

东方酒店管理公司酒店管理模式

Security

保安管理规程

Security

2
08



东方酒店管理有限公司
ORIENT HOTEL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

东方酒店管理公司酒店管理模式

保安管理规程

经济科学出版社

二〇〇〇年七月·北京

图书在版编目(CIP)数据

保安管理规程/张润钢主编. —北京:经济科学出版社,2000.8
(东方酒店管理公司酒店管理模式)

ISBN 7-5058-2256-x

I.保... II.张... III.饭店-保卫工作-规程
IV.D631.3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 37831 号

《东方酒店管理公司酒店管理模式》编委会

主 编：张润钢

副主编：唐苏明 刘尔夫

编 委（按姓氏笔划排列）：

方伟群 刘尔夫 张润钢 陈 卫

郑凯平 唐苏明 徐 建

本册编写人员：

李大平 唐苏明 刘尔夫 刘 征

乔遵先

统 稿：刘尔夫 唐苏明

前 言

东方酒店管理有限公司依靠投资方雄厚的资金实力，诞生于中国酒店业蓬勃发展之时。在其麾下，聚集了一批具有丰富理论知识与实践经验的管理人才和服务人才，经营管理着一批国内高星级酒店与高档物业。

为了强化内部管理，提高所辖酒店管理水平与技术含量，建立自我约束、自我激励、自我发展、自我调节的管理机制，东方酒店管理有限公司建立了一套适合自身经营发展的酒店管理模式，即《东方酒店管理公司酒店管理模式》（以下简称《东方模式》）。

《东方模式》从企业实际情况出发，依据酒店行业标准、国际通行惯例和现代企业管理制度编写而成。该书本着“源于实践、高于实践，博采众长，自成一统”的指导思想，突出体现了三个基本原则：

科学性原则：《东方模式》以客人住店需求和活动规律为主线，以酒店接待服务和业务活动为对象，用标准化原理和方法将酒店经营管理活动过程中反复出现的常规性的事物做出统一的界定，促进酒店建立起高效、有序的运营秩序。

系统性原则：《东方模式》视酒店管理机制为一个系统，涵盖酒店经营管理各个要素；坚持统一指挥、垂直领导、逐级负责、层次管理的管理体制，强化各环节之间的衔接与配合，注意

酒店各岗位之间的分工与协作；突出酒店网络化的系统管理，从而使酒店运营达到整体优化，实现酒店的经营目标。

可操作性原则：《东方模式》从酒店市场对应性决策的目标出发，有定性的目标要求和定量的考评体系，明确了各岗位的职责、工作程序、质量标准，规定了统一的业务流程、检查细则和管理制度，使酒店管理做到程序化、标准化、规范化。

编写《东方酒店管理公司酒店管理模式》是东方酒店管理有限公司及其所辖各酒店企业文化建设的内容之一，是公司经营管理的目标与方向。从这个角度而言，它既是优质服务、科学管理等公司制度文化的体现，又是经营哲学、服务理念、道德规范等公司精神文化的提炼。全书包括：市场营销管理规程、客务管理规程、保安管理规程、餐饮管理规程、康乐管理规程、总经理办公室管理规程、人力资源管理规程、工程管理规程、财务管理规程、计算机系统管理规程、公司管理规程共 11 个分册。

在此，向参与本书编写的工作人员及给予我们支持的公司各级管理人员、《旅游学刊》副主编刘德谦先生表示衷心的感谢。愿将此书敬献社会各界同仁，并希望能有所裨益。

《东方模式》一书，是东方酒店管理公司企业文化建设的重要内容，也是公司经营管理的重要基础。本书的编写，得到了公司领导和各部门的大力支持。在此，向参与本书编写的工作人员及给予我们支持的公司各级管理人员、《旅游学刊》副主编刘德谦先生表示衷心的感谢。愿将此书敬献社会各界同仁，并希望能有所裨益。

九、消防员	(22)
十、监控中心值机员	(23)
第三章 业务流程	(24)
一、保安员上岗	(24)
二、迎送宾客	(25)
三、保安巡逻工作	(25)
四、治安紧急情况的处理	(26)
五、非本店人员的治安案件的处理	(26)
六、紧急停电的处理	(27)
七、大堂经理火灾报警	(27)
八、消防中心火警、火灾的处理	(28)
第四章 服务程序	(29)
一、保安	(29)
(一)保安员上岗	(29)
(二)迎接宾客	(29)
(三)为客人提供租乘出租车服务	(30)
(四)巡逻	(30)
(五)火警处理	(30)
(六)押送提取款项	(31)
二、内保	(31)
(一)员工卡片档案管理	(31)
(二)接客人报案	(32)
(三)电传文件管理	(32)
(四)保安部文件管理	(32)
(五)配合公安、国家安全机关来店工作	(33)
三、消防	(33)
(一)酒店消防应急程序	(33)

(二)值班经理消防应急程序	(35)
(三)大堂经理消防应急程序	(36)
(四)餐饮部厨房消防应急程序	(36)
(五)工程部消防应急程序	(36)
(六)客务部消防应急程序	(37)
(七)医务室消防应急程序	(38)
(八)电话总机消防应急程序	(38)
第五章 酒店安全工作预案	(40)
一、防风、防汛应急预案	(40)
(一)接 1、2 号风球信号和防汛通知	(40)
(二)接 3 号风球信号和未来几小时汛情通知	(40)
(三)接 4、5 号风球信号和防汛紧急通知	(41)
(四)事后检查抢修	(41)
二、诈骗犯罪的防范及处理	(41)
(一)防止住店不法人员的诈骗	(41)
(二)防止使用信用卡或假币进行诈骗	(42)
三、打架斗殴、流氓滋扰、聚众闹事的紧急处理	(42)
(一)报警程序	(42)
(二)处理程序	(43)
四、抢劫、凶杀等暴力事件的紧急处理	(43)
(一)报警程序	(43)
(二)各部门人员到场后的职责	(44)
五、爆炸及可疑爆炸物品的紧急处理	(45)
(一)报警程序	(45)
(二)各部门人员到场后的职责	(45)
六、对精神病、出丑闹事人员的防范及处理	(46)
(一)外围防范	(46)
(二)内部处理	(47)

七、住店宾客丢失财物的处理	(47)
(一)报案处理	(47)
(二)赶赴现场处理	(48)
(三)做好访问笔录	(48)
(四)仔细检查现场	(49)
(五)调查处理	(49)
八、看管犯罪嫌疑人	(49)
九、对正常死亡及非正常死亡客人的处理	(50)
(一)正常死亡客人的处理	(50)
(二)非正常死亡客人的处理	(50)
十、重要宾客的警卫	(51)
十一、食物中毒的防范及处理	(52)
第六章 检查细则	(55)
一、警卫工作的检查细则	(55)
(一)上岗	(55)
(二)大门门卫	(55)
(三)保安巡逻	(56)
二、内保工作的检查细则	(57)
(一)业务知识	(57)
(二)安全防范	(57)
(三)日常事务	(58)
三、消防工作的检查细则	(58)
(一)报警程序	(58)
(二)指挥救火	(59)
四、安全工作预案的检查细则	(59)
(一)对打架斗殴、流氓滋扰闹事的紧急处理	(59)
(二)抢劫、凶杀等暴力事件的紧急处理	(60)
(三)爆炸及可疑爆炸物的紧急处理	(61)

(87)	·····(四)住店宾客丢失财物的处理	(61)
(97)	·····表查剑冲工薪安器(四)	
	第七章 管理制度	(63)
(80)	一、酒店保安工作制度	(63)
(08)	·····(一)仪容仪表	(63)
(18)	·····(二)纠正违章行为	(63)
(18)	二、酒店安全检查制度	(65)
(82)	·····(一)酒店安全管理原则	(65)
(82)	·····(二)酒店安全管理检查内容	(65)
(82)	·····(三)安全检查制度实施办法	(65)
(88)	三、保安部钥匙管理规定	(66)
(48)	四、酒店消防安全管理制度	(67)
(48)	·····(一)防火责任制度	(67)
(48)	·····(二)义务消防队工作制度	(70)
(28)	·····(三)火灾应急预案	(71)
(28)	五、消防控制中心的值班制度	(72)
(88)	六、动用明火安全管理规定	(72)
(88)	·····(一)动火前	(72)
(78)	·····(二)动火中	(73)
(78)	·····(三)动火后	(73)
(88)	七、员工防火制度	(73)
(88)	八、消防器材管理保养制度	(74)
(88)	九、宾客防火须知	(74)
(88)	十、消防管理处罚规定	(75)
(90)	·····表玩登品群剑宜百器(三十)	
	第八章 业务表格	(77)
(10)	一、行政	(77)
(10)	·····(一)保安部值班日志	(77)
(92)	·····(二)保安交接记录	(78)

(10)	(三)保安部当值安排表	(78)
	(四)保安部工作检查表	(79)
(11)	(五)安全检查日报表	(79)
(12)	二、保安	(80)
(13)	(一)巡逻检查到岗记录	(80)
(14)	(二)夜查客房楼层情况表	(81)
(15)	(三)夜间安全巡查记录表	(81)
(16)	(四)夜间员工通道检查表	(82)
(17)	(五)安全检查维修通知书	(82)
(18)	(六)员工出入酒店登记表	(83)
(19)	(七)店内过夜车辆停车检查记录	(83)
(20)	三、内保	(84)
(21)	(一)酒店内部警卫方案记录表	(84)
(22)	(二)外来施工单位登记表	(84)
(23)	(三)来访登记表	(85)
(24)	(四)长驻酒店机构登记表	(85)
(25)	(五)长住客人登记表	(86)
(26)	(六)客人遗留物品登记单	(86)
(27)	(七)客人丢失物品访问记录表	(87)
(28)	(八)宾客财物被窃情况表	(87)
(29)	(九)物品处理登记表	(88)
(30)	(十)闭路电视室交接班纪录表	(88)
(31)	(十一)破案情况报告表	(89)
(32)	(十二)发案情况月报表	(89)
	(十三)酒店危险物品登记表	(90)
(33)	(十四)酒店危险物品管理登记表	(90)
(34)	(十五)安全检查登记表	(91)
(35)	(十六)酒店库房安全检查记录表	(91)
(36)	(十七)治安隐患安全记录表	(92)

(十八)安全隐患整改通知单	(92)
(十九)酒店各部门锁匙一览表	(93)
(二十)各部门使用钥匙记录表	(93)
(二十一)配制钥匙审批表	(94)
(二十二)备用钥匙使用单	(94)
(二十三)门锁钥匙增配单	(94)
(二十四)领钥匙单	(95)
四、消防	(95)
(一)消防中心值班记录表	(95)
(二)消防设备定检记录表	(96)
(三)安全防火日查记录表	(96)
(四)重点部位防火安全检查表	(97)
(五)消防设备检修记录表	(97)
(六)消防设施验收检查表	(98)
(七)消防自动喷水设备检查表	(98)
(八)消防监控系统运行情况表	(99)
(九)消火栓消防水喉检查表	(99)
(十)防火门检查表	(99)
(十一)安全指示灯检查记录表	(100)
(十二)消防水泵测试记录表	(100)
(十三)各部门消防安全自检日报表	(101)
(十四)康乐部各厅面下班消防安全检查表	(101)
(十五)厨房班后消防安全专人检查表	(102)
(十六)班后专入专职消防安全检查情况表	(102)
(十七)消防检查整改、处罚通知书	(103)
(十八)火警报告	(103)
(十九)火警火灾发生记录表	(104)
(二十)动火作业申请表	(104)
(二十一)动火许可证	(105)

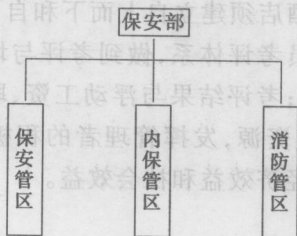
(二十二)防火安全检查记录表	(105)
(二十三)消防中心日报表	(105)
(二十四)月消防系统报警、事故记录表	(106)
(二十五)酒店 月消防工作报表	(106)
附录:保安全管理业务术语及中国消防安全标志	(107)

第一章 部门概述

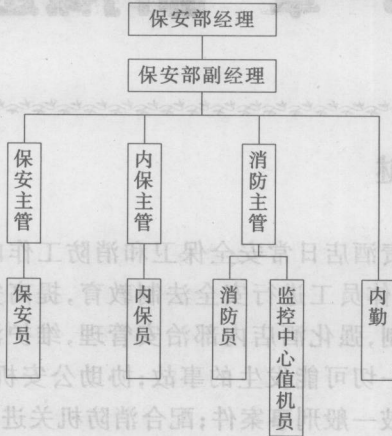
一、部门概述

保安部是负责酒店日常安全保卫和消防工作的职能部门,其主要任务是:对全体员工进行安全法制教育,提高安全意识;健全安全防范管理体制,强化酒店内部治安管理,维护治安秩序;做好预防犯罪和其他一切可能发生的事故;协助公安机关查处治安案件、破坏事故,侦破一般刑事案件;配合消防机关进行防火检查,做到“预防为主,防消结合”。保安部起着维护酒店、宾客、员工的生命和财产安全,为酒店经营活动创造良好治安秩序和安全环境的重要作用。酒店安全工作具有多样性、时间性、服务性和政策性的特点,必须执行“谁主管,谁负责”的原则,实行层级管理,分片管理,“事事有人管,处处有人管”做到“群防群治”。

二、组织机构



三、岗位设置



四、经理人员考评体系

(一) 考评宗旨

酒店对管理人员的工作表现及其业绩进行考核评估,是提高管理人员素质的重要手段;是提高酒店管理水平的一个重要制度;是适应市场经济,发挥竞争机制的重要措施;是实现酒店经营管理目标的重要保证。因此,酒店须建立自上而下和自下而上相结合的、严格的、透明的管理人员考评体系,做到考评与培训相结合;劳动贡献与劳动报酬相结合;考评结果与浮动工资、职务升迁相结合,以更好地开发酒店人力资源,发挥管理者的积极性、主动性和创造性,不断地提高酒店经济效益和社会效益。

(二) 考评对象

酒店总监、部门经理、主管等酒店管理人员。

(三) 考评内容

1. 管理人员的考评与其岗位职责相对应,按照指定考评要素和项目进行综合性考评。其内容一般由几个部分组成:

- (1) 个人素质;
- (2) 设备管理;
- (3) 消防安全管理;
- (4) 部门管理;
- (5) 其他任务完成情况;
- (6) 加减分。

2. 考评要素和项目可根据各酒店各部门各层次管理人员的功能特征增减设置。

3. 考评内容及标准详见附表(一)。

4. 部门经理级(不含部门经理)以下管理人员考评内容及标准,由酒店参照此内容制定、执行。

(四) 考评办法

考评以管理人员工作表现及其业绩为依据,以量化形式,对照考评《管理人员考评内容及标准》(以下简称《标准》),通过逐项打分的方法,逐项累计表现结果。每个季度进行一次,每年进行四次,年终进行一次年度考评。

1. 考评按百分制评定(各要素评分比例可根据具体情况调整):

- (1) 个人素质(占 30 分);
- (2) 设备管理(占 10 分);
- (3) 消防安全管理(占 30 分);
- (4) 部门管理(占 20 分);