

饭店企业 保险实务手册

FANDIAN QIYE BAOXIAN SHIWU SHOUCHE

主 编 降彩石

副主编 赵 勃 李建华



中国金融出版社

饭店企业 保险实务手册

主 编 降彩石

副主编 赵 勃 李建华

责任编辑：刘小平 张翠华

责任校对：潘 洁

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店企业保险实务手册 (Fandian Qiye Baoxian Shiwu Shouce) /
降彩石主编. —北京：中国金融出版社，2005.12
ISBN 7-5049-3902-1

I. 饭… II. 降… III. 饭店—保险—手册 IV. F840.681-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 146194 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 汇元统一印刷有限公司

尺寸 140 毫米 × 203 毫米

印张 3.625

字数 88 千

版次 2006 年 7 月第 1 版

印次 2006 年 7 月第 1 次印刷

印数 1—4090

定价 18.00 元

如出现印装错误本社负责调换



序

由中国人民财产保险股份有限公司编写的《饭店企业保险实务手册》一书正式出版了。作为组建专业化营销团队这项工作的参与者，我对此项工作结出硕果感到由衷高兴。本书的出版对活跃在财产保险一线的广大展业人员来说可谓一大福音，因为，本书源自实践又高于实践的特色相信一定有利于提高他们承保旅游饭店的水平！

中国人民财产保险股份有限公司是我国历史最悠久、技术优势最强大、专业人才最集中的财产保险公司。自1949年成立以来，它承保了大量大型商业风险项目，涉及旅游饭店、电力、轨道交通和航空航天等许多行业。这一得天独厚的条件为它培养了许多保险精英，积累了丰富经验，奠定了在业界的龙头地位。假如能把这些散落在全国分支机构的各路展业好手



按照行业类别挑选出来,不定期组织他们切磋技艺,研讨难题,交流心得,最后以文字的形式对他们的宝贵展业经验进行总结,这不仅对中国人民财产保险股份有限公司本身,甚至对整个中国财产保险界都是一件十分有意义的开拓性工作。

《饭店企业保险实务手册》一书是中国人民财产保险股份有限公司推进营销渠道建设、大力开展营销方式创新的重大成果。为了使后来者在承保旅游饭店的过程中少走弯路,能站在前人的肩膀上看得更远,中国人民财产保险股份有限公司从各分支机构的旅游饭店专业化营销团队中遴选了10名左右的精兵强将,组建了人保系统的旅游饭店营销团队。为了更准确地把握旅游饭店的风险、提高承保水平,团队成员们不仅不定期在一起座谈研讨有关课题,而且在海南天域酒



店的大力协助下,他们还深入饭店进行实地模拟作业,在实践中完善技能。本书正是这一团队集体智慧的结晶。本书与市场上各种保险类书籍最大不同之处在于,它是在保险展业一线摸爬滚打多年的保险精英实践经验的理性总结,而不是在象牙塔内推理演绎的产物。毫不夸张地说,它既代表着中国人保财险在旅游饭店展业方面的最高水平,也代表着财产保险行业的最高水平。

保险竞争日新月异,细分客户、细分市场是我们应对日益复杂的保险竞争必然的策略选择。按照行业分类组建专业化营销团体正是这一策略的具体化。《饭店企业保险实务手册》一书的出版是一个具有深远意义的事件,它标志着中国财产保险企业的经营管理开始进入了一个新阶段:重视对特定市场领域的研究和



开拓，重视对集体经营智慧的总结和传承。有了此开山之作，相信今后陆续会有其他行业的展业手册不断问世。这无疑是一件值得庆贺的大好事。

作为该项工作当年的组织者，我把与本书有关的一些背景写出来，以便加深大家对本书的理解。

是为序

编者

2006年1月

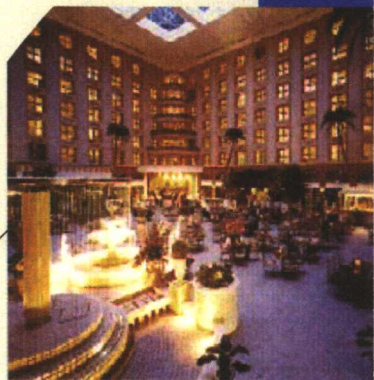


前言

随着我国改革开放和社会主义市场经济体制的建立，旅游业以不断增长的势头迅速发展，现已成为我国国民经济的主要产业之一。随着“假日经济”和“会展经济”的蓬勃发展，大力发展旅游业逐步成为实现我国经济中长期发展战略的重要手段。旅游业在培育经济发展新的增长点，实现可持续发展，推进对外开放，发挥资源优势等多个方面发挥着极其重要的作用。

饭店业作为旅游经济的三大支柱之一，近年来得到了蓬勃的发展。由于饭店企业是集住宿和各种娱乐、服务为一体的综合性企业，其风险具有点多面广、错综交叉等特点，给相关的风险管理工作带来了很大困难。同时，也为保险从业人员开展保险业务增加了难度。

本书尝试将饭店企业的基本知识与保险风险安排相结合，力求为保险业务人员提供一份较为完善的饭店企业风险评估资料，对饭店企业保险安排提供借鉴和参考。



本书共分六章，第一章主要介绍了饭店企业基本知识，包括概念、分类、发展简况、现状以及主要作用；第二章简要介绍了风险管理的基本知识；第三章主要包括饭店企业的基本设备系统及其风险，以及饭店企业最常见的火灾、盗窃和食物中毒风险的评估；第四章介绍了保险从业人员在进行饭店企业风险检验时的具体操作方式；第五章分析了饭店企业常用的保险条款与条款组合；第六章提出了饭店企业保险实务操作流程各个环节的关键问题与注意事项。

本书由降彩石主编，赵勃、李建华副主编，参加编写人员有王伟、湛文、郑直、杨晓风、马力平、祁力元、鲁刚、崔卓、孙杰、屈凡、杨凡、肖莉、张海虹、陆蓓莉、李刚、李芝贤（排名不分先后）。

由于时间仓促，水平有限，本书在编写过程中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正。



第一章 饭店企业概述 /1

- 饭店的概念 /1
- 饭店的分类 /2
- 饭店业发展简况 /7
- 我国饭店业的发展现状和特点 /12
- 饭店业在我国国民经济中的地位和作用 /15

第二章 风险管理概述 /18

- 风险的概念与类型 /18
- 风险管理的含义与目标 /20
- 风险管理的过程 /21

第三章 饭店企业风险评估 /26

第一节 饭店企业基本设备系统及其风险评估 /26

- 饭店供配电系统风险评估 /28
- 饭店给排水系统风险评估 /34
- 供热系统风险评估 /36
- 制冷系统风险评估 /38
- 空调系统风险评估 /39
- 消防系统风险评估 /40
- 运送系统风险评估 /43

第二节 饭店企业常见风险及风险评估 /44

- 火灾 /44
- 盗窃 /49
- 食物中毒 /51



第四章 饭店企业风险检验方法 /55

第一节 饭店服务场所检验法 /55

- 车场 /55
- 门厅与大堂 /56
- 客房 /57
- 餐饮场所 /58
- 康乐中心 /59
- 地下室 /60

第二节 饭店企业整体风险检验法 /61

- 饭店的基本情况 /61
- 饭店财产风险调查 /62
- 饭店责任风险调查 /66
- 提交的资料清单 /67
- 饭店风险评估结论 /67

第五章 饭店风险的保险安排 /68

- 保险产品的总体介绍 /68
- 保险方案安排的原则 /70
- 保险安排的具体介绍 /71
- 方案组合 /93

第六章 饭店企业保险实务要点 /94

- 展业中应注意的问题 /94
- 承保时应注意的问题 /95
- 后期服务应注意的问题 /103

第一章 饭店企业概述

饭店是在古时候的“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上，随着人类的进步、社会经济的发展，科学、文化、技术和交通的发达而发展起来的。现代社会经济的发展，带动了世界旅游业的兴旺，饭店业也随之迅速发展起来，而且是越来越豪华、越来越现代化。

本章主要介绍了饭店企业一些基本知识，包括概念、分类、发展简况、现状以及饭店企业的主要作用。通过学习这些内容，保险业务人员可加深对饭店行业的整体了解，提高与饭店企业的沟通能力。

一、饭店的概念

现代饭店具有如下特征：

(1) 现代饭店是一座设施完善的经营性接待设施

(2) 现代饭店拥有一定数量的客房，这些客房是由各种规格的房间按合理的比例组成的，而且具有相应的服务配套设施；

(3) 现代饭店拥有能提供特色佳肴的各类餐厅；

(4) 现代饭店还提供购物、健身、娱乐、邮电、通讯、交通等多方面服务。



简言之,饭店是指能够以夜为时间单位,向宾客提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯称为宾馆、酒店、旅馆、度假村、俱乐部、大厦、中心等,但在正式文件中均称为“饭店”。

二、饭店的分类

世界上饭店的类别繁多,可根据其用途、停留目的、位置及服务对象、所有权及管理方式、规模大小、计价方式、星级等来进行不同的分类。

(一) 按用途分类

1. 商业饭店

商业饭店通常建于城市中,一般具有带浴室的单人房、双人房、套房,有直通国内一些主要城市、世界上一些主要国家和地区的主要城市的直通电话及总机服务,有电脑订房、电传(TELEX)服务、中央空调、中央音响、闭路电视、中央消防系统、各种类型的餐厅及宴会场所、会议场所及娱乐设施、24小时送餐服务、24小时洗衣服务,等等。

2. 住宅(公寓)饭店

此种饭店是为长住客人而建的,它除拥有商业饭店的一般设备外,在房间里通常具有厨房和办公设备及供儿童游戏的设施,使住客能充分享受家庭之乐。

3. 度假饭店

顾名思义,它是为旅游度假者而建的。它通常建在交通方便的风景区,如海滨、著名山区、温泉附近。一般拥有良好的

沙滩和泳场,有良好的滑雪、溜冰场,有高尔夫球场和运动场。人们可在这里进行多项室内外体育、休闲活动。这种饭店的经营受季节影响较大。

(二) 按停留目的分类

1. 过渡式饭店

这是为过路宾客提供的一种饭店。旅客在这种饭店暂住一天或数天后即离去。

2. 终站式饭店

这是旅客要到的目的地饭店。一般是旅客度假旅程中主要的目的站。

(三) 按饭店位置及服务对象分类

1. 机场饭店

由于现代航空事业的高度发展,乘坐飞机的旅客越来越多。但由于转机需要或飞机故障、气候变化等原因,飞机不能按时起飞往往会造成旅客在机场滞留。为了适应旅客暂住的需要,出现了机场饭店,其设施与商业饭店大致一样。

2. 公路饭店或汽车饭店

在一些公路发达的国家和地区,旅客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要公路或岔路口边兴建饭店,向他们提供食宿及停车场所。这种饭店的设施与城市商业饭店差别不大。

3. 选择性饭店

这种饭店有特别的意义,饭店的经营者对旅客有特别选择的权利。有的只接待男宾,有的只接待女宾;有的因宗教或种族不同而选择住客。

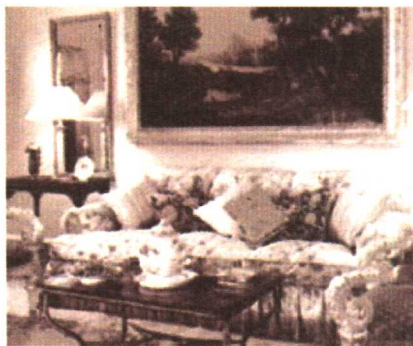
4. 火车饭店、摩托车饭店

以上两种是以交通工具及其位置来命名的饭店。

(四) 按所有权及管理方式分类

1. 独立经营饭店

这是个人独资或政府投资委任经理独立经营的饭店。



2. 合作经营的饭店

这是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的饭店,税后利润除还本付息外,按双方或多方投资比例,或协议进行分配。

3. 连锁经营的饭店

这是一个总公司以同一个商标在不同的国家和地区按相同或相近的风格或水准来进行经营管理的饭店。

(五) 按规模大小分类

饭店规模大小没有明确的规定。一般来说,它是以房间数或床

位数来划分的。如 200（不含）个房间以下的称为小型饭店；200（含）~700（不含）个房间的称为中型饭店；700（含）个房间以上的称为大型饭店。

（六）按星级分类

目前,世界上各个国家对饭店的等级划分并不一致。在饭店的等级数量上,有的划分为 5 个等级,有的划分为 7 个等级。在表示方法上,有的用“星”表示,一星最低,五星最高;有的用“数字级”表示,一级为最高级,四级为最低级。

表 1.1 星级旅游饭店的基本标准

等级 必备条件	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
建筑结构	良好	良好	良好	良好	良好
内外装修	普通材料	较好材料	较高档材料,外观有一定特色或地方民族风格	高档材料,外观有独特风格或鲜明地方民族风格	高档、豪华材料,外观风格特异或有突出地方民族风格
前厅及总服务台	一定面积	与接待能力相适应	别致及与接待能力相适应	气派高雅	风格独特、豪华
供出租客房最低数量	20	20	50	50	50
客房条件	灯光充足,有基本配套家具,有遮光窗帘	灯光充足,有基本配套家具,有遮光窗帘	灯光充足,有较齐全配套家具,有遮光窗帘、满铺地毯或木地板	装修豪华,灯光充足,有齐全配套家具,有遮光窗帘、满铺地毯	装修豪华,灯光充足,有齐全配套家具,有遮光窗帘、满铺地毯
客房卫生间	75%有	90%有	全有	全有	全有

表 1.1 星级旅游饭店的基本标准 (续)

等级	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级
必备条件					
客房电视机及电话	一般无	50%电话 全有电视机	电话、彩电 全有	电话、闭路 彩电全有	电话、闭路彩 电、音响全有
客房热水供应	一定时间	一定时间	24 小时及 冰块供应	24 小时及 冰块供应	24 小时 及冰块供应
客房及卫生间打扫	每天一次	每天一次	每天一次	每天一次及 应客人要求 随时打扫	每天一次及 应客人要求 随时打扫
床单更换	隔日	隔日	每天	每天	每天
电梯	四楼以上有	四楼以上有	四楼以上有	高质量电梯	高质量电梯
餐厅	与接待能力 相适应的餐 厅	与接待能力 相适应的餐 厅及咖啡厅	与接待能力 相适应的中、 西式餐厅及 咖啡厅、宴 会厅、正式 酒吧	与接待能力 相适应的中、 西式餐厅及 咖啡厅、大宴 会厅、正式酒 吧	与接待能力 相适应的中、 西式餐厅及 咖啡厅、大宴 会厅、正式酒 吧
其他服务设施	小卖部	小卖部 及理发室	小商场、理 发室、按摩 室、公共休 息阅览室	小商场、美容 美发室、按 摩室、健身 房、舞厅、 桑拿浴室、 小型医务室 、多功能厅 、会议室	小商场、美容 美发室、按 摩室、健身 房、舞厅、 桑拿浴室、 小型医务室 、多功能厅 、会议室、 游泳池、网 球场
厨房及设施	有	超过一星级	超过二星级	超过三星级	超过四星级
总服务台提供的服务	接待、问询 结账、留言	接待、问询 结账、留言	中英文标志、 分区分段接待、 问询、预订、 结账、叫醒、 送餐、医疗、 行李托运、 兑换外币等	除提供三星 级服务外， 还有高级全 套预订系统， 24 小时直接 接受预订	同四星级
客房空调	无	有	有	中央空调	中央空调
停车场	无	无	有	有	有