

安全与损失预防管理

[美]小雷亚蒙·C·艾利斯, 美国 AH-MA 安全委员会 著

旅游专业译丛

旅游教育出版社

(旅游专业译丛)

安全与损失预防管理

〔美〕 小雷亚蒙·C·艾利斯
美国AH—MA安全委员会著

林珍珍 张科琍 郑安华
骆世良 明 夷 译

陈国成 校

旅游教育出版社

安全与损失预防管理

[美]小雷亚蒙·C·艾利斯
美国AH—MA安全委员会著

林珍珍 张科珊 郑安华 译
骆世良 明 夷

● ● ●
旅游教育出版社出版

(北京朝阳区定福庄 1号)

北京隆昌印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

● ● ●
规格: 850×1168毫米 1/32开10.875印张260千字

1989年4月第1版 1989年4月第1次印刷

印数1—5000册 定价3.90元

ISBN7—5637—0024—2/F·003

前 言

《安全与损失预防管理》系美国旅馆和汽车旅馆协会教育学院组织编辑的旅馆管理人员培训的系列教材之一，在美国旅游教育界和旅游界具有较大影响。这套教材共19本，涉及旅馆管理各主要领域，内容丰富，观点新颖，资料翔实，案例较多，是当代旅馆管理理论、管理方法、管理技巧和管理经验的科学总结。

为了推进我国高等旅游院校教学和旅游管理人员的培训工作，1986年我们组织有关部门共同翻译出版这套教材，相信它将对我国提高饭店管理的教学水平以及改善饭店的经营管理产生积极的作用。

由于时间仓促，全套教材没有进行统一的校审，不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

译 者

一九八九年二月二十日

目 录

前言

第一部 初步的考虑

第一章 旅馆业和安全..... (2)

日益增长的关注..... (2)

有效管理的必要性..... (4)

几个要点..... (6)

保安与法律..... (8)

第二章 制订保安计划..... (17)

与执法机构加强联系的重要性..... (17)

保安人员..... (20)

培训的要素..... (23)

第二部 安全设备和步骤

第三章 安全设备..... (36)

人身安全与环境控制..... (37)

监视..... (60)

通讯系统..... (62)

报警系统..... (66)

客房安全..... (69)

第四章 有关客人的安全措施..... (85)

钥匙的控制..... (85)

监视和进出控制的措施..... (96)

未经许可人员的出现..... (98)

	保险寄存箱措施.....	(100)
	室内保险箱.....	(104)
	失物招领程序.....	(105)
第五章	各部门在旅客和财产保护中的责任.....	(107)
	损失影响所有部门.....	(108)
	对员工行窃的反应.....	(111)
	人事工作.....	(111)
	工程部.....	(117)
	客房分配.....	(119)
	采购与接收工作.....	(124)
	贮藏和发放.....	(126)
	餐饮部.....	(127)
	推销、销售和公共关系职能.....	(132)
第六章	资金保护.....	(133)
	财会工作内部的控制措施.....	(134)
	会计职能的有形保护.....	(136)
	出纳程序.....	(136)
	制订赊销政策和程序.....	(138)
	计算机的安全.....	(151)
第七章	其他管理职责和应予以注意的问题.....	(155)
	报告撰写与记录存档.....	(155)
	舆论关系.....	(157)
	特别客人和活动.....	(161)
	游泳池.....	(166)
	健身房和跑道.....	(167)
第八章	紧急情况管理.....	(170)
	制订紧急情况管理计划.....	(170)
	炸弹或炸弹威胁.....	(175)
	火灾.....	(178)

台风.....	(182)
飓风.....	(185)
洪水.....	(185)
地震.....	(186)
停电.....	(188)
抢劫.....	(188)
医疗和牙科方面的紧急情况.....	(191)
恐怖主义.....	(196)

第三部 《职业安全与保健法》综述

第九章 旅馆的安全：《职业安全与保健法》条例

指南.....	(202)
制订安全计划.....	(202)
安全委员会.....	(205)
重点安全计划.....	(206)
《职业安全与保健法》与安全.....	(206)
《职业安全与保健法》标准.....	(214)

附 录

附录A 佛罗里达州旅馆法.....	(238)
附录B 标准客房法规条例.....	(266)
附录C 与寄宿业有关的一些案例.....	(278)

第一部

初步的考虑

第一章 旅馆业和安全

饭店经理有着众多职责，其中之一即为安全。保证饭店或汽车旅馆^①的安全意味着保护人员（包括客人、员工和其他人）和财产两方面的安全。一般说来，偷窃性犯罪对饭店造成的后果往往比伤害罪更为严重。但是，伤害性犯罪对饭店形象所产生的影响则更为深远，因而也将影响客房使用率，而且后者还可能使饭店耗费高额诉讼费。保证饭店安全的努力涉及到许多环节，诸如客房安全、钥匙保管门锁、进出饭店控制、饭店环境控制、报警系统、通讯系统、照明、闭路电视、现金寄存保险箱、仓库管理、信用卡和收付款程序、用人制度、雇用前的审查、员工培训，以负责的态度提供烈性饮料、紧急情况处理、安全措施以及档案保管等等。

然而，必须记住的是，每个饭店有其本身的情况，因而在安全方面的需要也各不相同。因此，尽管本书所探讨的是旅馆业的安全问题，但是读者不要把它看成是为旅馆提出的规范标准。

日益增长的关注

近年来，旅馆业对安全的关注与日俱增，其原因有二，一是

① 本教材一再使用“饭店或汽车旅馆”的字样，为简便起见，下文一律用饭店统而称之，请读者阅读时注意。

以饭店财产和人员为对象的犯罪率上升；二是控告饭店经理（有时甚至对饭店员工指名道姓）未能提供足够的安全措施的诉讼迅速增加。针对住店客人的犯罪活动可能导致道德和伦理方面的问题，但是，饭店经理或者未来的经理们并不需要哪一本教科书向他们指出：诸如此类的问题与提供安全食宿有密切关联。现在需要研究的是上述这一事实的法律含意和目前实际存在的各种安全措施和程序。有关这方面的知识是永远无法通过直觉获得的。

在美国大部分州内，为保证客人及其邀请来的人的安全提供“应有的关心”^①，是饭店经理的法定职责。对于职工在饭店工作期间对客人造成的损害，也许得由经理负责。

住店客人在遭到某种损失或伤害后，常以玩忽职守、未能提供“应有的关心”为理由，向法院提出控告。饭店经理为参加法庭审判或取得庭外解决，每年都得花费数百万美元。控告旅馆业案件的胜诉又导致保险开支的增加，使饭店难于从保险公司获得合适的公共义务保险的保护。加上更加高昂的扣除额，这样，保险公司在处理索赔问题时不得不付出比先前更高的使用费。20世纪80年代，保险公司经受了有史以来创记录的索赔损失；在此之后保险公司一般都降低了目前饭店经理为进行诉讼所能得到的保护水平。分保市场（指那些允许建立高层次的保护机构，其做法是偿还部分保险金，以分担保险公司的风险）已经枯竭。各投保单位的财产保险，在某些情况下，已被限制在一百万美元或少于一百万美元。总额为数百万美元的“一揽子保险”已十分罕见。即便经费是提供安全时所考虑的唯一因素（事实显然并非如此），但对于尚无安全计划的饭店来说，制订计划的紧迫性是显而易见的。由于索赔费用昂贵，全国性饭店联号中至少有一家专营旅馆

① 本书中一再出现“reasonable care”一词，按字面直译，意为“合理的关心”、“适当的关注”。我们在翻译时根据上下文的需要作了灵活的处理。

已经破产。

有效管理的必要性

为所有旅馆设施提供适当的安全措施是一项持久的任务。时下，以客人、员工、饭店及其财产为目标的犯罪行为日益增多。在此情况下，饭店管理人员迫切需要制订和支持一项行之有效的安全计划。如果他们对于安全问题不能时刻保持警觉，随时注意保安问题，该店的安全工作势必蒙受损失。在饭店制订有关安全指导方针时，管理和监督班子的每个成员都应参预。某一具体饭店的特殊需要均要包括在规定之内。在起草时，书面材料须经法律顾问审阅。文件一经通过，便应向全体员工公布。如果材料是为各部门准备的，那就可以以工种为基础分条述及。如果文件并不详述而是分条叙述各种具体规定，阐明饭店的所有安全措施，职工细读全部文件的可能性就大一些。人员调离或更换工种时，必须让有关人员及时阅读有关章节，以便所有员工明确各自的安全职责。

管理人员一方面应该认识到保护客人、员工以及他们的财物的必要性，另一方面也必须认识到客人和员工本人也可能因盗窃旅馆的财产或设备而导致安全问题。

安全应被视为一种管理手段并加以使用。饭店大小各不相同，但不论饭店需要较大的安全班子还是仅须指定一名或几名在店监督人员，都应明确规定安全部门或人员的职责，并切实加以实施。对客人、员工和财物的保护要求各级经理（实际上是全体员工）对可能产生的影响安全的行为时刻保持警惕。

安全要求

不幸的是，提供足够的安全保证近年来变得越来越困难。第二次世界大战以后，犯罪率急剧上升，美国各地的旅馆数目也同

时猛增。汽车工业的发展和美国人的流动性使住宿设施以汽车旅馆，小旅店等形式发展到了高速公路旁。此外，疗养地、公寓式疗养地、会议中心、全套房和机场旅店也蓬勃发展。服务于旅行者的每一个新概念或每一种成功的新模式不仅增加了旅馆业的多样性，而且还导致了旅馆所在地居民区的多样性。这种多样性显然是旅馆业的一种实力，同时，多样性也向旅馆业提出了最严重的挑战。这种挑战最真切、最明显的表现莫过于饭店的安全工作了。

任何两个旅馆都不会有同一的安全要求。国家统一制订的安全标准对于如此多样化的行业来说是行不通的。旅馆形式多样，其位置布局、人员、活动以及住店客人也千差万别，这就使人们无法制订可适用于一切饭店的统一标准。旅馆互不相同，对于甲旅馆适用的安全措施，对乙旅馆来说，可能有价值，也可能没有价值。

有些组织机构或学校偶尔试图提出计划，为旅馆业制订安全标准。这种努力无疑出自良好的愿望，然而旅馆业往往理所当然地认为它们并不现实，最终甚至可能会起反作用。美国饭店和汽车旅馆协会不是一个制定标准的机构，教育学院也不是。本书不想提供一系列武断而并非切实可行的标准，相反，本书旨在概括地阐述安全工作的有关问题，供各饭店制订自己的安全计划时考虑。出现下述情况的可能性甚小：一家旅馆将不得不严格实施我们在本书中讨论的每一项安全程序和方法。在阅读和钻研本书时读者应该注意发现书中哪些内容适合自己的旅馆，然后着手考虑如何纠正本店现存的或拟订中的安全计划内所存在的薄弱环节。若有必要，则设法取得当地司法部门的帮助或聘请合格的旅馆业安全事务顾问。本书还将剖析最近发生的数项案例及有关的法庭和陪审团判决，剖析小酒店出售烈性酒法规（住店客人因在饭店酗酒肇事，须由饭店对此负责）、安全要求及上述诸因素对旅馆业所造成的影响。

几个要点

与制定安全计划有关的一些要点需要从一开始就给予指明。首先，安全计划应当强调预防。对安全事故的防范比在事发后抓获罪犯要理想得多。恰当地实施某些行动和程序将有助于防止事故的发生。然而，我们必须认识到并不是所有的犯罪都是可以预防的。

因此，一个单位的安全计划应当着眼于训练本单位员工预防可预防的安全事故，训练他们在可能的情况下，对无法预防的安全事故作出敏捷、恰当、有效的反应。

各个旅馆应当不断地审核安全计划。一旦需要时，立即修订计划，以适应变化中的安全需要。下表列举制订旅馆安全计划时应该包括的各个领域：

- 门锁和钥匙的控制
- 客房安全
- 在店人员控制
- 门卫管制
- 财产保护（包括现金、客人财物、设备、仓库存货）
- 紧急情况处理
- 通讯
- 安全记录

此外，一家旅馆的设计和布局对其安全计划的实施关系重大。一切尚处于设计阶段的旅馆设施均应在进行建筑设计时就对安全事项给予考虑。

薄弱环节

如上所述，第二次世界大战以后，由于美国人口流动性大，犯罪率上升，饭店的安全问题出现了新的麻烦。原先，安全问题

大都与客房失窃有关，人身侵犯和强奸案例几乎闻所未闻。然而，不幸得很，近年来饭店经常引起社会的关注，原因是人身侵犯、纵火和武装抢劫等犯罪活动时有发生。以客人为目标的犯罪活动即便为数不多，但可以使旅馆大出其丑，严重败坏其名声，还可能使其在随后的诉讼中付出极为昂贵的费用。在制订对付这类犯罪行为的安全措施时所遇到的一个问题是，安全工作应考虑旅馆的形象。旅馆业毕竟是一种服务性行业。旅馆的主要产品是本身热情好客的形象。实际上无异于宵禁的安全措施对安全工作固然有效，但这些措施可能有损于热情好客的形象。考虑欠周的安全措施可能会冒犯客人，给他们带来种种不便，从而把客人赶走。

给旅馆资产造成损失的另一个途径是由于检查手续不周而轻易接受赊欠。这里指的是允许使用未经认可的或假冒的信用卡、个人支票和旅行支票，结果造成旅馆的经济损失。这类问题不象侵犯人身事故那样容易引起公众注意，因而不致影响旅馆的公共关系。然而，旅馆在确定赊欠手续时，既要注意避免假账所造成的经济损失，同时必须注意不要得罪自己的客人。

旅馆有形财产的保护工作中往往存在着很多漏洞。这方面的损失常常被忽视或打入营业成本予以冲销。很少有人肯花力气去控制物品的丢失，诸如餐具、烟灰缸、棉织品或毛巾——这些仅是经常失窃的少数几例——实际上它们也给旅馆带来了经济损失。当然，如果一个有组织的偷窃集团专偷饭店里的彩色电视，那末损失的币值马上会引人注目。不管是对付有组织的犯罪还是客人或员工中的偷窃行为，饭店管理人员都有责任采取预防措施。

美国小企业管理局的研究结果表明，企业亏损通常直接与员工的偷窃有关。在饭店中，员工的偷窃可以表现为多种形式，它们所造成的损失集中在一起便可以构成严重问题。与员工有关的多种损失将在以后几章中细述。不过，下列问题会增加我们对这一问题的复杂性和普遍性的认识：

1. 是否有哪个部门的员工与犯罪活动有牵连，影响旅馆的盈利？
2. 员工是否擅自使用旅馆的洁具和洗涤设备，擅自使用长途电话或未经批准在餐厅用餐，等等？
3. 实物有否失窃？
4. 现金处理制度是否能预防员工的偷窃？
5. 采购环节是否实行有效控制？
6. 收款制度是否健全，能确保所有单据的收取不出任何差错？
7. 对仓库存货有无管理制度？
8. 对员工出入是否有所控制？
9. 安全设施和机构是否正常运转？
10. 是否有员工在出勤打卡机或类似的考勤记录表上搞鬼以减少工作时间？

保安与法律

每个州都有各自的旅馆业法规和法律条文。这些法律涉及本州内旅馆经理的权利和职责，其范围往往包罗万象。尽管这些法律所涉及的几乎是同一个总题目，但细则往往因州而异。由于篇幅过长，我们无法在此全文引录各州的旅馆业法规和法庭判决。但是，我们在《附录一》中以一个州即佛罗里达州的法规为例，说明这些法规通常所阐述的内容。

饭店当局和保安人员应当学习本州的旅馆经理法规。从学习中获得的有关知识有益于制定一个更有效的安全计划。

此外，在判定某一具体安全计划应该包括哪些基本要素时，明智的做法是翻阅一下法庭或陪审团最近裁决的与饭店安全有关的案例。近期以来，许多案子与下列问题有关：保安锁系统、钥匙管理，驻店保安人员，照明，门岗观察口，与警方的联系，根

据某一特定饭店的需要所作的¹安全方面的努力，饭店为其安全部设立的“耳目”等等。原告的证人经验丰富，作证时常常强调以上各项内容。这些有经验的证人对于涉及旅馆业的法院或陪审团的判决颇有影响，大都有与旅馆业打交道的经验。其中一部分（仅仅是一部分）曾直接参预旅馆业的安全工作。

在《附录三》及全书中，我们摘录了几例与服务行业安全有关的重要案例。但是，在我们深入研究具体案例之前，对美国现行的法律制度有一个基本了解甚为重要。在《了解旅馆和汽车旅馆法规》（一译《美国饭店法》）一书中，杰克·皮·杰佛里斯对这一制度作了扼要的解释：

美国涉及饭店方面的法规五花八门，其中包括许多从英国早期司法裁决和社会习俗演变过来的习惯法。这种习惯法体系是中世纪时期英国法庭在解决人与人之间的争端过程中，运用为人们普遍接受的司法规则和原则而发展起来的。随着封建时代向工业时代发展，法庭在实施习惯法体系时，将法庭在以往类似案例中阐述过的许多法规和原则继续加以使用。正是在习惯法体系的范围内，有关旅馆主及其客人的权利和义务的习惯法特殊规则也脱颖而出。习惯法体系下的这一系列适用于旅馆主的特别法规来源于该行业的公共属性……

现将那些只适用于旅馆主的古老的习惯法规举例如下：

一、总的说来，作为公共场所的经营者，旅馆主必须向那些愿意并且能够交付居住费用的旅行者提供住宿；

二、根据习惯法，旅馆主将对客人带进店内的财物承担义务，若有损失，则负责赔偿，特殊情况除外。

但是，多年来，这些与旅馆主有关的习惯法规（它们适用于除路易斯安那州以外的美国各州，因为路易斯安那民事法典是以拿破伦法典为基础）不断为法庭裁决所完善，为联邦、州和市政府的立法与行政机构所其制定的规章制度所充实。而后者也不断由于联邦、州和市法院的裁决和行政机构的裁定变得日益明确。

此外，饭店今天受到联邦、州与市三级政府不计其数的法规和行政规章制度的管辖。这些法规与规章制度述及了大量过去从不受习惯法管辖的问题。而这些管辖性的法规、条文和规则的定义也由于联邦、州和市法院的裁决和行政机构的裁决变得日益明确。

重要的是，初学者必须注意到……美国是一个联邦国家，因此每一州都能通过自己的法院系统建立涉及州法律问题的判例法和司法判例。在一般情况下，州法院裁决与地方和州法律有关的问题，并处理本州居民间的争议。在这一方面，各州司法系统独立于其他州的管辖之外。举例来说，加州最高法院的裁决对本州的下级法庭有约束力，而对其他州，比方纽约州的法庭就没有约束力。诚然，纽约州的法庭在解释纽约州的某一法规尽可以参考加州某一州立法庭解释加州某一类似法规的情况，加州法庭裁决中的推理可以看作“有说服力”，或“有意义的”，或对纽约来说“毫无价值的”等等。这样，纽约州某法庭在同一问题上得出的结论可能与加州法庭截然不同。

初学者同时还应该注意到联邦法院系统包括九十四四个地区法庭，每十三个司法巡回区设一个上诉法院，也包括美国最高法院……。联邦法庭一般裁决与联邦法律有关的纠纷，处理不同州公民间的纠纷）均应达到司法上的一定要求。对于同一类型的法律问题，一个联邦巡回上诉法院也许会作出有别于另一个邦巡回上诉法院的裁决。最后得由美国最高法院来裁决究竟谁的裁决正确（或者裁决两个法院的不同裁决都能成立。）

以上不过是对述及饭店的法律所作的非常扼要的介绍，这样做的目的在于帮助读者明白加州的裁决为什么可能不同于纽约、衣阿华或夏威夷州的裁决；明白为什么同属于联邦法院系统的两个上诉法院对于同一问题竟然会作出截然相反的裁决。

此外，同样重要的是，初学者还要认识到法律是变化着的规则，无论在空间或时间上都不能将它当作僵死的东西。例如，根据习惯法规定，旅馆主应对旅客的财物损失负全部责任。大多数州的立法机构则将这一习惯法的赔偿金额限制在五百美元以内。有些州的立法机构把这种赔偿金额增加到五百美元以上。更有甚者，今天一些州法庭似乎在行使着某种准立法机构的职能，对法