



全国100所  
高职高专院校旅游类专业系列教材  
(酒店管理专业)

# 酒店安全控制与管理

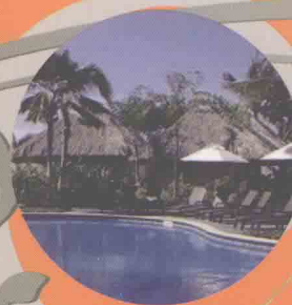
Jiudian Anquan Kongzhi Yu Guanli

主 编 郑向敏



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>





全国100所  
高职院校旅游类专业系列教材  
(酒店管理专业)

# 酒店安全控制与管理

Jiudian Anquan Kongzhi Yu Guanli

主 编 郑向敏

重庆大学出版社

## 内容提要

本书定位于从安全角度来探讨酒店管理。分别就酒店安全的现象、酒店安全控制与管理系统、酒店饮食安全、酒店住宿安全、酒店娱乐安全、酒店重大紧急情况处理等方面进行分析和研究,力图将酒店安全管理问题系统化和可操作化。本书既秉承了学术著作的严谨、缜密、学术化,又结合了酒店管理中生动的案例和实践。在编写过程中,还增设了学习目标、知识目标、教学实践和思考题等相关内容,是一本适合高职高专旅游类专业学生和教师使用的专业教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店安全控制与管理/郑向敏主编. —重庆:重庆大学出版社,2009.1

(全国100所高职高专院校旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4652-1

I. 酒… II. 郑… III. 饭店—安全管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第163712号

全国100所高职高专院校旅游类专业系列教材

### 酒店安全控制与管理

主 编 郑向敏

责任编辑:马 宁 尚东亮 版式设计:马 宁

责任校对:夏 宇 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司印刷

\*

开本:787×960 1/16 印张:11.25 字数:202千

2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4652-1 定价:20.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



## 编委会

总 主 编 郑向敏

副总主编 谢 苏 汪京强 韩 军  
孟 华 张鸽盛

委 员 (以姓氏笔画为序)

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 丁 霞 | 王世璞 | 王振才 | 王 瑜 |
| 王雷亭 | 冯玉珠 | 宁 毅 | 朱水根 |
| 皮晓媛 | 刘启亮 | 刘根华 | 江 群 |
| 张 波 | 张 青 | 余 昕 | 张树坤 |
| 张跃西 | 沈 捷 | 罗兹柏 | 范运铭 |
| 陆 朋 | 陈增红 | 饶邦华 | 姜 爽 |
| 袁 俊 | 贾俊环 | 黄咏梅 | 曹红蕾 |
| 韩 林 | 舒 晶 | 谢晋洋 | 斯婉青 |
| 蔡敏华 | 檀小舒 |     |     |



# 总序

21 世纪是中国成为旅游强国的世纪。根据世界旅游组织的预测,2020 年中国将成为世界第一大旅游目的地国家,并成为世界第四大旅游客源国。在我国旅游业迅速发展,需要大量优秀的专业人才。高职高专教育作为中国旅游教育的重要组成部分,肩负着为中国旅游业培养大量的一线旅游专业人才的重任。

教材建设是旅游人才教育的基础。随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元,旅游高职高专教育对旅游专业人才的培养目标更为明确。旅游高职高专人才培养需要一套根据高职高专教育特点、符合高职高专教育要求和人才培养目标,既有理论广度和深度,又能提升学生实践应用能力,满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

目前,我国旅游高职高专教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、学校和出版社的共同努力下,已出版了一大批旅游高职高专教材。但从整体性看,已有的多数系列教材有以下两个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化;二是不能适应目前多种教学体制和授课方式的需要,在不同课时要求和多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学方式中显得无能为力。

在研究和分析目前众多旅游高职高专系列教材优缺点的基础上,我们组织编写了 100 多所旅游高职高专院校参与的、能覆盖旅游高职高专教育 4 个专业的、由 60 多本专业教材组成的“全国 100 所高职高专院校旅游类专业规划教材”。为了解决多数系列教材存在的上述两个缺陷,本系列教材采取:



1. 组织了 100 所旅游高职高专院校有教学经验的教师参与本系列教材的编写工作,并以目前我国高职高专教育中设置的酒店管理、旅游管理、景区开发与管理、餐饮管理与服务 4 个专业为教材适用专业,编写出版针对 4 个专业的 4 个系列、共 60 多本书的系列教材,以保证本系列教材课程的覆盖面和学校的使用面。

2. 在教材编写内容上,根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲,结合目前高职高专学生的知识层次,准确定位和把握教材的内容体系。在理论知识的处理上,以理论精当、够用为度,兼顾学科知识的完整性和科学性;在实践内容的把握上,重视方法应用、技能应用和实际操作,以案例阐述新知识,以思考、讨论、实训和案例分析培养学生的思考能力、应用能力和操作能力。

3. 在教材编写体例上,增设学习目标、知识目标、能力目标和教学实践、章节自测、相关知识、资料链接、教学资源包(包括教案、教学 PPT 课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案)等相关内容,以满足各种教学方式和不同课时的需要。

4. 在 4 个专业系列教材内容的安排上,强调和重视各专业系列教材之间,课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性,处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系,避免内容的断缺和不必要的重复。

作为目前全国唯一的一套能涵盖旅游高职高专 4 个专业、100 所旅游高职高专院校参与、60 多本专业教材组成的大型系列教材,我们邀请了国内旅游教育界知名学者和企业界有影响的企业家作为本系列教材的顾问和指导,同时我们也邀请了多位在旅游高职高专教育一线从事教学工作的、现任教育部高职高专旅游管理类和餐饮管理与服务类教学指导委员会委员参与本系列教材的编写工作,以确保系列教材的知识性、应用性和权威性。

本系列教材的第一批教材即将出版面市,我们想通过此套教材的编写与出版,为我国旅游高职高专教育的教材建设探索一个“既见树木,又见森林”的教材编写和出版模式,并力图使其成为一个优化配套的、被广泛应用的、具有专业针对性和学科应用性的高职高专旅游教育的教材体系。

教育部高职高专旅游管理类教学指导委员会主任委员  
华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2008 年 2 月

# 前言

根据马斯洛需求层次理论,安全是继生理需要之后人的第二基本需要,必须得到优先满足。而当旅游成为越来越普遍的生活方式之一时,旅游安全需要就成为“旅游社会”这一特殊社会现象与形态中的高层次的安全需要。酒店是旅游活动过程中必不可少的场所,酒店安全也由此成为旅游安全的重要组成部分。目前,安全生产的理论与实践研究已成为企业界和理论界重视与关注的问题。但是,酒店安全问题在酒店研究中却是个“被遗忘的角落”,尚处于研究的起步阶段,研究论著少而分散。在全球关注与重视安全的今天,酒店安全研究已迫在眉睫,旅游的蓬勃发展需要与之相配套的酒店安全的理论与实践。

本书就是基于上述认识而撰写,并力求在酒店安全的理论与实践研究中可操作化和系统化。本书试图通过对酒店安全的现象研究,探索酒店安全的本质、特征、发生规律和表现形态,研究酒店安全的控制与管理,为酒店安全管理提供理论依据和有效措施。在研究方法上,本书综合运用旅游学、社会学、历史学、组织行为学、数量经济学等多学科的研究方法,对酒店安全的宏观与微观、理论与实践问题进行定性与定量的分析与研究。

全书共分7章,分别对酒店安全的现象、酒店安全控制与管理的基础理论与原理、酒店安全控制与管理系统、饮食安全控制与管理、住宿安全控制与管理、酒店娱乐安全控制与管理、紧急情况的应对与管理等内容进行了理性分析与实践研究。

第1章从酒店安全认知角度出发,分析了酒店安全的本质与特征,研究了酒店安全发生的空间规律、时间规律、活动



性规律和阶段性规律,归纳和研究了酒店安全的表现形态,并对旅游安全的现状做了分析与阐述。

第2章从安全学研究的角度,分析了马克思主义哲学理论的唯物主义认识论、方法论和需求论在酒店安全现象研究、安全认知研究等方面的作用与哲学意义;研究了马斯洛需求层次理论并引申出旅游安全需求层次理论及其在酒店安全的需求研究、酒店安全防控与管理方面的作用与理论意义;探讨了现代组织理论中系统论、信息论与控制论在酒店安全保障方面的理论基础作用与实际运作的指导意义;阐述了管理科学理论中的运筹学、系统分析、决策科学化等原理在旅游安全防范、控制、保障与管理的宏观策略指导作用与战略意义;并对社会学理论从社会心理学和心理需求角度为酒店安全认知、安全控制与管理研究提供理论基础和研究方法进行了解释。

第3章从宏观角度分析和研究了酒店安全的控制与管理系统。研究内容包括酒店安全控制与管理的任务、内容、特点,酒店安全网络与安全组织,安全认知与安全教育,酒店安全控制与管理的计划、制度和措施,酒店安全控制与管理系统。

第4~6章从微观角度研究了酒店饮食、住宿、娱乐3个主要业务部门的安全控制与管理。从操作层面分析了酒店3个主要业务部门的安全表现形态,研究了与这3个部门相关的安全问题的控制与管理。

第7章从酒店实践运作角度分析了酒店安全常见的紧急情况,并对酒店防风、防汛应急预案,客人违法,客人伤、病、亡和重大事故,重要宾客的警卫处理等事件提出应对措施和管理方案。

酒店安全控制与管理是个崭新的、综合性的、理论与实践并重的研究课题。作为旅游学的所属,它与旅游活动的诸要素有关,涉及旅游学的方方面面;作为安全学的所属,它与安全学的社会复杂性和经济相关性有关,涉及多地域、多人群、多活动的安全问题;作为综合性的交叉学科,它与社会学、历史学、管理学、交通学、卫生学、数量经济学等学科有关。

在本书的编写过程中,我的博士生童绍茂、罗美娟、高玲、伍蕾提供了部分章节的初稿和相关材料与案例,童绍茂、伍蕾对书稿进行了梳理和校改。对他们所给予的帮助,在此表示感谢。

由于作者水平有限,错漏之处在所难免,敬请读者不吝赐教。

郑向敏

2008年6月于华侨大学校园



# 目 录

## CONTENTS

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 第 1 章 酒店安全的现象 .....               | 1  |
| 1.1 酒店安全的内容 .....                 | 2  |
| 1.2 酒店安全的特征 .....                 | 3  |
| 1.3 酒店安全的发生规律 .....               | 5  |
| 1.4 酒店安全的表现形态 .....               | 6  |
| 1.5 酒店安全现状 .....                  | 12 |
| 第 2 章 酒店安全控制与管理的基础理论<br>与原理 ..... | 18 |
| 2.1 马克思主义哲学 .....                 | 19 |
| 2.2 马斯洛需求层次理论 .....               | 20 |
| 2.3 系统论、信息论、控制论 .....             | 22 |
| 2.4 管理科学理论 .....                  | 24 |
| 2.5 社会学理论 .....                   | 26 |
| 第 3 章 酒店安全控制与管理系统 .....           | 29 |
| 3.1 建立有效的安全组织与安全网络 .....          | 30 |
| 3.2 酒店安全控制与管理的计划、制度和措施 .....      | 34 |
| 3.3 紧急情况的应对与管理 .....              | 49 |
| 3.4 酒店从业人员的安全管理 .....             | 49 |
| 第 4 章 饮食安全控制与管理 .....             | 56 |
| 4.1 酒店饮食安全 .....                  | 57 |



|                       |    |
|-----------------------|----|
| 4.2 酒店饮食安全的表现形态 ..... | 58 |
| 4.3 酒店饮食安全控制与管理 ..... | 61 |

## 第5章 住宿安全控制与管理 .....

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 旅游住宿安全与管理 ..... | 71 |
| 5.2 住宿安全的表现形态 ..... | 74 |
| 5.3 住宿安全控制与管理 ..... | 79 |

## 第6章 酒店娱乐安全控制与管理 .....

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 6.1 酒店娱乐安全的表现形态 .....    | 88 |
| 6.2 黄、赌、毒防控与管理 .....     | 91 |
| 6.3 健身娱乐场所的安全控制与管理 ..... | 93 |

## 第7章 酒店紧急情况的应对与管理 .....

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 7.1 防风、防汛应急预案 .....           | 108 |
| 7.2 顾客违法行为处理 .....            | 109 |
| 7.3 客人物品报失,遗留及被盗、被骗物的处理 ..... | 111 |
| 7.4 重大安全事故的处理 .....           | 112 |
| 7.5 客人伤、病、亡的处理 .....          | 114 |
| 7.6 对爆炸物及可疑爆炸物的处理 .....       | 117 |
| 7.7 突发暴力事件的处理 .....           | 121 |
| 7.8 重要宾客的警卫处理 .....           | 122 |
| 7.9 对精神病、出丑闹事人员的防范及处理 .....   | 123 |
| 7.10 停电事故的处理 .....            | 123 |

## 附录 有关酒店安全法规 .....

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 1. 旅馆业治安管理办法 .....          | 125 |
| 2. 旅游安全管理暂行办法 .....         | 127 |
| 3. 旅游安全管理暂行办法实施细则 .....     | 130 |
| 4. 重大旅游安全事故报告制度试行办法 .....   | 134 |
| 5. 重大旅游安全事故处理程序试行办法 .....   | 136 |
| 6. 关于加强旅游涉外饭店安全管理严防恶性案件发生的通 |     |



|                          |         |
|--------------------------|---------|
| 知 .....                  | 138     |
| 7. 中华人民共和国治安管理处罚条例 ..... | 140     |
| 8. 中华人民共和国食品卫生法 .....    | 148     |
| 9. 中华人民共和国消防法 .....      | 156     |
| <br>参考文献 .....           | <br>164 |

# 第1章

## 酒店安全的现象

### 【学习目标】

本章要求学生掌握酒店安全的基本知识,认知酒店安全的6种表现形态,即犯罪、疾病(或中毒)、损伤、火灾与爆炸、自然灾害以及其他安全问题,并了解酒店安全现状与规律。

### 【知识目标】

酒店安全的本质与特征,酒店安全的各种表现形态。

### 【能力目标】

能发现酒店存在的安全隐患,思考并提出基本的解决对策。

### 【关键概念】

酒店安全 酒店安全本质 酒店安全特征 酒店安全规律



### 案例导入:

酒店一旦出现安全问题,不仅危害顾客和员工的经济和人身安全,而且对酒店的财产、名誉和形象也会产生重大的影响。

2008年2月15日凌晨,浙江省义乌市义亭镇一酒店发生一起重大火灾事故,火灾造成11人死亡4人受伤,其中两人伤势较重。据勘查,火灾原因可能是由于酒店电线线路老化造成。起火建筑为四层半砖混结构沿街楼,一、二层为餐饮酒店,三、四层为住宿旅馆,酒店具有消防通道。发生火灾时,酒店的一、二层部分着火,其他楼层未着火。消防官兵抢救出的23个被困人员,有11人在医院抢救无效死亡。遇难的11人多为外地青年男女,其中6女5男,他们大多是在睡梦中受一、二层着火后形成的浓烟影响窒息死亡。义乌警方调查证实,犯罪嫌疑人成某在经营酒店期间未按有关法律法规要求履行好内部安全管理职责,对消防安全隐患自查自纠不及时,消除整改不果断、不彻底,疏于防范,是酿成惨祸的重要原因。

由于现代酒店所具有的综合性、涉外性、商业性和公共性,使得酒店安全问题凸显。不难发现:第一,酒店安全是酒店正常运作的基础与保障,是酒店活动的内在需求;第二,酒店安全能促进酒店经营,可以成为酒店发展的动力,使得顾客在酒店的活动更加有序。但酒店安全在本质上具有客观存在的两面性:一方面,酒店安全是酒店一切活动的基础,是酒店生存与发展以及酒店活动得以实现的基础与保障;另一方面,酒店安全又决定了酒店活动的有序性,是酒店发展的推动力。酒店安全的好坏不仅影响到酒店的效益、顾客的满意度,还直接影响到酒店的经营。简言之,酒店安全是酒店一切活动的基础与保障,同时也是酒店发展的动力。

## 1.1 酒店安全的内容

“安全”在《汉语大词典》中具有两层意思:一是平安,无危险,没有事故;二是保全,保护。美国人本主义心理学家亚伯拉罕·马斯洛在其著名的需求层次论中将“安全需求”列为基本需求,即人类有“治安、稳定、秩序和受保护”的需求。作为人类生存与发展的基础,无论何时何地,安全因素都是人类首先考虑的问题。而对于酒店这一具有特定活动区域的场所,酒店安全则是指在酒店所涉及范围内的所有人、财、物的安全及所产生的没有危险、不受任何威胁的生理的、



心理的安全环境,其表现形态有犯罪、疾病(或中毒)、损伤、火灾与爆炸、自然灾害等。本书将从酒店饮食安全、住宿安全、娱乐安全和其他安全这四大模块对酒店安全问题进行阐述。

## 1.2 酒店安全的特征

与其他管理相比,酒店安全具有其特殊性。

### 1.2.1 涉外性

现代酒店作为一个具有涉外性质的公共场所,其安全问题也同时具有涉外性的特点。随着对外开放的不断深入与全球经济一体化的快速发展,国际间的交往越来越频繁,所涉及领域也更加复杂深入。作为提供商业化涉外服务的公共场所,现代酒店顾客来自五湖四海,而由于各国的法律、道德以及准则之间存在差异,现代酒店中安全管理就得特别强调国际性,要以国际性的安全管理政策与条例来满足不同国家(地区)消费者的共同需求。

### 1.2.2 复杂性

酒店是一个提供综合性服务的公共场所,因此每天都有大量的人流、物流和信息流在酒店内外流动。人流中,既有顾客(包含住客与非住客)、访客,也可能有伺机作案或将酒店作为犯罪交易场所的犯罪分子等;物流中既有顾客与酒店、顾客与顾客、顾客与外界之间的物流过程,也有服务过程所需要的物质(资)流等;信息流既包括电波流、文件流、数据流,也包括商务过程的洽谈、会议期间的报告和产品演示的交流等。正是这种大量存在的人流、物流与信息流造成酒店安全问题的复杂性,而这种复杂性使得酒店具有安全管理的复杂性与综合性:既要防火防盗,保证客人的生命与财产安全,又要保障客人的娱乐与饮食安全,还要应付突发性的暴力、公共安全与危机等问题。

### 1.2.3 突发性

发生在酒店内的各种安全事故,往往具有突发性。酒店内的各类安全问题往往是在很短时间内发生的,如火灾、抢劫、爆炸等。而这些突发事件若在短时间内无法有效控制,必将对顾客及酒店员工的人身与财产安全以及酒店的发展



和声誉造成极大的危害,这就要求酒店在平时要有处理各种突发事件的预案并培养安全管理人员处理突发事件的能力,只有这样才能在突发性安全问题发生时迅速有效地进行控制与处理。

#### 1.2.4 广泛性

现代酒店安全的广泛性体现在:

##### 1) 酒店安全内容的广泛性

现代酒店安全内容涉及酒店安全与顾客方安全两大方面。前者包括酒店员工的人身与财产安全、服务用品安全以及酒店设施设备运作安全;而后者除包括顾客的生命、财产与隐私安全外,还包括饮食、娱乐与心理安全等内容。

##### 2) 酒店安全涉及范畴的广泛性

酒店安全涉及范畴较广,主要体现为:首先,现代酒店安全范围既涉及酒店本身以及酒店以外的周边区域;其次,酒店安全既涉及酒店员工,也涉及住店顾客;此外,酒店安全涉及范畴的广泛性还要求酒店各部门、各岗位有效合作,依靠全体员工的努力和配合,在现代酒店中形成安全管理网络体系。

#### 1.2.5 全过程性

酒店作为商业性的公共场所,除特殊原因而部分暂时中止之外,其接待设施以及接待服务在一天24小时、一年365天中不分昼夜、没有停歇,因此酒店安全问题要常抓不懈地进行管理与监控。在酒店服务提供的全过程中,从服务设施设备的安全运作,到服务产品的安全生产与提供,再到顾客的安全消费直至顾客的安全离开,整个过程都应进行严格的安全管理。

#### 1.2.6 隐蔽性

由于酒店服务具有综合性的特点,而伴随着社会的发展以及多种因素的作用,顾客需求也在随时发生变化。这就为酒店服务工作的提供造成一定困难并在一定程度上形成安全隐患。而由于酒店的复杂性特点,有些安全隐患不易被察觉且具有相当程度的隐蔽性。

此外,虽然酒店安全问题为数不少,但由于安全问题本身的敏感性及其所具有的消极负面影响而往往易被酒店经营管理者所掩盖。这导致各酒店在面对媒



体或广大公众对其安全事件的询问时常常避而不谈或简单带过,这使得酒店发生的安全问题远少于资料统计数据。

### 1.2.7 政策性

酒店安全管理政策性是由于酒店安全管理的性质和内容决定的。酒店安全管理既要维护顾客的合法权益,又要对一些触犯法规的人员进行适当的处理。在处理安全问题时要根据不同的对象、性质和问题,采用不同的法规和政策。酒店安全管理既涉及《民法》、《刑法》、《行政法》、《治安管理处罚法》,又由于酒店的涉外性而涉及一些国际法规。因此,在对酒店安全问题的处理过程中,既要按照我国相关法律,又要依据国际惯例。酒店安全管理工作不仅需要较高的政策水平,还要及时了解我国及国际法律法规的动态。

## 1.3 酒店安全的发生规律

任何事物的发生、发展都存在一定的规律性,酒店安全同样具有明显的规律性。而酒店安全的规律性正是我们认识酒店安全、有效控制酒店安全问题发生与发展的基础。酒店安全的规律性主要体现在空间规律、时间规律、活动规律3个方面。

### 1.3.1 空间规律

第一,酒店安全问题的发生规律与酒店内各人群的活动区域关系密切,具有空间规律性。一般来讲,酒店顾客安全问题,尤其是意外事故,多发于顾客活动频繁的区域。如客房、餐厅等。酒店服务人员安全问题则多发于厨房、餐厅、公共区域等。而设备维修管理人员安全问题则通常发生于锅炉房、大型设备机房、维修操作间等。可见,酒店内不同安全问题的多发区域存在一定的空间规律性。

第二,酒店安全问题的发生规律与酒店有害因素所处位置密切相关。有害因素密集或所在位置是安全问题的多发地。如厨房中存在大量易燃易爆的气体等,因此是火灾的频发地;电梯间则是电梯安全事故的发生地。此外,大量案例显示,由于服务人员在服务传递过程中会产生很多预料之外的不安全因素(如跌倒、摔掉菜品等),因此餐厅是顾客意外事故的多发地。



### 1.3.2 时间规律

酒店安全问题与酒店的淡旺季之间存在一定的联系,具有明显的时间规律性。酒店的旺季往往伴随着较大的顾客流,而这一阶段往往会给不法分子以可乘之机,同时也带来顾客接待与管理的难度,不可避免地导致酒店安全问题上升。酒店安全问题的时间规律表现为季节规律性与昼夜规律性。

酒店安全问题高发于旅游旺季,以及酒店生意的旺季。旅游旺季酒店入住率往往较高,且伴随着顾客的大量进入,不法分子也可能随之而来。此外,在酒店需求的旺季,每位服务人员所服务的顾客数量与往常相比也成倍增加,因此,服务操作的不慎造成的不安全因素也增加。受地域文化以及民俗文化的影响,对于特定地区,婚宴等喜宴的举办也具有明显的季节性。如在福建,婚宴主要集中于6个月份:10月、11月、12月、1月、2月以及3月,这6个月是结婚的高峰期,同时也是酒店客流的高峰期与酒店安全问题的频发期。

案例分析显示,夜晚是酒店安全问题的高发时段。如果把一天24小时大致划分为8个时间段:凌晨、清晨、上午、中午、下午、黄昏、晚上、深夜,那么,中午(12:00—15:00)、晚上(19:00—23:00)和深夜(23:00—3:00)是酒店安全问题的多发时间。而其他时段则相对安全。这与酒店的顾客消费与活动频繁或高峰时段较为吻合。

### 1.3.3 活动规律

酒店安全问题的发生往往与顾客的活动规律以及消费项目有较大关系。一般而言,饮食安全问题(如食物中毒)等基本发生于顾客的餐饮过程及餐饮消费之后,主要由于食品卫生问题而引起;住宿中,顾客因素引起的火灾多发生于客房中;偷盗等安全问题则多发生于顾客就餐过程中或者酒店公共区域中。

## 1.4 酒店安全的表现形态

由于酒店安全具有复杂性与广泛性的特点,因此完整地归纳与说明酒店安全表现形态是一件相当困难的事情。通过对相关研究文献、酒店安全问题的相关报道以及相关调查结果的分析,本书将酒店安全归纳为6种表现形态,即犯罪、疾病(或中毒)、损伤、火灾与爆炸、自然灾害以及其他安全问题。