

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

中国酒店行业经理人培训首选图书

星级酒店 安全保卫经理 工作指导手册

全面阐述酒店服务工作细节，扎实提升规范化管理水平



中国酒店规范化管理研究组◎编著

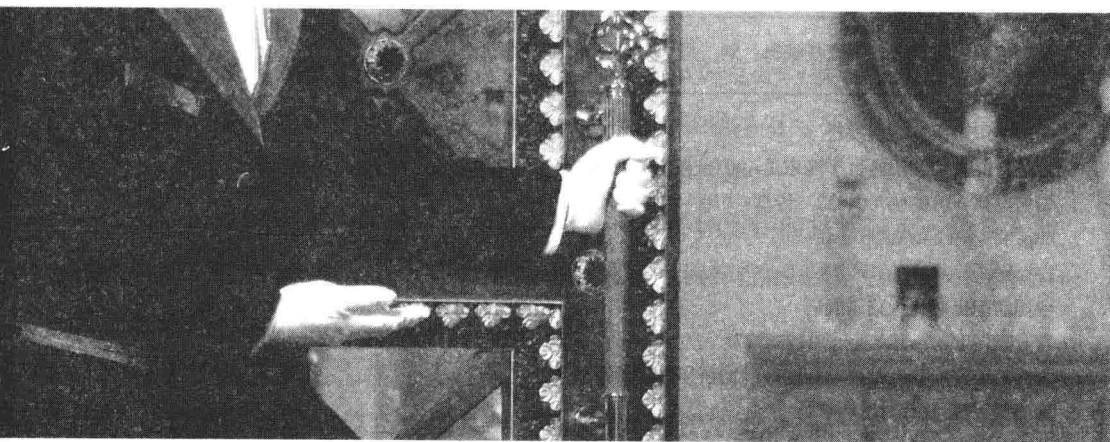
星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

星级酒店**安全保卫经理**

工作指导手册



中国酒店规范化管理研究组◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是星级酒店安全保卫经理的案头指导用书,是星级酒店经理人工作指导手册系列丛书之一,内容包括安全保卫部工作人员岗位职责、工作规范、管理制度模板及实用表格等。本书具有可操作性、工作指导性强等特点,是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本。全书实行表格化编写方式,并在每项工作规范处均设有备注表格,使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时,增强本书与实际工作的契合度。本书适合酒店管理人员和酒店行业培训人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店安全保卫经理工作指导手册 / 中国酒店规范化管理研究组编著. —北京:中国纺织出版社, 2015.7
(星级酒店经理工作指导手册系列丛书)
ISBN 978-7-5180-1416-3

I. ①星… II. ①中… III. ①饭店—安全管理—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 039555 号

策划编辑:宋秋云 责任编辑:刘 丹 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年7月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 12.5

字数: 140千字 定价: 32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

星级酒店经理人工作指导手册系列丛书从酒店工作的实际情况出发，立足中国国情，对酒店工作的标准化、规范化、专业化等进行了有益的探索。

本系列图书对酒店前厅部、客房部、康乐部、财务部、工程部、公关营销部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部等部门的工作规范化作了系统阐述，主要包括岗位职责、管理制度模板、工作细节规范及实用表格等，具有可操作性、指导性强等特点，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本，为绩效管理提供依据。

全套书采用表格化的编写方式，并在每项工作规范处均设有备注表格，使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时，增强本书与实际工作的契合度。表格化的表述方式简洁明了，便于提高读者的阅读兴趣。

对于一位酒店新入职的员工而言，本套书将是你工作的良师益友，是你入职的自我培训教材。全套书较为详细地阐述了具有可操作性的工作规范和岗位标准，能使你很快进入工作状态。

对于一位有酒店工作经历的员工而言，通过不断地总结经验，你可能已经有了一套做好酒店岗位工作的娴熟“套路”。即便如此，通过学习本套书你也会更好地理顺自己的工作程序，从而达到应有的专业化和理论化水平，从而进一步促进工作业绩的提升。

对于酒店管理者而言，本套书可以有助于你对本部门工作进行规范化管理，

有助于你对下属的工作进行有效指导，也可为你对下属进行绩效考核提供依据与标准。

在本套书的撰写过程中，我们曾数次采访相关专家学者，并邀请很多同行朋友一起研讨，就是希望本套书避免一家之言，能够精益求精，能够为读者提供一个更客观、更翔实、更贴近实际的方案。

本套书的编写能够得到专家和同行的大力支持，是我们最大的荣幸。在此对李中凯、郭汉尧、范敦海、胡浩、罗礼华、施中狱、朱刚、季福林、杨微、熊威、马兴欢、吕文俊、姚秋华、舒朝普、陈鹏、罗志刚、张伟、庞海波、王美玉、连海安、彭鑫、谢进、郭海平、徐宝良、刘树毅和于国强等，一并表示感谢。

中国酒店规范化管理研究组

2015年2月

第1章 安全保卫部概述

- 1.1 安全保卫部工作内容..... 2
- 1.2 安全保卫部工作特点..... 4

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..... 9
- 2.2 安全保卫部副经理..... 11
- 2.3 消防主管..... 12
- 2.4 保安主管..... 14
- 2.5 安全保卫部各班组领班..... 15
- 2.6 消防、治安监控领班兼文员..... 16
- 2.7 安全监控员..... 18
- 2.8 消防员..... 19
- 2.9 治安员、内保员..... 20
- 2.10 治安安全巡逻领班..... 21
- 2.11 一号通道值班员..... 22
- 2.12 流动岗巡逻员..... 23
- 2.13 东门岗保安员..... 24
- 2.14 西门岗保安员..... 25
- 2.15 广场巡逻员..... 26
- 2.16 员工通道岗保安员..... 27
- 2.17 大堂保安员..... 28
- 2.18 楼层巡逻员..... 29

2.19 娱乐场所保安员	30
--------------------	----

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	32
3.2 安全排查工作规范	33
3.3 灾害事故预防工作规范	34
3.4 巡逻工作规范	35
3.5 车辆调度工作规范	36
3.6 停车场泊车服务规范	36
3.7 广场停车管理工作规范	37
3.8 歌舞厅治安管理工作规范	38
3.9 消防、治安监控中心人员工作规范	39
3.10 配合司法部门拘捕嫌疑人工作规范	40
3.11 一般案件处理工作规范	41
3.12 精神病患者肇事处理工作规范	42
3.13 停电事故处理工作规范	43
3.14 贵宾入店、大型活动接待任务警卫工作规范	44
3.15 重要客人警卫服务工作规范	46
3.16 刑事和治安事件处理工作规范	47
3.17 住店客人丢失财物事件处理工作规范	48
3.18 对公安机关下传的通缉令、查控电传处理工作规范	50
3.19 酗酒闹事事件处理工作规范	51
3.20 可疑爆炸物处理工作规范	52
3.21 卖淫嫖娼事件处理工作规范	53
3.22 客人死亡事件处理工作规范	54
3.23 抢劫等暴力事件处理工作规范	55
3.24 诈骗犯罪事件处理工作规范	57
3.25 打架斗殴、流氓滋扰事件处理工作规范	58

3.26	食物中毒事件处理工作规范	59
3.27	非法经营、倒卖外汇事件处理工作规范	61
3.28	物资仓库防火工作规范	62
3.29	酒店消防日常管理工作规范	63
3.30	酒店防火“三级”检查工作规范	67
3.31	酒店消防应急操作规范	69
3.32	火灾发生逃险指导工作规范	73
3.33	火灾应急处理工作规范	75
3.34	消防中心遇警处理工作规范	78
3.35	酒店关键部位安全防范工作规范	79
3.36	酒店员工安全保障工作规范	81
3.37	酒店财产安全防范工作规范	83
3.38	爆炸事件防范处理工作规范	86
3.39	突发事件应急处理预案制订规范	91
3.40	消防设备设施配备规范	95
3.41	治安设备设施配备规范	97
3.42	消防设备日常维护工作规范	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	100
4.2	客房治安、消防管理制度	100
4.3	长包房安全管理制度	101
4.4	酒店钥匙安全管理制度	103
4.5	行李房安全管理制度	104
4.6	贵重物品保险箱安全管理制度	105
4.7	餐厅治安管理制度	106
4.8	公共娱乐场所治安管理制度（夜总会、酒吧、桑拿浴、康乐）	107
4.9	厨房安全管理制度	108

4.10	商场治安管理制度	109
4.11	财务部办公室安全管理制度	110
4.12	物料仓库安全管理制度	110
4.13	要害部位安全管理制度	111
4.14	施工中的安全管理制度	112
4.15	动火作业安全管理制度	114
4.16	酒店员工治安管理制度	115
4.17	易燃、易爆危险物品安全管理制度	116
4.18	租赁场所安全管理制度	117
4.19	保安器材使用制度	118
4.20	安全保卫部设施设备管理制度	119
4.21	安全保卫部员工考勤制度	120
4.22	职工宿舍安全管理制度	121
4.23	工作例会制度	122
4.24	消防治安监控室值班管理制度	123
4.25	消防监控室录像带管理制度	124
4.26	员工户口管理制度	125
4.27	酒店物品携出管理制度	125
4.28	消防中心的值班制度	126
4.29	员工宿舍消防管理制度	127
4.30	煤气仓的消防安全管理制度	128
4.31	动用明火安全管理规定	128
4.32	顾客防火须知	129
4.33	员工防火制度	130
4.34	酒店消防设施的管理制度	131
4.35	办公室安全工作制度	132
4.36	安全保卫部安全工作制度	134
4.37	前厅部安全工作制度	136

4.38	客房部安全工作制度	138
4.39	餐饮部安全工作制度	141
4.40	财务部安全工作制度	143
4.41	工程部安全工作制度	146
4.42	公安部门规定酒店应遵循的治安管理制度	148

第5章 安全保卫部实用表格举例

5.1	拾遗物品收发登记表	152
5.2	宾客财物被窃情况表	153
5.3	客人丢失物品访问记录表	154
5.4	消防教育培训记录表	155
5.5	临时动火作业申请表	156
5.6	情况信息登记表	157
5.7	发生各类案件情况月报表	158
5.8	治安案件登记表	159
5.9	治安隐患安全记录表	160
5.10	治安监控记录簿	161
5.11	消防监控值班记录表	162
5.12	接待人员登记表	163
5.13	防腐书刊收缴登记表	164
5.14	物品出门证	165
5.15	安全保卫部值班记录表	166
5.16	客人来访登记表	167
5.17	申请配制钥匙表	168
5.18	灭火器材配置表	169
5.19	重点部位防火安全检查表	170
5.20	外来务工人员登记表	171
5.21	隐患整改通知书	172

5.22	安全检查日报表	173
5.23	夜间安全巡查记录表	174
5.24	班后专人专职消防安全检查情况表	175
5.25	安全保卫部当值安排表	176
5.26	安全保卫部值班日报表	177
5.27	巡逻检查到岗记录表	178
5.28	酒店房屋出租情况统计表	179
5.29	大型活动、重要客人来店保卫记录表	180
5.30	消防器材检查记录表	181
5.31	车场车辆车号抄号表	182
5.32	保卫部主管领班考核表	183
5.33	保卫部保安员考核表	186
5.34	安全保卫部经理与部门业绩考核标准表	188

第1章 安全保卫部概述



Chapter 1

1.1 安全保卫部工作内容

安全保卫部是酒店重要的职能部门之一，随着经济的不断发展，酒店涉外工作的不断深入，酒店安全保卫工作的重要性越显重要。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安全工作的朋友的重要职责。酒店的安全工作主要包括消防和治安两个方面的工作。

酒店安全工作的内容总结下来主要包括以下几个方面：

1. 提高员工对酒店安全工作的认识

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重要性的认识。

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进入酒店作案。楼面管理不严，巡查不仔细，就会导致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，把各自工作的完成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感和主动性，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、作业，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) 对有违规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、交通管理工作，防止火灾并与其他灾害性事故积极作斗争。

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，采取切实可行的措施，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：

1. 多样性、复杂性

酒店是一个综合型、多功能的经营服务场所，集住宿、餐饮、购物、健身、娱乐于一体，接待的宾客来自世界各地，宾客的情况在许多方面都不尽相同，酒店为此所提供的服务项目、服务设施和服务方法等也应相应变化，这也决定了酒店的安全保卫工作的多样性。比如，客人下榻酒店，希望有人身安全的确切保证，还希望酒店提供一个舒适宽松的环境，如果酒店内戒备森严、如临大敌，保安员对每位客人或来访者都满带怀疑，客人没有行动自由，试想，还有哪位客人敢入住呢？因此，酒店的保安工作不能简单地等同于一般单位平常意义上的安保，还有其独特性和复杂性，需要“宽松”结合、“刚柔”相济、“表面与实际”互为依托。

2. 政策性

酒店的安全保卫工作既是公安保卫体系的一个重要组成部分，又有其作为涉外企业的特殊性。为了适应具体环境的需要，酒店的保安工作有的是公开的，有

的则是隐蔽的。既要强调服务，又要严格管理；既要维护宾客的合法权益，又要对个别违规人员进行适当处理。针对不同人员和不同问题的性质和情节，依照相关法律法规和规章制度进行处理，这是酒店安全保卫工作政策性的具体体现。

3. 时效性和突发性

危及酒店安全的因素是客观长期存在的，这就决定了酒店安全保卫工作不能、也不会是短期的行为。如果仅仅满足于一段时间没有安全问题发生，将会酿成事故的隐患。同时，酒店许多工作都是快节奏的，安全保卫工作也是如此。要真正做好酒店的安全保卫工作，就必须讲究速度和效率，无论是制订有关防范措施还是布置检查，都应在规定的时间内落实到位。由于酒店的特殊性，在平时看起来宁静、和谐、温馨的环境中，所发生的不安全情况和问题，往往带有突发性。作为酒店的安全保卫部，应根据涉外酒店的实际情况，从突发性的事件中去寻找事物的规律性，结合自身工作的特点，制订防范措施和应付突发事件的运作方案，这样，一旦有突发事件时，就有争取主动权的可能性，从而在最短的时间内妥善处理突发事件。

4. 服务性

酒店是以服务为宗旨的。同酒店其他部门一样，酒店安全保卫部在开展安全保卫工作时必须贯穿服务思想。没有优质服务，就很难得到宾客的理解与合作，也难以取得酒店其他部门的支持与配合，安全保卫工作也就无法顺利开展。由此可见，酒店的安全保卫工作是同全酒店开展优质服务活动密切相关的。当宾客和酒店员工受到外来侵扰或发生意外事件时，除及时采取必要的方式处置外，安全保卫部人员还要为其做好善后工作，消除不良影响，解除他们的后顾之忧，这些大量的善后工作就是服务的体现。强调保安工作的服务性，也就是强调保安工作的文明性、科学性、严格性和必要性。

