

袁照烈 编著

酒店保安部

精细化管理与服务规范

-  职责与目标
-  程序与关键
-  标准与规范
-  文书与表单
-  技巧与方案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店保安部 精细化管理与服务规范

袁照烈 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店保安部精细化管理与服务规范 / 袁照烈编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 3

(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)

ISBN 978-7-115-19731-3

I. 酒… II. 袁… III. 饭店—安全管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 014686 号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则, 细化了酒店保安部的各工作事项。

本书内容包括酒店保安部岗位设置与岗位职责、保安部办公室精细化管理、前厅保安组精细化管理、客房保安组精细化管理、餐厅保安组精细化管理、康乐保安组精细化管理、消防组精细化管理、外保组精细化管理八个方面。

本书适合酒店管理人员、酒店保安人员、高校酒店管理专业师生参考和使用, 也可作为酒店保安人员的培训教材。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店保安部精细化管理与服务规范

◆ 编 著 袁照烈

责任编辑 贾福新

执行编辑 张国良

◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 12.25

2009 年 3 月第 1 版

字数: 120 千字

2009 年 3 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19731-3/F

定 价: 25.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化，这一原则具体体现为从岗位、到目标、到职责、到程序、到问题逐一展开酒店各部门的具体工作，这也是丛书主体内容的编写指导思想。

分部门：丛书囊括了酒店的10个部门，包括前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位、到目标、到职责、到程序、到问题进行层层分解，以形成一套可执行的工作体系，既便于使用者参照执行，也便于进行新员工培训。

规范化：为重要工作设定了规范，提供了工具，总结了技巧，制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供执行标准、工具和规范。

实用化：整套丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书，是酒店各个部门必备的规范化管理实用工具书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和步骤时，我们对关键程序和步骤辅以关键问题点，进行特别提醒和说明。

弗布克希望通过以上“‘三化’的指导原则”和“5个方面的层层分解”，把酒店各部门的工作“落到实处”，从而为广大的酒店从业者提供一套完整、精细、规范、实用的操作规程。

《酒店保安部精细化管理与服务规范》包括酒店保安部岗位设置与岗位职责、保安部办公室精细化管理、前厅保安组精细化管理、客房保安组精细化管理、餐厅保安组精细化管理、康乐保安组精细化管理、消防组精细化管理、外保组精细化管理8个方面的内容。

在本书的编写过程中，任建军负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，陈冰、王崇彩参与编写了本书的第一、二章，卢德芬、曲宏丽参与编写了本书的第三、四章，乔志华、徐进参与编写了本书的第五章，赵晓娟参与编写了本书的第六章，郑辉参与编写了本书的第七章，王罡参与编写了本书的第八章，全书由袁照烈统撰定稿。

弗布克产业经济研究中心

2009年1月

目 录

第一章 岗位设置与岗位职责	1
第一节 保安部服务事项与岗位设置	3
一、保安部服务事项	3
二、保安部岗位设置	4
第二节 保安部目标分解与岗位职责	5
一、保安部目标分解与绩效考核	5
二、保安部经理岗位职责与目标考核	6
三、保安部副经理岗位职责与目标考核	8
四、内保主管岗位职责与目标考核	10
五、消防主管岗位职责与目标考核	12
六、外保主管岗位职责与目标考核	14
第三节 保安部精细化管理制度设计	15
一、酒店安全管理制度	15
二、保安工作管理制度	18
三、酒店用火管理制度	20
四、酒店防火管理细则	22
五、酒店安全检查管理制度	23
六、酒店消防安全管理制度	24
七、保安业务培训管理规定	27
八、保安装备使用管理制度	29
九、外来单位进店施工安全管理制度	30
第二章 保安部办公室精细化管理	33
第一节 办公室岗位职责与绩效目标	35
一、办公文员岗位职责与目标考核	35

十五、酒店门锁钥匙增配单	61
十六、夜间员工通道检查表	62
十七、外来施工单位登记表	62
十八、员工出入酒店登记表	62
第三章 前厅保安组精细化管理	63
第一节 前厅保安组岗位职责与绩效目标	65
一、前厅保安领班岗位职责与目标考核	65
二、前厅保安员岗位职责与目标考核	66
第二节 前厅保安组工作程序与关键问题	68
一、回答客人询问的工作程序与关键问题	68
二、代叫出租车服务的工作程序与关键问题	69
第三节 前厅保安组服务标准与服务规范	70
一、前厅保安员值班服务标准	70
二、前厅保安员迎接乘车客人服务标准	71
第四节 前厅保安组服务常用文书与表单	72
一、来访客人登记表	72
二、前厅保安员值勤记录表	72
第五节 前厅保安工作质量提升技巧与方案	73
一、前厅保安员工作技巧	73
二、精神病患者、醉酒者等闹事事件的处理方案	74
第四章 客房保安组精细化管理	77
第一节 客房保安组岗位职责与绩效目标	79
一、客房保安领班岗位职责与目标考核	79
二、客房保安员岗位职责与目标考核	81
第二节 客房保安组工作程序与关键问题	83
一、可疑人员盘查程序与关键问题	83
二、客房房门未关处理程序与关键问题	84
三、受理客人报失程序与关键问题	85
四、违法客人处理程序与关键问题	86
五、过道行李物品报查程序与关键问题	87
六、客房内死亡事故处理程序与关键问题	88

第三节 客房保安组服务标准与服务规范	89
一、客房保安员巡逻工作标准	89
二、客房楼层安全保卫工作标准	90
第四节 客房保安组服务常用文书与表单	91
一、夜查客房楼层记录表	91
二、客人财物被窃登记表	92
三、贵重物品上交登记表	92
四、客房楼层安全检查表	93
五、客人丢失物品访问记录表	93
六、贵重遗失物品认领登记表	94
第五节 客房保安工作质量提升技巧与方案	94
一、客房内死亡事件处理方案	94
二、客房内丢失财物处理方案	96
第五章 餐厅保安组精细化管理	99
第一节 餐厅保安组岗位职责与绩效目标	101
一、餐厅保安领班岗位职责与目标考核	101
二、餐厅保安员岗位职责与目标考核	103
第二节 餐厅保安组工作程序与关键问题	105
一、醉酒客人的处理程序与关键问题	105
二、客人遗留物品的处理程序与关键问题	106
第三节 餐厅保安组服务标准与服务规范	107
一、餐厅保安员工作标准	107
二、餐厅安全管理工作标准	108
第四节 餐厅保安组服务常用文书与表单	110
一、餐厅安全检查表	110
二、餐厅安全隐患记录表	110
三、餐厅客人遗留物品登记表	110
第五节 餐厅保安工作质量提升技巧与方案	111
一、餐厅保安员工作技巧	111
二、食物中毒事件处理方案	113
第六章 康乐保安组精细化管理	115
第一节 康乐保安组岗位职责与绩效目标	117

一、康乐保安领班岗位职责与目标考核	117
二、康乐保安员岗位职责与目标考核	118
第二节 康乐保安组工作程序与关键问题	120
一、客人纠纷的处理程序与关键问题	120
二、客人意外受伤的处理程序与关键问题	121
三、客人损坏康乐设施的处理程序与关键问题	122
第三节 康乐保安组服务标准与服务规范	123
一、康乐保安员工作规范	123
二、歌舞厅保安员工作规范	124
三、桑拿房保安员工作规范	125
第四节 康乐保安组服务常用文书与表单	126
一、康乐场所安全巡查记录表	126
二、康乐部库房安全检查登记表	127
第五节 康乐保安工作质量提升技巧与方案	127
一、康乐场所打架斗殴事件的处理方案	127
二、KTV 包房治安事件的处理方案	129
第七章 消防组精细化管理	131
第一节 消防组岗位职责与绩效目标	133
一、消防员岗位职责与目标考核	133
二、监控员岗位职责与目标考核	135
第二节 消防组工作程序与关键问题	137
一、火警处理程序与关键问题	137
二、监控员工作程序与关键问题	138
三、火灾事故的调查程序与关键问题	139
四、接到消防报警系统报警的工作程序与关键问题	140
第三节 消防组服务标准与服务规范	141
一、消防员工作标准	141
二、监控员工作标准	142
三、消防设备维护保养工作标准	144
四、施工现场安全检查工作规范	145
五、客房楼层消防安全巡查工作标准	146
六、酒店餐饮部消防安全检查工作标准	147

第四节 消防组服务常用文书与表单	149
一、动火审批单	149
二、安全隐患汇总表	149
三、消防工作月报表	150
四、灭火器材配置表	150
五、火灾发生记录表	151
六、监控室值班记录表	151
七、防火安全检查记录表	152
八、消防设备检修记录表	152
九、消防系统报警记录表	152
十、消防检查整改通知书	153
十一、施工现场动火检查表	153
十二、消防水泵测试记录表	154
十三、安全指示灯检查记录表	154
十四、重点部位防火安全检查表	155
十五、消防监控系统运行登记表	156
十六、消防自动喷水设备检查表	156
十七、班后消防安全检查情况表	156
第五节 消防工作质量提升技巧与方案	157
一、消防安全培训方案	157
二、火灾事故处理方案	158
第八章 外保组精细化管理	161
第一节 外保组岗位职责与绩效目标	163
一、巡逻队长岗位职责与目标考核	163
二、巡逻员岗位职责与目标考核	165
三、停车场保安员岗位职责与目标考核	166
第二节 外保组工作程序与关键问题	168
一、巡逻工作程序与关键问题	168
二、一般车辆纠纷的调解程序与关键问题	169
三、店内一般交通事故的处理程序与关键问题	170
第三节 外保组服务标准与服务规范	171
一、巡逻员工作标准	171

二、停车场保安员工作标准	172
第四节 外保组服务常用文书与表单	174
一、巡逻检查签到表	174
二、客人停车登记表	174
三、车辆事故记录表	175
四、车辆出入酒店记录表	175
五、夜间安全巡查记录表	176
六、夜间员工通道巡查表	176
七、店内过夜车辆停车检查记录表	176
第五节 外保工作质量提升技巧与方案	177
一、酒店巡逻工作方案	177
二、停车场事故处理方案	178

第一章

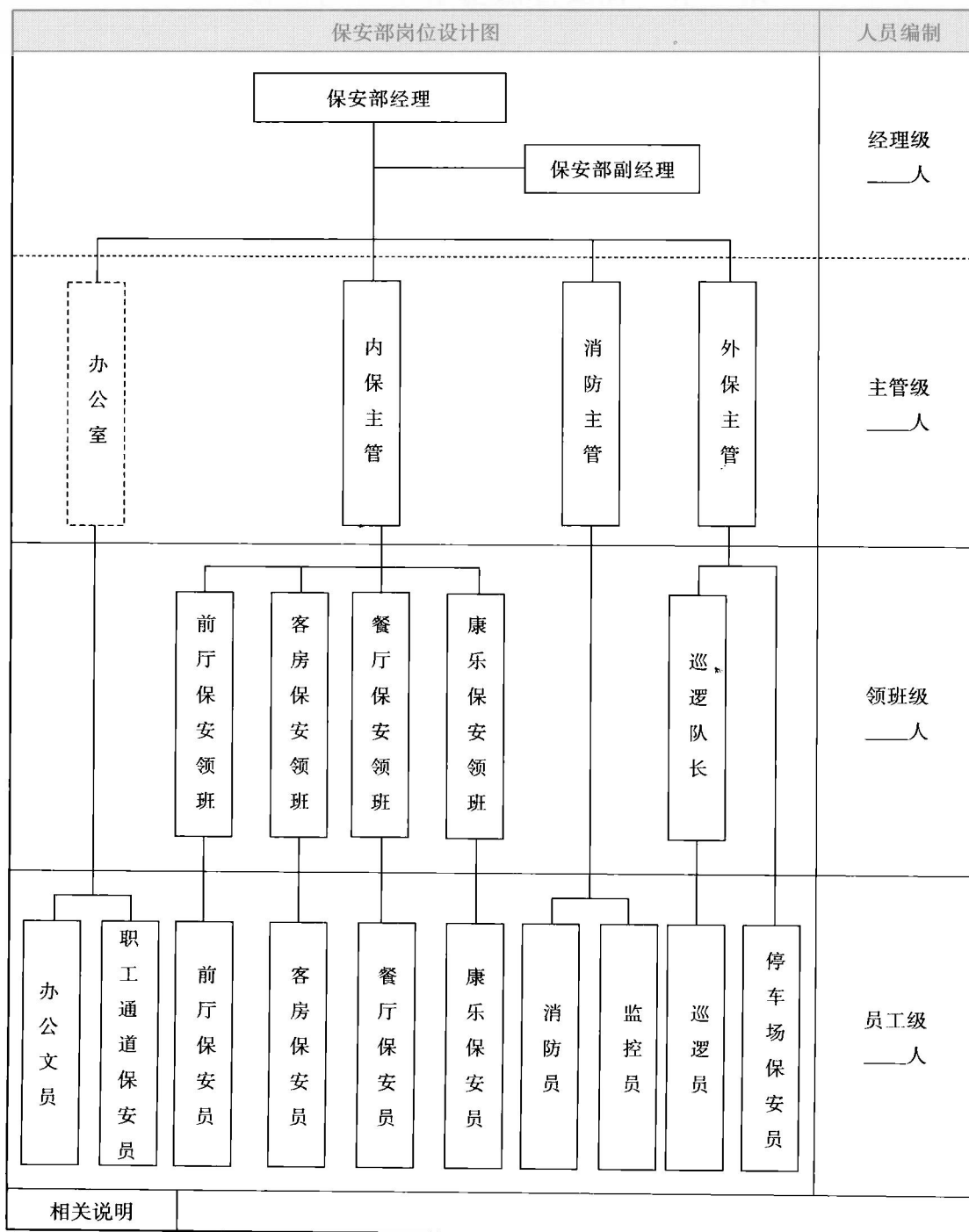
岗位设置与岗位职责

第一节 保安部服务事项与岗位设置

一、保安部服务事项

服务事项要点	服务事项描述
1. 治安管理	(1) 负责酒店范围内的安全保卫工作管理,确保酒店内客人及员工的人身、财产安全 (2) 负责重大宴会活动及来店重要宾客的内部保卫,防止意外事故的发生 (3) 配合公安机关搞好酒店区域范围的安全警卫工作,并协助公安机关查处违法犯罪案件 (4) 进行日常安全巡逻,发现安全问题与安全隐患及时汇报并提出整改意见
2. 消防安全管理	(1) 进行日常消防安全检查,及时排除酒店内的消防安全隐患 (2) 检查与管理酒店的消防设备、器材、监控设备 (3) 配合工程技术人员和外协施工单位作好防火安全检查、明火作业审批,签订安全合同,预防火灾事故的发生 (4) 组建酒店义务消防队,组织消防演习及消防知识讲座,提高酒店员工的消防安全意识与消防器材的使用技能 (5) 协助和配合酒店所在区域内的消防机关进行日常消防安全的宣传和管理
3. 突发安全事件处理	(1) 协助总经理建立和完善酒店突发事件处理机制,研究制定酒店治安、消防等安全管理制度、安全防范预案及突发安全事件处理预案 (2) 作好突发性事件的现场秩序维护和现场管理 (3) 负责或协助公安、消防机关查明酒店突发事件、安全事故等的发生原因 (4) 负责或协助做好突发安全事件的善后工作

二、保安部岗位设置



第二节 保安部目标分解与岗位职责

一、保安部目标分解与绩效考核

部门 目标	目标 项目	考核指标	指标定义/公式	指标目标值
做好酒店的安全、消防管理工作,保障酒店内外、员工和客人的人、财、物安全,防止安全事故的发生	治安 管理 目标	安全事故发生次数	考核期内安全事故的发生次数累计	控制在____次以内
		安全隐患整改率	$\frac{\text{当期酒店整改完成的安全隐患数}}{\text{计划完成整改的安全隐患总数}} \times 100\%$	达到____%
		重大活动的安全保障率	$\frac{\text{重大活动未发生安全事故的次数}}{\text{考核期内酒店接待的重大活动次数}} \times 100\%$	达到____%
		客人有效投诉次数	因治安问题引起的客人有效投诉次数	控制在____次以内
		员工安全知识达标率	$\frac{\text{安全知识达标的员工人数}}{\text{员工总人数}} \times 100\%$	达到____%
	消防 管理 目标	消防设备完好率	$\frac{\text{完好的消防设备台数}}{\text{消防设备总台数}} \times 100\%$	达到____%
		消防演习计划完成率	$\frac{\text{实际完成的消防演习次数}}{\text{按计划应完成的消防演习总次数}} \times 100\%$	达到____%
		消防事故发生次数	考核期内消防安全事故发生的次数	控制在0次
		消防安全隐患排查工作计划执行率	$\frac{\text{按时完成的消防安全隐患排查工作次数}}{\text{计划进行的安全隐患排查工作总次数}} \times 100\%$	达到____%
		员工消防知识达标率	$\frac{\text{消防知识达标的员工人数}}{\text{员工总人数}} \times 100\%$	达到100%
	突发 事件 处理 目标	突发事件及时处理率	$\frac{\text{及时处理的突发事件次数}}{\text{突发事件发生的总次数}} \times 100\%$	达到____%
		突发事件发生次数	考核期内发生的突发事件次数累计	控制在0次