

派雷斯酒店管理丛书

FANDIAN  
ANQUAN  
GUANLI SHIWU

# 饭店安全 管理实务

张志军 / 编著

- ◎ 饭店管理宝典
- ◎ 行业培训指南

派雷斯酒店管理丛书

# 饭店安全 管理实务

张志军/编著

江苏工业学院图书馆  
藏书章

 旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

饭店安全管理实务/张志军编著. —北京:旅游教育出版社,2008.4

(派雷斯酒店管理丛书)

ISBN 978-7-5637-1584-8

I. 饭… II. 张… III. 饭店—安全管理 IV. F719.2

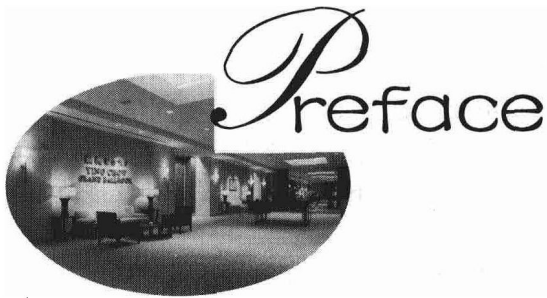
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 002500 号

饭店安全管理实务

张志军 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	16.75
字 数	243 千字
版 次	2008 年 4 月第 1 版
印 次	2008 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	36.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



## 前 言

饭店是人员密集的场所,一旦发生安全事故,将造成重大恶劣影响。为了防范各类安全事故的发生,许多饭店在安全管理上狠下工夫,投入较大的人力物力试图营造一个安全的消费环境。比如,大部分饭店的消防预案和消防演练一般都比较成熟,在这方面的资金投入和人力投入相当可观,但是,一个不容忽视的问题是,饭店火灾依然发生,原因何在?是管理出了漏洞,还是另有其他原因?

回顾各类火灾事故,不难看出,发生重大火灾的饭店通常都有一个共同特征——消防通道被堵死或改做他用,导致发生火灾时人员无路可逃。比如,2005年6月发生在汕头某宾馆的特大火灾,共造成31人死亡。显然,大多数饭店发生安全事故,源于管理者安全意识不够,没有做好安全事故“万一发生”的思想准备,存在侥幸心理。

从饭店小的安全问题来看,服务安全一直是问题的多发层面。我们知道,大多数服务工作技术难度并不高,但重复操作的量很大,而这一层面的安全问题常源于服务工作的重复性疲劳,这在本质上不是技能问题,而是意识问题。

如果不提高管理者和员工的安全意识,使安全操作转化成自觉的行动,即使铸就了铜墙铁壁的安全防范措施,也不能杜绝安全事故的发生。而安全意识的提高,要靠日积月累的规范操作。

《饭店安全管理实务》一书是在总结、丰富和完善北京长城饭店、凯宾斯基饭店安全管理工作经验的基础上编写而成的。该书全面总结了饭店不同层级、不同部门的安全操作规范,为饭店业建立健全安全操作规范体系以及各类安全事故的应急预案提供了行之有效的解决方案。各级管理者在实施各项措施时,应结合饭店的实际情况,常抓不懈。为加强本书的实用性,书中还设计了内容和形式广泛的各种安全管理表格,便于管理者实施。相信这样一本书的出版一定会受到业界的欢迎。

本书由北京派雷斯酒店管理顾问有限公司总经理张志军编写。作者曾先后

在北京喜来登长城饭店、北京贵宾楼饭店、北京凯宾斯基饭店任副总经理、常务副总经理、中方总经理等职务近二十年,具有丰富的饭店经营管理经验,并长期从事对高星级饭店中高层管理者的培训工作和饭店管理咨询顾问工作。作者现任中国旅游饭店业协会常务理事、北京市饭店业协会副会长、欧美同学会酒店业专家委员会委员、北京奥组委奥运村专家指导组成员,曾参与《旅游涉外饭店星级的划分及评定》、《中国旅游饭店行业规范》、《中国饭店行业服务礼仪规范》的研讨审定工作。

本书在编写的过程中参考了相关书籍,在此对相关作者表示诚挚的感谢!

编者



# Contents

## 目 录

<b>第一章 饭店安全管理概述</b> .....	(1)
<b>第二章 饭店安全管理组织及保安部职责</b> .....	(8)
第一节 饭店安全管理组织的设置 .....	(8)
第二节 保安部职责 .....	(14)
<b>第三章 饭店内保管理</b> .....	(37)
第一节 饭店各部门的安全管理 .....	(37)
第二节 饭店钥匙管理制度 .....	(64)
第三节 各类刑事、治安案件的防范预案及处理程序 .....	(75)
第四节 内保工作程序和工作制度 .....	(87)
第五节 警卫方案 .....	(107)
<b>第四章 饭店警卫管理</b> .....	(114)
第一节 警卫职业道德规范及各岗岗位职责 .....	(114)
第二节 警卫工作程序 .....	(120)
第三节 警卫队装备使用规定 .....	(136)
第四节 出入饭店管理规定 .....	(139)
第五节 饭店停车场管理制度 .....	(142)
第六节 警卫管理常用表格 .....	(143)
<b>第五章 饭店消防管理</b> .....	(147)
第一节 防火安全责任制 .....	(147)

第二节	防火管理规定 .....	(154)
第三节	岗位、工种防火制度 .....	(159)
第四节	消防安全检查制度 .....	(173)
第五节	消防档案管理制度 .....	(183)
第六节	消防安全奖惩制度 .....	(194)
第七节	消防、保安监控中心管理制度 .....	(197)
第八节	消防、保安监控中心巡视细则 .....	(206)
第九节	饭店义务消防队章程 .....	(210)
第十节	灭火工作程序 .....	(212)
第十一节	消防应急预案 .....	(217)
<b>第六章</b>	<b>饭店员工安全手册 .....</b>	<b>(229)</b>
第一节	强调安全工作的重要性 .....	(229)
第二节	员工的消防职责 .....	(231)
第三节	员工的保卫职责 .....	(231)
第四节	餐饮部员工的安全操作职责 .....	(232)
第五节	客房部员工的安全操作职责 .....	(236)
第六节	前厅部员工的安全操作职责 .....	(239)
第七节	其他安全操作职责 .....	(241)
<b>第七章</b>	<b>饭店安全培训 .....</b>	<b>(243)</b>
第一节	饭店内部安全培训方案 .....	(243)
第二节	新员工安全培训方案 .....	(247)
第三节	义务消防队培训提纲 .....	(250)
第四节	保安部警卫培训方案 .....	(254)
<b>附 录</b>	<b>.....</b>	<b>(258)</b>

# 第一章



## 饭店安全管理概述

### 一、什么是饭店安全

“安全”，在《汉语大词典》中有两层意思，一是平安，无危险，没有事故；二是保全，保护。

饭店安全，是指在饭店的生产经营活动中，通过建立健全各项保障机制，使饭店控制范围内的人身、财产处于安全状态，生产经营活动能够顺利进行。

具体讲，饭店安全有三层含义：

1. 饭店客人、饭店员工的人身及其财物以及饭店财产和财物在饭店范围内不受侵害。
2. 饭店内部的服务及经营活动秩序、工作及生产秩序、公共场所秩序保持良好的安全状态。
3. 饭店内不存在导致对饭店客人、员工的人身和财物以及饭店财产造成侵害的各种潜在因素。

饭店具有高层建筑多、地下设施多、电器设备多、人员聚集多、可燃材料多等特点，一旦发生安全事故，经济损失大、人员伤亡大、救援难度大、社会影响大，这就要求饭店在建设和改造过程中，要不断补充安全设备设施，不断完善安全管理体制，充分保障住店客人及员工的生命及财产安全。

### 二、什么是饭店安全管理

饭店安全管理，是指在饭店的生产经营活动中，为避免造成人员伤害和财产损失而采取相应的事故预防和控制措施，以保证人身、财产安全和生产经营活动得以顺利进行的相关活动。

在日常生产经营过程中，虽然安全隐患不可避免地存在，但可以通过提高防范意识、加强科学管理、投入必要的物质保障，以及在发生事故后采取及时、有效的救助措施，来预防和减少安全事故的发生。



### 三、饭店安全管理的方针

饭店的安全管理工作要贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针。

饭店必须正确处理好保证安全与经营效率、效益的关系,在安全与效率、效益发生矛盾时,要把安全放在首位。要保证安全生产的资金投入有效到位,各项设备、设施符合安全生产要求,发现事故隐患必须及时消除,不能为了赶任务、追效益而置安全于不顾。

1. 安全第一。在如何处理保证安全与实现生产经营活动各项目标的关系上,要始终把安全特别是相关人员的人身安全放在首要位置。

2. 预防为主。预防为主,就是强调事前预防,防患于未然。要尊重科学,探索规律,谋事在先,采取有效的控制措施,千方百计预防事故的发生。星级饭店要严格按照法律、法规的规定,从安全生产条件、安全生产责任制、安全生产保障措施、从业人员的教育培训、应急救援预案等方面做好工作,将生产安全事故消灭在萌芽状态。

3. 综合治理。综合治理,就是要发动全员积极参与做好安全生产工作。饭店的安全生产工作不是某个人、某个岗位、某个部门的事情,而是饭店全体员工的事情。每个从业人员都要牢固树立“安全第一、预防为主、综合治理”的意识,严格执行岗位安全生产责任制,增强自我保护意识,任何时候都不能违章作业,对危及安全的违章指挥应当拒绝执行。大量血的教训告诉我们,安全生产工作不是可有可无,而是要常抓不懈、防微杜渐,要从点滴做起,细之又细,不能存在任何侥幸心理。

### 四、饭店安全管理的范围及管理内容

#### (一) 饭店安全管理的范围

饭店所辖范围内的所有人、财、物都在饭店安全管理的范围内,具体包括:

1. 饭店区域内的所有人员,包括住店客人、来店客人、饭店正式工、临时工和在饭店区域内进行其他工作的人员等。

2. 饭店区域内的一切财物,包括住店客人的财物、来店客人的财物、饭店各部门的财物等。

3. 写字楼客户的人、财、物等。

#### (二) 饭店安全管理的内容

饭店安全管理,就是要对饭店不同部位、不同部门采取各种安全防范措施,具体内容包括要害部位的管理、重要部位的管理、公寓管理、办公楼管理以及外

围治安管理。

### 要害部位的管理

要害部位,是指一旦发生安全事故,将对饭店整体造成危害和影响或造成直接经济损失和政治影响的部位,包括锅炉房、水处理房、主配电室、电梯机房、宴会厨房、饭店总库、中控室、前台收款处等。

要害部位的管理内容具体包括:

1. 要害部位必须建立有相应的安全制度和操作规程。安全制度和操作规程要张贴在醒目位置处,并设责任人。
2. 要害部位的员工必须经保安部政审,参加安全培训后才能上岗,人员调动、提升等要经治安保卫委员会同意。
3. 要害部位必须建立 24 小时值班制度,值班人员必须坚守岗位。
4. 必须建立要害部位设备、设施的定期检查、维修制度,并有文字记录。
5. 建立要害部位管理档案。

### 重要部位的管理

重要部位是指一旦发生安全事故,将对饭店某一区域造成危害和影响的部位。重要部位包括区域配电室、各类机房、电话机房、音像控制室、财务部各分库以及各餐厅厨房等。

重要部位的管理内容具体包括:

1. 重要部位必须建立有相应的安全制度和操作规程。安全制度和操作规程要张贴在醒目位置处,并设责任人。
2. 重要部位的员工必须定期参加安全培训。
3. 应建立重要部位设备、设施的经常性检查、维修制度。

### 公寓管理

公寓的主要管理对象是外来人员。饭店应严格公寓管理制度,礼貌劝阻无关人员进入公寓,同时注意预防火灾。

### 办公楼管理

办公楼的主要管理对象是各个客户及来访人员。饭店应了解承租公司的基本情况,了解外企雇员情况,执行饭店的各项管理制度和安全制度,维护正常的工作秩序,防火、防盗。

### 外围治安管理

外围治安管理的主要管理对象是各类闲杂人员。饭店应对在饭店周围的各类闲杂人员进行有效管理,制止各种非法活动,保护饭店外围设备和停车场的

安全。

## 五、饭店安全管理的任务与特点

### (一) 饭店安全管理的任务

饭店存在的安全问题,主要有三个根源,即:安全制度不完善、技术技能不熟练、安全意识缺失。

制度是行为的基础,安全制度可以为饭店员工提供行为预期,激励和约束员工的工作行为。技术技能的缺乏容易使饭店员工在服务工作中造成服务失误,引发安全事故,因此,培养员工的安全操作技能是饭店实施全面安全管理的战略导向。

饭店安全问题种类繁多,大的安全问题很容易受到人们的重视,会得到较多的技术资源和人力投入,比如,大部分饭店的消防预案和消防演练一般都比较成熟。但是,饭店火灾依然发生,而发生重大火灾的饭店通常有一个共同特征——消防通道被堵死或改做他用,导致发生火灾时人员无路可逃。比如,2005年6月发生在汕头某宾馆的特大火灾,共造成31人死亡。显然,大多数饭店发生安全事故,源于领导安全意识不够,没有做好安全事故“万一发生”的思想准备,存在侥幸心理。

从饭店小的安全问题来看,服务安全一直是问题的多发层面。我们知道,大多数服务工作技术难度并不高,需要的只是重复操作,而这一层面的安全问题常常源于服务工作的重复性疲劳,这在本质上不是技能问题,而是意识问题。

从上列问题我们可以总结出饭店安全管理的主要任务:

1. 预防危害国家安全的破坏活动。
2. 预防和扑救火灾。
3. 预防刑事案件和治安案件。
4. 预防交通安全事故。
5. 预防食物中毒事故。
6. 做好重要宾客、重大活动的安全保卫工作。
7. 及时处置危及宾客和场所安全的事故和突发事件。
8. 预防利用饭店进行其他违法犯罪活动。

### (二) 饭店安全管理的特点

1. 复杂性。饭店是个小社会,安全工作也比较复杂,大量的安全性事务总是显得混沌、不清晰,许多饭店难以找到工作重心,甚至无法开展安全管理工作。

2. 广泛性。饭店的安全问题涉及人、物和环境这三个要素。人主要是指饭

店的员工、管理人员、顾客和店内非顾客等主体。物主要指饭店的设备设施,比如电梯、消防设备、报警系统等,它们在安全管理中起着基础性作用。环境主要指饭店提供的消费环境和外部的自然环境、社会环境,就消费环境而言既包括饭店设备设施所构成的总体物质环境,又包括由人和人的活动所构成的无形环境,这就使得饭店的安全管理内容相当复杂,安全管理涉及的范畴相当广泛。

3. 全过程性。饭店的安全问题贯穿饭店服务的全过程,它通常会经历安全隐患、安全问题、安全事务和安全危机四个不同的发展阶段。在不同的发展阶段,需要采用不同的管理方式,也需要不同层级的管理人员来介入。

4. 预防性。安全问题一旦发生就必然造成损失,带来许多不良影响,因此,最好能将安全问题消除在萌芽状态,在问题没有发生之前就将其彻底解决。为达到这一目的,饭店必须在安全管理中全面贯彻“超前介入”的管理原则,重点做好目标任务分解和安全预案制定这两项工作,给员工提供丰富而详细的安全问题管理预案,员工碰到安全问题时自然会有章可循、不慌不乱,最大限度地降低等待成本和延迟处理成本,使问题得到及时、有效的解决。

5. 全员性。饭店的安全工作涉及饭店各部门以及每个工作岗位上的每个员工,饭店安全管理具有明显的全员性。饭店的安全问题关系到饭店每位成员,安全管理如果不通过全员来落实,就无法取得实际效果。在具体工作中,饭店应该落实每位成员的安全责任,可以通过分解安全任务、明确岗位责任,来确定饭店成员的安全任务和安全责任。安全责任的分担应该跟相应的权利联系起来,可以通过对等的原则给员工适当的安全激励、安全培训,提高饭店全员的安全素质,让全体员工既有意愿也有能力来完成饭店的各项安全工作。

## 六、饭店安全管理制度

### (一) 安全生产例会制度

饭店应当建立安全生产例会制度,定期研究本单位的安全生产管理工作,制定有效的安全生产措施,并对措施的落实情况进行检查。

安全生产例会,是指以安全生产为主要议题而定期召开的会议。饭店要形成定期研究安全生产问题的机制,以定期召开安全生产会议的形式,听取安全生产工作汇报,对发现的安全生产问题,认真组织研究,制定切实可行的安全措施。同时,对安全措施的落实情况要及时检查验收,将饭店的安全生产制度化、规范化,建立饭店内部安全生产管理的长效机制。

### (二) 事故隐患排查制度

事故隐患,是指饭店在生产设施、设备等方面存在的可能引发事故的各种自

然或者人为的因素。安全生产事故隐患排查制度,是指根据法律、法规的要求,结合以往的经验教训,用科学的方法进行分析,找出可能引发事故的部位,利用现有条件和科学手段加以控制和预防。

饭店是安全生产的责任主体,根据安全生产的法律、法规,结合本单位生产经营活动的特点,分析和找出容易发生事故的区域和环节,采取有效的监控措施,达到预防事故发生、实现安全生产的目的。饭店主要负责人应当组织经常性的安全检查,对检查中发现的安全问题或者事故隐患指定专人负责解决;无法及时解决的,应当组织有关职能部门进行研究,采取有效的防范措施,以免对人身、财产造成损害。

### (三) 应急救援预案制度

生产安全事故应急救援预案制度,是指先行制定的、用于发生生产安全事故后抢救人员和设施,减少损失的应急措施和方案。应急救援是一项综合性和系统性的工程,涉及科学、技术、管理、政策、法规、标准。应急救援预案的基本要求是应具备科学性、适用性、可操作性和经济性。

应急救援预案编制的基本过程包括:

1. 调查研究,掌握饭店和周边环境的相关情况。
2. 进行危险源辨识和危险性评价,找出重大风险因素。
3. 编写应急救援预案,明确应急救援的指挥和协调机构及相关部门的职责,应急救援组织及其人员,应急设备设施,紧急处置、人员疏散、工程抢险、医疗急救等措施方案,社会支持救助方案,应急救援组织的训练和演习方案等。
4. 针对演练出现的问题,及时进行补充和完善。
5. 报有关部门批准后实施。

应急救援工作是在非正常状态下实施的。要做到临危不乱,正常有序地开展,预先进行系统的训练和演习是十分必要的。每次演习要做好图文记录以备查。

### (四) 安全巡查制度

饭店应每2小时至少对营业区域进行1次安全巡查。巡查时应做好记录。巡视检查记录内容包括巡视时间、地点、部位、状况,是否发现问题以及处理情况等。

## 七、饭店安全生产的条件

饭店进行安全生产必须满足下列条件:

1. 经营场所和设备、设施符合有关安全生产的法律、法规规定和国家标准或

者行业标准的要求。

2. 建立健全安全生产责任制,制定安全生产规章制度和相关操作规程。

3. 依法设置安全生产管理机构或者配备安全生产管理人员。

4. 为从业人员配备符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品。

5. 主要负责人和安全生产管理人员具备与生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力。

6. 从业人员受过安全生产教育和培训经考核合格者。特种作业人员按照国家有关规定,经专门的特种作业培训,取得特种作业操作资格证书。

7. 在经营场所设置明显的安全出口和符合疏散要求的疏散通道,并确保畅通。

8. 在经营场所配备应急广播和指挥系统、应急照明设施、消防器材,并确保完好、有效。

9. 制定可靠的安全措施和生产安全事故应急救援预案,配备应急救援人员。

10. 有关负责人能够熟练使用应急广播和指挥系统,掌握应急救援预案的全部内容。

11. 从业人员能够熟练使用消防器材,了解安全出口和疏散通道的位置以及本岗位的应急救援职责。

12. 经营场所实际容纳的人员不超过规定的容纳人数。

## 第二章



# 饭店安全管理组织 及保安部职责

### 第一节 饭店安全管理组织的设置

按照《北京市星级饭店安全生产规定》的规定,星级饭店从业人员超过 300 人的,应当设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员;从业人员在 300 人以下的,应当配备专职或者兼职的安全生产管理人员,或者委托具有国家规定的相关专业技术资格的工程技术人员提供安全生产管理服务。应当说明的是,饭店委托专业技术人员提供安全生产管理服务后,保证安全生产的责任仍由饭店承担。

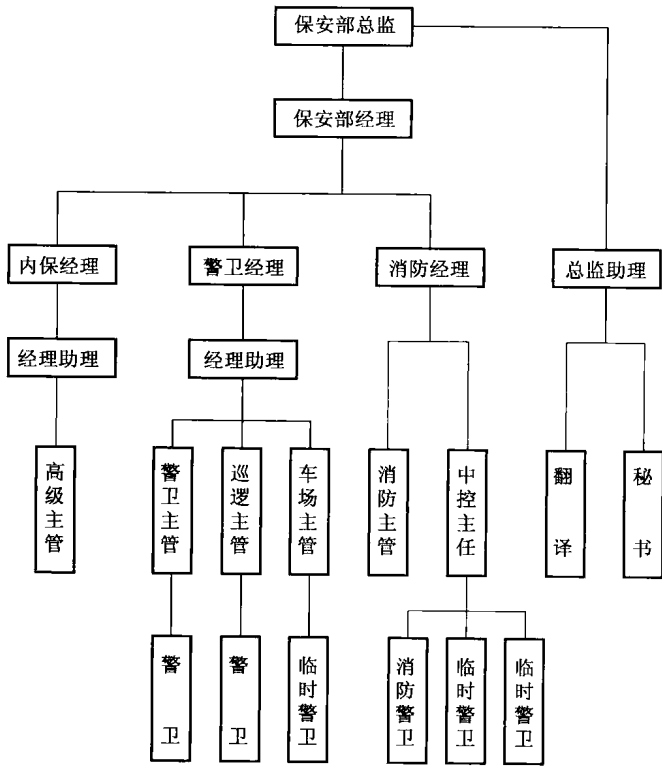
安全生产管理机构,是指饭店负责安全生产监督管理的内设机构,其工作人员应是专职安全生产管理人员。在饭店,保安部是专门负责饭店安全工作的机构,一些规模较大的饭店还设有治安保卫委员会,简称“治保会”。安全生产管理机构负责组织落实国家有关安全生产的法律、法规,组织饭店内部的安全生产活动,负责日常安全检查,及时督促本单位事故隐患的整改工作,监督安全生产责任制的落实。

安全生产管理人员,是指所有从事安全生产管理人员的总称,既包括安全生产管理机构的负责人,也包括饭店主管安全生产的负责人;既指专职的安全生产管理人员,也指兼职的安全生产管理人员。作为一名安全生产管理人员,必须具有与饭店经营活动相适应的安全知识和管理能力,具有国家规定的相关专业技术资格的工程技术人员是指饭店以外的,具有相关安全生产方面的专业技术,并经有关部门考核合格,取得专业技术资格的人员。这类人员可以接受饭店的委托,提供安全生产管理服务。

#### 一、饭店保安部机构设置

##### (一) 饭店保安部的机构设置

保安部是专职负责饭店安全工作的机构,其组织机构设置如下图所示:



保安部机构设置图

(二) 保安部编制示例

以下保安部编制示例选用的是高星级饭店的例子,其他饭店可根据实际情况灵活确定人员编制。

职 务	级 别	编制人数
行政办公室		
总监	Ex	1
经理	A	1
总监助理	B	1
翻译	C	1



续表

职 务					级 别		编制人数	
秘书					D		1	
小计							5	
内 保								
内保经理					B		1	
经理助理					C		1	
调查员					D		4	
小计							6	
消 防								
消防经理					B		1	
消防主管					D		3	
中控室主任					C		1	
中控室领班					E		3	
消防监控员					F		3	
消防警卫					F		3	
电视监控员					G		4	
小计							18	
警 卫								
警卫经理					B		1	
警卫经理助理					C		1	
警卫高级主管					D		5	
警卫低级主管					E		12	
文员					F		1	
警卫					F		60	
警卫					G		33	
临时工							45	
小计							158	
总计							187	
Ex	A	B	C	D	E	F	G	临时工
1	1	4	4	13	15	67	37	45