浅谈酒店客房安全管理

崔紫琪

吉林外国语大学

DOI:10.12238/mef.v4i5.3660

[摘要] 近年来,随着旅游景区不断开发,主题酒店、民宿、度假型等酒店兴起,丰富了酒店类型,也为顾客提供了个性化服务。酒店为顾客提供新颖设施和个性化场所的同时,绝不能忽视客人最基本的需求——安全需求。客房是顾客的第二个家,是酒店最主要的产品,所以客房安全是酒店安全和运营的基础保障,做好安全工作是每个员工的责任。

[关键词] 安全管理;酒店客房;员工责任

中图分类号: F719.2 **文献标识码:** A

Safety Management of Hotel Rooms

Ziqi Cui

Jilin International Studies University

[Abstract] In recent years, with the continuous development of tourist attractions, theme hotels, B & B, holiday hotels have sprung up, enriching the hotel types and providing personalized services for customers. While providing customers with innovative facilities and personalized places, the hotel must not ignore the most basic needs of guests -- security needs. Guest room is the second home and the most important product of the hotel. Therefore, room safety is the basic guarantee for hotel safety and operation and the responsibility of each employee.

[Key words] safety management; hotel rooms; employee responsibility

1 概述

1.1 酒店客房安全管理的特点

客房安全是酒店管理运营中的重要组成部分,但又不同于酒店其他部门,客房部具有它的独特性——客房属于客人私人场所,所以安全是酒店最基本的需求,这种特殊特点也增加了管理难度,可以体现在以下几个方面。

1.1.1 要求高,难度大

酒店为保障客人安全制定了很多规章制度,这些制度需得到客人理解和认可才能顺利实施,如访客制度,比如有客人来访特殊楼层时,服务人员会对客人进行登记,到晚间未离开者会劝其离开或登记留宿,有些客人在这过程中会有抵触情绪,这要求服务人员要态度温和,解释详细,争取获得客人的配合和理解。

1.1.2 服务型强

酒店安全是酒店服务的重要的一环,酒店员工既要保障旅社安全,同时又要确保旅客安全。在对客服务中,服务人员思想上要有警惕性,防范各种隐患,同时有强应变能力,应对突发状况,根据酒店安全规章制度,规范自身行为,不对客人造成恐慌。

1.1.3 需要其他部门密切配合

客房安全绝不仅仅只是客房工作人员的责任,需要酒店共同营造安全环境,这就需要酒店不同职能部门配合。安保部、工程维修部应首当其冲,如餐饮部需要注意厨房用火用电安全,酒店需共同做好客房安全工作。

1.2 客房安全管理基本原则

1.2.1 安全第一,预防为主

酒店为确保客人安全在设备选择和管理上都有相应要求。如客人办理入住时,前厅部人员应严查危险品携带者和

曾有违法者客人,并有权拒绝接应、在楼层中安设消防栓和安全通道、在房间内部有自动报警系统、洗浴间设有防滑垫、客房人员为客人解说设施和电器使用方法、房间内不放置剪刀等利器、酒店工程部有例行维护、预防性维护等。

1.2.2 外松内紧,群防群治

外松是指安全工作在形式上自然,不给客人增添紧张与不适感。内紧从管理者到员工都要高度警觉,做好预防工作,当客人说有设施设备问题时,及时与维修部取得联系,及时消除隐患;若面对复杂、未预测的突发状况,客房人员要灵活应对,保障客人和自身安全。

1.2.3 工作细分,责任到人

客房部是酒店员工最多的部门,工作范围广、情况复杂。客房部设有客房经理、楼层主管、客房服务人员、夜床服务员、楼层服务员,分别有各自的岗

位和区域。员工在清理客房或公共区域同时负责安全检查工作。酒店安全不仅是客房部,各项要求分解到相应部门,各司其职,把安全工作彻底做好。

1.3客房部员工安全教育培训

1.3.1了解客房工作中经常出现的 安全问题

客房贵重物品失窃、酒店人流密集且鱼龙混杂易发生暴力型犯罪案件、火灾(可燃性装修材料、大量布草、电气设备等引起)、安全疏散、触电等。通过视频、实体演练等方式,让员工真正意识到危害的严重性。

1.3.2规范操作程序,牢记安全管理制度

管理制度只是理论知识,员工在实际中能否熟练操作,这正是能否避免安全事故发生的关键。实行酒店安全“三级”培训法,首先学习安全培训课程,增强其安全防范意识;其次根据不同部门,要相应强化各部门员工应该安全事故的做法;最后定期进行大型防火演练,熟练掌握火灾的应急处理方法,有序组织客人和员工疏散。

1.3.3坚持职业道德,与其他部门配合

做一个合格的人,合格的酒店人,酒店安全需要各部门共同配合和努力。在客房清扫过程中,未经允许不进入客人房间、未经允许不碰客人的物品、要尊重客人隐私。房间门打开情况下,应先让客人验房卡,若房卡丢失等情况,要与前台确认,并一直留意,在紧急情况下联系安保人员。客房管理人员或夜班员工巡查中,要配合保安员,及时沟通和上报,杜绝安全事故的发生。

1.4客房安全设施配置

目前,酒店常用安全设备有:酒店内部自动报警系统、电视监测管理系统和消防监测管理系统等。

1.4.1电视监控系统

酒店配置电视监控,在发生意外情况时,可以通过各个角落摄像头了解事发当时的具体情况,可以减轻安保人员的负担,提高酒店解决问题的效率。同时,在日常中可通过摄像头了解酒店安全状况,以便提前发现安全问题。

1.4.2安全报警系统

酒店安全系统位于酒店各个部位,有多种类型,如微波报警器、红外线报警器、超声波报警器、声控报警器、其他报警器,这些报警器构成酒店安全网络,其目的在于防火防盗。

1.4.3消防监控系统

火灾是酒店安全最大的难题,即使发生率低,但一旦发生火灾,消防人员无法第一时间灭火,会对客人安全及酒店设施设备造成很大损害。因此,根据相关规定,酒店必须建立独立的消防系统,一般包括火警灭火器、灭火设施和防火设施组成。

2 酒店安全事故的负面影响

客房产品质量一直以来都是酒店销售产品质量的重要指标,是酒店最主要的销售产品,没有安全感的产品,就好像劣质奶粉,一旦发生事故,就再无法取得消费者的认可。例如在食品安全上:近日,在厦门康莱德酒店,客人食用过提拉米苏后出现恶心、头晕、腹泻、发烧等症状。在一系列调查结束后,酒店发文道歉。在财务安全上:有新闻报道某明星放在保险柜物品被偷,这不仅是外部安全,在酒店内部有员工接应,个人道德败坏的同时连累整个酒店。在生命安全上:济南海泰大酒店半夜发生火灾,过火1500平方米;福建佳欣酒店违法建设导致楼梯倒塌26人已死亡;还有在网络上传一些在酒店被拍设的视频,微型摄像头也让很多大学生更是心存胆怯……酒店安全事故影响酒店的形象和声誉,也会给受害人造成身体和精神伤害。

因此,如何处理和应对酒店安全事故是酒店管理过程中一重大问题,它涉及方方面面,这都要求酒店管理者和服务人员、各部门间密切配合,共同维护酒店与客人的安全。只有做好酒店安全,才能在酒店行业长远发展。

3 酒店常见安全问题

3.1火灾事故

客房部门工作任务不仅包括基本对客服务,满足客人住客的各种需求,还必须具备应对火灾等突发事件的能力。

火灾会直接危急客人的财产及生命,同时对酒店也有重大影响,火势蔓延快,范围广,再加上酒店人员密集,给人员疏散和救火工作带来诸多困难。因此,防止火灾的发生,是酒店客房部人员的重要任务。

3.1.1火灾事故发生原因

(1)吸烟不慎。酒店因吸烟造成的火灾占比很大,燃烧的烟头中心温度可达到700℃-800℃,随意丢弃烟头而引发床单、地毯、浴巾等酒店布草起火,以及未熄灭的烟头扔进垃圾桶都有可能引起火灾。

(2)未能进行合格检查。客人登记时未查出易燃易爆品,带入房间从而引起火灾。

(3)电器火灾。客人在使用房间电器时,如电饭锅、电熨斗等,因操作不当引发明火。长住客人若增加电器,供电线路超负荷运转,从而电线短路,引发火灾。房间内电器因老旧或接触问题等,导致电线短路或元件发热而引火。

(4)后台工作火灾。酒店厨房可燃物众多,煤气使用时因设备损坏,忘记关闭阀门等使得可燃气体泄露,导致爆炸火灾。或是油锅温度过高,各种烤箱使用不当等而造成电器燃烧。

(5)其他原因。房间在修建过程中没有采用防火措施、库房内吸烟、防火安全系统不完善等

3.1.2火灾预防

客人入住酒店在客房停留时间是最长的,酒店应该对客人安全负责,告诉客人有关酒店消防工作的流程及消防安全注意事项。如酒店可以在酒店房门背后放置火灾疏散图,并用醒目颜色标志出距离本房间最近的撤离路线。在酒店桌子上放置火灾应对小册子,在其中详细介绍发生火灾时的逃生路线和应对方法等。在日常生活中,酒店员工也应做好火灾预防工作,具体内容如下:

(1)在客人入店时,提醒客人不可携带易燃、易爆、有毒、放射性和腐蚀性强的物品,相关物品交由酒店保管,负责一旦发生问题客人将承担全部责任。

(2)在酒店除指定吸烟地点外一律

不准吸烟。

(3)酒店公共场所如宴会厅、餐厅、会议室、康乐场所等必须规定可容纳人数上限,不可超额接待。

(4)酒店员工应定期接受安全方面培训,熟练操作灭火器,掌握安全逃生路线,熟悉安全逃生各种口令,疏散方法及各自负责相关区域。

(5)工程部对酒店电器电路,照明灯等进行定期检查,要及时更换或修整。

(6)酒店消防工作室应配有专门工作人员,对酒店安全进行观察和记录,及时发现安全隐患。

3.1.3火灾事故的处理

(1)及时发现火源。酒店员工要有高度的责任心和警惕心,当报警系统响起或闻到烟味时,应迅速通知相关人员予以处理,找出火源。

(2)迅速报警。酒店具有自己的消防应对系统,相关人员收到指令时应迅速就位,视现场情况决定是否通知公安消防队。酒店火灾分为两级,一级报警,酒店失火时,只在消防中心报警,其他地点听不到铃声,这样不会让整个酒店都步入恐慌;二级报警时在消防中心确认已发生火灾,才向全酒店报警。

(3)进行扑救。如火情可控时,组织员工用灭火器、消防栓等及时扑救。按照《火灾险情应急规程》和《人员安全疏散方法》的规定做出反应。若火情较大一定要通知消防部门,现场待命,积极配合相关人员进行扑救。

(4)疏导宾客。发生火灾时要有序疏散客人。在自己负责的指定区域,通知客人走最近的逃生通道,万万不可乘坐电梯,对电梯口设立牌立物进行提醒。合理疏散不能造成某一出口人员拥堵而发生踩踏事件,在一个楼层梳理完毕后,要迅速排查是否有因特殊情况未能进行撤离者,同时给予相应的帮助。在逃生过程中,应用湿毛巾捂住口鼻,弯腰迅速通过。

(5)组织救助。发生火灾后,酒店医务人员应迅速备好应急药品和抢救器材,对受伤客人就相关施救人员进行及时处理,以免造成更大的伤亡问题。

3.2盗窃预防及控制

酒店发生盗窃事故一般分为两种情况:一是所属酒店财产被员工、客人或是窃贼盗走;一是客人财产丢失。酒店为减少类似状况发生,需提前制定相关政策且严格遵守,做好预防措施。

3.2.1预防

(1)安装配置防盗窃设施设备。在做预防准时,加强思想教育,防备心理的同时,酒店业需要具备相对应的硬件设施,如防盗系统、各种警报装置等。

(2)建立健全防盗各项制度。关于房间钥匙管理,制定严格钥匙使用制度,钥匙只能由专人掌握,并记转交记录。酒店工作人员,如客房送餐员、清扫员、工程维修人员等进入客人房间时,也应做好相关登记,在场时间、事由、姓名工号等基本信息。

3.2.2报失

(1)当接到客人报失后,首先报告客房部经理,由部门经理与大堂副经理、保安部取得联系,共同处理。服务人员倾听客人需求,安抚客人情绪,做好相关记录,尽量帮助客人回忆物品丢失前后过程,因为大多数情况下是客人忘记了存放地点。

(2)酒店员工在客人同意情况下可协助寻找,若根据情况确实失窃,要立即向总经理汇报,做好现场保护工作,向公安报案等待处理。

3.3其他安全事故

除火灾、盗窃外,酒店也会经常发生一些意外事故,比如:

(1)客人意外受伤。客人在房间浴室可能会因地面湿滑而摔倒,或热水器出现故障致客人烧伤等。当发现客人类似紧急状况时,应迅速向上级报告,联系医护人员,采取应急处理。

(2)面临他人骚扰。客房骚扰事件近几年时有发生,会有一些人员假扮酒店工作人员以检查房间等事由,要求客人开门。面对这类客人,酒店应加强安保措施,对进入酒店者进行登记和观察,一旦发现,可将其驱出酒店,严重者交由公安部门处理。

4 酒店客房安全管理建议

4.1建立健全安全规范制度

酒店制度是各种工作有条不紊进行的依据,酒店工作合理有序的展开需要依靠统一规范的章程。如住店登记制度、钥匙管理、安保制度、防火防盗处理章程、访客制度等。完善相关规定,才能为员工合理处理事件和明确自身工作提供范本,从而促进酒店各项工作的实施。

4.2完善监督体系和培训体系

有完备的制度体系是管理工作的第一步,缺少监督的制度会使得其作用大打折扣,完善的监督体系是酒店能够长期有序运作的保障。酒店对员工进行的各种培训,只有得到考核才能确保有效实施,在日常工作中得到监督和规范,能使员工更加重视酒店安全工作,从而形成意识,当有突发安全事故发生时得以快速运用。

4.3定期实操演练

酒店定期进行消防工作演练,地震逃生演练是对酒店全体员工负责,也是对入住酒店客人的负责。酒店对安全管理重视程度也应在实践中得以印证。长期有序的演练有助于提高员工安全意识,在事故中以最短时间确保安全,提高酒店凝聚力。

5 结束语

客房安全是衡量酒店服务质量的重要方面,客房部的全体职员一定要做好安全方面的各项工作,提高自身安全意识,负责周到的为旅客提供服务,努力杜绝那些可能造成客人陷入危险的因素。客房安全工作不仅是客房部的责任,更是每个部门和员工的责任,必须常抓不懈,责任到人要做到未雨绸缪,而不是亡羊补牢。

[参考文献]

[1]赵晗妤.谈酒店客房安全管理[J].旅游纵览(下半月),2019(10):58-59.

[2]王悦.快捷酒店客房安全管理研究[J].商,2015(47):15.

[3]郑笑还.浅谈酒店客房部安全管理[J].闽江职业大学学报,1999(3):51-52.

作者简介:

崔紫琪(1999--),女,汉族,山西临汾人,吉林外国语大学国际文化旅游学院2018级酒店管理专业本科在读。