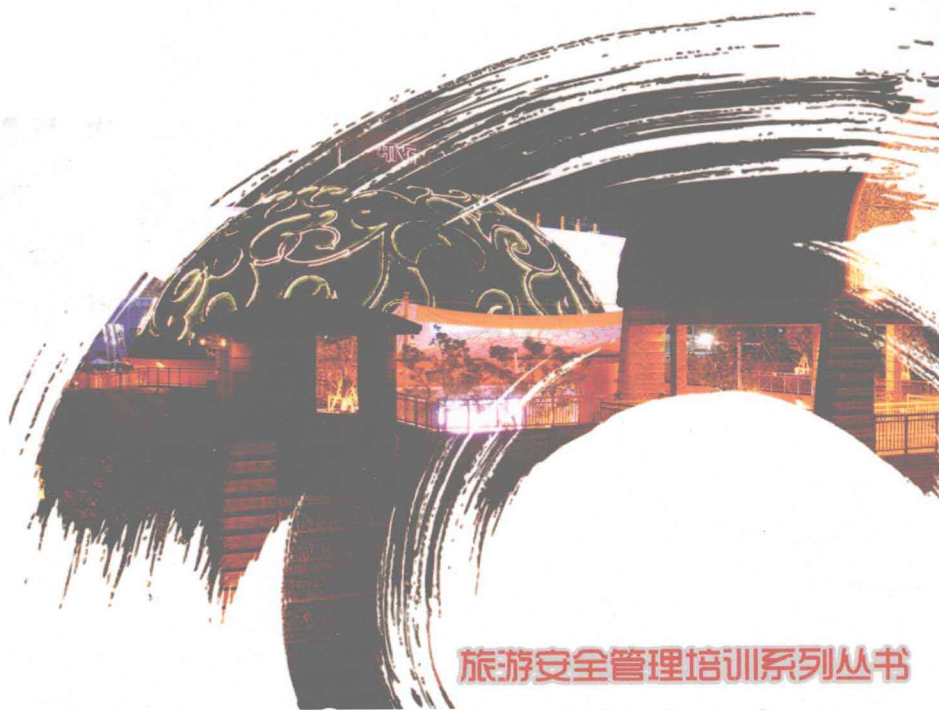




旅游安全管理培训系列丛书

旅游饭店安全管理实务

ANQUANGUANLIPEIXUN

X I L I E C O N G S H U



中华人民共和国国家旅游局◎编

中国旅游出版社



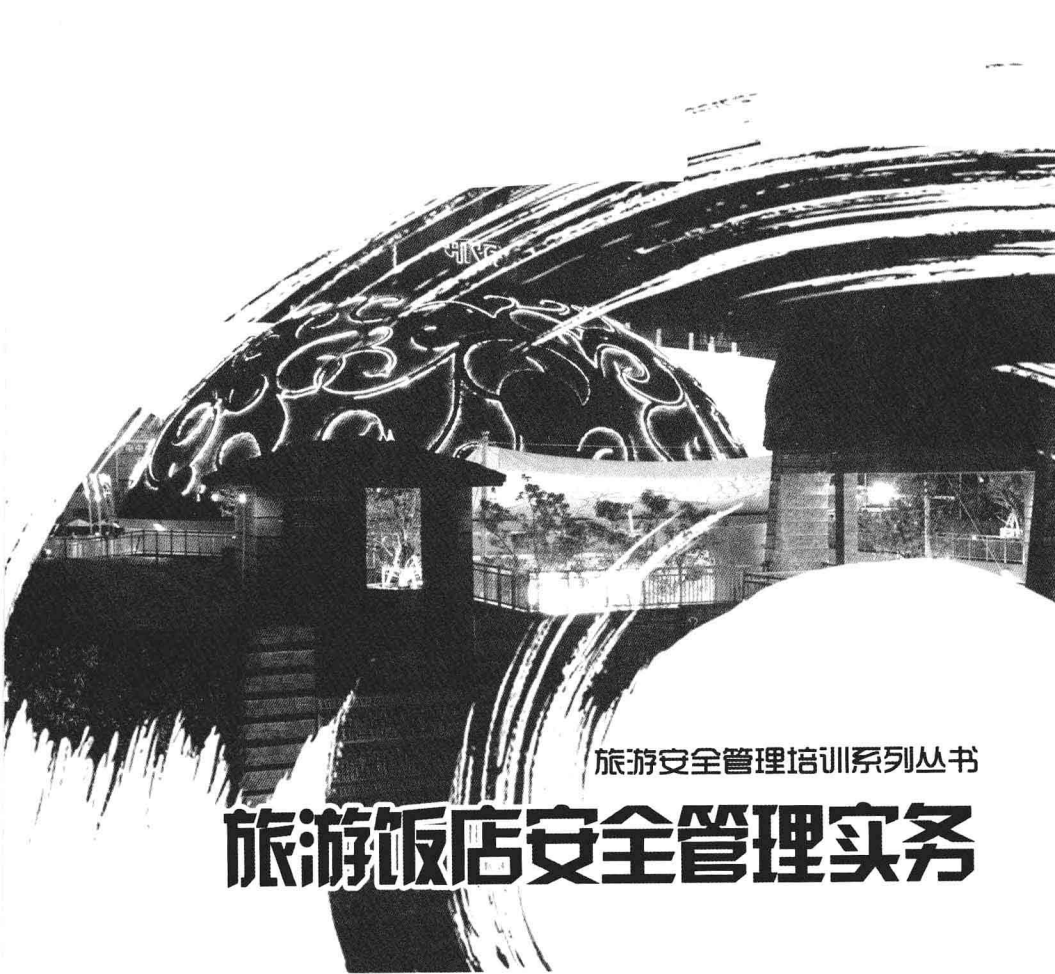
旅游饭店安全管理实务

WANDUANJIANLIPIEXUN



中国旅游出版社

中国旅游出版社



旅游安全管理培训系列丛书

旅游饭店安全管理实务

中华人民共和国国家旅游局◎编

中国旅游出版社

责任编辑： 洁

封面设计： 惟 杰

责任印制： 冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店安全管理实务/国家旅游局综合协调司编.

--北京: 中国旅游出版社, 2012. 1

(旅游安全管理培训系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 4220 - 5

I. ①旅… II. ①国… III. ①旅游饭店 - 安全管理 - 职业培训 - 教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 156595 号

书 名：旅游饭店安全管理实务

作 者：国家旅游局综合协调司

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cna.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

开 本：880 毫米 1230 毫米 1/32

印 张：7.25

印 数：1 - 5000 册

字 数：178 千

定 价：23.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 4220 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

**《旅游安全管理培训系列丛书》
编辑指导委员会**

主 任：邵琪伟

副主任：王志发 杜一力 杜 江 祝善忠
刘金平 吴文学

委 员：彭德成 张坚钟 刘小军 满宏卫
李任芷 李世宏 魏洪涛 彭志凯
朱孟明

《旅游安全管理培训系列丛书》

编辑委员会

主 编：祝善忠

副 主 编：张坚钟 唐 兵

编 委：周 梅 龙晓华 刘 冬 袁 璟 赵 珂

执行主编：郑向敏

执行副主编：谢朝武

分 册 主 编：郑向敏 兰晓原（《旅游安全知识总论》）

谢朝武（《旅游饭店安全管理实务》）

侯志强 张 慧（《旅行社安全管理实务》）

李洪波 陈金华（《旅游景区安全管理实务》）

王新建 郑向敏（《旅游行业安全管理实务》）

范向丽 郑向敏（《旅游者安全指南》）

《旅游安全管理培训系列丛书》

特邀审稿专家

（按姓氏笔画排序）

王 军 刘小军 刘志江 安金明 张吉林 张志军

李任芷 辛 涛 邹统钎 郁士高 席建超 徐锦祉

郭志平 高舜礼 童建新 韩玉灵 蔡家成

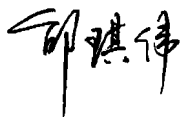
序

旅游业是当今世界发展最快的新兴产业之一。随着中国经济的持续较快发展，对外开放的不断扩大和人民生活水平的提高，我国旅游业已进入大众化、产业化发展的新阶段，人民群众参与旅游活动的热情高涨，我国国内旅游、入境旅游、出境旅游规模大幅增长。与此同时，各种传统的与非传统的安全因素对旅游的影响日趋复杂化，旅游安全问题开始凸显，旅游安全保障压力增大。

安全是旅游的生命线，没有安全就没有旅游。旅游安全不仅关系到广大游客的生命财产安全，也关系到我国旅游业的持续稳定发展和中国旅游国际形象。多年来，在党中央、国务院正确领导下，全国旅游行业深入贯彻落实科学发展观，牢固树立“以人为本、以游客为本”的理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以保障游客生命财产安全为根本出发点，明确责任、强化措施、狠抓落实，防患于未然，有效应对并妥善处置了2003年“非典”疫情，2004年印度洋海啸，2008年南方雨雪冰冻灾害、“5·12”汶川大地震，2009年甲型H1N1流感，2010年冰岛火山爆发，2011年西亚北非政局动荡、“3·11”日本大地震等国内外重大突发事件对我国旅游业的影响，有效保障了我国广大旅游者生命财产安全，为加强旅游安全保障和应急管理积累了经验。

“旅游安全无小事”。我们应该充分认识旅游安全形势及旅游安全工作的长期性、艰巨性和复杂性，高度重视并努力做好旅游安全

保障工作。为加强旅游安全培训与宣传，国家旅游局组织专家学者编写了“旅游安全管理培训丛书”。该“丛书”总结了近年来我国旅游安全管理的成果和经验，借鉴了国际上应对旅游安全和突发事件的经验教训，采用了大量鲜活案例，对旅游管理部门、旅游企业、从业人员和旅游者如何应对和处置旅游安全事故和突发事件，提出了一系列原则、程序、方法，是一套具有针对性、实务性、指导性的安全管理服务指南。我相信，该“丛书”的出版发行，将有助于提高各类旅游机构的安全防范水平，增强游客的安全意识，从而促进我国旅游业平稳健康较快发展。



二〇一一年十一月三十日

目 录

CONTENTS

第一章 饭店安全管理概述	1
第一节 饭店安全管理的任务目标	1
第二节 饭店安全管理的常见误区	5
第三节 饭店安全问题的发生特点和成因	8
第四节 饭店安全管理的主要观念	14
第五节 饭店安全管理的常用方法	16
第六节 饭店安全管理的保险保障	18
 第二章 饭店安全管理的组织建设	20
第一节 饭店安全管理网络和组织机构	20
第二节 饭店各级管理人员的安全职责	24
第三节 饭店安全教育与文化建设	26
 第三章 饭店安全事故的预防与分级管理	30
第一节 饭店安全事故的预防管理	30
第二节 饭店安全事故的分级管理	42
 第四章 饭店部门的安全管理	60
第一节 饭店前厅的安全问题与管理	60
第二节 饭店餐饮的安全问题与管理	80
第三节 饭店客房的安全问题与管理	92

第四节	饭店康乐的安全问题与管理	104
第五节	饭店工程的安全问题与管理	111
第六节	饭店保安部工作指南	119
第五章	饭店安全突发事件与处置预案	127
第一节	饭店突发事件的主要类型	127
第二节	饭店突发安全事故的处置预案	129
第三节	饭店公共卫生事件的处置预案	148
第四节	饭店刑事治安案件的处置预案	158
第五节	饭店自然灾害事故的应急处置预案	177
第六章	饭店安全纠纷的法律解决	182
第一节	饭店安全管理的主要法律法规基础	182
第二节	饭店安全类法律纠纷的解决	196
参考文献		220
后 记		222

第一章 饭店安全管理概述

安全是饭店业发展的基础，也是饭店顾客的基本需求。缺乏安全的消费环境或在消费过程中发生安全事故，不但会伤害顾客的身心、破坏顾客美好的消费经历，还会摧毁顾客对饭店的消费忠诚。正确地理解饭店安全管理的范畴、任务和方法，建立起科学的安全观念，是饭店企业实现安全运营的前提。

第一节 饭店安全管理的任务目标

按照通俗的理解，无危为安、无损为全，故安全意味着“平安、无危险、没有事故”，意味着人、设施和环境处在和谐平衡的状态。根据《安全科学技术词典》的定义，安全生产则是指企业、事业单位在劳动生产过程中的人身安全、设备安全 and 产品安全，以及交通运输安全等。

饭店是一个服务型企业，饭店的服务生产过程涉及饭店顾客、饭店员工和饭店自身。因此饭店安全是指饭店及饭店所涉及的所有人员的生命、身体、财物、精神不受威胁和损伤的一种和谐状态，它既包括顾客及员工的身心健康不受威胁和损伤，也包括饭店和顾客的财、物、设施没有损伤和故障。从管理的任务目标来看，饭店安全包括三个层次，即保障顾客的安全、保障员工的安全和保障饭店自身的安全。

一、保障饭店顾客的安全

饭店顾客首先关心的是自身安全能否得到保障，其次才会关心消费是否舒适、和谐与宽松。饭店是一个开放性的消费场所，所涉及的顾客安全主要包括顾客的人身安全、财物安全、精神安全等类型。

（一）人身安全

人身安全是顾客安全的基础。饭店应确保服务设施、服务行为和工作秩序等保持良好的状态，确保食品干净卫生，并竭力营造安全的消费环境，避免因抢劫、暴力犯罪等第三人行为导致对顾客的人身伤害。此外，饭店还应避免火灾等内部事故，防范台风、暴雨、地质灾害等外部风险因素可能造成的对顾客的人身威胁。

（二）财物安全

顾客的行李、贵重首饰等随身财物应该受到饭店的保护。饭店应该通过提供保险柜服务、安全警示和设置保管服务等方式，维护顾客的财物安全。同时，饭店应严防偷窃、抢劫，并提高员工的服务素质，以全方位地保障顾客的财物安全。

（三）精神安全

精神安全包括心理安全、隐私安全和名誉安全等类型，它对应于顾客较高层次的精神需求。饭店的安全状态是一种既没有危险，也没有可能发生危险的状态，这样才能使顾客在心理上获得安全感。只要顾客身处饭店，饭店员工就有责任保障顾客的心理安全，要避免顾客的陌生感、孤独感，为顾客保守秘密和隐私，维护顾客的名誉安全，使其获得一个阳光、健康的心理服务环境。

二、保障饭店员工的安全

饭店员工安全属于职业安全的范畴，狭义的员工安全包括员工个人的人身安全和精神安全两个范畴。

【阅读材料】

香格里拉饭店的安全防备计划及措施

水 饭店内设有储水箱，保证饭店在出现突发事件时能提供三天的用水量。此外，饭店还存有足够的瓶装矿泉水，保证顾客5天的饮用水需求。

食物 饭店内各厨房储存了足够的食品及干粮，在紧急状态下，这些食品及干粮可以保证供应1000人，每日三餐，共5天的需求。

能源供应 饭店配备有完整的电力设备及运营系统，可以产生1500千瓦的电力。锅炉房储备有2罐80吨可燃用柴油，可以保证在紧急情况下，向照明系统、消防监控和预警系统等重要部位提供可持续10天的电力输送。

保安 饭店拥有一支具备国际国内饭店管理经验、高素质的专业保安队伍。保安人员通过电子探头24小时监控饭店所有营业场所。在饭店楼体两侧设有应急疏散通道，所有的应急门和报警装置都设有监视器，一旦有情况发生就会立即报警。饭店保安部还负责对全店员工进行一年两次的消防疏散演习。

食品安全 饭店雇用了2名全职的食品安全与保健专家，负责监督食品的安全操作和为顾客提供最高质量的食物。

防火安全 饭店所有客房都装备有烟感器和喷水设施，并与防火警报中心相联结，由防火中心控制室统一控制。饭店保安部所有成员和相关的工程人员都接受过严格的消防安全知识培训和消防安全训练，并由他们建成一支专业的消防队，每个月进行一次消防实战演习。他们的专业技能保证随时发现和消除那些可能引起严重事故的火灾隐患。

顾客安全及防御确保每位顾客人身财产安全是香格里拉饭店集团每位员工义不容辞的义务。

资料来源：<http://www.shangri-la.com.cn/>，2006-08-26

（一）饭店员工的人身安全

只有把员工照顾好，员工才会帮饭店照顾好顾客。喜来登饭店认为，员工是饭店“最有价值的资产”。员工要很好地完成工作，必须随时保持警惕并且拥有良好的身体素质。但是，饭店工作存在不少职业安全隐患，如换班频繁、长期夜班、经常加班而导致的作息紊乱；饮食不正常而引起肠胃疾病；站立时间长导致关节损伤；客房、餐饮等一线员工长期重复使用一个工作行为，导致身体特定部位的运动性损伤等，这都是影响饭店员工身体安全的工作因素。

（二）饭店员工的精神安全

饭店员工经常会面临心理压力过大的问题。如因为工作性质使员工的交际范围狭窄、无法交到饭店外的朋友；因为情绪长期紧张导致个性封闭、自卑；因为时间压力导致人际冲突、技能无法拓展等问题，都会在不同程度上导致员工的心理压力。消除员工面临的心理压力，通过心理调适舒缓员工的工作心情，是员工提供优质服务的重要基础。此外，员工的隐私权、人身自由权、名誉权、肖像权等精神安全都需要饭店予以适当的保护。

三、保障饭店自身的安全

饭店自身的安全主要包括饭店设施、财物和环境的安全，以及在经营过程中没有负面新闻和危机事件而保持的经营安全。

（一）饭店自身的财物安全

饭店内的设施和物品都具有生活使用价值，高档饭店的设施物品普遍具有性能好、价格高的特点，因此容易成为偷窃的对象。同时，饭店在经营过程中经常面临欺诈、跑单和设施损毁等人为的威胁。



（二）饭店自身的环境安全

内部环境安全和所在社区的治安环境安全都是饭店安全的构成部分。通过良好的保安治理、科学的设施维护、合理的工作程序，能营造出安全的内部环境，使饭店财物和顾客都有较好的安全保障。同时，安全的社区环境也有利于营造出饭店的安全形象，增强顾客在饭店消费的信心，为饭店的安全经营创造条件。

（三）饭店自身的经营安全

饭店的安全事故和各种经营问题可能损害饭店的形象，破坏饭店的美誉度，使顾客不敢上门消费。部分严重的安全事故和经营问题则可能发展成为安全事件，形成饭店的经营危机，破坏饭店的实体经营。因此，重视对各种安全事故和经营问题的解决，在口碑传播、饭店形象上进行安全控制，有利于避免安全事故和经营问题的升级恶化，促进饭店的可持续经营。

第二节 饭店安全管理的常见误区

饭店安全管理之所以重要，是因为它关系到顾客的身心 and 财物安全，关系到饭店的可持续发展。但在现实生活中，总有一些饭店不停地发生各类安全问题，原因在于我们对饭店安全管理存在认识和操作上的误区。

一、饭店安全管理中的观念误区

一提到饭店安全，我们自然就会想到饭店的消防管理，想到要加强饭店火灾的预防与控制。一提到饭店安全培训，我们也很自然地把它与饭店消防培训联系在一起。在行业中，很多人都认为饭店

安全管理就是饭店消防管理，日常的安全管理也仅仅限定在消防管理方面，而这恰恰是最大的安全认识误区。

饭店安全管理的范畴是比较广泛的，如顾客自杀、顾客在消费中受伤、主客人员冲突、设施安全、偷盗抢劫事件等，都直接与顾客身心安全、财物安全紧密相关，它们都应该纳入到饭店安全管理的范畴中来。在饭店的培训活动中，员工一般只能接受到基本的消防培训，其他类型的安全问题只能依靠自己的职业本能去处理。正因为这样，饭店才会出现太多的安全意外。

要想长远地解决这些安全问题，饭店应在安全制度、安全程序上下工夫。只有从细节的角度去全面考察自身的安全问题，饭店安全和顾客安全才能得到全面的保障。饭店安全管理所存在的主要观念错误包括：其一，认为饭店安全管理就是饭店消防管理；其二，认为饭店安全问题是保安部的问题；其三，认为员工的安全培训只要进行消防培训；其四，认为不要对店内的非消费顾客负安全责任；其五，认为不要对始于第三人的店内公共侵害事件负安全责任；其六，认为不要对饭店服务活动以外的店内活动负安全责任。

二、饭店安全管理中的设计误区

饭店运转有三条主线，即设施的运转、组织机构的运转和服务活动的运转，饭店的全部服务功能都要通过这三条主线的运转来实现。饭店的功能设计也主要体现在对设施设备的设计、组织结构的设计和服务程序的设计基础之上。我们发现，饭店运转中的很多安全问题在饭店设计之初就已经被决定了。

比如，有些饭店建筑中将疏散楼梯与消防电梯合用一个凹廊做前室。在这种设计下，当火灾发生时会出现疏散人员流线 with 消防人员流线的相互交叉和干扰，从而会阻碍安全疏散和消防扑救的进



行。有些饭店在建筑设计的最初并非专为饭店设计，当有多栋楼宇联合改造成为饭店后常常出现复杂的“万”字形通道结构，独栋写字楼改造成的饭店容易形成“回”字形通道结构。在安全疏散时，复杂的通道结构会增加顾客的判断时间，也就增加了顾客的危险度。因此，饭店在进行硬件设计、组织结构设计和服务预案设计时，都应该全面考虑安全的因素。否则，设计的失误会带来无穷的安全后患。

饭店安全管理中常见的设计错误包括：

其一，建筑和设施设计缺乏对安全的系统考虑，没有从安全使用、安全维护、安全管理和顾客安全需要的角度进行综合的考虑。

其二，组织设计中缺乏对安全组织、安全培训、安全激励和安全文化的安排，在组织建设中缺乏对安全组织建设的考虑。

其三，服务设计中缺乏对服务安全的预案设计和管理，缺乏各类突发事件的安全应急预案，导致员工碰到安全问题时无所适从。

三、饭店安全管理中的过程误区

饭店安全问题既可能向良性转化也可能向恶性转化，具体朝哪个方向发展，要看饭店在安全问题处理过程中持怎样的态度、采用怎样的方式。在饭店中，安全隐患的存在是难以避免的，当顾客碰到这些安全问题时，肯定会引起他们的不满。这些不满小则引起店内投诉，大则引起舆论渲染，更有甚者还会引起主客对簿公堂。如果发展到后面两种，那么饭店安全问题就已经从小的安全隐患变成饭店的安全危机，从店内的安全问题变成社会上的安全事件，它无疑会影响饭店形象，减弱顾客忠诚度，损害饭店可持续发展的基础。

2003年7月中旬，广州两名消费者到某快餐连锁企业就餐，发现所点的红茶中有消毒水的异样味道，消费者当即进行了店内投诉