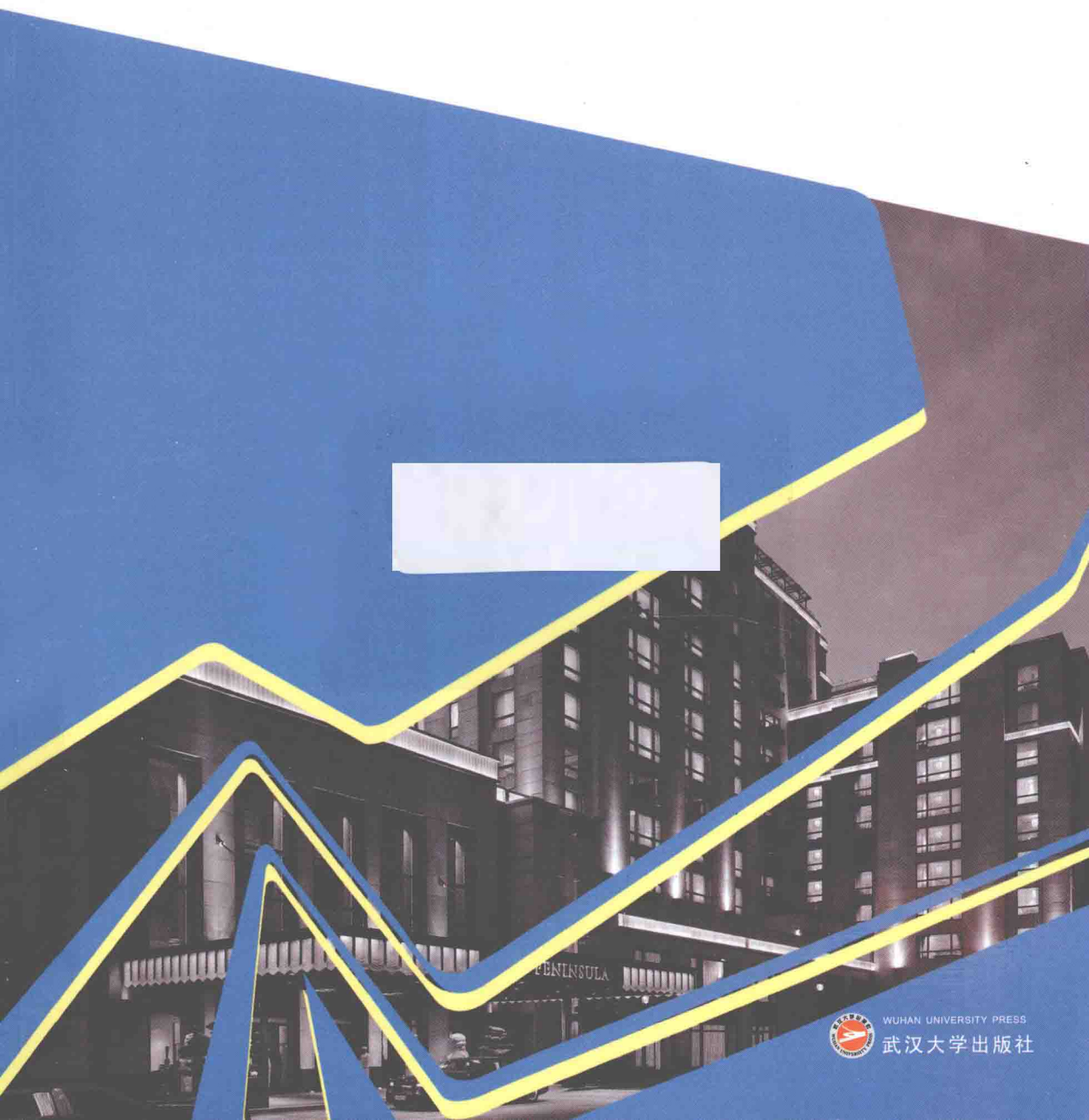
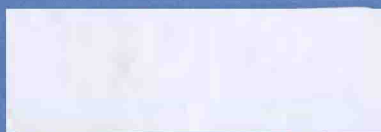




浙江省“十一五”重点建设教材

# 饭店安全管理

赵 炜 主编



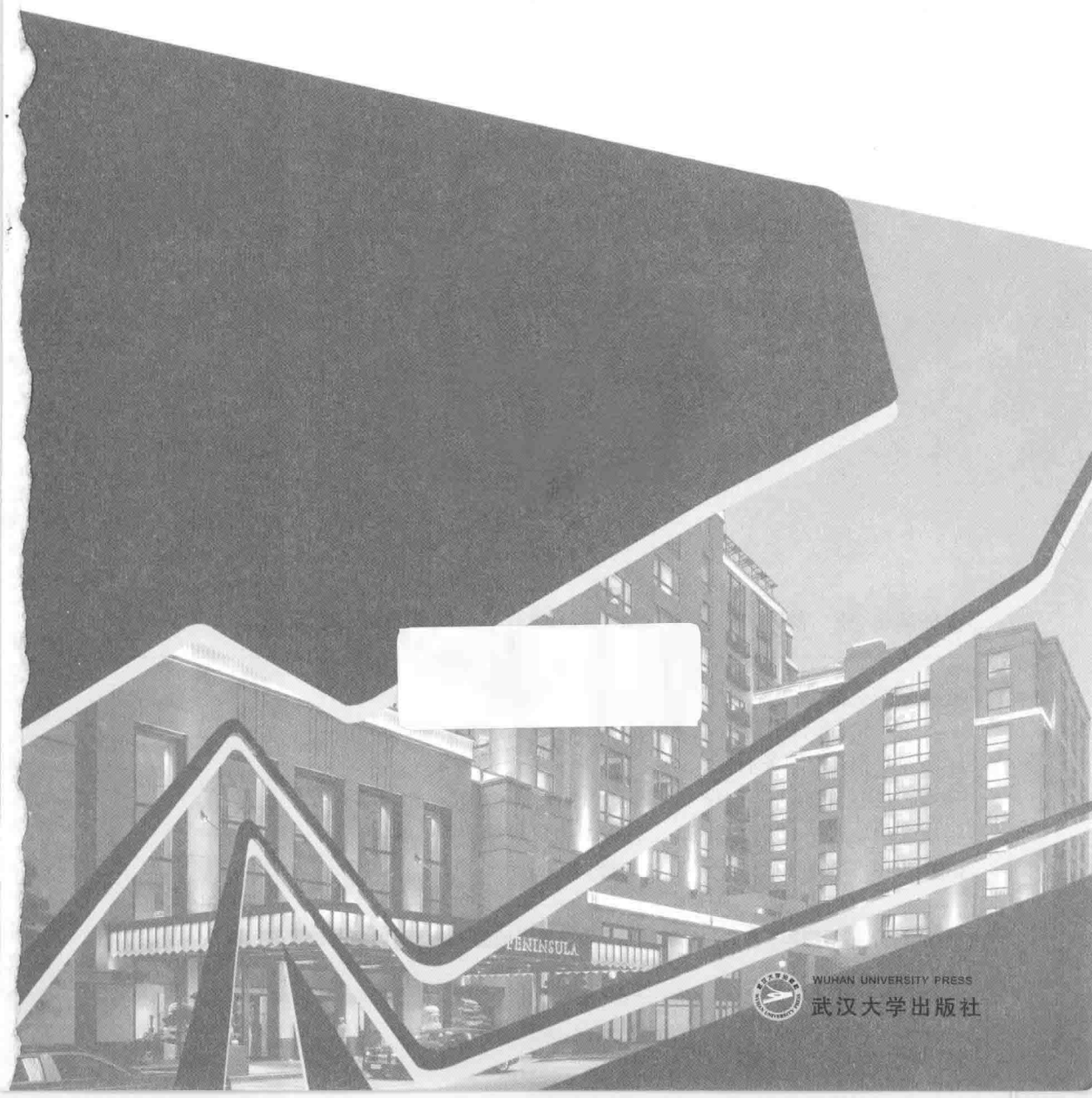
WUHAN UNIVERSITY PRESS  
武汉大学出版社



浙江省“十一五”重点建设教材

# 饭店安全管理

赵 炜 主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

饭店安全管理/赵炜主编.—武汉:武汉大学出版社,2014.7

ISBN 978-7-307-13545-1

I.饭… II.赵… III.饭店—安全管理—教材 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 126879 号

责任编辑:曹 静

责任校对:关 健

版式设计:大春文化

---

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:杭州印校印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:15.5 字数:358 千字

版次:2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-13545-1 定价:40.00 元

---

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

## 内容摘要

本书为浙江省“十一五”重点教材,着眼于从安全角度探讨饭店管理,全书内容包括饭店安全概述、饭店安全基础、饭店住宿安全、饭店餐食安全、饭店卫生安全、饭店消防安全、饭店康乐安全和饭店员工安全这八个模块。

“安全无小事”,对于饭店企业而言,安全是饭店一切工作的保障。饭店安全不仅影响饭店的正常经营,还直接关系到饭店的经济效益和社会声誉。“酒店管理”专业的课程内容中,“饭店安全管理”是其中一块重要的内容。随着社会的发展,影响饭店的不安全因素越来越多:火灾安全、犯罪安全、设施安全、心理安全、主客各类冲突等形形色色的安全问题的发生,已严重影响到饭店的经营。与此同时,宾客对饭店安全的关注度也越来越高。此外,员工职业安全也备受关注。

本书基于现代饭店安全的实际情况,紧扣饭店实际运行规律,对饭店安全管理的重要内容进行了全面系统的阐述,并将一些典型案例穿插其中。教材注重可操作性和实用性,强调实务性和实战性,以使旅游管理、酒店管理等专业的学生能够全面掌握饭店安全管理知识,为未来职业岗位工作打下坚实的基础。

本教材以任务为驱动,采用模块教学,以理论课程为主,兼顾操作和实训,内容涉及面广,系统性强。结合饭店实际运行状况和岗位实际,体现了工学结合的课程特点,便于学生学习掌握。本教材既适合高职高专院校旅游管理、酒店管理等专业教学使用,也可作为饭店企业员工的培训教材和自学用书。

本教材的主要特色有:

(1) 条例清晰, 系统性强。

教材内容涵盖了饭店安全管理、部门安全管理和员工安全三个方面,并对饭店常见的安全事件、重要安全事项和安全操作分类进行了阐释,条理清晰,剪统性强。

(2)结合行业,内容广泛。

教材从饭店行业的实际需要出发,结合饭店星级标准的要求,吸收最新的酒店安全管理资料,内容涵盖饭店运营管理的诸多方面,涵盖饭店核心部门和重要岗位工种的操作规范和操作要求,内容广泛,知识覆盖面广。

(3)注重方法,便于自学。

教材首先介绍了饭店安全、部门安全和员工安全,层层递进,然后又从管理细节入

手,详细阐释了饭店运营管理过程中的各种安全问题及其解决办法。其中既有经验介绍,又注重结合实际案例提高饭店管理人员和服务人员的安全防范意识及正确处理各类安全事件的能力。本教材脉络清楚,方法得当,突出了实用性,既便于教学安排,也适合饭店的员工培训和自主学习,既是一本适合高职高专旅游类专业学生和教师使用的专业教材,也可作为饭店经营管理从业人员和从业人员的职业培训教材和业务参考书。

本书在编写过程中得到浙江省警卫局饭店管理处杨华女士、杭州西湖国宾馆和西子宾馆人力资源等诸多部门、浙江世贸君澜酒店集团张劲松先生的鼎力相助,特致感谢!

由于本书是本人一人编著,因此尚存许多不足之处,敬请读者和同行批评指正,以便不断完善。

赵 炜

2014年4月

# 目 录

## 模块一 概 述

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 项目一 饭店安全的内涵 .....     | 1  |
| 一、安全的内涵 .....         | 1  |
| 二、饭店安全的含义 .....       | 2  |
| 三、饭店安全的任务目标 .....     | 3  |
| 四、饭店安全的主要特点 .....     | 5  |
| 五、饭店安全的成因及主要威胁 .....  | 7  |
| 六、饭店安全的新要求和新动向 .....  | 10 |
| 项目二 饭店安全管理 .....      | 12 |
| 一、饭店安全管理的内涵 .....     | 12 |
| 二、饭店安全管理中的权利和义务 ..... | 16 |
| 三、饭店安全管理重点和难点 .....   | 23 |

## 模块二 饭店安全基础

|                     |    |
|---------------------|----|
| 项目一 饭店安全组织 .....    | 28 |
| 一、饭店安全组织机构 .....    | 28 |
| 二、饭店安保部 .....       | 31 |
| 三、各级管理人员的安全职责 ..... | 36 |
| 四、饭店安全的监督管理部门 ..... | 37 |
| 项目二 饭店安全设施 .....    | 38 |
| 一、饭店安全系统 .....      | 38 |
| 二、区域安全设施 .....      | 46 |
| 三、安全应急设施 .....      | 48 |
| 项目三 饭店安全制度及措施 ..... | 52 |
| 一、饭店安全制度 .....      | 52 |
| 二、饭店安全措施 .....      | 55 |

## 模块三 饭店住宿安全

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 项目一 住宿安全概述 .....      | 64 |
| 一、住宿安全的内涵 .....       | 65 |
| 二、住宿安全设计 .....        | 69 |
| 三、住宿安全设施 .....        | 71 |
| 四、住宿安全工作任务 .....      | 75 |
| 项目二 住宿安全问题的防范处理 ..... | 76 |
| 一、盗窃 .....            | 77 |
| 二、区域火灾 .....          | 82 |
| 三、突发安全事件 .....        | 85 |
| 四、其他住宿安全事项 .....      | 88 |
| 项目三 住宿安全管理 .....      | 90 |
| 一、抓好组织与制度建设 .....     | 91 |
| 二、规划安全责任区 .....       | 93 |
| 三、楼层走道的控制与管理 .....    | 94 |
| 四、执行楼层安全检查 .....      | 94 |
| 五、确保住宿卫生安全 .....      | 94 |
| 六、重视员工安全管理 .....      | 97 |
| 七、强化客人安全意识 .....      | 97 |
| 八、建立安全应急预案 .....      | 98 |

## 模块四 饭店餐食安全

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 项目一 食品卫生安全 .....     | 101 |
| 一、食品卫生基础知识 .....     | 101 |
| 二、烹饪原料的卫生安全 .....    | 103 |
| 三、烹饪初加工流程的卫生安全 ..... | 109 |
| 四、烹饪工艺的卫生安全 .....    | 114 |
| 五、食品卫生管理方法 .....     | 118 |
| 项目二 餐厅服务卫生安全 .....   | 120 |
| 一、影响食品卫生的疾病 .....    | 121 |
| 二、服务员个人卫生要求 .....    | 122 |
| 三、餐厅服务卫生要求 .....     | 123 |
| 四、餐厅服务卫生管理 .....     | 127 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 项目三 餐厅运营安全 ..... | 127 |
| 一、防火安全 .....     | 128 |
| 二、防盗安全 .....     | 128 |
| 三、突发事件处理 .....   | 135 |
| 四、餐厅意外事件 .....   | 138 |

## 模块五 饭店消防安全

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 项目一 饭店消防安全基础 .....     | 141 |
| 一、饭店消防组织与职责 .....      | 141 |
| 二、饭店消防设计 .....         | 144 |
| 三、饭店消防设施 .....         | 146 |
| 四、消防控制中心 .....         | 146 |
| 五、常用的消防灭火知识 .....      | 148 |
| 项目二 饭店火灾发生时的行动方案 ..... | 151 |
| 一、饭店火灾的特点 .....        | 151 |
| 二、饭店火灾事故的主要原因 .....    | 152 |
| 三、各部门应对火灾的行动 .....     | 153 |
| 四、火灾疏散 .....           | 157 |
| 五、逃生科学知识 .....         | 158 |
| 六、逃生方法与要领 .....        | 159 |
| 项目三 事故现场救护 .....       | 161 |
| 一、现场救护的目的 .....        | 161 |
| 二、现场救护的基本步骤 .....      | 161 |
| 三、常见的现场救护技术 .....      | 162 |
| 四、现场急救的基本要求 .....      | 172 |

## 模块六 康乐安全管理

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 项目一 康乐安全概述 .....    | 173 |
| 一、康乐项目的类型 .....     | 173 |
| 二、康乐项目事故种类 .....    | 174 |
| 三、康乐项目服务要点 .....    | 177 |
| 项目二 康乐安全管理 .....    | 181 |
| 一、常见康乐安全事故类型 .....  | 181 |
| 二、康乐安全事故的主要原因 ..... | 182 |
| 三、康乐安全管理措施 .....    | 187 |

## 模块七 饭店员工安全

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 项目一 职业安全的法律保障 .....    | 195 |
| 一、职业安全的内涵 .....        | 195 |
| 二、职业安全相关法律 .....       | 195 |
| 三、劳动者职业权利与义务 .....     | 196 |
| 四、劳动保护的相关法规 .....      | 199 |
| 五、职业安全的法律纠纷 .....      | 201 |
| 项目二 员工职业健康 .....       | 206 |
| 一、职业健康概述 .....         | 206 |
| 二、职业病概述 .....          | 207 |
| 三、饭店常见职业病 .....        | 208 |
| 四、员工健康管理 .....         | 212 |
| 项目三 员工职业安全 .....       | 214 |
| 一、职业安全概述 .....         | 214 |
| 二、职业危害的原因 .....        | 214 |
| 三、饭店职业危害及预防 .....      | 216 |
| 项目四 饭店员工职业安全操作须知 ..... | 226 |
| 一、员工安全行为的总体要求 .....    | 227 |
| 二、各岗位员工安全操作须知 .....    | 227 |
| 三、饭店员工职业危害处置 .....     | 236 |
| 参考文献 .....             | 238 |

## 项目一 饭店安全的内涵

没有安全,就没有旅游。饭店业作为旅游业的三大支柱产业之一,为客人提供吃、住、行、游、购、娱一条龙服务。饭店安全无论是对于客人、员工、饭店还是旅游业,都是非常重要的。

饭店业务的综合性、接待对象的涉外性、商业性和公共性的特征,使得饭店成为一个高风险的企业,饭店安全问题越来越成为饭店经营过程中的一个根本问题。

### 一、安全的内涵

#### (一)安全

“安全”在希腊文中的意思是“完整”;在梵语中的意思是“没有受伤”或“完整”;在拉丁文中有“卫生(salvus)”之意。

“安全”在《汉语大词典》中具有两层意思:一是平安,无危险,没有事故;二是保全,保护。

《安全科学技术词典》指出,安全就是没有危险,不受威胁,不出事故,即消除能导致人员伤亡,发生疾病或死亡,造成设备或财产破坏、损失,以及危害环境的条件。

综上所述,安全是指不受威胁,没有危险,不出事故,不存在危险、危害的隐患,是指免除了不可接受的损害风险的状态。

安全需求是人类最基本的需求,也是人类生存和发展的基础。现代人的安全需求是一种“大安全”的需求,人们渴望时时安全、处处安全,既要求真实空间的安全,也需要虚拟空间的安全。但世界上没有绝对的安全,安全是相对的,危险是安全的附属物。安全只是人类理性状态下的可控风险,或者说是人类理性能把握的风险。当危险降低到某种程度时,人们就认为是安全的。

没有任何危险,不受任何伤害,也没有尊严上的威胁,能身心健康地从事各种活动,已成为人们追求的生存目标。

#### (二)安全的相关概念

##### 1. 事故

事故是指造成主观上不希望出现的结果或意外发生的事件。按照其发生的后果,可分为死亡、疾病、伤害、财产损失或其他损失等类型。

##### 2. 风险

风险是指特定危害性事件发生的可能性与后果的结合。风险一般可认为是潜在的伤

害,可能致伤、致命或是设备与财产等受到损害。风险具有两重属性,即可能性和严重性,如果其中一个不存在,则认为这种风险不存在。

## 二、饭店安全的含义

### (一) 饭店安全的概念

饭店安全指在饭店所辖范围内的所有人、财、物的安全及所产生的没有危险、不受任何威胁的生理的、心理的安全环境。

饭店安全既涉及饭店硬件的设施、设备,也涵盖饭店安全组织、安全网络、安全管理计划、安全制度、安全管理措施以及饭店对紧急事件、突发事件的控制与管理。

### (二) 饭店安全的内涵

饭店安全内涵丰富,内容复杂,涉及面广,具有明显的突发性,具体内容涵盖以下几个方面:

(1) 饭店客人、饭店员工的人身及其财物以及饭店财产和财物,在饭店范围内不受侵害,饭店的生产秩序、生活秩序、公共场所等内部秩序处于良好状态;

(2) 饭店内不存在对饭店客人、员工的人身和财物以及饭店财产造成侵害或损失的各种潜在因素,使客人获得心理上的安全感;

(3) 饭店内外的不良环境、饭店内设施设备的缺陷、客人使用设施设备时的方法不当或疏忽大意,饭店都需承担一定的安全责任;

(4) 饭店安全还包括名誉安全、饮食安全、隐私安全、健康安全和其他需要得到保护的安全问题。

### (三) 饭店安全维护的对象

(1) 宾客;

(2) 餐饮顾客;

(3) 饭店全体从业人员。

饭店安全维护对象的主要法律依据如下:

第一,饭店与客人是契约关系。宾客租借客房,在办理入住手续后,饭店与客人之间的住宿合同即宣告成立。因此,维护宾客安全是一种契约行为,也是饭店应该履行的责任和义务。

如果宾客在饭店受到生命的危害与身体的损害,不论是由于不良环境的影响、硬件设施的缺陷或使用时的疏忽所造成的,饭店均有不可推卸的责任。饭店在经营过程中,应通过有效的管理、积极的维护和改善措施,保证其经营秩序、管理秩序、公共场所环境等处于良好的运行状态,防患于未然。

饭店在不妨碍客人使用客房,且充分维护客人个人隐私的情况下,如确有不能完全照顾到的情况,饭店应通过各种文字说明或提示,尽到“告知”的责任和义务。

第二,饭店有责任维护顾客的餐饮消费安全。顾客来饭店的餐饮场所消费,就是客人向饭店发出了就餐或进行其他消费的要约,当饭店接受了这一要约后,饭店和客人之间的合同关系便宣告成立了。饭店理应提供一个安全的消费环境,配备充分的安全措施,使其

生命、身体和财物免受危害和损失,并尽到“告知”的义务。

第三,饭店与从业人员是劳动合同关系。饭店从业人员与饭店签订劳动合同后,其安全就受到法律的保障。员工若在工作中发生意外,作为雇主方的饭店负有一定的法律责任。

第四,除自然灾害等不可抗力的因素外,饭店应通过有效管理和防范措施,保障宾客、员工和饭店财物不受意外损失,或使损失降低到最低程度。

第五,饭店安全还包括保障客人的心理安全、名誉安全、饮食安全及其他可能出现的安全问题。

### 三、饭店安全的任务目标

饭店安全问题来源广泛、类型复杂,涉及饭店经营和管理的方方面面。一家成功经营的饭店,总是以保障安全为前提的。任何安全问题的发生,都会影响饭店形象,减弱顾客忠诚度,损害饭店可持续发展的基础。

#### (一)饭店安全的主要任务

从狭义上看,饭店安全主要涉及客房安全、餐饮安全、娱乐安全、会议安全、保安安全以及其他安全等诸多方面。健全的饭店安全系统是做好饭店安全管理工作的**重要保障**。

具体来说,饭店安全的主要任务包括以下三个方面。

##### 1. 保障饭店宾客安全

##### (1) 宾客人身安全

人身安全是住店宾客最关心和最关注的安全问题。饭店应确保服务设施、服务行为和工作秩序保持良好的状态,确保食品卫生安全,并竭力为宾客营造一个温馨、健康、安全的消费环境,避免盗窃、暴力犯罪等第三方行为所导致的人身伤害。此外,饭店还应建立突发事件的应急预案,尽可能地降低或减少内部事故和外部各种风险因素(社会治安、台风或地址灾害等)可能对宾客造成的人身威胁。

##### (2) 宾客财物安全

财物安全指顾客的财物等有形物质的安全,如宾客行李、贵重物品等。

饭店有义务保证宾客的财物安全。饭店一般采取安全警示、设置房间保险柜、提供免费寄存服务、提升员工的服务素质和职业道德素养等服务方式和手段,来维护宾客的财物安全。

##### (3) 宾客心理和隐私安全

宾客的心理安全是指客人入住饭店后对饭店环境、设施和服务的信任感,没有不必要的担心和忧虑。比如,设施设备安装不合理或不牢固,电气设备有漏电现象,住客楼层有闲杂人员等。从保障客人合法权益的角度来说,只要客人入住饭店,饭店就有责任保障客人的心理安全。

宾客的隐私安全是指客人个人生活习惯、爱好、嗜好,甚至一些不良行为和生理缺陷



图 1-1 饭店安全系统结构图



的安全保障问题。饭店服务人员有责任尊重客人的隐私,保守客人的私密信息,使住店客人能够放心地消费和生活。

## 2. 保障饭店员工安全

### (1) 员工人身安全

饭店工作是一项需要投入大量体力、精力,工作时间持续性强,服务要求必须规范和细致化的特殊工作,这需要饭店员工拥有良好的身体素质。饭店管理者应重视和关爱员工的身体健康,实施人性化管理。避免因职业安全隐患、不良工作和操作环境、不科学的排班以及经常加班等因素导致员工的作息時間混乱。

### (2) 员工精神和心理安全

饭店员工工作强度大,很多工作都是单一且重复度高的,此外,还需长期持续付出情感,饭店的工作性质也导致员工的交际范围狭窄。这些因素的长期作用,可能导致员工精神紧张和心理压力过大,极易导致员工个性封闭、自卑,从而引起人际冲突等现象。

饭店的管理者应该加强对员工的心理关怀,指导员工学习排解压力和负面情绪的方法,培养员工积极乐观的情绪;引导员工建立适合自己的工作目标和期望,减轻由于过重的工作压力所产生的职业倦怠,学会及时解压和自我心理调节。饭店高层管理者也应定期与员工沟通,及时帮助员工解决工作和生活中的实际问题,舒缓员工的心理压力。饭店人力资源部也可以定期开展员工心理健康调查,设立“员工宣泄室”,让员工的负面情绪和压力能够及时得到排解。

## 3. 保障饭店自身安全

### (1) 饭店财物安全

饭店内的设施和物品一般性能好、价格高,具有较好的生活使用价值,容易成为不法分子偷窃的对象。此外,在经营过程中,饭店也常常存在由于人为疏忽可能造成的跑账、欺诈和设施损毁等情况威胁。

### (2) 饭店环境安全

饭店的环境安全主要涉及内部环境和所处的外部治安环境两个部分。饭店井然的安管理秩序、科学的设施设备维护、严谨规范的操作流程和安定祥和的社区环境,都有利于打造出饭店良好的安全形象,增强宾客对饭店的满意度和忠诚度,为饭店的经营创造良好的条件。

### (3) 饭店运行安全

饭店在运行过程中一旦出现安全事故和各类经营问题,都可能损害饭店的形象,破坏饭店的美誉度。严重的还可能发展成为安全事件,造成饭店的经营危机。因此,饭店管理者必须重视和加强日常运行安全管理,杜绝各类事故和问题的发生。

## (二) 饭店安全工作的目标

- 所有人的生命免受危害;
- 所有人的身体不受损害;
- 宾客及饭店的财物不遭受任何意外的损失。

总之,饭店应营造一种没有危险、也没有可能发生危险的良好状态,使宾客和员工获

得身体和财物的安全及心理上的安全感。

#### 四、饭店安全的主要特点

饭店是否安全,不仅直接关系到饭店的正常经营秩序、饭店的声誉、饭店的经济效益,还关系到国家的声誉。随着社会的发展,饭店业所面临的各种安全问题较以前更为突出。饭店业想要做好安全工作,就必须了解新时期饭店安全工作的特点。

##### (一) 突发性

饭店内发生的各类事故、事件往往具有突发性和紧迫性。饭店表面宁静、和谐、温馨的氛围下,可能存在着无法预料的不安全因素和安全事故隐患。这些不安全因素和事故隐患往往具有一定的潜伏期,很多事件的发生并没有明显的征兆,也不以人的意志为转移,如火灾、抢劫、凶杀、爆炸等。因此,饭店必须提前做好应对各类事件的防范措施和突发事件的应急预案。只有这样,才能做到临危不乱,掌握控制局面的主动权,以求将损失降到最低。

##### (二) 复杂性

饭店是一个多功能的综合性的公共服务场所。

第一,饭店每天聚集着大量人员,有客人、职工,还有其他各类外来人员,难免发生一些意想不到的事故。且客源结构复杂,流动量大,也往往成为犯罪分子作案和隐藏的地方。

第二,饭店是劳动密集型企业,员工数量多,流动率大,员工素质参差不齐且稳定性较差,也容易引发安全事故。

第三,安全管理涉及的内容复杂。饭店既要防火防盗,保证客人的生命和财产安全,也要保证客人的娱乐和饮食安全,还要应付突发性的暴力事件、公共安全与危机事项。

第四,饭店的装潢维修工程频繁,设施设备维护保养要求高,电源、火源、气源较为集中,安全隐患多,事故偶发几率高,必须时刻保持高度警惕。

##### (三) 广泛性

饭店安全内容庞杂、涉及面广。首先,饭店安全的内容涵盖了饭店的方方面面,既包括饭店员工的人身安全、财产安全和操作安全,也包括客人的生命、财产和隐私等心理安全,还包括饭店服务用品安全、设施设备运行安全、食品安全等众多方面。其次,饭店安全工作涉及每个部门、各个岗位和每位员工。

##### (四) 依法性

随着我国法制的健全,公民法律意识的提高,饭店在安全管理中也要依法行事。饭店安全工作既要维护客人的合法权益,又要对一些触犯法律法规的人员进行适当处理。饭店安保部在处理具体问题时,要根据事件的不同对象和不同性质,采用不同的法规和政策。

饭店安全工作既涉及我国的《刑法》《民法》《合同法》《消费者权益保护法》《行政法》《食品卫生法》《外国人在华死亡后的处理程序》等诸多法律法规所保护的内容,还涉及《维

也纳领事公约》和有关双边领事条约的规定以及国际惯例等方面的内容。所以,饭店在处理各种安全问题时,既要懂得维护客人的合法权益,依法处理各种涉法问题,又要注意内外有别,按照国际惯例办事。因此,这也要求饭店管理者应具备较高的法律和政策水平。

### (五) 规律性

任何事件的发生、发展都有其内在的规律性。饭店安全也同样存在着明显的规律性特征。华侨大学的郑向敏博士对此问题进行了专项研究。他认为,饭店安全的规律性主要体现在时间规律、空间规律和活动规律三个方面。

#### 1. 时间规律

饭店安全问题与饭店的淡旺季存在一定的联系,具有明显的时间规律性。主要体现在季节规律性与昼夜规律性。

##### (1) 季节规律性

饭店安全具有明显的季节性特征,安全问题多发生于旅游旺季或饭店经营旺季。在旅游旺季,饭店的入住率高,伴随着顾客的大量涌入,不法分子也乘虚而入。此时,饭店每位服务人员的工作量增大,服务的难度加大,造成服务的失误率上升。因此,客流的高峰期往往也是饭店安全问题的频发期。

此外,受到地域文化及民俗文化的影响,在很多地区,婚宴、喜宴等需求也呈现出明显的季节性特征,其高峰时期也是饭店安全问题的频发期。

##### (2) 昼夜规律性

饭店的实际运行规律显示,晚间是饭店安全问题的高发时段。特别是晚上(19:00~23:00)和深夜(23:00~3:00)的这段时间,是住店宾客消费活动的集中、活跃时期,往往也是饭店安全问题的多发时段。

#### 2. 空间规律

饭店安全问题的发生与饭店内不同人群的活动区域关系密切,具有一定的空间规律性。一般来说,饭店的意外事故多发于宾客活动频繁的客房和餐饮区域;饭店员工的安全问题多发于厨房、餐厅和公共区域等;工程维修和管理人员的安全问题常常发生在锅炉房、大型设备机房和维修操作间等。

饭店管理者深入研究和掌握饭店安全的规律性,能有效地控制饭店安全事故的发生率。

#### 3. 活动规律

饭店安全问题的发生往往与住店宾客的活动规律以及消费项目紧密关联。如,饭店的火灾多发生在客房,偷盗等安全事件则多发于宾客就餐过程中或在饭店的公共区域内。

### (六) 全员性

饭店安全内容庞杂,具体工作内容涉及饭店内的每个部门、每个工作岗位和每位员工,仅仅依靠安保部的专职人员和饭店管理人员是无法完成的,具有明显的全员性特征。因此,饭店安全工作必须贯彻全员路线,通过经常性的宣传教育和培训活动,形成“安全工作,人人有责”的共识。在具体工作中,饭店应落实每位成员的安全责任,充分调动全体员

工的工作主动性和积极性,大家共同努力,齐心协力,饭店安全才能有保障。只有人人重视安全,饭店的各项安全工作才能真正落到实处。

### (七)持久性

只要饭店经营一日,可能危及饭店安全的因素就客观存在着。这也就决定了饭店的安全工作是一项客观的、长期存在的持续性的工作。饭店安全工作必须与饭店的经营管理工作并重,为饭店的正常运营保驾护航。

## 五、饭店安全的成因及主要威胁

### (一)饭店安全问题的成因

饭店的运营时间是全年全天候的,且接受服务的对象是公众,这就大大增加了其遭受损失的风险,其中有些风险是时时存在和不可避免的。主要原因如下:

#### 1. 公众集聚特征使得饭店容易诱发安全问题

首先,饭店内聚集了大量财产、物资和资金,特别是一些高档豪华饭店,作为一个高消费的场所,极易成为盗窃分子的目标;

其次,为了旅途生活和工作便利的需要,客人离家时往往也携带了一定数量的物品和资金。宾客在住店期间,自我防范意识较弱,对环境也不熟悉,这都会成为诱惑不法分子犯罪的动机;

再次,由于饭店装修档次高、人员密集,在饭店发生爆炸案造成的损失巨大、影响恶劣。恐怖势力为制造国际影响力,往往选择饭店作为行动目标来实施爆炸等恐怖行为。据统计,境外的爆炸恐怖案件中有80%发生在饭店内。如,2003年8月5日发生在印度尼西亚首都雅加达万豪国际饭店的爆炸案,造成14人死亡;2005年11月9日,约旦首都安曼饭店接连遭到自杀式爆炸的袭击,造成至少6人死亡,300多人受伤。

#### 2. 服务活动潜藏着大量的安全隐患

饭店与宾客之间每天都发生着频繁复杂的互动与交流。在此过程中,饭店员工的自身专业素质参差不齐,员工的安全技能掌握程度也存在较大的差异性,这种局限和不足往往导致各种安全问题的发生。

此外,饭店宾客的个性、爱好、生活习惯和经验都是不同的,他们入住饭店后往往缺乏自我约束。当然,在任何时候,饭店都不可能对客人的活动进行限制,客人或其他人所拥有的自由权利无疑也增加了饭店的经营风险。

#### 3. 饭店每个部门都存在特有的安全隐忧

住宿行业本身的特点决定了饭店每个部门都有自己特有的安全问题。如,前厅部的钥匙管理不到位,往往导致顾客的财物被盗;客户资料保密工作不完善,导致顾客的私密信息被泄露;客房部房内安全监控的盲点问题往往导致酒店难以保障的人身安全和财物安全等问题;餐饮部易发生食物中毒、逃单、酗酒闹事、财物失窃等安全事件。此外,饭店职能部门的安全工作也有各自的责任分工,特别是工程部负责的设施安全、设施检修与安全控制,安保部的全方位的安全管理工作等,都有各自的重点项目和内容。因此,饭店的

每个部门都存在安全隐患,都有发生安全问题的可能,都应该进行针对性的谋划和安全管理方案设计。

#### 4. 顾客安全素质缺乏会导致安全问题

顾客的安全素质包括安全意识、安全技能和身体体能三个主要方面。出门在外的顾客虽然有警惕之心,但也有很多宾客缺乏旅行安全防护的经验。再者,旅途的疲惫和对外在环境的不熟悉,也会降低顾客的安全反应能力。老人和孩子这类弱势群体,也很容易由于判断能力缺乏和体能的不足导致伤害事件的发生。因此,饭店应针对不同宾客的特点,在安全防范上采用不同的服务方式,努力减少安全问题的发生。

#### 5. 极端自然灾害的发生频率不断增加

随着自然环境的恶化,各种极端气象灾害、地质灾害的发生频率越来越高,这无疑增加了环境中的危险因素,给旅游地的饭店带来更大、更多的安全隐患。

对于处在高山、丛林和湖泊等不同地域的饭店而言,还可能存在着特殊的环境安全隐患。如高海拔地区可能引发顾客的高原反应,丛林地区的饭店容易产生游客失踪等安全问题,湖泊地区的饭店容易发生游客涉水安全事故等。

#### 6. 员工安全技能的局限性会导致安全问题

员工是饭店服务活动的主体,员工的安全技能在很大程度上决定了饭店操作的安全性。但是,大多数饭店很少进行系统的安全训练,对于员工的安全意识教育、安全技能教育往往局限在消防安全上,而对于岗位操作应该具备的综合安全能力和安全素质,往往没有引起足够的重视。如很多饭店对于员工遭遇意外事件时的应急能力的训练、面对顾客投诉时的处理技巧等,都很少有专门的培训。因此,很多饭店员工碰到安全问题时显得手足无措,往往采用“救火式”的方法来解决问题,对安全问题无预防、无反馈,这当然无法满足顾客的安全需要。

饭店是一个动态的、24小时持续运转的服务企业,在日常运营过程中,饭店的每个部门、每个岗位、每位顾客和每次服务活动的各种安全问题也掺杂其间。可以说,每个地方都隐藏着安全问题发生的可能。只有全面认识饭店安全问题发生的可能性,才能正确地预防和处理饭店的安全问题。

### (二) 饭店安全的主要威胁

现代饭店作为商业性的公共场所,人流、物流复杂,难免成为犯罪案件的多发地以及犯罪分子的目标作案场所。饭店常见的安全事故主要表现为以偷盗为主的犯罪行为、火灾、食物中毒、爆炸、网络信息安全及其他突发事件等。

#### 1. 盗窃

盗窃是指在未得到他人许可的情况下,以自以为不会被他人及时发觉或维护的方式取得财物或其他物质的行为,是侵犯他人财产的犯罪。此类犯罪数量多、作案范围广,在主观方面表现为直接故意,且以非法占有为目的。

盗窃是饭店常见的安全问题。饭店存放大量的设备和物资,顾客外出一一般也携带一定数量的钱物,这极易诱发犯罪分子来饭店窃取住店宾客、员工或饭店财物。盗窃案件不