

---

# 五星级酒店经营管理培训全书

## 星级酒店

### 保安部管理

#### 目 录

保安部 .....	3
第一章 保安部组织机构和工作内容 .....	3
1.1 保安部组织机构形式 .....	3
1.2 保安部职责范围和工作内容 .....	3
第二章 保安部各岗位人员的职责规范 .....	5
2.1 保安部各岗人员岗位职责和工作内容 .....	5
2.2 保安部各岗位人员任职要求 .....	10
第三章 保安部工作标准化流程 .....	15
3.1 前车场值岗工作标准化流程 .....	15
3.2 后车场值岗工作标准化流程 .....	16
3.3 X 门值岗工作标转化流程 .....	16
3.4 巡楼值岗工作标准化流程 .....	17
3.5 机动岗值岗工作标准化流程 .....	19
3.6 消防中控室值岗标准化流程 .....	19
3.7 消防警卫工作标准化流程 .....	20
3.8 升旗工作标准化流程 .....	20
3.9 交接班工作标准化流程 .....	21

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班<sup>®</sup>，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com



### 【报名须知】

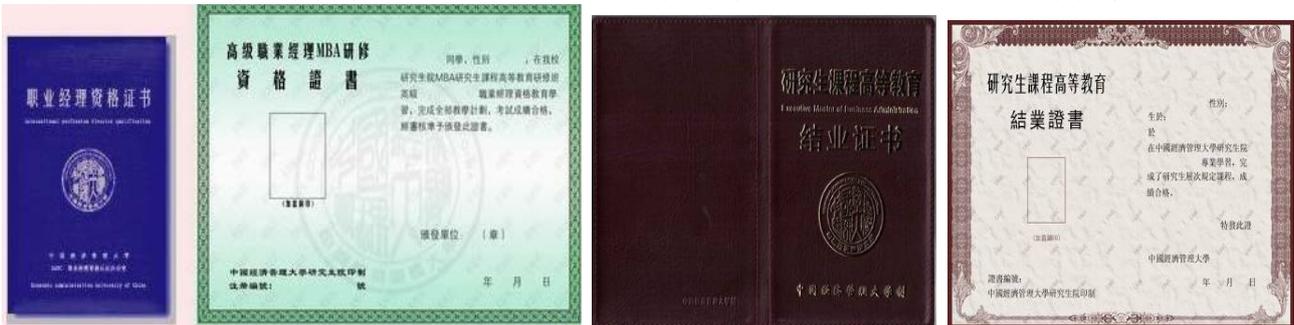
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



### 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620 【学校网站】http://www.mhjy.net

---

3.10	大型活动安排工作标准化流程.....	22
3.11	保安部部门值班工作标准化流程.....	22
3.12	接听电话工作标准化流程.....	23
3.13	处理客人投诉工作标准化流程.....	24
3.14	员工培训工作标准化流程.....	24
3.15	设备、设施维修工作标准化流程.....	25
3.16	内保员日常安全检查工作标准化流程.....	26
第四章	保安部管理模式与规范.....	27
4.1	客房部安全工作模式与规范.....	27
4.2	前厅部安全工作模式与规范.....	30
4.3	前厅部车辆管理工作模式与规范.....	32
4.4	餐饮部安全工作模式与规范.....	33
4.5	财务部安全工作模式与规范.....	35
4.6	工程部安全工作模式与规范.....	38
4.7	市场营销部安全工作模式与规范.....	42
4.8	人力资源部安全工作模式与规范.....	43
4.9	内部联系程序及对讲机使用制度与规定.....	44
4.10	灭火器的使用和管理制度与规定.....	46
4.11	保安部奖惩制度管理与规定.....	47
第五章	保安部内部运转表格.....	49

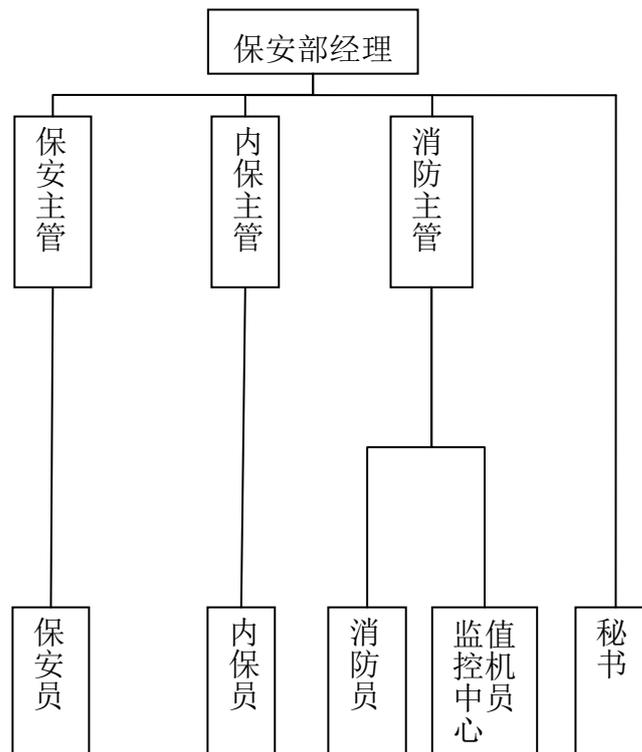
---

# 保安部

## 第一章 保安部组织机构和工作内容

### 1.1 保安部组织机构形式

雅阁酒店保安部组织机构图



### 1.2 保安部职责范围和工作内容

1.2.1 在分管副总的领导下，负责酒店的安全工作，研究制定酒店治安、消防、内管等安全管理制度、安全防范预案和措施，报上级审批后组织贯彻实施；

1.2.2 结合酒店实际，贯彻公安、保安部门和上级主管部门安全管理的方针、政策、法律、法规、并协助公安、安全机关查处违法犯罪案件与人员；

- 
- 1.2.3 研究制定酒店保安部门各岗人员的岗位责任制度与职责规范，审定各部门安全管理规章与制度，报上级审批后贯彻实施。并检查实施结果，处理存在的问题，保证安全管理制度的贯彻落实；
  - 1.2.4 研究制定酒店消防工作管理办法与措施，组织义务消防队，做好消防培训，定期举办消防知识讲座，做好消防设备、器材、监控设备管理。对施工现场、明火作业部门，配合工程技术人员和外协施工单位做好防火安全检查、明火作业审批，签订安全合同，预防火灾事故的发生；
  - 1.2.5 做好酒店关键和要害部门的日常保卫工作。并结合酒店重大活动，做好重点客人、重点部位的安全管理与防范。防止意外事故的发生；
  - 1.2.6 建立和健全安全规章制度和要害部位与人员安全档案，广泛搜集安全信息，不断提高安全管理水平；
  - 1.2.7 做好治安管理查处，打击赌博、贩毒、嫖娼和利用高科技作案等违法犯罪活动。处理安全责任事故，并定期向上级汇报工作。

---

## 第二章 保安部各岗位人员的职责规范

### 2.1 保安部各岗人员岗位职责和工作内容

#### 2.1.1 保安部经理

报告上级：分管副总

督导下级：保安主管、内保主管、消防主管

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

领导保安部全体人员，为客人和宾馆正常营业提供良好的治安环境，维护辖区内的治安秩序，为客人和宾馆的生命财产安全提供保障。

工作内容：

1. 在总经理领导下，负责酒店的安全工作，研究制定酒店治安、消防、内管等安全管理制度、安全防范预案和措施，报总经理审批后组织贯彻实施；
2. 结合酒店实际，贯彻公安、保安部门和上级主管部门安全管理的方针、政策、法律、法规、并协助公安、安全机关查处违法犯罪案件与人员；
3. 研究制定酒店保安部门各岗人员的岗位责任制度与职责规范，审定各部门安全管理规章与制度，报总经理审批后贯彻实施。并检查实施结果，处理存在问题保证安全管理制度的贯彻落实；
4. 研究制定酒店消防工作管理办法与措施，组织义务消防队，做好消防培训，定期举办消防知识讲座，做好消防设备、器材、监控设备管理。对施工现场、明火作业部门，配合工程技术人员和外协施工单位做好防火安全检查、明火作业审批，签订安全合同，预防火灾事故的发生；
5. 做好酒店关键和要害部门的日常保卫工作。并结合酒店重大活动，做好重点客人、重点部位的安全管理与防范。防止意外事故的发生；
6. 建立健全安全规章制度和要害部位与人员安全档案，广泛搜集安全信息，不断提高安全管理水平；
7. 做好治安管理查处打击赌博、贩毒、嫖娼和利用高科技作案等违法犯罪活动。处理安全责任事故，并定期向上级汇报工作。

#### 2.1.2 保安主管

报告上级：保安部经理

---

督导下级：保安员

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

配合保安部经理做好安全保卫工作；领导全体保安员，为客人提供良好的治安环境，维护辖区的治安秩序，为客人生命财产安全提供保障；负责保安员的日常管理工作

工作内容：

1. 在保安部经理领导下进行工作，执行交办的各项任务和临时授权的其他职责；
2. 协助保安部经理制定各项工作计划，负责对领班的工作进行督促和检查；
3. 负责保安部员工的教育、培训，抓好员工思想教育和法制安全教育，使全体员工团结一致；
4. 协助酒店各部门建立健全安全保卫组织，培训各部门的骨干力量；
5. 做好易燃易爆、剧毒、放射性物品的监控检查及收缴客人的遗留、违禁物品；
6. 经常巡查酒店的各项安全制度在各部门的执行情况。发现客人有借酒闹事及出现违法事件的，及时处理；
7. 每天和前台联系，及时掌握外宾、重要客人入住楼层的有关情况，确保宾客安全；
8. 熟悉消防业务知识，协助保安部经理制定消防工作计划和组织义务消防队的演练与培训；
9. 熟悉掌握消防设施、器材的配置、保养、使用，定期做好检查工作，使消防设施器材处于良好状态；
10. 负责酒店要害部位的安全监督，确保安全；
11. 负责检查会客登记制度的执行情况及员工外出登记情况；
12. 负责每天各班交接班记录的检查及存在问题的妥善处理；
13. 每天向保安部经理汇报工作情况及存在的各种问题。

### 2.1.3 保安员

报告上级：保安主管

督导下级： 无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

负责维护酒店的治安秩序，保护住店宾客和酒店员工的人身和财产安全。

工作内容：

1. 在保安主管领导下，保卫酒店安全，执行上级交办的各项安全保卫工作；

- 
2. 负责对客房、餐饮、娱乐等区域的巡逻检查，发现事故隐患，及时处理，并向上级汇报处理情况；
  3. 对酒店内、外车辆进行疏导，保证交通畅通；
  4. 对来访人员进行询问登记；
  5. 负责检查询问零点以后进入客房区的有关客人的钥匙牌和住房卡；
  6. 阻止无关、闲散人员进入酒店。对流氓滋事人员及可疑人员进店，除采取控制外，应立即报告有关部门；
  7. 制止一切确实发生在酒店内的客人争吵、打架、斗殴等不良情况，及时处理，防止事态恶化；
  8. 协助财务部做好押送有关款项工作；
  9. 制止入住人员携带易燃易爆、剧毒、放射物品进入酒店区域，发现后应将物品扣留；
  10. 熟练掌握灭火器材的正确使用方法。

#### 2.1.4 内保主管

报告上级：保安部经理

督导下级：内保员

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

主持内保组日常工作，调查、处理酒店内部各类刑事、治安案件，做好防范工作，确保酒店、宾客和员工的人身，财产安全。

工作内容：

1. 制定内保工作计划和划分内保责任区；
2. 组织、安排内保组的日常工作；
3. 贯彻落实“谁主管、谁负责”的原则，做好群防群治工作；
4. 制定各种突发事件的应急方案；
5. 做好保安部的档案管理工作；
6. 开展安全检查工作；
7. 负责保安部的信访和接待工作；
8. 负责酒店员工的普法教育工作，督促、指导各部门落实安全岗位责任制，落实各项安全防范措施；
9. 受理客人、员工报案，开展调查工作，重大案件和责任事故及时向领导进行汇报；
10. 配合国家安全、公安和司法机关做好酒店内部各类刑事、治安案件的调查工作；

---

11. 完成上级指派、交办的其他工作。

### 2.1.5 内保员

报告上级：内保主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

及时了解掌握酒店各部门安全管理制度执行情况，处理酒店内部刑事、治安事件。

工作内容：

1. 深入酒店各部门了解安全管理制度与规定的落实情况，对重点人员的思想动态、现实表现及时掌握、及时汇报；
2. 调查处理酒店内一般性治安、刑事案件；协助安全机关查处重要案件或查处上级要求酒店协查的重大案件；
3. 掌握重点部位、重点线索和重点人员的情况，发现问题，及时报告，并采取防范措施。
4. 负责宾馆内所有备用金属钥匙的保管，定期进行检查。
5. 制作宾馆内服务员使用的客房 IC 卡，并对前台服务员制作客人 IC 卡进行授权。
6. 配合工程部定期效对客房 IC 卡门锁、保险柜时间。

### 2.1.6 消防主管

报告上级：保安部经理

督导下级：消防员，监控中心值机员

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

主持酒店消防日常工作，负责店内有关消防安全管理工作事宜，督导检查消防管理工作和培训义务消防员。

工作内容：

1. 按照消防法规要求，制定消防安全管理工作的制度、规定、计划，并督促落实；
2. 利用各种形式对全店员工和义务消防员进行消防常识和专业技能宣传、教育和培训；
3. 督促检查各部门的消防管理制度、计划的实施落实情况，加强对要害重点部位的巡视检查；
4. 经常对消防设施、设备、器材等进行检查和维修保养，使其始终处于有效状态，发

---

现问题及时处理；

5. 为店内维修和来店施工单位制定防火安全制度和措施，审批“动火许可证”申请；
6. 制定火警应急疏散方案、计划，组织消防演习。发生火警后立即赶赴现场组织、指挥扑救；
7. 负责组建义务消防队，并对义务消防队进行培训和督导；
8. 负责与有关消防机关和上级主管消防安全单位的联系，请上述单位经常来店检查；
9. 建立、健全消防安全管理工作的档案和材料的收集与积累。

### 2.1.7 消防员

报告上级：消防主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

监督检查酒店日常消防安全工作

工作内容：

1. 认真贯彻执行酒店有关安全管理的规章制度；
2. 认真落实上级领导临时布置的各项消防工作；
3. 熟悉酒店的地理、环境和消防设施（灭火器材、火灾报警装置）的分布位置；
4. 制定计划，购置、维修全店的消防器材；
5. 落实防火安全大检查制度，发现火险隐患及时登记上报并提出整改意见；
6. 配合上级机关和公安消防部门的安全检查工作，协助有关部门查处火灾事故；
7. 审批动火许可证，对施工现场消防安全进行监护。

### 2.1.8 监控中心值机员

报告上级：消防主管

督导下级：酒店义务消防员、消防员

联系部门：酒店各安全点

岗位职责：

监控酒店各安全点，密切关注火灾报警情况。

工作内容：

1. 熟知监控室各种设备的有关性能，掌握正确的操作方法，发现问题能及时妥善解决；
2. 按规定对设备进行维护、保养，保证设备运转正常；

- 
3. 工作中要密切重视火灾报警情况和保安监控系统的情况，发现异常情况妥善处理，并做详细的记录；
  4. 严禁无关人员进入监控室；
  5. 交接班前要对设备进行检查，并做交接记录。情况严重的要立即汇报；
  6. 如遇火灾等突发事件时，要坚守岗位，按指令启动相关设备；
  7. 认真填写值班记录和交班记录。

### 2.1.9 秘书

报告上级：保安部经理

督导下级：保安主管、内保主管、消防主管

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 接受保安部经理领导，协助保安部经理处理日常工作；
2. 按照保安部经理的工作布置具体负责某些专项工作；

工作内容：

1. 负责办公室日常来访接待工作；
2. 负责接听电话并作好电话纪要；
3. 负责各类文件函信的收发、传递、登记、建档、存档及保密工作；
4. 负责保安部各类文稿的打印；
5. 负责保安部各类资料的复印工作；
6. 参加保安部的工作会议并作好会议纪要；
7. 负责保安部各类办公用品的申领、登记、保管、发放及定期核查工作；
8. 负责保管部门印章并作好印章使用记录；
9. 督促办公室的卫生清洁工作，保证办公设备的正常运转；
10. 核对本部员工的考勤卡及更期表，上交本部考勤表和领发工资；
11. 负责本部设施设备的请修申请和验收；
12. 完成经理交办的其它工作，如协助经理做好保安部主管培训工作等。

## 2.2 保安部各岗位人员任职要求

### 2.2.1 保安部经理

性别：男

---

年龄：30 岁以上

文化程度：大专以上

外语要求：具有外语基础会话能力

从业经历：三年以上酒店同岗工作经验

业务要求：

1. 通晓国家的有关法律法规和各项安全管理规章制度；
2. 全面了解酒店的各项规章制度、店规店纪；
3. 具有安全保卫工作的理论和安全保卫工作经历与工作经验；
4. 具有酒店管理的基础知识和礼节礼貌常识；
5. 具有协调内、外部关系的能力，有处理突发案件和事故的能力；

### **2.2.2 保安主管**

性别：男

年龄：22 岁以上

文化程度：中等以上

外语要求：具有外语日常会话的能力

从业经历：两年以上酒店同岗工作经验

业务要求：

1. 了解国家有关部门的法律法规；
2. 全面了解酒店的各项规章制度、具有酒店保安部工作经验；
3. 熟悉保卫工作制度和保卫工作程序；
4. 懂得基础英语能与客人沟通。

### **2.2.3 保安员**

性别：男

年龄：25 岁以下

文化程度：中等以上

外语要求：具有简单的外语会话能力

从业经历：一年以上酒店工作经验

业务要求：

1. 模范地遵照酒店的各项规章制度，维护酒店的形象；
2. 形象端正，机敏可靠。能够做到礼貌待人、文明执勤；

---

3. 具有处理紧急情况的能力。

#### 2.2.4 内保主管

性别：男

年龄：22 岁以上

文化程度：中等以上

外语要求：具有外语基础会话能力

从业经历：三年以上酒店同岗工作经验

业务要求：

1. 通晓国家的有关法律、法规和各项安全管理的规章制度；
2. 全面了解酒店的各项规章制度、店规店纪；
3. 了解和掌握酒店员工的基本情况；
4. 具有安全保卫工作的基本知识和工作经验，具备一定的案件侦破能力；
5. 具有协调酒店内外其他部门做好内保工作的能力。

#### 2.2.5 内保员

性别：男

年龄：25 岁以下

文化程度：中等以上

外语要求：具有简单的外语会话能力

从业经历：一年以上酒店工作经验

业务要求：

1. 接受过一定的公安管理或刑事案件处理知识培训，具有酒店治安管理工作经验；
2. 熟悉国家治安管理方针政策、法律、法规，具有安全管理知识和治安管理专业知识；
3. 具有一般的安全事故、刑事案件的侦破协查能力和突发事件的处理能力；
4. 人际关系良好，善于同地方公安机关、保安部人员和各部门人员加强沟通与协作，办事效率高。

#### 2.2.6 消防主管

性别：男

年龄：22 岁以上

文化程度：中等以上

---

外语要求：具有外语基础会话能力

从业经历：三年以上酒店同岗工作经验

业务要求：

1. 具有消防专业知识和内保工作常识，以及组织消防活动的能力；
2. 全面了解酒店的各项规章制度和酒店的保卫工作程序；
3. 熟悉国家的各项消防和安全法律法规；
4. 具有组织义务消防队演习、学习和培训的能力；
5. 懂得基础英语，能与客人进行简单会话，紧急情况下能及时妥善地安排客人疏散。

### 2.2.7 消防员

性别：男

年龄：25 岁以下

文化程度：中等以上

外语要求：具有简单的外语会话能力

从业经历：一年以上酒店同岗工作经验

业务要求：

1. 接受过消防管理专业培训；
2. 具有酒店消防器材、设施等专业知识，熟悉各种消防设备、器材的性能和使用方法；
3. 具有消防设备控制、维护、检查能力和处理消防事故、培训义务消防队员的能力；
4. 具有良好的心理素质，办事效率高，人际关系良好。

### 2.2.8 监控中心值机员

性别：男

年龄：25 岁以上

文化程度：中等以上

外语要求：具有简单的外语会话能力

从业经历：两年以上相同岗位工作经验

业务要求：

1. 身体条件良好，适应经常性夜间值班工作；
2. 持相关部门核发的上岗证书；
3. 懂电器设备的一般原理，会处理常见的电器设备故障；
4. 全面了解保安部各项工作制度和相关工作，监控酒店各安全点火险情况；

---

5. 熟悉酒店内安全设备、设施的基本情况。

### 2.2.9 秘书

性别：女

年龄：25 岁以上

文化程度：大专以上

外语要求：CET 四级

从业经历：三年以上相同岗位工作经验

业务要求：

1. 熟悉国家的有关部门法律法规和各项安全管理的规章制度；
2. 全面了解和掌握酒店各项规章制度和店规店纪；
3. 具有较强的中文书写能力和公文写作能力；
4. 具有安全保卫工作的基础知识和实际工作经验；

---

## 第三章 保安部工作标准化流程

### 3.1 前车场值岗工作标准化流程

工作事项：前车场值岗

沟通关系：客务部

工作标准化流程：

1. 值岗时，警卫应注意礼节、礼貌、面带微笑，主动向客人问好；
2. 配合中控室对从前门进入酒店的可疑人员进行监控。如发现可疑人员要迅速用对讲机通知中控室。通知时要详细说明可疑人员的外貌特征和着装特点；
3. 维护前车场的车辆秩序，保证前车场的车辆畅通。除北侧东西五个停车位外，不准停放任何车辆（特殊车辆如酒店接机车和酒店有协议的车辆除外）。如有大型车辆需接送客人，一律停放在 X 侧通道口。如司机认可，可停到马路上；
4. 在值班期间，疏导车辆，如司机对停车有疑义，需要使用礼貌用语向司机耐心讲解，不得与司机争吵。如有严重问题，需及时通知值班领班、部门值班协助处理；
5. 停车位内如有车辆停放，需对车辆车况进行详细检查，如车辆有损坏，需及时将车辆损坏情况（车辆车号、车型、损坏部位、损坏程度）报中控室登记；
6. 如有车辆从道路 X 侧逆行行驶，要及时制止。制止时要使用礼貌用语。告知客人逆行行驶的危害，并引领车辆从正确的方向行驶；
7. 值岗时，如发现精神病人员、衣冠不整人员或其它特殊人员（要饭人员、衣服上有很多血迹的人员等）进入酒店，要进行有效劝阻，防止其进入酒店；
8. 易燃、易爆危险物品禁止进入酒店大厅。如发现此类物品，要及时进行劝阻，杜绝此类物品进入酒店；
9. 如有大型活动如升旗、照相、庆典等，前车场值班人员要做好前车场车辆、人员的疏导畅通工作，维护前车场秩序。如需燃放烟花炮竹时，应远离酒店，在人行横道或副道上燃放；
10. 在值班期间，如发现公安、武警、工商、税务等执法人员进入酒店，要及时通知中控室进行监控；
11. 负责对出租车的监督检查，为客人提供快捷的服务。当出租车在前车场停放时，警卫要对车辆进行车内外卫生、对客服务、礼貌用语的监督检查。如有违反规定的出租车对其进行警告或处罚；
12. 出租车载客人离开后，迅速用对讲机通知中控室客人乘坐的车牌号及人数。男宾用 A

---

表示、女宾用 B 表示、小孩用 C 表示、外国客人用 D 表示；

13. 协助礼宾员为来酒店的客人进行服务。包括拉车门、叫出租车等；

14. 如礼宾员不在岗位时，有客人需运送行李，警卫先用对讲机通知中控室监控，领班派人替岗，帮助客人提取行李。途中如遇礼宾员，应将行李转交礼宾员，迅速回到前停车场值岗。

## 3.2 后车场值岗工作标准化流程

工作事项：后车场值岗

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 接班时应认真查看交接班记录，了解上班情况并仔细认真记录当班情况；
2. 劝阻无关人员及骑自行车人员穿行车场；
3. 爱护车场内的消防器材并在正常情况下劝阻其它人员动用；
4. 夜班工作人员在巡视中注意检查每辆过夜车的车门、车窗是否关好，如发现问题立即上报部门，并在交接班本上做详细记录；
5. 在工作中要使用礼貌用语，避免与客人发生冲突；
6. 上班期间注意发现可疑人员，提醒客人不要将贵重物品及钱财留在车上，以防发生被盗事件；
7. 上班期间不准做与工作无关的事，保持责任区卫生，不准睡觉；
8. 指挥车辆按指定车位停放整齐；
9. 做好过夜车辆的登记、检查工作；
10. 管理好出租汽车停车区的情况，指挥出租汽车司机将车依次停入停车区，对不按规定停放车辆的，要及时纠正，并责令其将车停好；
11. 不准进入等候的出租车内，不得依靠在车上或墙上、不准聊天、吸烟、乱扔杂物；
12. 不得乘坐在酒店等候运营的出租汽车；
13. 做好对客服务，为客人提供送行李服务。

## 3.3 X 门值岗工作标转化流程

工作事项：X 门值岗

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

- 
1. 值岗时，警卫应注意礼节、礼貌、面带微笑，主动向客人问好，为客人开、拉酒店员工通道门，并为客人开 X 门；
  2. 负责本店职工进出 X 门、附楼时的验证、查包工作。查包过程中，不得用手翻动员工的包内物品。酒店职工携带物品出店时，应主动出示出门条，如未出示出门条，一律不准其离开，并记录其部门、姓名、工牌号及时通知部门；
  3. 对外来单位人员进行查验会客单工作，对携带物品出门者进行检验出门条工作；
  4. 负责酒店内一切物品出门时查验工作，应礼貌待人，文明执勤，发现问题一视同仁，向领导或部门值班人员报告；
  5. 对外来车辆进行有效管理，X 门除送货车辆、特殊车辆（如押款车、专用车辆等），其他车辆均不得停放。外来自行车要统一管理；
  6. 配合中控室对从 X 门进入大厦的可疑人员进行监控。如发现可疑人员要迅速用对讲机通知中控室。通知时要详细说明可疑人员的外貌特征和着装特点；
  7. 值岗时，如发现精神病人员、衣冠不整人员或其它特殊人员（要饭人员、衣服上有很多血迹的人员等）进入酒店，要进行有效劝阻，防止其进入酒店；
  8. X 侧通道口不能堆放杂物，停放车辆，要保持通道的畅通；
  9. 对酒店送货车辆进行管理，防止其乱停放。车辆将货物卸完后，要通知司机将车辆停放在后车场；
  10. 对进入酒店的供货商、施工人员进行管理，检查是否按照大厦要求佩带酒店发放的胸牌，如未携带，谢绝其入内；
  11. 如遇到下雨，及时将防雨用品摆放在员工通道口。要主动为客人打伞，避免客人让雨淋湿；
  12. 自行车棚内如没有值班人员，有人进入时，要主动前去查看，避免车辆丢失；
  13. 主楼内垃圾清倒时，要及时通知中控室帮助监控东门。同倒垃圾人员一起去垃圾房，待垃圾清倒后检查有无酒店物品，然后返回 X 门；
  14. 配合后车场人员对后车场车辆进行疏导。督促、检查后车场值班人员值岗情况；
  15. 对出租车进行管理，按先后次序进行排队，检查车辆卫生。检查出租车司机的行为规范是否符合大厦要求；
  16. 应客人要求，协助后车场客人将其行李放置客人指定地点。

### 3.4 巡楼值岗工作标准化流程

工作事项：巡楼值岗

沟通关系：酒店各部门

---

工作标准化流程：

1. 主动为客人提供各种服务并解答客人的咨询，如发现问题及时通知中控室、领班和部门值班；
2. 在巡楼过程中，采取听、看、闻的方式，以发现可疑人、可疑物、可疑情况等各种安全隐患，应立即报告中控室和当班领班，以便采取相应措施；
3. 严格按照巡楼制度进行巡视，不得漏巡、跳巡、不巡；
4. 楼层巡逻过程中应注意楼层的电话、花瓶、壁画是否完好，如丢失、损坏应马上通知中控室进行查找，并落实清楚物品去向，认真记录；
5. 楼层巡逻过程中应注意楼层中是否有打麻将声音及吵架声音，如有应及时通知客房中心，让客房中心及时提醒客人不要在客间内打麻将，对于争吵的声音应及时劝阻，通知下一岗巡楼人员注意，必要时通知中控室进行监控；
6. 楼层巡逻过程中应注意有无异味，注意检查楼层消火栓内是否有东西，发现有异味应马上进行检查，同时通知领班，检查出异味的原因后方可离开。如发现消火栓内有物品，不得擅自将物品拿出，应通知领班布置监控，争取将偷东西者抓获；
7. 楼层巡逻过程中应注意在楼层中长时间逗留的人，如发现主动上前问清原因，如是找不到房间住店客人应主动协调各部门尽量帮助客人，如不是住店客人应礼貌请其离开；
8. 楼层巡逻过程中应注意地毯上有没有未熄灭的烟头，如有应该马上将其熄灭，并扔到垃圾箱中，如地毯有损坏应马上通知客房中心进行必要的处理；
9. 楼层巡逻过程中碰到客人应主动问好，并礼节性退让；
10. 巡视楼层时应注意是否有跑、冒、滴、漏现象，如有应马上通知相关部门进行处理，不得延误；
11. 对未到营业时间的营业区域进行巡视检查时，应注意营业区域是否有人，如有人应上前询问有人原因，并确定没有外人在营业区域，确保安全后方可离开，并应通知下一岗巡楼人员对此营业区域应多加注意，并记录在值班记录本上；
12. 巡视餐厅所在楼层时应注意不在服务范围的服务人员（例如西餐厅的服务人员在中餐区）是否携带有包等物品，如有应马上通知其他岗注意；
13. 巡视过程中特被注意非客用区域不得有吸烟的人员，如是客人应劝其将烟熄灭、离开，如是员工应进行批评教育，并记录在值班记录本上；
14. 楼层巡视过程中应注意每层的楼层区域显示柜是否正常，不正常的情况下应通知中控室并按照中控室的要求进行复位；
15. 巡视过程中应注意对重点部位的巡查，凡是重点部位有安全隐患的应马上通知领班，

---

及时处理；

16. 在厨房巡视过程中应更加注意是否有闲杂人员进入，是否有异味，如有应及时检查并通知相关部门排除；
17. 巡逻过程中应随时、随手将楼层防火门关闭，并提醒客房服务员关闭防火门；
18. 巡逻过程中应注意楼内是否有动用明火的施工单位，如有应及时通知其到保安部办理动火证，无动火证的首先要让其停工，办理完相关手续后方可动工。

### 3.5 机动岗值岗工作标准化流程

工作事项：机动岗值岗

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 对自行车棚内的车辆进行车锁检查，如发现有未锁车辆，将其搬到自行车棚办公室前统一进行看管，或用备用锁锁好（必须保证车辆不被丢失）。如车辆内有遗留物品（包括未锁车辆的钥匙），要统一交中控室看管。如车主前来认领，要核实身份（核实其钥匙是否能开启车锁），查明无误后，让其写收条或证明后归还失主，收条或证明留存部门中控室保管；
2. 如机动岗检查车辆无误后，进行自行车车棚内卫生的清扫，车辆的摆放；
3. 如有员工随意停放自行车，要对其进行劝阻，告知其正确的摆放地点。如有陌生人进入车棚，应有礼貌的进行询问，告知其将自行车摆放在自行车车棚外；
4. 在机动值岗过程中，应站立在车棚办公室门口，对进出车辆进行认真观察。如发现有人两次以上开启不同自行车，未将任何一辆开启，应主动上前询问。如是借用别人车辆，并不知车辆具体停放的位置，要求车主亲自前来开启；
5. 值班人员在值班过程中如无特殊情况，不得离开车棚。如有特殊情况（包括：报警、突发事件、就餐、更换对讲机电池等），要请求东门岗警卫帮助监管；
6. 岗位交班时要对车辆进行交接（车辆未锁情况、拾到物品情况等）。

### 3.6 消防中控室值岗标准化流程

工作事项：中控室值岗

工作标准化流程：

1. 接班人员应按规定着装，提前十五分钟到岗接班，交班人员应将本班发生的问题、处理情况、设备运行状况及上级领导的指示向接班人员交待和传达（保证信息畅通）；

- 
2. 接班人员要对上一班情况了解清楚，对设备运行、公用物品等核准无误，在交接班本上签字；
  3. 接班人员如发现设备出现故障应及时通知相关部门进行维修，做好文字记录，并报告上级领导，如无特殊情况不得将故障留到下一班。确实留到下一班，下一班必须落实修复结果；
  4. 中控室值班人员在值班过程中需认真对各重点部位进行严密控制，如有报警或故障出现应及时准确查找区域部位，立即通知巡视人员到达现场查看及处理（修复），如有较大故障中控室值班人员立即通知相关部门进行修复，并做好记录；
  5. 中控室值班人员应时刻保持室内干净整洁，通讯畅通，设备的良好运行；
  6. 中控室值班人员在值班过程中不得看书、报、杂志，不得吸烟、睡觉，做与工作无关的事，认真履行岗位职责；
  7. 中控室消防电话 XXXX，二十四小时随时接通，不得延误。接电话时。要礼貌用语；
  8. 熟记各营业场所的电话号码及监控探头的序号，监控过程做到万无一失；
  9. 对消防设备要进行定期检测、保养。

### 3.7 消防警卫工作标准化流程

工作事项：消防警卫

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 检查中控室主机：报警记录、设施故障等；
2. 每日不少于两次，对酒店内各楼层消防设施、设备进行检查，填写《保安部消防员每日工作流程表》《保安部消防设施每日检查表》。进行月度、季度全面检查。对损坏设施、设备及时报工程部或维保厂家进行维修；
3. 配合消防厂家对中控室消防设备进行维护、保养、检修；
4. 对各消防通道进行检查，是否有杂物堆放，并及时通知人员进行清理；
5. 检查酒店工程部、外来施工单位用火、用电等施工情况，如发现有违反酒店相关安全管理的行为，予以制止并报消防主管进行处理；
6. 配合公安消防机关对酒店的消防安全进行检查。

### 3.8 升旗工作标准化流程

工作事项：升旗

---

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 熟练掌握升旗的各种步伐、姿势、队列；
2. 十人执行升旗任务，领班带队，三人升旗，六名护旗。
3. 升旗手各持一面旗帜，行进时国旗应在其他旗帜之前；
4. 路线：由保安部出发→XX→XX→XX；
5. 九人成纵队进行，领班在队伍左侧；
6. 要求：升旗警卫右肩扛旗，右手握旗杆底部，使旗杆成 45 度；
7. 仪式：先升中华人民共和国国旗，在国旗升起时，全体人员面对国旗肃立，升旗人员行举手礼，再升司旗、店旗，全体行注目礼；
8. 降旗顺序与升旗顺序相同。

### 3.9 交接班工作标准化流程

工作事项：交接班

工作标准化流程：

1. 部门各班各岗要提前 10 分钟接岗，接岗前要仔细检查自身仪容、仪表、着装是否符合酒店《员工手册》标准，在交班时要做好岗前准备，确认无误后，方可接班；
2. 上一岗领班应将工作中出现的事件详细记录在安全记录本上。接班前，接班时接班人元应认真查看安全记录本，并向上一岗询问岗内工作完成情况，注意事项等。如有需要做好记录迅速通知中控室；
3. 询问完毕后将所在岗位区域认真检查一遍。如有上班交接时遗留问题的地点或事物，检查要更细致、认真；如不检查或检查中未发现问题由接班本人负责；
4. 检查完毕后，确认工作无误交接所有设备和巡更棒、巡楼钥匙、对讲机。各班各岗交接后要认真查看交接物品有无损坏或遗失。如有问题迅速通知领班处理。如设备损坏而接班班组在交接班过程中未发现的，由接班组负责；
5. 交接班过程中不得越权交接（如保安主管与保安员交接），特殊情况除外。
6. 接班人员不到的，上班交班人员不得下班，有迟到或不到者，按照酒店员工手册和员工过失管理规定进行处罚；
7. 交班班组下班前应将管辖区域内的卫生打扫干净。如自行车棚内外，停车指示牌等。岗位卫生差的下一班交接人员可拒绝接班。
8. 主管上岗前要同上一班主管认真询问岗内情况，有无遗漏问题，需要注意事件等，上、下班主管要把班内工作详细告知接班主管，不得隐瞒、误报。

- 
9. 主管交接班完毕后要对班内各岗位进行认真、细致的检查、自查。检查内容包括：岗位人员仪容、仪表、着装是否符合标准，各岗位内有无遗漏事件，各岗位内警卫工作情况，管辖区域内的卫生等，要做到心中有数，对岗位了如指掌。

### 3.10 大型活动安排工作标准化流程

工作事项：大型活动安排

工作标准化流程：

大型活动是指一个营业场所（餐厅、会议室）参加活动、宴会、会议等人数超过 150 人以上为大型活动，具体人员工作安排如下：

1. 中控室做为保安部的重要岗位要及时、详细的了解酒店的各种客情（包括：大型活动时间、活动场所、人数、结束时间等）。为保安员提供及时有效的信息，根据活动大小，至少提前一天通知保安主管；
2. 中控室领班要把酒店近期（最少三天内）的大型活动动态及时、详细的掌握，并做好同保安主管及领班的沟通配合工作；
3. 大型活动开始前二个小时，当班保安员要将网球场门打开，已备活动停车使用，球网要妥善保管避免丢失、损坏。天黑情况下要将网球场内灯光打开（灯光开启处在 X 门服务室内）；
4. 接到大型活动的通知后，警卫主管要根据活动的人数、规模大小来安排人员、岗位。首先要通知后车场承包人员做好后车场车辆停放的准备工作，然后统一安排各岗位人员，要做到考虑周到，安排细致，调配得当，万无一失；
5. 如果大型活动参加人数超过 200 人，或同时几个场所都有活动举行，在接到通知后针对岗位人员警力不足的弱点要适量添加值班人员上岗。如 15：00 之前举行大型活动，当天值夜班人员上午全部到岗加班；18：00 之前举行活动，当天早班人员延长工作时间全部到岗加班，23：00 前举行活动，值完前一天夜班的人员休息，休息人员全部到岗加班。如人数不超过 150 人，可只启动网球场保证客人停车需要；
6. 客人停车后要及时询问客人的消费场所、停车时间、要让客人将车内贵重物品拿走，要对客人停放的车辆车况进行仔细检查，后将信息通知中控室做记录。记录内容包括：车辆、车辆状况、客人消费场所、大约停车时间等。

### 3.11 保安部部门值班工作标准化流程

工作事项：保安部部门值班

---

工作标准化流程：

1. 保安部主管为部门值班；
2. 保安部部门值班每日早 8：30 分上岗；
3. 部门值班在处理客人投诉和突发事件时要坚持原则，做到及时、灵活；
4. 部门值班对值班期间各楼层、要害部位的工作进行巡视检查；
5. 部门值班应检查本部门员工礼仪礼貌、仪容仪表是否合乎标准、工作是否正常、是否按时到岗、离岗；
6. 陪同酒店当日行政总值班检查各项工作；
7. 做部门值班记录表；
8. 次日早 8：30 交班并向保安部经理汇报值班情况。

### 3.12 接听电话工作标准化流程

工作事项：接听电话

工作标准化流程：

1. 电话铃响三声内迅速接听电话，并说：“您好，保安部×××”；
2. 说话要清晰、清楚；
3. 对待来电者要一视同仁，热情礼貌，确保声音和态度表达出你乐意去帮助客人的愿望；
4. 在电话中客人查询有关事宜时，应全神贯注地倾听客人在电话中的要求，不被周围的环境所打扰，快速准确在回答客人的问询；
5. 对客人提出的业务问询，不能立刻准确答复的，通过咨询后给客人以答复，不能对客人说：“我不太清楚或我不知道”；
6. 当两部电话同时响起时，先接起其中一部电话，快速报出“您好，保安部×××，请稍等”，然后接起另一部电话，礼貌语同上，快速回答客人的问询；
7. 在接客人电话时，应注意使用礼貌用语。如：“您好、请稍等、不要客气、对不起、谢谢”等等，避免使用一些口头语；
8. 回答完客人的问询后，应等待客人先说再见或挂断电话后，才可以挂断电话。遇到骚扰电话时，也应同样以礼相待，如果对方不讲话，报三声：“您好，请讲”后，再挂断电话。

---

### 3.13 处理客人投诉工作标准化流程

工作事项：处理客人投诉

工作标准化流程：

1. 遇到客人投诉时，要认真了解情况；
2. 对客人的投诉表现出重视和感谢的态度，向客人表示同情、理解；
3. 遇到客人对某位员工服务态度投诉时，要了解客人所投诉的是哪位员工，询问该员工在对客服务期间的具体表现；
4. 了解情况后，要对客人表示理解，尽量安抚客人，并表现出重视和感谢的态度；
5. 请客人先回去休息，尽快给客人回复；
6. 快速与客人所投诉员工了解情况，调查投诉缘由，并及时与客人联系告知客人调查进度；
7. 若确属员工错误，在征得客人同意的前提下，带领员工向客人当面道歉，并对该员工的处理结果告知客人。

### 3.14 员工培训工作标准化流程

工作事项：警卫培训

工作标准化流程：

1. 新员工培训步骤：
  - (1) 入店员工首先进行入店安全知识培训；
  - (2) 新员工进入部门后，由当天当班主管带领新员工到各岗位进行岗位职责介绍，让新员工对保安部各岗位及人员有初步了解；
  - (3) 指定专人对新员工进行上岗前礼节礼貌、仪容仪表、消防安全知识培训；
  - (4) 针对其岗位指定专人详细介绍、培训；
  - (5) 指定专人对新员工进行专业培训，添加实际操作，使其尽快进入工作角色；
  - (6) 每天跟踪培训结果，上岗前做岗前工作考核，如岗前工作考核没有过关，继续进行培训，如新员工不胜任本职工作退回人力资源部；
  - (7) 每天由指定培训人填写培训表格，培训结束后向部里反馈培训结果（是否可以单独上岗）；
  - (8) 培训新员工人员由部内充一指定专人担任（培训员名单见备注）。
2. 老员工培训步骤：

- 
- (1) 每月向部门报本月培训计划，包括：培训内容、考核结果、实际工作中的应用；
  - (2) 按照培训计划进行业务知识、处理能力、安全巡检、岗位职责、消防安全、应知应会、应急事件处理等培训；
  - (3) 利用考核，落实到每一位员工身上，模拟实际场合进行考核；
  - (4) 培训的目的是使全体员工都能熟练掌握各项安全工作，使每位员工都能独立完成酒店及部内交给的各项工作任务。

### 3. 下岗培训：

- (1) 下岗培训人员包括：日常工作中不认真、值班状况差，在工作中因个人行为影响酒店形象、部门声誉的，在日常工作中违反部门规定的，在培训考核成绩差的人员；
- (2) 下岗培训时间为三天，时间为每日早 8：00—18：00，下岗培训人员不得请假；
- (3) 下岗培训人员必须指定专人培训，针对培训人员实际工作缺点，指定完善的培训计划；
- (4) 培训三天结束后，对培训人员进行全面考核，如考核没有通过进行二次培训，如二次培训仍达不到部里标准，退回人力资源部；
- (5) 下岗培训人员培训合格上岗后，一年中不得犯同上次下岗培训一样的错误，否则退回人力资源部；
- (6) 培训结束，培训人员培训效果良好，可以进行上岗，由培训人员写书面报告交部门备档。

### 4. 仪容仪表培训：

- (1) 工鞋黑色清洁、光亮无破损。工装整洁挺括，无破损或少扣，工牌端正，左胸上方。头发不过后衣领，不烫发，不留胡须；
- (2) 穿好工鞋。穿好深色袜子。穿好工装，保持整洁挺括。佩戴好工牌。班前不可吃大蒜、韭菜等异味食物。

## 3.15 设备、设施维修工作标准化流程

工作事项：设备、设施维修工作

工作标准化流程：

1. 定期对设施、设备采取除尘工作，以保证设施的正常散热，延长使用寿命；
2. 酒店更换用电线路时，首先将中控室设施、设备关闭，待更换线路完毕后进行设备

---

重启，避免损坏设备；

3. 当发生设备故障时，中控室人员不得擅自修理，必须通知维保单位派专业人员进行修理；
4. 日常中控室人员根据交接班程序，必须检查设施、设备是否工作正常，发现问题及时通知处理；
5. 经专业修理人员确定设施、设备该更换元件时，要及时通知保安部主管办理相关手续进行申购，尽快修复投入正常运行；
6. 遇有设备故障，中控室人员要及时通知维保厂家进行维修，并对维修情况进行记录，中控室人员对维修设备使用状况进行记录。

### 3.16 内保员日常安全检查工作标准化流程

工作事项：内保员日常安全检查

工作标准化流程：

1. 保安部接到安检的通知后，班内派警卫人员到上述地点，协同服务员对营业区域进行安全检查；
2. 警卫、服务员一同到营业区域进行检查，检查内容包括：有无火种、客人遗留物品、电器是否处在关闭状态等；
3. 在公共区域见到客人要问好；
4. 发现客人遗留物品，必须同服务员当面核实有哪些物品，同时要做物品登记，后将物品存放于保安部待客人认领，客人认领时要求客人说出物品的具体名称、如有现金，要求说出现金数额，核对无误后，请客人留下认领条方可将物品归还客人，并表示欢迎客人再次光临酒店；
5. 确保在没有任何安全隐患后，锁好营业区域门，双方签字确认，结束安检；
6. 安检结束后，如无特殊原因，营业区域门不得打开，不允许人员进入。

---

## 第四章 保安部管理模式与规范

### 4.1 客房部安全工作模式与规范

#### 管理规范:

是公司要求酒店保安部必须制订全面的管家部安全工作管理规范。

#### 目的:

管理规范的目的是使管家部的所有员工都知道管家部的安全工作程序。

#### 程序:

##### 1. 客房安全防火制度:

(1) 客房服务员要结合上午打扫房间卫生, 下午整理房间和其它服务, 随时注意火源火种。如发现未熄灭的烟头、火柴梗等, 要及时熄灭后, 再倒入垃圾桶内, 以防着火;

(2) 对房间配备的电器, 定期检查。发现不安全因素, 如: 短路、打火、跑电、漏电、超负荷用电等问题, 除及时采取措施外, 马上通知工程部来人检查修理, 并报保安部;

(3) 要劝阻宾客不要将易燃易爆、枪支弹药、化学毒剂和放射性物品、电器设备、日常小家电、及自身携带的增加设备的所有线路带进楼层和房间。如有劝阻不听或已带进房间的客人, 要及时报告保安部;

(4) 要及时清理本楼层包括房间内的易燃易爆物品。如: 酒精、不用的报纸、资料、废纸及纸盒、木箱等, 以便减少起火隐患。如果客人房间易燃物太多, 又不让清理的, 要及时报告保安部;

(5) 楼层值班人员要坚守岗位, 高度警惕楼层有无起火因素, 要做到勤转、勤看、勤闻、勤检查。对饮酒过量的客人要特别注意, 防止其因吸烟、用电、用火等不慎而引起火灾;

(6) 各楼层通道、楼梯、楼梯口不准堆放各种物品, 以保持畅通无阻。

##### 2. 洗衣房、布草工服房防火制度:

(1) 洗衣、布草工服房内严禁吸烟, 不准堆放易燃易爆物品和废纸杂物等, 并设有专人负责清扫卫生;

(2) 烘干后的棉织品, 要散开去热, 防止自然起火;

(3) 工作人员要坚守岗位, 并做到: 勤听、勤看、勤闻、勤检查, 一旦发现机器设备、电气线路等有异常现象, 应及时报告工程部和保安部;

---

(4) 值班人员要经常检查机器和照明用电是否安全可靠，不能带故障操作。发现有不安全因素，如：短路、打火、跑火等问题，除及时采取措施外，马上通知工程部来人检查修理，并报保安部；

(5) 工作人员下班前，要对整个房内进行安全检查，关闭电源，锁好门，方可下班；

(6) 全体人员必须学会使用消防器材，能扑救初起火灾，熟记灭火器材存放的位置，保持消防器材的清洁，不得随意移动。

### 3. 内保管理制度

(1) 在客房工作的所有人员，要按照防火“六同时”和内保“内紧外松”的原则，做好安全工作；

(2) 经常检查配给岗位的安保设施、设备是否齐全有效；

(3) 了解本岗位的住房情况，对长住户要达到：提房间号知人，提人知情的标准；

(4) 对于客人放在房间内的没有保护措施的大量现钞及贵重物品，要向领导报告，主动采取稳妥的安全措施；

(5) 在客房发现客人遗弃的国家规定的禁品，例如：黄色书刊、画报、录像带、迷信用品、毒品等物，要立即上交本部门，然后统一交到保安部，严禁翻阅、私自藏匿；

(6) 发现住店客人与中国男女青年交往可疑的，要立即报告保安部（参阅对嫖娼、卖淫的防范与打击方法）；

(7) 发现客人在客房内使用电加热器、明火的要立即报告保安部；

(8) 客房钥匙要严加保管，严格执行钥匙交接程序。发现客人拿错钥匙的，要及时通知客房部和保安部，并积极帮助核查；

(9) 接到客人报告房间内丢失物品、钱财的，要保护现场，立即报告保安部；

(10) 严禁内外不分，谈论与工作无关的话题，注意保密；

(11) 发现可疑物品和可疑情况，要立即报告保安部；

(12) 对于在客房区发生的现行刑事犯罪行为要英勇果敢，迅速采取必要手段制止犯罪，如果罪犯有凶器或本人无力制止的，应迅速报告保安部，同时应记下罪犯的衣着及长相特征；

(13) 经常教育服务员，打扫客房时必须执行“清一间开一间，完一间锁一间”的规定，防止无关人员乘隙混入客房内；

(14) 做好宾客用餐、赴宴、游泳时的衣帽、物品的存取工作；

(15) 做好客人遗忘在客房内的物品登记、保管和发还工作；

(16) 洗衣房、布草工服房：

- 
- A 领导要经常教育员工严格执行本工种的既定业务程序工作；
  - B 每天下班后要有专人做到“三关”、“两锁”、“一检查”即：关闭电源、关闭机器、关闭水源；锁抽屉、锁门；检查有无安全隐患，并做好记录，备查；
  - C 放置的棉织品要与电源、机器保持一定距离；
  - D 熨烫后的棉织品散热后再码放成垛，防止热量内蓄自燃；
  - E 到客房送取客衣时，要在客房服务员的协助下办理，不准独自一人进入客房内接触客人；
  - F 未经技术培训的员工、精神状态不佳的员工，不准操作机器。

(17) 室内运动（游泳池、桑拿浴、健身房、高尔夫）：

- A 注意醉酒的人、过于疲劳的人，特别要注意防止游泳池内儿童溺水的事件发生；
- B 注意做桑拿浴室的客人出现虚脱、头晕等危急现象，要及时抢救、报告；
- C 每日营业前检查电器、健身器材是否漏电、跑电；
- D 每日营业前检查设备是否处于良好状态，防止机械伤人。

(18) 职工宿舍防火制度：

- A 值班员不准擅离岗位，要经常巡视，检查每个职工宿舍；
- B 值班员有权监督批评不遵守本店安全防火规定的行为；
- C 夜间值班员接到救火通知后，必须立即叫醒所有住宿男职工参加救火；
- D 值班员必须牢记灭火器材位置，爱护灭火器材，保持其处于有效备用状态；
- E 凡住宿男职工均为夜间义务消防队员；
- F 住宿职工接到救火通知后，必须立即奔赴火场，参加抢救，救火有功者奖励，畏缩不前、临阵脱逃者按店纪处分；
- G 住宿职工要遵守安全消防规定，禁止躺在床上吸烟；
- H 宿舍内严禁烧纸等可燃物品，禁止存放易燃易爆化学腐蚀剂。及其它危害人体健康的物品；
- I 宿舍内不得存放贵重物品及百元以上的现钞；
- J 男女职工宿舍不准乱串。

(19) 职工宿舍管理规定：

- A 职工宿舍工作人员要严格按宿舍管理规定管理，严禁外单位的人（包括酒店职工亲属）在酒店留宿；
- B 来店联系工作的人员需要住宿的，按照内部住宿规定办理入住手续；
- C 严禁酒店职工在宿舍内喝酒玩牌下棋；
- D 宿舍夜班管理员在叫早时，应按时间顺序，逐屋进行叫醒服务，严格遵守“叫

---

一间屋，开一间屋；叫完一间，关上一间”的规定，严禁将所有房门在早上全部打开的作法，以防发生问题；

E 更衣室工作人员，每天应坚持对更衣室不间断的巡视检查，此项工作应有记录；

F 严禁职工身着便装和携带易燃、易爆、化学物品、腐蚀剂及小动物进入职工宿舍；

G 职工离开宿舍后，管理人员应及时检查房间，注意发现违法、违纪问题；

H 各宿舍房间的用电及维修需请工程部协助，严禁私自拉线用电或安装照明装置；

I 监督检查职工遵守各种消防管理规定。消防器材、设备应设专人负责；

J 凡住宿人员均为处理“非常事件”救援任务的预备队员，一旦接到命令，要闻讯而动；

K 宿舍内要张贴安全制度。

## 4.2 前厅部安全工作模式与规范

### 管理规范：

公司要求酒店保安部必须制订全面的前厅部安全工作管理规范。

### 目的：

管理规范目的是使前厅部的所有员工都知道前厅部的安全工作程序。

### 程序：

#### 1. 前厅部安全防火制度：

(1) 前厅部工作人员要注意发现、制止宾客将易燃易爆、枪支弹药、化学剧毒、放射性物质等带入酒店。行李寄存处，前厅服务处等亦不能存入，如当时未发现，后来察觉的，要及时报值班经理和保安部；

(2) 前厅部工作人员要随时注意宾客扔掉的未熄灭的烟头，火柴梗等，发现后要  
及时熄灭；

(3) 行李寄存处不准堆放废纸杂物，不准吸烟，要制定存放行李的程序并遵照执行；

(4) 酒店一旦发生火灾及重大事故，工作人员要坚守岗位，保持镇静，做好疏散客人的工作，采取必要的、有效的安全措施；

(5) 工作人员必须学会使用消防器材，会扑救初起火灾，熟记灭火器材码放位置，保持消防器材的清洁，不得随意移动；

#### 2. 商务中心安全防火制度：

(1) 商务中心工作人员要及时清理电传机纸条等易燃物品；

- 
- (2) 室内禁止吸烟;
  - (3) 经常检查电机和照明用电是否安全可靠, 不用时要及时关闭;
  - (4) 晚班工作人员下班前, 要对工作室进行安全检查, 关闭电源、门窗后方可离开;
  - (5) 工作人员下班前, 要对整个房内进行安全检查, 关闭电源, 锁好门, 方可下班;
  - (6) 工作人员必须做到人人会使用灭火器材, 熟记灭火器材的码放位置, 掌握灭火器的性能, 保持灭火器的清洁, 灭火器存放的位置不得随意变动;

### 3. 内保安全制度:

- (1) 前厅部要遵照“内紧外松、安全服务”的原则, 做好安全工作;
- (2) 认真做好涉外户口管理工作, 不准错填、漏填、漏报;
- (3) 积极协助政府机关做好对恐怖分子、刑事罪犯和不受欢迎人的控制工作, 要做到上述人员当天入店, 当天发现, 及时报告;
- (4) 努力做到熟悉长住商社的名称、房号、雇员姓名, 掌握人员变动情况;
- (5) 对于不熟悉的长住户和散客索要房间磁卡时, 要问清客人的姓名、房间号。对于客人留条指明将磁卡交给某人的, 要查验领取房间磁卡钥匙人的姓名、证件是否与客人的留条相符, 并做好登记工作;
- (6) 客人寄存的信件、资料、包裹和物品等要设专人负责登记保管;
- (7) 认真做好客人报失物品的接待、访问工作。凡捡拾的物品要认真清点登记, 及时上交;
- (8) 客房磁卡丢失后, 查无下落的要立即为客人解决问题并收取成本费用(如有);
- (9) 为住店客人运送行李进入客房时, 要有客房服务员或客人陪同, 行李员不得单独进入客房取送行李;
- (10) 不准为客人影印“绝密”、“机密”和带有“内部资料”等字样的文件、资料、图片, 遇有这种情况应立即报告保安部;
- (11) 商业服务中心收取钱款的发票、钱款应有专人负责保管、复核。收取的钱款要及时交付, 不得留下过夜;
- (12) 对于酒店职工和客人的文件, 任何人都不得开拆、扣压、毁弃, 应按信件转递手续及时登记发送;
- (13) 严禁内外不分, 讲与工作无关的内容, 注意保密;
- (14) 如果发现中国政府法律、法令所禁止的问题发生, 酒店员工均有权及时向保安部报告, 反映问题数量较多、成绩突出的, 保安部将报请店安委会给予奖励;

---

(15) 对在客房内会客超过当晚 11 时的客人，及时提醒离店；

(16) 凡客人寄存的行李，要认真做好既定的登记手续，前台寄存处不准存放过夜的物品，需过夜的行李要放入库房保管；

(17) 客人寄存行李时，要做好防爆检查。如果发现客人寄存的物品有易燃易爆化学腐蚀剂、剧毒物品、枪支弹药时，要及时报告保安部，由保安部决定是否寄存及寄存办法；

(18) 住店宾客团队行李一时运不到客房或暂时不能装车拉走的，要加盖网罩并派专人看管，防止搞乱、失窃；

(19) 寄存的行李在库房内要码放整齐，禁止存放本店员工的物品。库房的门锁钥匙要由专人保管。

### 4.3 前厅部车辆管理工作模式与规范

#### 管理规范：

要求外围有停车服务的酒店必须经保安部制定全面的管理车辆管理规范。

#### 目的：

管理规范目的是能对前厅部的车辆进行有效的管理。

#### 程序：

1. 机动车驾驶员要严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》的各项规定；
2. 酒店车辆应有专人负责维修保养，做到“病车不上路”；
3. 严禁酒后驾车、疲劳驾驶，确保交通安全，乘车人如明知司机有上述情况仍然令司机驾驶的，对于产生的后果应负主要责任；
4. 驾驶车辆时要精神集中，不超速行驶，不强行猛拐，不闯单、禁行线，严禁开“霸王车”、“斗气车”；
5. 发生交通事故后在保护现场的同时应立即报告单位领导和交通管理部门处理；
6. 所有车辆应配备 2 公斤以上的 1211 型灭火器 1 个，备用轮胎以及停车警示标志牌；
7. 外出办事应把车停放在专用停车场。所有驾驶员离车时必须锁好门窗，且车内不准存放贵重物品和手（提）包之类的物品，以免招致砸车的危险；
8. 严禁将车辆交由非酒店人员及非机动车驾驶员驾驶，由此产生的一切后果由当事人负责。

---

## 4.4 餐饮部安全工作模式与规范

### 管理规范:

公司要求酒店保安部必须制订全面的餐饮部安全工作管理规范。

### 目的:

管理规范目的是使餐饮部的所有员工都知道餐饮部的安全工作程序。

### 程序:

#### 1. 餐饮部安全防火制度:

##### (1) 餐厅防火措施:

A 在各种酒会、宴会和正常进餐的服务中, 要随时注意客人吸烟划着的火柴及未熄灭的烟头是否在烟碟外边。收台布时必须拿到后台将脏物清理干净, 以免因卷入未熄灭的烟头而引起火情。在清扫垃圾时, 要将烟碟里的烟灰用水浸湿后再倒入垃圾桶内;

B 各餐厅在举行酒会、宴会时所有出入门通道和楼梯处必须保持畅通, 以备疏散。

C 在酒会、宴会等结束后要检查餐厅内有无烟头等其他隐患, 应及时消除隐患, 指定专人关闭电源锁好门窗。

D 餐厅所使用的备用酒精存放量不得超过 2 天的用量, 应放在备餐间内由专人保管。

##### (2) 厨房防火措施:

A 厨房在使用各种火炉时, 必须遵守操作规程, 必须要有专人负责;

B 厨房的各种电器设备(机构设备、照明设备、线路插销等)的安装使用, 必须符合防火安全要求。严禁超过安全负荷, 并且绝缘要符合规范, 接点要牢固, 要有合格的保险设备;

C 厨房的各种机电设备的操作使用, 必须制定安全操作规程, 并严格执行;

D 厨房在热油、炸食品和烘烤食品时, 必须设专人负责看管, 掌握温度不能过高, 锅内油不得装满, 严防因温度过高或溢出锅台而引起火灾。厨房烤箱在使用时, 应防止温度过高, 不得违反操作规程;

E 厨房的排烟道应定期请专业人员予以清洗;

F 不得往炉灶火眼和火箱内倒置各种杂质废物, 以防堵塞火眼发生事故。一旦发生火灾, 要先切断煤气源;

G 要做到人走关闭电源、煤气开关, 熄灭明火;

H 无关人员不得乱动电器、煤气开关和炉火。如遇故障, 不得私自拆修, 要立即报工程部派专人修理;

I 餐厅、厨房的工作人员必须做到人人学会使用灭火器材、消防栓, 熟记就近灭火

---

器材存放的位置,熟练地掌握灭火器材的性能、作用及使用方法。保持灭火器材的清洁。灭火器材存放的位置不准随意移动;

J 灭火器材应设专人保管并定期检查,如有损坏或需维修补充的及时报告保安部。

## 2. 内保安全制度:

(1) 餐饮部全体管理人员和职工,应按照“谁主管,谁负责;谁在岗,谁负责;谁操作,谁负责”的原则,做好安全工作;

(2) 经常检查本岗位的安全设施、设备是否处于良好状态;

(3) 应经常教育、督促职工落实安全岗位责任制,列入议事日程。人人明白“三多、三大、一长”的工作特点,即:电器多,用电量大;蒸煮多,用气量大;灶台多,用油量大;烛光明火时间长。问题可能就在瞬间发生;

(4) 餐厅(酒吧):

A 餐厅(酒吧)的各安全分会委员、安全小组长要经常向员工进行“防盗、防火、防自然灾害事故、防重大恶性事故”的四防宣传,使之经常化、制度化;

B 各餐厅(酒吧)要做好物品的保管工作,领回的物品要指定当班负责人亲自清点入库(柜),并且上锁保管,需要时由当班负责人亲自打开发放。杜绝出入总库有账,领回后无人管理的现象发生。严禁酒店员工抄吃抄喝;

C 各餐厅(酒吧)要有专人负责保管消防器材,一周内要检查一次。如发现有丢失、毁坏或使用过的消防器材,要立即通知保安部;

D 客人遗失的物品要逐件登记,及时交给大堂值班经理。客人付款后剩余的零钱要及时登记,月底将这些钱款统一交到财务部。各餐厅(酒吧)不得自建“小金库”;

E 任何人不得将餐厅(酒吧)的物品带出店外;

F 对来店赴宴会、用餐的客人随身带入宴会餐厅的贵重物品,应提醒客人加强自我严加保管,同时餐厅经理、领班、服务员要经常巡视、看管,防止贵重物品被盗窃;

G 对餐厅内可疑人员,如一直打电话在餐厅内闲转、提有较大旅行包、神态异常等客人应加强注意。

H 对客人消费的贵重烟酒如需退还宾馆,应与宾客当面进行检查,避免居心不良的宾客对烟酒进行掉包。

I 对醉酒的客人应加强关注,避免发生客人物品遗失、被抢、被盗、摔伤等事件。

J 下班前要有专人负责巡视,注意有无燃烧的烟蒂、有无客人遗失物;门窗是否关好;水电是否切断,并负责锁房门;

(5) 厨房:

A 厨房的各种食品要存入库房或冰柜(箱);存放食物的各种古装具下班后要上锁;

---

B 厨房用具及物品不得私自带出店外；

C 厨房的各种食品应妥善保管，防止变质的食品被食入后中毒（详见食物中毒处理的方法）；

D 厨房内的用电要符合安全规定，未经允许不得私自拉线、增加电器；

E 各种煤气灶具要有专人定期检查阀门、灶眼及管道，发现异常要立即通知工程部和保安部；

F 每天下班前要有专人负责将物品存入冰柜（箱）并及时上锁，值班人员在餐厅巡视完毕后要断电、断气、断水，关、锁门、窗，并登记、备查；

G 发生被窃或治安事故及损害公物的事件要及时报告保安部；

H 对进行厨房的闲杂人员应进行询问，劝其立即离开。如发现可疑人员有不法行为，应将其制止、并扣留及时报安全部处理，避免发生投毒事件。

I 厨房内工作人员应严格按照安全规定操作，避免发生工伤等事故。

（6）职工食堂（执行有关厨房的各项安全规定）。

## 4.5 财务部安全工作模式与规范

### 管理规范：

公司要求酒店保安部必须制订全面的财务部安全工作管理规范。

### 目的：

管理规范目的是使财务部的所有员工都知道财务部的工作程序。

### 程序：

#### 1. 安全防火制度：

（1）店内各种库房内，严禁吸烟和明火，并设明显标牌，库房门口及通道不准堵塞，要保持畅通；

（2）所有库房的照明灯具及线路，必须按照规范，由正式电工安装、维修。禁止乱拉临时线路，不准用不合格的保险装置；

（3）库房货物要摆放整齐，不准过宽过高，消防通道不得小于 1.5 米宽，高度离照明灯具要保持 0.5 米的距离；

（4）要根据不同货物分类、分库存放。不准将性质抵触，灭火方法不同的货物同库混存。遇水容易燃烧、爆炸的化学物品，不得存放在潮湿和容易积水的地方；

（5）存放化学易燃易爆物品的库房，如酒库、油库等与其它建筑物的距离应当符合《建筑设计防火规范》的规定；

（6）除库房保管员外，任何人未经批准，不得进入库房。因工作或业务需要进入

---

库房的成员，在进入库房时要由库房保管员陪同。

(7) 库房内不准用可燃材料搭建阁楼；

(8) 库房保管员要经常对照明灯、电线等进行检查，发现电线老化、破损、绝缘不良等可能引起打火、短路的问题，必须及时填写维修单更新、维修不合格电器。每天下班前要进行防火安全检查，确认无误后应关闭电源、锁门离开，并对当天的情况记入日志；

(9) 库房内不得事业电炉、电取暖器、电熨斗、电烙铁等电器设备。

(10) 保管员、值班员必须人人懂得防火常识，人人学会使用各种灭火器材，做到平时能防，遇火能救，确保安全；

(11) 保持灭火器材的清洁、有效，灭火器材存放的位置不得随意移动。

(12) 宾馆消防员要经常对各种仓库进行检查，保管人员每天下班前要进行防火安全检查，确无问题，关闭电源后方可锁门离开。

## 2. 计算机房安全防火制度：

(1) 无关人员严禁入内；

(2) 室内禁止烟火；

(3) 室内禁止存放腐蚀性物品；

(4) 值班人员要巡视主机和终端，掌握运行状况。发现故障要及时排除，报告领导；

(5) 工作人员必须按操作规程操作；

(6) 工作人员必须学会使用灭火器材；

(7) 电线不得乱拉，不得超负荷。

## 3. 内保安全制度：

(1) 财务部所属各办公室的抽屉不得存放公款、支票等可以在市场上流通使用的货币，上述票证应放入保险柜内。文件、交易所发票、现钞和支票等未加保护措施时，负责此项工作的人不准离开外出；

(2) 各岗位留存备用现金的数额不得超过银行核定的标准。因特殊原因滞留现金超额过夜的，必须经本单位领导批准，并设专人看管；

(3) 留存的备用金以及各业务员备用的现金不得挪作私用，紧急时需挪用公款的应向主管领导请示，待批准后方可挪用，否则按违反财经纪律处理；

(4) 总审计师应经常检查备用金的使用状况、帐目情况和外签的合同情况，并将抽查结果报告主管领导。对于违反财经纪律的，按政府的有关法律、管理规范处理；

(5) 去银行取送现金，必须坚持专款专送制度，由酒店派专车，保安部派人陪同

---

前往，与取送款无关的人员不准搭车同行。取送现金的专车应直去直回，中途不得停留下车或绕道办私事；

(6) 严格支票、发票和其它票证的管理，要坚持检查、复核制度。支票及酒店专用的其它票证，不得私自外借，领取手续要严格制度，防止被盗受骗：

A 宾客或内部职工到外币兑换外币或换取零钱，兑换员必须坚持复核制度。轮流吃饭交换备用金时，必须认真清点复核。发现问题应立即上报财务部和保安部；

B 外币兑换处、前堂收款处应严格执行财务制度，对于客人多付的钱款等“不当得利”，不得私设小金库，应按规定上交财务部统一处理。

(7) 接纳新长住单位，要了解其经济实力、信誉程度，防止拖泥带水、欠款或跑账；若发现长住单位有长期拖欠迹象，除催款外，要采取断然措施，防止损失更大；

(8) 管理人员要经常巡视各收款点，考察工作质量，若发现不适于财经工作的职工，要及时调离岗位；

(9) 协助公安机关查控经济犯罪分子；

(10) 保险柜钥匙和密码由专人掌握；

(11) 商场：

A 酒店贯彻“谁主管谁负责、谁在岗谁负责、谁操作谁负责”的原则，商场内的安全工作要统一管理，分片负责；

B 商场在营业时间内，所有人员要坚守岗位，不得擅离职守，商场经理、主管要提高警惕，加强巡视检查，发现可疑情况应立即报告办公室和保安部；

C 各销售组在岗人员负责本组商品的保管。在售货过程中，注意观察可疑情况，防止物品被盗。若发现罪犯对商品或客人行窃时，要勇敢而智慧地将其抓获；

D 每天晚上上下班时，各组服务员锁好柜台门，将钥匙交给主管，主管收齐后逐屋检查各组柜门是否锁好，然后将钥匙及商场大门钥匙一同装在信封内封好，交给前台，并进行登记手续；

E 每天早 7：20 分由主管到前台处领取钥匙，并负责将钥匙发给各组早班员工；

F 办公桌上不得摆放贵重商品和现金，不得将现款及贵重商品放在抽屉中过夜；

G 清点万元以上贵重物品或盘点时，应停止办公或营业并挂上“请勿打扰”或“盘点”标志，无关人员不得入内；

H 各岗员工下班后要注意锁好门窗，切断电源，检查有无安全隐患，做好安全工作；

I 商场员工必须加强安全意识，熟练掌握灭火技能。对自己分管内的安全设施、消防器材应设专人维护、保管，如有损坏应立即报告保安部。

(12) 库房：

- 
- A 库房属财务重地，谢绝参观，闲人免进；
  - B 库房保管员应由品质优良、具有高度责任心者担任；
  - C 库房保管员要严格保管好钥匙，如发现丢失，需立即向本部门总监报告，及时通知保安部更换锁芯，严禁私配钥匙；
  - D 库房进货时要点清品名、规格、数量，要单、物相符，物品按消防“五距”要求摆放；
  - E 库房保管员必须依有效领物单付货，领物者一律在库房门外等候，双方当面点清，过后概不负责；
  - F 除库房保管员外，任何人不得使用库房钥匙，提货领物需由保管员亲自打开库房门。保管员不准私自将库房钥匙交他人代管，下班后要把仓库门锁钥匙交给主管，由主管妥为封存，交前厅部统一保管；
  - G 搬运易燃易爆易碎物品出入库房时，要轻拿轻放，防止发生事故；
  - H 每月按时盘点，做好记录，备查；
  - I 保管员下班时，要及时关灯、锁门。库房主管要进行巡视，将巡视结果记录在案，备查；
  - J 库房物品不得私自外借，库房内不准存放私人物品；
  - K 设置在库房内的消防器材，由该库房的保管员负责保管、维护，不准擅自移动。

## 4.6 工程部安全工作模式与规范

### 管理规范：

公司要求酒店保安部必须制订全面的工程部安全工作管理规范。

### 目的：

管理规范目的是使工程部的所有员工都知道工程部的安全工作程序。

### 程序：

#### 1. 锅炉房安全防火制度：

- (1) 锅炉房严禁无关人员入内；
- (2) 不准在锅炉房附近堆放可燃物品，不准在锅炉房内存放或烘烤物品；
- (3) 工作人员必须遵守锅炉房的安全操作规程；
- (4) 要经常检查、测试安全阀、气压表、水位计等，保持灵敏有效；
- (5) 锅炉的炉体、各种管道、阀门烟道、水位表等，要定期检查，发现有裂缝、空隙或漏热等不良情况，要立即进行检修；
- (6) 工作人员要坚守岗位，锅炉房内禁止喝酒、吸烟、睡觉。严禁擅离职守；

---

(7) 锅炉操作人员必须遵守操作规程，逐级、逐项、逐人落实岗位责任制，层层把关。每班做好巡视记录，防止因错误或失职而发生重事故；

(8) 熟记锅炉专用灭火器材。消防器材放在安全、可靠位置，不准随意移动。

## 2. 电话机房安全防火制度：

(1) 非本室工作人员，未经许可，严禁入内；

(2) 室内不得用明火作业，严禁吸烟，不准携带火柴、打火机和易燃易爆物品入内；

(3) 如用汽油清洗机件时，必须采取防火措施，汽油、擦布等不得随意乱放；

(4) 室内电器设备要有专人负责，定期检修，交流电源插座等要有明显标志。电池室要先排风后开灯；

(5) 值班人员要坚守岗位，精神集中，不得擅离职守，要不断巡视，做好记录。注意各部件运转情况，发现异状、异味、异声时，要正确判断，及时处理。下班前断开与交换机运行无关的电器设备；

(6) 熟练掌握所配备灭火器材的性能和使用方法，灭火器材放置的位置不得随意变动。

## 3. 水泵房安全防火制度：

(1) 泵房重地，闲人免进；

(2) 泵房机器设备要做到“三勤”：

A 勤观察：包括水泵、电流、电压表；

B 勤保养：每月对机器、设备进行两次加油，搞好设备卫生；

C 勤调整：保持设备运行的良好状态。

(3) 泵房要保持清洁、通风；

(4) 发现异常情况要及时处理，马上汇报；

(5) 值班人员不得擅离职守，不得在值班期间会客、闲聊、饮酒、睡觉；

(6) 泵房的消防器材要放置在明显位置，不得随意挪动，要做到人人会使用。

## 4. 配电室安全防火制度：

(1) 非本室工作人员未经同意不得进入；

(2) 室内保持清洁，严禁存放易燃易爆物品；

(3) 值班人员要坚守岗位，勤巡视，避免发生引起火灾的隐患；

(4) 定期对变压器、开关柜进行清扫，防止因湿物造成短路；

(5) 停电清扫检查时，严禁用汽油、煤油等易燃液体擦洗；

(6) 安装、维修电器线路、设备时，必须按操作规程操作；

---

(7) 消防器材要定点存放，保持良好状态；

(8) 严禁在室内存放食物，避免引诱小动物进入电器内造成电器、设备短路引起火灾。

#### 5. 木工室防火制度：

(1) 室内严禁吸烟，不准明火作业；

(2) 及时清扫碎木料刨花锯末，刨花锯末等易燃物，禁止在室内堆放；

(3) 酒精、油漆、汽油等易燃物品要有专门存放处，随用随取，专人管理；

(4) 油抹布、油棉丝不得随地乱扔，应放在铁桶内，定期处理；

(5) 电闸应安装闸箱。木工房禁止砂轮作业；

(6) 下班时要断电、锁门；

(7) 工作人员必须学会使用消防器材，能扑救初起火灾，熟记灭火器材存放的位置，保持消防器材的清洁，不得随意挪动。

#### 6. 电梯机房安全防火制度：

(1) 机房不允许无关人员进入；

(2) 工作时要坚守岗位，注意设备运行情况，发现隐患要及时排除；

(3) 机房内严禁吸烟，禁止存放各种油料、纸张、木箱等易燃易爆物品，禁止做客房或其它工作间使用；

(4) 机房、电梯箱顶部和电梯井底部要定期搞清洁卫生，及时清洁布毛、纸屑、垃圾等易燃物；

(5) 对电器线路和机械部分要经常检查维修，以防打火、短路、着火等事故发生；

(6) 在用汽油检修擦洗零部件时，要采取有效措施，以确保安全。汽油擦布要妥善处理，不得乱扔乱放；

(7) 机房工作人员要熟练掌握所备灭火器材，掌握消防电梯的使用方法，灭火器材放置的位置不得随意乱动。

#### 7. 煤气调压站防火制度：

(1) 工作人员必须严格遵守安全操作规程；

(2) 工作人员经常检查室温，检查各种仪表、设施是否正常，如果发现问题，要及时找出原因，马上排除故障；

(3) 调压站内严禁使用明火，禁止吸烟、喝酒；

(4) 工作人员要按时检查站内设备有无漏气，如有漏气要及时处理并上报；

(5) 室内要铺设胶皮地面，以防打火引起火灾；

(6) 调压站要备有专用灭火器，其他人员不得随意挪用；

- 
- (7) 调压站内不允许无关人员入内，不得在站内休息；
  - (8) 调压站内要备有两套防毒面具，能及时处理意外事故；
  - (9) 对各种仪表设施要定期检查，每逢重大节日活动，更要严格检查，责任到人，确保安全，万无一失。

#### 8. 煤气泄漏报警程序及措施：

##### (1) 报警程序：

为了确保安全，在煤气调压站室内设测爆器一个，当调压站煤气泄漏达到一定浓度时，安装在监控室的煤气报警器即发出信号（蜂鸣或闪烁），此时，安全部巡楼警卫立即通知安全部中控室，由中控室通知工程总控室派遣人员进行抢修。

##### (2) 接到煤气报警后有关人员职责：

A 安全部中控室立即通知外围警卫到达煤气报警地点，控制煤气调压站周围的一切火源（包括明火、吸烟、电器火花、车辆启动等），禁止区域内的机动车辆通行，待接到撤除警戒命令后恢复通行；

B 工程部值班人员接到报警后要立即奔赴现场，进入调压站后迅速判明设备的泄漏点。组织有关工程人员进行止漏和排放。若情况严重，要立即采取停气措施，由值班工程师负责向店领导报告，并知会有关部门；

C 保安部值班人员接到报警后，要迅速奔赴煤气调压站，协助工程技术人员检查室内外情况，排除各种可能引爆的条件，布置人员并采取安全措施；

D 酒店值班经理接到煤气报警通知后，要立即赶往现场，视情况组织人员采取安全措施，负责向客人解释；

E 排险后由工程师负责向店安委会、店领导写出事故发生原因及采取何种补救措施的书面报告。

#### 9. 空调机房安全制度：

(1) 非本岗位工作人员无事不得进入机房；

(2) 值班人员不准擅离职守，不准饮酒睡觉。加强巡视和防火检查，发现隐患及时排除；

(3) 工作人员必须加强对安全工作重要性的认识，严格遵守操作规程；

(4) 机房内不得存放易燃易爆物品，例如汽油、煤油、润滑油、氟里昂气瓶等；

(5) 对机房内电器设备要经常检查，检修时要专人看管，以防意外；

(6) 配备的消防器材，不得随意移动。

#### 10. 内保安全制度：

(1) 各工种应按其专业性质、技术要求制定相应的本工种岗位责任制；

- 
- (2) 更新改造前按消防法规要求，按时、按规格报告建审材料；
  - (3) 临时维修任务时，动火、电焊要到保安部办理动火手续；
  - (4) 按照有关上级和部门领导的要求，做好避雷检测工作；
  - (5) 按照消防法要求，做好烟道清污工作；
  - (6) 要害部位昼夜 24 小时必须有人值班，值班人员不得少于二人。值班人员不得睡觉；
  - (7) 各要害部位的值班人员应定时检查、记录机器的性能，坚持工作日志制度；
  - (8) 严格遵守防火条例。防火设备应有专人负责保管、维修；
  - (9) 各要害部位的值班人员应保持高度的警惕性，防止发生任何意外事故和破坏事件；
  - (10) 严禁在要害部位内会客、下棋、玩牌，无关人员未经允许不得入内；
  - (11) 当班时间不得脱岗、擅离职守，非离开不可的，应找人替班或请有关人员临时看护；
  - (12) 工程部库房及各班组领回保存的、用于维修的备件、物品，要有专人负责登记入账，对于备件、物品较多的班组，请参照库房安全工作标准执行。

## 4.7 市场营销部安全工作模式与规范

### 管理规范：

公司要求酒店保安部必须制订全面的营业部安全工作管理规范。

### 目的：

管理规范目的是使营业部的所有员工都知道营业部的安全工作程序。

### 程序：

1. 接纳新长住户要了解该客户经济背景、信誉程度、人员情况，防止受骗上当；
2. 管理好长住客户；
3. 掌握信息，做好安全工作；
4. 配合政府有关部门开展工作；
5. 教育职工执行《长住商社管理程序》；
6. 熟练掌握《酒店安全手册》中各类预案的内容及分工；
7. 对于客户资料、礼品等要注意保管、保密；
8. 协助保安部执行政府有关部门下达的指令；
9. 其它。

---

## 4.8 人力资源部安全工作模式与规范

### 管理规范:

公司要求酒店保安部必须制订全面的人事部安全工作管理规范。

### 目的:

管理规范目的是使人事部的所有员工都知道人事部的安全工作程序。

### 程序:

1. 加强劳动安全管理工作;
2. 加强现金管理;
3. 加强人事档案管理;
4. 做好入店前人员调查,防止被列入“黑名单”的人员混入酒店;
5. 加强教学电器、器材的安全、消防管理。所有教学用电器平常应当断电存放;存放设施、设备的房间应当有专人负责,防止失窃;
6. 做好新职工上岗前的安全及消防培训和考试工作,切实履行“未经过安全、消防培训的员工一律不得上岗”的安全原则,把安全教育作为入店培训的重要内容之一;
7. 加强药品及器械的管理工作,对于药品的入库及发放要登记上账,特别是对于管制药品要按照国家规定的标准发放,以免产生问题;
8. 所有药品应当入柜存放,下班及无人值班时,药品柜应当上锁;
9. 医护人员应熟悉《安全手册》中安全预案的分工;
10. 更衣室管理规定:
  - (1) 更衣室防火规定:
    - A 值班员不准擅离工作岗位,要经常巡视、检查室内各个角落;
    - B 值班员有权监督批评不遵守本酒店安全防火规定的行为;
    - C 更衣柜不得私自换锁或另加锁,酒店可随时指示人事部会同保安部检查;
    - D 职工不得在更衣室内吸烟;
    - E 更衣柜不得存放易燃易爆化学腐蚀剂,及其它危害人体健康的物品;
    - F 更衣柜内不得存放贵重物品及现钞;
    - G 值班员必须学会使用消防器材,能扑救初起火灾,熟记消防器材的存放位置,保持消防器材的清洁,不得随意移动;
  - (2) 更衣室内保规定:
    - A 男女更衣室的工作人员应经常在更衣室内巡视,不得扎堆聊天、读书看报、擅离职守;

---

B 对携带酒店物品进入更衣室的男女职工或形迹可疑的人员，应上前盘查或立即报告人事部和保安部；

C 服务人员应不断地在更衣通道内检查更衣柜是否上锁，钥匙是否未拔，地上有无遗失物等；

D 对于在更衣室内不遵守制度的职工应予制止。更衣室内不准喝酒，不准存放易燃易爆物品和贵重物品；

E 严禁非本店职工进入更衣室找人或聊天，对于在更衣室内来回游逛或形迹可疑的人应上前检查、询问；

F 要求更衣柜内不准存放百元以上数额的现款和其它贵重物品；

G 对于已经离店但未办调出手续的员工再次回店进入更衣室的，应婉言劝阻，并报告本部门及人事部、保安部；

H 各部门要教育员工不得在更衣室存放数额较大的现金和贵重物品。凡超过百元以上数额的现金及贵重物品，必须存到职工宿舍值班室。否则，一旦发生丢失，将对当事人予以罚款；

I 使用更衣柜必须上锁，因疏忽大意未上锁而发生失窃的，将对当事人给予罚款；

J 更衣室达不到安全要求的设备，要及时修理、更新；

K 职工更衣柜严禁私撬柜门，因未带钥匙而私自撬柜门的将对撬柜者予以罚款，影响工作者责任自负；

L 对于更衣柜的使用情况要一月一清理。

11. 地下通道和防火通道的防火制度：

(1) 地下通道和防火通道内不准吸烟，不准堆放各种易燃易爆物品；

(2) 在各工作室、更衣室、库房等，不得将清扫的垃圾纸物堆在通道。负责打扫卫生的人员要及时清理；

(3) 在地下通道和防火通道范围内的人员，必须做到人人学会使用各种器材、消防栓，熟记就近消防器材存放的位置。熟练掌握消防器材的性能、作用及使用方法，保持消防器材的清洁。消防器材存放的位置不准随意变动。

## 4.9 内部联系程序及对讲机使用制度与规定

管理规范：

公司希望各酒店能拥有完整的对讲机使用系统，并为其制订全面的内部联系程序及对讲机使用管理规定。

目的：

---

目的是使保安部的所有员工都了解内部联系程序，对对讲机的使用规范化。

程序：

1. 内部联系：

(1) 使用通讯手段可最大限度提高办事效率，特别是在紧急情况下。因此酒店应考虑为执勤的保安人员配备步话机；

(2) 通讯中心设在保安部控制室，由保安人员控制。值勤人员可通过它寻求指示，传递信息和汇报情况。特别当步话机之间无法联系时，可通过中心站联系；

(3) 步话机由二部分组成，带无线的机器和可充电电池。值勤人员在汇报工作时，应注意电池充好电并放置好；

(4) 为保证信息清晰传输，保安人员应以清晰的声音讲话。所有传递的信息都应简单、直接和准确，对保密信息应使用电话；

(5) 值勤情况及保安人员换班、对讲机交换等都应记入“安全情况记录”和“内部记录本”；

(6) 保安人员应熟记本部门及相关重点要害部位的电话号码，和各岗位对讲机的代号；

(7) 所有人员都应清楚了解这些程序。

2. 使用管理规定：

(1) 各班交接班时，应把对讲机的交换作为一项重要的交接内容。交换及领取时应当逐个检查对讲机的外观、电池、无线、耳机及通话质量，交接班人应共同在交接本上签字，如发现问题应立即上报；

(2) 对讲机在使用时，应插在腰间，使用耳机通话，以防碰撞摔坏和在通话中惊扰他人；

(3) 按照使用说明使用对讲机。对讲机上的频道已经锁定，未经允许不准更换频道；

(4) 对讲机应随身携带，未经部门经理批准严禁借出，或暂时交予他人看管；

(5) 各岗通话时应按下列程序进行：

A 通话方呼叫对方的编号，再报自己的编号；

B 进行通话；

C 受话方如明白通话方传达的信息，请讲“某某明白”，如未听清对方传达的信息，请讲“我是某某岗，请重复一遍”等等。通话方如讲完所要传达的信息，在通话后请讲“完毕”。例如：“06，我是 02，请注意某某人，完毕。”受话方如明白，应讲“06 明白，完毕”；

---

D 如使用的频率被他人所占，经领导同意应予统一更改。

(6) 保安部岗位代码，由酒店自选编制。

(7) 对某种人应使用的代码：

A 男性犯罪嫌疑人：甲方

B 女性犯罪嫌疑人：乙方

C 如果上述嫌疑人为内部员工，改称“甲 1”或“乙 1”

D 外籍男性犯罪嫌疑人：甲外

E 外籍女性犯罪嫌疑人：乙外

F 重要贵宾：911

(8) 对讲机的损坏赔偿：

A 凡对讲机非设备故障显系人为造成的，一律按实际价格赔偿；

B 因过失致使对讲机摔坏、丢失的责任人应赔偿恢复原状的费用；

C 对讲机被毁损无法确定责任人的，由领班和使用人负连带赔偿责任，赔偿的数额与更换、修理费用相等；

D 对于渐进性的损坏，如不能确定为正常损耗，则使用该对讲机的四个警卫班都应负连带赔偿责任，治安、警卫主管也应负督导不利的责任；

E 发现不按照对讲机使用规定使用对讲机的，按其严重性给予书面警告、扣除相应比例的工资、或留店察看的处分；

F 领班及每个使用者在交接班或领取对讲机时未检查对讲机的，扣除相应比例的工资，因自己未检查对讲机而又在本人使用中对讲机毁坏的，一律由领班和使用人负责。

(9) 上述程序及规定必须认真履行遵守。

## 4.10 灭火器的使用和管理制度与规定

### 管理规范：

公司对防火任务特别重视，而灭火器的使用和管理必须实行统一管理，分级摆放、看护。酒店必须制定这样的管理规范来保障住客和员工的安全。

### 目的：

制定本管理规范是为了有效地控制火灾的发生，及时扑救初期小火的需要。保证灭火器材的专物专用。

### 程序：

1. 保安部负责整个酒店、办公室和一切区域灭火器材的管理、维修与更换工作；
2. 灭火器由酒店保安部按消防规范的要求统一配置在各区域，每两个一组放在灭火器

---

箱内，并设有明显标志。各部门、各班组对本区域内配备的灭火器实行“定位置摆放，定人员保护”的措施；

3. 配备灭火器时，该配置区域内的部门或班组负责人应在《灭火器材配置表》上签收，并按要求摆放在酒店保安部指定的地点；
4. 各部门各下级应指定专人负责本区域内灭火器的日常清洁和保护工作，无紧急情况不得随意移动和使用；
5. 所有员工应记清本工作区域内的灭火器存放位置。当发现灭火器压力到达红色区域时，表明灭火器压力不足，应及时报告酒店保安部予以更换，发现灭火器毁损或丢失应立即上报，对于责任人酒店保安部将按<消防法>的有关规定进行处罚；
6. 当内部发生局部火情或初期小火时，员工除立即报警外，应尽力用就近的灭火器材进行扑救；
7. 使用时，找到灭火器箱，打开箱盖取出灭火器，赶赴起火点，按下保险环，去掉铅封，一手握住胶皮管对准火焰根部，另一手按下压把开关，灭火时注意保护自己，采取低姿势左右扫射式前进；
8. 灭火后将灭火器留在现场，由酒店保安部统一更换。
9. 灭火器应定期进行检修，每年进行更换。

## 4.11 保安部奖惩制度管理与规定

### 管理规范：

各酒店应明确为保安部工作而制订奖、惩细则。

### 目的：

目的是加强队伍自身建设，以责、权、利相结合为原则鼓励保安人员认真做好本职工作。

### 程序：

#### 1. 奖励细则：

(1) 对发现有危害酒店、宾客生命、财产安全而挺身而出、化险为夷者。对通缉犯和重要监控人员及时发现并提供线索者，报店委会或上级保卫部门给予通报表扬，奖励和请功；

(2) 对以下情况报店委会给予现金\_\_\_\_\_元以上奖励：

A 对火情及时扑救，免于重大损失者；

B 发现要害部位操作人员不在岗位，设备报警有可能造成重大损失者；

C 捡拾贵重物品及千元以上及时上交者。

---

(3) 对以下情况报请店委会给予现金\_\_\_\_\_元以下奖励:

- A 及时排除火险者;
- B 及时缉拿偷窃百元以上价值物品者;
- C 对侦破重大案件提供重要线索者。

(4) 对以下情况部门给予表扬或物质奖金奖励:

- A 发现隐患及时处理, 未造成损失者;
- B 超额完成计划指标者;
- C 受到店领导表扬者;
- D 圆满完成上级领导交办任务者;
- E 优质服务受到宾客投信表扬者;
- F 对店内店外参加抢险救灾、助人为乐者;
- G 领班对工作认真负责, 本班组出色完成任务的。

## 2. 处分:

(1) 对以下情况予以劝退或除名:

- A 对发现危害宾客及本店员工安全畏缩不前, 知情不报或误报者;
- B 侵占酒店公、私钱财或默许他人侵占公、私财物者;
- C 殴打、辱骂宾客者;
- D 向出租汽车司机派私活, 套取钱财, 扰乱门前秩序者;
- E 不服从管理, 屡教不改者。

(2) 对以下情况给予填过失表, 扣除当月工资\_\_\_\_\_%至 100%:

- A 夜班睡觉, 脱岗者;
- B 对出租汽车司机进大堂拉私活, 扰乱门前秩序视而不见或不管者;
- C 擅自离岗, 办私事或与人从事非本职工作者;
- D 损坏、丢失酒店设备、器材者;
- E 不履行岗位责任制, 不执行上级指令者。

(3) 对以下情况给予扣除当月浮动工资\_\_\_\_\_%以下:

- A 在岗位与他人聊天者;
- B 无故不参加会议、学习者;
- C 仪表仪容不整, 不修边幅被口头警告仍不改者;
- D 发现违纪员工不制止, 不纠正者;

E 在上班时间内, 本班安全员发生一次严重违纪及两次一般性违纪时, 主管负督导不利责任。

---

## 第五章 保安部内部运转表格

(待确定)

# 全国迷你型MBA职业经理双证班

学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**

认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。

颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案

收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

报名电话：**13684609885 0451—88342620**

咨询邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 咨询教师：王海涛

学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛  
[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

颁证单位：中国经济管理大学

• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)