

全国高职高专教育规划教材

饭店安全管理

袁 义 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

中国旅游饭店业管理知识问答

饭店安全管理

■ 编 著



全国高职高专教育规划教材



饭店安全管理



Fandian Anquan Guanli

袁 义 编著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是全国高职高专教育规划教材。全书内容包括饭店安全管理概述,饭店全面安全管理,饭店安全部,饭店安全事故、事件的预防与处理,饭店防盗与客人物品报失的处理,饭店消防组织与管理,饭店防火管理,饭店发生火灾时各部门的行动,饭店安全管理中的涉法问题,饭店常用安全硬件及其管理,现代饭店智能安全管理系统,共 11 章。

本书基于现代饭店安全实际情况,紧扣饭店实际运行规律,采用案例引导的方式,对饭店安全管理进行了全面系统的阐述,并将一些典型案例穿插其中,注重可操作性和实用性,强调实务性和实战性,以使旅游管理、酒店管理等专业的学生能够全面掌握饭店安全管理知识,为未来职业岗位工作打下坚实的基础。

本书可作为高等职业学院、高等专科学校、应用型本科院校、成人高等教育相关专业课程教学用书,也可作为饭店经营管理人员和从业人员的职业培训教材和业务参考书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店安全管理 / 袁义编著. — 北京: 高等教育出版社, 2012. 7
ISBN 978-7-04-035301-3

I. ①饭… II. ①袁… III. ①饭店—安全管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第137481号

策划编辑	高 飞	责任编辑	高 飞	封面设计	赵 阳	版式设计	余 杨
责任校对	胡美萍	责任印制	田 甜				

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 北京嘉实印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 12.5
字 数 300 千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2012 年 7 月第 1 版
印 次 2012 年 7 月第 1 次印刷
定 价 22.50 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 35301-00

前 言

近年来我国旅游业发展迅猛,作为旅游业三大支柱之一的饭店,也在全国各地大批兴建和开业。中国已成为世界上饭店业发展最快的国家。

没有安全就没有饭店,安全是饭店一切工作的保障。安全管理工作是饭店经营管理的重要之重。饭店是否安全,不仅直接关系到饭店的声誉、正常经营秩序、经济效益,影响客人的满意程度,还关系到国家的声誉。随着社会经济的发展和人们风险意识的提高,国内外很多旅行社和客人都把安全系数列为选择饭店的主要因素之一。

安全是饭店生存和发展的第一要素,有着深层次的文化内涵。饭店安全管理工作是一项科学性、实践性很强的工作。现代饭店的安全管理同过去相比,无论从组织机构、人员配备、设备更新,还是管理形式、思想观念等方面,都有了翻天覆地的变化。

和谐社会理念的确定和对此目标的追求,对饭店的服务和管理提出了更高的要求。“以人为本”观念的深入,将对“人”的生命安全的关注,包括对客人、员工和其他有关人员的生命安全的关注,提到一个前所未有的高度。作为饭店为客人提供的最基本服务职能之一的安全服务,经历了从无到有,再到逐渐健全的过程。杜绝不安全因素和隐患,最大限度地保障客人及其他有关人员的人身和财产安全,以及饭店的财产安全,保证经营和管理正常有序地进行,是饭店安全工作的首要任务。

作为培养饭店管理人才的旅游院校,饭店安全管理已成为一门不可或缺的专业课程。饭店安全管理是一门既具有理论性,同时实践性又比较强的专业课程。根据旅游高职院校的教学特点,课程教学中既要强调基础理论知识的科学性,又要注重实用性、实践性和可操作性,使学生既能学到本门课程的理论知识,又能在技术和方法上适应现代饭店管理实践运作的需要。本书基于现代饭店安全的实际情况,对饭店安全管理进行了全面、系统的阐述与分析,并将发生在饭店的一些典型案例穿插于其中,将饭店安全管理中涉及的方方面面的内容有机地结合起来进行阐述。

本书力图结合饭店业的实际现状,全面讲述饭店安全管理的理论与方法,突出实务的可操作性,紧扣着饭店的实际运行规律展开,实战性较强。重点突出“以就业为导向”、“以学习者为中心”、“以职业生涯发展需要为出发点”的原则,并将这些原则作为编写本书的指导思想,力求使学生在知识、能力、态度等诸多方面具备行业需求的综合素质,满足职业岗位的要求,使学生能够全面掌握饭店安全管理知识,在今后的工作中能有效地预防和减少各类安全事故的发生。

本书针对旅游职业院校饭店(旅游)管理专业的学生,力求理论与实践的统一,注重实践运用,强调所学知识的有用性,重视与相关课程相结合,并形成以下特色。

1. 系统性。本书作为高职高专院校的专业课程教材,针对学生的特点,对饭店安全管理进

行了全面系统的介绍。

2. 实用性。本书立足于为学生今后职业岗位实践工作服务,着眼于饭店行业从业者的安全管理基础知识和处理安全问题能力的培养,为学生综合素养的提高和专业技能的增强服务。

3. 新颖性。饭店管理,尤其是饭店安全管理在我国虽然起步较晚,但发展很快,新技术、新方法在饭店大量运用,本书立足于将最新的安全管理方法与手段(软件和硬件)呈现给学生。

本书作者自1973年起从事饭店业工作,在多家饭店担任过管理职位;自1987年起,在旅游院校从事饭店安全管理教学与研究,现为南京旅游职业学院教授、“教学名师”。作者既有扎实的理论知识功底,又拥有丰富的一线实践经验。作为专家,承担了《中国旅游饭店行业规范》的起草工作,是《中国旅游饭店综合评价体系》安全部分负责人,也是《中国饭店业安全现状与管理规范研究》课题负责人,在全国多家饭店集团和管理公司担任饭店管理咨询和管理工作,承担了全国多家饭店的筹建、设备的配置、组织机构的设置、工作程序的制定和人员的培训等工作。作为学者,出版了《旅馆安全》、《旅馆消防管理》、《饭店安全与消防管理》、《保安部部门经理实务手册》等十多部专著和教材,发表了近百篇论文,为《中国酒店》等酒店管理杂志的编委会委员。作为饭店安全管理等课程的主讲教师,受聘为清华大学和中国饭店协会等一些著名院校和行业协会的客座教授;为全国饭店总经理岗位、职业经理人、安全部经理岗位等饭店中、高级管理人员培训班及饭店做培训工作,人员达数千人。在编写教材过程中,作者按照优秀教材的编写标准,做到教材内容准确、科学的同时,体现出自身的权威性,是作者多年对饭店安全管理教学和研究及实践总结的精华。

作者在编写过程中参考和引用了一些学者和专家的有关资料及文献,在此表示衷心的感谢!

本书具有较强的普适性,适合作为各类旅游院校及其他高职高专院校酒店管理专业教材使用,也可以作为饭店从业人员的培训教材。

由于编者水平有限,加上可供参考的同类教材稀缺,定存在不足之处,敬请读者和同行批评指正,以便不断完善。

作 者

2012年5月

目 录

第一章 饭店安全管理概述	1	第一节 饭店安全部的产生	29
学习目标	1	第二节 饭店安全部的组织结构	30
引导案例	1	第三节 安全部岗位职责	32
第一节 饭店安全管理的概念	1	第四节 安全部警卫组	34
第二节 饭店安全管理的性质	3	第五节 安全部消防组	39
第三节 饭店安全管理的任务	4	第六节 安全部内保组	42
第四节 饭店安全管理的特点	5	本章小结	44
第五节 我国饭店安全管理的沿革	6	思考题	44
第六节 现代饭店安全管理的困难	12	案例分析	44
本章小结	13	第四章 饭店安全事故、事件的预防与	
思考题	13	处理	45
案例分析	14	学习目标	45
第二章 饭店全面安全管理	15	引导案例	45
学习目标	15	第一节 饭店安全事故、事件的	
引导案例	15	预防	46
第一节 安全管理网络组织	16	第二节 客人违法事件的处理	50
第二节 房务部安全管理	16	第三节 突发暴力、打架斗殴事件的	
第三节 餐饮部安全管理	19	处理	51
第四节 财务部安全管理	22	第四节 食物中毒事故的处理	52
第五节 工程部安全管理	22	第五节 停电及重大安全事故的	
第六节 人事培训部安全管理	23	处理	52
第七节 贵宾接待安全管理	23	第六节 客人伤病事件的处理	54
第八节 各级安全责任管理与饭店安全		第七节 客人死亡事件的处理	55
管理制度	25	第八节 饭店防炸弹敲诈及防爆	
本章小结	28	管理	57
思考题	28	第九节 涉外案件的处理	63
案例分析	28	第十节 现场保护与手印提取	65
第三章 饭店安全部	29	本章小结	67
学习目标	29	思考题	67
引导案例	29	案例分析	68

第五章 饭店防盗与客人物品**报失的处理 69**

学习目标 69

引导案例 69

第一节 饭店防盗管理 69

第二节 饭店常见的盗窃案件 71

第三节 客人物品报失的处理 73

第四节 客人物品被盗、被骗的
处理 74

第五节 客人遗留物品的处理 74

本章小结 76

思考题 76

案例分析 76

第六章 饭店消防组织与管理 77

学习目标 77

引导案例 77

第一节 饭店消防委员会 77

第二节 各部门的消防管理 79

第三节 饭店义务消防队 79

第四节 饭店消防计划 80

第五节 对火险隐患的认定与处理 ... 82

本章小结 83

思考题 83

案例分析 84

第七章 饭店防火管理 85

学习目标 85

引导案例 85

第一节 房务部防火 85

第二节 餐饮部防火 94

第三节 康乐部防火 95

第四节 工程部防火 97

第五节 后勤部防火 101

本章小结 103

思考题 103

案例分析 103

第八章 饭店发生火灾时各部门的**行动 104**

学习目标 104

引导案例 104

第一节 火灾报警 104

第二节 各部门应对火灾的行动 108

第三节 火灾疏散 112

第四节 紧急抢救 119

本章小结 125

思考题 126

案例分析 126

第九章 饭店安全管理中的涉法**问题 127**

学习目标 127

引导案例 127

第一节 饭店与客人之间的权利、义务
关系的产生和终止 127

第二节 饭店对客人的权利 129

第三节 饭店对客人的义务 131

第四节 客人的权利与义务 136

第五节 对饭店违反有关法律、法规的
处罚 138

本章小结 145

思考题 145

案例分析 146

第十章 饭店常用安全硬件及其**管理 147**

学习目标 147

引导案例 147

第一节 饭店安全硬件概述 147

第二节 饭店锁匙系统 148

第三节 安全闭路电视监控系统 153

第四节 电子巡更系统 156

第五节 周界防入侵系统 158

第六节 贵重物品保险箱 160

第七节 报警系统 164

第八节 消防监控中心 166

本章小结 170

思考题 170

案例分析 171

第十一章 现代饭店智能安全管理

系统	172	第四节 指纹识别在饭店智能安全	
学习目标	172	管理系统中的应用	185
引导案例	172	第五节 饭店应用智能安全管理系统	
第一节 饭店智能安全管理系统概述 ...	172	需注意的问题	188
第二节 饭店智能安全管理系统的		本章小结	189
子系统	175	思考题	189
第三节 饭店智能安全管理系统的		案例分析	189
组成	183	参考文献	191



第一章 饭店安全管理概述



学习目标

知识目标

- 了解饭店安全管理的有关基本概念。
- 理解饭店安全管理的基本性质。
- 掌握饭店安全管理的任务和安全管理的特点。

能力目标

- 能够懂得饭店安全工作的基本内容,在了解饭店安全工作的困难性的同时,知道如何克服这些困难,搞好饭店安全工作。



引导案例

2011年2月3日(农历大年初一)凌晨,沈阳皇朝万鑫国际大厦(按白金五星级饭店建造,高200多米)被大火吞噬。消防人员乘云梯灭火,但起火大楼太高,灭火遇到困难。造成火灾的原因是客人燃放烟花不慎而引起大面积燃烧。鞭炮为人们带来节日喜庆气氛的同时,也对饭店安全管理带来严重威胁。

此案例给我们什么启示?饭店安全管理存在哪些困难?

第一节 饭店安全管理的概念

一、安全的概念

关于安全的定义,有众多的解释。一般辞典对安全的定义是:安全,是指没有危险,不受威胁,不出事故。国际标准化组织将安全定义为“免遭不可接受的风险的伤害”。“风险”是指“特定危险性事件发生的可能性及其后果的结合”。国际劳工组织将危险定义为“可造成人身伤害或财产损坏的固有的潜能”。

事故也有多种概念和定义。通常情况下,事故是指:人们在进行有目的的活动过程中,突然发生的违反人们意愿,并可能使有目的的活动发生暂时性或永久性中止,造成人员伤亡或(和)

财产损失的意外事件。简而言之,凡是引起人身伤害、导致经营中断或财产损失的所有事件统称为事故。也有学者将事故定义为“造成死亡、疾病、伤害、财产损失或其他损失的意外事件”。安全总是与危险、风险、事故伴随在一起的。

所谓安全事故,是指在有目的的经营管理活动中突然发生的违反人的意志的、致使该活动暂时或永远停止的事件。意外的突发事件,通常会造成人员伤亡或财产损失,使正常的经营活动中断。

二、安全管理的概念

关于安全管理的定义,一般认为,安全管理是为了控制人的不安全行为和设施、设备的不安全状态,以扎实的知识、态度和技能为基础进行的一系列综合活动;也有学者认为,安全管理是为了让人们失误最少地从事工作,或无失误地工作,在组织内部协调解决的方法。

安全管理是伴随着现代工业生产的出现而形成的一门现代管理学科。1929年美国的海因里希发表了《工业事故预防》一书,比较系统地介绍了当时的安全管理思想和经验,是安全管理理论方面的代表性著作。

随着生产技术和企业管理水平的不断发展,以及现代行业的细分,逐步形成了饭店安全管理。在饭店业的快速发展过程中,饭店管理科学(包括饭店安全管理)中的新理论、新观点、新方法和新科技不断出现,饭店安全管理内容也不断充实、发展。

行为科学的观点、现代管理科学的思想、系统安全的原则和方法使人们思路开阔,观点更新。危险源辨识、安全目标管理、企业安全评价等新的安全管理方法在饭店业中逐渐推广,使得饭店安全管理的理论与实践更加丰富、实用。

综上所述,我们可以认为,安全管理是为实现安全生产而组织和使用人力、物力和财力等各种物质资源的过程。它利用计划、组织、指挥、协调、控制等管理职能,控制来自自然界的、机械的、物质的不安全因素及人的不安全行为,避免发生伤亡事故,保证员工的生命安全和健康,保证生产顺利进行。

三、饭店安全管理的概念

饭店安全管理,是指为了保障客人、员工的人身和财产安全以及饭店的财产安全而进行的计划、组织、指挥、协调、控制等的系列活动。

安全管理是饭店管理的一个重要组成部分。饭店经营管理过程中发生的伤亡事故,一方面给受害者本人及其家属带来痛苦和不幸,也给饭店带来巨大的损失。因此,安全寓于管理的每一个环节,安全与饭店经营密不可分。安全是饭店经营管理系统的主要特性之一。安全促进经营,经营必须安全。以实现安全运营、避免各种安全事故为目的的安全管理,与饭店的经营管理工作密切关联、互相渗透。一般来说,饭店的安全状况是整个饭店综合管理水平的反映,并且,在饭店其他各项管理工作中行之有效的理论、原则、方法,也基本上适用于安全管理。

安全管理除了具有饭店其他各项管理的共同特征外,由它自身的任务决定了还具有独自的特征,即:安全管理的根本目的在于防止各种事故的发生,它必须遵从各种事故预防的基本原理和原则。

自改革开放以来,我国旅游事业有了很大的发展,饭店在全国各地蓬勃兴起,截至2011年

年底,旅游星级饭店已达到 13 552 家。现代饭店是开放式的经营企业,是为住店客人、社会公众提供住宿、餐饮、社交、娱乐、健身等活动的公共场所。因此,随之而来的各种安全问题也较为突出。近年来,我国饭店发生了多起客人在饭店被抢劫、杀害(其中还有一些境外客人在饭店内被杀害的恶性案件),严重损害了我国旅游业和饭店业的声誉。

国内外很多旅行社和客人都把安全系数的高低列为选择饭店的主要因素之一。国外旅行社有的甚至还专门派人员去考察饭店的安全管理。

饭店安全,是要在饭店经营管理活动的过程中保证安全,不是单纯为安全而安全,不能脱离经营管理活动讲安全。保证饭店安全,本身也是为了保证经营管理活动的正常进行,促进饭店的健康发展。

没有安全就没有旅游。饭店安全是饭店一切工作的保障。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。

第二节 饭店安全管理的性质

进入 21 世纪以来,饭店安全管理的性质发生了深刻的变化。如 1985 年公安部颁发的《机关、团体、企业、事业单位保卫工作细则》中规定:“机关、团体、企业、事业单位保卫组织(以下简称保卫组织)是各该单位的职能部门,又是公安机关的基层组织,在本单位和公安机关的领导下进行工作。”根据当时的情况,饭店安全部是我国的基层保卫组织。饭店安全部是饭店的一个部门,全面负责饭店的安全工作,同时又是我国各级公安保卫组织体系中的一部分,执行国家公安机关的一定权力,依法协助公安机关侦破治安、刑事案件,它在破案过程中所收集的证据材料具有一定的法律作用。饭店安全部由本单位和公安机关共同领导。根据当时公安部门的有关规定及饭店安全部自身的性质,饭店安全部享有一定的案件侦查权。

2004 年 9 月 13 日国务院第 64 次常务会议通过了《企业事业单位内部治安保卫条例》,自当年 12 月 1 日起施行。这是自体制改革撤销企业、事业单位的安全机构之后,一部规范企业、事业单位内部治安保卫工作的行政规章,它的公布施行对饭店内部治安保卫工作产生了重大影响,它要求宾馆饭店内部治安保卫机构在开展各项工作时必须依法进行。

随着我国法制的健全以及“以人为本”观念的深入,饭店安全管理工作的性质发生了重大变化。

《企业事业单位内部治安保卫条例》第二十条规定:“单位治安保卫人员在履行职责时侵害他人合法权益的,应当赔礼道歉,给他人造成损害的,单位应当承担赔偿责任。单位赔偿后,有权责令因故意或者重大过失造成侵权的治安保卫人员承担部分或者全部赔偿的费用;对故意或者重大过失造成侵权的治安保卫人员,单位应当依法给予处分。治安保卫人员侵害他人合法权益的行为属于受单位负责人指使、胁迫的,对单位负责人依法给予处分,并由其承担赔偿责任;情节严重,构成犯罪的,依法追究刑事责任。”

饭店安全保卫工作是保护客人的人身、财产安全和公共财产安全,维护饭店的工作、生产经营秩序,贯彻“预防为主、单位负责、突出重点、保障安全”的方针。饭店安全保卫工作应当突出保护内部人员的人身安全,不得以经济效益、财产安全或其他借口忽视人身安全。这是《企业事业单位内部治安保卫条例》“以人为本”立法思想的体现。它还要求饭店内部治安保卫机构要建

立内部管理制度,认真落实治安防范措施;安全保卫人员应当依法、文明履行职责,不得侵犯他人合法权益,否则将承担法律责任。安全保卫人员依法履行职责的行为受法律保护。

安全部是饭店的职能部门。在饭店内,安全部是本单位重要的职能部门之一,它所进行的工作主要是安全防范管理工作,是行政管理中不可缺少的一个重要方面。它通过制定落实一系列内部治安管理制度、措施,维护饭店内部的经营秩序,达到预防和减少事故、案件的目的。另一方面,在饭店内部,保卫工作又是饭店管理的重要组成部分。一个饭店要合理地组织人力、物力进行经营活动,扩大规模,创收创效,如果没有安全保卫工作的配合,饭店的这些经营管理工作也是做不好的;没有安全保障,也谈不上经济效益。

第三节 饭店安全管理的任务

饭店安全管理的任务是:防止火灾等灾害性事故的发生;防止暴力犯罪和盗窃及其他犯罪活动的发生;保护客人和职工的人身、财产安全,保护饭店的财产安全;保障客人的合法权益不受侵犯,使客人在心理上获得安全感;配合公安机关查控被通缉的犯罪分子。

饭店安全工作就是建立健全内部安全保卫工作制度,落实安全防范措施,预防和减少违法犯罪,消除安全灾害隐患,保护饭店财产和内部人员人身财产安全,维护饭店正常的经营管理秩序。作为本单位内部的安全保卫组织,只有依据实际情况,依法履行好职责,切实落实各项工作措施,才能很好地完成自己的工作任务,维护饭店的稳定和发展。

保护饭店客人的人身和财产安全,是饭店安全工作的首要任务。为此,一些饭店投入了大量的人力、物力,设置了安全部,安装了先进的设施、设备。与此同时,饭店还要让客人在心理上获得安全感,使客人的合法权益得到保障。

心理安全感,是指客人住店后对环境、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损失,但客人却感到受到不安全因素的威胁,存在一种恐慌心理。比如,设施、设备安装不合理或不牢固,电器设备有漏电现象,住客楼层有闲杂人员,地面光滑易摔倒,舞厅有人员在起哄,等等。

从保障客人的合法权益来说,只要客人住进了客房,饭店的任何人员,若没有特殊情况,都不得随便进入该客房。饭店的员工有责任为客人保守秘密和隐私。有些住店客人不愿将自己的情况告诉别人,饭店员工就要为他保密,不要轻易将他的房号等告诉外来人员,以便让他在心理上获得安全感。

饭店要把安全管理工作列入重要议事日程,及时研究、解决出现的问题,根据本饭店的具体情况,采取切实可行的防范措施。有条件的饭店要尽快安装必要的防火、防盗及监控等安全设施,以确保饭店安全。

饭店安全工作的任务就是建立健全内部安全保卫工作制度,落实安全防范措施,预防和减少违法犯罪,消除各种安全隐患,保护饭店财产和客人及员工人身财产安全,维护饭店正常的经营管理秩序。饭店只有依据实际情况,依法履行好职责,切实落实各项工作措施,才能很好地完成自己的工作任务,维护饭店的安全和经营秩序。

饭店安全管理要按照“谁主管、谁负责”的原则,落实各级岗位责任制,做到“管好自己的人,看好自己的门”,加强各项安全防范措施,完善安全防范体系,加强对员工的安全教育,提高他们

自觉遵守纪守法的意识,消除安全隐患,确保饭店安全。

人是生产力的最积极、最活跃的因素。有一支高素质的安全队伍是做好饭店安全管理工作的前提和基础。通过培训,提高安全人员的思想素质和业务技能,合理组织和调整安排好安全力量。

关于公安机关对饭店内部管理的职责,《企业事业单位内部治安保卫条例》明确做出了规定:一是指导单位制定、完善内部治安保卫制度,落实治安防范措施,指导重点单位制定单位内部治安突发事件处置预案;二是检查、指导饭店的内部治安保卫工作,发现单位有违反本条例规定的行为或者治安隐患,及时下达整改通知书,责令限期整改。三是接到饭店发生治安案件、涉嫌刑事犯罪案件的报警,及时出警、依法处置。

第四节 饭店安全管理的特点

一、依法性

近年来,随着我国法制的逐步健全,大量的新的法律法规出台,一些原有法律法规被重新修改,其中很多法律法规都涉及饭店的安全管理工作。比如,《中华人民共和国治安管理处罚法》(以下简称《治安管理处罚法》)于2006年3月1日正式实施,该法涉及饭店经营管理方面的内容颇多,饭店经营管理者不可不学。之前的《中华人民共和国治安管理处罚条例》(以下简称《治安管理处罚条例》)已经施行多年。该条例在维护社会治安秩序、保障公共安全、保护公民合法权益等方面发挥了重要作用。随着我国经济和社会生活的不断发展,治安形势也发生了很大的变化,新情况、新问题不断出现,原有的《治安管理处罚条例》已不适应社会治安管理的需要。十多年来,中国社会日新月异的发展,也使《治安管理处罚条例》越来越与现实脱节。虽然1994年全国人大常委会第七次会议曾对《治安管理处罚条例》的部分内容作了修改,但之后的十二年里,社会又发生了很大的变化,因此已施行了18年的《治安管理处罚条例》,此番被提升到了法律层面。《治安管理处罚法》总结了《治安管理处罚条例》实施十多年的经验,其内容符合保障人权的原则,切合实际,可操作性强,对加强新形势下的社会治安管理,构建和谐社会将产生积极作用。其中很多内容与饭店经营管理息息相关。饭店在处理各类安全事故、事件时,要认真学习有关法律、法规,依法办事。

饭店安全管理的依法性是由它的性质和工作内容所决定的。饭店安全工作既要维护饭店和客人的合法权益,又要依法办事。安全部在处理各种安全事件时需要分清:是属于刑事范畴,还是属于治安范畴;是国内人,还是外国人。安全部在处理上,要根据不同的对象、不同的性质,依法办事。

饭店安全管理既涉及刑法、民法、行政法、治安管理处罚法,又涉及一些国际法。公安机关和饭店在研究和实施加强对饭店的安全防范措施中,既要不得违背我国的法律规定,又要注意内外有别,按国际惯例办事,尽量避免引起海外旅游者的反感和非议。因此,做好饭店的安全管理工作要有很强的政策和法律水平。

二、复杂性

饭店是一个公共场所,是提供各种服务的企业,因此每天有大量的人员进出,客流量大,人

员复杂,往往是犯罪分子作案和隐藏的地方。因此,饭店安全管理工作很复杂,除防火、防食物中毒之外,还需防盗、防暴力、防黄、防赌、防毒、防突发事件,等等。除了上述一些外来因素会影响饭店的安全工作外,如果饭店内部管理得不严,对员工教育不到位,还会发生一些来自内部的盗窃等事件。

三、广泛性

饭店安全工作涉及每个部门、每个工作岗位和每位员工。

饭店安全管理工作虽由安全部主要负责,但由于饭店的特点,必须要有各部门的通力合作,还必须依靠全体职工的共同努力。安全部要将安全工作与各部门及岗位的职责、任务结合起来,要在全饭店形成一个安全工作的网络体系。只有饭店各级领导和全体员工都增强了安全管理意识,本着“内紧外松”的管理原则,注重安全,饭店安全才能有保障。

四、长期性

改革开放给我国带来了巨大的变化,同时也产生了一些负面影响,社会治安变得较为严峻。2006年,公安部新闻发言人在新闻发布会上公布,2005年全国刑事案件共464.8万起,其中扰乱公共秩序犯罪增多。全国公安机关对妨害公务、聚众斗殴、寻衅滋事等扰乱公共秩序犯罪案件共立案8.7万起。据中国社科院发布的2010年《法治蓝皮书》显示,2009年中国犯罪数量打破了2000年以来一直保持的平稳态势,出现大幅增长。其中,暴力犯罪、财产犯罪等案件大量增加。最高人民法院的统计数据为,全国各级法院在2009年里审结一审刑事案件76.7万件,判处罪犯99.7万人。中国刑事案件立案数量和治安案件发现、受理数量大幅增长,刑事案件数量增幅在10%以上,治安案件数量增幅达20%左右,2009年全国共查处治安案件1105万起。近年来杀人、绑架、抢劫、爆炸等严重暴力犯罪以及盗窃、抢夺、诈骗等多发性侵财犯罪等案件等同比均有上升。

由于社会上的一些盗窃、凶杀、抢劫等刑事犯罪的长期存在,因此侵害饭店的各种不安全因素将会长期存在,所以饭店安全工作具有长期性。

五、突发性

发生在饭店内的各种事故往往带有突发性。饭店的各类安全问题往往在很短时间内发生,如火灾、抢劫、凶杀、爆炸等。因此,饭店在平时要有处理各种突发事件的准备,只有这样,在发生突发事件时才能临危不乱。针对这一特点,为应付饭店发生的各种突发事故和事件,饭店必须建立健全一套适合本饭店的突发应急预案,做到有备无患。只要饭店做好充分的准备工作,即使发生了突发性事故、事件,也会将损失减少到最小的程度。

第五节 我国饭店安全管理的沿革

一、新中国成立前我国饭店的安全管理情况

现代饭店业的兴起从19世纪开始。在这之前,饭店没有明确的部门划分,也没有设立专门

的安全机构。1908年1月,美国的斯塔特勒在巴伏劳开办了斯塔特勒饭店,从而开创了饭店发展的新纪元。至此,饭店开始出现了部门的划分。在安全方面,该饭店使用了带把手的门锁,设置了专门的安全管理机构——安全部(Security Department)。饭店安全部的成立及现代意义上的安全管理是现代饭店发展的必然产物。

我国是最早出现饭店的国家之一。早在殷代我国就出现了官办的招待所,当时称为“驿传”。到了唐朝,国家所办的招待所已具有相当规模,内部的设施也相当豪华,并出现了接待各国使节和达官贵人的“国宾馆”。在民间,我国历代的客栈都是以“连家店”的模式开办,间或雇佣“店小二”若干。

1840年鸦片战争后,清政府被迫与西方帝国主义列强签订了一系列不平等条约,开放了一些沿海口岸,同西方资本主义国家通商,西式饭店开始在中国兴建,最典型的有位于南京下关的“扬子饭店”。但是,饭店安全机构的设立还是近几十年来才开始的。

新中国成立以前,我国的饭店业一般分为两大类。一类是以接待达官贵人、军政要员和富商为主的高档饭店,如北京的北京饭店、南京的中央饭店、上海的和平饭店等。另一类为接待普通平民为主的饭店,一般称为客栈、旅馆或旅社等。无论是何种类型的饭店,均没有设置专门的安全机构或专门的安全人员,饭店无行李寄存服务,也无客人贵重物品保管服务,更没有保护客人人身和财物的义务。一些比较有身份的客人入住饭店,均是自带警卫人员或保镖。

二、新中国成立后至改革开放前我国饭店的安全管理情况(1949—1977年)

新中国成立以后至20世纪70年代末期,从接待对象上划分,我国的饭店分为接待国内客人的饭店(一般称为旅馆、旅社、招待所、饭店、饭店等)和以接待外宾为主的涉外饭店(一般称为宾馆、国宾馆、饭店、饭店,县、市或省招待所等)。涉外饭店主要接待我国邀请的外国来宾(统称为“外宾”),国内客人必须是处级以上的干部,凭介绍信才能入住。一般城市的涉外饭店归当地政府外事部门管辖。以接待华侨为主的饭店则归当地的侨务办公室管辖。如江苏省政府外事办公室管辖了南京的东郊宾馆、南京饭店、双门楼宾馆和丁山宾馆等当时南京所有的涉外饭店,省侨务办公室则管辖南京胜利饭店。

在这一时期,国内几乎所有较大型的企业都设置有保卫科或人保科。一般涉外饭店也都设置有保卫部门,称为保卫科(较小型的宾馆、饭店设置人保科)。保卫科主要负责新进职工的内查外调工作和政治审查工作(在当时,涉外饭店属外事部门,进入该系统工作必须经过严格的政治审查,包括家庭出身和本人政治表现等),以及处理饭店的一般性治安纠纷事件。“政治挂帅”和“以阶级斗争为纲”是我国这一时期安全工作的重点。宾馆、饭店的安全工作以防敌特分子破坏为主要工作内容。所以,当时的保卫科同现在饭店的安全部相比,无论是岗位设置还是工作重点上都有着本质的区别。一般饭店的保卫科,配有1~2名专职人员负责饭店的安全保卫工作,称为保卫干事和保卫科长。

这一时期的中国旅游业在国民经济中的地位微不足道,饭店以我国邀请的外国友好人士和少量的境外旅游者为主要接待对象。由于涉外饭店接待的对象主要是外宾,从安全的角度考虑,国内所有的宾馆、饭店均是封闭式的。宾馆、饭店的大门口一般不挂店牌,都有军人站岗,外来无关人员一律不得入内。如南京的南京饭店,当时是一个班的解放军战士负责饭店的安全警卫工作。此外,在各地一些较大型的涉外饭店内,都有国家公安部门的派出人员。总体上说,这

一期间的饭店是安全的,几乎没有重、特大安全事故的发生,一般的偷盗等小案件也极为罕见。这种情况一直延续到改革开放以后。

三、改革开放初期我国饭店的安全管理情况(1978—1991年)

1978年中共十一届三中全会后,我国的旅游业进入了快速发展时期。1978年4月26日,中国旅行游览事业管理局改称为中国旅行游览事业管理总局,由外交部代管。国外的普通旅游者开始进入中国旅游,但当时可供境外旅游者住宿的涉外饭店数量相当少。1978年,北京市仅有7家涉外饭店,床位5200张,许多外国客人由于住不进北京市内的饭店,在旅游一天后,被安排到河北、天津等地住宿。1978年,全国适合接待境外客人的宾馆、饭店仅137家,15539间客房。这期间,接待外宾的宾馆、饭店称为旅游涉外饭店,总体水平可以概括为饭店数量稀少、设备陈旧、功能单一、条件简陋,无先进的安全设施、设备,更无科学的安全管理方式可言。

住宿难是当时国外旅游者投诉的重点,这种情况一直延续到20世纪80年代初。新中国成立后最早的外商投资饭店可追溯到1978年。1978年11月,国务院成立了利用侨资、外资筹建旅游涉外饭店领导小组。第一批正式批准了两个合资饭店,即北京长城饭店(投资8000多万美元)和北京建国饭店(投资2000多万美元)。由于此前国内长期的封闭和思想僵化,在建造中外合资饭店时阻力很大,后经16位中央领导批示,才顺利开建。在邓小平同志的亲自关注下,中美合资的建国饭店于1980年6月破土动工,1982年4月28日建成开业。建国饭店聘请的是香港半岛饭店管理集团(Peninsula),这也是最早进入中国内地的饭店管理集团。

自1980年开始,我国饭店业的产业规模成倍地加速发展。1980年以后,我国通过引进外资,逐步兴建了一大批中外合资、中外合作饭店,又利用内资陆续新建和改造了一大批饭店,我国饭店业进入了一个新的发展时期。1982年我国与外资合作建造的第一家旅游饭店正式开业,它成为我国旅游业改革开放的标志,对我国旅游饭店经营管理的改革起到了积极的推动作用。1983年,广州白天鹅宾馆开业;同年10月,南京金陵饭店开业;1984年,广州中国大饭店开业。到了1984年年底,我国旅游涉外饭店数量达到了505家,客房总数为76944间。随着外资饭店的引入和外方管理的饭店在中国相继开业,给我国传统的宾馆、饭店在安全管理上带来了新的理念和管理模式。现代意义上的饭店安全部以及饭店安全管理在我国饭店业初现端倪。

1984年,国务院领导指示国营饭店也应按照北京建国饭店的科学管理办法管理,国家旅游局在全国分两批选定102家饭店进行试点。全国饭店业在102家试点单位的带动下,在管理上、经营上、服务上及安全保卫的理念上都发生了深刻变化。在推行建国饭店管理经验的基础上,把引进国外先进科学管理方法与国情相结合,初步总结出一套中国式的饭店科学管理体系,使中国饭店从经验型行政管理开始向科学化管理转变,促进了中国饭店业管理模式和经营机制朝现代化方向加速转变。

旅游涉外饭店的性质发生了深刻的变化,由过去封闭接待型的宾馆、饭店转变成半开放式的经营场所(此时的旅游涉外饭店大门均有饭店安全部身穿制服的保卫人员看守)。宾馆、饭店开始逐渐对中国的普通老百姓开放。南京金陵饭店为了满足人民群众对旅游涉外饭店的好奇,还专门卖门票供人们参观。

随着解放军对涉外饭店保卫工作的撤出,饭店对社会公众的开放,以及改革开放后社会治安环境的变化,饭店安全工作出现了新的情况。一些过去没有发生的安全问题开始在涉外饭店