

全国旅游院校、旅游行业

岗位培训系列统编教材

饭店安全 与 消防管理

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

系列统编教材
SERIAL BOOK



180403

全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店安全与消防管理

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北 京·

图书在版编目(CIP)数据

饭店安全与消防管理/国家旅游局人教司编. —北京:
旅游教育出版社, 1998.8

ISBN 7-5637-0779-4

I. 饭… II. 国… III. ①饭店-安全②饭店-消防
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 20482 号

全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店安全与消防管理

国家旅游局人事劳动教育司编

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄南里1号)

北京市京东印刷厂印刷

新华书店经销

*

开本: 850×1168 1/32 印张: 11.75 千字: 265

1999年6月第1版 1999年6月第1次印刷

印数: 1—6000册 定价: 15.50元

序 言

1998年,随着我国经济持续、稳定、健康地发展,旅游业实现了历史性突破。全国国际旅游外汇收入为126.02亿美元,来华旅游入境人数达6347.84万人次,双双跃上新的发展台阶。国内旅游持续稳定增长,成为社会需求中的一个消费热点。旅游业强劲的增长势头,表现出国内外市场潜力巨大、吸纳就业人口功能强、产业关联程度高,国家竞争力强,经济效益显著等特征,所有这些特征均表明旅游业已经成为我国国民经济新的经济增长点。

我国的旅游教育是随着旅游业的发展于1979年开始起步的。十多年来,旅游教育发展非常迅速,到1998年年底为止,全国共有高、中等旅游院校(系、专业)九百余所,在校生达20多万人,已初步建立了一个以高等旅游院校(系、专业)、中等旅游专业学校、旅游职业高中为主,各种旅游培训中心为辅,正规教育与成人教育,研究生、本专科教育和职业技术教育相结合的多层次、多门类、全国性的旅游教育体系,为旅游业输送了一大批合格人才。

党的十五大明确提出“实施科教兴国战略”的同时,重申把教育摆在优先发展的战略地位。旅游业的发展也给旅游教育工作者提出了新的要求,解决旅游业发展过程中的现实问题,对旅游业发展作深层次的研究,从而指导旅游业向正确方向迅速发展,是旅游教育战线面向新世纪的一项重要任务。

旅游教育是一门新兴学科,其迅猛发展显示了历史的必然性。然而在旅游办学热的背后,也潜伏着办学条件不合格、办学动机不端正、学科和专业建设滞后的现象。因此,为了适应市场,满足需

要,加强旅游院校的宏观管理,加强旅游学科专业基础的建设就显得十分重要。

教材建设是旅游教育宏观管理的任务之一,是教学管理和专业建设的重要环节。由国家旅游局人事劳动教育司组织全国部分专家教授编写、修订和翻译的《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》,就是为了适应旅游业需要所采取的措施之一。编写此套系列教材的目的是为了全面总结目前我国旅游高校教材建设现状,规范和指导教材建设,使全国旅游高校重视教学和科研,加快我国旅游学科和专业建设,探索和研究我国旅游业的实际问题,理论联系实际,从而指导旅游业的发展,解决旅游业发展中的实际问题。

借此机会,感谢全国旅游教育工作者为我国旅游教育的发展作出的贡献,同时希望全国旅游工作者重视旅游教育,重视教学科研,重视教材建设,努力贯彻党的十五大精神,高举邓小平理论的伟大旗帜,理论联系实际,解放思想,锐意进取,克服困难,突破障碍,在改革和发展的道路上迈出新的步伐,为我国旅游事业的发展作出更大的努力。

国家旅游局局长

何光晔

出版说明

为了满足我国旅游院校,旅游行业岗位培训和旅游教育的需要并加强教学管理和专业建设,国家旅游局人事劳动教育司组织旅游行业部分专家学者编写和修订了本套《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》。

《饭店安全与消防管理》由金陵旅馆管理干部学院袁义撰稿,由国家旅游局人事劳动教育司审稿。

本套教材在编写过程中,曾多次听取了有关专家、老师的有益意见,并得到了一些单位的支持和帮助,在此一并致谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写过程中不免有疏漏之处,敬请读者指正。

目 录

上编 饭店安全管理

第一章 饭店安全管理概论	(3)
第一节 饭店安全管理概念	(3)
第二节 饭店安全管理的性质	(4)
第三节 饭店安全管理的任务	(4)
第四节 饭店安全管理的特点	(5)
第五节 饭店安全管理的困难	(7)
第二章 全面安全管理	(9)
第一节 安全管理网络组织	(9)
第二节 前厅安全管理	(9)
第三节 客房安全管理	(14)
第四节 餐饮安全管理	(16)
第五节 财务安全管理	(18)
第六节 工程部安全管理	(19)
第七节 人事培训部安全管理	(20)
第八节 要害部门和部位安全管理	(20)
第九节 贵宾接待安全管理	(21)
第十节 各级安全责任管理	(23)
第十一节 饭店安全管理制度	(24)
第三章 饭店安全部	(25)
第一节 饭店安全部的产生	(25)
第二节 饭店安全部组织机构	(26)
第三节 安全部岗位职责	(30)

第四节	安全部警卫组	(34)
第五节	安全部消防组	(42)
第六节	安全部内保组	(45)
第四章	饭店事故、事件的处理	(49)
第一节	国内客人违法的处理	(49)
第二节	境外客人违法的处理	(49)
第三节	客人报失的处理	(51)
第四节	客人物品被盗、被骗的处理	(53)
第五节	客人遗留物品的处理	(54)
第六节	停电事故的处理	(55)
第七节	打架斗殴、流氓滋扰的处理	(55)
第八节	突发暴力事件的处理	(56)
第九节	食物中毒事故的处理	(57)
第十节	重大安全事故的处理	(57)
第十一节	客人伤、病的处理	(59)
第十二节	国内客人死亡的处理	(60)
第十三节	国外客人死亡的处理	(61)
第十四节	命案现场的保护	(63)
第十五节	对爆炸物及可疑爆炸物的处理	(64)
第十六节	涉外案件处理	(69)
第十七节	现场保护与手印提取	(71)
第五章	饭店防盗	(76)
第一节	饭店常见的盗窃案件	(76)
第二节	饭店防盗管理	(78)
第六章	饭店安全硬件与管理	(81)
第一节	饭店锁匙系统	(81)
第二节	安全闭路电视监控系统	(91)
第三节	贵重物品保险箱	(94)
第四节	报警系统	(99)

第七章 安全管理中的法律问题	(101)
第一节 饭店同客人之间权利义务关系的产生和终止	(101)
第二节 饭店对客人的权利	(102)
第三节 饭店对客人的义务	(106)
第四节 对饭店违反有关法规的处罚	(112)
附录:有关饭店安全法规	(115)
旅馆业治安管理办法	(115)
旅游安全管理暂行办法	(118)
旅游安全管理暂行办法实施细则	(121)
重大旅游安全事故报告制度试行办法	(126)
重大旅游安全事故处理程序试行办法	(128)
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	(130)
中华人民共和国治安管理处罚条例	(132)

下编 饭店消防管理

第八章 饭店消防概论	(145)
第一节 饭店火灾概述	(145)
第二节 饭店火灾特点	(146)
第三节 饭店火灾及人员伤亡原因分析	(149)
第九章 饭店消防组织管理	(156)
第一节 饭店消防委员会	(156)
第二节 部门的消防管理	(158)
第三节 饭店义务消防队	(159)
第四节 饭店消防计划	(160)
第五节 对火险隐患的认定与处理	(163)
第六节 消防档案管理	(166)
第十章 消防中心	(168)

第一节	消防中心的设置	(168)
第二节	消防中心的位置	(170)
第三节	消防中心的主要设备与功能	(171)
第四节	消防中心的主要工作	(174)
第五节	消防中心工作人员任职条件	(176)
第十一章	饭店防火管理	(178)
第一节	前厅防火	(178)
第二节	客房防火	(178)
第三节	洗衣房防火	(182)
第四节	餐厅防火	(182)
第五节	厨房防火	(183)
第六节	库房防火	(185)
第七节	电气设备防火	(186)
第八节	使用电、气焊的防火	(189)
第九节	木工和油漆工作业防火	(191)
第十节	锅炉房防火	(191)
第十一节	汽车及车库防火	(192)
第十二节	礼堂、剧场防火	(194)
第十三节	办公室防火	(195)
第十四节	娱乐场所防火	(195)
第十五节	动用明火管理	(197)
第十六节	消防安全告示	(198)
第十二章	火灾发生时的行动	(215)
第一节	火灾报警	(215)
第二节	火灾发生时各部门人员的行动	(221)
第三节	火灾疏散	(228)
第四节	紧急抢救	(240)
第十三章	火灾善后工作	(251)
第一节	火灾现场的保护	(251)

第二节	火灾调查组的组成	(252)
第三节	进行勘查	(253)
第四节	确定火灾种类	(257)
第五节	纵火案件的调查	(258)
第六节	调查访问	(260)
第七节	技术鉴定	(263)
第八节	火灾报告	(264)
第九节	对责任者的处理	(264)
第十四章	饭店常用消防器材	(267)
第一节	灭火原理与灭火器材	(267)
第二节	防火门	(276)
第三节	消防产品的质量	(278)
附录:有关饭店消防法规	(282)	
中华人民共和国消防法	(282)	
高层建筑消防管理规则	(294)	
高层民用建筑设计防火规范	(300)	
公共娱乐场所消防安全管理规定	(354)	
火灾统计管理规定	(358)	

上 编

饭店安全管理

第一章 饭店安全管理概论

第一节 饭店安全管理概念

安全,是指没有危险,不受威胁,不出事故。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、协调、控制等系列活动。

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发展,旅游涉外饭店已超过 4000 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。以上海为例,自 1992 年 7 月至 1994 年 12 月短短的两年多时间里,仅在涉外饭店发生的各类案件就达 8034 起。进入 90 年代以来,国内旅游涉外饭店已发生多起海外旅游者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。如美国一家旅行社,为了测试京伦饭店的烟感报警系统,特派人前往用烟喷向感烟探头。接到报警后,这家饭店安全部值班主管、大堂值班经理、安全员、客房部领班等人,在不到两分钟的时间内就赶到了现场。那家旅行社对此十分满意,便在半月内一连安排了几个团队住在该饭店。而国内另一家饭店,因美国一家旅行社的团队在店内接连发生安全问题,并在处理上欠妥,以致这家饭店再也没有那家美国旅行社的团队来往。

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

饭店安全管理工作的执行机构是饭店安全部。它是我国的基层治安保卫组织。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。”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个组成部分,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察权。

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案件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。

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,安装了先进的安全设施、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和损失,但客人却感到有不安全的威胁,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,在没有特殊情况下,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,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,制订出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,确保饭店安全。

第四节 饭店安全管理的特点

一、政策性

饭店安全管理的政策性,是由这项工作的性质和内容决定的。饭店安全工作,既要维护客人的合法权益,又要对一些触犯法规的人员进行适当的处理。安全部在处理这类事件中需要分清: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、不同性质的问题,采用不同的法规和政策。

饭店安全管理,既涉及《刑法》、《民法》、《行政法》、《治安管理处罚条例》,又涉及一些国际法规。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 not 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高的政策水平。

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。于是,饭店安全管理工作比过去变得更为复杂,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。

三、广泛性

饭店安全工作涉及每个部门、各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,高度重视,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。因此,侵害饭店的各种不安全因素将会长期存在,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是在很短的时间内发生的,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。