

飯店、旅舍犯罪預防

【前言】

飯店每年損失於犯罪侵害的金額實際上有多少，實在不得而知。飯店經營者從不願透露受害情形，以維護自身的商譽，媒體報導指出損失導因於顧客與飯店人員的偷竊行為，但綜歸為缺乏適當的安全防護，實際損失金額應超過飯店經營者的估計金額，並且情況應是持續增加。傳統上，飯店將這些損失列為生意上的花費，如同雜貨店的順手偷竊損失一般。可是飯店中受犯罪受害者(員工及顧客)的損失不僅是財物的損失，更包括犯罪恐懼感、身體傷害，甚至是生命安全。在國內也曾發生歹徒搶劫汽車旅館的犯罪案件；因此，飯店受犯罪侵害的損失計算，不應只侷限於財產損失而已。此外，飯店安全不僅能提供顧客保護，也同時可以減少員工的偷竊、意外事件的賠償、物品的浪費，為飯店增加經營利潤。

飯店安全要從三個角度加以思考：(1)飯店中所具備的財物保護措施，不只是現金保護，應該具有運作安全保護所需相關設備；(2)要保護飯店中的人員不受犯罪侵害，侵害者有可能是員工、顧客或其他的第三者，只要是可能從飯店中偷竊或犯罪行為中獲利者，均是防衛的對象；(3)飯店有義務保護顧客安全。從犯罪案件發生的特性觀察，如果存在可以偷竊或犯罪的機會，絕大多數的犯罪人都會下手實施，最安全的原則應是消除容許犯罪發生的「機會」。

【保護基本前提】

飯店安全計畫中最重要的一環應屬門禁管制，管制範圍不僅止於飯店本身的建築物，尚應包含屬於飯店經營的範圍，例如：高爾夫球場、海灘、遊樂場、停車場等。管制的門禁除了顧客的出入口外，更應考慮飯店員工的進出入口管制，而其他與飯店作生意人員的進出入口，均須一併列入管制。在決定管制計畫前，應作實際調查，考慮事項如下：

1. 飯店的地理位置，以及所在城市與鄰近狀況。
2. 所保護的財物大小，以及建築物的地面劃分。
3. 顧客的類型。

4. 可運用的僱用員工或一般值勤人數。
5. 可運用的警察、消防及其他緊急救難服務，以及這些單位一般回應的時間。
6. 法令相關規定。
7. 該地區犯罪統計。
8. 勞力的使用與這些人的特性類別。
9. 飯店之安全問題與犯罪意外事件的過去經驗。

如果只是一味增加硬體設備，而忽略其所能發生的作用與效益，將造成金錢與人力的浪費，並且無法達到預期的結果。經調查後所作的決策，需要有工具去完成既定目標，所需工具例如：圍籬、燈光、門、警報系統、通訊系統、鎖、保管箱、閉路電視、防撬螺絲釘、反竊門門，監視器、車鎖等。此外，還須考量員工的訓練計畫、緊急事故防範計畫、安全維護運作決策、內部檢查及會計控制、員工遵守規則與顧客遵守事項，最後必須考慮完成安全計畫所需人力。

雖然經過縝密的分析與考慮後，運用各種硬體設備、訓練、計畫、人力而制定決策，工作仍未完成。計畫是靜態的，必須不斷評估、檢查、測試、維持與更新。社會上所發生的案例顯示，飯店雖具備良好的硬體設備，但卻未啟動使用。由於設備未適當維修、不當使用、使用者缺乏訓練與督導，所造成的疏忽飯店將付出代價。

【圖書館及博物館犯罪預防方法】

汽車旅館搶劫最易發生於目擊證人最少的晚上與深夜，下列為事先防範事項：

1. 夜間勿存放過多的現金於櫃台或保險箱，只留存有限的現金使用。
2. 在夜晚時間閉鎖辦公室及大廳門徑，只有經過櫃台人員確認投宿者者身分後，始按電鈕開門。
3. 裝置與警察單位或旅館管制中心連線的警報，警報必須讓在場工作人員容易啟動。
4. 旅館外廣告標示請顧客儘量不要使用現金，讓想蠢動的罪犯瞭解搶劫將得不償失。
5. 工作人員不定時的巡護。
6. 在庭院中不要種植妨礙視線的植物，並減少可躲藏的死角，此不利於犯罪者侵入時的躲藏。

7. 旅館周圍的圍牆應有防範入侵的強化設備，並於圍牆外裝置充分燈光。
8. 客房窗戶裝置鐵絲網或警報系統。
9. 客房門扇上設置瞻視孔。
10. 飼養體型較大的狗，例如狼犬、牧羊犬，可以增加受攻擊時的保護。

【內部竊盜控制】

任何商業或建築的竊盜控制，均從安全檢查與裝鎖方面著手。一般而言，竊賊並非職業性犯罪人，只是當看到有機會或感覺無人注意時即下手。如果竊賊看到某人擁有很多財貨，但卻有人在看守，誘惑力將大大減低。此外，如果老板信任一位忠心雇員，而其同時負責採購、驗貨、儲存、分發、付款等工作，偷竊與詐欺的機會則立刻存在。良好的檢查制度不只是公司會計制度，而是內部控制查核系統與櫃台查核，由此可形成工作人員的責任。

1. 內部檢查控制

受信任的雇員只是在飯店工作多年，並不表示其完全誠實，因其瞭解飯店本身的制度與程序，因而，比其他不熟悉飯店制度的新手，有更好的機會犯罪或詐欺，並能安全得手。在此並非要管理者去誤會部屬，而是要強調運用完善的商業實務與策略，形成員工的責任，使其因此正確瞭解其職位的責任與期望。

有些飯店人員因清潔及更物的正當理由進入客房，當然這些人員是被期望是誠實而可靠，但事實並不盡然，沒有人能像這些工作人員具有如此絕佳偷竊的機會。如果又涉及數個員工聯合集體偷竊，合作將贓物贓款運送出飯店，這種集體犯罪的模式，更造成顧客及飯店最大的侵害。

飯店工作人員，尤其是清潔人員、修繕人員或侍僕，其工作時所使用的手推車是掩藏贓物的最佳處所，因此，督導人員必須做例行性檢查，遏止員工犯罪動機。至於無顧客進住的空房與放置工作物品處或清潔工休息處，也可能是員工或其他的第三者藏贓之處，應一併列入檢查範圍之內。經驗顯示，顧客之失竊財物經常藏匿於附近處所。

飯店至少應該每二十四小時要查看客房情況，其原因如下：

- 檢查客房設備是否損壞，例如馬桶不通、水管漏水。

- 電燈或電視因房客離開疏忽未關畢。
- 客房未進住顧客而被弄亂。
- 客房門口所顯示的「請勿打擾」標示，已超過二十四小時，而房內無動靜，工作人員應反映並瞭解。死亡案件經常發生在這種情況，這種情況愈早發現愈好。
- 可以發現不付帳偷跑者或偷竊飯店財物者。

在清潔或修繕人員進入客房工作時，可以獲得很多有助於安全部門的訊息，任何不尋常的狀況，均須向督導或安全部門反映處理，狀況如下：

- 行李袋沒有正常旅客所應攜帶的衣物。有些旅客行李袋內裝一些無用雜物，住入客房後將雜物取出，再偷竊飯店內財物放入其中帶走。如果侍者能即時發現報告，有助於飯店安全維護。
- 在客房中發現槍械、武器。無論其合法性為何，仍應反映處理。
- 有賭博、非法毒品使用器俱或情形。
- 顯見客房遭受損壞，或有人受傷流血的狀況。
- 非該客房的客人搬移房中財物。
- 任何對房客可能有傷害的情況。

此外，在飯店中餐廳、酒吧工作的員工亦是管制重點，因為其有機會在餐飲、飲料、酒品中下藥，而結合其他部門的工作人員一起進行犯罪行為，這將是很可怕的陰謀，飯店的最佳防制對策就是檢查、管制與確實的工作書面紀錄制度。如果發現員工有違反規則者必須立即處分，甚至解職，而成為案例或處理違規員工的典範。

2. 鎖的裝置

飯店竊盜控制的另一種方法是鎖的裝置，可從用在倉庫安全最簡單的掛鎖或樺鎖(裝置於門上)，一直到電子警報系統、閉路電視系統、電子鎖、攝影監視、警衛站崗等。須使用何種硬體設施，應視所保護財物的價值性而定。除考慮價值性外，也考慮該種財物被偷竊的機會如何。

安置於客房上的門鎖，必須能有效防止薄片鑰匙的開啟，雖然不必裝置最昂貴的鎖，但基本的安全必須確保。門鎖最好採用關門後自動上鎖類型，因為顧客常常忘記出門時要上鎖；同時，在門扇裝置鎖鍊、固定門門與瞻視孔。為了避免誤闖，門口應有「有人在內」的燈示或標示。

無論門扇或鎖的安全性，皆以防止他人侵入房內為目的。但是實際上當房內有緊急狀況時，飯店人員必須進入處理，例如：客人生病、自殺、自然死亡或陷於無力敲門求救情況等。因此，鎖的裝置必須考慮客人安全保護，同時兼顧飯店管理的實際需求。

窗戶安全也是重點，如果客房有空調設備，則窗戶可採用緊閉式，並設置可上鎖式的可開啟型小窗。

3. 鑰匙管理

飯店安全制度必須相互聯結，雖然裝鎖是有效安全防護方式，但是鑰匙的管理則顯然更為重要，不僅是倉庫或飯店內其他設施的鑰匙，最重要者應屬客房的鑰匙。如果客房的鑰匙甚至通用總鑰匙遺失、失竊，可想而知將對飯店及房客造成多大的危害，更可怕的是鑰匙上通常註明飯店名稱、房號或「總鑰匙」！

最近有些飯店已經採用電腦密碼鑰匙，房客退房或遺失鑰匙時，可以立即重製或更換密碼，安全性比傳統的鑰匙高。儘管如此，門禁與鑰匙管理制度依然重要，除非業務承辦人員或高層管理人員有業務上的需要，否則均不得使用備用或總鑰匙，畢竟硬體設備本身的重要性，總是比不上運作、管理與督導的制度。

4. 顧客財物的安全保管

飯店應提供顧客重要財物安全保管的設備，除了一些飯店於客房中使用保險箱，並由房客自行操作外，一般而言，均是由飯店提供保管箱，以供房客放置重要財物，並由飯店負責保管箱的安全維護。保管箱可設計成必須以兩把不同鑰匙才能開啟的鎖，顧客持有其中一把鑰匙，另外一把則由飯店看管，至於飯店所持有的總鑰匙，則由飯店經營管理者負責保管，只用於鑰匙遺失時的緊急狀況處理。

飯店如果沒有提供保管箱設備，可考慮用保管封袋方式，將顧客存放的財物放入保管袋密封，封口處均須簽名，袋上並有編號，顧客則持有相同編號的證件，飯店並將保管袋集中放置保險箱中，當顧客欲取回代管財物時，必須出示繳回相同編號的證件。

此外，無論保管箱或集中保管財物的保險箱，應有完善的防盜、防火設備，例如厚實的金屬殼、攝影錄影監控、警報裝置、人員巡邏與看管、設置於安全密室、充分滅火設施等。

基於考慮飯店財源不充分，或投資報酬的現實問題，除了以上用硬體設備增強飯店安全防護外，也可以考慮以下不花經費的增強安全維護方法：

- 管理者運用走動管理方法，隨處查看是否有異樣情況。
- 清查員工的背景，並注意其言行生活是否有違常之處。
- 透過訓練，將員工人力規劃於安全維護行列。
- 與當地警察單位建立良好溝通協助互動。

- 指定人員作巡邏維護財物安全。

【對飯店詐欺】

顧客對於飯店的詐欺方法，最常見者為使用失竊的信用卡，如果櫃台人員能採取防範措施，則可以避免這類詐欺，例如：

1. 查核信用卡是否正確，是否已過期。
2. 查核顧客在投宿資料上的簽名是否與卡上簽名相符，包括姓名與筆跡。如果可能，應取得顧客其他資料(車輛行照或駕照)。
3. 向發卡機構查詢信用卡的正確性。
4. 顧客登記進住飯店時，如果欲使用信用卡付款，應先要求出示信用卡以核對資料，此將有助於櫃台人員事後有充分時間核對。

另外一種詐欺的方法是不付帳偷跑者，顧客假裝外出散步走走而一走了之。如果顧客只是單純過夜，可要求其先結帳，是最簡便的方法。一般這種白吃白住者會儘量在飯店簽帳消費，例如在餐廳、酒吧、夜總會、健身中心等處，過度在飯店消費的顧客，櫃台人員應將其列為高度注意對象，注意其行跡蹤向，並詳細查核其相關資料正確性。

對飯店的詐欺除上述兩種常見模式外，飯店本身的櫃台收銀員最有機會從收入帳款中上下其手，預防方法就是定時查核。此外，與飯店有生意業務往來者，也可能利用機會詐欺獲取不法利益，為飯店提供貨品或服務者，最常使用詐欺獲利的方法是，所送達的貨物品質及數量均不足，尤其是會以類似的東西但價錢懸殊的貨物矇混，例如不同牛肉的等級價格就差異很大。如果廠商再收買工作人員，則詐欺飯店的暴利將源源不斷流入其口袋中。飯店對於這些詐欺行為的最佳防範，就是制定規則以明定職責並詳訂程序，包括：檢查、秤重、計數、並訓練貨物品質辨別，確實的驗收執行、記錄與監督，是確保貨物品質的最好方法。

【尋求協助資源】

許多飯店管理者皆感受面對安全防範問題的困擾，此不僅是考慮經費或人力的問題，而是如何規劃與尋求協助資源，這些困擾的解決，有賴於專業人員及知識。因此，可以考慮下列資源的協助：

1. 運用安全維護單位的專業，包括警察單位及消防單位。這些單位設有專業人員，可以提供專業諮詢，協助提供硬體及軟體的防範知識與建議。
2. 向所屬保險公司的安全技師，徵詢防範相關知識與意見。這些專家不但具備專業知識，並且知曉其他飯店的防範情況及優缺點，實務經驗豐富；同時為了避免自己保險公司的理賠損失，皆樂於提供相關業務知識。
3. 在旅遊主題的相關刊物中，亦可獲得最新的安全防範資料。
4. 參與研討會或專題演講，可以獲得實用的資料，對於安全防範問題懂得愈多，愈容易有效解決問題。