

■ XIANDAI FANDIAN ANQUAN GUANLI YAODIAN JI ANLI PINGXI ■

现代饭店

安全管理要点及案例评析

刘筏筏 编著



安全就是效益
饭店安全无小事

155个真实生动的案例
为您剖析饭店安全管理要点
让您“一切尽在掌控”



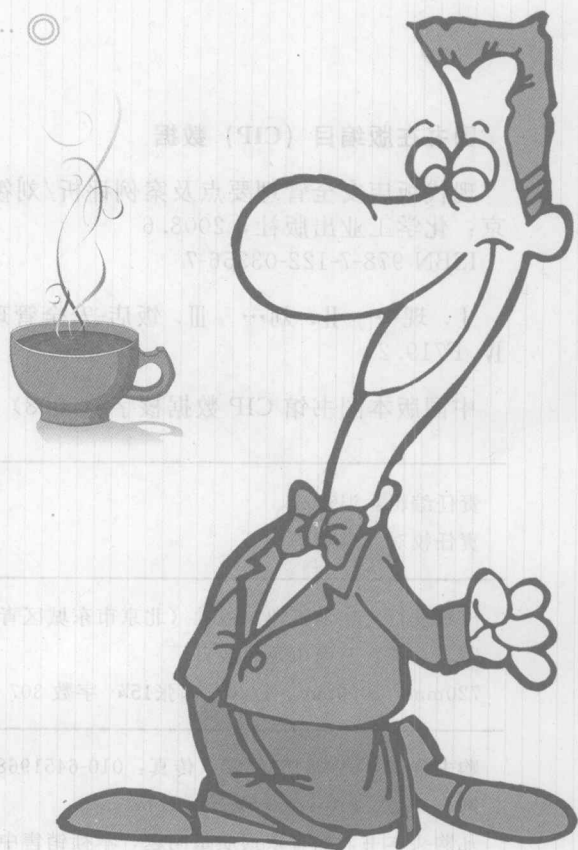
化学工业出版社

■ XIANDAI FANDIAN ANQUAN GUANLI YAODIAN JI ANLI PINGXI ■

现代饭店

安全管理要点及案例评析

刘筏筏 编著



安全就是效益
饭店安全无小事

155个真实生动的案例

为您剖析饭店安全管理要点

让您“一切尽在掌控”



化学工业出版社

·北京·

本书从安全管理的细节入手,涉及饭店前台、客房、餐饮、康乐、泊车等各个部门。在阐述现代饭店各部门安全管理要点的同时,以大量案例的形式深入分析饭店营运过程中各种安全问题(消防、防盗、抢劫、收银、饮食等),总结经验与教训,提高饭店各级管理人员和服务人员的安全防范意识,正确处理各种安全事件。

本书特色鲜明,实用性强,可作为饭店企业员工的培训教材和自学用书,也可作为饭店管理、旅游管理专业教学的辅助教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店安全管理要点及案例评析/刘筏筏编著. —北京:化学工业出版社, 2008. 6
ISBN 978-7-122-03356-7

I. 现… II. 刘… III. 饭店-安全管理-案例分析
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 103600 号

责任编辑:温建斌
责任校对:陶燕华

文字编辑:史 懿
装帧设计:橘头设计

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:三河市延风装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张15% 字数307千字 2008年9月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:39.00元

版权所有 违者必究

前言

“安全无小事”，对于饭店企业而言，安全是饭店一切工作的保障。饭店安全工作的好坏，不仅影响饭店的正常经营，而且还直接关系到饭店的经济效益和社会声誉。切实做好安全管理与相关培训工作对于饭店企业具有重要意义。

与发达国家相比，我国饭店业起步较晚，饭店经营管理理论研究相对滞后。加之作为饭店的职能管理部门，安全管理与前台、客房、餐饮、康乐等营业部门管理相比，不仅案例收集与整理的难度较大，而且安全服务与管理涉及的专业技能也极为宽泛，较难驾驭。所以，多年来，有关饭店安全管理方面的书籍少之又少，而能够对饭店安全管理实践与员工培训具有现实指导意义的书籍更是空白。

本书在准确把握饭店安全管理要旨的基础上，从关注安全管理的细节入手，内容新颖、全面、系统，涉及饭店安全管理工作的各个领域，具有鲜明特色。

(1) 突出饭店部门安全管理的内容 近年来，虽然也有饭店安全管理方面的书籍陆续出版，但大多偏重于理论的叙述，本书打破传统思维，尝试通过饭店部门管理角度来阐述饭店安全问题，力图突出饭店部门安全管理的内容，实乃首创。同时，针对目前现代饭店中出现的一系列安全管理的新问题（如停车场的安全管理、代客泊车、收银及康体娱乐项目安全管理等）作了较为深入的探讨。

(2) 总结经验教训，正面案例与负面案例相结合 本书大量使用了编者在饭店教学调研、指导学生专业实习期间所收集、整理的真实案例，并加以精确的点评与分析。通过解析正面案例，为读者提供直接的经验借鉴；剖析负面案例，则可以为读者提供直观警示。在正负面案例的研究中，力求理论联系实际，层层递进而又深入浅出，以使读者真正能够“开卷有益”。

(3) 注重内容创新，深度与广度相结合 与涉及面广却内容单薄的手册式案例不同，本书中的案例注重内含的丰富和体系结构的完整，以求对翔实的背景材料进行多角度、多层面的分析研究；与重资料罗列而轻分析研究的资料库式的案例不同，本书中的案例注重分析研究的独创性，作者或为案例的亲历者，或做了较为深入的调研，或结合自己的教学研究领域对案例做了重新的解读。内容的创新及深度与广度的最佳结合，有效地保证了此书的价值含量。

本书不仅可以作为饭店企业员工的培训教材和自学用书，也可作为各个层次饭店管理、旅游管理专业的辅助教材。

本书在编写过程中，参考了国内外有关论著和最新研究成果，在此特向有关作者表示感谢。辽宁师范大学旅游管理学院的丛述、沈阳服装学校旅游教研室的

孙舒妍提供了第五章、第六章的部分案例。辽宁师范大学旅游管理学院研究生刘鑫、宋立本、周佳明、刘静萱、邵林静以及杜晓姗、陆艺、陈琳、王旭、刘丽媛、郁万阳等同学参与了本书的文稿整理工作。在此一并表示谢意。

由于本人水平有限，书中难免存在不当之处，敬请读者不吝指正。

编者

2008年4月于大连

目 录

第一章 现代饭店安全管理概述	1
第一节 饭店安全的概念及类型	1
一、饭店安全的定义及内涵	1
二、饭店安全的类型	1
第二节 饭店安全管理	3
一、饭店安全管理的定义及内涵	3
二、现代饭店安全管理的主要内容与特点	4
第二章 饭店前厅部安全管理	6
第一节 礼宾安全服务	6
一、礼宾安全服务要点	6
二、礼宾安全服务案例评析	7
第二节 宾客行李安全服务	10
一、散客行李安全服务	10
二、团体行李安全服务	14
三、换房行李安全服务要点	16
四、行李保管安全服务	18
第三节 住宿登记安全管理	22
一、顾客的选择	22
二、住宿登记的必要性	23
三、办理住宿登记需要注意的安全问题	24
第四节 前台钥匙安全管理	27
一、前台钥匙安全管理要点	27
二、前台钥匙安全管理案例评析	27
第五节 客房分配服务安全管理	30
一、客房分配服务需注意的安全要点	30
二、客房分配安全管理案例评析	31
第六节 问讯服务安全管理	32
一、如何处理有关住宿客人的问讯	32
二、邮件处理及委托代办服务安全管理	35

第七节 收银业务的安全管理	37
一、客账控制流程及安全管理要点	38
二、警惕饭店收银工作四大隐患	40
三、收银业务安全管理需注意的事项	42
第八节 贵重物品保管服务安全管理	59
一、保管箱服务程序及安全管理要点	59
二、保管箱服务与管理注意事项	60
三、完善星级饭店的保管箱安全管理制度	62
第九节 饭店总机安全管理	63
一、加强安全防范意识的培养	63
二、住客电话的转接与过滤	65
三、恐吓、紧急电话的应对	66
四、客房骚扰电话的防范	67
第十节 前厅部工作人员安全教育与管理	68
第三章 饭店客房部安全管理	71
第一节 客房安全事故发生的原因	71
一、直接原因	71
二、间接原因	73
第二节 客房安全设施的配置	74
一、电视监控系统	74
二、自动报警系统	74
三、消防监控系统	74
四、通讯系统	75
五、房间安保设施	75
第三节 客房消防安全管理	76
一、火灾发生的原因	76
二、火灾的预防	77
三、火灾事故的应急处理	78
第四节 客房防盗安全管理	79
一、偷盗的类型	79
二、揭秘客房盗窃案件	80
三、客房盗窃案件的防范	89
四、客房失窃事故的处理	93
第五节 客房其他意外安全事故的防范	93
一、遇到自然灾害的处理	93
二、突然停电的处理	94

三、客人遗留物品的安全管理	94
四、客人受伤及其他意外情况的处理	99
五、客人食物中毒处理及传染性疾病的预防	102
六、醉酒客人的应急处理	103
七、突发性疾病、抢劫、凶杀等事件的防范与处理	105
八、客房防爆安全管理	112
九、客房安全管理典型案例评析	112
第四章 饭店餐饮部安全管理	123
第一节 餐饮部前厅安全管理	123
一、防火安全管理	123
二、餐厅防盗安全管理	125
三、餐饮服务安全管理	127
四、宴会厅安全服务与管理	134
五、餐厅常见纠纷的处理	138
六、餐饮部收银安全管理	146
七、餐厅诈骗事件的安全管理	149
八、抢劫等恶性事件的防范与应对	151
九、餐厅意外事故的安全管理	153
第二节 餐饮服务突发事件的防范与处理	154
一、突发事件的防范	154
二、突发事件的处理	155
三、餐厅突发事件案例评析	158
第三节 厨房安全管理	161
一、预防火灾	162
二、预防意外伤害	164
第四节 厨房卫生安全管理	166
一、环境卫生安全	167
二、厨房设备、工具及餐具卫生安全管理	168
三、原料卫生安全管理	171
四、生产卫生安全管理	171
五、个人卫生安全管理	172
第五章 饭店康乐部安全管理	174
第一节 康乐部安全事故产生的原因	174
一、设施设备质量欠佳	174
二、设施设备保养维修不到位	175

三、客人使用方法和活动方式不当	176
四、管理和服务不到位	177
五、治安管理不善和消防管理不善	178
第二节 保健项目安全管理	179
一、保健项目安全服务要点	179
二、保健项目安全服务案例评析	179
第三节 娱乐项目安全管理	184
一、娱乐项目安全服务要点	184
二、娱乐项目安全服务案例评析	184
第四节 康体休闲项目安全管理	189
一、康体休闲项目安全服务要点	189
二、康体休闲项目安全管理案例评析	190
第五节 康乐部安全事故的预防	192
一、增强安全意识,加强安全管理	193
二、建立完善的安全制度和安全管理体糸	194
第六节 康乐部安全事故的应急处理	195
一、一般安全事故的应急处理	195
二、溺水事故的应急处理	196
三、火灾事故的应急处理	197
四、治安案件的应急处理	197
第七节 洗浴场所防盗安全管理	197
一、盗窃案件发生的原因	198
二、洗浴场所防盗措施	198
三、客人财物被盗的应急处理	198
四、洗浴场所防盗安全管理	199
第六章 饭店工程部安全管理	202
第一节 建筑物安全管理	202
一、高温影响下的材质变化	202
二、工程施工的注意事项	202
三、电气设备的安全管理	203
第二节 机械设备安全管理	205
第七章 饭店员工安全管理	207
第一节 员工管理与安全的关系	207
一、建立行为规范	207
二、个人、团体的安全互动	208

第二节 员工安全教育	209
一、新员工入职培训	210
二、定期教育	211
三、随机教育	211
第三节 员工安全管理	212
一、管理组织	212
二、防止职业伤害	212
三、不安全的环境	212
四、不安全的动作	213
五、各类安全守则	213
第八章 饭店停车场安全管理	228
一、车辆安全管理	228
二、车内物品的安全管理	232
三、泊位停车服务管理	234
四、“酒后代驾”服务安全管理	238
参考文献	241
后记	242

第一章 现代饭店安全管理概述

饭店作为公共消费场所，每天汇集了大量的人流、物流和信息流。在人流中，有住客，有食客，有访客，也可能有寻机作案、难以从外表上明晰确认的犯罪分子；物流中既有客人与饭店、客人与客人、客人与外界的物流过程，也有服务过程所需要的物质（资）流；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、推介的交流。大量的人流、物流与信息流的存在造成了饭店安全隐患。

第一节 饭店安全的概念及类型

一、饭店安全的定义及内涵

1. 饭店安全的定义

饭店安全是指在饭店范围内所涉及的人、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。

2. 饭店安全的内涵

饭店安全主要包含四个层面的内容。

① 饭店安全维护的对象是饭店以及来店客人、本店员工的人身和财物在饭店所控制的范围内不受侵害，保证饭店生活秩序、工作秩序、公共场所等内部秩序处于良好的状态。

② 饭店安全不仅指饭店及其人员的人身和财产不受侵害，而且指不存在其他因素导致这种侵害的产生，即心理安全。饭店安全状态是一种既没有危险，也没有可能发生危险的一种状态，使客人在心理上获得安全感。

③ 不良环境的影响、硬件设施的缺陷或使用时的疏忽所造成的生命危害与身心损害，均属于饭店安全责任，应通过严格的饭店安全管理，防患于未然。

④ 饭店安全还包括名誉安全、饮食安全、隐私安全和其他一些需要保护的

二、饭店安全的类型

现代饭店中安全问题主要表现为五种类型：以偷盗为主的犯罪行为、火灾、



名誉损失、逃账及其他安全问题。

1. 犯罪

饭店安全中的犯罪大多以偷盗为主。可以说盗窃案件是发生在饭店中最普遍、最常见的犯罪行为之一。饭店是一个存放有大量物资、资金的公共场所,极易成为犯罪分子行窃的目标。饭店客人的物品大多新奇、小巧、价值高,客人的钱物在客房内随意放置,饭店内许多具有家庭使用或出售价值的物品,极易诱发不法分子的犯罪动机。盗窃案件不但造成客人和饭店的财产损失,而且使饭店名誉受损,直接影响到饭店的经营。

2. 火灾

火灾是因失火而造成的住宿场所人员伤亡和财产受损的灾害。由于饭店接待设施,尤其是饭店建筑内部设施装饰豪华及各类高档消耗品储存较多,且大多数饭店地处繁华地段,一旦发生火灾,不仅危及客人、饭店员工的生命安全,使饭店遭受经济、名誉损失,而且还会给国家带来不可估量的重大损失。

3. 名誉损失

饭店安全中的名誉损失是指住店客人的名誉安全、隐私安全与心理安全等三个方面。

① 名誉安全是指客人在住店期间因饭店或他人的行为而受到名誉或人格的损害。如由于饭店有卖淫、嫖娼、赌博、打架斗殴等不良行为的存在,导致饭店形象不良而使入住该店的客人的名誉受损,正常的休息被干扰,人格受到伤害。

② 隐私安全指客人的个人生活习惯、爱好、嗜好甚至一些不良行为和生理缺陷的安全保障问题。客人在住店期间或在消费过程中有时会无意流露难以启齿的个人生活嗜好、不良习惯与行为,甚至是生理缺陷。如果这些隐私外泄,会影响到客人的人格乃至生活、工作。因此,饭店服务人员有责任为客人保守秘密和隐私,使客人能够放心、无拘无束地消费。

③ 心理安全是指客人入住饭店后对环境、设施和服务的信任感。有时虽然客人的人身和财产并未受到伤害和损失,但由于饭店设施设备的安装使用、可疑的闲杂人员等原因使客人感到不安全,从而存在恐慌心理。另外,从保障客人合法权益角度出发,饭店员工有责任为客人保守秘密和隐私,从而让客人在心理上获得安全感。

4. 逃账

逃账现象在饭店时有发生。在饭店经营管理中,常把冒用信用卡、盗用支票、假支票、假钞、逃单等现象统称为逃账。逃账的结果无疑会给饭店带来巨大的经济损失和人力耗损。因此,逃账是危及饭店正当利益的财产安全问题。

5. 其他安全问题

(1) 食物中毒 食物中毒是由于饮食卫生引发的较为严重的饮食安全问题。其大多由于饭店提供的食品、饮品过期变质或不洁净等而造成,因此而导致的食物中毒等恶性事故对客人的伤害较大,严重时甚至会危及消费者的生命安全。

(2) 打架斗殴 打架斗殴多发生在饭店的歌舞厅、卡拉OK厅、酒吧等休闲娱乐场所,酗酒是主要原因。打架斗殴事件容易殃及无辜客人,不仅对客人造成身心伤害,而且也使饭店企业蒙受经济和名誉的双重损失。

(3) 黄赌毒 黄赌毒是指在饭店内所发生的卖淫嫖娼、赌博、吸毒等严重损害人们身心健康的不法活动。黄赌毒不仅严重影响饭店的正常经营活动,而且危害消费者利益,妨碍现代饭店业的健康发展。

第二节 饭店安全管理

一、饭店安全管理的定义及内涵

饭店安全管理是指饭店为了保障客人、员工的人身和财产安全以及饭店自身安全而进行的一系列计划、组织、指挥、协调、控制与管理活动的总称。这些活动既包括安全的宣传与教育,安全管理方针、政策、法规、条例的制定与实施,也包括安全防控、管理措施的制定与安全保障体系的构建与运作。饭店安全管理的目的在于防止犯罪活动、火灾及其他不安全事故的发生,保障客人、员工的人身财产安全及饭店自身的财产安全,保证饭店的正常运营。

饭店安全管理主要涉及三个方面。

(1) 宏观行业安全管理 宏观行业安全管理指全国性、地区性的宏观行业安全管理。由国家或地区制定相应的法规,设置专门的机构和人员,对全国饭店接待设施加以规范、管理,落实饭店接待设施的安全状况、安全管理工作,从宏观上把握饭店业的行业安全。

(2) 微观饭店企业安全管理 微观饭店企业安全管理指饭店企业根据国家的相应政策法规开展企业内部安全管理。饭店企业内部的安全环节千头万绪,安全管理工作较为复杂琐碎,管理难度大。归结起来,微观饭店企业安全管理主要涉及安全管理规章制度、安全管理机构、安全设施设备、部门安全管理、防火、防盗等方面内容。

(3) 客人安全管理 客人安全管理主要包括两方面的内容。

① 对客人的安全管理与引导。一方面要对客人进行管理,防止犯罪分子借助客人身份的掩护进行犯罪活动;另一方面要正确引导客人,使客人能够遵守相



应的安全规章制度,安全操作,避免安全事故的发生。例如,据统计,约有40%的饭店火灾是由于客人吸烟引起的。因此引导客人不要卧床吸烟、随地乱扔烟头,加强对客人的安全管理显得尤为重要。

② 客人的自我安全管理。相当数量的饭店安全问题由于客人自身原因造成。例如,客人的疏忽大意使物品丢失或被盗;客人对设备设施的错误操作导致身心受损;客人的过激行为导致人身伤害等。因此,客人一方面要提高警惕,充分认识到饭店潜在的不安全隐患;另一方面应尽量克制自己的行为,避免使自己成为饭店安全问题的肇事者,尤其是故意肇事者。

二、现代饭店安全管理的主要内容与特点

1. 现代饭店安全管理的内容

现代饭店安全管理主要包括以下内容。

(1) 建立切实有效的安全组织与安全网络 饭店安全管理工作通常由专门设立的保安部或安全部负责,鉴于现代饭店安全管理的复杂性,饭店安全管理工作除由保安部具体负责外,还应根据饭店企业具体情况,建立有效的安全组织与安全网络。饭店的安全组织与安全网络由饭店各级管理人员和一线服务人员组成,与保安部共同完成饭店的消防管理、治安管理及日常住宿安全管理工作。

(2) 制定科学的安全管理计划、制度与管理措施 科学的安全管理计划、制度和措施可以减少现代饭店不安全问题发生的概率,防患于未然。现代饭店安全制度与管理措施主要包括:犯罪和防盗控制计划与管理措施、防火安全计划与消防管理措施、日常安全事故的防范计划与管理措施、治安管理制度和消防管理制度等。

(3) 紧急情况的应对与管理 紧急情况是指发生在现代饭店中的一些突发的、重大的安全事故或事件。例如停电事故,客人违法事件,客人伤、病、亡事故,恶性涉外伤害案件以及公共场所防爆等。加强对紧急情况引发因素的控制与管理,完善相关应急预案,是饭店安全管理的重要工作与任务。

2. 现代饭店安全管理的特点

与其他行业相比,现代饭店安全管理具有其特殊性。

(1) 国际性 随着中国加入WTO和全球经济一体化进程的加快,国际往来日趋频繁。现代饭店的客人来自世界各地,不仅肤色、语言、习俗与生活习惯不同,而且各国的法律、道德、准则和行商公约也存在较大差别。因此,现代饭店安全管理需要特别注意强调国际性,在安全防范政策与措施中,既不违背我国的法律规定,又要内外有别,按照国际惯例办事。既考虑来自不同地区、不同国家客人的习惯与承受能力,又要遵循国际通则,以国际性的安全管理政策与条例满足不同国家和地区消费者的共同需求。

(2) 广泛性 饭店安全管理的广泛性体现如下。第一,安全管理内容的广泛

性。现代饭店安全管理的内容涉及饭店产品供给方的安全管理与需求方的安全管理两大方面。前者包括饭店员工的身心安全、服务用品安全和设备设施运作安全；后者除包括客人的生命、财产、隐私安全外，还包括客人的饮食、娱乐安全等内容。第二，安全管理涉及范畴的广泛性。首先，饭店安全管理的范围既涉及饭店本身，还涉及饭店以外的区域范围；其次，现代饭店安全管理涉及现代饭店各个工作岗位和每一位员工与客人。饭店安全管理的广泛性要求各部门、各岗位通力合作，将安全工作与各部门、各岗位职责与任务结合起来，依靠全体员工与客人的努力与配合，在现代饭店中形成周密的安全管理工作网络体系。

(3) 复杂性 饭店是一个公共场所，每天都有大量的人流、物流与信息流在此空间内交汇，使饭店安全管理呈现复杂性，这种复杂性表现在安全管理上既要防火、防盗，又要保护客人的生命、财产安全；既要考虑客人的娱乐安全、饮食安全，还要考虑防暴力、防突发事件、防黄赌毒等。

(4) 突发性 发生在饭店接待设施内的各种事故，往往带有突发性。如火灾、抢劫、凶杀、爆炸等各类安全问题往往在很短的时间内发生，并造成严重后果。因此，饭店只有平时做好处理各种突发事件的准备，才能在发生恶性事件时临危不乱，及时进行控制与处理。

(5) 全程性 饭店接待设施一年 365 天、一天 24 小时，不分白天黑夜、春夏秋冬，都要坚持不懈地进行安全管理。从饭店住宿接待设施到每一个服务产品的生产与消费，从客人入住登记到离店的整个过程，都存在安全管理问题。

(6) 强制性 饭店安全管理必须依据具有规范性和约束力的规章制度来执行，违者则以行政、经济、法律等手段进行处罚。只有健全、有力、高效的管理制度才能保证饭店经营安全、正常、有序运行，从而保证饭店取得良好的经济效益与社会效益。

(7) 政策性 饭店安全管理的政策性是由饭店安全管理的性质和内容决定的。饭店安全管理既要维护客人和员工的合法权益，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，采取不同的法规或政策进行处理。

第二章

饭店前厅部安全管理

前厅部是组织客源,销售饭店客房商品,沟通和协调各部门的对客服务,并为宾客提供各种应接服务的综合部门。因其工作贯穿于宾客与饭店接触及交易往来的全过程,故前厅部往往被称为饭店的“中枢神经”。

前厅业务繁杂,从预订客房、入住登记、解答问询、处理客人投诉、传递信息、委托代办、商务电讯、电话总机、行李寄存、收款结账,到建立和保管客人档案等,服务内容广泛,政策性强,对员工专业技术水平要求较高,安全管理显得尤为重要。

第一节 礼宾安全服务

礼宾服务主要向客人提供店内、店外的迎接服务、行李服务、报刊/邮件服务以及寻人和委托代办服务等。礼宾服务是饭店前厅服务的“窗口”,是给客人留下“第一印象”和“最后印象”的关键阶段。

一、礼宾安全服务要点

1. 迎接宾客

为客人开拉车门和大门时,要注意安全,防止夹、碰客人的手、脚、裙摆及大衣襟,在为客人护顶时,要特别注意一些宗教禁忌,如信仰佛教的客人不能为其护顶;注意检查饭店的大门及玻璃等是否处于良好的状态,发现问题要及时报修;协助行李员卸下客人的行李,查看车内有无遗留物品,若是出租车,迅速记下抵达时间和车号;雨雪天或地面湿滑时,应及时以标志牌或口头告知等形式,提醒客人小心路滑,以防意外摔倒。

2. 指挥门前交通

为确保饭店门前的车道畅通,门童要掌握车辆出入及停车场情况,准确迅速地指示车辆停靠地点。对临时参加宴请、会议或其他的“过往客人”,要掌握时间,记住单位、车号,及时调度车辆,疏导客人。

3. 做好门前保安工作

门童应利用其特殊的工作岗位,做好饭店门前的安全保卫工作。注意门前来往行人、可疑分子、照看好客人行李物品,确保饭店安全。对于衣冠不整,有损

饭店形象的人或物,门童可拒绝其入内。

4. 回答客人问讯

门童因其岗位的特殊位置,经常会遇到有关店内、店外情况的问讯,如饭店设施和服务项目,有关会议、宴会、展览会及文艺活动举办的时间、地点,以及市区的交通、旅游景点和主要商业区情况等,均应以热情的态度,及时给予客人准确答复。在此过程中应注意保护饭店商业秘密和客人的个人隐私。

5. 送客

客人离店时,协助行李员装好行李,并请客人清点过目。当客人上车时,预祝客人旅途愉快,并感谢客人的惠顾。最后,轻关车门,面带笑容,后退一步,向客人挥手致意,目送客人的车离去。

此外,门童在工作时,可能会遇到形形色色、各种各样的人或事,必须妥善、灵活机智地加以处理。

二、礼宾安全服务案例评析



【案例1】“咬人”的旋转门

65岁的韩国老人随旅行团到杭州旅游。结束了一天游览,晚上8时左右,老人与其他游客一同回饭店休息。当她走进旋转门时,被紧随其后的游客推了一下,结果一个踉跄摔倒在地,旋转门的巨大冲力将其左耳夹伤。等大家手忙脚乱地将其抬出旋转门时,已血流满面,左耳仅耳廓上部相连,软骨组织完全撕裂。而就在半年前,许先生夫妇俩带着三岁半的儿子到这家饭店吃饭。出门时,走在前面的孩子突然被飞转的旋转门卷入。头被卡在门的里侧。经过紧急施救,孩子却因伤势过重,在送往医院的途中停止了呼吸。据了解,事发时门内侧并无门童看护。饭店方则认为自动旋转门在有人靠近时,会接受感应而停止转动,可能因小孩个头太小,导致没有产生有效感应。



【评析】

旋转门以其外观高档、气派、密闭性好受到饭店等公共场所的欢迎,但旋转门夹伤人的事件也时有发生。受伤者多是行动稍缓的儿童和老人。而且旋转门夹住人后,施救过程艰难,后果比较严重。由旋转门而引起的意外人身伤害事件频频发生,饭店管理者应予以高度重视。

首先饭店应慎选旋转门。目前,我国旋转门生产行业准入门槛较低,缺少统一的技术标准,不可避免地存在各种安全隐患。据了解,欧洲、美国等国家和地区已有各自的自动门产品应用标准,有效地减少了伤人事故的发生。鉴于此,饭