

酒店如何“反偷拍”



“一旦发生偷拍该如何处理?”这是让酒店人万分紧张的话题。这类事情的出现不但让住店客人感到隐私安全受到威胁,也影响了酒店的声誉。“反偷拍”是多数人认为比较有效的防患手段。

2月1日施行的《广东省旅馆业治安管理规定》(以下简称《规定》),明确提

出,旅馆应当确保客房内没有安装偷窥、偷拍、窃听等设备。广东是全国首个在旅馆业治安管理规定中明确旅馆防偷拍责任的省份。广东的酒店是如何落地这项规定的?酒店在“反偷拍”的过程中会遇到哪些困难,如何解决?可能承担什么样的法律责任?在“3·15”国际消费者权益日前夕,本报就此展开探讨。

探讨与思考

酒店焦虑背后 莫让检查环节缺失

□ 本报首席记者 王 玮

记者针对酒店如何落实“旅馆应当确保客房内没有安装偷窥、偷拍、窃听等设备”的规定进行采访时,被个别酒店婉拒了,理由很简单——酒店还在初步尝试中,能分享的经验并不多。“其实,酒店是最不希望这样的事情发生的,他们想要保护好客人,也害怕品牌声誉受损。但非法安装、上传、共享、买卖……隐蔽式摄像头在酒店偷拍的背后是一条黑色产业链,酒店是不法分子实施违规行为的场所之一。单由酒店来杜绝这样的事情,一些管理者心里没底,毕竟‘反偷拍’他们不是专业的。”在国内一家知名酒店集团从事安全保障工作的林允,道破了酒店人的焦虑。防止偷拍发生,各环节的“事前义务”都不能隐身,那么,酒店究竟该做好哪些分内事?哪些是业者关注的焦点?

防止偷拍,酒店需要承担多大的责任,应当做好哪些工作?

不法分子在酒店安装隐蔽式摄像头偷拍客人的行为,直接侵犯了客人的隐私权。“在预防此类事情发生的阶段,酒店需要主动承担什么?”对于这一问题,有一部分业者希望得到更为明确的答案。

律师:必须主动承担保护客人隐私的法定义务

“依据现行法律法规,酒店对客人的人身权(包括隐私、肖像、名誉及个人信息)负有必要的、主动的安全保障义务,需采取合理措施保障客人的隐私安全。若因管理疏漏导致类似偷拍事情发生,侵害客人的隐私权,酒店需要承担相应的法律责任。”记者此次采访了3位律师,对此问题他们的看法与上述一致。

他们认为,事实上,这在民法典、消费者权益保护法、治安管理条例中均有专门的规定。民法典第一千零三十三条规定,任何组织或者个人不得“拍摄、窥视他人的住宅、宾馆房间等私密空间”。消费者权益保护法第十四条规定,“消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利”。对于偷窥、偷拍、窃听、散布他人隐私的,治安管理条例第四十二条规定,“处五日以下拘留或者五百元以下罚款;情节较重的,处五日以上十日以下拘留,可以并处五百元以下罚款”。

“根据民法典规定,宾馆、商场等经营场所、公共场所的经营者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”北京愚智律师事务所主任律师张音分析,由于此种义务是“酒店具有对住客隐私被侵犯的风险源(可能性)的开启、管理以及控制能力”所产生的,因此,在酒店经营过程中,法律必然要求经营管理者在其应当预见或能够预见此类风险的范围内采取相应的事先预防、警示措施。

检查偷拍设备的具体操作流程是什么,哪些环节需要重视?

在履行事前预防义务时,部分业者已经意识到,需要建立长效机制,并将责任落实到人。但是,目前可以用以参考的SOP(标准操作程序)还很少。这时一些实践经验和相关建议被酒店管理者所看重。

业者:排查不能局限于一个维度

请保洁人员在打扫“脏房”时,借助设备进行全屋扫描,并对插座、烟雾报警器、电视机、路由器、空调出风口等风险点位进行重点检查,看是否有隐蔽式摄像头存在,这是绝大多数酒店的做法。

保险起见,还有一部分酒店会增加一道程序,即客房经理或者领班在查房时,再次使用设备进行检查。在确认无误后,这间客房才会从“脏房”调整为“净房”上线售卖。也有酒店集团要求,查房人员要将检查结果记录在案。

“我们还会在给酒店定期维保时,增加安全巡视环节。这时我们会请工程部的技术人员或第三方专业检测公司,开展隐蔽式摄像头排查工作。”有业者告诉记者,这项工作存在一定复杂性和专业性,酒店会根据不同情况增加检查维度,以防疏漏。

“员工培训必须要做。”林允告诉记者,培训的内容通常涉及4个方面,一是强化员工对消费者隐私保护的意识;二是了解检测设备的正确使用办法;三是明确重点检查区域以及检查规范流程;四是增强防范意识,比如发现入住客人有频繁换房或指定房号入住等异常行为时,要格外留意等。“我们会专门邀请安全领域的专家为员工开展讲座。”

如果发生偷拍,酒店应该怎么处理更加妥当,“反偷拍”的难点如何破解?

“我们想多听听专业人士的建议。”记者了解到,对于“一旦客房被发现摄像头正在偷拍”的情况,多数大型酒店集团建立了专门的应急处理机制。但在采访中,几位业者仍希望获得更专业的信息,看看自身还有哪些地方没做到位。

律师、业者:第一时间报警并留存证据

“无论是入住客人还是酒店工作人员,一旦发现客房或其他区域有隐蔽摄像头偷拍情况,应第一时间向公安机关报案。由公安机关直接介入处理,并做好现场保护、留存证据。”北京市法学会旅游法学研究会副会长李广提醒,即使偷拍非酒店所为,酒店仍可能因未尽到安全保障义务而承担民事责任。

“根据民法典的规定,可以从酒店履行安全保障义务的情况来判断酒店的责任承担。如酒店未定期检查客房,可能被认定为酒店方存在过失。与之相对,如能证明酒店已采取合理措施,可减轻责任。”杨洪浦进一步说明。

杨洪浦建议,在发现偷拍的应急处置中,酒店首先要隔离涉事房间,保存监控录像、操作记录等证据,避免证据灭失。其次要配合公安机关提供相关的材料,如员工排班表、客房维修记录等。最后如果是客人发现的摄像头,应安排专人对接客人,依法沟通协商赔偿事宜,避免舆论发酵。

一位曾处理过此类事情的酒店负责人提醒,酒店在报警的同时,还要马上切断涉事房间的所有电源。“因为我们无法在最短的时间内准确判断摄像头拍摄的内容是通过什么方式来传输的,所以这是最快速的解决方法。”

“酒店还应启动内部调查,检查是否有内部人员涉案。”张音提示,如果确实是由第三人所为,酒店应在律师或其他专业人士的协助下,尽可能证明酒店不存在“应预见或未预见”、不存在“应尽责而未尽责”的过失或疏忽大意的行为,同时,酒店应举证已经采取了必要的、适当的、力所能及的预防措施或提示。同时,酒店可以根据公安、市场监管等部门的处理反馈,做好相应的信息披露,例如利用官微、小程序等平台做好线上线下的公告公示,防止不实言论扩散损害酒店信誉形象。

业内实践

广东住宿业构筑隐私防线

□ 陈熠瑶

里苑民宿发展有限公司董事长何觅晨介绍,他们现在每天都会安排专人对客房内是否被安装了监控、录音设施进行一一排查,“片区经理会带着店长进行现场检查并做好检查登记表”。

广东省旅游协会民宿分会这段时间正在争取将“反偷拍”知识纳入“广东省民宿管家职业资格认证”必考模块,下一步将联合携程、美团等平台对通过考核的民宿标注“隐私安全认证”标识,形成市场激励机制。“我们还计划将相关检查要求纳入广东省地方标准《乡村民宿质量规范》的有关条款中,让行业形成共识。”广东省旅游协会民宿分会负责人说。

广东民宿发展研究院院长徐灵枝认为,《规定》出台的意义不只在于给住宿业者提要求。首先,《规定》通过明确经营者的主体责任,系统性解决偷拍问题,为广东民宿行业贴上“安全住宿”标签。其次,《规定》促使民宿从“重风格设计”向“安全与品质并重”转型,在产业链上还能带动智能门锁、加密WIFI、隐私保险柜等安防配套产品的标准化配置。最后,《规定》或可促使广东民宿先行先试,在民宿安全上建立起一套行之有效的办法,向业内推广。

行业安全任重而道远

工欲善其事,必先利其器。《规定》落地,尽管广东从行业到个体都积极行动,但业者也在思考:检测设备是否能做到科学有效防范?

目前,市面上使用比较多的检测设备有热成像仪、内窥镜、WIFI及4G、5G信号测试仪器等。有业者表示,这几种设备各有优劣势。“热成像仪的优势是通过温差对隐蔽式摄像头进行检测,可以覆盖本地化储存的隐蔽式摄像头,但是这类设备对环境温度和反射率要求较高,需要使用者有一定的专业度。内窥镜可深入狭窄空间进行可视化检查,但同样对操作人员技能有较高要求,检查过程极为耗时。WIFI及4G、5G信号测试仪器相对操作简单,检查者可依据分析信号质量,预警提醒,综合判断确认偷拍设备位置,且检查使用数据记录可储存,便于作为今后检查的参考依据,劣势就是测试精度可能会受环境干扰。”在一家酒店集团负责安全保障工作的郑乔介绍,他们正在逐步将旗下酒店的检测设备更新为WIFI及4G、5G信号测试仪器。“虽然这类设备的价格相对较高,但从操作容易度和精准度来看,更贴合我们的实际需要。当然,每个酒店情况不同,要结合实际情况做选择。”

酒店多重检查抓落实

事实上,不少酒店此前已做了很多相关工作。位于广州海珠区的江悦酒店是一家老牌三星级饭店,作为广东省职工疗休养基地,江悦酒店非常重视客人隐私保护。“我们此前已购入了一批器材,全面实施了检查工作,并建立了台账制度,要求责任落实到人。”江悦酒店副总经理向群拿出一本台账,上面记录显示,从去年12月中旬开始,酒店就已使用红外线探测仪每日检查客房。江悦酒店客房部经理徐国威介绍,酒店采取了3层检查模式,由客房清洁人员负责初查,领班负责复查,客房部经理负责抽查,以确保客房安全。

“我们会重点检查房间内的喷淋器、电视机周边、窗帘后等隐秘部位,尤其是房间的插座插孔,会一一检查。”徐国威手持探测器一边检查客房,一边介绍,“不仅是客房检查工作到位,我们还将前台服务加入检查环节,通过对特殊要求客人,比如频繁换房的客人的关注,重点加强检查。”

如今,广州多家酒店将防止偷拍巡检加入工作机制中。东里酒店集团相关负责人介绍,保护住客隐私是酒店日常运营中重点做的事情。集团此前已下发了一系列的规定,如《门店客房安全排查》《安全管理手册》等,要求门店落实针孔摄像头的排查。“在《规定》下发后第一时间,我们就通知了旗下各品牌酒店做好防止偷拍的排查,保护住客隐私。”

民宿多措并举强防范

民宿行业同样受偷拍困扰。对此,广州民宿业者尤为重视《规定》的落实工作。广东省旅游协会民宿分会负责人介绍,协会通过微信公众号、会员群、各地民宿联络群等渠道发布政策原文和图解文件,整合资料制作《民宿防偷拍设备自查指南》,制定《广东省民宿客房隐私保护操作规范》等图文手册,帮助民宿主和管家快速掌握核心要求。

“我们开展一对一指导,征集专业技术机构,为等级民宿会员提供升级客房安全检查服务,尝试建立‘入住前设备排查+定期专业巡检’双保险机制。”广东省旅游协会民宿分会负责人说。珠海

里苑民宿发展有限公司董事长何觅晨介绍,他们现在每天都会安排专人对客房内是否被安装了监控、录音设施进行一一排查,“片区经理会带着店长进行现场检查并做好检查登记表”。

广东省旅游协会民宿分会这段时间正在争取将“反偷拍”知识纳入“广东省民宿管家职业资格认证”必考模块,下一步将联合携程、美团等平台对通过考核的民宿标注“隐私安全认证”标识,形成市场激励机制。“我们还计划将相关检查要求纳入广东省地方标准《乡村民宿质量规范》的有关条款中,让行业形成共识。”广东省旅游协会民宿分会负责人说。