

饭店部门经理实务手册 系列丛书

保安部部门经理 实务手册



袁 义◆编著

BAOANBU
BUMEN JINGLI
SHIWU SHOUCHE



旅游教育出版社

F719.3/117

饭店部门经理实务手册 系列丛书

保安部部门经理 实务手册



袁 义◆编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

保安部部门经理实务手册/袁义编著. —北京:旅游教育出版社,2009.2
(饭店部门经理实务手册系列丛书)

ISBN 978-7-5637-1804-7

I. 保… II. 袁… III. 饮食业—保安—工作—手册 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 002124 号

饭店部门经理实务手册系列丛书

保安部部门经理实务手册

袁义 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	首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印刷单位	北京京师印务有限公司
装订单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	10.5
字 数	167 千字
版 次	2009 年 3 月第 1 版
印 次	2009 年 3 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	18.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

“饭店部门经理实务手册”系列丛书

本书是“饭店部门经理实务手册”系列丛书之一，旨在为饭店中层管理人员提供实用的管理知识和技能，帮助他们提高管理水平，提升饭店整体运营效率。

出版说明

本书是“饭店部门经理实务手册”系列丛书之一，旨在为饭店中层管理人员提供实用的管理知识和技能，帮助他们提高管理水平，提升饭店整体运营效率。

我国奥运会的成功举办和旅游业的迅猛发展，给中国饭店业在服务、管理上提出了更高的要求。作为饭店产品中层管理人员的部门经理，其素质高低直接影响人们对中国饭店业的整体评价。因此，饭店积极开展部门经理岗前培训和在岗培训势在必行，而一套好的培训教材更是十分必要。

为适应新的饭店业培训的需要，我们邀请全国各知名旅游院校的老师 and 旅游行业经验丰富的管理者，一起编写了这套针对部门经理的培训用书。全套教材共有9册，分别涉及餐饮部、营销部、客务部、保安部等9个主要部门，与同类出版物相比，此套书具有以下特色：

第一，实用性强。全套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用，切实解决饭店部门经理在实际工作中遇到的难题难点，力争使读者从本套书中能直接得到解决问题的具体方法。

第二，针对性强。此套教材的读者群是饭店各部门部门经理以及即将担任部门经理的人员。提炼的问题也是部门经理在实际工作中遇到的或可能遇到的难点，剔除了服务人员层次和更高一级管理人员的内容，因而更具有针对性。

第三，体例新颖。此套教材避免了与其他教材类似的传统体例，对于理论知识讲得很少，而是根据部门经理在实际工作中所遇到的真实难点提炼出若干个问题，从具体问题展开分析，旨在解决实际问题，而非笼统地传授理论知识。值得一提的是，我们在要求作者提炼问题时，特别强调问题不能太“大”或过于宽泛，这样有利于更深入地探讨。

教材的出版是一个不断完善的过程，作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社，我们希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题，我们更希望得到广大读者的积极反馈。我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质，回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

模块一 保安部的安全管理工作	1
一、如何做好饭店的安全管理？	1
二、如何做好 VIP 和重要活动的保安工作？	7
三、如何预防和处理员工的偷盗行为？	9
模块二 饭店内部控制与管理	14
一、如何做好前厅安全管理？	14
二、如何做好客房安全管理？	22
三、如何做好餐饮安全管理？	26
四、如何做好财务安全管理？	29
五、如何做好娱乐安全管理？	30
六、如何做好要害部门和部位的安全管理？	33
七、如何做好工程、设备安全管理？	35
模块三 饭店常见事故、事件的预防与处理	38
一、如何预防饭店的事故？	38
二、客房常发生哪些案件,如何预防？	41
三、餐厅常发生哪些安全问题,如何预防？	49
四、如何处理客人报失事件？	51
五、客人物品被盗、被骗如何处理？	55
六、如何处理国内客人违法事件？	56
七、如何处理境外客人违法事件？	57
八、如何处理扰乱饭店经营秩序事件？	58
九、如何处理突发暴力事件？	60
十、如何处理食物中毒事故？	62
十一、如何处理停电事故？	63
十二、如何处理客人伤、病事件？	65
十三、如何处理重大安全事故？	66
十四、如何处理国内客人死亡事件？	68
十五、如何处理国外客人死亡事件？	70
十六、如何保护命案现场？	73
十七、如何做好防炸弹敲诈及防爆管理？	74

十八、如何处理涉外案件？	80
十九、如何对案件和事故、事件现场进行保护？	81
模块四 饭店消防管理	84
一、饭店火灾原因及预防措施有哪些？	84
二、如何进行消防组织管理？	88
三、如何组织饭店义务消防队？	93
四、消防计划有哪些内容？如何制订？	94
五、如何做好前厅部的防火工作？	96
六、如何做好客房部的防火工作？	97
七、如何做好洗衣房的防火工作？	101
八、如何做好餐饮部的防火工作？	102
九、如何做好厨房的防火工作？	103
十、如何做好库房的防火工作？	106
十一、如何做好电气设备的防火工作？	108
十二、如何做好电、气焊的防火工作？	111
十三、如何做好锅炉房的防火工作？	116
十四、如何做好娱乐场所的防火工作？	117
十五、如何做好会议厅、礼堂、剧场的防火工作？	120
十六、发生火灾时如何报警？	122
十七、发生火灾时消防委员会如何行动？	125
十八、发生火灾时义务消防队如何行动？	126
十九、发生火灾时保安部如何行动？	126
二十、发生火灾时前厅部如何行动？	127
二十一、发生火灾时客房部如何行动？	128
二十二、发生火灾时餐饮部如何行动？	130
二十三、发生火灾时工程部如何行动？	130
二十四、发生火灾时如何进行疏散？	131
模块五 饭店涉法问题	138
一、客人要求饭店进行财物赔偿怎么办？	138
二、客人车辆被盗或损坏要求赔偿怎么办？	140
三、客人要求饭店进行人身损害赔偿怎么办？	143
四、客人在饭店死亡要求饭店赔偿怎么办？	148
五、客人在饭店遭受人身损害赔偿金如何计算？	153
六、客人要求精神损害赔偿怎么办？	156
附录	159

模块一

保安部的安全管理工作

一、如何做好饭店的安全管理？

饭店保安部的首要任务是,保护饭店客人的人身安全和财产安全。保安部应当在总经理的领导和公安部门的指导下,全面负责饭店安全工作,维护内部治安秩序,防止火灾等事故的发生;防止各类安全事故和事件的发生;防止暴力犯罪和盗窃案件及其他犯罪活动的发生;确保客人和职工的人身、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;配合公安机关查控被通缉的犯罪分子。

参考方法一:落实各项安全防范措施

保安部要做好饭店的安全管理工作,首要的任务就是要落实各项安全防范措施。只有这样,饭店才能预防和减少违法犯罪行为,消除各种安全隐患,切实保护饭店的财产和人员的安全,维护饭店正常的经营管理秩序。

参考方法二:建立健全安全保卫制度和各项安全管理制度

为了做好饭店的安全管理工作,饭店的保安部应当制定一套完整的安全保卫制度和安全管理制度,这些制度主要有:

1. 门卫安全管理制度。
2. 前厅接待安全管理制度。
3. 客人入住安全管理制度。
4. 总台安全防范管理制度。
5. 客人行李物品安全保管制度。
6. 客人贵重物品安全寄存管理制度。
7. 客房钥匙安全管理制度。
8. 钥匙发放与配制安全管理制度。

9. 客人遗留物品保管制度。
10. 要害部门和部位安全检查制度。
11. 财务安全管理制度。
12. 巡逻管理制度。
13. 防火安全管理制度。
14. 饭店各部门安全管理制度。
15. 外来施工人员安全管理制度。

参考方法三：成立相关安全委员会

根据我国有关政策、法规的规定,饭店应当成立各类专业安全委员会和专业组织。如:饭店治安保卫委员会(简称治保委员会)、饭店消防委员会、饭店义务消防队,旅游饭店还应当设立国家安全领导小组。

治安保卫委员会的负责人由饭店总经理担任,其成员包括分管安全的副总经理、保安部经理及其他主要部门的负责人。一定规模的饭店还应当在一些主要的部门成立治安保卫领导小组。在消防委员会和治安保卫委员会下分设义务消防队和治安保卫领导小组,由上述两个委员会领导,在业务上分别由保安部的消防组和内保组指导。(见图1-1)

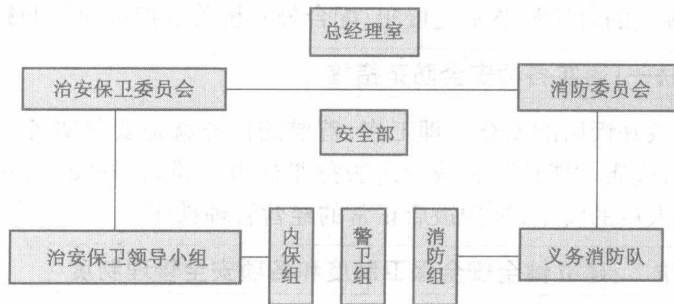


图1-1 饭店相关安全委员会

饭店消防委员会,是饭店最高一级的消防管理组织,一般由饭店的总经理担任主任,保安部经理和工程部经理任副主任。其成员包括饭店各主要部门的负责人,负责本饭店消防工作制度的制定、落实与检查。在消防委员会下设义务消防队。

在大中型饭店,除建立饭店消防委员会外,饭店的一些重要部门还应当建立消防领导小组,负责本部门的消防工作。各部门的消防领导小组负责人由部门行政领导兼任,重点部门的班组要设消防安全员。

参考方法四：依靠各部门通力合作,对饭店实行全方位安全管理

饭店的部门比较多,比如,前厅部,一般负责客人的接待等项工作;客房部,一般负责客房的清扫等项工作;餐饮部,一般负责客人的用餐等方面的接待服务工作,所以,保安部的工作涉及的部门比较复杂。因此,保安部应当依靠各部门的通力合作,对全饭店的各部门和岗位实行全方位的安全管理,只有这样才能有效地确保饭店的正常运转。

基本对策:

步骤一:实行安全管理责任制。

实行安全管理责任制,是饭店搞好安全工作行之有效的措施之一。要确保饭店的绝对安全,就应当按照“领导负责,分级管理,各负其责”的原则,做好饭店的安全管理工作。按照“谁主管,谁负责”的原则,确定各部门的安全管理责任人。由饭店的保安部代表饭店方,同饭店的各个部门签订安全责任书,以确保饭店各部门的安全工作。具体的安全管理责任如下:

1. 按照“谁主管,谁负责”的原则,饭店总经理兼任治安保卫委员会和消防委员会的主任,全面负责饭店的安全管理工作。
2. 前厅区域的治安、消防管理工作由前厅部经理负责。
3. 客房区域的治安、消防管理工作由客房部经理负责。
4. 洗衣房的设施、设备安全和消防管理工作由洗衣房主管负责。
5. 餐厅区域的治安、消防管理工作由餐饮部经理负责。
6. 厨房区域的安全和消防管理工作由厨师长负责。
7. 舞厅、桑拿、按摩等娱乐场所的治安、消防管理工作由康乐部经理负责。
8. 饭店内的各种设备、设施安全管理工作由工程部经理负责。
9. 消防监控室内的消防、报警系统和闭路电视监控室的安全监控系统由保安部经理负责。
10. 全体员工的安全消防培训和考核工作由保安部、人事培训部及所属部门经理共同负责。
11. 义务消防队的培训和管理工作的保安部和人事培训部经理负责。
12. 各部门的办公室及所属区域的安全消防管理工作由各主管部门经理负责。
13. 员工入店安全、消防培训工作由人事培训部和保安部经理共同负责。
14. 各岗位的安全消防培训工作由各岗位的领班和主管负责。
15. 施工场地、车场及动火场地的安全消防管理工作由保安部负责。

比较难管理的是外来施工单位的安全管理。为确保饭店在施工期间的安全,保安部一定要同外来施工单位签订“外来施工安全责任书”(见示例1-1)。

示例 1-1

外来施工安全责任书

为了加强饭店在施工期间的安全管理,杜绝在施工中可能发生的火灾隐患及其他安全事故,根据《中华人民共和国消防法》及“谁施工,谁负责”的原则,饭店(甲方)与施工单位(乙方)签订如下安全责任书,明确双方在施工安全方面的责任,以确保宾客生命安全和财产安全。

(一)甲方责任义务

1. 开工前甲方负责向乙方提供消防安全管理资料,对乙方员工进行消防安全培训,按规定对所有施工人员进行登记并办理施工出入证。

2. 甲方提出安全施工要求,对施工现场进行不间断的监督检查,对违章行为有权制止并进行处罚。

3. 甲方保证施工现场配备足量的消防器材(灭火器)。

(二)乙方责任义务

1. 乙方法人代表为施工单位防火责任人。

2. 乙方特种施工作业人员必须证照齐全、有效,持证施工,并且向甲方提供证件复印件。

3. 乙方应认真执行《中华人民共和国消防法》及其他有关国家法律法规和饭店的安全管理制度。

消防安全责任:

1. 按章施工,施工中的动火作业,如电气焊、切割、喷灯等,必须经甲方审批办理“动火证”后方可实施,并严格按“动火证”要求进行动火作业,施工完毕,氧气瓶、乙炔瓶等动火工具当日必须运出饭店大楼。

2. 施工中如需接拉专用电路,必须经饭店保安部同意由专业电工按安全规定接拉电路,不得超负荷用电。

3. 严禁在楼内吸烟,施工现场严禁使用碘钨灯。

4. 严禁使用电炉、电褥子、电水壶等电热器具,不得在大楼内烧水、做饭。

5. 施工使用的易燃危险品,如香蕉水、油漆等,要限量入饭店的大楼,不得大量储存,入楼前必须到保安部备案,并由乙方指定专人管理。

6. 乙方应爱护施工现场的消防设备和器材,防止消防喷淋头破裂造成施工事故,无特殊情况不得随意触动消防按钮,如有损坏或造成事故由乙方负责赔偿。

7. 乙方施工中如涉及消防设备的关闭或拆除,必须及时通知饭店保安部,经批准后方可关闭或拆除,施工完毕由乙方指派专人将关闭或拆除的阀门恢复正常使用。

8. 对于施工期间的楼内施工垃圾乙方必须每日进行清理出楼,清理出的外围垃圾够一车时必须清理一次。

治安管理责任:

1. 施工人员必须统一着装,佩戴公司标志,左胸佩戴饭店施工出入证,由指定路线进出饭店。

2. 施工人员搬运材料或进出必须走规定路线,不得出入饭店正门。

3. 施工材料出楼,必须由施工单位经理签字,再经饭店保安部经理认可签字盖章后方可。

4. 施工人员不得带闲杂人员进入饭店,不得进入无关楼层。当天施工结束后,因特殊原因需留值班人员,经饭店同意后到保安部办理手续。除值班人员外其余人员不得在饭店逗留。值班人员必须切实履行值班职责,服从饭店管理,值班现场不得吸烟,如遇突发事件必须无条件配合协助处理。

乙方必须严格履行以上消防、治安管理责任义务,如违反本安全责任书之规定,造成严重后果、恶劣影响或经济损失,乙方将承担全部法律及经济赔偿责任。

步骤二:明确各部门的安全消防职责。

饭店各部门安全消防责任人的职责,有以下几个方面:

1. 领导本部门的安全消防管理,贯彻执行国家有关安全和消防法规,全面负责本部门辖区内的安全消防工作,确保本部门 and 辖区的安全。

2. 负责组织制定、修改本部门的各项消防规章制度,并检查落实情况。

3. 部署、检查、总结本部门的安全消防工作,并定期向饭店及保安部报告有关本部门的安全消防工作情况。

4. 组织本部门安全和防火安全检查,消除火灾隐患和不安全因素。

5. 利用各种形式对本部门的职工群众进行安全消防宣传教育和有关安全消防方面的培训工作。

6. 定期检查本部门各班组对消防设备、器材的维护、保养和管理工作。

7. 组织制订紧急状态下的疏散方案。

8. 在本部门和辖区内发生火灾时,积极组织扑救初起火灾和指导安全疏散,并迅速报警。

9. 协助饭店和保安部调查处理发生在本部门范围内的安全和消防事故、事件。

10. 利用班组会等形式,对部门的人员进行有关安全消防方面的培训教育工作。

11. 总结交流本部门各班组安全防范及防火安全管理工作的经验教训,及时表扬先进。对在安全防范及防火安全管理工作中做出显著成绩,或有特殊贡献的个人和班组提出奖励意见,对不重视安全防范及防火安全管理工作,或违反有关安

全和消防法规的进行批评教育。

步骤三:把好招收新员工关,注意录用品德优良、作风正派的人员进入饭店工作。在招工时,对申请者应进行全面的考察,严格把关,不符合条件的坚决不予录用。根据国家旅游局和公安部的《关于加强旅游涉外饭店安全管理严防恶性案件发生的通知》精神,“凡是被饭店开除的人员,其他饭店不准录用”。

步骤四:人事培训部要制定与饭店安全管理相配套的政策,奖励在安全工作中做出成绩的个人和组织,惩罚违反饭店安全规定的行为。在本饭店的员工手册中要写明饭店的安全管理规定和火灾报警程序等。

步骤五:根据国家有关法律规定,新录用的员工,须经过安全培训后方能正式上岗。培训教育工作包括两个部分:一是培训员工安全管理意识,提高他们识别违法犯罪分子的能力和处理好有关安全事故的能力;二是不断对员工进行思想教育与法制教育,以防发生违法乱纪行为。

步骤六:针对本饭店的特点对职工进行安全消防宣传教育及相关的培训。要搞好饭店的安全管理工作,必须依靠全体员工努力,全体员工都提高安全防范的意识,才能确保饭店的安全。

步骤七:组织饭店的治安和防火安全检查。饭店要定期和不定期地组织检查饭店的安全工作情况,这些安全检查包括:由饭店治安保卫委员会和消防委员会组织的饭店安全大检查(一般每月一次);重大节日和重要活动前安全检查;保安部的每日饭店安全巡查等,及时查出和消除各种不安全的隐患。

步骤八:按照国家有关法律、法规的规定配置安全消防设施和器材(如安全闭路电视监视系统、火灾自动报警系统、水喷淋系统等)、设置安全标志,并定期组织检验、维修,确保饭店安全和消防设施和器材完好、有效。

步骤九:确定饭店的安全消防重点部位,建立饭店的安全和防火档案,设置防火标志,实行严格安全管理。

步骤十:根据本饭店的情况制定各种应急预案,如:防爆应急预案、灭火应急预案、疏散应急预案、防台风应急预案、停电应急预案、抢劫应急预案、客人死亡应急预案等。

步骤十一:保障饭店消防通道、疏散通道、安全出口的畅通,这些通道在任何情况下都不得堵塞。从很多饭店的火灾情况来看,造成大量人员死亡的原因都是因为消防通道不畅,在发生火灾时不能迅速撤离现场而造成的。

步骤十二:对于饭店的安全管理一定要实行严格的管理制度与措施,要采取“四不放过”的原则,即事故原因没有调查清不放过;事故责任者没有严肃处理不放过;员工没有受到教育不放过;防范措施没有落实不放过。

步骤十三:安装安全闭路电视监控系统。有条件的饭店应当安装安全闭路电视监控系统(见图1-2),在大厅、客房的楼层、餐厅、康乐区、电梯内、停车场等场

所安装闭路监控摄像头,对上述区域进行 24 小时的安全监控,如有条件还应在电梯内安装鱼眼摄像头,以便在发现不良分子的时候随时跟踪。安全闭路电视监控应当 24 小时不间断地对饭店各部位进行监控。如果是庭院饭店或饭店的范围较大,在饭店的外围可安装红外摄像头,这样在夜间黑暗无灯光的情况下,也可以清楚地观察到饭店外围的情况。

闭路监控电视的摄像头应采用隐蔽型与外露型相结合,隐蔽型的摄像头可以暗中监视饭店的各部位,外露型的摄像头可以起到威慑犯罪分子的作用。



视频监控系统

- Ademco Video - VCL

- Silent Witness - Honeywell

图 1-2 安全闭路电视监控系统

步骤十四:安装红外报警系统。如有可能,饭店应当在贵重物品寄存处、财务部、珠宝商场以及其他有贵重物品的地方安装红外报警系统。在下班无人的时候,只要有人在上述部位出现,保安部就会立即得到报警。

二、如何做好 VIP 和重要活动的保安工作?

星级饭店,尤其是高星级饭店和政府宾馆常常会接待一些 VIP(非常重要的宾客)和重要活动。VIP 接待保安工作,分为“一级保卫”、“二级保卫”等若干种类,最高一级的 VIP 安全保安工作称为“一级加强”,是指接待国家元首、政府要员、国家领导人、前国家领导人、知名人士等重要宾客的保安工作。

参考方法一

“一级保卫”和“一级加强”VIP 的安全管理工作,要在省、市公安保卫部门的指导和饭店总经理的领导下,组成安全工作领导小组。大型活动要在饭店的统一领导下进行。

参考方法二

在接到 VIP 和重要活动的接待任务时,保安部要针对本饭店的情况以及所要

接待对象的具体要求,按照本饭店的VIP或重要活动接待计划,制订一套详细的特定安全保卫方案,并且要依靠各部门的共同努力将VIP和重要接待工作做好。

基本对策:

步骤一:VIP抵达前,或重要活动开始之前,客房部应对其安全工作做一次全面检查与安排,内容如下:

1. 确定VIP使用的客房。
2. 检查VIP客房内设施、设备是否安全,重点有:
 - (1)地毯是否平整。
 - (2)客房内的各种装饰是否牢固安全。
 - (3)卫生间是否有防滑措施(如防滑垫、地巾等)。
 - (4)检查房内电线、插座、电器等是否有破损。
 - (5)检查房门门锁是否完好、安全。
 - (6)检查楼层的消防设施、设备。

步骤二:VIP抵达前,或重要活动开始之前,工程部应对其安全工作做一次全面检查与安排,内容如下:

1. 对饭店的各种设施、设备进行一次全面安全检查(如电梯、配电房、锅炉、供水、应急照明等设备)。
2. 对VIP房间的电器、设备进行全面检查(如电视、电灯、电话、冰箱、空调、冷热水等)。
3. VIP所到地点的电器设备是否安全。

步骤三:VIP抵达前,或重要活动开始之前,餐饮部应对其安全工作做一次全面检查与安排,内容如下:

1. 对VIP所用的所有餐具进行全面的消毒。
2. 对VIP用的各种餐具进行卫生、安全检查。
3. 对VIP所用的所有食品原材料进行安全检查。
4. 对VIP用的各种菜肴准备留样备验。
5. 指派专门厨师负责烹饪工作。

步骤四:VIP抵达前,其他部门应对其安全工作做一次全面检查与安排,内容如下:

1. 重点部门指派专人负责安全工作。
2. 各部门进行一次全面安全检查。

步骤五:VIP抵达饭店,或重要活动进行时,保安部的安全保卫工作有:

1. 指定专人负责饭店大门安全,维护大门秩序,加强对闲杂人员的控制。
2. 管理好大门区域内的各种车辆,防止交通阻塞和突发事件的发生。
3. 在大厅设立一固定岗,严格防止各类突发事件的发生。注意对贵宾及其他

客人的包裹、行李、手提物品的保护,防止错拿及失窃。保持大厅内秩序井然。

4. 住客楼层的入口处设一名警卫,注意观察该区域的情况,随时排除出现的不安全因素。防止闲杂人员进入。检查楼层安全疏散通道是否畅通。

5. 保安部安排1~2名警卫人员巡视饭店,注意观察饭店有无闲杂人员,维护饭店正常秩序。

6. 检查各处防火工作情况,发现问题立即汇报,并着手解决。

7. 保安部另安排若干人作为机动人员,以防突发事件的发生。

三、如何预防和处理员工的偷盗行为?

饭店内盗事件,是安全管理中比较令人头痛的问题。饭店绝大多数员工是遵纪守法的,但也确实有少数人,爱占小便宜,见利忘义,偷拿饭店或客人的财物。饭店内盗事件不但使饭店的财产受到损失,还会使饭店的名誉受损。

保安部的重要任务之一,是保护饭店和客人的财产安全。因此,饭店要加强内部安全管理,要对员工的行为进行合理的规范,这样才能有效地杜绝或者减少员工的内部偷盗行为的发生。

在员工通道对员工带出饭店的物品进行检查的做法,在国内有两种看法:一种是,饭店有权对员工带出饭店的物品进行检查;另一种是,饭店无权检查员工的私人物品,擅自检查员工的私人物品是一种侵犯人权的行为。饭店如何既不违反国家的法律规定,又能够维护饭店的利益呢?

参考方法一

饭店可在员工通道处设置“请主动开包接受检查”的告示牌,让员工自己主动打开包,接受保安人员的检查。保安人员在检查中一定不要主动去打开员工的包裹。员工绝大多数也愿意主动打开包接受检查,以证明如果饭店发生了物品丢失的事件,与自己无关。

对于不愿意接受检查,或者不配合进行检查的员工,保安部可同员工所在部门的领导进行沟通,不要直接同员工产生冲突。

参考方法二

对于一些不要求检查员工包裹的饭店,保安员要更多地靠“观察”和“留意”寻找蛛丝马迹,同时要本着具体问题具体分析的原则。比如对于女士随身携带的小包,可不用留意,而对于那些较大的塑料袋等,则需要引起更多的注意。

参考方法三

将员工更衣室设置在员工通道附近,员工上班,进入饭店后即到更衣室换工作

服,将随身携带的包裹放在更衣柜里,然后进入工作岗位。这样可以阻止员工将包裹直接带到工作岗位,避免某些员工顺手偷盗饭店财物的可能。

对于盗窃事件,应当立足于防,做到以防为主。饭店的防盗工作应当从两方面着手,一是加强员工教育和内部安全管理,二是配备相应的设施设备。

防火墙一:建立、健全安全规章制度

饭店要杜绝或减少内部偷盗事件的发生,首先要建立、健全各项安全规章制度。在员工手册以及各部门的安全管理规章制度中做出有关规定,如规定员工上、下班必须走员工通道;员工上班必须穿着工作装、佩戴名牌,不得串岗;主动让门卫检查所携带出店的物品;下班后不得在饭店逗留等。要在各岗位的安全职责上明确相关义务,使员工的行为规范受到制约。还要在员工内部形成监督机制,以及奖赏和惩罚制度,使得每位员工都能互相提醒,互相督促,杜绝和减少内部偷盗行为的发生。

防火墙二:把好用人关

饭店要把好用人关,录用品德优良的人进入饭店工作。如今,采用二十多年前使用的新员工入店前的内查外调的方式显然是行不通的。但是,饭店在录用新员工时,仍然要把好关,录用高素质的优秀人员进入饭店工作,并按照规定进行身份登记。凡是被其他饭店因为偷盗等问题开除的员工,一律不得录用。饭店如果没有把好用人关,将后患无穷。

防火墙三:对员工进行素质教育和法制教育

从一些饭店发生的盗窃案来看,很多作案者是饭店的员工。饭店员工在日常工作和服务过程中,有机会接触饭店以及客人的财物。有些员工自身修养不够,如果对他们管理不严,教育不够,很容易发生偷盗行为。所以,饭店应当不断对员工进行教育培训,以拥有一支高素质的队伍。

保安部要配合培训部对员工进行经常性的素质教育和法制教育,包括职业道德素质和思想道德素质教育,使员工充分认识到偷盗是一种严重的违法行为,作为饭店员工应当致力于保护饭店和客人的财产安全。可结合国内饭店业发生和处理的一些员工偷盗的案件,对员工进行培训和反偷窃教育,使其精神文明程度切实提高。

防火墙四:加强防内盗管理

从预防着手,加强饭店财物的安全管理。饭店的财产数目庞大,种类繁多,有些员工偷盗正是钻了饭店疏于管理的空子,觉得拿了没人知道。对此,饭店可将不同种类财产划分到具体的部门和人,进行责任到人管理,使心怀不轨的人无从

下手。

防火墙五：加强监督管理

保安部要加强对饭店财产保护的监督管理。保安员要时刻提高警惕,对于内部员工,哪怕是极其熟悉的都不能掉以轻心,要切实把工作的责任感放在第一位,使保安工作不留死角。保安巡逻要特别留意观察一些反常的人员和情况,让偷盗者无机可乘。

防火墙六：建立内保档案,掌握员工基本情况

保安部要建立内保档案,掌握员工的基本情况。当饭店接待重要贵宾或进行较大规模的活动时,要将平时表现优秀的员工安排在第一线,以达到预防恶性事件的目的。

防火墙七：定期召开安全情况分析会

保安部要定期召开安全情况分析会,针对各个时期、各个部门的特点以及易发生偷盗的时间、易发生偷盗的部位、易发生偷盗的方式等情况进行具体的分析,有针对性地采取防范措施。

防火墙八：把好员工通道关

保安部要把好员工通道关。饭店员工上、下班均通过员工通道,保安人员在岗时要留心观察,注意出人员工的神色和可疑情况,不让饭店的任何财物被员工带出门。

防火墙九：依靠各部门的合作

保安部要同饭店的一些主要部门签订安全防范责任书,依靠各部门的合作做好保安工作。保安部要在每月的饭店安全例会上,将发生偷盗事件的部门进行通报,使这些部门切实做好防止内盗的工作。饭店可将部门的发案率同考核干部的指标进行挂钩,做到经营业绩和安全防范工作“同评比,同考核”。

基本对策：

饭店一旦发生员工偷盗行为,保安部管理人员必须立即进行调查处理。

步骤一：保安部在发现员工进行偷盗,或者怀疑员工有偷盗行为时,要立即对可疑人员进行监控。如果该场所装有安全监控摄像头,要通知监控室立即进行监控录像。

步骤二：在对可疑人员进行监控时,应留意可疑人员的神色、行为举止等,并对其随身所带的包、物品进行控制。

步骤三：如果确定偷盗者为员工,或者员工偷盗的可能性较大,在找员工谈话时,要有2人以上在场。谈话时要选择保安部或其他较隐蔽的场所,不要在公共场