

ICS 03.100
A 01
备案号：45155-2015

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB46/T 304—2015

旅游饭店安全管理规范

Safety management specification for tourist hotel

2015-02-06 发布

2015-03-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海口市旅游发展委员会提出，海南省旅游发展委员会归口。

本标准主要起草单位：海口市旅游标准化建设委员会、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：林一民、杨昭山、金佳佳、谢巍、陈秋媛、麦怡逸、梁倩敏。

旅游饭店安全管理规范

1 范围

本标准规定了旅游饭店安全管理规范的相关术语和定义、基本要求、安全管理规范、安全检查与改进。

本标准适用于海南省旅游饭店安全管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 饮用水卫生标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 13495 消防安全标志
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- GB 16153 饭店(餐厅)卫生标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

3 术语和定义

GB/T 14308 界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1

旅游饭店 (tourist hotel)

以间(套)夜为单位出租客房, 以提供住宿服务为主, 并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施, 按不同习惯也可能被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

[GB/T 14308, 定义3.1]

4 基本要求

4.1 安全管理机构

4.1.1 旅游饭店的法定代表人或非法人单位的主要负责人是本单位安全工作的第一责任人，对本单位的安全工作全面负责，依法履行各项安全职责。

4.1.2 安全工作的主要任务：

- 预防和扑救火灾；
- 预防刑事案件和治安案件；
- 预防食物中毒事件；
- 做好宾客、员工人身及财产的安全保卫工作；
- 做好饭店财产的安全保卫工作；
- 及时处置危及宾客和场所安全的事故和突发事件；
- 及时报告安全事故的处理结果；
- 定期组织员工进行安全培训及演练。

4.1.3 应设立专门的安全工作领导小组，负责制定旅游饭店规章制度及预案，并组织开展安全宣传、培训等工作。

4.1.4 应在安全工作领导小组下设置专门的安全工作执行部门，具体负责安全管理工作。

4.2 安全管理制度

安全管理制度至少应包括：

- 各类安全组织工作条例和例会制度；
- 各部门岗位安全责任制度；
- 值班、值勤制度；
- 安全教育培训制度；
- 安全检查制度；
- 安全考核与奖惩制度；
- 施工现场安全管理制度；
- 消防安全管理制度；
- 钥匙管理制度；
- 卫生管理制度；
- 食品安全管理制度；
- 设施设备安全管理制度；
- 各岗位的安全操作规程；
- 安全事故报告制度；
- 安全事故责任追究及处罚管理制度。

4.3 应急预案

应急预案至少应包括：

- 火灾处置预案；
- 台风、地震、特大暴雨等自然灾害处置预案；
- 饭店建筑物和设备设施事故处置预案；
- 食物中毒、流行性疾病等公共卫生事件处置预案；
- 社会治安事件处置预案；
- 其它突发事件处置预案。

4.4 消防安全

- 4.4.1 饭店应取得消防部门颁发的消防安全检查合格证。
- 4.4.2 建筑室内装修材料应采用难燃材料或不燃材料。
- 4.4.3 应按照国家工程消防技术标准的要求，设置消防设施和配备灭火器材，宜根据需要设置点式火灾报警设施。
- 4.4.4 应设置专职消防队或专、兼职消防人员，并定期组织灭火和应急疏散演练。
- 4.4.5 应保持紧急出口、疏散通道畅通，配有疏散指示标志及应急照明设施。
- 4.4.6 应按 GB 13495 的要求设置消防安全标志。
- 4.4.7 应安排专人定期对安全出口、疏散通道、消防供水、消防电源及其配电、自动灭火系统、火灾自动报警装置、消防电话、应急广播、应急照明、消防电梯、防烟和排烟设施、防火门和防火卷帘等进行检查，并保存检查记录，确保消防设施的完好和有效运行。

4.5 网络与信息安全

- 4.5.1 应加强内部计算机信息与网络系统的安全管理，保障信息安全，维持网络系统的安全运行。
- 4.5.2 应对住店客人的个人资料和信息保密，不得对外透漏或擅自将其用于其它用途。
- 4.5.3 应做好行政、财务、业务档案的归档、保管工作，执行相应的保密制度。

4.6 人员及培训

- 4.6.1 员工应经过岗前培训，掌握本岗位操作规范、流程和紧急情况处理。
- 4.6.2 餐饮从业人员上岗前应取得市县级或以上卫生防疫部门出具的健康证。
- 4.6.3 从事特种设备作业的人员应经培训考核，取得特种设备作业资格证，并按规范使用特种设备。
- 4.6.4 安保部门各岗位人员数量应满足饭店要求，经常接待重要宾客、举办重大活动和大型会议的饭店，专兼职保卫人员应适当增加。
- 4.6.5 应定期对全体员工进行消防培训和预防刑事治安事故的培训。
- 4.6.6 应定期组织员工参加消防演练和应急预案演练，发生安全事故能及时报警并采取应急措施。
- 4.6.7 应定期对从事食品加工制作的有关人员进行食品卫生安全与预防食物中毒方面的培训。

4.7 卫生

- 4.7.1 饭店的卫生标准应符合 GB 9663 的要求。
- 4.7.2 餐厅的卫生标准应符合 GB 16153 的要求。
- 4.7.3 文化娱乐场所的卫生标准应符合 GB 9664 的要求。
- 4.7.4 游泳场所的卫生标准应符合 GB 9667 的要求。
- 4.7.5 生活饮用水标准应符合 GB 5749 的要求。
- 4.7.6 在传染性疾病流行期间，应按 GB 19085 的要求做好传染性疾病的预防工作。

5 安全管理规范

5.1 前厅

- 5.1.1 接待人员应按规定对旅客进行住宿登记，并对住店客人的信息保密。
- 5.1.2 应在前厅设置行李寄存处，配有饭店与宾客同时开启的贵重物品保险箱。
- 5.1.3 应严禁客人非法将枪支、弹药、剧毒、易燃易爆物品及管制刀具带进饭店。
- 5.1.4 电话总机或前厅应有专人值班。

5.2 客房

- 5.2.1 客房每天应全面清理一次，客用非一次性物品应进行消毒，布草类应一客一换一消毒，或根据宾客要求更换。
- 5.2.2 客房内应设置中英文对照的“请勿吸烟”标识、宾客安全须知和应急疏散图及相关说明。
- 5.2.3 客房应有良好的防噪音及隔音措施。
- 5.2.4 客房卫生间、浴室应有防滑设施，浴缸应配备防滑垫，并有提醒客人小心滑倒的标志。
- 5.2.5 钥匙应由专人管理，申领和退还钥匙应严格按钥匙管理制度办理登记手续。
- 5.2.6 客房内应视情况配置客用保险箱、电子磁卡门锁、门窥镜、安全链、手电筒和消防逃生面具。
- 5.2.7 应提醒住宿客人不得使用自备的电热器具，不得私自留宿他人。
- 5.2.8 客人退房后，服务人员应及时检查房间内有无遗留火种、危险物品及其他物品。
- 5.2.9 饭店保安应对客房定期进行巡视检查。

5.3 餐饮

- 5.3.1 应按卫生管理制度的要求，保持洗碗间、冷菜间、烹调制作室洁净，及时对厨房用具进行清洗、消毒。
- 5.3.2 餐具、饮具、酒具等器皿消毒应符合 GB 14934 标准的要求。
- 5.3.3 冷菜间内应有空气消毒设施，冷菜制作人员应戴口罩、手套上岗。
- 5.3.4 应有必要的冷冻、冷藏设施，生熟食品及半成品应分柜置放。
- 5.3.5 应设专职的食品卫生管理员，对食品及原材料的采购、运输、储存、加工等环节进行监督管理。
- 5.3.6 应按照食品安全的相关要求做好食品留样。
- 5.3.7 应有专门放置临时垃圾的设施并保持封闭，排污设施应保持畅通清洁。
- 5.3.8 应在厨房与餐厅之间安装能隔烟、隔热的自动闭合的弹簧门。
- 5.3.9 厨房灶台照明应使用防爆灯，油烟管道应定期清洗，灶台附近应配备灭火毯和消防器材。
- 5.3.10 厨房内各种电、气的使用，应符合安全操作规程。
- 5.3.11 下班后厨房应有专人负责关闭水电气工作，并做好记录。

5.4 财务

- 5.4.1 财务室应配置防盗门窗、保险柜、报警器。
- 5.4.2 前台收银、外币兑换处应安装闭路电视监控和报警装置。
- 5.4.3 存放现金、支票、发票、公章应使用保险柜，钥匙由专人保管。
- 5.4.4 财务人员应掌握现钞、支票、信用卡等真伪鉴别知识，配备必要的专用鉴别设备。

5.5 库房

- 5.5.1 库房应设危险品库和贵重物品库，物品应分类、分库存放。
- 5.5.2 库房钥匙应由专人保管，物品出、入库应有登记手续。
- 5.5.3 库房内应张贴安全制度，严禁吸烟和使用明火，使用电气设备应符合安全规定。

5.6 重点部位

- 5.6.1 锅炉房、变配电室等重点部位应安装闭路电视监控设施。
- 5.6.2 消防控制室应不少于 2 人值班，监控室应有专人值班。
- 5.6.3 水、电、气、特种设备、管线等设施设备应安全有效运行。
- 5.6.4 电气线路的敷设、电气设备的安装应符合国家电气安装的技术规范，并由具备资质的单位或有作业资格的人员进行施工。

5.6.5 应与具备资质的维保单位签订合同，由维保单位对电气设施设备进行定期检测、检修，并保存检测报告和检修记录。

5.7 公共区域

5.7.1 公共区域应安排专人巡视，维护正常秩序。

5.7.2 应有应急广播、应急照明设施和应急供电系统。

5.7.3 应按照 GB 2894 的要求设置各种安全标识。

5.7.4 应有效果良好的回车线，并有与规模相适应泊位的停车场。

5.7.5 停车场应安排专人巡查、看管，确保场内车辆和公共设施的安全。

5.7.6 应在电梯、大厅、走廊、停车场出入口等主要公共区域安装闭路电视监控设施。

5.7.7 当饭店改、扩建与内装修时，应按照施工现场安全管理制度的要求进行施工，并派专人到施工现场进行巡视，保障施工安全。

5.8 休闲娱乐、会务场所

5.8.1 游泳池水深标记及安全提示应清晰、醒目，并配备专职救生员及相应救生设施，确保安全。

5.8.2 休闲娱乐场所应张挂安全须知及有关警示牌。

5.8.3 休闲娱乐设施应完好、有效、安全，保持清洁卫生。

5.8.4 大型会议室等人员集中的场所应有两个以上的安全疏散通道，客人数量不能超出核定范围。

5.8.5 服务人员应按规定定期巡查，发现问题及时上报处理。

6 安全检查与改进

6.1 旅游饭店安全工作应接受安全工作领导机构、安全工作执行部门的监督、检查、考核和管理。

6.2 应按照相关安全管理制度的要求，旅游饭店各部门、各岗位定期进行安全检查，并做好检查结果记录。

6.3 安全检查发现的问题应及时向责任部门反馈，提出整改的具体要求，监督责任部门完成整改，并做好整改意见记录。

6.4 应按安全考核与奖惩制度的要求，明确安全考核的内容，对饭店各部门、各岗位每年至少进行一次考核。

6.5 应根据安全形势与考核结果，对安全目标、指标、规章制度、操作规程等进行修改完善，持续改进。