

HOTEL

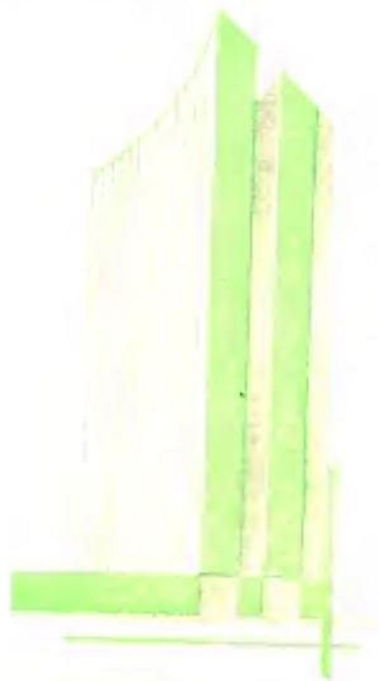
旅游饭店管理人员岗位培训系列教材（试用）

饭店安全部的运行与管理

国家旅游局人教司编



旅游教育出版社



94
F719
94
2

〔旅游饭店管理人员岗位培训系列教材〕

饭店安全部的运行与管理

国家旅游局人教司编

xaj26113

旅游教育出版社

C 039718

【旅游饭店管理人员岗位培训系列教材】

饭店安全部的运行与管理

国家旅游局人教司 编

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

农业出版社印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

*

开本：787×1092毫米1/32 6.5625印张 120千字

1991年9月第1版 1991年9月第1次印刷

印数：1—10000册 定价：3.00元

ISBN 7-5637-0254-7/F·050

序

我国旅游事业的发展，已经有了相当的规模。党和国家要求大力发展国际旅游和引导提倡国内旅游。为了适应形势发展的需要，急需培养人才，以促进旅游管理的加强，服务质量的提高。为此，国家旅游局已制定了培训计划。但是计划的实现，除了加强领导等一系列措施外，必须有一套好的教材。正在这时，人教司组织一些同志，共同努力编写了这套旅游企业管理人员岗位培训系列教材。我除了祝贺它的出版发行外，更希望在岗位培训中充分发挥它的作用，并不断丰富它！

刘 毅

一九九一年 六月

旅游饭店中层管理人员
岗位培训系列教材
编辑委员会

顾问	王乃粒		
主任	梅 均		
编委	梅 均	殷明发	陆剑初
	周月华	施品祥	陶明鉴
	余炳炎	颜炳陆	陆顺智
总纂	金洪书	李传琮	

前 言

为贯彻落实《国家旅游局关于1990—1995年旅游行业开展岗位培训工作的实施意见》提出的“按照各类管理人员岗位职务标准，于1993年底以前完成旅游企业总经理和主要部门管理人员的岗位资格培训”的要求，使培训工作规范化，保证培训质量，我司组织并委托有关省、市旅游局和院校统一编写了旅游行业管理人员岗位培训系列教材。目前已经编写或正在编写的有《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》共17本；《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》7本；《旅游汽车企业中层管理人员岗位培训系列教材》6本。

为保证教材质量，编写中认真贯彻了科学性、实用性和先进性，以实用性为主的原则，并严格按照教材编写的程序，从全国旅游院校、旅游饭店、旅行社和旅游车船公司聘请专家，对教材编写大纲和书稿进行了审定。这套系列教材是指定的旅游行业管理人员的岗位培训用书，也可作为旅游院校教学的参考用书。

《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》（试用）17本中，饭店部门经理培训教材13本由上海市旅游局负责组织编写，包括：

1. 《饭店前厅部的运行与管理》
2. 《饭店销售部的运行与管理》

- 3.《饭店客房部的运行与管理》
- 4.《饭店餐饮部的运行与管理》
- 5.《饭店工程部的运行与管理》
- 6.《饭店商场部的运行与管理》
- 7.《饭店采购部的运行与管理》
- 8.《饭店公关部的运行与管理》
- 9.《饭店安全部的运行与管理》
- 10.《饭店财务部的运行与管理》
- 11.《饭店康乐部的运行与管理》
- 12.《饭店总经理办公室的运行与管理》
- 13.《饭店人事培训部的运行与管理》

上海市旅游局对教材的编写工作十分重视，专门成立了教材编委会，由局领导任编委会主编，统筹安排教材的编写工作。

《饭店安全部的运行与管理》一书的大纲编写由上海公安专科学校副教授金洪书、治安系副主任李传琮执笔，经上海市公安局治安处副科长叶定余，南京丁山宾馆余海军，上海旅游开发公司吴德林等审定。

书稿由金洪书、李传琮负责修改和总纂。编写人员金洪书执笔第一章，吴德林、李传琮执笔第二、三章，李传琮执笔第四章，金洪书执笔第五章，李传琮、叶定余执笔第六章，叶定余、李传琮执笔第七章，李传琮执笔第八章，吴德林、李传琮执笔第九章，叶定余执笔第十章。上海新锦江大酒店安保部经理朱福禧，北京丽都假日饭店保卫部经理王昆山，桂林香江饭店保安部经理黄斌，桂林漓江饭店安全部经理邹剑平等，对书稿进行了审阅，最后经国家旅游局人事劳动教育司副编审张润生同志审定。

教材编写过程中，先后得到一些单位和有关同志的支持、帮助。国家旅游局刘毅局长还特为本套系列教材作序，在此一并表示感谢。由于时间短，编写岗位培训教材尚属首次，不足之处在所难免，恳请各级旅游管理部门和广大读者批评指正，以便今后修订。

国家旅游局
人事劳动教育司
1991年4月

目 录

第一章 概论

第一节 饭店安全的概念.....	1
一、饭店安全的内涵和外延.....	1
二、饭店安全标准的制订.....	2
三、有关饭店安全标准的介绍.....	3
第二节 影响饭店安全的因素.....	6
一、影响饭店安全因素的种类.....	6
二、影响饭店安全因素的特点.....	8
第三节 维护饭店安全的力量.....	10
一、饭店安全力量的组成.....	10
二、饭店安全保卫工作的手段.....	12
第四节 做好饭店安全保卫工作的意义.....	14
一、做好饭店安全保卫工作有利于旅游事业的发展.....	14
二、做好饭店安全保卫工作有利于社会主义现代化建设.....	15
三、做好饭店安全保卫工作有利于对外开放政策的贯彻.....	16

第二章 饭店安全部的性质和任务

第一节 饭店安全部的性质.....	17
-------------------	----

一、饭店安全部的产生.....	17
二、我国一般基层保卫组织的性质.....	18
三、饭店安全部的性质.....	19
第二节 饭店安全部的任务.....	20
一、经常开展安全和法制教育,不断提高职工对饭店安全保卫工作的认识.....	20
二、逐步健全安全防范管理制度,积极推行安全保卫岗位责任制.....	21
三、加强饭店内部的治安管理,维护内部治安秩序.....	23
四、协助公安机关查处治安案件和侦破一般刑事案件.....	24
五、协助公安机关查处破坏事故和治安灾害事故.....	25
六、确保饭店的重点和要害部位的安全.....	26
第三节 饭店安全保卫工作的特点.....	27
一、安全保卫工作的多样性.....	27
二、饭店安全保卫工作的政策性.....	28
三、饭店安全保卫工作的时间性.....	29
四、饭店安全保卫工作的服务性.....	29
第四节 饭店安全保卫工作的基本原则.....	31
一、宾客至上,安全第一的原则.....	31
二、预防为主的原则.....	32
三、谁主管,谁负责的原则.....	33
四、外松内紧的原则.....	34
五、群防群治的原则.....	35

第三章 饭店的安全保卫机构

第一节 饭店安全保卫机构的设置.....	36
-----------------------------	-----------

一、饭店安全保卫机构的名称·····	36
二、饭店安全保卫机构的设置原则·····	37
三、饭店安全保卫机构的组织体系·····	40
第二节 饭店安全部经理·····	42
一、安全部经理的基本素质·····	42
二、安全部经理的职责和权限·····	44
第三节 饭店安全部的人事管理·····	46
一、饭店安全人员的遴选·····	46
二、安全人员的培训·····	48
三、安全人员的考核和奖惩·····	49
第四节 饭店安全部与其他部门的关系·····	52
一、与前厅部的关系·····	52
二、与客房部的关系·····	53
三、与工程部的关系·····	53
四、与餐饮部的关系·····	54
五、与财务部的关系·····	55
六、与公安及其他安全业务有关机关的关系·····	55

第四章 饭店安全保卫工作的计划管理

第一节 饭店安全保卫工作计划管理的基本要求·····	56
一、饭店安全保卫工作计划管理的涵义·····	56
二、目前星级饭店安全工作计划管理的现状·····	57
三、计划管理的基本要求·····	58
第二节 饭店安全保卫工作计划的制订·····	59
一、制订安全保卫工作计划的依据·····	59
二、制订安全保卫工作计划的步骤·····	61
三、确定安全工作的总目标和分目标·····	63

四、制订安全保卫工作计划的原则·····	64
五、提出可供选择的方案·····	65
第三节 饭店安全保卫工作计划的实施·····	66
一、饭店安全保卫工作计划由总经理批准实施·····	66
二、把饭店安全保卫工作计划与各部门的部门工 作计划衔接起来,形成有机的管理网络·····	67
三、实施安全保卫岗位责任制·····	68
第四节 饭店安全保卫工作计划的控制·····	69
一、控制是重要的管理活动·····	69
二、饭店安全保卫工作控制的基本做法·····	70
三、发现偏差的纠正·····	71
第五节 饭店的安全档案工作·····	72
一、饭店安全档案的重要性·····	72
二、饭店安全档案的分类和管理·····	73
三、饭店安全工作的情况积累·····	75

第五章 饭店常见的违法犯罪行为

第一节 违法的概念·····	77
一、违法的构成要素·····	77
二、一般违法行为与严重违法行为的区别·····	80
三、违法行为与不道德行为的区别·····	81
四、违法行为的预防·····	82
第二节 饭店常见的违反治安管理行为·····	84
一、违反治安管理行为的概念和种类·····	84
二、饭店常见的违反治安管理行为及其处罚·····	85
三、涉外治安处罚中应注意的问题·····	90
第三节 饭店常见的犯罪行为·····	91

一、犯罪的本质和概念.....	91
二、饭店常见的几种危害公共安全罪.....	93
三、常见的几种侵犯财产罪.....	95
四、常见的几种妨害社会管理秩序罪.....	97

第六章 饭店治安管理与违法犯罪活动的查处

第一节 饭店治安管理的职责.....	101
一、饭店治安管理的涵义.....	101
二、饭店内部治安管理工作内容.....	102
三、饭店治安管理的职责.....	103
第二节 饭店要害保卫.....	104
一、饭店要害保卫的涵义.....	104
二、饭店要害的划定.....	104
三、饭店要害保卫的主要措施.....	105
四、饭店内部各种锁及钥匙的管理和控制.....	106
第三节 饭店内部违法犯罪现行活动的处置.....	109
一、使正在进行的违法犯罪行为停止下来.....	109
二、必要的取证和移送公安部门处理.....	111
第四节 饭店内部违法犯罪案件的查处.....	112
一、查破饭店内部违法犯罪案件的一般方法.....	113
二、询问证人和制作询问笔录.....	117
三、对证人证言的分析判断.....	119
四、笔录文书的制作必须依法进行并按规定的格式.....	120
第五节 刑事技术知识.....	122
一、法医学常识.....	122

第七章 饭店护卫工作

第一节 饭店护卫工作的职责	127
一、饭店护卫工作在安全工作中的地位.....	127
二、饭店护卫工作的职责.....	129
第二节 饭店护卫工作的组织实施	131
一、护卫力量的组织.....	131
二、饭店护卫工作的实施.....	133
第三节 饭店护卫工作中常见问题的处置	136
一、发现违法犯罪行为或迹象的处置.....	136
二、发现不安全因素的处理.....	136
三、发现不明可疑物品的处置.....	137
四、对来历不明和需要救援人员的处置.....	137

第八章 饭店的消防管理

第一节 饭店消防管理的重要性	138
一、饭店火灾的危害.....	138
二、饭店火灾发生的常见部位和原因.....	139
三、做好饭店消防工作的重要意义.....	140
四、饭店安全部经理在消防工作中的主要职责.....	141
第二节 消防基本知识	142
一、燃烧和火灾.....	142
二、防火灭火的基本原理和方法.....	144
三、常用灭火剂及灭火器.....	145
四、消防工作要立足于防.....	147
第三节 饭店的消防设备	148
一、饭店消防设备必须现代化.....	148
二、饭店消防设备的基本要求.....	149
三、国外饭店及高层建筑消防技术设施简介.....	153

第四节 饭店火灾的预防	154
一、贯彻执行国家消防法规, 健全防火制度.....	154
二、普及防火知识教育, 落实防火岗位责任制.....	155
三、定期进行消防安全检查.....	156
第五节 饭店义务消防队的组建和训练	157
一、义务消防队的建立和培训.....	157
二、制订消防灭火预案.....	158
三、灭火训练和消防演习.....	159

第九章 饭店安全设施的配置和管理

第一节 饭店安全设施的配置	161
一、饭店安全设施配置的目的.....	161
二、饭店安全设施配备的原则.....	162
三、饭店安全监控中心的设置、运行和管理.....	164
第二节 电视监控系统	166
一、设置的目的是和范围.....	166
二、电视监控的岗位责任和发现问题的方法.....	168
第三节 防盗、防抢、防爆系统	170
一、设置的目的是和范围.....	170
二、报警器的性能和选用.....	171
第四节 通讯联络系统	174
一、建立安全通讯联络系统的重要性.....	174
二、通讯器材操作使用的要求.....	176

第十章 饭店意外事件的处理

第一节 制订处理意外事件的预案	178
一、制订预案的必要性.....	178

二、预案的主要内容.....	179
三、制订实施预案的原则和方法.....	181
第三节 爆炸事件的预防和紧急处置.....	183
一、饭店常见的爆炸.....	183
二、爆炸犯罪案件的预防.....	184
三、爆炸后的抢救措施.....	186
四、爆炸原因的查处.....	188
第三节 其他意外事件的处理.....	189
一、精神病人肇事的处理.....	189
二、客人死亡事件的处理.....	191
三、其他意外事件发生后的善后措施.....	193

第一章 概 论

第一节 饭店安全的概念

一、饭店安全的内涵和外延

饭店 (Hotel), 又称旅馆、宾馆、酒店, 是为旅客提供食宿、社交和其他服务的场所。它是社会经济发展到一定时期的产物。

安全指没有危险, 不受威胁, 不出事故。饭店安全, 一般指饭店以及来店客人、本店职工的人身和财产在饭店所控制的范围内, 没有危险, 也没有其他因素导致危险的发生。

饭店安全包含三层含义:

(一) 饭店以及来店客人、本店职工的人身和财物, 在饭店所控制的范围内不受侵害, 饭店内部的生活秩序、工作秩序、公共场所秩序等内部秩序保持良好状态。

(二) 饭店安全不仅指饭店及其人员的人身和财产不受侵害, 而且指不存在其他因素导致这种侵害的发生, 即饭店安全状态是一种既没有危险、也没有可能发生危险这样一种状态。一个饭店如果存在下列因素, 又没有相应的防范措施, 就很难说饭店安全。例如饭店中混进了流氓、骗子、盗贼、娼妓、精神病人和其他违法犯罪分子; 饭店通道地面湿滑或地毯破损和铺垫不平; 客房内的电源插头损坏、电线裸露、吊灯安装不牢固、浴缸太滑、热水龙头无使用说明; 客房的