

酒店消防安全工作概述

第一篇：酒店消防安全工作概述

消防安全工作概述

一、消防工作概述

1、消防工作方针：预防为主、防消结合。

2、消防工作内容：研究、总结火灾发生的客观规律、遵照《中华人民共和国消防法》，运用管理科学的理论和方法，通过计划、组织、指挥、监督和调节等手段，有效地使用人力、财力、物力、时间等达到控制火灾发生，保证生命财产安全的目的。

3、火灾的形成：人的不安全行为、物质的不安全状态、技术不完善。

4、燃烧的三要素：可燃物、助燃物（热源）、氧气。

5、燃烧的种类：气体、固体、液体、电器。

6、火灾：凡在时间或空间上失去控制的燃烧所造成的灾害，都为火灾。

7、火灾等级划分：

特大火灾：

有情形之一者：死 10 人及以上重伤 20 人及以上死亡及重伤 20 人及以上受灾 50 户以上，财产损失 100 万以上。

重大火灾：

有情形之一者：死亡 12 人以上，重伤 10 人及以上死亡及重伤 10 人以上，受灾 30 户以上，财产 30 万元以上。

一般火灾：损失小及无人员伤亡等。

二、饭店火灾的特点及原因：（高层建筑火灾）

1、特点：

二大：一是潜在着各种火危险性大；二是火灾造成人员伤亡、经济损失、社会影响大。二难：扑救困难；人员财产疏散困难。

2、原因：

（1）吸烟，占饭店火灾 40.7% ，一是酒后吸烟，二是乱扔烟头或

服务员处理烟头不慎。烟头表温 200-300℃,中心温 700-800℃,超过家具的可燃点。

(2) 电器设备故障: 22% , 电线老化, 线头裸露, 电器设备安装不合理, 电线被动物啮咬, 电器本身故障, 电器火灾原因。

超负荷、接触不良, 短路、过负荷、接触电阻过大, 漏电、静电、雷电等。电流与电发热量成正比, 电流增加 1 倍, 发热量增加 3 倍, 超负荷时, 电流增大, 热量增大, 电线绝缘层允许温度 60℃, 当大于 250℃, 绝缘层自燃, 并与电线分离, 造成短路发生火灾。

导线、接线端、接插件及可动触点等, 因接触不良, 接触电阻过大, 局部产生高温, 或产生电火花引燃可燃物, 造成火灾。

电弧: 当带电体的两极开始接触时, 或在接触后又离开的一瞬间, 电流定然增大, 发生气体放电现象, 产生高温, 显示弧光, 称电弧, 温度高达 3000℃, 可引燃周围可燃物, 或引起可燃气体, 粉尘爆炸。

电器线路短路时或裸线相碰时, 电线接头接点松动, 灯头松动, 以及带电检修, 操作时, 极易产生电火花。

灯罩上烤衣物等危险极大:

一只功率 60W 的白炽灯表示温度 137-180℃, 200W 的白炽灯表示温度 155-206℃。普通纸在 130℃发生自燃。

(3) 大量的易燃材料:

20-50KG/M² (宾馆)

必须设有自动喷淋系统, 耐火等级二级以上。

(4) 电焊: 违规操作, 无证上岗, 责任重大, 易燃品未清理, 防护措施不得力。

(5) 人为纵火。

三、火灾致命原因:

- 1、发生火灾时未能及时通知客人;
- 2、没有防火救灾预案;
- 3、饭店使用大量的有毒装饰材料;
- 4、火灾时人们的异常心理和行为:

①向熟悉的出口逃;

- ②盲目跟他人逃生；
- ③判断错误，无防护直穿火区；
- ④惊人之举（跳楼）。

火灾中烟雾等造成人员伤亡情况：

中毒、窒息 72.5%

火焰烧死 24.4%

跳楼 2.1%

急性病（心）0.6%

其它原因 0.4%

四、消防管理中的问题：

- 1、消防通道：占堵它用，紧急情况难以逃生。
- 2、应急照明：连续照明不低于 20 分钟。
- 3、防火门：常闭状态的重要性，防止烟雾穿入前室。
- 4、排烟、送风、消防前室的作用：
楼梯 \geq 前室风压 $>$ 疏散走道风压，以阻止烟气进入楼梯影响人员安全。
- 5、消火栓（20 米间隔）、喷淋、灭火器、应急广播、消防电梯。
- 6、管道井的烟囱效应。
- 7、消防车道（3.5M），云梯场地（24M²）。
- 8、安全报告批复注意事项。

五、消防应急处理的要点：

- 1、消防中心是火灾指挥中心：负责统一指挥、协调、收集信息指挥部。
- 2、总经理、总值班接到报告后不得离开指挥中心，总经理、总值班是最高指挥决策者，保安部经理或值班是决策人参谋。
- 3、立即下令保安人员按照灭火预案实施救火。
- 4、立即下令工程人员到达相应岗位、中心、泵房、变电所等。
- 5、立即下令义务消防队按照预案救援、灭火。服务员紧急疏散宾客。各部门抢险有价档案、资料。
- 6、立即报告 119。（饭店只有总指挥下令后方可使用）

7、疏导消防通道，迎接专职消防队。

8、立即拨打 120。

9、做好火灾现场的调查、分析。

10、水泵接合器的启用。

六、火场逃生九决：

一旦火灾降临，在浓烟毒气和烈焰包围中应如何更好地逃生？

第一决：熟悉环境，临危不乱。每个人对自己工作、学习或居住所在的建筑物的结构及逃生路径平日就要做到了然于胸；而当身处陌生环境，如入住酒店、商场购物、进入娱乐场

所时，为了自身安全，务必留心疏散通道、安全出口以及楼梯方位等，以便在关键时刻能尽快逃离火场。

第二决：保持镇静，明辨方向，迅速撤离。突遇火灾时，首先要强令自己保持镇静，千万不要盲目地跟从人流和互相拥挤、乱冲乱撞。撤离时要注意，朝明亮处或外面空旷地方跑，若通道已被烟火封阻，则应背向烟火方向离开，通过阳台、气窗等通往室外逃生。

第三决：不入险地，不贪财物。在火场中，人的生命最重要，不要因害羞或顾及贵重物品，把宝贵的逃生时间浪费在穿衣服或寻找、搬运贵重物品上。已逃离火场的人，千万不要重反险地。

第四决：简易防护，掩鼻匍匐。火场逃生时，经过充满烟雾的路线，可采用毛巾、口罩蒙住口鼻，匍匐撤离，以防止烟雾中毒、预防窒息。另外，也可以采取向头部、身上浇冷水或用毛巾、湿棉被、湿毯子等将头、身裹好后，再冲出去。

第五决：善用通道，莫入电梯。规范标准的建筑物，都会有两条以上的逃生楼梯、通道或安全出口。发生火灾时，要根据情况选择进入相对较安全的楼梯通道。除可利用楼梯外，还可以利用建筑物的阳台、窗台、屋顶等攀到周围的安全地点；沿着下水管、避雷线等建筑上的凸出物，也可滑下楼脱险。千万要记住，高层楼着火时，不要乘普通电梯。

第六决：避难场所，固守待援。假如用手摸房门已感到烫手，此时一旦开门，火焰与浓烟势必迎面扑来。此时，首先应关紧迎火的门

窗，打开背火的门窗，用湿毛巾、湿布等塞住门缝或用水浸湿棉被蒙上门窗，然后不停用水淋透房间，防止烟火渗入，固守房间，等待救援人员达到。

第七决：传送信号，寻求救助。被烟火围困时，尽量呆在阳台、窗口等易于被人发现和能避免烟火近身的地方。白天可向窗外晃动鲜艳的衣物等；在晚上，可用手电筒不停地在窗口闪动或敲击东西，及时发出有效求救信号。在被烟气窒息失去自救能力时，应努力滚到墙边或门边，即便于消防人员寻找、营救，也可以防止房屋塌落时砸伤自己。

第八决：火已及身，切勿惊跑。火场上如果发现身上着了火，惊跑和用手拍打，只会形成风势，加速氧气补充，促旺火势。正确的做法是赶紧设法脱掉衣服或就地打滚，压灭火苗。能及时跳进水中或让人向身上浇水就更有效。

第九决：缓降逃生，滑绳自救。高层、多层建筑发生火灾后，可迅速利用身边的绳索或床单、窗帘、衣服等自制简易救生绳，并用水打湿后，从窗台或阳台沿绳滑到下面的楼层或地面逃生。即使跳楼也要跳在消防队员准备好的救生气垫或 4 层以下才可以考虑采取跳楼的方式，还要注意选择有水池、软雨蓬、草地等方面跳。如有可能，要尽量抱些棉被、沙发垫等松软物品或打开大雨伞跳下。跳楼虽可求生，但会对身体造成一定的伤害，所以要慎之又慎。

第二篇：酒店工程部概述

酒店工程部概述

一、部门概述：

在酒店经营管理中，工程部是全酒店设备、设施、能源等综合管理的一个职能部门。酒店的设备、设施的完好程度和良好运行管理状况，已成为酒店经营管理水平、服务质量和星级标准的重要标志之 酒店设备可分为四类：

1、是动能设备，主要有锅炉、制冷空调设备、变配电设备，以及风机、水泵等；

2、是机电设备，主要有电梯、起重设备、洗衣设备、清洁设备、

各种维修机械设备、厨房机械设备、食品加工及储藏设备等；

3、是电子设备，主要有通讯设备、影视设备、音响设备、闭路电视及接受系统等。上述设备、设施除部分划归酒店相关部门在工程部指导下进行管理、使用、维护保养外，大多数设备、设施都规定由工程部负责实施监控、运转、维修、保养和使用。

工程部的主要职责是：坚持“以市场为导向，以成本为中心，以质量为生命”的经营管理方针和“让客人完全满意”的服务宗旨，在总经理的指导下，切实执行总经理的工作指令和国家有关方针政策和规定，通过采用先进的技术和管理措施，为酒店提供优质而又经济的装备；对各种设备、设施进行科学管理，确保安全运行和经济运行；

二、工程部工作沟通与协作

（一）部门内部沟通与协作

1、各班组之间工作沟通与协作。一般情况下由班组互相沟通，共同做好工作安排和衔接，并向值班工程师汇报；如遇到重大任务和重要情况时，由部门总监/经理统一协调并布置安排。各班组应有整体意识和全局观念，协同一致做好工作，按质按量按时完成任务。(2)、岗位之间工作沟通和协作。由领班负责，并切实做好交接班工作。当多工种从事同一修理任务时，应指定一名维修工负责各工种之间的衔接与协作，其他维修工应听从安排，并按各自分工和操作程序进行维修。

（二）与酒店其他部室沟通与协作

1、工程部与行政部

1) 凡在安全生产、环保、节能和工程设备管理等业务中涉及全店性活动或重大任务时，工程部应将拟订的计划、措施以及落实情况及时报行政部。

2) 行政部下发的文件材料，按文件处理单的拟办和批示意见办理，并按文书档案管理规定办妥或存档。

3) 由工程部撰拟的以酒店名义行文的文稿，送行政部审阅后，报酒店领导签发。

2、工程部与保安部

1) 工程部在实施新建、改建和扩建工程项目中，应主动配合保安

部做好防火审核和办理有关审批工作。

2) 工程部要配合保安部做好施工现场的防火工作, 以及对外来施工人员的安全教育和管理工作, 并将外来施工人员的名单和有效证件送保安部审核。3) 工程部应组织和教育本部门员工自觉接受和参加保安部开展的“四防”安全宣传教育以及保安业务培训和演练。

3、工程部与销售部的合作

1) 工程部应将酒店改、扩建和更新、装修计划通知销售部。2) 工程部对长包房租用区域内的设备设施要定期检修和维护保养, 发现承租方未经同意, 使用超出区域内线路负荷的设备时, 应会同销售部等部门做好解释工作并妥善处理。

3) 销售部举办的重大销售活动需要临时增加设备设施时, 工程部应及时做好准备, 并按要求提供。

4、工程部与房务部的合作

1) 工程部要对房务部使用设备的管理人员和操作人员进行安全生产教育及专业技术和管理知识的培训。

2) 工程部应对房务部区域内的主要设备设施按周期做好计划维修和大修。

3) 全能技工除按计划做好房务部区域内设备设施的循环维修保养工作外, 应经常保持与房务部的沟通与联系, 及时处理紧急报修事宜。

5、工程部与餐饮部的合作

1) 工程部应对餐饮部使用的厨房设备、冷藏、水、煤气、除油、除烟等重要设备的管理人员和操作人员, 进行安全生产教育及专业技术和管理知识的培训。

2) 全能技工除做好餐饮、酒吧、咖啡厅设备设施的计划维修保养工作外, 应经常保持与餐饮部的沟通联系, 及时处理紧急报修事宜。3) 由餐饮部承办的重大宴会和大型接待任务, 工程部在接到通知要求以后, 应及时配合餐饮部做好使用场地维护保养工作。

4) 工程部应定期或不定期对餐饮部使用的设备进行检查和抽查, 发现问题, 及时指出和纠正。

6、工程部与财务部的合作

1) 工程部应配合财务部做好财产设备管理, 每年定期与财务部核对机电等各类设备变更情况。2) 工程部与建筑、施工等公司签订的合同, 都应将正本送交财务部, 各类合同若作修改和调整, 应及时报送财务部。

3) 酒店每年更新装修项目计划的制订、调整和费用支付, 工程部要及时与财务部沟通。

4) 新建、改建、扩建项目的预算计划应与财务部研究拟定, 报酒店认可后由财务部执行。工程费用支付情况要与财务部定期核对, 防止工程款超付现象发生。

5) 工程部负责审核各部门需添置设备设施的规格、技术性能、质量, 并提出会签意见, 会同财务部提出报价方案, 经酒店认可后, 由财务部采购部执行。

6) 工程部应定期将酒店能耗、工程维修物品消耗、设备更新等情况与财务部沟通, 并将上述费用支付情况与财务部核对。

7、工程部与人力资源部

1) 工程部要协助人力资源部做好对新员工安全生产等知识的岗前培训。2) 根据工作需要向人力资源部提出用工申请, 参与录用员工面试和技术考核, 并负责做好新进员工的岗前技能培训和现职员工的岗位资格培训工作。

3) 协同人力资源部做好本部门员工的职称和技术等级评定考核工作。

4) 配合人力资源部做好本部门员工考勤、考核和工资奖金的评议、发放工作。

5) 工程部对本部员工技术培训计划、特殊工种人员培训、复证名单报人力资源部审定后付诸实施。工程部工作概述

1. 贯彻执行酒店总经理的指令, 对酒店总经理负责; 2. 制定工程部工作计划, 报总经理审批后执行;

3. 督导部门经理和各专业工程师完成月度工作计划或专项工程计划, 直接指挥和参与重大的工程和维修任务及技术改造任务; 4. 负责审查部门的各种规章制度, 审定操作规程、安全规程, 并督导员工执

行；

5.培训下属员工，定期对下属员工进行业绩评估，审查奖惩方案。

6.清楚现代化酒店的运作规律和方式，对酒店的电力、空调、消防、通讯、给排水等方面的专业知识有全面的了解。

7.工程部直接接受上级交待的各项任务，受理各部门的请修要求，有重要问题及时向酒店领导和部门经理汇报，并提出建议和解决措施；

8.负责工程维修派工工作，处理值班时发生的有关技术设备维修事务，安排各种维修工作的具体落实，及时派出维修人员完成各部门请修任务；

9.掌握酒店各系统设备运行状况，定时巡视主要部位及其主要设备工作情况，发现异常或故障，立即作出正确判断，采取有效措施及时解决；

10.作好值班记录，审阅各班组设备运行报表，完成请修单的登记、编号、分配和维修完成后的记录工作，掌握每天维修工作进程，保证酒店各部门维修需要；

11.解答值班中各班遇到的技术咨询，指导日常维修工作。重要或重大维修要亲临现场指导。

12.负责编制专业培训计划，配合人力资源部定期对员工进行专业知识和职业道德及服务理念培训，并进行检查考核。

13.积极配合酒店对设备管理的检查评比，调动员工管好、用好、保养好设备的积极性，不断提高对设备的管理水平。

14.负责制定所辖设备的工作标准、改造计划、定期维护保养计划、备件计划、节能方案、抢修方案等，并组织实施。15.监督外协加工、安装质量，组织施工工程验收。

16.做好技术档案管理工作，检查属下的运行记录、维修记录、审批申购单、领料单等。素质要求：

17.负责有关技术资料、文件的收发和分类归档保管，准确无误地填制各种报表和表格； 18.，负责酒店内空调、送风、排气系统运行和管理工作。确保酒店有一个清凉、舒适的环境。

19.做好每日水、电消耗记录，根据酒店营业需求控制设备运行台

20. 严格执行各种安全和操作规程，迅速有效完成各种维修、保养任务，并做好运行、维修、保养记录。确保设备安全、正常运行。21. 负责酒店的高压配电房、低压配电房、发电机房、强电井设备运行及维护。

22. 严格按照操作规程和安全规程操作和检查各种设备和仪表，认真执行管辖设备的维护保养制度和交接班制度，

酒店服务质量概述

一、酒店服务质量概述

假日酒店公司创始人凯蒙斯·威尔逊的名言是：优质服务是构成最终胜利的因素。国际酒店业巨子拉马达公司总裁杰里·马尼昂曾说：“向客人提供卓越的服务是拉马达公司未来成功的关键所在。”客人入住酒店，购买的不仅是设施，客人来酒店就餐，购买的也不仅是饭菜，更重要的是购买优质周到的服务。因此，酒店的使命就是为客人提供优质服务，满足客人的需求。如何提高酒店服务质量，使酒店在激烈的市场竞争中处于优势，是酒店管理者的共同目标和基本追求。

1. 酒店服务定义

酒店服务可定义为酒店员工以设备设施为基础,以一定的操作活动为内容以客人需求为目标,倾注员工感情形成的行为效用的总和。

在英文中，“服务”一词（SERVICE）通常被解释为七个方面：微笑（Smile）、优秀（Excellence）、准备好（Ready）、看待（Viewing）、邀请（Invitation）、创造（Creating）、眼神（Eye）。它使服务概念一目了然，更具体化、更具有操作性。

2. 酒店服务质量概念和内容

(1)酒店服务质量定义。酒店服务质量,即酒店以其所拥有的设施设备为依托,为顾客所提供在使用价值上适合和满足顾客物质和精神需要的程度。

(2)酒店服务质量的内容。根据酒店服务质量的定义，酒店质量实际上包括有形产品质量和无形产品质量两个方面。

以生存的基础，是酒店各种服务的依托，反映了一家酒店的接待能力，同时也是服务质量的基础和重要组成部分。其次，酒店实物产品质量。实物产品满足顾客的物质消费需要，通常包括菜点酒水质量、客用品质量、商品质量、服务用品质量等。再次，服务环境质量。通常要求是整洁、美观、有序和安全。

无形产品质量。是指酒店提供服务的使用价值质量，也就是服务质量，包括礼节礼貌、职业道德、服务态度、服务技能、服务效率及安全卫生等。

二、提高服务质量是酒店生存发展之本

现代顾客需求呈现多样化和个性化，对服务质量的要求也越来越高。这就要求酒店要从顾客需求出发，不断提高服务质量，提供可满足不同顾客在不同时间的各种需要。中国酒店业近年来发展迅猛，数量大量增加，但同时，业内竞争也愈来愈激烈。提高服务质量、提升自身竞争力，是酒店在激烈竞争中取得相对优势的最为直接途径。从根本上说，服务质量是酒店生存与发展的基础，酒店之间的竞争，本质上是服务质量的竞争。其原因如下：

1. 顾客对服务质量的敏感性高

酒店服务质量中的无形服务是酒店产品区别于其他行业产品的一个重要特征，顾客特别敏感，正是无形服务使客人从心理和情感上得到最大的满足。无形服务是使酒店产品价值增值的重要手段。

2. 顾客满意度与服务质量正相关

有顾客才有市场，有市场才有利润，而酒店能否赢得并保持更多的顾客，关键在于酒店所提供的服务质量能否让顾客满意。顾客满意度是酒店服务好坏的最终评价标准，也是酒店生存与发展的先决条件。

三、酒店服务质量存在的问题分析

我国酒店业服务质量总体水平不断提升，但也存在不少问题，如何从根本上推进酒店服务质量的提高成为酒店业发展面临的一大问题。

1. 服务质量水平较低 多年来，国内很多酒店员工服务工作缺少主动性，“微笑服务”开展不起来，缺乏基本的礼貌礼节，先进的设施

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/077151033065006111>