

## 目录

# 一、餐饮部治安、消防、安全生产管理责任书

为了进一步贯彻落实国家社会治安综合治理、《消防法》及安全生产有关规定，杜绝治安、消防、安全生产事故发生，防患于未然。按照“谁主管、谁负责”的原则，制定各岗位职责，实行逐级安全，防火责任制。指定专人管理，明确责任范围，健全完善相互监督检查制度。各餐厅、酒吧受各分部门主管为治安、消防安全管理责任人，职责如下：

1. 组织员工学习国家的法律法规、治安、消防知识及宾馆规章制度，加强员工治安、消防安全意识，提高安全防范及安全生产技能。
2. 督促员工遵守执行国家的法律法规和酒店的有关安全管理规定，健全完善治安综合治理、消防安全管理制度，逐级做好安全工作。
3. 制定各级治安、消防安全防范制度，定期检查落实情况，认真做好安全检查记录，保证工作区域内的治安、防火工作，保证灭火器材、各种电器、消防通道的安全和正常使用。如发现隐患应及时消除，如不能及时消除的，应采取措施并向上级汇报。
4. 工作中敢于制止和纠正任何违反治安、消防安全管理制度的行为，坚持原则，不徇私情，对违章者进行处罚。
5. 了解本部门的治安工作特点，掌握在火警火灾中自己的工作职责，熟悉“三懂、三会”（“三懂”是指懂本岗位生产过程中的火灾危险性；懂预防火灾的措施；懂扑救初级火灾的方法；“三会”是指会使用消防器材；会扑救初级火灾；会报火警 119。）的具体内容和火警行动方案。

6. 加强员工职业道德教育，杜绝内盗事件的发生和加强食品卫生的管理，严禁将过期、变质的食品提供给客人，防止发生食物中毒事件。
7. 加强液化气，酒精的防火安全管理，使用液化气时，必须按照“先点火，后开气”的操作规程，特别是酒精炉，严禁在火焰未熄灭时，添加酒精，并做到“火开人在，人走火灭”规定，工作结束后，操作人员必须关闭多气源阀门，切断火源后才能离开。
8. 各种电器的使用和操作必须按安全操作规程执行，不得过载运行并防止电器设备和线路受潮，工作结束后，立切断电源。
9. 服务员在当班期间，应保持高度的警惕，即是服务员又是安全员，对可疑的人和事及时向上级和保安部报告。
10. 在宴会、集会、临时添加照明电器设备时（如彩灯、蜡烛）线路必须符合安全规定，不得靠近可燃物。
11. 移动电器设备在插入和拔出插头时，设备都应处于停机状态。设备使用后应保持清洁，严禁用水冲洗设备。
12. 治安、消防、安全生产管理工作与本人的年终评比、评先挂钩，对不注意安全管理，发生治安事件、刑事案件和重大火灾、生产事故者、肇事者，除赔偿经济损失外，同时追究相关的法律责任，由签约责任人负领导责任。
13. 本责任书一式二份，部门总监、签约人各执一份，签字后立即生效，有效期为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

部门经理：（签字） 责任人：（签字）这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

年月日年月日这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

## 二、酒店各类事件应急预案：

为了来本酒店消费的客人提供一个安全的环境，本着以对每位客人的生命财产高度负责的精神，及时有效地应对各类突发事件的发生，针对本酒店的实际情况，特制定本预案。

## 顾客物品丢失和遗留物品处理程序及标准

这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

| 程 序              | 标 准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 接到顾客物品丢失通知    | 安保部主管与当区主管立即赶到现场，通知人员在出事现场等待                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 采取措施             | <p>向顾客表示歉意，认真听取失主对丢失财物过程各个细节的陈述，详细询问丢失物品的特征；</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>并在《顾客丢失物品记录表》中记录发生地点和丢失的物品。</li> <li>通知有关部门、岗位的领导，并留下与丢失案件有关的人员；</li> <li>客人明确要求向公安机关报案或丢失财物数额价值较大时，安保部主管应立即报告经理，同时派人保护好现场，即在公安人员到来之前，现场不许任何人进出，不许移动、拿走或放入任何物品（发生在公共场所要划出保护区进行控制）。</li> <li>失主明确要求不向公安机关报案的，征得失主同意后帮助查找。</li> <li>若未能找到丢失的物品，须请顾客填写《丢失物品表》及联系电话等，并请顾客签字，以备联系。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>失主的姓名、年龄、性别、具体时间等；</li> <li>丢失物品的准确时间，最后见到所失物品的时间；</li> <li>丢失物品的准确地点、位置；</li> <li>丢失物品的名称、型号、数量、特征、新旧程度、特殊标记、钞票张数和面额等情况；</li> </ol> |
| 进 行 调 查<br>和 处 理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>对事件涉及人员进行谈话，调查了解事发时的情况。 <ol style="list-style-type: none"> <li>接触现场的所有人中，谁先进入，谁先离开等情况。</li> <li>按接触现场的时间、工作程序、所处的位置、现场状态的回忆等情况。</li> </ol> </li> <li>对物品丢失时的当班服务员，逐一谈话，如已下班，立即将其从家中找回，涉及两人以上的要分别谈话并注意保密，以防串供或共守同盟。</li> <li>通过调查排出的重点嫌疑人员，要尽快取证，做到情节清楚，准确无误。</li> <li>调查处理时，要摆事实，讲道理，重证据。</li> <li>拿出处理意见，报领导批准后执行。</li> </ol>                                                                                                                                                                                        |
| 报告处理             | <ol style="list-style-type: none"> <li>将事件经过记录，并将《酒店宾客丢/遗落物品记录表》上报领导；</li> <li>如顾客在所填的《酒店宾客丢/遗落物品记录表》中有指控酒店的内容，严禁签字。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 联络               | 与安保部随时保持联系，了解事态的进展情况；以便及时将结果通知顾客。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 赔偿               | 如确属酒店原因造成顾客的物品丢失，须根据酒店领导的意见做出处理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

物品被盗被骗事件处理程序及标准这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

| 程 序 | 标 准                          |
|-----|------------------------------|
| 发生  | 在酒店范围内的酒店财物和员工个人的财物发生被盗、被骗事件 |

|    |  |
|----|--|
| 报告 |  |
|----|--|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 本店员工发现酒店的财务和员工个人财物在酒店被盗、被骗行为时，应及时向上级领导和安保部报告，并尽可能保护好现场。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 调查处理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各级领导接到报案后，应立即到现场组织维护秩序，保护现场，积极发动员工向安保部提供情况和线索。</li> <li>2. 安保部接到报案后，应向报告（反映）人问明发现和发生案件的时间、地点、被盗（骗）财物名称、数量及其他情况，认真记录，并及时报告。</li> <li>3. 安保部应视现场情况及被盗（骗）价值，如需报告公安机关处理的，要先报告领导批准。</li> <li>4. 在公安人员到现场前，要组织人员保护现场，并向有关人员了解情况，各级配合公安机关调查。</li> <li>5. 属于安保部查处的案件，由保安组织人员，认真勘查现场，向有关人员调查、取证、做好详细记录。</li> <li>6. 根据案情需要找嫌疑人员谈话，应经领导同意，并研究谈话内容、方法方可进行。</li> </ol> |
| 报告处理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将调查结果报酒店领导批准后执行。</li> <li>2. 确定为案件后，安保部应把发案情况和查破结果，填写案件登记簿，形成材料，整理存档。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 顾客损坏酒店财物情况处理的工作程序与标准这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

| 程 序       | 标 准                                                      |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| 调查        | 主管接到部门或顾客损坏酒店财物的通知或报告后，须到现场检查、核对被损坏的财物，并须向服务人员询问财物的损坏过程。 |
| 询问赔偿价格及索赔 | 向有关部门询问被损坏财物的赔偿价格。<br>有礼貌地向顾客讲明酒店有关赔偿制度，并要求顾客赔偿。         |
| 赔偿办法      | 赔偿的费用须用现金或信用卡支付。                                         |
| 记录并报告     | 将处理经过记录，总结经验并避免类似事件发生                                    |

## 顾客受伤事件处理的工作程序与标准

| 程 序  | 标 准                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 前往现场 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主管接到报告后，须在一分钟之内与安保人员到达现场；</li> <li>2. 询问、查看受伤顾客的伤情；</li> <li>3. 如伤情严重，协助安保人员护送顾客前往医院就诊。</li> </ol> |
| 联络   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持与医院的联系，及时汇报顾客的病情；</li> <li>2. 与有关部门合作，为伤者提供一切酒店能够给予的帮助，如提供客用品和食品等。</li> </ol>                    |
| 记录   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 详细记录事件发生和处理的过程；</li> <li>2. 填写包括发生地点、时间、受伤人员情况、证人等详细资料的报告，存档；</li> </ol>                           |

## 停电紧急情况处理的工作程序与标准

| 程 序     | 标 准                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------|
| 停电的发生   | 1. 迅速了解停电原因，采取补救、安置措施；<br>2. 启用备用照明系统，事后做好停电记录。（联系工程部）                 |
| 采取措施    | 1. 各部门管理人员应立即到所管辖的区域和公共场所，维持、稳定秩序，<br>2. 如停电时间较长，须通知各部门采取措施，做好安全和服务工作； |
| 联络      | 1. 将有关信息及时向领导报告；                                                       |
| 回答顾客的询问 | 1. 向顾客致歉，解释停电的原因并告知此事正在处理、检查之中；<br>2. 询问、答复需要帮助的顾客，通知有关部门解决顾客的需求。      |
| 备注      | 工程部报修电话：7777                                                           |

## 暴风雨应急处理的工作程序与标准

| 程 序   | 标 准                                                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 发生暴风雨 | 各工作岗位人员应坚守岗位，未经允许或接替决不可离岗。                                                                                                                                |
| 应对措施  | 1. 工程部应对天棚、墙外装饰、招牌等进行检查，必要时给予加固。应做好电力设备的保障工作，防止因台风引起线路故障或电击伤人事故。要确保下水道畅通，避免引致水浸。<br>2. 安保员要留意和指导车辆停放，避免被吹落物砸坏。同时要加强警戒，防止坏人趁机作案。<br>3. 各部门应做好所管辖区域的门窗锁闭状况。 |

## 恶性事件处理的工作程序与标准

| 程 序 | 标 准                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 发生  | 店内发生打架、凶杀、抢劫等恶性刑事案件时，员工一旦发现应立即向安保部或上级领导报告                                                                                                                                                               |
| 处理  | 1. 安保部主管及保安人员携带必要器材和电警棍、对讲机、记录本、手电筒等，赶赴现场。<br>2. 根据事件恶劣程度可制止劝阻的立即劝阻；事态严重的立即疏散人员，划定警戒区，并立即请示店领导是否向公安部门报案。<br>3. 如酒店物品有损坏，应记录肇事人资料，以备索赔。<br>4. 如斗殴者乘车逃离，应记下车牌号码、颜色、车型及人数等特征。<br>5. 协助警方勘查打斗现场，收缴各种打架斗殴工具。 |
| 结果  | 1. 当区负责人负责传递各种信息、保管好客人遗留的财物及行李；提供抢救伤员所需物品；<br>2. 案发部门查清设施设备是否遭受损坏、损坏的程度、数量、直接经济损失价值等                                                                                                                    |

|  |    |
|--|----|
|  | 3. |
|--|----|

|  |                                                 |
|--|-------------------------------------------------|
|  | 如发生严重伤害，营销部经理应按店长指令，与市急救中心联系前来抢救，如发生死亡，由公安部门处置。 |
|--|-------------------------------------------------|

## 对诈骗行为防范与处理的工作程序与标准

| 程 序 | 标 准                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 范围  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 冒充服务员结账骗取顾客餐费的；</li> <li>2. 以购买烟酒、串零、化整、订餐等为借口，进行诈骗现金的。</li> <li>3. 特别是反复给钱退钱的，必须高度警惕，阻止其用言语圈套、药物迷幻诈骗</li> </ol>                                                                                                                        |
| 预防  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财务部对设在各营业点的收银员进行专业知识培训，熟练掌握辨别真假信用卡和识别假币的专业知识和技能。</li> <li>2. 收银员熟悉各银行通报的终止付款的“黑名单”，坚持检查复核制度，堵塞漏洞；</li> <li>3. 收银员必须严格按照信用卡的检验程序，认真检验信用卡的有效期和卡上特有标志。</li> <li>4. 认真鉴别货币的真伪，特别对大面值的货币进行认真检验，坚持逢进必检的原则。发现假钞要速报保安部，由保安部和财务部出面处理；</li> </ol> |
| 应对  | <p>发现持有止付的信用卡、假信用卡、假币者，应采取以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同发卡银行联系，确定信用卡的真伪，一经确认是假信用卡或假币，立即以事先定好的方式通知财务部和保安部；</li> <li>2. 财务部和保安部人员到后，告之其更换或取消交易。</li> <li>3. 视情况报告公安机关。</li> </ol>                                                                            |

## 对食物中毒事件处理的工作程序与标准

| 程 序  | 标 准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 接报   | <p>发现有食物中毒人员</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立即通知安保主管及餐厅主管</li> <li>2. 看护中毒者，不要将病人单独留下，不挪动任何物品，保护好现场。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 应对措施 | <p>安保主管及餐厅主管到达现场</p> <p>安保主管职责：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 视中毒情况严重程度，送医院或拨打 120 急救电话及报警。</li> <li>2. 派专职警卫保护好现场，不要让任何人触摸有毒或可疑有毒的物品。</li> <li>3. 将中毒者之私人物品登记好。</li> <li>4. 将有关资料（包括中毒者资料：姓名、电话、单位、家属电话；救护资料：警车、救护车到达及离开之时间、警方负责人姓名等资料）登记备案。</li> </ol> <p>餐厅主管职责：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将情况报告经理，对可疑食品及有关餐具进行专门控制，以备查验和防止他人中毒。</li> <li>2. 做好对发现人和现场知情人的访问记录，向客人做解释，稳定客人情绪。</li> </ol> |
| 善后工作 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据酒店领导的指导，由办公室分别通知公安机关和卫生防疫部门，办公</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | 室和餐饮部要分别做好接待工作，并协助他们进行调查。 |
|--|---------------------------|

|  |                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>2. 由销售部门通知中毒客人的接待单位和家属，并向他们说明情况，协助做好善后工作。</p> <p>3. 如内部员工食物中毒，办公室负责做好善后工作。</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------|

## 火灾及事故处理的工作程序与标准

| 程序     | 标准                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 火情报警   | <p>任何人在酒店发现糊味、烟火、不正常热度等火情，都有责任及时上报。其火情报警按以下程序处理：发现火情打店内报警电话 7119。报警时要讲清起火具体地点、燃烧何物、火势大小、报警人的姓名、身份及所在部门和部位；</p> <p>如有可能应先灭火，然后报消防中心，并保护好现场。</p> <p>发现火情时绝对不能高喊“着火了”。如果火势较大，必须迅速报告酒店总指挥决定后才能打 119 报警电话。</p>                               |
| 义务消防员  | <p>火情确认后，迅速通知酒店义务消防队。义务消防队员接到通知后，应立即到指定地点集合待命。其行动办法是：</p> <p>义务消防队负责人向队员简单介绍火情，分配任务；</p> <p>队员携带齐全灭火器材，立即赶赴火灾现场；</p> <p>迅速组织队员按灭火程序实施灭火，并将工作进展情况随时汇报。</p>                                                                               |
| 餐饮部行动： | <p>如火情发生在餐饮部的中餐厅、宴会厅和厨房，应立即赶赴现场，坚守岗位，随时将火情报告监控室和总机。</p> <p>停止营业，迅速组织引导客人疏散。按指令转移贵重物品。</p> <p>迅速关闭炉灶煤气或输油阀门、通风抽风设备，关闭电源及电器设备。</p> <p>迅速转移可能助燃的煤气罐及食油和其它易燃物品。</p> <p>如火情发生在其他区域，应组织本部门人员备勤，随时听从指挥部门命令和安排。</p> <p>应迅速准备足够的湿毛巾，以备灭火员急用。</p> |
| 善后处理工作 | <p>火灾扑灭后，要做好以下善后工作：</p> <p>全面疏散后，各部门要清点自己人员，看是否全部撤出危险区域。</p> <p>工程部在火灾扑灭后，应及时关闭自动水喷淋阀门，更换损坏的喷头或其它消防设备，并使所在的消防设施恢复正常；</p> <p>保安部负责保护现场，并重新配备轻便灭火器。</p>                                                                                   |
|        |                                                                                                                                                                                                                                         |

## 餐饮部安全组织架构

要求：做好本区域工作的同时做到不间断巡视，发现问题及时上报。

## 安全员岗位职责

- 1.协助做好日常安全管理工作，指导员工安全开展工作。
- 2.认真贯彻、落实、执行各项安全操作规章制度，日常现场检查，及这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
时汇报解决安全工作上存在的问题或隐患。
- 3.汇同相关部门做好安全操作宣传、教育和培训工作，学习总结他人这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
优点。
- 4.每日进行安全巡查，发现隐患，及时纠正。对不符合安全要求的物这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
品使用及操作要立即制止，并提出整改措施与方法。
- 5.熟悉本区域，消防报警设施设备分布情况与操作方法。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 6.正确使用和保管本岗位所使用的设施设备及其他物品，应对这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
使用的设施设备和物品负有全部责任，交接时应对物品种类、数量、完好程度进行检查登记，认真如实填写记录。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 7.检查督促员工合理标准使用防护用具消防器材，并做好保养、维护与日常检查。

**安全隐患排查注意事项：这是添加到每个段落末尾的文字可以  
下载后统一去掉。**

### 一、室内明火

- 1、烟头这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
措施：①会议室为无烟会场，提醒客人到指定吸烟区会议中灭明火。

②员工进入岗位后任何人员不准在安全通道或工作区域吸烟。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

2、预防各类电器设施设备及电线漏电

措施：①指导员工正确使用各种电器设施设备，要求各区域负责人检查电线、电路，如有情况及时报工程部维修，放置禁用标识并填写交接记录避免操作误伤。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

②会议客人外租用电设备需请工程人员(强电)确认用电功率是否符合额定标准及功率，及时与客人对接避免使用中出现故障。

3、断电这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

措施：各区域当班人员下班前，将所有电源切断，方可下班。

4、灭火器材这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

所有人员都必须掌握火灾应急处理程序，并且会使用灭火器，清楚消防设施设备在本区域的位置，并严禁遮挡。

5、门窗这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

服务人员在收市后，巡视会场做最后的锁闭确认，双扇门尤其注意插销处于锁闭状态。

二、客遗这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

客人物品遗失

措施：服务人员在服务过程中要勤巡视，客人离开时提醒客人带好随身物品，未及时发现遗留物品应及时告知销售人员联系客人，如收市后，客人还未来领取要做好交接记录（详细到个人）交至前台并告知销售人员。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

三、安全通道区域，传菜、库房管理及要求

A 通道物品摆放：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

- 1、物品摆放至指定区域。
- 2、摆放整齐以免坍塌伤人。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 3、严禁遮挡消防通道及设施。

B 开水间：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

- 1、保持环境干净整洁，及时通风。
- 2、带电设备使用，严格按照使用操作标准逐步操作，切忌先通电，使用完毕后及时断电，收市人员锁闭前注意最后的巡检。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 3、用水设备，开关的日常检查，及时报修。

C 库房：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

- 1、物资分区、分类码放，保证整齐有序并注意有效期。
- 2、堆放物资应保证合理，不能超高、超宽，库内进出通道畅通，这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。  
便于物品出入库工作。
- 3、严禁库房内吸烟。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

安全隐患排查（整改）情况日 / 周 / 月检查表

填报部门：

填报日期：

|  | 排查地点 | 隐患整改落实情况 |      |          |      | 责任落实人 |
|--|------|----------|------|----------|------|-------|
|  |      | 存在的隐患    | 整改措施 | （预计）完成时间 | 整改结果 |       |

|                                         |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1                                       |  |  |  |  |  |  |
| 2                                       |  |  |  |  |  |  |
| 3                                       |  |  |  |  |  |  |
| 4                                       |  |  |  |  |  |  |
| 5                                       |  |  |  |  |  |  |
| 6                                       |  |  |  |  |  |  |
| 7                                       |  |  |  |  |  |  |
| 8                                       |  |  |  |  |  |  |
| 9                                       |  |  |  |  |  |  |
| 10                                      |  |  |  |  |  |  |
| 填报人：                                    |  |  |  |  |  |  |
| 注：1. 请各单位如实填写，存在隐患必须及时整改，整改完毕后由负责人负责验收； |  |  |  |  |  |  |
| 2. 隐患整改完成的填写完成时间，未完成的填写预计完成时间；          |  |  |  |  |  |  |
| 3. 本表需各单位盖本单位公章，报送扫描件。                  |  |  |  |  |  |  |

### 安全及注意事项

- 1)大风天气注意高空坠物。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 2)雷雨天气暂时避开阔地露天作业，不要在树下避雨，以防雷击。
- 3)高温天气注意防暑。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 4)发现随地吐痰、便溺、乱扔垃圾、烟头的现象应及时劝阻。

## 防汛防洪应急预案这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

### 《国源朗怡酒店防汛应急预案》

一、 预案这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

- 1、由总经理、副总经理(MOD)接到汛情通知的报告后,迅速前往受灾现场,了解灾情,实施对受灾现场的全面指挥,依据受灾情况下达指令.

- 2、酒店在场的最高行政领导是防汛救灾总指挥，安保部总监（经理）或值班主管为副总指挥，各部门在店最高管理人员为指挥部成员组成现场指挥部。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 3、在场的指挥人员要立即调动工程技术人员，安保人员，立即赶往现场进行救灾，并组织相关部门调度必要的救灾物资、物品、送往现场，根据现场实际情况决定是否发出疏散客人的指令。
- 4、行政人事部应根据指挥部指令调集在店员工听从安保部指挥保证受灾区域、公共区域、娱乐场所的客人安全疏散到安全区域，并派人在所有出口把守，阻止无关人员进入现场，并保障受灾现场的财产安全。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
- 5、工程部技术人员及总机人员负责与各部门救灾人员的联络，并记录汛情变化，及时上报现场指挥部。
- 6、各部门最高管理人员应立即调集在岗员工对本部门区域内客人及部门重要物资进行疏散抢救。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

## 二、 应急方案

- 1、报警：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
  - 1) 不要恐慌，保持镇静，切勿高呼。
  - 2) 迅速打电话给总机(0)或安保部(7119)。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
  - 3) 说清自己的姓名和汛情具体位置、受灾区域以及被困人员人数、伤亡情况。
- 2、处理：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
  - 1)现场技术处理部门：工程部
    - a.工程部负责现场技术处理。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
    - b.值班工程师接报警后迅速到达现场,通知工程人员,立即切断受灾区域的电源和燃气,关闭或开启相关设备。
    - c.负责重要区域及重要设施的完好,对重要设备必要时立即拆运至安全地带。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
    - d.组织人员搬运抗灾物品,如:沙袋、拦洪闸等。
    - e.关闭所有与酒店相通的污水管防倒灌,并控制酒店的用水量以免增加污水量。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。
    - f.在受灾区域开启应急照明,并保证安全以防漏电击伤在场人员。

2)信息沟通部门：总机这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

a.总机人员负责抢险救灾的信息传递。

b.在传达灾情信息时,必须吐字清楚、讲清地点和总指挥下达的指令。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

c.坚持“救灾抢险第一”的原则，凡有碍执行救灾工作任务的电话总机有权将其中断。

3) 协调部门这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

a.安保部负责接待政府工作人员及政府派来的救灾人员，协助酒店领导与有关部门的联系和协调工作。

b.搜集人员伤亡,财产的损失情况,做出实情的报告上报指挥部。(房务部、市场销售部负责客人情况收集;行政人事部负责员工情况收集)这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

c.指挥部负责协调交通运输工具。

4)义务救灾人员(全店员工)这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

a.安保部、行政人事部负责义务救灾抢险人员的组织。

b.在没有危及个人和他人生命的时候,全店动员,全力救灾。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

5)善后工作

a.市场销售部组织销售人员重新安置客人,并做好安抚工作。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

b.客户关系部根据酒店领导的要求与媒体进行信息沟通。

c.客户关系部负责向不明情况或投诉的客人做解释工作。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

d.财务部负责清点财产损坏、损失数量及价格。

e.安保部负责全面的巡视安全检查工作。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

f.工程部负责全面的电、水、气的恢复及设备、设施的维修工作。

## 防汛组织架构及防汛工作安排

一、防汛指挥部领导小组名单：这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

总指挥：董瑶

副总指挥：顾训德（当值 MOD 和安保总监）这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

二、防汛指挥部下设六个小组，各小组长、所辖区域及防汛要求如下：

第一小组：行政人事部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：刘林山

防汛区域：行政办公区及员工宿舍区域这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

防汛要求：汛期期间行政人事部的值班员工做好防汛巡逻工作，发现险情及时上报。

第二小组：财务部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：赵藏辉

防汛区域：财务办公区域及库房、电脑房这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

防汛要求：各值班人员汛期加强巡逻，做好区域内的防汛工作，发现险情及时上报。

第三小组：房务部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：尚德虎

防汛区域：培训楼、商务楼及洗衣房这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

防汛要求：前厅部人员及客房部各楼层值班人员做好汛期巡逻工作，发现险情及时上报。

第四小组：餐饮部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：马向忠

防汛区域：会议楼、体育馆及餐饮库房这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

防汛要求：餐饮部值班人员做好汛期巡逻工作，发现险情及时上报。

第五小组：工程部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：

防汛区域：锅炉房、空调机房、配电室等所管辖区域这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

防汛要求：工程部值班人员做好汛期巡逻工作，发现险情及时上报。

机动小组：安保部这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

组长：

防汛要求：加强对全酒店各区域的巡查工作，发现险情及时组织各小组进行防汛及救灾工作。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

### 三、防汛工作安排

1、安保部负责防汛物资的申购及采买工作;这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

2、工程部负责准备水泵等辅助保障器材，保证处于正常工作状态,在汛期到来前负责检查各建筑排水口是否通畅并及时清理园区内下水道的淤泥及堵塞物。

### 四、汛情检查这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

雨季到来之前，各小组负责检查本组所辖区域的汛情排查工作及房屋漏（渗）水情况，如发现问题及时告知工程部进行维修，工程部无法解决要及时上报防汛指挥领导小组，各部门自查结束后，防汛指挥部开展一次全店汛前检查工作。各小组每周需对所辖区域进行不少于两次巡查，并形成文字报告上报总指挥。

一旦汛情发生，汛情就是命令，各小组人员要坚守岗位，以大局为重，以国家财产为重，听从防汛指挥部的统一指挥，保证酒店汛期的安全。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

### 五、防汛物资清单及存放地点：

普通编织袋 200 个、圆柱型沙袋 50 个、防汛铁锹 20 把、（物资存放于地库区域）。这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

餐饮部中餐厅客人反馈意见表

| 日 期 | 客人姓名 | 性<br>别 | 会议名称 | 信息渠道 | 反馈内容 | 处理结果 | 信息收集人员 |
|-----|------|--------|------|------|------|------|--------|
|     |      |        |      |      |      |      |        |
|     |      |        |      |      |      |      |        |
|     |      |        |      |      |      |      |        |
|     |      |        |      |      |      |      |        |
|     |      |        |      |      |      |      |        |
|     |      |        |      |      |      |      |        |

三、宾客档案管理与记录

## 四、设施设备安全使用维护标准

电视这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

电脑

家具这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

木饰

吸尘器这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

灯具这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

开关

插座这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

房门

窗

窗帘这是添加到每个段落末尾的文字可以下载后统一去掉。

轨道

## 五、服务操作标准及规范

|                                                  |                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Subject:</b><br>主题：清洁项目的分工                    | <b>Ref:</b><br>参考号：F&B-CH.R-001 |
| Approved by: Food & Beverage Director<br>批准：餐饮总监 | Date:<br>日期：                    |

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| Approved by: General Manager<br>批准：总经理 | Date:<br>日期: |
|                                        |              |

**OBJECTIVE      目的**

**按不同的划分，完成餐厅的清洁工作。**

**PROCEDURES      流程**

**一、清洁区域：**

**1. 餐厅管辖区域：**

- a) 餐厅桌子、椅子
- b) 餐厅展示台/展示牌
- c) 餐厅服务间工作柜台
- d) 餐厅电器设备
- e) 餐厅所有服务的用具    酒店公共卫管理辖区域：

- a) 客用卫生间
- b) 餐厅地面/地毯
- c) 餐厅墙壁/装饰品
- d) 餐厅窗户/窗帘

**2. 管事部管辖区域：（专人专清）**

- a) 餐厅服务/出品的所有餐具
- b) 厨房地面/下水道
- c) 厨房炉头/设备

**一、管辖部门清洁时间：**

- 1. 餐厅管辖区域清洁时间： 每市清洁一次
- 2. 酒店公共卫管理辖区域清洁时间：
  - a) 每市清洁一次
  - b) 地面洗涤30天一次

c) 灯具清洁不定期

3. 管事部管辖区域清洁时间：（专人专清）

a) 每市清洁一次

b) 厨房地面设备清洗每天结束营业后清洗一次

|                                                  |                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Subject:</b><br>主题：每日检查项目                     | <b>Ref:</b><br>参考号：F&B-CH.R-002 |
| Approved by: Food & Beverage Director<br>批准：餐饮总监 | Date:<br>日期:                    |
| Approved by: General Manager<br>批准：总经理           | Date:<br>日期:                    |

**OBJECTIVE      目的**

每日对员工、用品、场地、卫生等进行检查，确保酒店形象和营业的顺利行。

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/755220041041011140>