



安全管理案头丛书

星级酒店经理 安全管理案头手册

董洪春 主编 ©

XINGJIJIUDIAN JINGLI
ANQUAN GUANLI ANTOU SHOUCHE



化学工业出版社



安全管理案头丛书

娱乐与服务业经理日常管理案头手册

餐馆老板安全管理案头手册

游乐场经理安全管理案头手册

★ 星级酒店经理安全管理案头手册

中小学校校长安全管理案头手册



销售分类建议：安全管理

ISBN 978-7-122-06739-5



9 787122 067395 >

定价：49.00元



安全管理案头丛书

星级酒店经理 安全管理案头手册



化学工业出版社

· 北京 ·

本书从酒店管理人员的角度,分析酒店安全的基本内容,提出了酒店安全的四大支柱,即安全意识、安全制度、安全组织、安全措施。结合当前危机管理、突发事件处置等方面的最新进展以及相关法律法规的规定,从酒店安全管理组织、安全管理制度、安全设施技术、应急预案、酒店防火、酒店防盗、餐饮安全、员工安全教育培训等方面对酒店安全进行了全方位的阐述。

本书可供酒店安全管理人员、酒店从业人员阅读参考,也可作为酒店安全培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店经理安全管理案头手册/董洪春主编. —北京:
化学工业出版社, 2010.1

(安全管理案头丛书)

ISBN 978-7-122-06739-5

I. 星… II. 董… III. 饭店-企业管理: 安全管理-手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 176319 号

责任编辑: 郑叶琳

文字编辑: 张林爽

责任校对: 蒋 宇

装帧设计: 韩 飞

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 北京云浩印刷有限责任公司

720mm×1000mm 1/16 印张 17 字数 228 千字

2010 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 49.00 元

版权所有 违者必究

编写人员名单



主 编 董洪春

副主编 刘 彦 宫运华

参 编 宋 蕾 裴 岩 李伟清

孙 静 寇丽平 游志斌

前言



酒店宾馆是集餐饮、住宿、休闲、社交、娱乐、商用等功能于一体的综合服务性商业设施，也是由多座楼宇、通道、厅堂、庭院组成的建筑群。近年来，随着经济建设加速发展，城市化、工业化进程加快，都市流动人口剧增，酒店宾馆呈现经济型酒店和旅游度假酒店两极化发展的趋势。据统计，目前国内各类住宿设施 27 万家，星级酒店不到 2 万家，旅游度假酒店 1000 多家，其余都是中低档住宿设施。

作为一类特殊的公共场所，酒店人员流动性大，建筑功能复杂，潜在的风险类型多，高层建筑多，地下设施多，电气设备多，可燃材料多。在酒店的经营管理过程中，经常会面临各种突发事件的威胁，如台风、地震等自然灾害，火灾、爆炸等事故，食物中毒、传染病等公共卫生事件，盗窃、抢劫、黄、赌、毒等治安刑事案件以及各类涉外事件。对宾客而言，酒店产品不仅仅是客房的床位、餐厅的食物，也包括消费这些物质产品时所享受的愉悦和舒适的感受，但归根结底，使宾客产生愉悦感、舒适感和满足感的基石是安全。没有安全，所有的酒店产品都将失去意义。酒店安全不仅关系到酒店自身的发展，而且是宾客享受酒店其他服务的重要基础；不仅影响酒店的效益、顾客的满意度，还直接影响到酒店的经营，是酒店一切活动的基础与保障，是酒店生存与发展的源泉。从某种意义上讲，做好酒店的

安全管理工作是酒店经营管理的重中之重。

1985 年，哈尔滨一饭店发生火灾，造成 11 人死亡，拉开了我国酒店安全问题的大幕。进入 21 世纪，随着经济社会的发展，旅游业、商业的发展为酒店发展提供了巨大推动力。另一方面，人们对安全的需求也不断提升，生产安全问题、公共安全问题成为社会公众关注的重点。缺乏安全的酒店宾馆，不仅满足不了宾客的基本需求，而且会对安全造成威胁和损失。特别是随着社会经济的发展和全球风险社会的到来，国内外很多旅行社和客人都把安全系数列为选择酒店的主要因素之一。酒店的安全如果得不到保障，不仅直接关系到酒店的正常经营，影响到客人的满意程度、酒店的经济效益，甚至还关系到国家的声誉。

酒店安全从管理方面说属于酒店的安全生产，但涉及的是不特定多数人的公共安全。为应对当前酒店管理面临的各種风险因素，酒店管理人员必须在酒店经营管理中制定完善的安全管理制度，建立全面的安全管理组织体系，加强各种安全设备设施的投入和使用管理，以达到保障安全的目的。在经营管理中，积极主动地研究酒店潜在风险发生的原因、风险因素、特点及其发生的规律，有针对性地防范危险的发生。

酒店安全的保障目标包括酒店的顾客安全、员工安全、设备设施安全、场所安全、财产安全等。酒店安全的管理对象涉及消防、治安、安全生产、突发事件处置等方面。酒店安全管理者必须首先在安全观念上真正树立“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，坚持“以人为本”的基本观念，充分认识酒店安全的重要性，从组织体系、管理制度、设备设施、人员培训等方面不断完善酒店安全管理。

酒店安全不仅要依靠酒店管理人员和安全保卫人员的重视和努力，更离不开酒店每一个从业人员和顾客的安全意识、安全素质、安

全技能。通过建立系统的安全教育体制，保证酒店的每一个从业人员树立危机意识，建立预警机制，提高应对各类突发事件的能力。竭诚服务，保障安全，把顾客放在第一位，细心周到地为顾客服务，保障客人与员工人身财产的安全，维护酒店的信誉。

在本书的编写过程中，参考了安全管理、酒店管理等专业的相关理论研究和实践成果，书中的案例是从编者在多年的研究和实践过程中通过各地酒店和各类媒体积累的大量案例中精心选出的，在此对所有为酒店安全管理工作做出贡献的专家、学者和所有酒店从业人员表示感谢。在本书的成书过程中，得到了化学工业出版社的支持和帮助，在此一并致谢！书中不足之处敬请读者批评斧正。

编 者
2009 年 11 月

目 录



第一章 酒店安全的基本内容

1

- 一、酒店的定义/1
- 二、酒店的分类/2
- 三、什么是安全/5
- 四、酒店安全的基本属性/6
- 五、酒店安全的基本方针/7
- 六、酒店安全监督管理部门/8
- 七、酒店安全的主要威胁/10
- 八、酒店安全的基本条件/22
- 九、酒店安全的四大支柱/23

第二章 酒店安全管理组织

29

- 一、酒店安全管理组织的基本构成/29
- 二、酒店总经理安全职责/29
- 三、安全主管的职责/38
- 四、安全保卫部的职责/39
- 五、安全保卫部的工作内容/41
- 六、安全保卫部经理的岗位职责/41
- 七、保安主管的职责/43
- 八、消防主管的职责/43
- 九、内保主管的职责/44

- 十、消防、治安监控领班的岗位职责/44
- 十一、消防监控中心的主要任务/45
- 十二、消防监控中心经理岗位职责/46
- 十三、消防监控中心领班岗位职责/47
- 十四、消防监控中心工作人员岗位职责/48
- 十五、治安警卫班领班职责/49
- 十六、巡逻队领班工作职责/49
- 十七、保安领班工作职责/50
- 十八、内保领班工作职责/51
- 十九、流动岗巡逻员岗位职责/51
- 二十、全体保安员的工作职责/51
- 二十一、大门保安员岗位职责/52
- 二十二、大堂保安员职责/53
- 二十三、娱乐场所保安职责/53
- 二十四、停车场保安员职责/54
- 二十五、巡逻保安员职责/54
- 二十六、各部门安全管理的基本要求/55
- 二十七、志愿消防队/55
- 二十八、志愿消防员的工作职责/56
- 二十九、酒店安全保卫部工作协调/57

第三章 酒店安全管理制度

60

- 一、安全责任制/60
- 二、安全例会制度/63
- 三、员工防火制度/63
- 四、安全检查制度/64
- 五、事故隐患排查制度/65
- 六、安全巡查制度/66
- 七、前台安全制度/66

- 八、住宿登记管理制度/68
- 九、客房治安、消防管理制度/68
- 十、客房部安全管理制度/69
- 十一、长包房安全管理制度/70
- 十二、酒店钥匙安全管理制度/71
- 十三、行李房安全管理制度/72
- 十四、贵重物品保险箱安全管理制度/73
- 十五、厨房安全管理制度/73
- 十六、餐厅治安管理制度/74
- 十七、公共娱乐场所治安管理制度/74
- 十八、商场治安管理制度/75
- 十九、财务部办公室安全管理制度/75
- 二十、物料仓库安全管理制度/76
- 二十一、要害部位安全管理制度/76
- 二十二、酒店锅炉房防火安全制度/77
- 二十三、施工安全管理制度/78
- 二十四、突发事件处理制度/80
- 二十五、酒店员工治安管理制度/80

第四章 酒店安全设施及技术

82

- 一、酒店安全之人防、物防和技防/82
- 二、电视监控系统/82
- 三、监控中心/84
- 四、网络分控/84
- 五、传输部分/84
- 六、摄像部分/85
- 七、进出口监控/85
- 八、重要场所监控/85
- 九、电梯监控/86

- 十、酒店周界监控/86
- 十一、楼层监控/86
- 十二、安全报警系统/86
- 十三、火灾自动报警系统/87
- 十四、火灾探测器工作原理及类型/88
- 十五、火灾探测器的选择/88
- 十六、火灾报警控制器/89
- 十七、火灾自动报警系统的使用/90
- 十八、火灾自动报警系统的定期检查/91
- 十九、火灾自动报警系统的故障检查/92
- 二十、火灾自动报警系统的报警处理/92
- 二十一、自动喷水灭火系统/94
- 二十二、自动喷水灭火系统的维护管理/94
- 二十三、气体灭火系统/96
- 二十四、室内消火栓系统/96
- 二十五、消火栓系统的维护保养/96
- 二十六、应急广播系统/97
- 二十七、应急照明疏散指示系统/97
- 二十八、防、排烟系统/98
- 二十九、灭火器/98
- 三十、酒店钥匙系统/102
- 三十一、电子门锁系统/103

第五章 酒店安全应急预案

104

- 一、制订应急预案的原则 /104
- 二、应急预案的基本要求/106
- 三、应急预案的内容/108
- 四、应急预案的演练/112
- 五、预案的制订/114

- 六、酒店应急预案的种类/115
- 七、台风应急预案/115
- 八、火灾应急预案/122
- 九、停电应急预案/130
- 十、电梯应急预案/132
- 十一、集体食物中毒应急预案/134
- 十二、抢劫、绑架、凶杀、枪杀等恶性案件的应急预案/136
- 十三、打架斗殴、流氓滋扰应急预案/138
- 十四、精神病、上访、出丑闹事人员的防范应急预案/140
- 十五、意外死亡应急预案/141
- 十六、爆炸及可疑爆炸物品应急预案/142
- 十七、爆炸恐吓应急预案/144
- 十八、盗窃案件应急预案/145

第六章 酒店防火

148

- 一、善用之则为福，不能用之则为祸/148
- 二、“消”、“防”、“消防”/148
- 三、什么是火灾/149
- 四、按照火灾的损失对火灾的分类/149
- 五、按照火灾发生的原因对火灾进行分类/150
- 六、火灾的危害：不可逆转/150
- 七、“贼偷三次不穷，火烧一把精光”/151
- 八、生命，在烈火中煎熬/151
- 九、破坏生态平衡/152
- 十、引发其他社会问题/152
- 十一、火灾的春夏秋冬/154
- 十二、火灾的昼与夜/154
- 十三、酒店防火的基本思路/154
- 十四、火灾的限制/155

- 十五、灭火对策/155
- 十六、火灾中的疏散对策/155
- 十七、燃烧的本质/156
- 十八、燃烧的要素/156
- 十九、燃烧的条件/157
- 二十、燃烧的种类/158
- 二十一、燃烧产物/161
- 二十二、燃烧产物的毒性/161
- 二十三、燃烧产物对火灾蔓延的影响/163
- 二十四、燃烧产物对灭火和疏散的影响/163
- 二十五、燃烧产物会造成人的心理恐慌/163
- 二十六、灭火的基本原理/164
- 二十七、室内火灾的发展过程/165
- 二十八、建筑内火灾的蔓延/167
- 二十九、建筑物外火灾蔓延途径/168
- 三十、酒店火灾发生的主要原因/169
- 三十一、酒店火灾伤亡惨重的原因/172
- 三十二、酒店防火措施/177
- 三十三、仓库防火措施/178
- 三十四、厨房的火灾危险性/178
- 三十五、厨房防火/180
- 三十六、客房防火措施/182
- 三十七、机房防火措施/182
- 三十八、防火检查/183
- 三十九、酒店防火“三级”检查/183
- 四十、防火巡查/185
- 四十一、酒店安全疏散设施/186
- 四十二、人员安全疏散/188
- 四十三、各部门在安全疏散中的职责/188

- 四十四、客房的疏散和检查/189
- 四十五、火灾逃生/192
- 四十六、火灾时物资的疏散与保护/196
- 四十七、消防档案/197

第七章 酒店防盗

199

- 一、盗窃：酒店面临的主要犯罪行为/199
- 二、盗窃罪的客体要件 /199
- 三、盗窃罪的客观要件/200
- 四、盗窃罪的主体要件/201
- 五、盗窃罪的主观要件/201
- 六、盗窃罪的处罚/202
- 七、酒店盗窃的时间规律/203
- 八、酒店盗窃的季节规律/204
- 九、酒店外来人员盗窃案件/204
- 十、外来人员盗窃的防范/206
- 十一、酒店员工盗窃/207
- 十二、酒店员工盗窃的防范措施/207
- 十三、酒店客人盗窃/208
- 十四、客人盗窃的防范措施/209
- 十五、酒店大门出入控制/209
- 十六、电梯入口控制/210
- 十七、楼层走道安全控制/210
- 十八、客房防盗/211
- 十九、智能门锁/212
- 二十、客人财物保管/214
- 二十一、保险箱的选购/214
- 二十二、员工财产防盗/215
- 二十三、客人丢失财物的处理/215

第八章 酒店餐饮安全

- 一、餐饮场所的主要风险/219
- 二、厨房安全/219
- 三、食品安全管理/220
- 四、重大传染病/221
- 五、食物中毒/222
- 六、食品添加剂违规/227
- 七、自制饮料与“三精水”/228
- 八、漂亮餐具暗藏毒/229
- 九、食物中毒的处理/232
- 十、餐饮场所安全用电/232
- 十一、餐饮场所安全用火/233
- 十二、厨房火灾的处置/234
- 十三、餐饮场所防爆/235
- 十四、意外伤害之烫伤/235
- 十五、意外伤害之摔伤/236
- 十六、意外伤害之赴宴噎死/237
- 十七、餐厅其他意外/238
- 十八、餐厅安全的十大原则/238

第九章 酒店员工的安全教育培训

- 一、安全教育：酒店安全的基石/240
- 二、安全教育培训的法律依据/240
- 三、安全教育培训制度/241
- 四、员工安全意识的强化/241
- 五、普及酒店安全知识/242
- 六、消除不安全行为/242
- 七、酒店安全文化的普及/243

- 八、酒店安全教育培训的层次 /243
- 九、新员工的安全培训/244
- 十、在职教育与脱产教育/245
- 十一、酒店安全教育培训的方法/246
- 十二、安全教育方法之讲演法/246
- 十三、安全教育方法之讨论法/246
- 十四、安全教育方法之头脑风暴法/246
- 十五、安全教育方法之 KJ 法/247
- 十六、安全教育方法之角色扮演法/247
- 十七、安全教育方法之视听方法/247
- 十八、安全教育方法之安全运动/248
- 十九、安全教育的印象效应/248
- 二十、安全教育的威信效应/248
- 二十一、安全教育的信念效应/248
- 二十二、安全教育的定场效应/249
- 二十三、安全法制教育/249
- 二十四、安全知识教育/249
- 二十五、安全技能教育/249
- 二十六、安全态度教育/251
- 二十七、酒店安全管理人员的培训内容/251
- 二十八、酒店全体员工的安全教育培训/253