

上 编

饭店安全管理



# 第一章 饭店安全管理概论

## 第一节 饭店安全管理概念

安全是指没有危险,不受威胁,不出事故。饭店安全管理是指为了保障客人、员工的人身和财产安全以及饭店的财产安全而进行的计划、组织、协调、控制等系列活动。

自改革开放以来,我国旅游事业有了很大的发展,饭店在全国各地蓬勃发展,旅游涉外饭店已超过 4000 家。现代饭店是开放式的经营企业,是为住店客人、社会公众提供住宿、餐饮、社交、娱乐、健身等活动的公共场所。因此,随之而来的各种安全问题也较为突出。以上海为例,自 1992 年 7 月至 1994 年 12 月短短的两年多时间里,仅在涉外饭店发生的各类案件就达 8034 起。进入 90 年代以来,国内旅游涉外饭店已发生多起海外旅游者在饭店内被杀害的恶性案件,严重损害了我国旅游业和饭店业的声誉。

国内外很多旅行社和客人,都把安全系数的高低列为选择饭店的主要因素之一。国外旅行社有的甚至还专门派人员去考察饭店的安全管理。如美国一家旅行社,为了测试京伦饭店的烟感报警系统,特派人前往用烟喷向感烟探头。接到报警后,这家饭店安全部值班主管、大堂值班经理、安全员、客房部领班等人在不到两分钟的时间内就赶到了现场。那家旅行社对此非常满意,便在半月内一连安排了几个团队住在该饭店。而国内另一家饭店,因美国一家旅行社的团队在店内接连发生安全问题,并在处理上欠妥,以致这家饭店再也没有那家美国旅行社的团队来往。

没有安全，就没有旅游。饭店安全是饭店一切工作的保障。饭店安全工作的好坏，不仅直接关系到饭店的正常经营，影响到客人的满意程度、饭店的经济效益，甚至还关系到国家的声誉。

## 第二节 饭店安全管理的性质

饭店安全管理工作的执行机构是饭店安全部。它是我国的基层治安保卫组织。1985年公安部颁发的《机关、团体、企业、事业单位保卫工作细则》中规定：“机关、团体、企业、事业单位保卫组织（以下简称保卫组织）是各该单位的职能部门，又是公安机关的基层组织，在本单位和公安机关的领导下进行工作。”饭店安全部是饭店的一个部门，全面负责饭店的安全工作，同时又是我国各级公安保卫组织体系中的一个组成部分，执行国家公安机关的一定权力，依法协助公安机关侦破治安、刑事案件。它在破案过程中所收集的证据材料具有一定的法律作用。饭店安全部由本单位和公安机关共同领导。

根据公安部门的有关规定及饭店安全部自身的性质，饭店安全部享有一定的案件侦察权。

## 第三节 饭店安全管理的任务

饭店安全管理的任务是：防止火灾等灾害性事故的发生；防止暴力犯罪和盗窃案件及其他犯罪活动的发生；保护客人和职工的人身、财产安全，保护饭店的财产安全；保障客人的合法权益不受侵犯，使客人在心理上获得安全感；配合公安机关查控被通缉的犯罪分子。

保护饭店客人的人身和财产安全，是饭店安全工作的首要任务。为此，一些饭店投入了大量的人力、物力，设置了安全部，安装了先进的安全设施、设备。与此同时，饭店还要让客人在心理上获

得安全感，使客人的合法权益得到保障。

心理安全感，是指客人住店后对环境、设施和服务的信任感。有时虽然客人的人身和财产并未受到伤害和损失，但客人却感到有不安全的威胁，存在一种恐慌心理，比如设施、设备安装不合理或不牢固，电器设备有漏电现象，住客楼层有闲杂人员，地面光滑易摔倒，舞厅有人起哄等等。

从保障客人的合法权益来说 只要客人住进了客房 饭店的任何人员，在没有特殊情况下，都不得随便进入该客房。饭店的员工有责任为客人保守秘密和隐私。有些住店客人不愿将自己的情况告诉别人，饭店员工就要为他保密，不要轻易将他的房号等告诉外来人员，让他在心理上获得安全感。

饭店要把安全管理工作列入重要议事日程，及时研究、解决出现的问题，根据本饭店的具体情况，制订出切实可行的防范措施。有条件的饭店要尽快安装必要的防火、防盗及监控等安全设施，确保饭店安全。

## 第四节 饭店安全管理的特点

### 一、政策性

饭店安全管理的政策性，是由这项工作的性质和内容决定的。饭店安全工作，既要维护客人的合法权益，又要对一些触犯法规的人员进行适当的处理。安全部在处理这类事件中需要分清：是属于刑事范畴，还是属于治安范畴；是国内人，还是外国人。安全部在处理上，要根据不同的对象、不同性质的问题，采用不同的法规和政策。

饭店安全管理 既涉及《刑法》、《民法》、《行政法》、《治安管理处罚条例》，又涉及一些国际法规。公安机关和饭店在研究和实施加强对饭店的安全防范措施中 既要 不违背我国的法律规定 又要注意内外有别 按国际惯例办事，尽量避免引起海外旅游者的反感

和非议。因此，做好饭店的安全管理工作要有很高的政策水平。

## 二、复杂性

饭店是一个公共场所，是提供各种服务的企业。因此，每天有大量的人员进出，客流量大，人员复杂，往往是犯罪分子作案和隐藏的地方。于是，饭店安全管理工作比过去变得更为复杂，除防火、防食物中毒之外，还需防盗、防暴力、防黄、防赌、防毒、防突发事件等等。

## 三、广泛性

饭店安全工作涉及每个部门、各个工作岗位和每位员工。

饭店安全管理工作虽由安全部主要负责，但由于饭店的特点，必须要有各部门的通力合作，还必须依靠全体职工的努力。安全部要将安全工作与各部门及岗位的职责、任务结合起来，要在全饭店形成一个安全工作的网络体系。只有饭店各级领导和全体员工都增强了安全管理意识，本着‘内紧外松’的管理原则，高度重视，饭店安全才能有保障。

## 四、长期性

改革开放给我国带来了巨大的变化，同时也产生了一些负面影响，社会治安变得较为严峻。因此，侵害饭店的各种不安全因素将会长期存在，饭店安全工作具有长期性。

## 五、突发性

发生在饭店内的各种事故，往往带有突发性。饭店的各类安全问题往往是在很短时间发生的，如火灾、抢劫、凶杀、爆炸等。因此，饭店在平时要有处理各种突发事件的准备，只有这样，在发生突发事件时才能临危不乱。

## 第五节 饭店安全管理的困难

随着饭店经营机制的转变，饭店的安全管理工作遇到了许多新情况、新问题。

### 一、饭店是开放式的企业

80年代以前的饭店是封闭式的，有的饭店大门口甚至有军人站岗，外来无关人员一律不得入内。现在，几乎所有的饭店大门都敞开着，任何人员都可进入。饭店既要热情地欢迎每一位进店的客人，又要防止不良分子进店作案。

饭店是一个经营企业，需要创造效益。在客源严重不足的情况下，一些饭店更不愿得罪其客人。“客人是上帝”、“客人总是对的”，已为众多饭店接受。但由此也给饭店安全管理工作带来了很大的困难。

### 二、饭店是不法分子盗窃的目标

饭店内有大量的资金和财物，是外来不良分子和内部不法职工进行偷盗活动的目标。饭店在安全管理上一旦出现漏洞，内部不法职工和外来不良分子就会乘机作案。如1994年9月上海涉外饭店发生了11起盗窃案件，总金额达71.8万元，其中9月18日一家饭店客房被盗金额竟达20余万元。1998年1月19日南京一家旅游涉外饭店的客人在客房内被盗24万美元。

从饭店出现的盗窃案件来看，内部职工作案、内外勾结作案占相当大的比例。饭店工作人员在日常工作中有机会接触到饭店和客人的钱、财、物，如果对他们教育不够、管理不严，加上他们自身修养不足，很容易发生盗窃活动。

### 三、难以对客人进行各种安全教育

从饭店发生的各类安全事件来看，有些案发原因与客人安全意识不强有关，有的客人甚至引狼入室，结果招来杀身之祸。如 1988 年 7 月 29 日，一位日本客人在上海锦江饭店新南楼的 370 房间被杀；1991 年 7 月 27 日，两位台湾地区客人在重庆饭店被抢劫杀害；1992 年 5 月 19 日昆明翠湖宾馆 229 房间的两位日本客人被杀；1994 年 11 月 23 日，一位韩国客人在上海某宾馆 1408 房被杀。这些在饭店内杀害境外人员的恶性案件，给我国饭店业的声誉带来了恶劣影响。

还有不少饭店安全事故的肇事者本身就是客人。如 1985 年 4 月 19 日，哈尔滨天鹅饭店发生特大火灾，死亡中外人员 10 人，直接经济损失 25 万元，肇事原因是一位美国客人酒后卧床吸烟。

随着我国私营企业的发展，许多有钱人经常光顾饭店，而这部分人的文明程度各异，有些人进店后频频会客，吸烟时不注意防火，增加了安全管理的难度，给饭店安全埋下了很大的隐患。

### 四、饭店人员密集，容易发生各类安全问题

饭店内每天聚集着大量的人员，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，其中包括人员伤、病、死及其他一些意外事件。如 1996 年 3 月 30 日晚，住在杭州某饭店的一位客人，欲乘电梯回房休息，当他左脚刚踏进电梯的一刹那，电梯门突然关闭启动，致其当场死亡。

## 第二章 全面安全管理

### 第一节 安全管理网络组织

全面安全管理，是指对饭店各部门及有关工作程序实行全方位的安全管理，确保饭店的正常运转。

饭店安全管理工作主要由饭店安全部负责，但饭店应当建立一个安全管理的网络组织。根据我国的有关政策、法规，饭店应当成立消防委员会和治安保卫委员会（简称治保委员会）。一定规模的饭店还应当成立饭店义务消防队和部门治安保卫领导小组等。按照‘谁主管、谁负责’的原则，消防委员会和治安保卫委员会的负责人由饭店总经理担任，其成员由分管安全的副总经理、安全部主任及其他主要部门的负责人担任。在消防委员会和治安保卫委员会下分设义务消防队和治安保卫领导小组，由上述两个委员会领导，在业务上分别由安全部的消防组和内保组指导（见图 2-1）。

### 第二节 前厅安全管理

#### 一、饭店入口控制

饭店是为社会公众提供各种服务的公共场所，既要欢迎每位到店的客人，又要控制不良分子进入饭店。在日常的进出饭店人流中，不良分子往往混在其中，如果再用过去的那种检查、盘问的方式显然是不行了。因此，饭店应当采取一些措施加以管理。

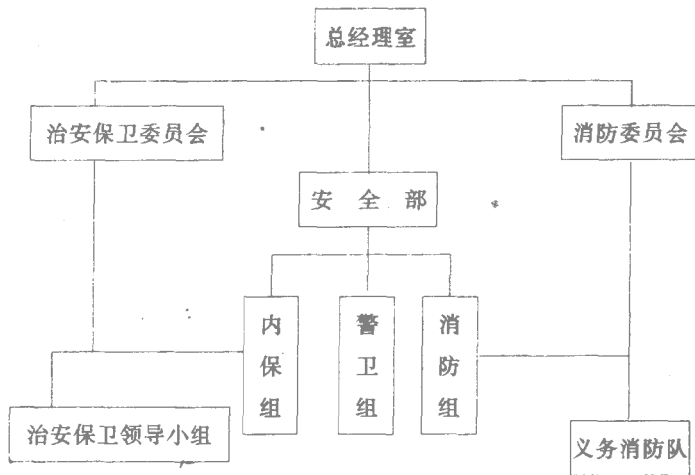


图 2-1 饭店安全管理网络组织图

饭店的迎宾馆应当也是安全员 应对他们加以培训 使他们能够善于识别不良分子。安全部可在入口处或大厅内设一警卫，注意进出人员动态。

从安全的角度来看，饭店的出入口不宜太多。除职工通道外，最好只有一个主要的出入口，这样可以进行重点控制。但是，如果将饭店的其他出入口封上，则于消防不利。特别是那些高层建筑的饭店，按照国家的消防建筑规范，必须要有一定的疏散出口。如果将这些出口全封上，非常危险。因此，饭店可以采取以下几种方法：

(1) 在一些消防疏散通道通向外部的门上，安装紧急疏散推动装置。平时此门处在关闭状态，外部人员不能入内；一旦发生火灾等紧急情况必须疏散人员时，只要推动此装置，门即可打开，监控室即刻可接到报警。

(2) 如有可能 在上述消防疏散通道门的紧急疏散推动装置上

方，再安装一闭路监控电视摄像头，监控室一旦接到报警，监控器的画面即刻切换到该出入口。这样，在监控室就可对该部位予以控制。

(3)消防疏散通道通向外部的门由消防中心控制：平时锁上，一旦饭店发生火灾消防中心的控制电器设备启动该通道的门即刻打开供人员疏散。

## 二、电梯控制

在多层和高层饭店，电梯是到达客房的主要通道。从饭店的性质来说，饭店是一公共场所。但是，饭店的客房区域不属于公共场所。为了保证住店客人的人身和财产安全，防止闲杂人员进入客房区域，饭店可在电梯入口处设一服务岗位，既为客人提供服务，又可防止可疑人员进入住客楼层。

## 三、客人入住安全管理

《旅馆业治安管理办法》第六条规定：“旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项目如实登记。”登记查验，是识别和控制不法分子的重要手段。饭店应当严格执行国家及公安部门有关客人登记入住的规定，认真查验客人的住宿证件。

住店的外国籍客人、华侨和港澳台同胞，一律凭有效签证的护照、旅行证、通行证等证件登记入住。国内客人，凭有效身份证登记入住。“入住登记表”由客人本人填写。

对没有证件或证件可疑的旅客，在问明情况和原因后，可先安排入住，然后向安全部报告。在住宿登记中，发现可疑迹象要及时查清情况，上报处理。

负责接待的前台人员验证无误后，方可发给客人房间钥匙。旅行团队的入住手续，可由陪同人员统一代办。对重点客人可由接待单位、大堂经理先引进房，然后在房内办理入店登记。

客人在登记入住时，如发现有下列情况之一者，应当引起注意：

- (1) 证件有涂改痕迹的；
- (2) 使用证件的印章有问题的；
- (3) 多种证件不相一致的；
- (4) 持证人不熟悉其工作单位情况的；
- (5) 身份与外貌不相称的；
- (6) 证件使用时间与证件破损程度不符的；
- (7) 口音与出生地或工作地不符的；
- (8) 登记单上填写的文化程度与实际水平不符的；
- (9) 外出事由与身份不符的。

请看苏州市南园宾馆于 1991 年 2 月通过客人的登记表查出的一特大案件：

2月25日下午4时，该宾馆安全部主任在翻阅住客登记表时，发现一张异常的登记表。在这张字迹歪斜的住客登记表上的工作单位写的是“华桥商店”。这位主任起了疑心：自己的单位名称“华侨”怎么会写成“华桥”呢？出于职业的敏感，主任隐约觉得有问题。他立即与该楼层的服务员联系，要求对住在1605房间的两位“华桥商店”的女青年多加注意。到当晚7时多，两位女客还没回来时，安全部进房查看，发现房内有男子的衣物，烟缸里留有烟头。根据迹象表明，该房间有男女混住之嫌。夜晚11时许，两女客同一名男子回到了房间。按照该宾馆的规定，此时已过了会客的时间，安全部会同值班总经理进行检查，只见1605房间一片狼藉。检查时发现，那名男子随身携带有5张不同的身份证件。安全部人员又发现客房窗帘后有一密码箱，内有10万元的巨款。宾馆方面感到事态严重，赶紧向公安机关报告，同时稳住这三个人。经公安机关查实，这个男青年正是上海公安局通缉的在逃抢劫杀人犯，该犯一个月前在上海某宾馆用极端残忍的手段将同伴杀死，劫走12万元巨款后潜逃。在路上，他搭识了两位女青年，并

非法同居，没料到在该宾馆仅住了一天就落入了法网。

再看因口音与行为异常而被抓获的一名“江洋大盗”案：

1992年3月20日泉州市侨联大厦进来一人其所持身份证为陕西省神木县人。在登记时服务员用闽南话同他对话，居然能听懂，而当天下雨他却戴着墨镜。此人的不正常行为引起了大厦人员的注意。此人当晚没有回店，到次日上午，背着一布包进房后蒙头大睡。大厦人员立即报告公安局。经查，此“客人”的布包里有国库券33万多元，存折上有存款492万元，还有大量黄金和白金。原来，此人实为福建省惠安县人。21日，该犯刚刚盗窃回来的当晚就被抓获。

工作人员若发现客人将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性或放射性等危险物品带入饭店内，应耐心劝阻，并立即向安全部报告。客人携带枪支进店须出示“枪支携带证”。客人办理入住手续后，安全部还需向当地公安机关报告。

旅游涉外饭店在安排客人住宿时，不要把互不熟悉的客人安排一室，也不要将内外宾安排一室。

工作人员发现违法犯罪分子、行迹可疑人员或被公安机关通缉的罪犯时，不要惊动对方，在稳住对方后立即向安全部报告，并同时对其进行监视，不得隐瞒或知情不报。

#### 四、客人行李安全管理

行李员要了解每天的客情，做好行李的接送工作。行李到店时弄清准确的件数，检查有无遗漏和损坏，将团队名称、行李件数填入登记表，请有关人员签名。

送到客人房间的行李需交到客人的手上，不要随便放在房门口。进入饭店的行李要妥善放置，专人看管。暂放在大厅的团队行李应有网罩。行李离店时，需将行李按时送到指定的地点，点清数字，按要求挂好行李卡，与旅行社陪同人员联系、核对，办好交接手续。

行李房内不得堆放员工的私人物品，对散客存放的行李应按规定程序办理。行李房内禁止闲人进入。

### 五、接待访客安全管理

饭店要建立访客接待管理制度，对来访的人员要严格按照接待访客工作程序进行登记。前台工作人员在告诉访客住店客人的房号前，要问清访客的身份及同被访者的关系等情况，并应当征得住店客人的同意。

如住店客人没有字据交代，又不在客房，饭店工作人员不要随便将钥匙交给访客或替访客开门。工作人员不要随便将住店客人的情况告诉来访人员，如对方打听，应先征得客人的同意。

## 第三节 客房安全管理

客房部工作人员，要严格执行国家的有关法规和饭店的各项安全管理规章制度。服务员应了解本工作区域内的住客情况，严格交接班手续。在工作报告上，要填写进出每间客房的时间。

楼层服务员要做到四勤，即勤转、勤看、勤问、勤检查。发现不安全因素，立即处理。客房服务员清理垃圾时，要将未熄灭的烟头用水浇灭后，再倒入垃圾袋内。

如发现陌生人在楼面徘徊，客房工作人员要有礼貌地上前询问。发现可疑人员或可疑情况应立即报告安全部，由安全部人员前来处理。注意为住店客人保密，不要将客情告诉任何无关人员。

为防止内部人员作案，每班领用的客房总钥匙，需进行登记。严格按照规定使用客房总钥匙。工作人员要妥善保管好所使用的各级客房总钥匙，不要乱放或遗失，不要为不熟悉的人开客房门。如果客人钥匙没有带，应当请客人亲自到前台去取。

服务员在每日清扫客房时，要注意检查客房区域和客房内的安全装置，如门锁、安全链、窥镜、闭门器、疏散指示灯等是否完好。

另外，要注意检查房内的电器设备有无短路、漏电、超负荷使用等情况。如有发现，立即报告。清扫完客房后，要将房门锁上。

客房服务员在打扫卫生的时候，如果有访客进入房间，应有礼貌地请访客在外等候。夜班服务员应注意来访人员是否都已离开客房，如果会客的时间已过，应有礼貌地请客人离开，或报告安全部和大堂经理处理。访客如需在店内留宿，应请访客前去服务台按有关程序办理手续。

设置楼层值班服务员的饭店，要记录客人及访客进出客房的时间。如发现可疑人员在客房区域徘徊窥察，应当有礼貌地上前询问或向安全部报告。客人外出，服务员要及时进房查看，检查有无不安全因素。

严禁客人在客房内使用饭店所禁用的各类电热器具及大功率的电器设备，一旦发现，立即阻止并报告安全部。服务员如果发现客房内有易燃、易爆、枪支弹药、化学剧毒等物品，应立即报告安全部。

客房工作人员应熟悉各种应急措施，应能熟练使用各种消防器材。楼层领班应确保本辖区内的消防器材和设备完好、清洁，保证客房区域安全通道的畅通并保持消防通道的门处于关闭状态。

客人结账离店时，收款处的人员要立即通知该楼层服务员及时查房，清点客房内的物品，检查客人有无将店内物品带走，房内有无不安全隐患。如发现客人的遗留物品应及时送还给客人，如客人已离店，将物品上缴领导；如发现可疑情况一定要逐级上报。请看下列案例：

1993年4月6日，从深圳飞往北京的波音757型2811号客机，载着187名乘客和机组人员，于上午8点31分从深圳机场起飞。上午9点05分，机舱内的两名歹徒突然持枪闯进驾驶室，威胁机长飞往台湾。机组人员为保卫飞机和旅客的安全，于9点59分降落在台湾桃园机场。这一劫机事件本来是可以避免的，可是由于饭店安全工作的疏忽，以致发生了震动世界的劫机事件。

劫机二犯原于是于4月4日早晨7点11分离开北京某饭店的。当日下午新西兰的两位客人住进该饭店房间。他们在抽屉内发现13发小口径枪的子弹，3发防暴枪子弹。他们将子弹通过客房服务员交给了饭店保安部。但是，保安部经理却未向公安机关报告，未进行记录，不了了之。结果导致了意外事件的发生。

如果饭店服务员在客人离开房间后立即仔细检查房间，就能够尽快发现情况，或者保安部经理立即报告公安机关，就有可能追踪犯罪分子，该事件就不可能发生。

## 第四节 餐饮安全管理

### 一、餐饮服务安全管理

在餐饮服务过程中，工作人员要注意保管和照看客人的物品，防止丢失或被盜。在自助餐厅，由于客人不时起身离桌，服务员更要提高警惕。

如客人饮酒过量，工作人员应注意观察，在可能的情况下婉言劝其少饮，以免发生醉酒闹事、伤人、斗殴等意外事故。对已醉酒的客人应立即通知大堂经理和安全部，以防意外。

有重要客人参加的宴会、酒会，餐饮部要指定专人服务并根据要求对食品留样备查。下班时要将贵重的烟、酒及饮料锁好，防止被盜。

在宴会或各种活动以后，工作人员要检查有无留下火灾隐患。

### 二、厨房生产安全管理

严格执行我国《食品卫生法》及各项饮食卫生的法律规定，不允许采购和使用腐败、变质、不卫生的菜肴及食品。厨房生产管理者坚持验收把关、餐具消毒。严禁无关人员进入厨房和餐厅后台。在食品生产过程中防止生食品与熟食品、原料与成品交叉污染。

保持厨房内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施。饭店应配备相应的消毒、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施设备。

食品生产经营人员，每年必须进行健康检查，新参加工作或临时参加工作的食品生产、经营人员，也必须进行健康检查。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等传染病（包括病源携带者）活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病，以及其他有碍食品卫生的疾病者，不得参加接触直接入口食品的工作。

厨师应当保持个人卫生，在工作前必须将手洗干净，穿戴清洁的工作衣、帽。不得使用超过保存期限的食品或食品原料。不得生产不卫生的食品和饮料。

厨房人员要注意安全操作，严禁持菜刀等利器嬉戏打闹，不准擅自离开正在加热的油锅。保持排油烟器的清洁。

各厨房人员在下班时，要严格检查煤气、水电是否关闭，及时发现和排除隐患，在确保无异常情况时锁好门、关好窗。各岗位要指定专人负责本岗位的安全管理工作。电器、加热炉、饮食用具要由专人负责，并严格遵守操作程序。厨房要配备一定数量的消防器材和灭火毯。

### 三、食品储存卫生管理

食品储存卫生管理的目的，在于控制食品的腐败变质，消灭或控制微生物的繁殖，抑制组织酶的活动，防止不稳定物质的破坏，保持食品固有的性态，保持食品中的营养素，延长食品可供食用的期限，满足饭店供应的需要。

饭店内储存食品的卫生要求主要是做到防霉、防鼠、防虫、控制温、湿度及定期进行食品库房的清扫和消毒，减少外界因素对食品的污染。食品在仓库中的堆放方式要考虑留有足够的空隙，不可过分密集，一般应与地板、墙壁保持 20 厘米。各类食品应分类