

酒店保安员 精细化操作手册

袁照烈 编著

（漫画图解版）

详尽、全面的服务操作说明书
规范操作，科学考核

30

个工作事项规范

30

个考核评分标准

35

个服务问题解析



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店保安员精细化操作手册

(漫画图解版)

袁照烈 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店保安员精细化操作手册: 漫画图解版 / 袁照烈
编著. —北京: 人民邮电出版社, 2013. 1
(弗布克酒店一线员工培训系列)
ISBN 978-7-115-29850-8

I. ①酒… II. ①袁… III. ①饭店—安全管理手册—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 258680 号

内 容 提 要

本书针对酒店保安员的服务准备、门卫服务、日常治安管理等、巡逻检查、安全警卫和安全消防做了详细介绍, 主要内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插漫画与流程图, 使得内容既生动有趣又具有操作性。

本书适合酒店保安部门管理人员、一线保安员尤其是新进员工以及酒店培训师阅读和使用。

弗布克酒店一线员工培训系列 酒店保安员精细化操作手册 (漫画图解版)

-
- ◆ 编 著 袁照烈
责任编辑 陈斯雯
执行编辑 徐晓菲
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 5
字数: 40 千字

2013 年 1 月第 1 版
2013 年 1 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29850-8

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

本书分为6章，分别对酒店保安员的服务准备、门卫服务、日常治安管理、巡逻检查、安全警卫做了介绍，并且用专门章节对安全消防做了详细讲解，内容全面而系统。

在本书编写的过程中，刘伟、刘井学、董建华负责资料的收集和整理，王建霞、王玉凤、韩家鹏负责插图和图表的制作，郝瑞敏参与编写了本书的第一章，刘宝丽参与编写了本书的第二章，金成哲参与编写了本书的第三章，黄成日、张俊娟参与编写了本书的第四章，刘俊敏参与编写了本书的第五章，韩伟静、滕晓丽参与编写了本书的第六章，全书由袁照烈统撰定稿。

目 录

第一章 服务准备 3 项工作	1
工作一：整理仪容仪表	3
1. 整理仪容仪表步骤与规范	4
2. 整理仪容仪表考核评分标准	6
工作二：领取对讲机	7
1. 领取对讲机步骤与规范	8
2. 领取对讲机考核评分标准	9
工作三：交接班工作	10
1. 交接班工作步骤与规范	11
2. 交接班工作考核评分标准	12
问题：服务准备问题应对	14
1. 如何规定着装	14
2. 如何规范服务礼仪	15
3. 如何划分保安员岗位职责	16

第二章 门卫服务 7 项工作	19
工作一：监督员工打卡	21
1. 监督员工打卡步骤与规范	21
2. 监督员工打卡考核评分标准	22
工作二：查验员工证件	23
1. 查验员工证件步骤与规范	23
2. 查验员工证件考核评分标准	24
工作三：检查员工包裹	25
1. 检查员工包裹步骤与规范	25
2. 检查员工包裹考核评分标准	26
工作四：引领来访人员	27
1. 引领来访人员步骤与规范	27
2. 引领来访人员考核评分标准	29
工作五：车辆管理	30
1. 车辆管理步骤与规范	30
2. 车辆管理考核评分标准	32
工作六：查验出入店物品	33
1. 查验出入店物品步骤与规范	34
2. 查验出入店物品考核评分标准	35
工作七：快递、邮件签收与发放	36
1. 快递、邮件签收与发放步骤与规范	36
2. 快递、邮件签收与发放考核评分标准	38
问题：门卫服务问题应对	39

1. 如何为客人开车门	39
2. 如何回答客人询问	39
3. 如何处理停车场事故	39
4. 如何处理酒店偷车事件	42
5. 如何控制酒店进出人员	44
6. 如何配合公安部门工作	45
7. 如何为客人提供叫出租车服务	46

第三章 日常治安管理 8 项工作..... 49

工作一：客人丢失保险柜钥匙开箱	51
1. 客人保险柜开箱步骤与规范	51
2. 客人保险柜开箱考核评分标准	53
工作二：配合公安机关检查	54
1. 配合公安机关检查步骤与规范	54
2. 配合公安机关检查考核评分标准	56
工作三：突发事件应急处理	57
1. 突发事件应急处理步骤与规范	57
2. 突发事件应急处理考核评分标准	59
工作四：客人行李监管	60
1. 客人行李监管步骤与规范	61
2. 客人行李监管考核评分标准	62
工作五：大堂秩序维护	63
1. 大堂秩序维护步骤与规范	63
2. 大堂秩序维护考核评分标准	64

工作六：楼层秩序维护	65
1. 楼层秩序维护步骤与规范	66
2. 楼层秩序维护考核评分标准	67
工作七：餐厅治安管理	68
1. 餐厅治安管理步骤与规范	68
2. 餐厅治安管理考核评分标准	69
工作八：公共娱乐场所治安管理	71
1. 公共娱乐场所治安管理步骤与规范	71
2. 公共娱乐场所治安管理考核评分标准	73
问题：日常治安管理工作应对	74
1. 如何辨别可疑人员	74
2. 如何防范诈骗事件	75
3. 如何防范投毒事件	76
4. 如何处理打架斗殴事件	76
5. 如何处理客人醉酒闹事	77
6. 如何处理客人伤病事件	77
7. 如何处理客人死亡事件	78
8. 如何应急处理停电事故	79
 第四章 巡逻检查 5 项工作	 81
工作一：巡逻指定区域	83
1. 巡逻指定区域步骤与规范	84
2. 巡逻指定区域考核评分标准	86
工作二：检查通道物品	87

1. 检查通道物品步骤与规范	87	
2. 检查通道物品考核评分标准	88	
工作三：制止违法行为	89	
1. 制止违法行为步骤与规范	89	
2. 制止违法行为考核评分标准	91	
工作四：应对可疑人员	92	
1. 应对可疑人员步骤与规范	93	
2. 应对可疑人员考核评分标准	95	
工作五：接受报警求助	96	
1. 接受报警求助步骤与规范	96	
2. 接受报警求助考核评分标准	97	
问题：巡逻检查问题应对	98	
1. 如何处理可疑爆炸物	98	
2. 如何处理客房失窃事件	98	
3. 如何处理食物中毒事件	101	
4. 如何处理卖淫嫖娼事件	102	
5. 如何处理聚众赌博事件	103	
6. 如何处理精神病患者肇事	104	
第五章 安全警卫 3 项工作	105	
工作一：押款至银行工作	107	
1. 押款至银行工作步骤与规范	107	
2. 押款至银行工作考核评分标准	109	目
工作二：大型活动警卫工作	110	录

1. 大型活动警卫工作步骤与规范	111
2. 大型活动警卫工作考核评分标准	112
工作三：接待贵宾警卫工作	113
1. 接待贵宾警卫工作步骤与规范	113
2. 接待贵宾警卫工作考核评分标准	115
问题：安全警卫问题应对	115
1. 如何做好酒店内部押款工作	115
2. 如何做好重要客人的安全保卫	116

第六章 安全消防 4 项工作

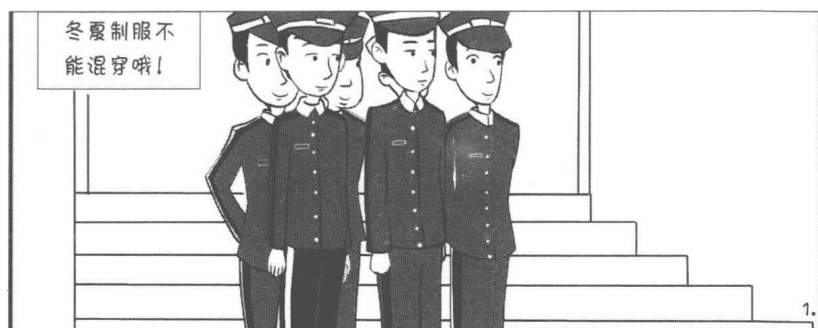
工作一：消防培训	121
1. 消防培训步骤与规范	122
2. 消防培训考核评分标准	124
工作二：消防检查	125
1. 消防检查步骤与规范	126
2. 消防检查考核评分标准	128
工作三：消防安全监控	129
1. 消防安全监控步骤与规范	130
2. 消防安全监控考核评分标准	132
工作四：应对火情	133
1. 应对火情步骤与规范	133
2. 应对火情考核评分标准	136
问题：安全消防问题应对	137
1. 提高服务员防火意识	137

2. 提高厨师防火意识	137
3. 如何做好消防工作	138
4. 如何正确预防火情	140
5. 如何审批动用明火	140
6. 如何正确疏散客人	141
7. 如何处理电梯困人	143
8. 如何调查火险事故	143
9. 如何应对爆炸事件	144

第一章 服务准备3项工作



工作一：整理仪容仪表



1. 整理仪容仪表步骤与规范

工作步骤		
<pre> graph TD Start([开始]) --> Step1[①着制服] Step1 --- Supp1(补充1) Step1 --> Step2[②换鞋袜] Step2 --> Step3[③整理面部与头发] Step3 --- Supp2(补充2) Step3 --> Step4[④戴帽子、徽章] Step4 --> Step5[⑤检查个人卫生] Step5 --> Step6[⑥检查仪容仪表] Step6 --> End([结束]) </pre>		
工作步骤	操作规范	
①	着制服	◎穿着酒店统一规定、配发的保安员制服，不能在制服外面穿便服，不准围围巾，冬夏季制服不能混穿
		◎着装前，应将制服上的灰尘、头屑等刷去
		◎穿好制服，将制服口袋里多余的东西掏出，以保证制服外型美观
		◎在胸部左上方佩戴工作牌
②	换鞋袜	◎穿着酒店统一规定、配发的黑色皮鞋、袜子上岗
		◎擦皮鞋，使皮鞋保持光亮，袜子必须要一天一换
		◎系好鞋带，不可松松垮垮

(续)

工作步骤		操作规范
③	整理面部与头发	◎男保安员要剃须、剪鼻毛，不留大包头、长鬓角，帽檐以下的头发不得超过 1.5 厘米
		◎女保安员头发要按规定塞入发网内
		◎保证面部干净，口腔清新，女保安员要化清雅淡妆，不涂指甲油，不使用香味过浓的香水、护肤品等
④	戴帽子、徽章	◎戴帽子时，应将大檐帽的帽檐前缘与眉同高，大檐帽饰带并拢，并保持水平
		◎佩戴公司统一颁发的奖章、证章，不得佩戴其他徽章，一定要将徽章戴在胸部的左上方
		◎系领带时领带结要系到领口的中心部位，大箭头盖在小箭头上，以领带末端及皮带扣的长度为宜
⑤	检查个人卫生	◎检查身上是否有汗味、口腔是否有异味
		◎检查指甲边缝是否有污垢
⑥	检查仪容仪表	◎对照镜子检查自己的衣着是否符合酒店规定
		◎练习微笑，给客人留下良好的印象
补充说明		
补充 1		◎实习生上岗期间，应穿着整齐并佩戴实习证牌
		◎制服须整齐、干净，不可出现破洞、褶皱等
		◎扣好领扣、衣扣，不得披外衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等
补充 2		◎定期清洗头发，定期修剪头发（应半个月修剪一次，最多不超过一个月）