

<<酒店保安员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店保安员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115298508

10位ISBN编号：7115298505

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：袁照烈

页数：145

字数：40000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<酒店保安员精细化操作手册>>

### 内容概要

《酒店保安员精细化操作手册(漫画图解版)》针对酒店保安员的服务准备、门卫服务、日常治安管理、巡逻检查、安全警卫和安全消防做了详细介绍，主要内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店保安员精细化操作手册(漫画图解版)》适合酒店保安部门管理人员、一线保安员尤其是新进员工以及酒店培训师阅读和使用。

## <<酒店保安员精细化操作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务准备3项工作

##### 工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表步骤与规范
2. 整理仪容仪表考核评分标准

##### 工作二：领取对讲机

1. 领取对讲机步骤与规范
2. 领取对讲机考核评分标准

##### 工作三：交接班工作

1. 交接班工作步骤与规范
2. 交接班工作考核评分标准

##### 问题：服务准备问题应对

1. 如何规定着装
2. 如何规范服务礼仪
3. 如何划分保安员岗位职责

#### 第二章 门卫服务7项工作

##### 工作一：监督员工打卡

1. 监督员工打卡步骤与规范
2. 监督员工打卡考核评分标准

##### 工作二：查验员工证件

1. 查验员工证件步骤与规范
2. 查验员工证件考核评分标准

##### 工作三：检查员工包裹

1. 检查员工包裹步骤与规范
2. 检查员工包裹考核评分标准

##### 工作四：引领来访人员

1. 引领来访人员步骤与规范
2. 引领来访人员考核评分标准

##### 工作五：车辆管理

1. 车辆管理步骤与规范
2. 车辆管理考核评分标准

##### 工作六：查验出入店物品

1. 查验出入店物品步骤与规范
2. 查验出入店物品考核评分标准

##### 工作七：快递、邮件签收与发放

1. 快递、邮件签收与发放步骤与规范
2. 快递、邮件签收与发放考核评分标准

##### 问题：门卫服务问题应对

1. 如何为客人开车门
2. 如何回答客人询问
3. 如何处理停车场事故
4. 如何处理酒店偷车事件
5. 如何控制酒店进出人员
6. 如何配合公安部门工作
7. 如何为客人提供叫出租车服务

#### 第三章 日常治安管理8项工作

## <<酒店保安员精细化操作手册>>

### 工作一：客人丢失保险柜钥匙开箱

1. 客人保险柜开箱步骤与规范
2. 客人保险柜开箱考核评分标准

### 工作二：配合公安机关检查

1. 配合公安机关检查步骤与规范
2. 配合公安机关检查考核评分标准

### 工作三：突发事件应急处理

1. 突发事件应急处理步骤与规范
2. 突发事件应急处理考核评分标准

### 工作四：客人行李监管

1. 客人行李监管步骤与规范
2. 客人行李监管考核评分标准

### 工作五：大堂秩序维护

1. 大堂秩序维护步骤与规范
2. 大堂秩序维护考核评分标准

### 工作六：楼层秩序维护

1. 楼层秩序维护步骤与规范
2. 楼层秩序维护考核评分标准

### 工作七：餐厅治安管理

1. 餐厅治安管理步骤与规范
2. 餐厅治安管理考核评分标准

### 工作八：公共娱乐场所治安管理

1. 公共娱乐场所治安管理步骤与规范
2. 公共娱乐场所治安管理考核评分标准

### 问题：日常治安管理问题应对

1. 如何辨别可疑人员
2. 如何防范诈骗事件
3. 如何防范投毒事件
4. 如何处理打架斗殴事件
5. 如何处理客人醉酒闹事
6. 如何处理客人伤病事件
7. 如何处理客人死亡事件
8. 如何应急处理停电事故

## 第四章 巡逻检查5项工作

### 工作一：巡逻指定区域

1. 巡逻指定区域步骤与规范
2. 巡逻指定区域考核评分标准

### 工作二：检查通道物品

1. 检查通道物品步骤与规范
2. 检查通道物品考核评分标准

### 工作三：制止违法行为

1. 制止违法行为步骤与规范
2. 制止违法行为考核评分标准

### 工作四：应对可疑人员

1. 应对可疑人员步骤与规范
2. 应对可疑人员考核评分标准

### 工作五：接受报警求助

## <<酒店保安员精细化操作手册>>

1. 接受报警求助步骤与规范
2. 接受报警求助考核评分标准
- 问题：巡逻检查问题应对
  1. 如何处理可疑爆炸物
  2. 如何处理客房失窃事件
  3. 如何处理食物中毒事件
  4. 如何处理卖淫嫖娼事件
  5. 如何处理聚众赌博事件
  6. 如何处理精神病患者肇事
- 第五章 安全警卫3项工作
- 工作一：押款至银行工作
  1. 押款至银行工作步骤与规范
  2. 押款至银行工作考核评分标准
- 工作二：大型活动警卫工作
  1. 大型活动警卫工作步骤与规范
  2. 大型活动警卫工作考核评分标准
- 工作三：接待贵宾警卫工作
  1. 接待贵宾警卫工作步骤与规范
  2. 接待贵宾警卫工作考核评分标准
- 问题：安全警卫问题应对
  1. 如何做好酒店内部押款工作
  2. 如何做好重要客人的安全保卫
- 第六章 安全消防4项工作
- 工作一：消防培训
  1. 消防培训步骤与规范
  2. 消防培训考核评分标准
- 工作二：消防检查
  1. 消防检查步骤与规范
  2. 消防检查考核评分标准
- 工作三：消防安全监控
  1. 消防安全监控步骤与规范
  2. 消防安全监控考核评分标准
- 工作四：应对火情
  1. 应对火情步骤与规范
  2. 应对火情考核评分标准
- 问题：安全消防问题应对
  1. 提高服务员防火意识
  2. 提高厨师防火意识
  3. 如何做好消防工作
  4. 如何正确预防火情
  5. 如何审批动用明火
  6. 如何正确疏散客人
  7. 如何处理电梯困人
  8. 如何调查火险事故
  9. 如何应对爆炸事件

<<酒店保安员精细化操作手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>