

第十章

酒店安全管理技能培训

第一节 安保部岗位职责认知

培训对象 酒店安全保卫部门各员工

培训目的 明确岗位职责，做好酒店的安
全保卫工作

培训要点 明确各岗位员工职责

一、全体保安员岗位职责

(1)树立高度的责任感和事业心，忠于职守尽职尽责，争做优异员工。

(2)仔细学习酒店的各项制度和部门要求，严于律己、克己奉公，仔细学习法律知识，加强法纪观念，遵纪守法。

(3)按时上下班，不迟到、不早退、不擅离岗位、工作时间不办私事，不得利用工作之便进行违法犯罪活动。

(4)上班着装整齐，仪容端庄，精神饱满，坚持文明礼貌执勤，禁止打人骂人、侵犯别人人身权利。不做有损酒店形象的行为，处事机智迅速坚决，按章办事。

(5)敢于与一切不良行为作斗争，发觉违法犯罪分子主动奋勇擒拿。

(6)上下班交接手续要清楚明了。

(7)主动主动维护酒店院内的治安交通秩序，做好“五防”（防盗、防火、防破坏、防治安灾害事故）工作。

二、大门保安员岗位职责

(1)维护好大门口的交通秩序，引导车辆的行驶和行人的过往，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻。

(2)高度警戒，发觉精神病患者和衣冠不整者以及行迹可疑者，要坚决拦阻不使其入内，严格把好第一关。

(3)对来店的客人要彬彬有礼，不论是步行还是乘车来的客人都要表达欢迎。

(4)有旅游团入店时，若需疏通车道或有欢迎队伍，要在客人到达酒店前十分钟疏通好车道和停车位置，作好迎接旅游团的安全准备工作。

(5)对带有危险品、易燃品、易爆品入酒店的客人要劝其交保安部代为保管。

(6)对离店的客人要表达欢送，欢迎他们下次再光顾。对带大件物品离店的客人要有礼貌地进行查询，对实属于客人行李者要予以放行，并帮助行李员将行李搬上车。

(7)保安员要不断学习，钻研业务，善于根据酒店的特点进行判断，以便提升工作质量。

(8)着装整齐，精神饱满，仪态大方，对客人的问询要热情、礼貌、周到，使客人称心满意，禁止用粗言恶语看待客人。

(9)保安员要切实作好门前的警戒，尤其是夜间警戒。

①要注意车辆和行人的安全。

②人多时要注意预防失窃，预防在大门口周围闹事、斗殴，要疏通交通，确保门前的安全。

③对夜间 23:00 后来开出的车辆要严格把好验证关。

④发觉手续不齐和可疑情况要及时报告和统计。

三、大堂保安员岗位职责

(1)大堂是客人出入酒店的必经之地，人多，情况复杂，保安员必须注意客人的动向，细心观察，确保酒店和客人的生命财产安全。

(2)仔细推行自己的岗位职责，保持高度的警惕，帮助总服务台办理入住或离店手续，预防客人的行李被人顺手拿走。

(3)维护大堂的秩序，对在大堂发生争吵、大声呼喊、到处乱串的客人要立即上迈进行婉言劝说和阻止，保持大堂的高雅和肃静。

(4)对大堂的某些公共设施，要注意保护，不准客人随意敲击和损坏，大堂设有客人休息沙发，不准有人躺在大堂客人休息沙发上，保持大堂文明的环境。

(5)夜深时要加倍警惕，对 24: 00 后来进入大堂的客人要进行仔细观察，发觉可疑人员应上前盘询和登记报告。

(6)要预防客人在大堂乱丢、乱吐、乱蹲、乱坐，发觉此情况应立即劝阻。

(7)有小孩在大堂追逐打闹、玩耍，衣冠不整的客人进入大堂时，要及时劝阻。

(8)不得在大堂找服务员与无关人员聊天，影响正常工作。

(9)不得擅离职守，对客人的问询要热情礼貌，使客人称心满意，禁止用粗言恶语看待来宾。

四、娱乐场合保安员岗位职责

(1)维护好售票秩序。节假日，旅游旺季，在人多的情况下，组织客人有秩序地排队，预防拥挤。

(2)对娱乐场合要严格按照要求进行管理，维护好娱乐场合的治安秩序，预防场内起哄、争吵、斗殴、捣乱和无理取闹，若发生上述事件，要将肇事者带到场外或保安部妥善处理，防止造成坏的影响和阻碍其他客人进行正常娱乐活动。

(3)娱乐场合人多情况复杂，要亲密注意场内动向，预防客人的财物被偷和遭受损害。若发觉可疑的人要严加监视，发觉违法犯罪分子要及时擒拿，保护好客人的生命财产安全。

(4)场内若发生事故，及时急救，并组织客人离开现场，有秩序地疏散，预防事态扩大，并立即报告当班领导。

(5)娱乐活动结束后，让客人有秩序地离开场合后，要协同服务员清理好场地，检验有无客人遗留物品、危险品、火种，关好音响、灯光，锁好门窗后方可下班。

五、停车场保安员岗位职责

(1)仔细学习酒店的各项制度和部门要求，仔细学习法律知识，增强法制观念，遵纪守法，廉洁奉公。

(2)主动维护好车场交通治安秩序，作好防火、防盗、防偷、防破坏等工作，切实把好安全关。

(3)对进入车场的车辆要指明停放地点，验明车况是否完好，如反光镜、车灯等明显部位及货品数量和其他情况，作好详细统计，仔细填好表格，然后告知车场让其当场验证，同意属实署名后方可接受。

(4)作好对入车场停放车辆的收费工作，车走收费并注销。如有损公肥私，利用自己工作以便谋取私利，一经查获将按情节轻重予以处分。

(5)对开出车场的车辆要仔细、仔细地作好验证工作，在情况属实时才可行，如验证发觉手续不齐和可疑情况，要立即进行查询、拦阻和及时报告。

(6)不得在车场学开车、骑单车、骑摩托车，不得让无关人员在车场停留。

(7)夜班值勤时要加强警戒，尤其是 23:00 后来开出的车辆，仔细作好检验工作，把好验证关，一定要做到“驾驶证、行车证、身份证三对照”，发觉手续不对和情况可疑，应及时进行阻拦和报告。

六、巡查保安员岗位职责

(1)仔细推行自己的职责，事故苗头及时发觉，清除隐患，确保酒店和别人安全。

(2)加强对主要区域的巡查，发觉可疑情况，应视情处理或及时报告当班队长和经理。

(3)在楼层巡查时要检验客房安全管理情况，有否不安全原因，楼层通道、电插座、墙护板等是否安全。

(4)

对违反酒店要求，在楼层或客房闹事、斗殴、损坏客房设施者先劝其冷静或将其带到保安部酌情处理。

(5)楼层若发生事故，如火警、盗警、凶杀、爆炸等等，要迅速组织客人疏散和保护现场，立即进行处理，预防事态扩大。

(6)保安员不得借工作之便使用客房设施，如到客房睡觉、看电视、听音乐、打私人电话、和客房服务员闲聊等。

(7)保护酒店花园的花草树木、园林建筑不遭损坏，对践踏草坪、采花折树的人要进行干涉、阻止和处理。

第二节 酒店安全常识培训

培训对象 酒店全体员工

培训目的 掌握酒店基本安全常识

培训要点 酒店常见治安问题处理
酒店消防常识培训

一、酒店常见治安问题处理

1. 开展安全检验工作

(1)安全检验的方式

从检验的时间上分，有节假日检验，季节性检验和定时检验。从检验范围上分，有自我检验、联合检验、相互检验和不定时抽查等。

(2)开展安全检验的程序

①准备阶段，组织检验力量，制定检验计划、目的、要求、检验措施。

②检验阶段，按照检验的目的要求，进一步被检单位，以看、听、问的措施进行仔细细致的检验。

③整改阶段，对发觉的隐患、漏洞和不安全原因，研究整改措施，及时处理。

④总结阶段，写出检验报告，报告上级领导，备案存查，对检验中发觉的重大问题及时处理。

2. 灾害事故预防工作

(1)搞好宣传教育。要利用多种机会，采用多种形式，向员工进行教育，提升员工维护和遵守规章制度的自觉性。

(2)领导和员工仔细落实安全责任制，作好安全防范工作，切实预防灾害事故的发生。

(3)坚持安全检验，堵塞漏洞。要定时或不定时对管区公共场合，易燃、易爆、危险物品和“五防”安全防范工作进行安全检验，发觉不安全的问题，应及时协同有关部门加以处理。

(4)

对已经发生的灾害事故，要仔细查清事故原因，判明事故性质，对制造破坏事故的犯罪分子要严厉打击，对玩忽职守的直接肇事者要报告上级，分清情况予以处理。

(5)及时总结管区的预防灾害事故的经验，对好的单位和个人予以表扬和奖励。

3. 发觉醉客在公共场合吵闹时的处理工作

(1)如有陪同人员，应劝其陪同人员将酒醉的客人带离现场。

(2)如独自一人，为了维护好公共程序和其他客人的安全，在劝阻无效的情况下，找一平静的休息处约束其至醒酒。

4. 拾获客人遗失物品时的处理工作

拾获客人遗失物品后，应立即上交保安部处理。

5. 发觉打架、斗殴时的处理工作

必须做到主动坚决进行劝阻，预防事态扩大；不是因双方出手时误打到自己而介入；立即向当班队长和主管领导报告。

6. 发觉可疑人时的处理工作

(1)首先留住可疑的人。

(2)立即带到保安部处理。

(3)查明原因后根据情况送公安机关处理。

7. 帮助公安机关查处治安案件

(1)发生治安案件之后，公安机关或保卫部门应立即派人赶赴现场，按办案程序调查处理。

(2)一般治安案件，由本单位保卫部门负责查破，有些情况比较复杂，危害影响较大的

治安案件，由公安机关治安部门组织查破，保卫部门主动配合。

(3)在查破治安案件过程中，内部单位保卫部门应作如下工作：

- ①保护好现场，阻止事态扩大，进行现场调查和勘察。
- ②问询受害人和证人，并作好笔录。
- ③搜集和扣押有关违反治安管理的工具、证据和可能没收的财物。



培训练习 13

酒店中还有哪些常见的治安事件？应怎样处理？

危害酒店安全的事件	处理措施

二、酒店消防常识培训

1. 消防中心主要任务

酒店设置消防中心，隶属保安部直接领导，负责对全酒店实施严格的消防监督，在消防工作上有一定权威。它的主要任务是：

- (1)负责对酒店员工进行消防业务知识培训。
- (2)开展防火宣传教育。
- (3)

制定多种防火安全制度，督促各部门落实落实防火安全措施，负责调查了解违反消防要求的原因，并提出处理处理的意见，向保安部、总经理报告情况。

(4)负责检验酒店各部门的防火安全情况以及多种消防设备、灭火器材，发觉隐患，及时督促有关部门进行整改。

(5)负责将每天酒店消防情况和每七天酒店消防情况书面报告保安部呈总经理。

(6)负责调配补充消防灭火器材，并与有关部门定时进行消防设备检测、保养、维修，及时排除消防设备故障。

(7)负责二十四小时监视消防主机、闭路电视、防盗报警信号。发觉火警、火灾及其他问题时，要向保安部、总经理报告，并提出处理措施。

(8)负责制定要点部位的灭火作战方案，并负责组织演练。

(9)负责酒店动火部位的安全监督。

(10)负责帮助酒店新建、改造工程消防设施的呈报审批手续。

(11)负责办理进店施工单位人员出入登记手续，并监督施工期间的消防安全。

(12)帮助作好主要接待任务时有关消防方面的安全和保卫工作。

(13)管理好消防业务档案。

2. 消防中心各级人员岗位职责

(1)消防中心经理岗位职责

①工作职权

a.有权调动和安排下属的工作，在发生火警的情况下，有权调动酒店专职和业余消防人员紧急扑灭火灾。

b.对酒店各部门的火情隐患，有权提出质询；有权提议改善防火设施，对员工进行防火

知识的培训及考试。

c.根据员工工作体现的好坏，有权进行表扬或批评，奖励或处分，提升或撤换。

②工作职责

a.对保安部经理负责，负责消防中心的全方面工作。

b.对酒店消防安全负有主要责任。

c.管好消防监视中心的多种设备、设施，确保监视中心正常工作。

d.管理好酒店消防系统，保持它们的敏捷度。

e.严格执行国家、酒店制定的有关消防安全工作的法规，自觉作好酒店消防管理工作。

f.负责制定酒店防火安全管理措施并负责组织实施。

g.负责防火安全培训工作，组织专职和义务消防队员进行防火演练，每年至少组织全酒店管理人员进行两次以上的消防（灭火）知识及操作的考试。

h.负责对员工工作进行考勤，考绩。

③业务要求

a.具有消防专业知识、熟悉和掌握政府和酒店有关消防的法规和制度。

b.熟悉酒店建筑布局、建筑材料的特点，熟悉消防通道走向、消防系统的布局、消防设备的配置和设置情况。

c.在火警情况下能从容冷静、有较强的应变能力，能迅速组织疏散人员和扑灭火灾。

④工作内容

a.制定酒店发生火警时的工作方案，并以工作程序表的方式张贴在明显的地方。

b.拟定酒店要点消防工作对象，并和公安部门及有关部门共同制定灭火行动计划。

c.建立消防安全工作资料档案：

第一，将酒店各部门，尤其是要点防火部门、部位的情况，如人员情况、工作情况、周围环境情况、建筑特点、面积大小、防火水源、电源总闸的位置等等记述清楚。

第二，根据上述情况绘制灭火行动平面图。

第三，根据上述情况制定灭火与疏散行动计划。

d.按酒店和公安机关的有关要求，对酒店里的用电设备进行检验和监管，检验各部门消防工作的落实情况。

e.按有关要求对酒店里的多种危险物品（易燃品、易爆品、化学毒品）实施监管。

f.与在酒店施工的单位或个人制定防火安全措施和安全施工计划，审批“动火作业报告”。

g.巡查和检验酒店消防系统、消防设施、消防器材是否完好、有效，对损坏和失效的要及时更换。

h.抓好消防人员专业知识的学习和培训工作，不断提升他们的业务能力和工作效率。

i.抓好消防安全的宣传工作，要利用各个时机，多种场合下，宣传防火的主要意义，普及消防知识。作到人人注重防火，人人会使用防火器材，在危急情况下人人能够救火。

j.每七天向部门经理和总经理呈报“防火安全检验报告”。

k.写好消防日志，向部门经理报告工作。

(2)消防中心领班岗位职责

①工作职责

a.对消防中心主任（经理）负责，帮助主任（经理）落实工作。

b.负责对员工进行考勤、考绩，根据员工体现的好坏进行表扬或批评，奖励或处分。

c.负责对部属员工和义务消防员的业务技术培训，不断提升他们的消防知识，消防技术。

d.负责向消防中心主任（经理）报告工作。

②业务要求

a.具有一定的消防业务知识,掌握有关消防的法规和制度,自觉作好消防安全管理工作。

b.熟悉酒店建筑布局和环境,熟悉和掌握酒店消防设施和设备的使用情况和设置的位置,熟悉防火通道的情况。

c.具有高度的责任感和仔细细致的工作作风。在火警紧急情况下要从容冷静、指挥坚决,迅速控制并作好安全疏散工作。

d.能帮助消防中心主任制定灭火行动计划,帮助主任组织专业和义务消防队员的演练及考试,负责防火计划的实施。

③工作内容

a.仔细执行消防主任(经理)交办的各项工作任务和工作指标。

b.严厉仔细地作好消防中心的值班监视工作。

c.检验和测试消防设备、监视仪器的敏捷程度,对失灵的要尽快维修或更换。

d.检验各部门的电器、电线、电掣、煤气管道、炉头有否霉坏、锈坏、氧化、溶化、堵塞情况,预防短路或爆炸引起火灾。

e.检验各部门的防火措施和落实情况,尤其是要点防火部门的落实情况。

f.若进酒店施工的单位和个人申请临时动火作业,要负责调查,帮助主任进行核准,并在施工作业和动火作业过程中对施工者进行防火督导。

g.组织员工作好交接班工作。填写好工作日志,搞好监视中心的清洁卫生工作。

(3)消防中心工作人员岗位职责

①工作职责

a.具有一定的消防专业知识和专业技能,熟悉业务。

b.值班人员要忠于职守，工作严厉仔细，亲密监视消防主机信号，发觉火警信号应立即采用措施，并向保安部经理和总经理报告。

c.负责检验和测试消防系统设施、设备的敏捷程度，定时进行维修、保养和更换。

d.经常检验酒店各部门火情隐患，并督促、帮助其及时整改和根除。

②工作内容和业务要求

a.要有较强的防火意识和敏感性，自觉地、一丝不苟地作好防火工作。

b.要熟悉酒店多种火警监视仪表、信号、开关的性能和作用，善于操纵和控制多种设备和消防器材。

c.对主要的火警情况，或监视仪表发生故障，要详细统计时间、地点、程度、原因和处理成果，交班时要交待清楚并及时报告领导。

d.详细统计部门或有关人员有关防火主要情况的报告，并进行实地调查，将成果向领导报告。

e.当班时要亲密注意主机和监视仪表信号，仔细作好值班统计。

f.对仪表的使用与管理必须严格遵守规章制度，要定时维修保养，运营过程中若发生故障、要及时排除，要确保它的正常运营。

g.对要害部门、危险部门，如液化站、油库、厨房、公共场合的灭火装置、楼层消防分机及报警钟、排烟系统、呼喊系统等主要设备要定时检测。

h.与各有关部门协同搞好酒店内消防设施和设备的维护、保养和测试，确保其完好无损。

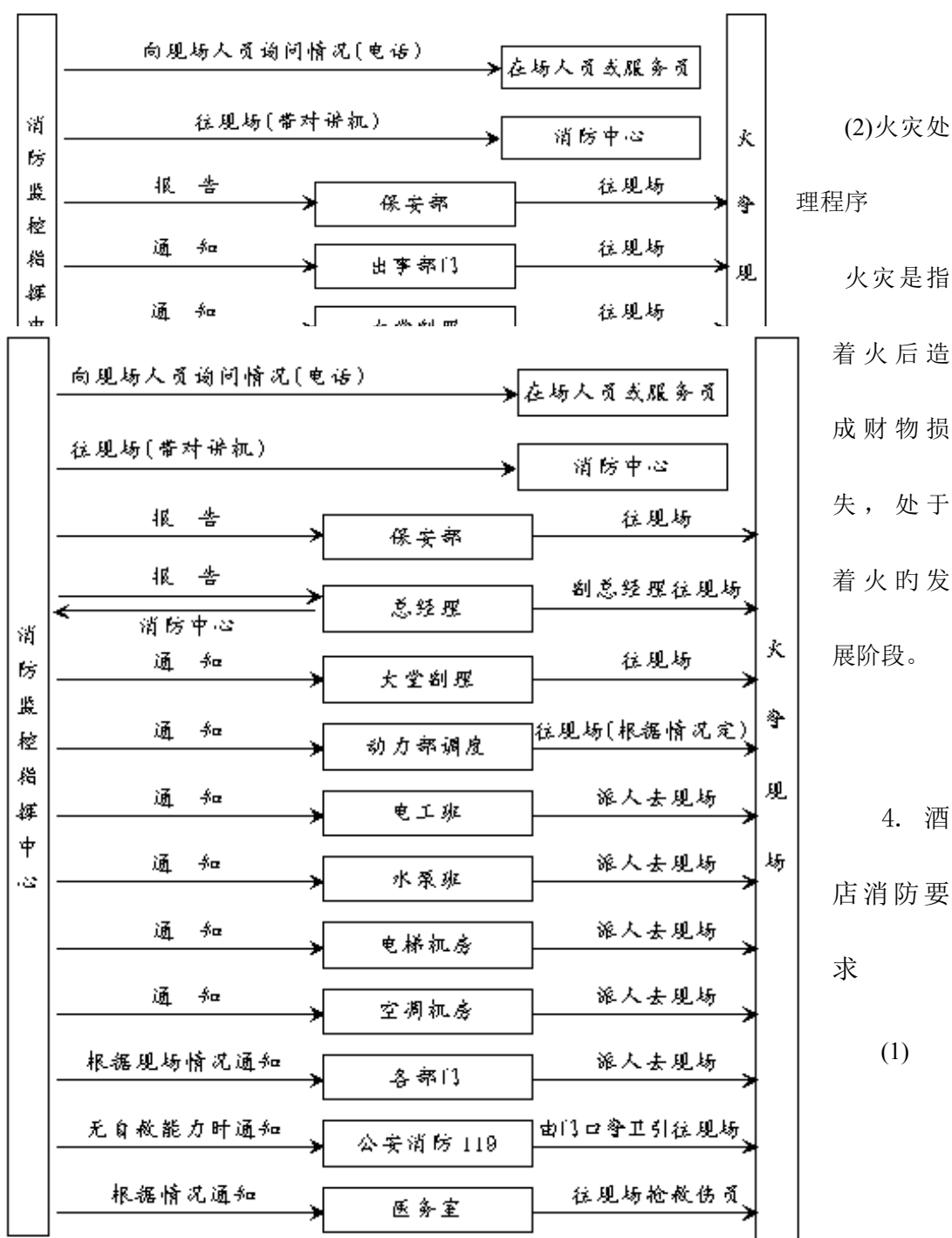
i.发觉火警信号或接到火警报告，要将发火地点、火热情况、燃烧物质、报告人姓名、急救情况及时报告安保部经理和总经理，并以最快的速度向公安消防部门报警。作好详细统计。坚守岗位、随时了解和掌握情况。

j.帮助领导作好对义务消防员的培训工作，作好对管理人员的消防考试工作和对酒店员工消防知识的普及教育和宣传工作。

3. 火警、火灾处理程序

(1)火警处理程序

火警是指有着火的现象，但没有造成大的损失。其处理程序见图。



火灾处理程序图

本单位和外单位因施工动火的工程，必须到消防中心办理动火证。

施工单位动火前必须采用切实有效的防火安全措施，要有专人负责，经公安消防监督部门申报同意后方能动火。动火必须做到“八不、四要、一清”。动火后要仔细检验现场，预防因留下火种而引起着火。

(2)主楼内部不准寄存易燃易爆、有毒和腐蚀物品，禁止在大楼内及房间阳台燃放烟花、炮竹。

(3)客房内不准使用明火电炉、煤气、柴油炉以及大功率的电器设备。确因工作需要应经消防中心同意后方可使用，并作好登记，不准将衣物放在台灯架罩上烘干，不准在房间内焚烧东西。

(4)配电房内不准堆放物品。布草间、楼层小仓库内不准吸烟。消防分机旁边不准摆放任何杂物。禁止将洗涤剂放在垃圾、衣物滑道口周围。

(5)各走道楼梯出口等部位要经常保持通畅，疏散标志和安全指示灯要确保完好。

(6)装有复印机、电传机、印刷机的部位禁止吸烟、使用明火。用酒精清洗机器部件时，要保持室内通风，进行大量清洗机器时，要到室外通风的地方进行。如无法移动机器时，必须打开门窗，保持室内空气流通。沾有油墨和易燃物品的纸张、油布要装在有盖的铁桶里并及时清理。机器周围不准堆放可燃物品和废纸。

(7)酒店长住客人必须遵守《中华人民共和国消防条例》和《酒店消防管理要求》。

①不准私带易燃易爆物品进入房间使用，一经发现全部没收，如发生事故一切后果自负。

②禁止在阳台燃放烟花，违者按有关要求罚款，造成损失由当事者负全部责任。

③吸烟注意安全，烟头不得与垃圾混放在一起，每天应清理垃圾纸碎。

④

为确保消防设备的正常运营，消防中心人员能够随时进房间（事先与对方联络，并会同销售部或大堂副理一同前往）进行检修、测试、排除故障，紧急情况时可不与对方联络，客人要予以配合。

(8)物资仓库严格执行防火要求。

①仓库内的物品要分类储放，库内留出主通道 1~1.5 米。货品与墙、灯、房顶之间保持 50 厘米距离。

②仓库内的照明灯限 60 瓦如下白炽灯，不准用可燃物做灯罩，不准用碘钨灯、日光灯、电熨斗、电炉、电烙铁、电钟、交流电收音机、电视机、电茶壶等电器设备，化工仓库的照明灯具设防爆型装置，仓库内保持通风。各类物品要标明性能和名称。

③仓库的总电源开关要设在门口外面，要有防雨、防潮保护，每年对电线进行一次绝缘检验，发觉可能引起打火、短路、发烧和绝缘等不良情况，必须及时维修更换。

④物品入库时要预防带火种，潮湿的物品不准入库，物品入库半小时后，值班人员要巡查一次安全情况，发觉问题及时报告，堆积时间较长（几年）的物品要进行翻堆清仓，预防物品积热产生自燃。

(9)各厨房餐厅使用液化气炉、酒精炉、点心车，必须注意防火安全。

①使用酒精炉时不要往正在燃烧的酒精炉添加酒精。备用的酒精存量不得超出两天的用量，放在备餐间专人保管，总备用酒精由仓库管理部负责保管。

②使用液化气点心车时，必须严格执行安全操作规程，使用前要检验输气胶管是否完好、牢固。气瓶有否漏气，发觉漏气应停止使用，并报告液化站人员进行处理。在餐厅内发觉漏气着火时，立即将车推出餐厅外面通风的地方处理。开炉时先点火后开气，点火后才干推入餐厅。茶室、舞厅使用的小气瓶，要有专人管理，运送时搬瓶上落不准乘电梯。

③各厨房厨师开炉前先开风门，然后点火种，下班后要关牢气阀，熄灭火种。

④各餐厅、舞厅、歌厅营业期间，各出口的门不得上锁，保持通畅。

⑤每季度或六个月清洗一次厨房抽油烟机及管罩。厨工清洗厨房时，不要将水喷洒到电插座、电开关处，预防电器短路引起火灾。

⑥热油开炸时，注意控制油温，预防油锅着火。

(10)高下压配电房，发电机房、空调机房、电梯机房、消防加压排烟机房、电容器室、变压器室、蓄电池室内不准堆放可燃杂物，禁止寄存易燃易爆物品，禁止烟火。

(11)各部位不准私自增长多种电器设备或乱拉乱接电线，需要增长大功率的电器设备，必须经动力部和消防中心同意。

(12)严格维护消防自动报警系统的设备，定时进行测试检验，确保设备完好。

①全酒店的烟感器每年由消防中心组织测检 1~2 次。

②自动灭火喷淋管道污水，每年由消防中心和管工班组织排放检验一次。

③每季度由消防中心或水泵班放水检验一次酒店内的地上消火栓。

④消防水泵每六个月由消防中心和水泵班手动或自动开启检验一次。

⑤油库的固定灭火装置，每六个月由消防中心检验测压一次。

⑥气站的电子鼻的信号每季度由液化站测试一次信号。

⑦酒店的消防加压、送风、排烟风机，每月由动力部门开启运营测试检验一次。

⑧消防总控制联动系统每年由消防中心和动力部及有关部门联合开启运营检验一次。

⑨酒店的多种电器设备，每年联合进行一次检验。

⑩备用发电机，由动力部根据设备检验安排时间定时开启检验。

⑪油库的固定泡沫灭火装置，每隔一年由消防中心监督油库更换药剂一次。

酒店建筑物内凡寄存物品的地方，有人员活动的地方、公共场合、娱乐场合、楼层间、机房、电房、气站、油库、厨房、办公室等部位，视不同情况配置轻便手提式消防灭火器材，由管辖部门负责维护保管及外表的清洁卫生，摆放消防器材的地方不得堆放杂物，变化消防器材摆放的位置时，要经消防中心同意，有意损坏消防器材要罚款，情节严重的要追究责任。

5. 酒店防火“三级”检验制度

(1) 检验的基本内容

①易燃易爆危险物品贮存、管理、使用是否符合安全要求。贮存容器、管道有无定时测试，有无“跑、冒、滴、漏”现象。

②使用液化石油气炉灶是否按照安全要求操作，摆放位置是否符合安全要求。

③对烟头、遗留火种是否注意和处理好。

④仓库内货品、物资分类及寄存是否符合安全要求，库房内灯泡要求 60 瓦如下，灯距、堆距、堆放高度、通风、室温是否符合防火安全要求以及值班情况等。

⑤电器设备运营是否正常，有无超负荷运营，电线、电缆的绝缘有无老化、受潮、漏电短路等。电动机有无空转现象，防雷设备是否完好，有无乱拉电线情况。

⑥使用多种可燃、易燃油类是否符合安全操作要求，以及残油、气的处理情况。

⑦危险场合动火是否按要求办手续，焊工操作时是否达成“八不”、“四要”、“一清”要求。

⑧使用有毒有害物品的场合是否有防毒的安全措施。

⑨消防器材及消防系统的完好情况。各部门和消防器材有无管好、用好和到期换药，确保完整好用。

⑩

门卫对出入人员是否进行严格检验,对携带易爆危险物品的人员是否按酒店要求把关等。

(2)一级检验由班组织实施

①每个员工每天对本岗位、本地段进行一次火情安全的检验,排除本身能够排除的一般不安全原因,上报本身不能处理的火情隐患及不安全原因。

②发觉问题应及时处理及时报告,不然发生事故则由本岗位当班人员负责。

③每天应将班组各人检验的成果向领班报告。

④接班时应提前 10 分钟进入岗位,并向上一班了解安全情况,检验内容进行验收并署名,发觉的问题,一般由接班班长负责处理,较大的问题以书面报部门领导处理,不得忽视或迟延。

(3)二级检验由部门领导实施

①部门领导每七天组织主管对本部管辖地段、设备物资(尤其是易燃易爆物品)进行一次检验。

②检验班组一级对防火安全工作的执行落实情况。

③组织处理本部门的火险隐患及整改,向员工进行教育、表扬或批评。

④负责将一周的消防安全情况书面报告总经理室。

(4)三级检验由酒店领导实施

①每月由酒店领导或由领导委托消防中心主持对各部门进行要点检验或抽查。

②检验各部门落实防火安全的执行情况,检验要害部位防火安全管理及制度执行情况好的表扬或奖励,差的批评或罚款。

第三节 酒店突发事件处理技能培训

培训对象 酒店安全保卫部门全体员工

培训目的 酒店安全保卫部门全体员工
用，掌握意外事件的处理措施

培训要点 意外事件处理预案的编制方
法爆炸事件的预防和处理
其他意外事件的处理

一、制定突发事件应急处理预案

1. 制定实施预案的主要内容

酒店内发生具有社会危害性和灾害性的事件，主要有三个方面：一是破坏性事件，如放火、爆炸等；二是重大刑事犯罪活动，如抢劫、绑架、凶杀等；三是群体扰乱公共场合秩序的治安事件。酒店安保部要针对这三方面问题结合详细情况，制定处置预案。

意外事件的性质不同，预案所反应的内容也有区别。但就意外安全事件的共同属性而言，预案应涉及下列主要内容：

(1)建立处置意外事件的指挥机构

意外事件指挥机构一般分二级：店级指挥机构和安保部指挥机构。要要求指挥机构的领导组员及其职责范围，要明确不论什么时候发生意外事件，指挥机构都能在自己的管辖范围内作出处置决策。当意外事件危害酒店全局利益时，店级指挥机构负责指挥和协调，应调动全酒店的安全保卫力量和各部门人员按预案程序采用行动。安保部指挥机构除主动配合店级指挥机构工作外，主要负责某一种部门发生的一般意外事件的处理。

(2)建立统一的报警和信息传递程序

酒店发生意外安全事件，一般由内部员工发觉。发觉情况怎样报警，向哪个部门报警，有一种程序问题。一般报警一般有二条线：一条是向安保部报警，另一条是向公安部门报警。在预案中制定的报警程序，一般要求应该先向酒店安保部报警，酒店安保部在初步了解事件性质的情况下，即向有关公安部门和上级领导报告。同步，接受指挥部门的指令，采用处置措施。指令传递、信息反馈要作到迅速及时，上下联络渠道通畅，这些必须在预案中充分反应出来。

(3)处置力量的布署和详细任务

预案中对处置力量要作详细布署，同步要明确各自的详细任务。一般力量布署有如下几种方面：一是现场守护力量，负责警戒，预防现场遭受破坏；二是急救排险力量，负责受伤人员的急救，排除灾害险情；三是调查取证力量，负责现场录像、摄影和对有关人员的访问；四是捕获和堵截罪犯力量，发觉肇事或破坏分子要及时捕获，并仔细看守，逃离现场的要布置各通道出口堵截；五是联络配合力量，负责与公安部门及酒店各部门的联络，配合公安人员开展查处工作；六是机动力量，负责增援工作；七是保护力量，发生任何危害性的破坏事件，要组织一定力量对要点部位加强保护；八是宣传和疏导力量，负责客人的安全宣传和组织疏散。

2. 制定实施预案的原则和措施

(1)制定实施预案的原则

①必须落实客人安全第一的原则。在制定和实施预案过程中，要以维护客人利益、保障客人人身、财产安全为前提。但落实客人安全第一，还必须考虑到客人心理上的影响。假如有效地处置了各类治安灾害事故，但在处置过程中方式不当，涉及众多客人，必将影响客人心理上的安全感。所以，预案要体现使客人能最大程度的安全和在心理影响上缩小到最低程度，要作到使酒店的秩序尽快恢复正常，实施行动要迅速而有条不紊。这么才干达成内不乱且外不慌，维护好酒店的安全信誉。

②必须坚持“统一指挥、协调配合”的原则。预防和处置意外事件，是一项整体性的行动，只有实施统一指挥，各方协调配合，并按预案的详细分工，各司其职，才干完毕总体任务。所以，在预案中要拟定每一种不同层次的管理人员和基层员工所具有的岗位职责以及接受命令，按一定程序执行任务的措施。

③必须坚持严格依法办事、讲究政策和策略的原则。酒店发生意外事件，在处置过程中会出现多种情况，要考虑到酒店本身的复杂性。不论事件性质怎样，涉及对象是谁，都必须遵照法律程序，实事求是地，合情、合理、正当地进行处理。但对有些事件，还要讲究政策和策略。如酒店公共场合发生群体性的治安紧急事件时，首先要认识到此类事件的特征。此类事件的发展，一般需经过接触与摩擦、情绪感染、集体激动的过程。有的事件发生之初，并非是群体行为，而由多种原因的作用，诱发原来与事件无关人员卷入事件之中，致使事态扩大。其次要找产生的原因。假如是管理工作失误引起的，要及时纠正，消除对立情绪，并注意有关人员的动向，作好解释和稳定情况的教育工作。

(2)制定实施预案的措施

①调查研究、拟定预案。酒店的专门预案，主要由安保部制定。安保部在制定专门预案时，要针对酒店的详细情况，开展调查研究。如治安情况、四面环境治安特点以及直接危害酒店安全的行为和易发生治安灾害事件的部位等，先拟定预案的设想方案。

②征求意见，修正预案。安保部拟定预案后，要广泛征求意见，进行必要的修改。一般征求意见的范围是：单位领导的综合性意见；部门领导的可行性意见；有关政府部门的业务指导性意见；群众接受程度的意见。

③领导同意，组织落实。安保部制定预案后，要上报酒店经理同意并转发各部门落实落实。同步，安保部要开展业务指导，组织实施和检验督促。

④定时演练，充实完善。预案制定后，安保部要定时组织有关人员演练，强化操作技能，提升员工整体作战和迅速反应能力。对演练中暴露出的问题，可及时在预案中充实完善，使预案更切合实际。

二、爆炸事件的预防和处理

1. 酒店常见的爆炸

爆炸是物质在瞬间急剧氧化或分解反应产生大量的热和气体,并以巨大压力急剧向四面扩散和冲击而发生巨大声响的现象。从爆炸事件的性质上大致可分为三类:

(1)爆炸案件。但凡利用爆炸方式进行破坏或蓄意伤害别人的事件,都属于爆炸案件。

(2)爆炸自杀事件。因为某种原因,利用爆炸方式把自己炸伤或炸死,对国家财产或公共安全没有造成一定危害或危害不大的,属于爆炸自杀。但是,以破坏、行凶和制造政治影响为目的,在实施爆炸时使无辜群众受到伤害,或使国家财产和公私财物受到严重破坏者,不属于爆炸自杀,仍应按爆炸破坏案件论处。

(3)爆炸事故。爆炸事故是指违反国家有关要求,违反安全操作规程或尚不清楚的原因引起的爆炸,亦即一般所说的治安灾害事故中的一种。常见的是因为人的有意破坏行为而造成的爆炸案件。国外酒店发生爆炸案件,多数是国际恐怖组织干的,有的用装足炸药的汽车停在酒店门口定时引爆。

因为爆炸危害的后果极其严重,所以,酒店安保部一定要从确保酒店安全出发,在思想上要引起高度重视,采用有效的防爆措施,主动预防爆炸案件的发生。

2. 爆炸犯罪案件的预防

爆炸犯罪具有危害大、突发性强,不易防范的特点。犯罪分子实施爆炸时,除抱着同归于尽心理爆炸自杀外,一般不愿牺牲自己。安保部在开展防爆工作时,要掌握这一活动规律,严密控制可疑人员,要点检验无主可疑行李物品,以预防爆炸案件的发生。预防工作的一般措施是:

(1)全员防范,阵地控制

酒店要预防发生爆炸案件，单靠安保部人员开展预防工作是不够的。犯罪分子要在酒店实施破坏性爆炸，制造人身伤亡或政治案件，其实施行为必然十分诡秘。如放置爆炸物品要选择接近目的，并不为人觉察的地方，放置后，要避人耳目，并迅速逃离现场。要及时发觉，排除爆炸隐患，安保部要组织全店员工参加防范工作，形成阵地控制网络。控制网络的形成，既要有人的控制体系，又要有安全设备的布置阵地，只有将人和设备有机结合，才干形成安全的防范网络。

(2)明确职责，落实措施

安保部除加强酒店防爆工作的网络化建设，分工由各部门负责本部门阵地的控制以外，还要明确各个岗位职责。因为部与部之间、岗位与岗位之间，工作性质不同，各自的职责不同，安全措施也是有区别的。酒店防爆的要点主要在三个方面：

①主要保卫对象的安全。如国家元首、国际著名人士等下榻的地方，上下左右要清查可疑爆炸物，并布置警戒，预防破坏。

②客人公共活动场合要设专人服务，在服务时要注意犯罪分子利用厕所装置爆炸物品或有意遗留爆炸物品。舞厅和影剧院要设置寄包室，这么既可预防破坏分子用包将爆炸物带入活动场合，又可提供寄包服务，以便客人娱乐。

③要害部位的安全。如油库、机房、煤气、水电设施等部位，要预防无关人员入内，工作人员坚守岗位或用电视监控。

(3)检验督促，消除隐患

在开展防爆工作中，虽有明确的职责和预防措施，但随形势的发展，时有新情况、新问题出现，员工预防意识也可能会松懈。所以，要全部保持阵地不失控，必须经常开展安全防范工作的检验督促，发觉隐患、漏洞，及时采用措施补漏洞、除隐患。

(4)组织培训，提升素质

防爆是一项专业性很强的工作。安保部要经常组织保卫人员和有关员工开展防爆业务培训，逐渐使员工了解爆炸物品的一般常识和性能，初步掌握爆炸物一般辨认措施，提升员工预防爆炸的工作素质和辨认爆炸犯罪的能力。

3. 爆炸后的急救措施

酒店一旦发生爆炸，安保部首先要按照紧急预案采用急救措施。同步，在急救过程中注意预防其他意外事件的发生。

(1) 发生爆炸后的主要措施

①紧急报警。酒店发生任何爆炸事件，安保部要以预案的报警程序，向公安部门紧急报警。

②保护现场。爆炸现场保护与刑事案件现场保护相仿。但不同的是，爆炸现场破坏性大，周围物体被炸碎炸坏，如建筑物倒塌，人员死伤，有的物体被抛掷，有的被埋入地下，现场面积大而十分混乱。应对现场采用封锁保护措施，目的在于预防别人进入现场发生意外伤亡事件，预防破坏痕迹物证，预防影响正常急救秩序。

③灭火救人。爆炸产生的高温高压气体不但会破坏物资，造成人身伤亡，而且时常伴随火灾的发生。因而安全人员到达现场先要把火扑灭。同步对伤亡人员进行急救，组织现场周围住宿客人疏散。在工作时应注意防止破坏现场。

④排险除患。爆炸现场有许多险情和不安全的隐患。如现场周围的建筑物受到破坏后，有可能会继续倒塌，现场还有易燃易爆物品有可能再次引起燃烧爆炸等，安全人员进入现场要主动地检验险情，排除隐患，预防发生第二次爆炸或人员伤亡。

(2) 清理爆炸现场要注意的问题

①要注意发觉犯罪分子，预防犯罪分子实施第二次引爆，造成更大的伤亡事件。犯罪分子实施爆炸案件后，既有可能离去，也有可能隐藏在作案现场或现场附近，待酒店安全人员或公安人员赶到现场时，第二次引爆爆炸装置，制造更大的爆炸惨案。假如发觉制造事件的嫌疑人应坚决地扭送公安机关审查。

②爆炸中心如在住房或办公室，爆炸后可能还有险情，如墙壁、屋顶倒塌，即将脱落的建筑物构件和地下暗沟等，要仔细检验清除，预防发生意外，造成伤亡。

③爆炸如发生在地下室或暗室以及寄存化学易燃物品、剧毒物品的仓库，要注意现场是否存在有毒气体，严防中毒。因为这些地方通风不好，有毒气体停留在那里，很轻易使人中毒。

④爆炸现场附近带电的高压线、照明线等可能被爆炸冲击波切断，到达现场后，应立即切断现场的电源，预防触电。

⑤爆炸后，爆炸现场的周围有些东西可能被引燃，但因被倒塌的东西覆盖形成缺氧而未充分燃烧，清理现场时，应注意预防因通风后而火势蔓延。

4. 爆炸原因的查处

酒店发生爆炸后，安保部要配合公安部门分析爆炸原因，认定爆炸的性质。爆炸事故与爆炸案件是两种不同性质的爆炸，只有精确地加以辨别，才干得到正确的处理。辨别爆炸事故和爆炸案件的界线是：

(1)爆炸场合

爆炸事故多发生在爆炸物品储存和使用过程中，即现场原来必须存有爆炸物品，爆炸品一般存在于原寄存爆炸物品的位置。爆炸案件的现场一般在客房、商场、舞厅、影剧院等公共场合。这些地方不会寄存爆炸物品。

(2)引爆措施

爆炸事故现场虽然存在引起爆炸的条件，但从形成条件看，则无专门的起爆装置；爆炸案件形成过程中，除具有爆炸物品外，还必须有犯罪分子使用的起爆装置或点火器材。

(3)爆炸品的自燃、自爆原因

爆炸事故存在着爆炸物品的自燃、自爆原因；爆炸案件一般不存在自燃、自爆的原因。

(4)爆炸发生的时间

爆炸事故多发生在上班时间内；爆炸案件多发生在班前、班后或单位失控时间，以及凌晨或深夜。

要正确鉴定爆炸事件的性质，必须及时、全方面、细致、客观地勘查现场，充分、全方面地搜集证据，经过物证的检验鉴定和调查，才干得出科学的判断。爆炸原因的查处工作，主要由公安部门负责。拟定为爆炸案件的由公安部门负责侦破，酒店安保部主动配合；拟定为爆炸事故的，安保部要会同有关部门，调查事故责任，并根据事故造成的后果，即损失大小及性质的轻重，提出对事故责任者的处理意见，上报上级机关和有关政府部门。

三、其他意外事件的处理

1. 精神病人肇事的处理

精神病患者在酒店内肇事，会危害酒店安全，安保部要采用严密措施，预防精神病患者混入酒店肇事，对住店的精神病患者，要做好控制工作，发生肇事事事件应妥善处理。

(1)精神病患者肇事的法律责任

①

拟定行为人是否正在患病期间。这就是要拟定精神病人是否丧失辨认或控制自己行为的能力，可由精神病专门医生进行鉴定或向病人居住地派出所了解。如病人正在患病，确实丧失辨认和控制自己行为的能力，应告知家眷或监护人领回严加看守和送医院治疗。

②对于有精神病病史，在精神正常的时候犯罪的应送公安部门处理。

③对于严重危害社会的精神病人，如放火、行凶伤害等行为，应送病人到所属地域公安派出所，由公安部门收容强制治疗。

④病人的行为造成酒店物质损害的，应由病人家眷或监护人予以合理补偿。

(2)境内客人精神病患者发作的处理

客人在酒店发精神病一般是有先兆的，不论是初发和复发的病人总有反常的行为和言语。

安保部发觉有不正常的客人，要布置服务人员采用控制措施。主要措施是：

①细致观察。服务员经常到其房内观察客人举止、神态以及房内的异常情况，尤其是客人单独在房内的时候。若发觉病人的企图纵火、自杀等迹象，应采用保护措施，预防意外事件发生。以往曾发生某酒店一种客人在房内不断焚烧纸张，服务员发觉字纸篓里有诸多纸灰，但未引起注重，以致客人焚烧床单酿成火灾后，才知客人是精神病患者。

②调查了解。发觉客人有精神失常症状，安保部要找其亲属、同事或与其有关的人了解发病前后的体现和有无精神病史，并告诫同行人员迅速护送病人回原地治疗。

③看守或强行治疗。对有危害行为的武疯子，在未离店前，可帮助与病人有关人员进行看守或要求公安部门对病人用强制手段约束其行为，或强行送医院治疗。

(3)境外旅客精神病患者发作的处理

对境外客人在酒店发精神病的，处理时要谨慎，防止引起人员投诉酒店侵犯人权。酒店发觉境外精神病患者，要报告公安机关及有关部门，请他们来处理。在处理境外精神病患者

肇事时，要注意以下几点：

①

酒店发生境外精神病患者肇事，安保部要采用控制事态发展的措施，并及时报告公安机关有关部门派员处理。如是外籍人员要报公安局外国人出入境管理部门。

②要做好取证工作。涉外事件处理，证据是很主要的。对于病人的肇事行为，安保部要采用录像、录音以及摄影等方式，尽量多取得某些证据。

③当随团人员要求酒店配合看守病人或强制约束送医院治疗时，安保部必须请随团责任人出具书面要求，再予以配合。

④对外籍病人提请政府外事办公室经过外交途径，将病人送回国治疗。

2. 客人死亡事件的处理

客人在酒店死亡有多种原因，从性质上可分为正常死亡和非正常死亡两类。拟定客人死亡性质主要是公安部门的事，安保部对客人正常死亡、意外死亡以及非他杀性死亡要配合有关部门妥善处理。境内人员在酒店死亡，经公安部门检验尸体作出非他杀性死因结论后，处理程序较为简朴。而境外人员在酒店死亡，处理时既要符合我国法律程序又要适应死者的国情风俗。所以，安保部在处理境外人员死亡事件时，要注意做好如下几项工作：

(1) 仔细保护现场，及时报告公安机关

公安人员到达现场的主要任务是调查死因，拟定死亡性质。公安人员调查死因，要对尸体现场进行勘验，一般做法是，以尸体所在地为中心，对现场的每个部位和物体，以及现场的周围环境等进行全方面仔细地勘验，设法提取多种痕迹、物品。假如我们在现场找到证明自杀的物证、书证，就为后来顺利处理死亡工作铺平了道路。所以说，保护好现场是处理死亡事件最主要的一环。

(2) 开展必要的调查访问

安保部主要是配合公安机关开展调查工作。在公安人员还未到达之前，安保部要主动开展某些必要的调查访问工作。首先要向报案人或发觉人了解所见所闻。其次向死者家眷或同行人员进行访问。再者从酒店服务员中了解死者在酒店的多种情况，最终把调查访问的情况综合后提供警察局及有关部门参照。

(3)配合酒店公关部做好家眷接待工作

境外人员死亡后，家眷接到告知即会赶来。由酒店公关部出面接待，并做好家眷安排工作。安保部要派人加强保卫，预防家眷出现其他意外事件。

(4)配合家眷做好遗体处理工作

死亡事件性质拟定后，家眷就能够处理遗体。安保部要一直配合家眷，在我国法律政策允许范围内，按照家眷提出处理遗体的习俗要求，尽量帮助处理某些实际问题，以利于我国对外影响。

3. 其他意外事件发生后的善后措施

其他意外事件，是除治安灾害事故之外的、超出人们正常预定设想的、意外发生的事件。这些事件的预防虽不是安保部的职责范围，但事件发生后会给酒店造成一定的影响。所以，安保部要配合有关部门开展工作。事件发生后，安保部要采用如下安全措施：

(1)做好客人的情绪稳定工作

事件发生后，要使客人情绪稳定、感觉安全。首先要控制员工的思想情绪，确保正常的经营秩序。其次要做好事件的保密工作。再者可经过酒店广播，简要阐明事件情况，告诫客人注意事项或告知客人怎样撤离，有秩序地进入安全地带。

(2)组织力量抢险救灾

酒店发生任何事故，安保部都要组织力量到现场。首先要阻止事故危害的蔓延发展，发

觉受伤人员立即组织救护。其次采取措施排除险情或障碍，帮助有关部门修复损坏的机器设备，使经营秩序尽快恢复。还应封锁现场，预防无关人员进入现场。

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/347030040004006134>