

策 划:单丽平

责任编辑:单丽平

图书在版编目(CIP)数据

饭店安全手册/张耀宗编著. —北京:旅游教育出版社,2006.5

ISBN 7-5637-1359-X

I. 饭… II. 张… III. 饭店-安全管理-手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 043363 号

饭店安全手册

张耀宗 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	tepx @ 163.com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/32
印 张	10.625
字 数	164 千字
版 次	2006 年 7 月第 1 版
印 次	2006 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	17.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

饭店安全工作的好坏,不仅直接关系到饭店的正常经营,影响到客人的满意程度、饭店的经济效益,甚至还关系到国家的声誉。安全对于客人、员工、饭店乃至旅游业,都是非常重要的,以至于有“没有安全,就没有旅游事业”一说。

因此,对于饭店来说无论是服务还是管理,都应将安全工作放在首要位置,坚持“宾客至上,安全第一”和“预防为主”的原则,保障宾客、员工的人身和财产安全是做好一切工作的前提。

但是,目前专门关于饭店安全的书籍并不是很多。《饭店安全手册》一书,以问答的形式,对饭店各个部门所涉及的安全因素,分别从防火、防盗、防事故、安全管理四个部分,进行了较为详细的讲解。本书内容包括,安全设施、设备,安全制度、措施,消防、安全知识,突发事件的处理,食品安全,防疫知识,服务人员的安全操作,相关的法律法规及安全意识等方面。

本书作者具有丰富的饭店服务和管理经验,同时又有多年的教学经验,现为国家职业技能鉴定高级考评员。此书可作为饭店管理人员及训导人员培训员工的参考依据,也可作为服务学校的教材。



● 防 火

- 1 1. 前厅部防火内容有哪些?
- 2 2. 礼宾部为客人寄存物品时应遵守哪些防火规定?
- 3 3. 前厅消防通道口的控制措施有哪些?
- 3 4. 商场安全防火制度的内容是什么?
- 4 5. 客房发生火灾的主要原因有哪些?
- 5 6. 客房楼层有哪些消防设施?
- 5 7. 客房内与消防有关的设施和物品是哪些?
- 5 8. 对客房内的照明灯有什么要求?
- 6 9. 客房防火安全制度的内容是什么?
- 7 10. 客人在房间吸烟引起烟感报警器报警怎么办?
- 8 11. 客房区域发生火灾,员工应如何做?
- 9 12. 客房服务员在清扫房间卫生、撤换烟灰缸时应注意什么?
- 9 13. 发现客人在客房内使用禁用电器怎么办?
- 10 14. 住店客人应遵守哪些消防规定?
- 10 15. 发现客人在客房内烧香怎么办?



-
- 11 16. 客人躺卧吸烟烧坏床上用品怎么办?
- 11 17. 当发现客房门下有浓烟冒出时怎么办?
- 11 18. 会议室应做好哪些防火工作?
- 12 19. 餐厅防火应做到哪些?
- 14 20. 餐厅在安全用电方面应如何做?
- 14 21. 使用燃气应注意什么?
- 15 22. 如何安全使用酒精炉?
- 15 23. 油锅起火怎么办?
- 15 24. 厨房安全防火制度的内容是什么?
- 16 25. 厨房防火应做到哪些?
- 17 26. 发现液化石油气瓶、灶具漏气时怎么办?
- 17 27. 娱乐场所的防火安全制度是什么?
- 18 28. 娱乐场所发生火灾的原因有哪几种?
- 18 29. 娱乐场所的防火工作应重点注意哪几个方面?
- 19 30. 美容、美发部门安全防火制度的内容是什么?
- 20 31. 洗浴、桑拿部门安全防火制度的内容是什么?
- 20 32. 总机话务员接到饭店发生火警电话应如何处理?



-
- 21 33. 总机话务员如何处理客人、员工紧急报警?
- 21 34. 总机话务员如何处理消防中心紧急报警?
- 22 35. 电脑、电话机房安全防火制度的内容是什么?
- 22 36. 饭店洗衣房应做好哪些防火工作?
- 23 37. 如何做好施工现场的防火工作?
- 24 38. 在饭店内动用明火有哪些规定?
- 25 39. 使用电、气焊的防火安全规定有哪些?
- 26 40. 高、低压配电室的防火制度是什么?
- 28 41. 锅炉房防火安全制度的内容是什么?
- 28 42. 木工、油工工作防火安全制度是什么?
- 29 43. 电梯机房防火安全制度是什么?
- 30 44. 空调机房和冷冻机房的防火安全制度是什么?
- 30 45. 饭店行政办公区域的防火安全制度是什么?
- 31 46. 库房内在设置上有哪些防火要求?
- 31 47. 库房应做好哪些防火工作?
- 33 48. 库房内的主要通道宽度应是多少?
- 33 49. 仓库电器设备如何注意防火?



- 33 50. 仓库防火的“六不准”内容是什么?
- 34 51. 按照国家有关消防规定,仓库应有什么相关装置?
- 34 52. 仓库周围多少米内,严禁燃放烟花爆竹?
- 34 53. 饭店内应设置的与防火有关的中、英文标志有哪些?
- 34 54. 饭店内的安全标志如何设置?
- 35 55. 饭店在消防方面应遵守的法律、法规有哪些?
- 35 56. 饭店在消防设施方面的投入应是多少?
- 35 57. 饭店新建、扩建和改建应在公安消防部门办理什么手续?
- 36 58. 违反消防法规如何处罚?
- 37 59. 有关法规对消防设施的管理有何规定?
- 37 60. 哪些违反消防管理的行为会受到处罚?
- 38 61. 公安机关对饭店消防设施有何规定?
- 39 62. 消防安全管理的意义是什么?
- 39 63. 饭店的消防安全负责人是如何确定的?
- 39 64. 什么是饭店的三级防火组织?



- 40 65. 单位消防安全负责人的主要职责有哪些？
- 40 66. 消防安全重点单位有哪些？
- 41 67. 公众聚集场所应当在具备哪些消防安全条件后方可开业使用？
- 41 68. 消防安全培训包括哪些内容？
- 42 69. 我国的消防方针是什么？
- 42 70. 我国的消防原则是什么？
- 42 71. 公安消防队救火是否收费？
- 42 72. 《中华人民共和国消防法》规定单位和公民的义务是什么？
- 43 73. 机关、团体、企业、事业单位应履行的消防安全职责有哪些？
- 44 74. 《中华人民共和国消防法》对使用明火有何规定？
- 44 75. 单位消防安全制度主要包括哪些内容？
- 45 76. 饭店常用的灭火设施和器材有哪些？
- 45 77. 消防设施和器材应如何管理？
- 46 78. 饭店发生火灾的特点是什么？
- 48 79. 造成饭店火灾的主要原因有哪些？
- 49 80. 饭店火灾造成人员伤亡的主要原因有哪些？



- 50 81. 为什么说宾馆、饭店是防火管理的重点行业?
- 51 82. 我国城镇应有哪些消防组织?
- 51 83. 饭店的消防组织如何设置?
- 51 84. 饭店消防委员会如何组成?
- 51 85. 饭店消防委员会的职责是什么?
- 52 86. 饭店消防委员会应具体做好哪些工作?
- 52 87. 饭店义务消防队如何设置?
- 53 88. 为什么要建立群众性的义务消防组织?
- 53 89. 义务消防队的具体任务是什么?
- 53 90. 旅游饭店的消防管理要遵守哪些规定?
- 54 91. 饭店灭火指挥部如何设立?
- 55 92. 饭店部门防火领导小组的职责是什么?
- 56 93. 火灾扑救、疏散应急预案的内容是什么?
- 59 94. 什么是火险隐患?
- 60 95. 饭店火险隐患包括哪些?
- 61 96. 做好饭店消防工作的重要意义是什么?



- 61 97. 消防工作“三不放过”的内容是什么?
- 61 98. 饭店消防工作的基本要求有哪些?
- 63 99. 饭店的消防规章制度有哪些?
- 63 100. 饭店消防中心是如何设置的?
- 63 101. 饭店消防中心应设在什么位置?
- 64 102. 饭店消防中心有哪些设备和功能?
- 64 103. 饭店消防中心的职责是什么?
- 67 104. 饭店消防中心的工作人员应具备什么样的条件?
- 67 105. 饭店各部门经理在任职中对防火内容有何要求?
- 68 106. 保卫部的消防职责是什么?
- 70 107. 班组防火安全员的职责是什么?
- 70 108. 如何做好电器设备的防火工作?
- 71 109. 如何做好易燃、易爆物品的管理?
- 72 110. 消防器材的管理有哪些规定?
- 73 111. 如何维护和检查消防器材?
- 73 112. 什么叫燃烧?
- 73 113. 燃烧必须具备哪几个条件?
- 73 114. 燃烧有几种类型?
- 74 115. 什么叫闪燃?



-
- | | |
|-----------|--------------------------|
| 74 | 116. 什么叫着火? |
| 74 | 117. 什么叫自燃? |
| 74 | 118. 什么叫爆炸? |
| 75 | 119. 什么叫火灾? |
| 75 | 120. 火灾的类型如何划分? |
| 75 | 121. 火灾的等级如何划分? |
| 76 | 122. 什么叫可燃物? |
| 76 | 123. 什么叫可燃气体? |
| 76 | 124. 气体火灾有哪些特点? |
| 76 | 125. 发生火灾后如何报警? |
| 76 | 126. 在饭店内发生火灾如何报火警? |
| 77 | 127. 饭店的火灾报警系统有哪些? |
| 77 | 128. 自动报警系统有哪些类型? |
| 79 | 129. 如何使用手动报警器? |
| 79 | 130. 如何维护、管理自动灭火系统? |
| 80 | 131. 饭店常用的手动灭火器材有哪些? |
| 80 | 132. 如何正确使用手动灭火器材? |
| 81 | 133. 工作现场只有一人时,突然着火应怎么办? |
| 81 | 134. 扑救电器火灾使用什么灭火器效果好? |



- 81 135. 水为什么能灭火?
- 81 136. 乙炔瓶和氧气瓶与明火的安全距离是多少?
- 82 137. 什么叫短路?
- 82 138. 什么叫过载?
- 82 139. 为什么保险丝不能用铜、铁丝代替?
- 83 140. 电闸箱附近为什么不许存放易燃和可燃物品?
- 83 141. 白炽灯、高压汞灯、卤钨灯与可燃物之间的安全距离应是多少?
- 83 142. 安装在木结构上的荧光灯镇流器为什么要垫瓷夹板?
- 83 143. 为什么电炉子易引起火灾?
- 84 144. 引起电器设备火灾的原因是什么?
- 84 145. 为什么不能随意动用消防器材和设备?
- 84 146. 发生火情, 服务员应如何处理?
- 85 147. 灭火的方法有哪几种?
- 85 148. 高层建筑一旦发生火灾怎么办?
- 86 149. 烟蒂为什么能引起火灾?
- 86 150. 吸烟在哪些情况下容易引起火灾?



- 87 151. 宾馆、饭店发生火灾时,哪些物品最容易产生有毒气体?
- 87 152. 消防工作要求做到“两知三会”的内容是什么?
- 87 153. 电视机为什么会引起火灾?
- 88 154. 消防车道应符合什么要求?
- 89 155. 对消防电梯有什么要求?
- 89 156. 对消防疏散通道和安全出口有何要求?
- 90 157. 疏散通道和安全出口严禁哪些行为?
- 90 158. 什么叫安全疏散出口?
- 90 159. 安全疏散设施包括哪些?
- 90 160. 安全疏散设施应考虑到哪几个方面?
- 92 161. 作为疏散楼梯应具备什么样的条件?
- 92 162. 为什么公共场所的门(太平门)要向外开?
- 92 163. 宾馆、饭店人员集中场所安全门的最小宽度是多少?
- 92 164. 对于地下建筑内设置的公共娱乐场所,在消防上有哪些特殊要求?
- 93 165. 发生火灾逃生时应注意哪些问题?
- 93 166. 发生火灾后正确的逃生方法是什么?



-
- 94** 167. 发生火灾时为什么不能乘用电梯?
- 95** 168. 火灾扑救措施及注意事项有哪些?
- 95** 169. 饭店发生火灾时,抢救伤员的顺序是什么?
- 96** 170. 运送伤员有哪些方法?
- 98** 171. 如何保护饭店火灾后的现场?
- 99** 172. 为了有效防止火灾的发生,饭店应采取哪些措施?
- 99** 173. 如何使用干粉灭火器?
- 99** 174. 如何使用二氧化碳灭火器?
- 100** 175. 如何使用 1211 灭火器?
- 101** 176. 如何使用酸碱灭火器?
- 101** 177. 如何使用泡沫灭火器?
- 101** 178. 如何使用消防水喉?
- 102** 179. 如何使用消防栓?
- 102** 180. 对消防栓的使用有何规定?
- 102** 181. 使用消防栓时应注意哪些问题?
- 103** 182. 饭店室内外消火栓周围几米内严禁堆放物品?
- 103** 183. 宾馆、饭店在装修改造过程中易发生火灾的主要原因有哪些方面?



- 103** 184. 单位的新职工上岗前在消防知识方面应具备什么样的条件?
- 103** 185. 饭店发生火灾进行疏散时,客人不服从指挥怎么办?
- 104** 186. 使用罐装清洁剂应注意什么?
- 104** 187. 发现客人违反消防规定怎么办?
- 105** 188. 使用电热器具有什么要求?
- 105** 189. 如何组织消防演习?

● 防 盗

- 106** 190. 饭店发生被盗的类型有哪些?
- 106** 191. 饭店盗窃案件中的常见手段和方法有哪些?
- 108** 192. 什么叫报案和报失?
- 108** 193. 如何处理客人报案?
- 108** 194. 如何处理客人报失?
- 109** 195. 在国家旅游局《旅游涉外饭店星级的划分及评定》中,有关饭店安全设施的内容是什么?
- 110** 196. 饭店的安全设施包括哪些?
- 111** 197. 饭店客房门锁有哪几种类型?



-
- 111** 198. 饭店客房钥匙的级别是如何区分的?
- 112** 199. 电子锁有哪些特点?
- 113** 200. 安全闭路电视监控系统如何设置?
- 113** 201. 安全报警系统有哪些类型?
- 114** 202. 关于饭店设置贵重物品保管箱的规定是什么?
- 114** 203. 贵重物品保险箱如何设置?
- 115** 204. 如何使用贵重物品保险箱?
- 115** 205. 客人将保险箱钥匙丢失如何处理?
- 116** 206. 客房保险箱如何使用?
- 117** 207. 贵重物品保管责任如何确定?
- 117** 208. 客人报失或报案后,服务员应注意哪些问题?
- 118** 209. 陌生客人到总台取客房钥匙怎么办?
- 118** 210. 客人将钥匙借给未登记的朋友使用怎么办?
- 119** 211. 客房部怎样实施钥匙管理?
- 120** 212. 如何做好客用钥匙的管理?
- 121** 213. 清扫员如何使用和保管工作钥匙?
- 121** 214. 客人提出在客房内丢失物品时怎么办?



- 122** 215. 对原住店客人反映在原住房间丢失物品,要求帮助查找怎么办?
- 122** 216. 夜间发现客房门没有关上怎么办?
- 123** 217. 客人的提箱钥匙丢了,请服务员帮助打开怎么办?
- 123** 218. 当服务员正在房间打扫卫生时,客人回来了怎么办?
- 124** 219. 客用钥匙丢失如何处理?
- 124** 220. 客人离店时将客房钥匙带走,如何处理?
- 125** 221. 清扫客房卫生时,工作车如何停放?
- 126** 222. 客房内应有哪些安全设施?
- 126** 223. 进行会客服务时,应注意哪些问题?
- 127** 224. 客人不在房间时,有来访者怎么办?
- 127** 225. 来访者带物品离开房间,而没有主人相送时怎么办?
- 128** 226. 在楼层发现可疑人怎么办?
- 128** 227. 如何处理客人遗留在商务中心的物品?
- 129** 228. 如何处理客人失物认领?
- 129** 229. 如何处理客人遗留物品?
- 130** 230. 礼宾部为客人提供衣帽寄存服务时,应注意哪些安全问题?



- 131** 231. 客人提取寄存行李时,提取凭证丢失怎么办?
- 131** 232. 行李员如何预防行李丢失?
- 132** 233. 如何处理客人遗留在餐厅的物品?
- 132** 234. 客人用餐后又回到餐厅寻找遗失的物品时如何处理?
- 133** 235. 如何保证用餐客人的财产安全?
- 134** 236. 餐厅开餐时有哪些安全防范工作?
- 134** 237. 在服务过程中,哪些人应引起注意?
- 135** 238. 客人偷拿饭店的物品怎么办?
- 136** 239. 饭店如何做好预防内盗的工作?
- 136** 240. 饭店内盗案件中的常用手段有哪些?
- 137** 241. 饭店发生盗窃的主要原因有哪些?
- 137** 242. 饭店的防盗措施有哪些?
- 138** 243. 饭店对客人财物安全有哪些义务?

● 防事故

- 140** 244. 饭店客房事故产生的主要原因有哪些?
- 141** 245. 客人在大厅、走廊不小心摔倒怎么办?