



GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.
格林豪泰酒店管理集团

服务操作手册（保安）

2011年12月31日

格林豪泰酒店连锁的目标：

创建中国高品位、高性价比的商务连锁酒店第一品牌！

“格林豪泰”品牌的含义：

以人为本，让我们员工的才能在格林豪泰这个平台上得到培养和发挥，做一个超健康，高品格，超价值的成功人士。用我们的专业知识精心打造一个格林豪泰酒店环境，为我们的客人提供“超健康，超舒适，超价值，超期望的产品和服务。使我们服务和产品的性价比越来越高，让我们的客人和我们的合作伙伴都能够获得超值的回报。

创建本手册的目的：

格林豪泰酒店连锁的目标是为宾客提供“四超”的服务。统一的、标准的品牌运营标准是格林豪泰发展的基础。为了保证产品和服务的良好性和一致性，为每一家酒店的长久发展打下坚实的基础，提高公司的竞争力，格林豪泰酒店连锁公司制订了一系列标准的手册，指导和规范格林豪泰酒店连锁所有酒店的运作行为，本手册是其中一本。

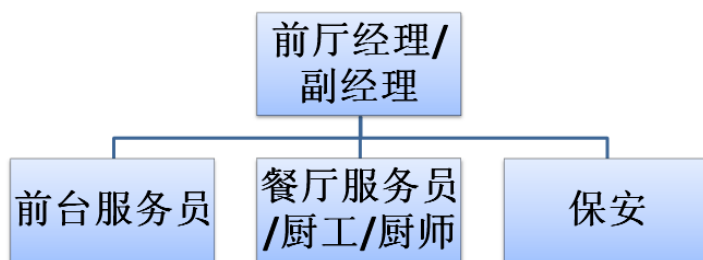
特别提醒！

本手册内容属格林豪泰酒店管理集团内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。

目 录

一、部门组织架构	3
二、保安岗位职责和工作内容	4
三、安全管理制度	4
1.消防安全检查制度	5
2.灭火器维护保养制度	6
3.防火门、消防通道管理制度	7
4.动火作业管理制度	8
5.易燃易爆危险品管理制度	9
6.防火档案管理制度	10
7.保安员岗位交接班制度	11
8.保安员大堂岗工作制度	12
9.保安员巡逻制度	13
10.监控工作制度	14
11.通缉、协查名单管理制度	15
12.后台区域保安制度	16
13.电器设备防火管理制度	17
14.酒店财产损失防范制度	18
15.安全防范培训制度	19
16.酒店停车场管理制度	20
17.酒店消防设施管理制度	21
18.员工防火管理制度	22
四、保安内控表单目录	23
五、保安其他表单	30
1. 安全专项检查表	30
2. 停车提醒单	32

一、部门组织架构



二、保安岗位职责和作品内容

[前厅上级]: 前厅经理/副经理

[岗位职责]: 在前厅经理的督导下, 负责酒店日常安全保卫和消防工作。在任何工作时间, 维护酒店治安秩序, 做好消防工作的管理和防火检查, 确保酒店客人和员工的生命和财产安全。并在日常的工作中, 按照酒店接待标准, 协助酒店做好相关的客人接待服务工作, 帮助酒店树立良好的品牌和公众形象。

[工作内容]:

1. 服从命令, 听从指挥, 做好酒店的日常保卫工作, 确保酒店和客人的生命和财产安全, 保障酒店良好的安全经营环境。
2. 对酒店各重要部位、楼层、公共场所进行巡视和检查, 及时发现和解决安全问题, 对可疑情况及时报告和跟踪解决。
3. 认真检查烟感报警系统, 密切关注安全保卫监控系统, 发现异常情况要妥善处理, 并做好详细记录。
4. 定期检查和维护保养安全消防设施、设备和器材, 保证所有的安全消防设备和器材始终处于正常有效状态, 发现问题及时处理, 并做好记录。
5. 做好每天的安全巡视记录, 并做好交接班工作, 对重要事件必须立即汇报前厅经理或店长。
6. 配合店长建立和健全消防安全管理工作的档案和材料的收集与归档工作。
7. 积极配合酒店接待政府相关部门的检查工作, 并及时按照要求解决酒店存在的有关消防安全方面的问题。
8. 积极参加酒店和政府的相关专业培训, 不断提高安全意识和处理突发事件的能力。
9. 维护酒店周围的良好秩序, 指挥酒店门前和周围车辆的规范停泊。
10. 向每一位客人规范问候和招呼, 并面带微笑, 表情自然。
11. 及时礼貌地为客人指引方向、解答疑问, 为酒店树立良好的形象。
12. 征询客人意见, 及时为客人提供行李等服务, 适时为客人介绍酒店的服务项目和特色。
13. 耐心接受客人投诉, 并及时向上级报告客人意见和诉求。
14. 做好员工间的协作工作, 完成上级指派的其他工作。

三、安全管理制度

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
1.消防安全检查制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 店长或店助、前厅经理、保安、工程组成酒店消防安全小组，根据消防安全标准进行检查。2. 每月检查一次，逢国定假日、“119”防火日之前专门检查一次。3. 每次检查必须作好书面记录。4. 检查内容：<ol style="list-style-type: none">A. 消防泵启动、运转情况。B. 泵房、配电房、电梯机房、弱电机房、仓库、厨房、所有营业区域、员工宿舍安全管理制度执行情况。C. 检查灭火器材的配置数量、有效性和安放位置，消防栓箱水带、水枪、应急灯、疏散标志灯、警铃、消防通道、消防报警设备是否符合消防安全规定。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
2.灭火器维护保养制度			
<p>1. 由保安每月一次对酒店所有灭火器进行维护、保养、检查，在《灭火器检查表》中认真做好记录。前厅经理负责督导，检查工作落实情况。</p> <p>2. 灭火器的维护保养要求：</p> <p>A. 灭火器的压力不符合指示规定，就更换。</p> <p>B. 灭火器不能靠近热源。</p> <p>C. 每次清洁灭火器表面和灭火器箱内外，做到干净无尘、无杂物。</p> <p>D. 灭火器数量和摆放位置符合规定，并确保有效。</p>			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
3.防火门、消防通道管理制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 防火门、消防通道、疏散间是酒店消防设备中的重要组成部分，应保持完好、正常。不得随意改动和占用。2. 防火门平时应处在自动关闭状态。3. 防火门不得用锁具封闭。4. 消防通道、疏散间应保持畅通，严禁堆放杂物。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版 次：2

4.动火作业管理制度

在酒店内因维修工作需要动用电焊、气焊及其他明火作业时，须经酒店店长同意并取得《动火证》后，才能进行动火作业。凡经批准动火的重要部位，动火前要做到“八不准”，动火中要做到“四必须”，动火后要做“一清理”。即：

1. 动火前八不准：（作业开始前必须报当班前厅经理。工程维修工负责动火作业前的安全措施，包括作业前清除可燃物、动火中的消防安全监护、作业后的检查有无火灾隐患。）
 - 防火、灭火设施不落实，不准动用明火。
 - 周围的易燃杂物未清除不准动用明火。
 - 附近难以移动的易燃结构未采取安全措施不准动用明火。
 - 凡盛装过油类等易燃液体的容器，管道未经洗刷干净和排除残存的油质，不准动用明火。
 - 凡盛过气体受热膨胀有爆炸危险的容器和管道不准动用明火。
 - 凡储存有易燃、易爆物品的车间、仓库和场所，未经排除易燃易爆危险的不准动用明火。
 - 在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或未采取安全防护措施的不准动用明火。
 - 未有配备相应的灭火器材不准动用明火。
2. 动火中四必须：（动火前必须指定现场安全负责人。当班前厅经理负责对工程维修工的督导和检查。现场安全负责人和动火人员必须经常注意动火情况，发现不安全苗头时，要立即停止动火。）
 - 发生火灾、爆炸事故时，必须及时组织扑救。
 - 动火人员必须严格执行安全操作规程。
 - 动火作业者必须持有效《**市特种作业安全操作证》才能作业。动火作业时必须要有现场监护人在旁边监护，并配备好专用灭火器。
 - 动火作业者必须严格按照《动火证》上规定的时间、地点、部位进行动火作业。
3. 动火后一清理：

动火人员和现场监护停止动火后，应彻底清理现场火种方能离开现场。

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版 次：2
5.易燃易爆危险品管理制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 应专人负责酒店内易燃、易爆危险品的管理，如油漆、香蕉水、汽油、柴油、氧气、火柴、酒精等，并专柜保存。2. 易燃、易爆物品要分类存放，物品和物品之间应保持安全距离。3. 应放置在阴凉、通风地点，并注意保持适当的温度。4. 易燃、易爆品入库后应每周检查。5. 易燃、易爆品存放处不得动用明火，并在墙上醒目位置标上“严禁吸烟”。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
6.防火档案管理制度			
<p>1. 消防档案应指定一名保安员建立、装订并保管。由分管保安工作的前厅经理负责检查监督。</p> <p>2. 消防档案：</p> <ul style="list-style-type: none">A. 消防安全小组成员名单B. 酒店消防安全管理制度C. 公安消防部门的来文D. 消防安全检查记录E. 公安消防部门消防验收合格意见F. 消防安全培训教材、培训记录G. 消防演习计划、记录H. 火警火灾的调查处理记录I. 消防工作的奖罚记录J. 其他消防安全资料			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
7.保安员岗位交接班制度			
<p>1. 保安员上下班必须执行交接班制度，交接下文规定的交接内容，并在交接班本上做记录并签名。 由当班前厅经理负责检查与监督。</p> <p>2. 交接内容：</p> <ul style="list-style-type: none">A. 宾客中可疑情况B. 未解决的安全隐患C. 通缉协查事宜D. 宾客委托而尚未完成的事宜E. 前台交办未完成事宜F. 钥匙和对讲机G. 车辆停放情况H. 各项记录簿记录情况I. 上级交办但未完成的事宜J. 其他未完成事宜 <p>3. 在没有交接的情况下不得擅自离岗位，必须得到当班前厅经理同意方可离岗。</p>			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
8.保安员大堂岗工作制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 保安员巡逻结束后，应在大堂负责安全防范和服务工作。2. 规范着装，仪表整洁，注意行为规范。3. 不得在大堂吸烟、进食、饮水。不得在大堂休息区作工作记录。4. 耐心热情地接受客人询问，主动为客人提拿行李，开关大门。5. 保持警惕，注意大堂和电梯内的进出人员、大堂内客人的随身物品安全，遇可疑情况报告值班经理。6. 礼貌制止宾客大声喧哗，防止乞讨人员、外来醉酒人员、精神病患者、拉客者进入酒店，防止扰乱酒店正常经营的商贩和推销者进入酒店。维护酒店大堂的良好环境。7. 注意大堂的环境卫生，协助PA服务员做好大堂卫生工作。8. 不得和其他岗位员工随意聊天。9. 对深夜进店客人做好验证工作。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2

9.保安员巡逻制度

1. 保安员的巡逻根据治安、消防、服务、卫生四项结合的标准来要求。在治安消防上以预防为主，在服务卫生上以主动为主，确保重点位置的安全和服务。在巡逻形式上以定点和流动相结合的方法。
2. 保安员每一小时要对巡逻区域进行一次巡逻，并及时准确地在酒店规定放置的巡逻到位记录本上进行记录，记录下巡逻到该位置的准确时间和巡逻的情况。
3. 保安员巡逻区域要覆盖酒店所有前后场公共区域。
4. 保安员必须熟悉巡逻区域内所有通道、安全设施设备、重要部位的情况和相关设备使用方法。
5. 巡逻时要勤观察，及时发现事故隐患，及时发现各种可疑情况或不法人员的违法活动。
6. 发现火警或接到火警指令时，要沉着冷静，迅速赶赴现场，弄清情况后，及时组织扑救并报告前厅经理。
7. 接到报警或在巡逻中发现可疑情况时，应及时赶赴现场或采取必要的控制手段及措施，防止情况进一步恶化，同时应设法迅速报告前厅经理。
8. 巡逻时发现客人房门未关，应礼貌提醒客人：“为了您的安全，请关闭房门。”
9. 巡逻时发现消防门未关，应主动落实关闭。
10. 巡逻时如发现卫生问题，如发现地上纸屑，应主动进行整改。严重问题，应报告前厅经理。
11. 巡逻时，应主动问候遇见的客人。对客人提出的服务要求，应给予满足，超出自身权限范围的，应告诉客人回复时间，然后报告前厅经理。
12. 巡逻时，应主动帮助客人提拿行李。进出电梯，应遵循客人先进先出的原则，并为客人按住电梯开关按钮和按楼层号。
13. 巡逻结束后，应在大堂内工作。
14. 巡逻中不得擅自离岗，不得随意和其他岗位员工聊天。
15. 其他承担巡逻责任的员工的要求同上。

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
10.监控工作制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 保安员和前台人员共同负责电视监控。2. 监控人员要熟练掌握监控设备的操作流程。3. 监视屏幕时，注意力集中，及时发现可疑情况。4. 监控人员发现可疑情况，应注意保持监视，并向前厅经理报告。5. 对电脑自动录像的监控设备，必须在容量范围内做好拷贝备份工作。录像的保存日期是30天-60天。6. 对外来人员需要查阅录像记录的，必须经店长同意。7. 前台人员要做好监控设备的卫生工作。8. 保安员、前台人员等不得随意翻看录像资料，如特别需要，必须征得店长同意，并做好记录。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
11.通缉、协查名单管理制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 接到公安部门发送的《通缉协查名单》书时，必须及时报告店长或店助，店长和店助必须及时组织前台人员和保安员传阅，了解对象情况，并在通缉协查名单上签名确认。2. 传阅人员应注意记忆通缉协查对象的特征等信息。3. 收到名单时，当班前厅经理及时将通缉协查对象信息输入酒店HMS系统黑名单管理中。4. 在酒店客人中发现通缉协查可疑对象时，必须马上报告店长。由店长决定报告有关公安部门和处理方案。5. 通缉协查名单由前台专门保管，超过时效后，由分管保安工作的前厅经理进行处理，并及时删除HMS中的黑名单记录。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
12.后台区域保安制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 每一位酒店员工都有责任保障酒店员工和酒店财产的安全。2. 酒店员工或外来人员携带物品进出酒店时，酒店管理人员或保安员有权检查和询问。3. 酒店仓库、厨房、员工宿舍、办公室无人时应及时上锁，相关工作人员应落实责任，酒店管理人员和保安员负责检查和考核。4. 员工车辆应按酒店指定位置停放，保安员应对停放地点进行巡逻，发现异常，及时报告前厅经理。5. 员工私人物品应保存在更衣箱内，更衣箱必须上锁。不得携带贵重物品至酒店，酒店不承担任何员工物品遗失的责任。保安员应对员工更衣室和员工浴室进行巡逻，发现异常，及时报告前厅经理。6. 应防止非酒店工作人员进入酒店后台区域，发现应及时劝阻。异常情况应及时报告前厅经理。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
13.电器设备防火管理制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 酒店各部位安装使用电器设备，应做好接地保护。2. 在高温季节定项检查电器设备线路绝缘情况。3. 酒店不得购买“三无”电器产品在店内使用。4. 电器设备应安装在通风条件较好的地点使用。5. 对于无独立电源开关的电器设备，使用后应将插头拔掉。6. 严禁在有电器设备的周围使用和存放易燃、易爆物品。7. 在标准的插座上，严禁使用大功率电器设备。8. 严格禁止任何个人电器设备在酒店内使用。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2

14.酒店财产损失防范制度

1. 员工招聘：酒店招聘员工前必须进行人事审查。面试登记表上面试人经历上的空缺必须被询问。所有前台、工程、出纳人员应尽可能向以前的雇主询问情况。鉴于酒店属于特种行业，任何有犯罪前科和不良记录的人员不得被录用为酒店员工。任何有HA阳性、心脏病、高血压、听力和视力障碍、怀孕、传染病的人员不能被录用为酒店员工。所有录用的非本地员工都必须有介绍人或从有资质的职业介绍所介绍。
2. 所有员工必须留给酒店联系电话、实际住址和户籍地址，任何变更必须通知酒店。
3. 酒店员工如旷工，店长应和该员工取得联系，查询原因。如连续旷工2 天以上，应上门家访。
4. 酒店分管人事的必须详细记录发给员工的物品，并让员工签名确认。酒店员工离职，必须交还发给当事人但属于酒店的物品。
5. 离职员工不容许继续在酒店逗留。以后也不能进入酒店后场区域。
6. 所有员工必须在工作时间内按要求统一着装并配戴铭牌。
7. 未经店长允许，任何人不得使用酒店供客人使用的设施和物品。
8. 除了专管仓库人员、客房主管、前厅经理及以上人员，其他人员不得进入仓库或能够取得仓库钥匙。
9. 所有酒店物品采购进来后，都要办理验收、入库、出库和盘点手续。
10. 对原材料采购要遵循比价制度。大件物品要有三家以上供应商报价。并定期由财务和市场比价。任何原材料入库都必须由财务人员或所委托的人员验收数量和质量。大件物品，如棉织品到货，可进行10%比例随机抽查，如事后发现问题，应及时联系供应商更换。只有在物品验收完毕，妥善存放好后，才能在收货单上签名。
11. 物品一旦送达并经过验收，就必须尽快入库或运送到指定的区域。
12. 对消耗品，应贯彻“先进先出”的原则。
13. 客房主管或专职人员发放棉织品必须进行记录，并按遵循以脏换干净的原则。发放给客房服务员的棉织品应根据当天打扫的预计房间数发放。

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
15.安全防范培训制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 每位新员工到岗后，都必须由分管保安或培训工作的前厅经理对其进行安全知识培训。2. 安全培训的教材是《安全培训手册》为主，可以结合酒店实际情况和案例培训。培训完毕，必须作考核和书面记录。3. 酒店每年应结合“119”开展一次全员的消防培训和演习，并做好记录。4. 酒店每年应对全体员工开展至少2次治安、消防、酒店安全防范方面的培训，并做好记录。5. 安全培训工作由店长直接主管。			

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2

16.酒店停车场管理制度

1. 酒店停车场为住店客人提供免费服务。
2. 保安员应主动协助客人停车，做好指示和指引。
3. 对开放式停车场，应张贴告示，提醒客人停车后锁好车门，车内勿放贵重物品。酒店不承担物品遗失和车辆损坏的责任。
4. 对封闭式停车场，酒店保安应建立专用记录本，记录客人房号、车辆号、联系电话，并给客人“停车指示单”，请客人签名。
5. 在停车场附近区域配备规定数量的灭火器。
6. 应确保停车场的照明度合适。
7. 条件合适情况下，应画好回车线和停车线，规范停车。
8. 维护好整个车场的秩序，大片纸屑、废品及时清理，保持停车场畅通。
9. 对停车场的衣冠不整人员劝阻离开，发现停放车辆门窗没有关锁的及时通知车主。对发现有故意破坏行为的，要立即用对讲机向前厅经理边汇报边采取措施。发现客人车辆出现损坏等异常情况，应该及时报告前厅经理。
10. 交接班时要将停车场情况交接给下一班。

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2

17.酒店消防设施管理制度

1. 非火警的情况下，未经批准，不准用消防水。
2. 未经批准，不准随意拆除、损坏安装好的各种消防报警探头。
3. 非火警的情况下，不准按动设置，包括在楼层各区域的手动报警按钮。
4. 非火警的情况下，未经批准不准随意关或开消防栓系统、喷淋系统在正常运作下的阀门。
5. 非火警的情况下，不准随意使用酒店的消防器材。
6. 不准在消防通道内堆放垃圾或作其它用途。
7. 不准随意拿酒店内已经安装好的消防应急灯作其它用途。
8. 不准损坏酒店内已经安装好的疏散指示标志和改动标志的方向，所有的消防设备、设施专业的工程人员要定期保养、测试，保持正常运作。
9. 如违反上述规定，造成的事故后果追究法律责任。

安全制度管理

编制：运营部、管理学院	授权部门：总经办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/SR	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店保安	版次：2
18.员工防火管理制度			
<ol style="list-style-type: none">1. 严禁携带易燃易爆物品进入酒店各区域和各办公室。2. 未经前厅经理批准，不准在办公室或其它工作场所动火，不准使用燃油、酒精、液化燃气等灶具或其它加热设备（厨房除外）。3. 不准随地丢烟头、火柴棒。4. 不准在安全走火通道内堆放物品或作其它用途。5. 禁止在酒店范围内燃放烟花爆竹。6. 不准在仓库、机房、电梯房、洗衣房等处吸烟、用火或乱拉电源。7. 非酒店专业电工，不准擅自接驳电源或拆除电线和电源插座。8. 下班时要认真检查工作场所是否留有烟头火种情况，关好门窗，切断电源方可离开。9. 重点部位（锅炉房、煤气房、配电房、厨房）值班员工，要紧守岗位，不得擅自离职守，防止火灾发生。10. 厨房的工作人员，每周检查一次气体管道、法兰、阀门、开关、电源、炉头等。发现故障及时通知工程部维修。11. 如果发生火警，应立即通知消防队，拿灭火器灭火。			

四、保安内控表单目录

编号	表单名称	备注
SEC-1	保安员交接班记录	
SEC-2	保安巡检记录	备注：如酒店使用巡更仪，则只需在交接班时导出数据，不需填写此表格。
SEC-3	灭火器检查记录	
SEC-4	应急灯、疏散标志灯检查记录	
SEC-5	紧急事件处理报告	
SEC-6	停车记录表	

保安员交接记录

日期:		星期:		班次:	
序号	交接内容				备注
1	宾客中可疑情况				
2	未解决的安全隐患				
3	通缉协查事宜				
4	宾客委托而尚未完成的事宜				
5	前台交办未完成事宜				
6	钥匙和对讲机				
7	车辆停放情况				
8	各项记录簿记录情况				
9	上级交办但未完成的事宜				
10	其它未完成事宜				
交班人:					接班人:
前厅经理检查签字:					
说明:		1、以上交接内容必须逐项交接,若无请在备注栏填“无”。			
		2、当班前厅经理负责检查和监督,在没有交接的情况下不得擅自离岗,必须得到当班前厅经理同意方可离岗。			

[illegible]

灭火器检查记录

位置	日期	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
大厅 () 个													
弱电房 () 个													
3楼电梯口 () 个													
3楼南过道 () 个													
3楼北过道 () 个													
4楼电梯口 () 个													
4楼南过道 () 个													
4楼北过道 () 个													
5楼电梯口 () 个													
5楼南过道 () 个													
5楼北过道 () 个													
6楼电梯口 () 个													
6楼南过道 () 个													
6楼北过道 () 个													
电梯机房 () 个													
1月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
2月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
3月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
4月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
5月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
6月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
7月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
8月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
9月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
10月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
11月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											
12月检查人:		检查情况: 数目 () 外观清洁 () 压力 () 其他 ()											

位置	日期		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	上半月	下半月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
大厅 () 个														
3楼东过道 () 个														
3楼南过道 () 个														
3楼西过道 () 个														
3楼北过道 () 个														
4楼东过道 () 个														
4楼南过道 () 个														
4楼西过道 () 个														
4楼北过道 () 个														
5楼东过道 () 个														
5楼南过道 () 个														
5楼西过道 () 个														
5楼北过道 () 个														
6楼东过道 () 个														
6楼南过道 () 个														
6楼西过道 () 个														
6楼北过道 () 个														
1月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
2月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
3月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
4月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
5月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
6月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
7月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
8月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
9月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
10月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
11月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													
12月检查人:	检查情况: 数目 () 外观清洁 () 亮度 () 其他 ()													

紧急事件处理报告

日期	发生地点	客人姓名	事件类型
事件经过：			
处理经过：			
事后处理：			
1. 制度完善：			
2. 培训落实：			
3. 设备改进：			
4. 责任者处罚：			
落实上述工作的责任人：			
记录人：			

停车记录表

序号	车辆情况				客人信息			离开时间	保安签名
	停放日期	停放时间	车牌号	车况	房号	客人姓名	联系电话		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									

备注：“车况”指车辆是否有擦碰痕、车灯是否正常等情况。

五、保安其他表单

1. 安全专项检查表

安全专项检查表

序号	检查项目		检查情况	整改计划
1	消防设施管理	烟感有验收报告，每隔六月检测一次，并有记录		
2		灭火器按规定配置，每月检查一次压力，并有记录		
3		消火栓经消防验收后，每年在消防演习时出水一次		
4		消防报警显示器位置合理，酒店有每次故障报警记录		
5		消防通道不得堆放物品，始终保持通道畅通		
6	锅炉房管理	锅炉房清洁，无杂物堆放和衣服晾晒		
7		锅炉有定时运行记录与故障维修记录		
8		锅炉有维护保养计划与记录		
9		有压锅炉须年检，每天测试水位报警装置		
10		锅炉房员工持证上岗，24 小时不间断值班		
11	用电安全	变配电间清洁，无杂物堆放和人员住宿		
12		变配电间有定时工作日记与故障维修记录		
13		变配电间设备每年须有一次断电大清洁		
14		变配电间须备绝缘鞋、绝缘手套、应急灯与灭火器		
15		其他电器设备须定期保养，专业维修，建立设备档案		
16		大功率电器需要使用接电插座，并注意电线负荷		
17		不得使用破损接线板，不得私拉私接电线		
18		电工须持证上岗		
19	电梯维护	保持电梯轿厢和机房清洁，保持适当温度		
20		电梯须有专业维修单位计划维护，每次维修须有记录		
21		电梯故障须确保宾客安全撤离，再联系专业维修		
22		维修保养时须放“维修中”立牌，防止意外		
23		电梯运行中不得擅自开门，非专业员工不得手动操作电梯		
24		电梯机房须备有灭火器		
25	弱电	弱电系统包括：电话系统、电脑系统、视听系统等		
26		须保持弱电系统环境和设备清洁、无尘与散热		

27	系统维护	弱电设备需正确使用并由专业部门定期维护(含数据)		
28		电脑设备未经许可不得私自上网、安装软件,防止病毒入侵。		
29	安全用气	厨房间须备有灭火毯和灭火器		
30		使用炉灶时厨师不得离岗,炉灶用毕须关闭煤气		
31		发现煤气泄漏应立即报告维修,不得麻痹大意		
32		厨房油烟罩须定期清洗,防止油腻造成隐患		
33		厨房关门时须根据检查清单逐项检查签字后才能下班		
34	治安管理	按照规定住店客人须向公安部门扫描身份证明及资料		
35		建立访客登记制度		
36		建立可疑人员内控和客房异常情况报告制度		
37		及时更新黑名单资料,并有黑名单控制和报告预案		
38		落实宾客开门身份核对制度		
39		监控设备运行正常,录像保存规定的期限		
40		酒店库房和财务室门锁完好牢固,无安全隐患		
41		夜间巡逻间隔不超过 90 分钟,并有巡逻点即时记录		
42		酒店前台备有应急联系与报警电话		
43	钥匙管理	酒店钥匙分客房机械钥匙、房卡及酒店内部机械钥匙		
44		客房机械钥匙须保管在保险柜内,并有每次使用记录		
45		房卡须有各班交接记录,并有借用登记与签收		
46		房卡密码钥匙与客房总卡应妥善保管并有使用权限		
47		内部机械钥匙保管在钥匙箱内以备急用并有登记制度		
48		有钥匙增配手续制度		
49		有专门的政策程序明确钥匙保管与遗失的责任制度		
50	安全制度	有完善的安全管理制度		
51		有新老员工定期的安全知识培训,并建立培训档案		
52		保安员、前台员工和客房主管须持有治安培训上岗证		
53		每年进行一次消防演习		
54		定期进行安全例行检查		
55		店长为安全生产第一责任人		

2. 停车提醒单

停车提醒单

存根	
编号:	尊敬的客人, 您好 编号:
车种:	
车牌号:	
驾驶员:	请您配合遵守如下注意事项:
联系电话:	一、酒店临时停车, 请勿停在消防通道内。
房号:	二、车辆停妥, 请锁好车门, 关好车窗, 随身携带车内物品, 以防失窃。
签名:	三、本酒店不承担车辆损坏、失窃和车辆内物品失窃的责任
	四、车辆进出请与前台联系。
_____ 年___月___日___时	格林豪泰酒店 年 月 日 时