

办房卡“连身份证都不用出示吗？”

酒店小房卡关乎安全“大问题”

在近期发生的“阿里女员工被侵害”等几个热点新闻事件中，入住酒店的安全问题再次受到关注。“酒店房卡可以被他人补办吗？”“酒店在房卡办理的相关制度上是否存在漏洞？”等成为人们议论的焦点。

相关酒店从业者和专家向记者表示，酒店除了依照相关法律规定从严制定办卡流程外，也需要加强员工的安全责任意识，杜绝“人防”漏洞。



“连身份证都不用出示吗？”

“有一回我把房卡落在了房间，一时记不起房号，告诉前台服务员后，她只是确认了我的姓名和电话，很快就又给我办了一张房卡。”8月18日，北京市民刘女士向记者介绍了她在北京一家连锁酒店住宿时的经历和担忧，“连身份证都不用出示吗？”

记者采访发现，不少住客在入住宾馆时都曾有过类似的经历。而这样看似“方便”的补卡流程，其实暗藏着很大的安全隐患。这意味着不法分子在知晓住客部分信息后，就可以通过一些手段获得打开住客房门的“钥匙”。

此前，有自媒体视频博主就酒店访客办理房卡的流程在多家酒店进行了安全测评。视频中，该博主以陌生访客的身份要求进入上海某酒店的住客房间。前台工作人员仅通过访客递过去的手机，与电话那端的客人确认了身份证号后4位数字，就给这位访客办理了房卡。而事实上，这位访客的电话并非打给客人本人，而是联系了了解客人身份证信息的第三人。

多位业内人士表示，关于酒店房卡管理的相关规定，各酒店都会有明确的规范流程。如果是本人需要补办房卡，前台工作人员在确认客人姓名、身份证号、手机号码等信息与登记信息无误后，就可以为客人开门。如果有外来人员想要探访或者办理第二张房卡进入该客人的房间，必须要经住客本人同意，通常需要住客持本人身份证到前台确认，并且酒店也要对访客的身份信息进行登记。

“根据《旅馆业治安管理办法》，旅馆接待客人住宿必须登记，登记时应查验客人的身份证件。此外，在一些地方颁布的旅馆业治安管理实施细则中也明确，旅馆门卫值班人员应当掌握进出人员情况，必要时可以要求来访者出示身份证件或询问其被访者的姓名、住宿房间号。”陕西学高律师事务所律师刘晶向记者表示，一般情况下，酒店都有较为严格的房卡管理和访客登记制度。如果工作人员擅自给他人办理房卡，违反法律规定，造成入住客人损失的，就应当承担对应的法律责任。

“人防”环节失守



记者梳理一些被媒体曝光的和酒店房卡相关的事件发现，这往往源自“人防”环节的失守。一些酒店在操作登记系统时出现人为疏漏，未经住客同意便轻信所谓熟人关系给访客提供房卡等也是出现这类安全问题的重要原因。

例如，2019年，黄女士入住广西南宁一家酒店，酒店未经她同意就给其丈夫办理了房卡。对此，酒店方表示，当时对方表明自己是黄女士丈夫，又跟酒店说了很多好话，就把房卡给了他。

2020年7月，余女士入住广东新丰某酒店房间休息时，3位男士突然用房卡打开房门走了进来……酒店负责人解释说，是由于该酒店前台操作失误，在余女士未办理退房手续时就将该房间开给了另外人住的客人。

2021年7月，一对情侣入住江苏徐州某酒店后，遭陌生男子持房卡开门闯入。酒店负责人表示，这是由于前台工作人员错将刚退房且需进行电路维修的房间登记为该情侣人住的房间，并通知电工前来维修，因而电工拿着前台提供的万能房卡打开了房门。

而除了房卡办理环节有漏洞，一些消费者还向记者表示，他们遇到过楼层门禁刷卡系统形同虚设，无论刷哪层卡都可以点亮任意一层电梯的情况。

“很多酒店都有标准的流程，主要在于没有认真执行，或者员工缺乏安全意识，才造成了一些安全漏洞。”四川某五星级酒店安保部经理向记者表示，为了筑牢员工的安全意识，他们会进行定期培训和内部突击检查。

安全是酒店运营的基础

“安全是一个酒店运营的基础，没有安全这个基础保障，其他一切都是零。”北京长富宫饭店客务关系主管李女士向记者表示，只有酒店的安管理工作做到位，才能保障人员以及财产的安全。“酒店安全不仅事关酒店经营上的盈利，还关乎社会效益，乃至对整个行业的影响。”

在保障酒店安全方面，从业多年的李女士表示，酒店首先要设有专门的安保部门，制定全面的安管理制度。“例如对安保人员进行相应的培训，设置定期定时的安全巡查制度。此外，这种安全培训需要面向全体员工，并且有相应的奖惩机制。”

中国社会科学院财经战略研究院教授魏翔认为，酒店应该把保障住客的隐私作为一项非常重要的行业守则来遵守，并进行行业自律，形成共识。除配合公安机关、防疫部门执行相关任务外，酒店不得向任何机构或个人泄露住客的房号等个人信息。

“现在很多酒店都在进行智能化升级，这种升级不仅应该体现在方便住客使用上，还应该体现在提升酒店安全管理水平上，比如可以考虑加装和住客登记系统关联的智能锁。”陕西省社会科学院文化旅游研究中心主任张燕对记者表示，利用科技的力量，升级那些相对简单陈旧的安全管理方式，不仅可以提升管理效率，也能有助于避免一些人为因素造成的管理漏洞。

此外，记者梳理相关新闻事件时还发现，在许多因安全管理漏洞而产生的负面事件中，部分酒店因为顾及声誉，往往采取赔偿消费者房费等方式“私了”解决。相关法律人士建议，对扰乱旅馆业治安管理人员要加强监督和曝光、依法严厉打击，杜绝违法乱纪者的侥幸心理，增加违法成本。

(曲欣悦 赵若擎)