong các ca như sau

2.1. Nhiệm vụ chung

- Thực hiện các biện pháp nghiệp vụ theo quy định của pháp luật và hướng dẫn nghiệp vụ bảo vệ của lực lượng Công an để phòng ngừa, phát hiện và ngăn chặn những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy bảo vệ cơ sở lưu trú; kịp thời đề xuất với người đứng đầu cơ sở lưu trú biện pháp xử lý;

- Trực tiếp kiểm soát người và phương tiện ra vào khách sạn. Khi xảy ra các vụ việc có liên quan đến an ninh, trật tự và an toàn khách sạn phải tổ chức bảo vệ hiện trường, bảo vệ tài sản của khách sạn và tài sản khách lưu trú; cấp cứu nạn nhân, bắt người phạm tội quả tang và báo ngay cho cơ quan Công an nơi gần nhất;

- Thực hiện các quy định về công tác phòng cháy, chữa cháy, giữ gìn trật tự công cộng;

- Phối hợp với Công an cơ sở trong công tác nắm tình hình, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn mục tiêu bảo vệ của khách sạn; đề xuất với Ban giám đốc xây dựng nội quy bảo vệ khách sạn, kế hoạch, biện pháp phòng, chống tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác trong khuôn viên khách sạn;

- Thực hiện các quy định về quản lý vũ khí thô sơ, công cụ hỗ trợ, vật liệu nổ, chất dễ cháy, chất độc hại (nếu có);

2.2. Nhiệm vụ cụ thể

*** Nhân viên trực trước cửa tòa nhà:**

- Thường xuyên có mặt tại vị trí phía trước khách sạn. Đảm bảo an toàn về tài sản, ANTT khu vực phía trước bao gồm các bãi đỗ xe, khu vực tiền sảnh của khách sạn không để kẻ gian, tội phạm, người không có nhiệm vụ, người có biểu hiện nghi vấn vào trong khu vực khách sạn. Ngăn chặn người xâm phạm vào khu vực khách, xô sát đánh nhau gây mất trật tự tại khách sạn.

- Hướng dẫn khách, trông giữ bãi đỗ xe, hướng dẫn lái xe đỗ gọn gàng không bị ùn tắc. Giám sát chặt chẽ khu vực khách ra vào, đảm bảo trật tự an toàn cho khách Check in/Check out.

*** Nhân Viên trực trong khách sạn:**

- Thường xuyên có mặt tại vị trí. Đảm bảo an toàn về tài sản, ANTT khu vực phía dọc hành lang khách sạn.

- Tuần tra kiểm soát từ tầng 07 đến tầng 15 đảm bảo ANTT nơi khách thuê lưu trú khi thấy khách gây ồn ào, hay có biểu hiện nghi vấn đến tệ nạn mại dâm, ma túy... phải báo cáo với cấp trên để có tình huống xử lý kịp thời.

*** Nhân viên trực (phòng camera)**

- Đảm bảo an toàn tài sản ANTT trong khách sạn và phía sau camera, kiểm tra giám sát các hoạt động trên các tầng khách thuê lưu trú và các khu vực công cộng, kho hàng, các khu vực làm việc của các bộ phận.

- Phát hiện và xử lý kịp thời các vụ cháy nổ điện, nước mất trật tự xảy ra trong khách sạn. Ngoài những nhiệm vụ ở các vị trí trên trong các ca còn phối hợp thay đổi nhau tuần tra phía trong, trên các tầng như sau:

- Từ 4 đến 5 giờ: Kiểm tra toàn bộ các tầng. Đồng thời chú ý đối với những phòng khách check out sớm.

- Từ 8 đến 9 giờ: Kiểm tra theo các nội dung trên. Nắm danh sách khách lưu trú, lưu ý về các vấn đề cháy nổ hoặc tài sản khi phần lớn khách đã check out.

- Từ 11 đến 14 giờ: Kiểm tra các tầng, chú ý các nhân viên không nhiệm vụ lên các tầng và khách đang ở lại lưu trú.

- Từ 14 giờ 30 đến 15 giờ 30: Đây là thời gian nhân viên hết ca 1. chú ý phát hiện và hiện trạng tài sản. Kiểm tra các sự cố cháy nổ đảm bảo an toàn cho khách check in.

- Từ 17 giờ đến 18 giờ 30: Kiểm tra ANTT đảm bảo không có hiện tượng lạ hoặc các sự cố đảm bảo an toàn cho khách.

- Từ 20 đến 21 giờ 30: Kiểm tra và lưu ý các hiện tượng gây mất trật tự, uống rượu đánh bạc.

- Từ 22 đến 23 giờ 30: Giờ này khách đã ổn định chú ý kiểm tra đảm bảo ANTT phát hiện các hiện tượng nghi vấn kẻ lạ trộm cắp, những khách uống rượu say rượu gây ảnh hưởng đến phòng khách xung quanh và tình trạng sức khỏe của người say rượu.

- Từ 23 giờ 30 đến 4 giờ 30: Có sự phối hợp của bộ phận tuần tra kiểm soát các nội dung như trên, chú ý những phòng khách không đóng cửa thì đóng cửa lại giúp khách và nhắc nhở những khách tụ tập chơi bài uống rượu nói chuyện to gây ồn ảnh hưởng tới ANTT của khách sạn.

- Từ 5 đến 6 giờ: Đây là thời gian khách dậy vệ sinh ăn sáng chuẩn bị check out, chú ý kẻ gian đột nhập nhân viên không nhiệm vụ lên tầng, đảm bảo an toàn tài sản ANTT.

3. Tổ chức lực lượng chữa cháy tại chỗ

3.1. Tổ chức lực lượng:

Khách sạn đã thành lập tổ phòng cháy chữa cháy cơ sở với tổng số 20 người làm tổ viên (gồm nhân viên của khách sạn và nhân viên trung tâm thương mại; nhân viên ngân hàng MSB) do ông Phạm Xuân Tuyền - Giám đốc làm tổ trưởng, đã mở lớp tập huấn nghiệp vụ PCCC cho số tổ viên trên học tập cách sử dụng các phương tiện chữa cháy tại chỗ; thực tập phương án chữa cháy phối hợp để nắm được quy trình để có thể xử lý khi có cháy xảy ra.

Lực lượng chữa cháy cơ sở được phân công với các chức năng cụ thể khác nhau như nhóm làm nhiệm vụ triển khai phương tiện chữa cháy, nhóm di dời tài sản, nhóm cứu thương, cứu người, nhóm bảo vệ, nhóm thông tin liên lạc phục vụ chữa cháy.

Trong điều kiện xảy ra cháy có thể căn cứ vào danh sách và số máy điện thoại để huy động toàn bộ lực lượng chữa cháy và làm nhiệm vụ theo sự phân công của Chỉ huy PCCC cơ sở.

3.2. Lực lượng thường trực chữa cháy:

Ngoài đội chữa cháy cơ sở làm việc hành chính, cơ sở còn có lực lượng bảo vệ khoảng 07 người chia làm 3 ca, ngoài ra buổi tối còn có khách du lịch sinh sống trên các phòng nghỉ.

Khi xảy ra cháy, tổ PCCC cơ sở nhanh chóng tập hợp và triển khai phương án chữa cháy theo tình huống.

3.3. Phương án chữa cháy của cơ sở:

Khách sạn đã có hồ sơ thiết kế và lắp đặt hệ thống báo cháy, chữa cháy tự động và hệ thống trụ nước chữa cháy theo quy định;

Khách sạn được thiết kế hệ thống báo cháy tự động tại toàn bộ các tầng, trong đó tủ trung tâm được đặt tại tầng hầm.

Các tầng đều trang bị hệ thống chữa cháy vách tường với lăng vòi đầy đủ, nước đủ áp lực để có thể tiếp cận các vị trí trong công trình;

Tại hành lang các tầng từ tầng 7 trở lên và trên cửa ra vào mỗi phòng nghỉ đều lắp đặt các đầu phun tự động sprinkler;

Khu vực trạm bơm PCCC (đặt dưới tầng hầm) có lắp đặt hệ thống máy bơm chữa cháy đảm bảo lưu lượng vào áp lực đầu ra của các lăng chữa cháy khi có sự cố xảy ra;

Khách sạn có bố trí máy bơm dầu phục vụ chữa cháy khi có sự cố mất điện;

Tại thời điểm khảo sát các phương tiện trên đều bảo đảm hoạt động tốt, các phương tiện trên được bố trí ở nơi dễ thấy, dễ lấy gần các khu vực cửa ra vào, đầu hành lang thoát nạn. Khi xảy ra cháy tại một khu vực nào đó thì có thể huy động toàn bộ lực lượng, phương tiện chữa cháy trên ở các khu vực khác nhau để tham gia tập trung dập tắt đám cháy theo mệnh lệnh và sự phân công của người chỉ huy chữa cháy.

IV. Biện pháp phối hợp với chính quyền, cơ quan chức năng có liên quan ở địa phương mà cơ sở đang kinh doanh hoạt động.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng như Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH (PC06), Phòng Cảnh sát PCCC & CNCH (PC07); Phòng Quản lý xuất nhập cảnh (PA08); Phòng xây dựng phong trào bảo vệ ANTQ (PV05) và lực lượng Công an thành phố tổ chức tuyên truyền hướng dẫn cho khách lưu trú, nhân viên thực hiện nghiêm túc các quy định của Nghị định 96/2016/NĐ-CP của Chính phủ quy định về điều kiện ANTT đối với một số ngành nghề đầu tư, kinh doanh có điều kiện và các văn bản pháp luật khác có liên quan;

- Tích cực tham gia mạnh mẽ phong trào toàn dân bảo vệ ANTQ và tích cực phòng ngừa, tố giác tội phạm, tệ nạn xã hội xảy ra tại các cơ sở kinh doanh, chủ động phối hợp với chính quyền và cơ quan Công an để ngăn chặn, xử lý kịp thời

các vụ việc có dấu hiệu phức tạp về ANTT. Thực hiện nghiêm túc các quy định của Nhà nước, nội quy của công ty, chấp hành nghiêm chỉnh đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước.

- Phối kết hợp chặt chẽ với lực lượng Công an phường Bà Triệu và các lực lượng chức năng có liên quan trong công tác đảm bảo ANTT xung quanh khu vực khách sạn.

- Hàng năm có kế hoạch cử cán bộ nhân viên tham gia các lớp tập huấn về nghiệp vụ bảo vệ; an toàn PCCC và CNCH; an toàn vệ sinh thực phẩm; kiến thức sơ cứu, cấp cứu khi có người bị nạn...

V. Tình huống giả định khi có vụ việc liên quan đến an ninh, trật tự xảy ra; công tác huy động lực lượng, phương tiện; biện pháp xử lý.

1. Xảy ra cháy, nổ.

Vào hồi 11 giờ 30, ngày ... tháng ... năm ... xảy ra cháy nhỏ tại một phòng của khách sạn.

- **Nguyên nhân và đặc điểm cháy:** Chập điện quạt treo tường trong phòng, khi xảy ra sự cố từ hệ thống thiết bị dẫn đến cháy thiết bị điện đang sử dụng tạo nguồn nhiệt gây cháy hoặc xảy ra hiện tượng chập mạch trong điều kiện các thiết bị bảo vệ điện có độ dung sai lớn làm việc kém hiệu quả, phát sinh tia lửa hồ quang điện và những giọt kim loại nóng chảy rơi xuống. Mang theo nhiệt độ tới 1000°C. Làm bén cháy các vị trí tiếp xúc có chất cháy trong phòng. Sau một thời gian bén cháy âm ỉ đám cháy bùng lên dữ dội tạo ra lượng khói dày đặc. Hiện tượng chập mạch có thể xảy ra cùng một lúc ở nhiều vị trí khác nhau dẫn đến nhiều điểm cháy khác nhau.

Trong điều kiện thời gian cháy tự do (T_{td}) kéo dài (thời gian đám cháy chưa được phát hiện hoặc đã phát hiện nhưng chưa có sự tác động ngăn chặn cháy từ hệ thống báo cháy tự động và dập tắt đám cháy từ các phương tiện lực lượng phương tiện chữa cháy, sự hoảng loạn về tâm lý trong nhân viên và khách nghỉ...). Đám cháy liên tục phát triển và lan rộng. Đám cháy tạo ra một lượng sản phẩm cháy độc hại từ các chất khác nhau như khí CO₂, CO, NO, NO₂, SO₂ ... với nồng độ cao vượt quá giới hạn cho phép của con người gây ngạt nhanh chóng làm ảnh hưởng rất lớn đến khả năng tiếp cận đám cháy bằng các phương tiện chữa cháy ban đầu. Trong thời gian kéo dài cộng nhiệt độ tăng cao có khả năng làm biến dạng các vật liệu xây dựng, làm mất khả năng chịu lực của các cấu kiện chịu lực chính dễ dẫn đến nguy cơ sụp đổ, kết cấu xây dựng công trình.

1.2. Tổ chức triển khai chữa cháy

Khi có cháy khách nghỉ dễ rơi vào trạng thái hoảng loạn, dẫn đến công tác triển khai chữa cháy sẽ có nhiều khó khăn, lúng túng, không kịp thời, kém hiệu quả làm đám cháy ngày càng có nguy cơ phát triển lớn hơn do quá trình truyền nhiệt gồm (dẫn nhiệt, bức xạ nhiệt, nhiệt đối lưu).

Để đảm bảo cho công tác triển khai dập tắt đám cháy có hiệu quả và việc huy động các lực lượng, phương tiện tham gia chữa cháy hợp lý ta có thể xây dựng tình huống đám cháy phát triển theo các mức độ giới hạn sau:

- Nhân viên nhanh chóng ấn chuông báo cháy, hướng dẫn toàn bộ khách các tầng trên nhanh chóng thoát ra khu vực an toàn và triển khai lực lượng.

- Nhanh chóng cúp nguồn điện của khách sạn.

- Nhân viên cơ sở khi nghe tín hiệu báo động cháy nhanh chóng chạy ra khu vực tập kết và Giám đốc khách sạn phân công người chuẩn bị phương tiện chữa cháy cầm tay như bình bột chữa cháy MFZ4; bình khí Co₂ (MT3) để ban đầu cho các hoạt động dập tắt đám cháy.

- Xác định đám cháy có thể cháy lan thì nhân viên trực lễ tân có nhiệm vụ báo cháy cho lực lượng chữa cháy chuyên nghiệp qua số điện thoại **114**, gọi điện cho lực lượng công an phường đến để làm công tác điều tiết giao thông, bảo vệ và hỗ trợ phục vụ chữa cháy.

- + Phân công nhân viên đón xe chữa cháy và hướng dẫn các lực lượng tới ứng cứu vào các vị trí thuận tiện cho công tác chữa cháy.

- + Bảo vệ và phối hợp với lực lượng chức năng không cho người lạ vào khu vực chữa cháy lợi dụng các hoạt động chữa cháy để thực hiện các hành vi trộm cắp tài sản.

- + Tham gia bảo vệ hiện trường cháy khi có yêu cầu.

2. Phát hiện kẻ gian đột nhập vào nhà nghỉ trộm cắp tài sản.

2.1. Giả định tình huống

Vào hồi 02 giờ 00, ngày ... tháng ... năm ... phát hiện có kẻ gian đột nhập vào khách sạn để trộm cắp tài sản của khách như xe máy, gương xe ô tô...

2.2. Tổ chức triển khai bắt đối tượng trộm cắp tài sản

- Khi phát hiện có kẻ gian đột nhập trộm cắp tài sản thì nhân viên phát hiện bí mật, bình tĩnh theo dõi đối tượng đồng thời bí mật gọi điện báo cáo lãnh đạo tổ chức để vây bắt đối tượng.

- Khi thấy thuận tiện nhất thì tri hô bắt giữ đối tượng.

- Tước vũ khí (nếu có) rồi đưa về phòng bảo vệ trông coi.

- Lãnh đạo khách sạn điện báo cho cơ quan công an đến phối hợp giải quyết theo quy định.

3. Xử lý một số tình huống trong lúc canh gác

- Khi phát hiện có người lạ mặt vào trong khu vực khách sạn có hành động khả nghi thì tiến hành kiểm tra giấy tờ. Nếu kiểm tra không phát hiện thấy gì hoặc chưa đến mức độ xử lý thì giải thích để họ hiểu trách nhiệm của mình, tránh câu gắt nói lời xúc phạm đến họ. Nếu đối tượng có hành động chống đối phải không chế đồng thời báo cho lãnh đạo và cơ quan Công an.

- Phát hiện đối tượng có hành vi phá hoại trong khách sạn:

+ Trường hợp hành vi phá hoại đã gây ra hậu quả nhưng chưa phát hiện ra được thủ phạm phải tổ chức bảo vệ hiện trường thực hiện các biện pháp khẩn cấp như cấp cứu người bị nạn (nếu có) và báo cho cơ quan Công an.

+ Có đánh nhau tập trung đông người gây lộn xộn mất trật tự trong khu vực khách sạn lập tức có mặt giải tán đám đông dẹp yên tĩnh lập biên bản ghi rõ nguyên nhân báo cáo lãnh đạo. Nếu đám đông quá khích không phục tùng có những hành vi nguy hiểm thì phải gọi điện khẩn cấp cho Công an phường, Cảnh sát 113.

4. Tình huống trong trường hợp hành khách bị kẹt trong cabin thang máy

- Trong trường hợp hành khách bị kẹt trong cabin, họ sẽ liên hệ với người quản lý thang máy hoặc những người bên ngoài thông qua điện thoại liên lạc nội bộ trong cabin hoặc bằng các phương tiện khác.

- Nhân viên trực lễ tân sẽ đánh giá tình hình, đưa ra các giải pháp phù hợp và ngay lập tức hướng dẫn cho hành khách thao tác đúng cách, phải thực hiện quy trình xử lý sau với sự trợ giúp của hành khách nếu cần thiết.

4.1. Tình huống cửa đã đóng hoàn toàn nhưng Cabin không di chuyển

- *Trường hợp vật lạ kẹt vào rãnh cửa*

Nhấn nút mở cửa hoặc nút gọi ở hộp gọi tầng để mở cửa và kiểm tra vật lạ bị kẹt vào rãnh cửa. Lấy các vật lạ ra khỏi rãnh cửa.

- *Trường hợp hoạt động đóng cửa có vấn đề*

Dùng tay để đóng các cánh cửa. Cabin di chuyển đến tầng có lệnh gọi tiếp theo khi cửa đóng hoàn toàn.

- *Trường hợp cabin không di chuyển*

Liên hệ công ty lắp đặt thang máy ngay lập tức. Cùng lúc đó:

+ Thông báo cho hành khách qua hệ thống điện thoại liên lạc nội bộ để trấn an hành khách ở trong cabin là nhân viên cứu hộ sắp đến và họ sẽ sớm được an toàn.

+ Hướng dẫn hành khách bình tĩnh chờ đợi trong cabin qua hệ thống điện thoại liên lạc nội bộ và không cố thoát ra khỏi cabin bằng cửa thoát hiểm hay bằng cách mở cửa cưỡng bức.

4.2. Tình huống ca bin ngừng đột ngột và cửa không mở

Khó xác định nguyên nhân ngay lập tức. Liên hệ ngay với công ty cung cấp dịch vụ thang máy.

Cùng lúc đó:

+ Thông báo hành khách bằng hệ thống liên lạc rằng nhân viên cứu hộ sắp đến và họ sẽ sớm được cứu hộ. Trấn an hành khách rằng ở trong cabin rất an toàn.

+ Hướng dẫn hành khách bình tĩnh chờ đợi trong cabin qua hệ thống liên lạc (tùy chọn), và không cố thoát ra khỏi cabin bằng cửa thoát hiểm hay bằng cách cưỡng bức mở cửa.

4.3 Trong trường hợp mất điện

- Trường hợp có thể mất điện trong thời gian ngắn:

Trấn an hành khách, giữ bình tĩnh và cố gắng chờ trong cabin rằng sẽ sớm có điện trở lại.

Sau khi có điện trở lại, hướng dẫn hành khách nhấn lại nút gọi tầng. Cabin sẽ khôi phục hoạt động bình thường.

- Trường hợp có thể mất điện trong thời gian dài:

Khó xác định nguyên nhân ngay lập tức. Liên hệ ngay với công ty cung cấp dịch vụ thang máy. Cùng lúc đó:

+ Thông báo cho hành khách qua hệ thống điện thoại liên lạc nội bộ rằng công ty nhân viên cứu hộ sắp đến sắp đến và họ sẽ sớm được cứu hộ. Trấn an hành khách rằng ở trong cabin sẽ an toàn.

+ Hướng dẫn hành khách bình tĩnh chờ đợi trong cabin qua hệ thống điện thoại liên lạc nội bộ và không cố thoát ra khỏi cabin bằng cửa thoát hiểm hay bằng cách mở cửa cưỡng bức.

4. Khi xảy ra tai nạn lao động.

- Tổ chức sơ cứu thương cho người bị nạn
- Đưa người bị nạn đến trung tâm cấp cứu gần nhất.
- Lập biên bản báo cáo sự việc, biên bản tai nạn lao động.

5. Khi có người bị ngộ độc thực phẩm

- Phát hiện có người bị ngộ độc thực phẩm tại nhà ăn hoặc bất cứ vị trí nào trong nhà nghỉ thì lập tức đưa người bị ngộ độc đi cấp cứu và thông báo cho nhân viên y tế và Giám đốc nhà nghỉ biết tình hình. Nếu thấy số lượng khách nghỉ hoặc

nhân viên bị ngộ độc quá nhiều thì phải thông báo cho trung tâm y tế gần nhất hoặc gọi số 115 để được hỗ trợ.

- Sơ cứu người bị ngộ độc và dùng mọi biện pháp nghiệp vụ y tế để giúp người bị ngộ độc qua được cơn nguy kịch khi xe cấp cứu chưa đến. Khi xe cấp cứu đến phải nhanh chóng chuyển các bệnh nhân vào xe và thông báo cho các nhân viên y tế bệnh viện biết tình hình của bệnh nhân bị ngộ độc.

- Thông báo cho toàn bộ người làm trong cơ sở và khách không được dùng các thức ăn bị ngộ độc. Nhanh chóng tìm ra nguyên nhân ngộ độc và tiêu hủy toàn bộ thức ăn ngộ độc.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Phương án được Giám đốc triển khai tới tất cả cán bộ, nhân viên làm việc tại khách sạn và gửi tới các đơn vị chức năng trong công tác bảo đảm an ninh, trật tự của khách sạn SoJo.

2. Căn cứ thực tế tình hình ANTT, Giám đốc khách sạn có thể điều chỉnh vị trí và nhiệm vụ của các lực lượng tham gia Phương án. Lực lượng được phân công làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch HĐQT;

(Đề báo cáo)

- Phòng PC06; PC07; CATP; } Để phối hợp

- Sở VH-TT-DL tỉnh Nam Định; }

- Lưu VT.

**CTCP TIN HỌC - ĐIỆN TỬ NĐ
KHÁCH SẠN SOJO**



**Phạm Xuân Tuyên
GIÁM ĐỐC**