

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập -- Tự do -- Hạnh phúc.

--o--



PHƯƠNG AN AN NINH TRẬT TỰ

(Lưu hành nội bộ)

Tên cơ sở: Khách sạn SOJO Bắc Giang

Địa chỉ: Số 08 Nguyễn Văn Cừ, phường Trần Phú, TP. Bắc Giang

Điện thoại: 0204 3838 333

Cơ quan cấp trên quản lý trực tiếp: Công ty cổ phần Du lịch Bắc Giang

Bắc Giang, ngày 16 tháng 10 năm 2020

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

--o0o--



**PHƯƠNG ÁN AN NINH TRẬT TỰ**

*(Lưu hành nội bộ)*

**Tên cơ sở : Khách sạn SOJO Bắc Giang**

**Địa chỉ: Số 08 Nguyễn Văn Cừ, phường Trần Phú, TP. Bắc Giang**

**Điện thoại: 0204 3838 333**

**Cơ quan cấp trên quản lý trực tiếp: Công ty cổ phần Du lịch Bắc Giang**

*Bắc Giang, ngày 16 tháng 10 năm 2020*

**CÔNG TY CP DU LỊCH  
BẮC GIANG**

\*\*\*\*\*

Số 01/QĐ/PA/ĐBANTT

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----00000-----

Bắc giang, ngày 16 tháng 10 năm 2020

## **PHƯƠNG ÁN ĐẢM BẢO AN NINH TRẬT TỰ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ LƯU TRÚ**

### **I. CƠ SỞ CĂN CỨ XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN.**

- Căn cứ nghị định số 96/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 07 năm 2016 của Chính phủ “ Quy định điều kiện về an ninh trật tự đối với một số ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện”;

- Căn cứ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp do Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Bắc Giang cấp lần 12 ngày 18/08/2020 và Giấy chứng nhận Đăng ký đầu tư số 0034066387 do Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Bắc Giang cấp lần đầu ngày 19/08/2019.

- Người đại diện đứng đầu cơ sở: **Nguyễn Gia Quyết** - Chức vụ - Tổng Giám đốc

- Tên cơ sở: Khách sạn SOJO Bắc Giang

- Địa chỉ: Số 08 Nguyễn Văn Cừ, phường Trần Phú, TP. Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang.

- Điện thoại: 0204.3838.333

- Cơ quan cấp trên quản lý trực tiếp: Công ty cổ phần Du lịch Bắc Giang.

- Địa chỉ: Số 08 Nguyễn Văn Cừ, phường Trần Phú, TP. Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang

- Căn cứ vào đặc điểm của cơ sở nêu trên, xác định nhiệm vụ đảm bảo ANTT như sau:

### **II. XÁC ĐỊNH KHU VỰC, ĐỊA BÀN, MỤC TIÊU CỤ THỂ CẦN PHẢI TĂNG CƯỜNG ĐỂ ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ.**

#### **1. Vị trí địa lý.**

**Khách sạn SOJO Bắc Giang:** Tọa lạc tại: số 8, đường Nguyễn Văn Cừ, phường Trần Phú, thành phố Bắc Giang có tổng diện tích sử dụng khoảng 14,415 m<sup>2</sup>

- Phía Bắc giáp: Đường Ngô Gia Tự

- Phía Nam giáp: Lô TM5

- Phía Đông giáp: Đường Nguyễn Văn Cừ

- Phía Tây giáp: Công viên Ngô Gia Tự

### **III. CƠ CẤU TỔ CHỨC:**

- Tổng số nhân viên Công ty 27 người, CBNV đều là người Việt nam.

- Ban Quản lý Khách sạn SOJO Bắc Giang gồm 01 Giám đốc cùng các trưởng bộ phận là người Việt Nam.

- Công ty thành lập Đội bảo vệ chuyên trách gồm 05 CBNV bảo vệ 24/24 tại 4 vị trí.

#### **3.1 Đặc điểm của tòa nhà:**

Tình hình khu vực xung quanh bên ngoài khách sạn:

Khách sạn SOJO Bắc Giang nằm trên đường Nguyễn Văn Cừ, trong khuôn viên của Công ty cổ phần Du lịch Bắc Giang, gần các cơ quan ban ngành của tỉnh Bắc Giang như: Công an tỉnh, Tòa án nhân dân tỉnh, do vậy tình hình an ninh chung của địa bàn là tương đối ổn định, nhưng cũng cần chú trọng về khuôn viên Khách sạn không có hệ thống tường rào bao quanh. Vì thế công tác an ninh bảo vệ vẫn cần được lưu ý để tránh câu kết, kẻ gian đột nhập từ phía bãi xe, khu trạm phát điện, khu chứa gas và phía tiếp giáp với Công viên Ngô Gia Tự.

#### **3.2. Tình hình an ninh bên trong khách sạn:**

- Khách sạn SOJO Bắc Giang là một khách sạn với các trang thiết bị và dịch vụ đạt tiêu chuẩn 3 sao, tòa nhà được xây dựng 15 tầng nổi, bao gồm 120 phòng khách nghỉ từ tầng 05 đến tầng 14. Tòa nhà có tổng diện tích khoảng 14,415 m<sup>2</sup>/diện tích mặt bằng (trong đó bao gồm đường nội bộ và công trình phụ trợ, bao gồm tầng 5 là khu vực nhà hàng phục vụ khách với các tiện ích: Cung cấp đồ ăn, uống, phòng tập gym, các trò chơi dân gian,...

- Bên trong khách sạn có trang bị hệ thống Camera quan sát 24/24 tất cả các tầng, hành lang, bên trong thang máy và các mặt dựng phía ngoài khách sạn. Tuy nhiên, Camera chỉ mang tính chất kiểm soát không mang tính ngăn chặn (do hoàn toàn phụ thuộc vào khả năng kiểm soát của con người), do vậy khi gặp các sự cố như cúp điện đột ngột, mưa bão lớn có kèm sấm chớp, trời bị mù sương ... thì các camera bị hạn chế rất nhiều.

- Khách sạn được trang bị hệ thống báo cháy tự động, tất cả các khu vực đều được trang bị các dụng cụ và thiết bị phục vụ cho việc PCCC.

- Tòa nhà Khách sạn SOJO Bắc Giang có thành lập đội bảo vệ nội bộ và Ban quản lý Khách sạn giám sát tình hình an ninh 24/24.

- Các cửa sổ của khách sạn hoàn toàn bằng kính cũng là một điểm yếu trong an ninh cần được giám sát.

- Khách tới đây cũng có nhiều đoàn khách. Đặc biệt có liên quan tới Chính trị vì vậy công tác đảm bảo an ninh, an toàn tại đây luôn được đặt lên tầm quan trọng.

### III. PHÂN CÔNG BỐ TRÍ LỰC LƯỢNG

#### 1. Tổng số vị trí cần bố trí lực lượng bảo vệ:

Gồm 04 vị trí cần được bảo vệ 24/24, cụ thể như sau:

Phụ trách camera chuyên trách.

Khu vực tiền sảnh, phía trước khách sạn.

Khu vực lối nhân viên ra vào, nhập hàng.

Tuần tra lưu động bên trong và xung quanh khách sạn.

#### 2. Tổng số bảo vệ:

05 CBNV bảo vệ làm việc theo ca do Trưởng bộ phận bảo vệ phân công.

### DANH SÁCH LỰC LƯỢNG BẢO VỆ CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP

TT	Họ và tên	Năm sinh	Hình thức lao động	Thời gian thực hiện công tác bảo vệ	Nơi ở hiện nay	Chức vụ, số điện thoại	Công cụ hỗ trợ được trang bị
			HD				
1	Phùng Văn Đức	1986	x	08/2020 đến nay	Nội Hoàng – Yên Dũng – Bắc Giang	Trưởng BP kỹ thuật – an ninh 0988144032	Không
2	Đình Huy Hoàng	1992	x	07/2020 đến nay	TP. Bắc Giang – Tỉnh Bắc Giang	Giám sát kỹ thuật – an ninh 01674451318	Không
3	Nguyễn Tiến Mạnh	1989	x	10/2020 đến nay	Tung Hưng – Lạng Giang – Bắc Giang	Nhân viên kỹ thuật – an ninh	Không
4	Trần Hữu Thanh	1989	x	10/2020 đến nay	TP. Bắc Giang – Tỉnh Bắc Giang	Nhân viên kỹ thuật – an ninh	Không
5	Trịnh Văn Minh	1985	x	11/2020	TP. Bắc Giang – Tỉnh Bắc Giang	Nhân viên kỹ thuật – an ninh 0981112434	Không

### **3. Thời gian làm việc:**

01 Trưởng bộ phận phụ trách chung.

Ca 1: Từ 6h00 – 14h00: 01 nhân viên

Ca 2: Từ 14h00 – 22h00: 01 nhân viên và 01 giám sát

Ca 3: Từ 22h00 – 6h00: 01 nhân viên và 01 giám sát

Giờ giao ca còn tùy thuộc vào giờ cao điểm tại cơ sở kinh doanh và thời gian ra vào của khách lưu trú. Tránh những giờ cao điểm để không ảnh hưởng đến công tác đảm bảo an ninh trật tự tại cơ sở cũng như việc tiếp nhận khách đến lưu trú tại cơ sở.

## **IV. CÔNG TÁC BẢO VỆ ANTT TẠI KHÁCH SẠN**

### **1. Công tác tuyên truyền, phát động phong trào giữ gìn ANTT**

Từ khi dự án được lên kế hoạch, khách sạn SOJO Bắc Giang dự kiến đón tiếp nhiều đoàn khách trong và ngoài nước quan trọng, và rất nhiều các đoàn khách du lịch, khách thương gia từ khắp nơi trên thế giới đến lưu trú tại khách sạn SOJO Bắc Giang.

Nhận thức rõ tính chất, tầm quan trọng của công tác quần chúng trong việc tự phòng, tự quản nói chung và giữ gìn an ninh trật tự gắn với hoạt động kinh doanh của khách sạn nói riêng, Ban Quản lý khách sạn đã thường xuyên làm tốt công tác phát động phong trào tới toàn thể các bộ phận, nhân viên khách sạn, cụ thể:

- Thường xuyên tuyên truyền và xác định rõ phong trào giữ gìn ANTT tại địa bàn là trách nhiệm của toàn thể cán bộ nhân viên, trong đó lực lượng An ninh của khách sạn là nòng cốt.

- Thường xuyên quán triệt tới toàn thể cán bộ nhân viên và đồn đốc, kiểm tra việc thực hiện các văn bản Pháp luật, Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước có liên quan tới công tác bảo vệ an ninh trật tự, an toàn xã hội như: Luật Hình sự, Luật Dân sự, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước, Nghị quyết về đấu tranh, phòng chống các tệ nạn xã hội, luật PCCC và các văn bản pháp luật có liên quan tới ANTT.

Xây dựng, ban hành và sửa đổi hệ thống các nội quy, quy chế cho phù hợp với điều kiện thực tế, từng bước nâng cao tinh thần và ý thức tổ chức, chấp hành kỷ luật của cán bộ nhân viên.

Từng bước tuyên truyền cho cán bộ nhân viên về âm mưu, thủ đoạn hoạt động của các loại tội phạm, để nâng cao tinh thần cảnh giác, chủ động phát hiện các dấu hiệu nghi vấn.

## **VI. CÔNG TÁC PHÒNG CHÁY VÀ CHỮA CHÁY:**

- Phối hợp chặt chẽ và thường xuyên với Đội Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy Công an tỉnh Bắc Giang trong việc tham mưu, hướng dẫn, kiểm tra, huấn luyện cho nhân viên khách sạn về những kiến thức cơ bản về công tác PCCC, các thiết bị, dụng cụ dùng trong công tác PCCC và cách sử dụng các thiết bị đó.

- Kiểm tra bảo dưỡng định kỳ các thiết bị PCCC, kịp thời sửa chữa, thay thế và bổ sung.

- Lập phương án PCCC cho toàn bộ khách sạn.

- Định kỳ Phòng cảnh sát PCCC tỉnh Bắc Giang tiến hành kiểm tra công tác PCCC của khách sạn hàng quý, năm.

- Phối kết hợp với lực lượng cảnh sát PCCC tỉnh Bắc Giang trong việc đào tạo , thực tập phương án PCCC và cứu hộ cứu nạn thường niên.

- Thường xuyên tổ chức huấn luyện cho đội PCCC cơ sở để lực lượng làm nòng cốt giải quyết các sự cố liên quan đến cháy nổ trong khách sạn.

- Toàn bộ nhân viên khách sạn đều được phổ biến kỹ năng cơ bản trong việc PCCC và định kỳ kiểm tra thực tập để mọi nhân viên luôn sẵn sàng ứng phó khi sự cố cháy nổ xảy ra.

### 1. Phương tiện phục vụ PCCC.

STT	DANH MỤC CÁC TRANG THIẾT BỊ, PHƯƠNG TIỆN	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
1	Đèn chiếu sáng sự cố	188	Tốt
2	Đèn exit	162	Tốt
3	<i>Quần áo chống cháy</i>	01	Tốt
4	Normal Gas mask <i>Mặt nạ dưỡng khí</i>	06	Tốt
5	Fire axe <i>Rìu chữa cháy</i>	01	Tốt
6	Hard hat - Mũ cứng	04	Tốt
7	Hammer - <i>Búa phá cửa</i>	01	Tốt
8	Flashlight - <i>Đèn pin</i>	20	Tốt
9	Sport light- <i>Đèn nạp</i>	02	Tốt
10	Stretcher <i>Cáng cứu thương</i>	01	Tốt
11	Fire Blanket <i>Chăn chữa cháy</i>	02	Tốt

12	Megaphone <i>Loa pin</i>	02	Tốt
13	Reflective clothing <i>Áo phản quang</i>	02	Tốt
14	First aid bag <i>Túi cứu thương</i>	02	Tốt
15	Gloves <i>Gang tay</i>	02	Tốt

## VII. CÔNG TÁC PHỐI HỢP VỚI LỰC LƯỢNG CÔNG AN:

- Trong những năm qua, khách sạn đã có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan công an như: phòng Cảnh sát QLHC về TTXH; Phòng cảnh sát PCCC và cứu hộ cứu nạn; Phòng An ninh bảo vệ chính trị; Phòng an ninh văn hóa Công an tỉnh Bắc Giang, Công an phường Trần Phú, TP. Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang, nhằm trao đổi thông tin có liên quan đến an ninh trật tự, phối hợp giải quyết khi có vụ việc xảy ra tại địa bàn.

- Ban Quản lý khách sạn phối hợp chặt chẽ với Công an phường Trần Phú và Công an Thành phố Bắc Giang trong việc tuần tra thường xuyên các khu vực phía ngoài khách sạn để duy trì trật tự an ninh. Những vụ việc nghiêm trọng xảy ra trong và ngoài khách sạn đều được trình báo cho cơ quan Công an để nhanh chóng điều tra và có biện pháp xử lý kịp thời.

- Hàng ngày khách sạn đều gửi khai báo tạm trú của khách cho các cơ quan công an có thẩm quyền.

- Phối hợp với phòng An ninh Đối ngoại Công an tỉnh Bắc Giang trong công tác quản lý hành chính người nước ngoài về xuất nhập cảnh và khai báo tạm trú thông qua hệ thống vi tính truyền trực tiếp.

- Đối với những vụ việc liên quan đến An ninh quốc gia, phải khẩn trương báo cáo Ban quản lý Khách sạn để báo cáo Phòng An ninh Kinh tế Công an tỉnh Bắc Giang và phòng CSQLHC về TTXH để giải quyết.

**1. Trường hợp cần thiết liên lạc với các cơ quan Công an theo các số điện thoại như sau:**

<b>Đ/c Hương</b> <b>0986.603.168</b>	<b>Công an phường Trần Phú</b>
---	--------------------------------



<b>Đ/c Chung</b> <b>0988.300.939</b>	<b>Phòng CS QLHC về TTXH Công an Thành phố Bắc Giang</b>
<b>Đ/c Quân</b> <b>0984.656.509</b>	<b>Phòng CS QLHC về TTXH Công an Tỉnh Bắc Giang</b>
<b>Số điện thoại trực ban</b> <b>0692.589.388</b>	<b>Phòng an ninh Kinh tế Công an Tỉnh Bắc Giang</b>
<b>Đ/c Viện</b> <b>0912.170.107</b>	<b>Phòng Cảnh sát PCCC tỉnh Bắc Giang : (114)</b>

## **VII. KẾ HOẠCH CỤ THỂ:**

### **1. Nhiệm vụ cụ thể Bộ Phận GURU**

- Bộ phận GURU (Tiền sảnh – Nhà hàng) có trách nhiệm yêu cầu tất cả khách vào Khách sạn đều phải qua bàn Lễ tân làm thủ tục đăng ký mua phòng, bộ phận Lễ tân chỉ làm thủ tục đăng ký mua phòng với khách khi có đầy đủ các giấy tờ tùy thân như CMTND, passport....

- Khi làm thủ tục check in cho khách, nhân viên Lễ tân cần phải đối chiếu ảnh (hộ chiếu, CMTND..) đảm bảo hộ chiếu, chứng minh thư của khách không bị tẩy xóa, ghép ảnh, làm giả.

- Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận An ninh trong việc khai báo tạm trú cho khách, điền đầy đủ các thông tin chi tiết vào các mục trong tờ khai, lưu trữ số liệu để phục vụ cho công tác điều tra trong trường hợp liên quan đến vấn đề An ninh.

- Nhân viên Lễ tân có trách nhiệm phát hiện ngăn chặn các trường hợp khách đăng ký mua phòng để sử dụng vào các mục đích xấu như tiêm chích ma túy, cờ bạc, tổ chức mại dâm, cài đặt bom mìn,...Nếu phát hiện thấy các hiện tượng trên, nhân viên Lễ tân phải có trách nhiệm báo cáo lên Ban quản lý Khách sạn để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Tuyệt đối không được phép cung cấp bất kỳ thông tin liên quan đến tình hình kinh doanh khách sạn cho người khác nếu chưa có sự chấp thuận của Giám Đốc khách sạn. Khi các cơ quan quản lý nhà nước (công an, thuế, sở du lịch, sở kế hoạch đầu tư ...) đến yêu cầu kiểm tra, lấy thông tin về tình hình An ninh, danh sách khách lưu trú, giấy tờ tài liệu liên quan đến khách sạn, nhân viên Lễ tân có trách nhiệm hướng dẫn gặp trực tiếp Trưởng bộ phận An ninh để trao đổi làm làm việc.

- Nhân viên Lễ tân, đặc biệt nhân viên hành lý phải luôn luôn nêu cao tinh thần cảnh giác đối với khách mang các loại hành lý vào Khách sạn có biểu hiện bất bình thường, nghi vấn như: thiết bị liên quan đến quốc phòng, các loại dụng cụ, thiết bị mà

0265  
TY  
IÂN  
CH  
ANG  
T. BẮC

pháp luật cấm sử dụng như súng, dao, mã tấu... mang nhiều tiền mặt, tuyệt đối không mang các chất dễ gây cháy nổ, các chất độc hại, động vật, đồ hoa quả có mùi như sầu riêng... vào trong Khách sạn.

- Khi nhận được các bản fax, thư điện tử có nội dung xấu, phải nhanh chóng thu giữ, không phát tán, bình luận và phải báo ngay cho bộ phận An ninh và Giám đốc khách sạn để có biện pháp xử lý.

- Khi nhân viên lễ tân nhận được thông tin đe dọa đánh bom hoặc tổ chức khủng bố trong khách sạn qua điện thoại, Fax, thư điện tử... Việc đầu tiên không được hoang mang, lo sợ, bình tĩnh khai thác tối đa thông tin từ người gọi đến như thời gian quả bom sẽ phát nổ, hình dáng, kích thước, vị trí đặt bom hoặc thuốc nổ, mục đích khủng bố, nhận dạng giọng nói, quốc tịch, giới tính, biểu hiện tinh thần của người gọi đến. Lập tức báo cáo ngay cho Ban quản lý khách sạn để kịp thời thông báo cho cơ quan công an có biện pháp xử lý.

## **2. Nhiệm vụ cụ thể của bộ phận Buồng Phòng**

- Nhân viên bộ phận buồng phòng luôn nêu cao tinh thần cảnh giác với các loại hành lý của khách, báo ngay cho bộ phận An ninh mọi nghi vấn trong khi làm phòng, đặc biệt thấy các thiết bị, công cụ trong mục pháp luật cấm sử dụng như súng, mã tấu, bom, các vật lạ nghi ngờ bom, mìn, thiết bị cài đặt bom, mìn, thuốc nổ, các chất bột lạ, ma túy...

- Chú ý các vật lạ, nghi vấn ở nơi công cộng, thu lượm các giấy tờ, tờ rơi, truyền đơn nghi vấn liên quan vấn đề an ninh... Đối với các vật nghi vấn nếu không xác định rõ phải báo ngay cho bộ phận An ninh để giữ nguyên hiện trường và thông báo cho cơ quan công an có thẩm quyền giải quyết.

- Chú ý đến khách mua phòng ở để sử dụng với mục đích xấu như tổ chức mua bán mại dâm, cờ bạc, tiêm chích ma túy, ở nhiều người trong một phòng. Sử dụng phòng ở để chế tạo bom mìn, thuốc nổ. Nếu phát hiện thấy các hiện tượng trên lập tức thông báo cho Ban quản lý để có biện pháp xử lý.

## **3. Nhiệm vụ cụ thể của bộ phận Bếp**

- Chú ý đến vấn đề nhập thực phẩm, hàng hóa, chế biến, luôn đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Đồ thực phẩm sống và chín phải để riêng biệt, đóng gói bảo quản, các đồ rau hoa quả phải luôn luôn trong tình trạng tươi, để trong tủ lạnh.

- Nhân viên bếp có trách nhiệm, nắm bắt kiến thức xử lý các tình huống cháy trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn xảy ra tại khu vực Bếp.

## **4. Nhiệm vụ cụ thể của bộ phận Kỹ thuật**

- Bộ phận kỹ thuật thường xuyên kiểm tra bảo dưỡng hệ thống điện, nước, cứu hỏa, cũng như các trang thiết bị kỹ thuật liên quan đến hoạt động khách sạn.

## **5. Nhiệm vụ cụ thể của bộ phận Kinh doanh đặt phòng**

- Khi có khách đặt phòng tại khách sạn cần nắm bắt các thông tin về khách như: Quốc tịch, tôn giáo, thời gian lưu trú, những yêu cầu lạ của khách.

## **6. Các bộ phận khác trong Khách sạn**

- Nhân viên Khách sạn luôn đề cao cảnh giác với các vấn đề về cháy nổ có thể xảy ra cũng như các hoạt động tuyên truyền kích động, gây rối, phá hoại trong khu vực khách sạn. Tuyệt đối không được phép cung cấp bất kỳ thông tin liên quan đến tình hình kinh doanh khách sạn cho người khác nếu chưa có sự chấp thuận của Giám đốc khách sạn. Khi các cơ quan quản lý nhà nước (Công an, Thuế, Sở du lịch ...) đến yêu cầu kiểm tra, lấy thông tin về tình hình An ninh, danh sách khách lưu trú, giấy tờ tài liệu liên quan đến khách sạn, nhân viên có trách nhiệm hướng dẫn gặp trực tiếp Trưởng bộ phận An ninh để trao đổi làm làm việc.

## **7. Nhiệm vụ cụ thể của bộ Phận An ninh**

- Bộ phận An ninh Khách sạn SOJO Bắc Giang gồm 05 CBNV An ninh nội bộ (04 nhân viên và 01 Trưởng bộ phận An ninh).

- Kiểm soát tất cả tài sản, hàng hóa ra vào khách sạn.

- Giải quyết các sự việc gây mất An ninh trật tự, khống chế đối tượng, thu giữ tang vật, bảo vệ hiện trường, bảo vệ nhân chứng, thông báo kịp thời các sự việc nghiêm trọng cho Ban quản lý Khách sạn để có phương án xử lý.

- Điều tiết giao thông tại khu vực sảnh và khu vực đỗ xe của khách sạn vào các giờ cao điểm.

- Thực hiện các kỹ năng tuần tra canh gác, kết hợp với các công cụ hỗ trợ nhằm phát hiện và ngăn chặn kịp thời các sự vụ việc có thể xảy ra như sự cố cháy nổ, chập cháy điện, rò rỉ khí gas...

- Phối hợp với nhân viên lễ tân, nhà hàng kiểm soát kẻ gian vào khách sạn với mục đích xấu như lên tầng khách, trà trộn vào nhà hàng ăn trộm tài sản của khách cũng như của khách sạn, khách lên phòng không làm thủ tục đăng ký tại quầy lễ tân.

- Điều khiển, quan sát hệ thống camera, lưu giữ tất cả các dữ liệu liên quan vấn đề An ninh khi có sự vụ việc xảy ra.

- Nhân viên an ninh khách sạn phải hiểu rõ chức năng về cách sử dụng các trang thiết bị PCCC như: vòi rồng, hệ thống họng chữa cháy vách tường, bình CO<sub>2</sub>, bình bột, tủ trung tâm điều khiển hệ thống báo cháy tự động. Thường xuyên kiểm tra hệ thống PCCC, kịp thời bổ sung thay thế các bình cứu hỏa đã hết hạn sử dụng. Luôn đảm bảo hệ thống, trang thiết bị PCCC của khách sạn trong tình trạng hoạt động tốt trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn.

- Nhân viên phòng an ninh có trách nhiệm bảo vệ an toàn tài sản của khách hàng cũng như nhân viên khách sạn tránh những thiệt hại mất mát. Trợ giúp đặc lực khách hàng để hạn chế tối đa những thiệt hại về tài sản bị hủy hoại do cháy nổ....

- Tất cả các nhà cung cấp hàng hóa, cán bộ nhân viên, khách liên hệ công tác, công nhân khi ra vào khách sạn phải đi qua phía cổng sau khu vực khách sạn lối ra vào của nhân viên đăng ký bằng CMT, bằng lái xe... và được chịu sự kiểm soát của nhân an ninh khách sạn.

- Đối với các loại túi gói hoặc đồ vô chủ hoặc do khách bỏ quên, tuyệt đối không được tự tiện mở, xem mà phải lập tức báo ngay cho Ban quản lý khách sạn để mời cơ quan công an có thẩm quyền xử lý và giải quyết.

- Đối với các vụ việc đơn giản, mức độ nhỏ không nghiêm trọng, phải báo cáo ngay cho Ban quản lý khách sạn và các bộ phận liên quan để giải quyết. Đối với những vụ việc nghiêm trọng có khả năng ảnh hưởng đến an ninh chính trị và an ninh trật tự an toàn xã hội phải báo cáo ngay Ban quản lý khách sạn để mời cơ quan công an có thẩm quyền xử lý.

- Đảm bảo các công cụ hỗ trợ như: Bộ đàm, máy dò kim loại, đèn pin... luôn trong tình trạng hoạt động tốt.

## **VIII. QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT SỰ VỤ VIỆC CÓ THỂ XẢY RA LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BỘ PHẬN:**

- Trong trường hợp xảy ra hỏa hoạn trong khách sạn, nếu đám cháy nhỏ, lập tức sử dụng công cụ hỗ trợ như bình cứu hỏa khẩn trương dập tắt đám cháy. Sau đó báo ngay cho bộ phận An ninh để tiến hành điều tra nguyên nhân cháy. Trưởng bộ phận An ninh có trách nhiệm báo cáo vụ việc bằng văn bản cho Giám đốc khách sạn sau khi đã điều tra nguyên nhân cháy.

- Nếu đám cháy lớn vượt quá tầm kiểm soát, lập tức thông báo cho bộ phận An ninh kết hợp với lực lượng PCCC Khách sạn áp dụng các biện pháp cứu chữa. Đội trưởng đội PCCC của khách sạn có trách nhiệm thông báo tình hình sự việc cho Giám đốc khách sạn xin ý kiến chỉ thị về việc sơ tán khách, bảo vệ, sơ tán tài sản theo đúng quy trình. Kịp thời thông báo cho Cảnh sát PCCC như phương án đã phê duyệt.

### **1. Phát hiện các vật lạ vô chủ**

- Ngay khi phát hiện các vật lạ nghi vấn, người phát hiện phải báo ngay cho bộ phận An ninh để giữ nguyên hiện trường. Tuyệt đối không được tự ý di chuyển, cất mở, bảo vệ hiện trường, không cho phép những người không có nhiệm vụ, liên quan tiếp cận hiện trường. Lập tức thông báo vụ việc cho Ban quản lý khách sạn để có hướng xử lý. Trong trường hợp cần thiết phải báo cáo cơ quan Công an có thẩm quyền để xử lý vụ việc, nhân viên khách sạn không được phép bàn tán, đưa tin thất thiệt gây hoang mang trong nội bộ Khách sạn.

- Lập báo cáo đầy đủ, lấy lời khai để phục vụ trong công tác điều tra của cơ quan Công an nếu cần.

## **2. Phát hiện khách bị đột tử trong phòng**

- Lập tức bảo vệ hiện trường, nhân viên không được phép sờ vào bất kỳ các vận dụng, tài sản, trang thiết bị trong phòng. Không được cho bất kỳ người không có nhiệm vụ liên quan vào phòng và lập tức thông báo cho bộ phận An ninh để thông báo sự việc cho Ban quản lý khách sạn để có hướng giải quyết vụ việc. Trong thời gian Công an đang tiến hành điều tra vụ việc, nhân viên khách sạn tuyệt đối không được bàn tán, đưa tin thất thiệt gây hoang mang trong nội bộ khách sạn, tiết lộ thông tin cho bất kỳ ai, đặc biệt nhà báo, truyền hình, các kênh thông tấn xã... Giám đốc Khách sạn mới là người quyết định trả lời các thông tin liên quan vụ việc.

## **3. Phát hiện có kẻ gian đột nhập Khách sạn;**

- Khi phát hiện có người đột nhập, nhân viên bảo vệ tiến hành truy đuổi, vây bắt đồng thời thông báo sự việc về Ban an ninh và các nhân viên tầng dưới vây bắt khi kẻ gian muốn chạy xuống tầng dưới theo lối thoát hiểm.

- Bảo vệ xin ý kiến Ban lãnh đạo thông báo cho Công an phường về vụ việc có kẻ gian đột nhập; bảo vệ hiện trường và các vật chứng để phục vụ việc điều tra sau này của Công an; giám sát chặt chẽ không để kẻ gian trốn thoát.

- Khi vụ việc kết thúc nhân viên bảo vệ phải lập báo cáo và tường trình về vụ việc gửi cho ban quản lý, Cơ quan Công an điều tra.

- Sau vụ việc toàn bộ đội bảo vệ phải họp để đánh giá và rút kinh nghiệm.

## **4. Đối phó với hành vi cướp có vũ trang**

- Bảo vệ sự an toàn tính mạng của nhân viên và của khách là mục tiêu chính trong việc xử lý các tình huống cướp có vũ trang. Mọi nhân viên khách sạn không được phép có những hành động liều lĩnh, nguy hiểm đến tính mạng để can thiệp hoặc giải quyết vụ việc.

## **5. Đối phó với hành vi đe dọa đánh bom**

- Các khách sạn thường có thể là nơi bọn khủng bố đặt bom mìn với nhiều mục đích khác nhau như: gây tiếng vang do tòa nhà là địa điểm nổi tiếng, đông người lui tới, vì lợi ích kinh tế muốn tiêu diệt đối thủ cạnh tranh hoặc trả thù mang tính cá nhân, kinh tế hoặc chính trị. Vị trí đặt bom mìn có thể là nơi tập trung nhiều người, cũng có thể là nơi tập trung nhiều tài sản của Khách sạn vì động cơ chính trị hoặc lợi ích kinh tế.

- Nếu thông tin lực lượng bảo vệ nhận được từ trực tiếp bọn khủng bố, bảo vệ phải bình tĩnh, khéo léo tìm cách kéo dài cuộc gọi để khai thác càng nhiều thông tin càng tốt.

- Báo động ngay cho toàn bộ lực lượng bảo vệ tại khách sạn và báo ngay cho ban

quản lý khách sạn, các cơ quan chức năng, nếu xác định nguồn thông tin trên là sự thật.

- Tổ chức canh gác vòng ngoài (theo chỉ đạo của Trưởng bộ phận nhưng phải cách xa tầm nguy hiểm khi bom phát nổ). Không cho người không có trách nhiệm lại gần khối chất nổ. Ổn định trật tự, trấn an mọi người; di chuyển hàng hoá và tài sản có giá trị (nếu có thể) ra khỏi khu vực có chất nổ để phòng gây thiệt hại. Lưu ý an toàn về người cần phải luôn được đặt lên hàng đầu.

- Hướng dẫn người không liên quan và không có nhiệm vụ ra lối thoát hiểm an toàn.

#### **6. Xử lý hành vi gây rối**

- Mọi hành vi gây rối bên trong hoặc xung quanh khách sạn phải được giải quyết trên cơ sở hạn chế tới mức thấp nhất việc làm ảnh hưởng tới sự an toàn hoặc phiền hà tới khách hoặc nhân viên.

#### **7. Sơ cấp cứu**

- Những tình huống đòi hỏi phải thực hành sơ cấp cứu cần phải được đáp ứng bởi những người có trách nhiệm và đã được tập huấn về sơ cấp cứu đang làm trong ca trực.

#### **8. Xử lý hành vi tự vẫn**

- Mọi thông tin về việc có ai đó để lộ ý định tự vẫn cần ngay lập tức chuyển tới bộ phận An ninh hoặc quản lý ca trực của Lễ tân. Tại hiện trường của vụ việc, người có trách nhiệm cao nhất cần sử dụng mọi nỗ lực cần thiết để trì hoãn sự việc và khuyên giải người đang có ý định tự vẫn.

#### **9. Khách kẹt trong thang máy**

- Thông tin về khách bị kẹt trong thang máy cần được thông báo ngay lập tức tới bộ phận Kỹ thuật và quản lý ca trực Lễ tân. Nhân viên an ninh tại khu vực xảy ra sự cố cần thực hiện việc trấn an khách và hỗ trợ quá trình giải cứu, ngoài ra cần giúp đỡ quản lý ca trực của Lễ tân giải quyết sự việc.

### **IX. CƠ CHẾ PHỐI HỢP VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

#### **1. Công tác phối hợp**

- Mọi sự việc liên quan đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội xảy ra trong khu vực khách sạn đều được phải báo cáo kịp thời cho Giám đốc điều hành và bộ phận An ninh để có biện pháp xử lý.

- Trường bộ phận an ninh Khách sạn sẽ làm việc với công an các cấp để thông qua kế hoạch bảo vệ và phối hợp với từng đơn vị cho phù hợp.

#### **2. Tổ chức học tập phương án.**

- Trên cơ sở nội dung phương án đã lập, Ban an ninh phối hợp với Phòng Tổ chức - nhân sự và các bộ phận nghiệp vụ khác của Công ty tiến hành tổ chức cho cán bộ, nhân viên học kỹ các nội dung phương án theo định kỳ.

### 3. Tổ chức thực tập phương án.

- Sau mỗi lần thực hiện phương án cơ sở sẽ tiến hành có cán bộ, công nhân viên thực tập theo các tình huống giả định; và có những nhận xét, đánh giá các mặt làm được, các mặt còn tồn tại, rút kinh nghiệm ngay sau mỗi buổi học và thực tập, đồng thời ghi chép vào sổ theo dõi cụ thể, bổ sung vào phương án để phương án hoàn chỉnh hơn.

### X. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**PHÊ DUYỆT CỦA PHÒNG  
CS QLHC VỀ TTXH**



**TRƯỞNG PHÒNG CẢNH SÁT QLHC VỀ TTXH  
THIẾU TÁ NGUYỄN VIỆT DŨNG**

**CÔNG TY CP DU LỊCH BẮC GIANG**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Cao Văn Khiêm**