

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

· 星 · 级 · 酒 · 店 ·

安全保卫部

经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

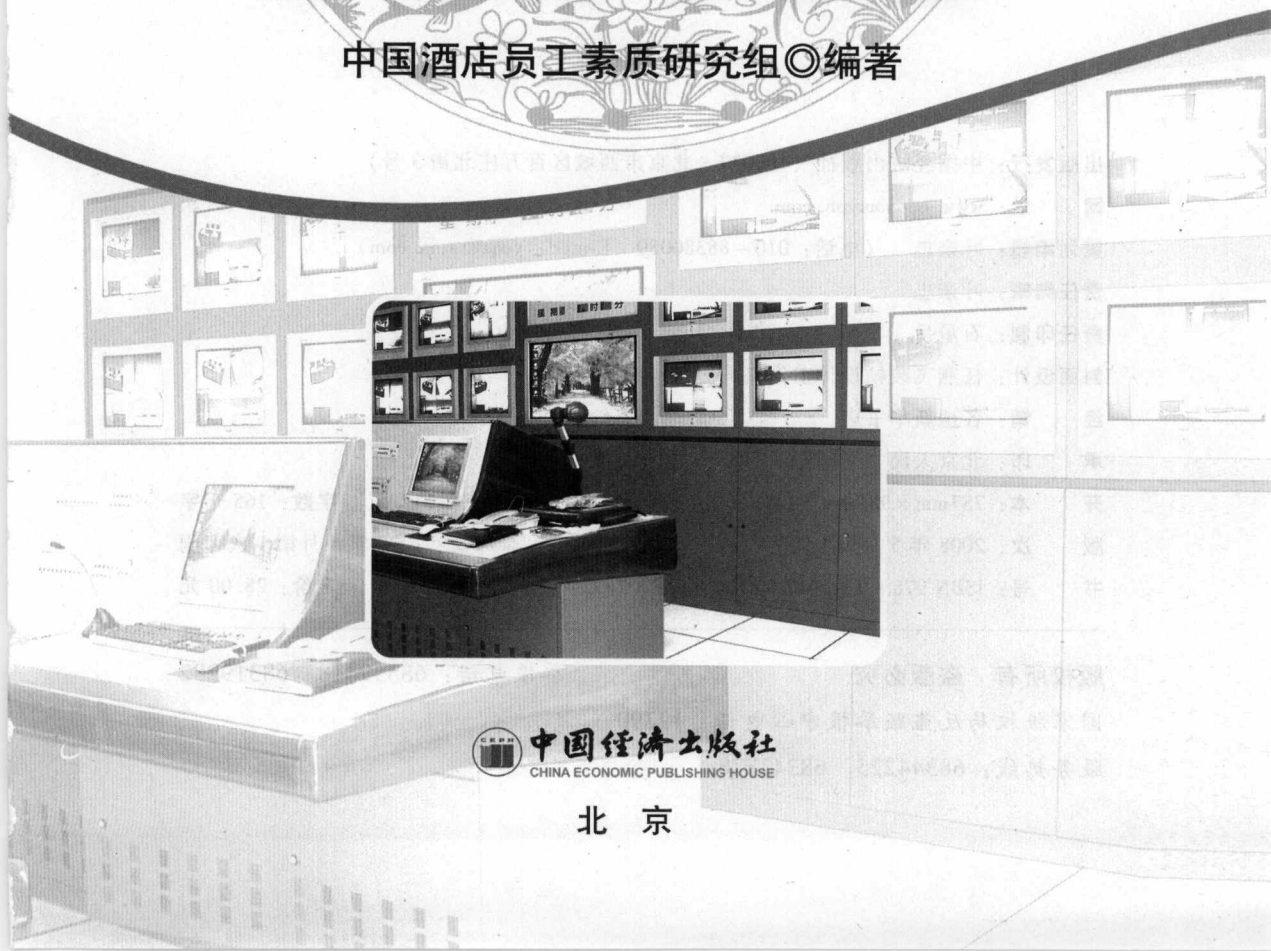
★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

◆ 星 ◆ 级 ◆ 酒 ◆ 店 ◆

安全保卫部

经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店安全保卫部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.

- 北京: 中国经济出版社, 2008. 4

(中国酒店岗位培训系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5017 - 8500 - 1

I. 星… II. 中… III. 饭店—保安—工作—中国—手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027627 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

策划编辑: 叶亲忠 (电话: 010 - 88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任编辑: 叶亲忠

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京人民文学印刷厂

开 本: 787mm × 980mm 1/16

印张: 12.5 字数: 165 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印次: 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8500 - 1/F · 7492

定价: 28.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

中国酒店岗位培训系列丛书

编委会

主 编：陈明星

编委会名单(以姓氏笔画顺序排列)：

于国强	马兴欢	王美玉	王国付	叶红婷
张 伟	张绮霞	刘 铭	刘树毅	吕文俊
连海安	许岑岑	陈明国	陈三月	陈明阳
陈 鹏	陈明丽	周 迎	季福林	杨 微
庞海波	罗志刚	金 凤	赵凤全	姚秋华
郭明武	郭海平	徐宝良	舒朝普	彭 敏
彭 鑫	谢 进	程 功	熊 威	戴 玄

序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号饭店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更多注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识

和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、

工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽、涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用、可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的大力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组

2008年2月

目 录

CONTENTS

第 1 章 安全保卫部概述

1.1 安全保卫部的工作内容	1
1.2 安全保卫部的工作特点	3

第 2 章 安全保卫部工作人员岗位职责

2.1 安全保卫部经理	7
2.2 安全保卫部副经理	9
2.3 消防主管	10
2.4 消防、治安监控领班兼文员	11
2.5 安全监控员	13
2.6 消防员	14
2.7 治安安全巡逻领班	15
2.8 一号通道值班员	16
2.9 流动岗巡逻员	17
2.10 保安主管	18
2.11 安全保卫部各班组领班	19
2.12 治安员、内保员	20
2.13 东门岗保安员	22
2.14 西门岗保安员	23
2.15 广场巡逻员	24
2.16 员工通道岗保安员	25

2.17	大堂保安员	26
2.18	楼层巡逻员	27
2.19	娱乐场所保安员	28

第3章 安全保卫部工作规范

3.1	酒店内部治安日常管理工作规范	29
3.2	安全排查工作规范	30
3.3	灾害事故预防工作规范	30
3.4	巡逻工作规范	31
3.5	车辆调度工作规范	32
3.6	停车场泊车服务工作规范	33
3.7	广场停车管理工作规范	34
3.8	歌舞厅治安管理工作规范	35
3.9	消防、治安监控中心工作规范	36
3.10	配合司法部门拘捕嫌疑人工作规范	37
3.11	一般案件处理工作规范	38
3.12	精神病患者肇事处理工作规范	38
3.13	停电事故处理工作规范	39
3.14	贵宾入店、大型活动接待任务警卫工作规范	41
3.15	重要客人警卫服务工作规范	43
3.16	刑事和治安事件处理工作规范	44
3.17	住店客人丢失财物事件处理工作规范	45
3.18	对公安机关下传的通缉令、查控电传处理工作规范	48
3.19	酗酒闹事事件处理工作规范	49
3.20	可疑爆炸物处理工作规范	50
3.21	卖淫嫖娼事件处理工作规范	51
3.22	精神病、出丑闹事事件防范工作规范	52
3.23	客人死亡事件处理工作规范	53
3.24	抢劫等暴力事件处理工作规范	55
3.25	诈骗犯罪事件处理工作规范	57

3.26	打架斗殴、流氓滋扰事件处理工作规范	58
3.27	食物中毒事件处理工作规范	59
3.28	非法经营、倒卖外汇事件处理工作规范	61
3.29	物资仓库防火工作规范	62
3.30	酒店消防日常管理工作的规范	63
3.31	酒店防火“三级”检查工作的规范	67
3.32	酒店消防应急工作的规范	69
3.33	火灾发生逃险指导工作的规范	73
3.34	火灾应急处理工作的规范	76
3.35	消防中心遇警处理工作的规范	79
3.36	酒店关键部位安全防范工作的规范	80
3.37	酒店员工安全保障工作的规范	82
3.38	酒店财产安全防范工作的规范	84
3.39	爆炸事件防范处理工作的规范	87
3.40	突发事件应急处理预案制定工作的规范	92
3.41	消防设备设施配备工作的规范	96
3.42	治安设备设施配备工作的规范	98
3.43	消防设备日常维护工作的规范	98

第4章 安全保卫部管理制度模板

4.1	住宿登记管理制度模板	100
4.2	客房治安、消防管理制度模板	101
4.3	长包房安全管理制度模板	102
4.4	酒店钥匙安全管理制度模板	103
4.5	行李房安全管理制度模板	104
4.6	贵重物品保险箱安全管理制度模板	104
4.7	餐厅治安管理制度模板	105
4.8	公共娱乐场所治安管理制度模板 (夜总会、酒吧、桑拿浴、康乐)	106
4.9	厨房安全管理制度模板	107

4.10	商场治安管理制度模板	107
4.11	财务部办公室安全管理制度模板	108
4.12	物料仓库安全管理制度模板	109
4.13	要害部位安全管理制度模板	109
4.14	施工中的安全管理制度模板	110
4.15	动火作业安全管理制度模板	112
4.16	酒店员工治安管理制度模板	113
4.17	易燃、易爆危险物品安全管理制度模板	114
4.18	租赁场所安全管理制度模板	115
4.19	保安器材使用制度模板	116
4.20	安全保卫部设施设备管理制度模板	117
4.21	安全保卫部员工考勤制度模板	118
4.22	职工宿舍安全管理制度模板	118
4.23	工作例会制度模板	120
4.24	消防治安监控室值班管理制度模板	120
4.25	消防监控室录像带管理制度模板	121
4.26	户口管理制度模板	122
4.27	酒店物品携出管理制度模板	122
4.28	消防中心的值班制度模板	123
4.29	员工宿舍消防管理制度模板	124
4.30	煤气仓的消防安全管理制度模板	125
4.31	动用明火安全管理规定模板	125
4.32	顾客防火须知模板	126
4.33	员工防火制度模板	127
4.34	酒店消防设施的管理制度模板	128
4.35	办公室安全工作制度模板	128
4.36	安全保卫部安全工作制度模板	130
4.37	前厅部安全工作制度模板	132
4.38	客房部安全工作制度模板	135
4.39	餐饮部安全工作制度模板	137

4.40	财务部安全工作制度模板	140
4.41	工程部安全工作制度模板	143
4.42	公安部门规定酒店应遵循的治安管理制度模板	145

第5章 安全保卫部工作实用表格举例

5.1	拾遗物品收发登记表	147
5.2	宾客财物被窃情况表	148
5.3	客人丢失物品访问记录表	149
5.4	消防教育培训记录表	150
5.5	临时动火作业申请表	151
5.6	情况信息登记表	152
5.7	发生各类案件情况月报表	153
5.8	治安案件登记表	155
5.9	治安隐患安全记录表	156
5.10	治安监控值班记录表	157
5.11	消防监控值班记录表	158
5.12	接待人员登记表	159
5.13	不良书刊收缴登记表	160
5.14	物品出门证	161
5.15	安全保卫部值班记录表	162
5.16	客人来访登记表	163
5.17	申请配制钥匙表	164
5.18	灭火器材配置表	165
5.19	重点部位防火安全检查表	166
5.20	外来务工人员登记表	167
5.21	安全隐患整改通知书	168
5.22	安全检查日报表	169
5.23	夜间安全巡查记录表	170
5.24	班后专人专职消防安全检查情况表	171
5.25	安全保卫部当值安排表	172

5.26	安全保卫部值班日报表	173
5.27	巡逻检查到岗记录表	174
5.28	酒店房屋出租情况统计表	175
5.29	大型活动、重要客人来店保卫记录表	176
5.30	消防器材检查记录表	177
5.31	车场车辆车号抄号表	178
5.32	安全保卫部主管领班考核表	179
5.33	安全保卫部保安员考核表	181
5.34	安全保卫部经理与部门业绩考核标准表	183

第 1 章 安全保卫部概述

1.1 安全保卫部的工作内容

安全保卫部是酒店重要的职能部门，随着中国经济的不断发展，酒店涉外工作的不断深入，酒店安全保卫工作重要性越显重要。因此，加强酒店各个环节的安全保卫工作就成为了每个从事酒店业朋友的重要职责。酒店的安全保卫工作主要包括消防和治安两个方面。

酒店安全保卫工作总结下来主要包括以下几个方面的内容：

1. 提高员工对酒店安全保卫工作的认识

随着社会经济的迅速发展和现代旅游业的兴起，旅客对酒店安全保卫工作的要求越来越高，许多国家对客人和酒店的权利与义务关系都用法律加以规定。客人对酒店安全保卫工作的失职行为，可以向法院起诉，要求赔偿损失。如果发生安全事故，酒店要遭受巨大的经济损失和负面的社会影响。因此，一定要经常开展安全和法制教育，使广大职工牢固树立“安全第一，预防为主”的观念，提高对安全保卫工作的认识。

2. 健全安全防范管理制度

近几年来，发生在酒店内的违法犯罪案件，特别是盗窃、人身伤害和治安案件逐年增多，这同宾馆、酒店的安全防范管理制度的不健

全有着很大的关系。如门卫制度的不健全,对进入人员不控制、不检查,致使犯罪分子堂而皇之地进入酒店作案。楼面管理不严,巡查不仔细,就会导致违法犯罪分子毫无顾忌地作案。因此,一定要建立一套行之有效的安全防范管理制度,不给违法犯罪分子以可乘之机。这些制度一般包括门卫制度、巡逻制度、客人住宿验证登记制度、房门钥匙管理制度、总台安全防范制度、财物保管制度、防火安全制度、访客制度、情况报告制度、交接班制度等。

落实安全防范管理制度的基础是积极推行安全保卫岗位责任制。实行安全保卫岗位责任制的大致做法包括以下几点:

(1) 确立酒店的安全目标体系。

(2) 通过逐级承包、专业承包、专项承包等形式,把各项安全保卫工作目标落实到各级领导和每个员工的身上,使大家明确自己的任务和应负的责任。

(3) 通过考核把各自完成的工作情况同奖惩结合起来。这样做有利于调动员工做好安全保卫工作的积极性,有利于增强保安人员的工作责任性和主动性,有利于安全防范措施和制度的落实。

3. 加强酒店内部的治安管理

安全保卫部在酒店内部治安管理中的主要职责,是在酒店总经理的领导下,在公安机关的治安部门或安全保卫部门的指导下,对酒店内部的治安管理工作进行管理、检查、督促,以维护酒店内部的治安秩序。

其主要内容有:

(1) 加强对酒店的开业、客人登记以及兼营舞厅、音乐茶座的管理工作。

(2) 加强对酒吧、咖啡厅、商场、游乐场等酒店内部的公共场所的治安管理,维护内部治安秩序。

(3) 加强危险物品和枪支弹药的管理。当前被列入治安行政管理

的危险物品有：枪支弹药、爆炸物品、放射性同位素、易燃易爆物品、剧毒腐蚀性化学物品和列管的部分工具。

(4) 对轻微违法犯罪行为的酒店员工进行教育、帮助，严肃查处各种治安事件。

(5) 配合有关部门做好消防、交通管理，防止火灾，并与其他灾害性事故作斗争。

4. 协助公安机关查处治安案件和侦破一般刑事案件

治安案件，是指违反治安管理，依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定，应予处罚的案件。内部治安案件，由单位的保卫组织负责调查取证，需要给予治安处罚的，按照治安管理处罚裁决权限的规定，报送公安机关裁决。对于发生在酒店内部的案件，安全保卫部有责任协助公安机关做好侦破工作。

5. 确保酒店的重点和要害部位的安全

安全保卫工作中所称的“要害”部位，是指那些对国家安危、国际影响具有重大作用和影响的部位。重点与要害，既有联系又有区别，不能把两者混为一谈。一个酒店，一般既有重点部门又有要害部位，重点部门如财务、银行和档案部门，要害部位如机房、油库和重点客人下榻的房间等。根据实际情况，采取切实可行措施，确保要害部位的安全。

安全保卫部除了上述五项工作内容外，还要积极地完成公安机关的治安、保卫、刑侦、外事等部门交办的其他任务。

1.2 安全保卫部的工作特点

安全保卫工作因为分工不同，所以与酒店其他部门的工作要求和特点有着诸多的不同，总结下来主要包括以下几点：