

旅游饭店管理系列教材

旅馆安全

南京金陵旅馆管理干部学院 主编



科学技术文献出版社

• 旅游饭店管理系列教材 •

旅馆安全

南京金陵旅馆管理干部学院 主编

余炳炎 袁 义 编著

科学技术文献出版社

(京)新登字130号

• 旅游饭店管理系列教材 •

旅馆安全

南京金陵旅馆管理干部学院 主编

余炳炎 袁 义 编著

科学技术文献出版社出版

(北京复兴路15号 邮政编码100038)

北京市燕山联营印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

850×1168毫米 32开本 4.5印张 112千字

1992年3月第1版 1992年3月第1次印刷

印数: 1—9600册

社科新书目: 290—109

ISBN 7-5023-1616-7/TS·33

定价: 4.50元

出版说明

为了适应我国涉外饭店业迅速发展的新形势，提高我国饭店经营管理水平和服务质量，1987年由国家旅游局出资，从全国抽调具有较丰富的饭店管理理论知识和实践经验的同志，赴新加坡饭店协会教育培训中心，考察研究饭店管理，并结合中国的实际，以培养实用人才为目标，编写了这套饭店管理系列教材。

《旅馆安全》由余炳炎同志和袁义同志合编。第一章、第二章、第三章、第四章由余炳炎同志主要编写，第五章、第六章、第七章由袁义同志主要编写。余炳炎同志现任上海旅游专科学校常务副校长，有多年的旅游教学经验，先后赴美国和新加坡对饭店进行了较深入的考察。袁义同志在旅游系统工作了近二十年，曾赴新加坡和瑞士对饭店和饭店教学以及国内的一些主要旅游饭店进行了较深入的考察、学习，现在南京金陵旅馆管理干部学院任教，并参与学院附属饭店——南京中心大酒店的管理工作。

这本教材融合了中国和国际饭店业安全管理的理论知识和经验，具有较强的科学性和实用

性。

《旅馆安全》可作为院校旅游饭店专业的教材，也可用作旅游饭店管理干部自学和培训的参考。

目 录

第一章 概论	(1)
第二章 旅馆安全计划	(5)
第一节 客人安全计划.....	(5)
第二节 职工安全计划.....	(22)
第三节 旅馆财产安全计划.....	(25)
第三章 旅馆安全部	(30)
第一节 旅馆安全部的职责.....	(31)
第二节 警卫组、内保组、消防组.....	(33)
第三节 对安全部人员的训练及督导.....	(40)
第四节 安全硬件.....	(42)
第五节 安全工作记录.....	(44)
第四章 旅馆非专职安全人员在旅馆安全中的作用	(46)
第一节 行政管理部门在安全工作中的作用.....	(47)
第二节 经营部门在安全工作中的作用.....	(53)
第五章 旅馆消防	(60)
第一节 旅馆的消防组织与机构.....	(60)
第二节 火灾报警.....	(65)
第三节 火灾发生时各部门应采取的行动.....	(69)
第四节 火灾疏散程序.....	(72)
第五节 消防安全告示.....	(75)
第六章 旅馆紧急事故、事件的处理	(79)
第一节 旅馆防爆.....	(79)
第二节 客人伤病的处理.....	(84)
第三节 客人死亡的处理.....	(85)

第四节	客人违法的处理.....	(87)
第五节	客人报失的处理.....	(88)
第六节	遇到自然灾害时的处理.....	(89)
第七节	停电事故的处理.....	(89)
第七章	安全管理中的法律问题.....	(91)
第一节	旅馆与客人的权利和义务.....	(91)
第二节	饮食卫生与法律责任.....	(95)
第三节	外国人在中国的法律地位.....	(98)
第四节	旅馆治安案件.....	(99)
附录一	国家有关旅馆安全的法规.....	(103)
	旅游安全管理暂行办法.....	(103)
	旅馆业治安管理办法.....	(106)
	特别重大事故调查程序暂行规定.....	(109)
	中华人民共和国消防条例.....	(113)
	高层建筑消防管理规则.....	(118)
附录二	有关旅馆安全的地方性法规.....	(124)
	陕西省旅游和来访外宾行李安全管理的暂行规定.....	(124)
	宾馆饭店客人消防安全须知 (北京市公安局)	(127)
	旅客住宿须知 (广州市公安局)	(129)
	关于不准在旅店违法经商的管理规定 (广州 市工商行政管理局)	(130)
附录三	对外国人开放地区一览表.....	(131)
附录四	涉外人员守则.....	(136)
附录五	旅游涉外人员守则.....	(137)

●第一章

概 论

旅馆是为住店客人及社会公众提供各种服务的场所。它以干净、舒适的客房，精美可口的食品，美观雅致的公共场所以及热情好客的服务态度，精湛娴熟的服务技巧，来满足客人的需求，使其乘兴而来，满意而归。但是，旅馆经营者绝对不能忽视客人的一个最基本的需求——安全。客人如同其他任何人类一样，需要有安全感，受到保护，使其免遭人身及财物的伤害，免遭自身权利与要求的剥夺。这种人类共同具有的安全需求，对于在旅途之中或处于异国他乡、身处陌生环境之中的客人，其期望程度更甚。因此，作为客人家外之“家”的旅馆必须是一个安全的场所；旅馆经营者有其神圣的职责在此“家”的范围里，为客人提供安全及保护，以满足客人对安全的期望。旅馆经营者应认识到安全是旅馆各种服务活动的基础。这是因为只有在安全的环境内，各种服务活动才能得以开展，并确保其质量。

随着我国对外开放及改革的深入发展，我国旅馆也打破了过去传统式、封闭式的招待所管理的模式，成为开放式、经营型企业。在接待对象、经营业务、对社会开放程度等诸方面，都发生了很大的变化。这些都是十分可喜的进步。但是，随之而来的各种威胁旅馆安全的问题是绝不可忽视的。在旅馆内应建立起健全的安全保卫机构，制定有关的政策与工作程序，主动地采取措施，预防各种危及安全的问题发生，确实保证客人的安全。

从法律角度来说，旅馆的经营者有义务制定出能保证客人安全的服务标准，提供能保证客人安全的服务设施。若做不到的

话，旅馆的总经理作为企业的法人将面对因安全问题受损、受害的客人的起诉及索取各种赔偿的要求。但是，更昂贵的代价是旅馆声誉受损，形象受污。这需采取强有力的措施，在相当长的一段时间内才能恢复过来。在此期间，旅馆营业受损是必然的。我国的法制正在逐步健全过程之中，依法办事的概念已在全社会树立起来。我国现有的一些法规已从不同角度涉及旅馆安全问题。直接有关旅游业及旅馆业经营的法规亦正在拟定之中。所以，旅馆经营者必须牢固树立法制观念，对这一问题保持清醒的头脑。

总之，确保旅馆安全是旅馆经营管理中不可缺少的部分。

旅馆安全所保护的對象可泛指为在一个旅馆内的所有人员及所有财产。“所有人员”不仅是指旅馆客人，而且包括旅馆的工作人员，以及合法在旅馆内的其他人员。“所有财产”不仅是指旅馆客人的财物，而且包括旅馆工作人员的财物及旅馆本身的财产。

但是，旅馆在安全方面有着致命的弱点。首先，旅馆是一个公共场所，而且是招待服务性质的企业。它一方面要向公众表示出热情欢迎的态度，不能得罪任何一个诚实的客人，但另一方面又要防止居心不良分子或犯罪分子乘机混杂其间，并制止他们的不良行为或犯罪行为。要处理好这两者的关系，是很不易的。

其次，旅馆是一个存放有大量财产、物资及资金的场所，很容易成为外来不良分子及旅馆不法职工进行偷盗活动的目标。旅馆职工有很多机会直接接触到客人的财物及旅馆的资产。外国客人的财物有很大诱惑力；旅馆的许多财产具有供家庭使用或再出售的价值。更须警惕的是旅馆不法职工与社会上不法分子或供货单位人员内外勾结的偷盗与欺骗行为，使客人的财物或旅馆的资金、财产蒙受损失。在这个问题上，既需要平时加强对职工的思想教育并辅之以奖惩手段，也需要制定行之有效的安全措施。

再者，在旅馆这个建筑物里人员聚集，密度很高。客人的起

居、社交、消费等活动及旅馆职工的生产、办公、服务等各种活动频繁。其中难免有客人伤病事故，职工工伤事故，甚至象火灾等这样致命的紧急事故。如何对这些事故的各种诱发因素加之控制，防患于未然，这也是旅馆经营者必须加以认真对待的。

旅馆经营者面对着各种安全问题发生的可能性，并明白这些安全问题对旅馆经营是休戚相关的。所以，为此而采取的措施绝不能是临时的、局部的、应付性的或事后弥补式的。旅馆经营者应审视旅馆各个部位的服务、工作，明察其中可能出现的各种安全问题。在此基础上制定出一个完整的安全计划，并与旅馆的经营管理工作有机地结合起来。

旅馆安全计划应是一个完整的计划，包括明确的政策及精心设计的程序、过程和活动，旨在防止犯罪，减少损失和降低旅馆中犯罪活动的可能。

制定旅馆安全计划，首先应对构成在旅馆内的犯罪活动、事故及引起对客人、旅馆损害及损失的各种因素进行全面的调查研究。不论这些因素是人，还是自然气候或事故，须弄清这些因素是如何产生并形成，怎样对客人及旅馆进行侵扰，造成损害及损失的。

旅馆应根据国际旅行者普遍所需的安全要求，结合本旅馆的实际情况，制定出各个场所、各项服务工作的安全标准。这些标准不应是笼统、空洞的，而应是具体的、详尽的。在对构成犯罪、事故及引起客人、旅馆受损、受害的各种不安全因素进行调查研究后，应根据旅馆制定的安全标准，提出实际解决问题和处理问题的办法。对实际解决办法作系统的阐述，从而形成切实可行的计划，这是旅馆安全计划的主要内容。

应该强调的是：旅馆安全计划的内容必须符合国家的有关法规，又必须符合旅馆所在地的地方性有关法规及社会治安条例，还必须能为旅馆的客人——国际旅行者所接受。

旅馆安全计划中所提出的系统的实际解决办法涉及各个工作

部门及各个工作岗位。安全工作必须有机地与各工作部门及各工作岗位的职责、任务结合起来。因此，旅馆安全计划的执行不仅是靠少数的管理者或专业安全保卫人员，而是应依靠广大的员工在各自的岗位上共同努力实施。广大员工的积极参与是旅馆安全计划实施的基本保证。

另外，与当地执法部门——公安机关保持密切联系，争取他们的配合、协助也是旅馆安全计划实施的一个重要保证。

旅馆安全计划的主要内容虽然已有机地结合在各工作部门及各工作岗位的职责和任务中，但旅馆安全计划却不能给“融化”掉，仍应自成体系，以文字形式存在，作为定期安全检查的依据。安全计划本身应根据情况的变化及客人安全需求的变化不断更新及发展。

●第二章 旅馆安全计划

第一节 客人安全计划

旅馆对其客人的安全负有特殊的责任——在合理的范围之内，使他们免遭人身的伤害，保护他们财物的安全。

旅馆如何进行控制以保护客人，这在一定程度上取决于旅馆的设计、布局、所处地址、经营方式、客人种类等许多因素。但是，有一些通常伤害客人的犯罪形式及一些特别能引起犯罪活动动机的地方，是制定安全计划时必须特别注意的。

下列几点是为保证客人人身及其财物安全的有关安全程序及活动：

一、人口控制

经营性的旅馆的大门是向社会敞开的，欢迎客人来住宿、就餐、会客、开会、参观展览等。在日常频繁进出的人流中，难免有不良分子或图谋犯罪分子混杂其间。他们的主要目标是客人及其财物和旅馆的财产。作为旅馆第一关的大门入口如何把好关呢？显然，用过去那种盘问、查看证件等方式是不行了。大门入口的安全措施应采取：

1. 旅馆不宜有多处入口处，应把入口限制在有控制的大门。这种控制是指有安全门卫或闭路电视监视设备控制。在夜间，只应使用一个入口处。

2. 旅馆大门的门卫既是表示欢迎的迎宾员，又应是安全员。应对门卫进行安全方面的训练，使他们能用眼光观察、识别可疑分子及可疑的活动。另外，在旅馆大门及门厅里始终有安全部的专职安全人员在巡视。他们与门卫密切配合对进出的人流，门厅里的各种活动进行监视。如发现可疑人物或活动，则及时通过现代化的通讯设备与安全部联络，以便采取进一步的监视行动，制止可能发生的犯罪或其他不良行为。

3. 有条件的话，在大门入口处安装闭路电视监视器（摄像头），对入口处进行无障碍监视，由专职人员在中央监视室进行24小时不间断的监视。监视人员与门卫及在入口处巡视的安全人员组织成一个无形、有效的监视网，保证大门入口处的安全，防止不良分子混入。

二、电梯控制

在大多数旅馆，尤其是高层建筑的旅馆中，电梯是到达客房的主要通道。为确保客房层的安全，必须对电梯严格加以控制。在大厅的电梯口，可设一服务岗位。由服务员招呼迎送上下的客人并协助客人合理安排电梯上下，尽快疏散人流。这一岗位上的服务员同样应受过安全训练，学会发现、识别可疑人物及活动。因此，在服务中也担负着安全监督的任务，防止可疑人物进入客房层，或与在客房层巡视的安全部人员联络，对进入客房层的可疑人物进行监督。有闭路电视监视网的旅馆，应在大厅电梯口（最好各客房层的电梯口）装一摄像头，由中央监视室的专职人员对上下电梯的人员进行监视，发现疑点，及时与在各层巡视的安全部人员联络进行进一步监视或采取行动制止不良或犯罪行为。

三、客房走道安全

派遣安全部人员在客房层走道里巡视应是安全部的一项日

常、例行的活动。在巡视中，应注意在走道上徘徊的外来陌生人及不应该进入客房层或客房的旅馆职工；也应注意客房的门是否关上及锁好，如发现某客房的门虚掩，安全人员可去最近处打电话给该客房。客人在房内的话，提醒他注意关好房门；客人不在房内的话，就直接进入该客房检查是否有不正常的现象。即使情况正常，纯属客人疏忽，事后也应由安全部发一道通知，提请客人注意离房时锁门。

但是，单靠安全部人员巡视来保证客房走道的安全是远远不够的。因为一是巡视的安全人员为数少，二是客房层面积大，因此，有很大的局限性。

旅馆安全计划应明确要求凡进入客房区域工作的旅馆工作人员，如客房服务员、客房部主管及经理、客房用餐部人员等都应在其中发挥作用，随时注意可疑的人物及不正常的情况，并及时向安全部门报告。当然，装备有闭路电视监视系统的旅馆，在每个楼层上都装有摄像头，这也能很好地协助对客房走道的监视及控制。

旅馆还应注意客房层走道的照明正常及地毯铺设平坦，以保证客人及职工行走的安全。

以上所述的入口控制、电梯控制和客房走道安全对防止外来不良分子的进入起着很重要的作用。1990年6月13日，江苏省无锡市公安局抓获一名名叫吴钧的特大流窜盗窃犯，此人流窜作案35起，有30起涉足宾馆、旅馆作案。全国许多大宾馆，他都“光顾”过。据吴钧交待，他到一些宾馆作案“如入无人之境”，要怎么偷就怎么偷，想偷多少就偷多少。这既反映了犯罪分子的疯狂、贪婪、狡诈，也暴露出一些旅馆在安全防范上存在很大的漏洞。吴犯交待，他出入很多宾馆、招待所，很少遇到过认真的询问。1988年8月2日，吴犯在郑州某饭店内转悠时，一服务员竟热情地上前问吴住哪个房间，要不要开门，吴犯随手指了个房间，服务员竟用钥匙将房门打开，说了声“请”就离开了，该犯趁机入内行

窃。

乘坐高级轿车进入宾馆、招待所是他带得最多的一张牌。该犯交待，租乘“皇冠”、“红旗”之类的轿车，可享受入门免检的礼遇。在旅馆内和楼层作案中，他谎称找某领导，给对方造成一种来头不小的错觉，使人不便多加查问。1990年2月19日，吴通过电话查知某省驻京办事处负责人的姓名，尔后以找该负责人为名顺利地混入里面，制造了一起重大盗窃案。该犯采用上述手段在全国20多个省、市、自治区的城市旅馆作案，窃得价值6万多元的人民币、外币及其它物品。

四、客房安全

客房是客人暂居的主要场所，客人财物的存放处，所以，客房的安全是至关重要的，也是旅馆安全计划的主要内容。旅馆应从客房设备的配备及有关部门的工作程序的设计这两方面来保证客人在客房时人身及财物的安全。

为防止外来的侵扰，客房门上的安全装置是重要的，其中包括能双锁的锁装置、安全链及广角的窥视警眼（无遮挡视角不低于160°）。除正门之外，其他能进入客房的入口处都应能上闩或上锁。这些入口处有：阳台门、与邻房相通的门等。

客房内的各种电气设备都应保证安全。卫生间的地面及浴缸都应有防止客人滑倒的措施。客房内的茶具及卫生间内提供的漱口杯及水杯、冰桶等都应及时、切实消毒。如卫生间内的自来水未达到直接饮用的标准，应在水龙头上标上“非饮用水”的标记。平时还应定期检查家具的牢固程度，尤其是床与椅子，使客人免遭伤害。

在客房桌上还应展示专门有关安全问题的告示或须知，告诉客人如何安全使用客房内的设备与装置，专门用于安全的装置的作用，出现紧急情况时所用的联络电话号码及应采取的行动。告示或须知还应提醒客人注意不要无所顾忌地将房号告诉其他客人和

任何陌生人；应注意有不良分子假冒旅馆职工，进入客房。

旅馆内有关部门的职工应遵循有关的程序来协助保证客房的安全。客房清扫员在清扫客房时门必须是开着的，并注意不能将客房钥匙随意丢在清洁车上。在清扫工作中，还应检查客房里的各种安全装置如门锁、门链、警眼等。如有损坏，及时报告安全部。引领客人进房的行李员应向客人介绍安全装置的使用，并提请客人阅读在桌上展示的有关安全的告示或须知，旅馆职工不应将登记入住的客人情况向外人泄漏，如有不明身份的人来电话询问某位客人的房号时，电话员可将电话接至该客人的房间，绝不可将房号告诉对方。总服务台人员在处理访客时，也应遵循为住店客人保密的原则，绝对不能主动将客人的情况告诉不明身份的访客。

五、客房门锁与钥匙控制

客房门锁是保护旅客人身及财产安全的一个关键。坚固和安全的门锁以及严格的钥匙控制是旅客安全的一个重要保障。

旅馆客房的门锁可分为两类：一类是机械锁(如把手上带锁道的锁、标准型棒眼锁等)。另一类是电子锁。

机械锁的历史较长，品种较多。绝大多数的旅馆都采用机械锁。电子锁是近年新出现的以电子计算机程序控制的锁系统。电子锁同机械锁相比，安全系数更高，具有安全、可靠、方便等特点。在目前新建的一些高级旅馆中，有不少使用了电子锁。

电子锁同机械锁相比具有如下的特点：

1. 安全系数更大。

如西里克电子锁可以制出一万亿种不同密码的钥匙。它比机械锁钥匙的重复率保险系数提高了几百万倍。

2. 使用方便。

电子锁的使用可以减少收发和保管钥匙的工作。它不需要建立大量的资料档案，也可省去配制钥匙和更换锁头的麻烦。

3. 避免损失。

机械锁的总钥匙或紧急使用钥匙一旦遗失，将给旅馆造成很大的损失。而电子锁只需更换一下钥匙编制的程序即可。

4. 有利破案。

每一客房的电子锁都有自动记录的功能，一旦房间出现问题，可以立即查出是谁的钥匙在什么时间开启该客房，有利破案。

为保证旅馆的安全，严格的钥匙控制系统是必不可少的。钥匙丢失、随意发放、私自复制或被盗等都会给旅馆带来严重的安全问题及损失。旅馆经营者必须认真对待。

一般来说，旅馆的钥匙分成以下几个等级：紧急情况使用钥匙、全通用钥匙、通用钥匙及专用钥匙。

旅馆钥匙的等级

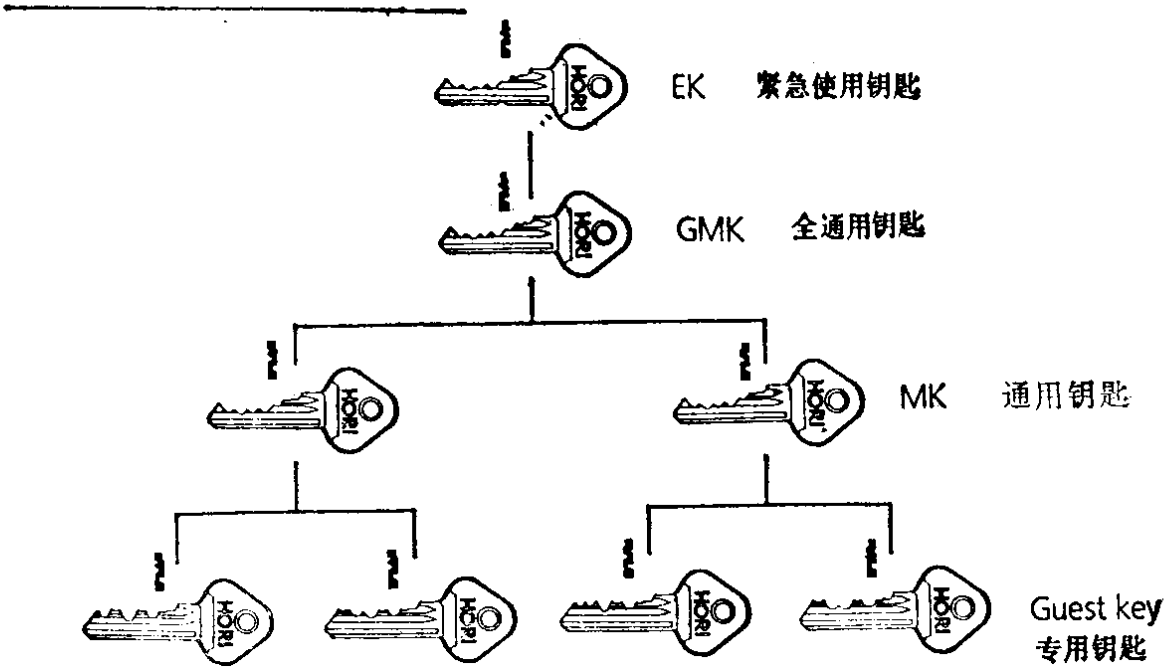


图 2-1

紧急使用钥匙能打开旅馆中所有的客房、办公室及工作场所的门，即使房门在双重加锁的情况下，也能打开。供紧急或特殊情况下使用，如在火警情况下，为拯救客人和职工，抢救客房中的病人，房内有特殊异常情况或犯罪活动需及时制止等。这种钥匙也可在紧急或特殊情况时对房间加之反锁。此时，任何其他钥