

旅館管理

主講人：藍美玉

旅館安全管理

- 建築物安全
- 消防安全
- 用電安全
- 防震安全

旅館管理相關法規

- 職業安全衛生法(108/05/15修正)
- 觀光旅館業管理規則(110/06/23修正)
- 旅館業管理規則(110/09/06修正)
- 民宿管理辦法(108/10/09修正)
- 衛生金門縣營業衛生管理自治條例(99/12/09修正)

投保公共意外責任險

- 為了加強公共場所之安全，各縣市政府強制規定公共使用營利事業場所建築物所有權人或使用人應投保公共意外責任險，以臺北市為例，每一個人身體傷亡最低保險金額為新台幣 300萬元。

觀光旅館業管理規則第 22 條

觀光旅館業應對其經營之觀光旅館業務，投保責任保險。

責任保險之保險範圍及最低投保金額如下：

- 一、每一個人身體傷亡：新臺幣三百萬元。
- 二、每一事故身體傷亡：新臺幣一千五百萬元。
- 三、每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。
- 四、保險期間總保險金額：新臺幣三千四百萬元。

旅館業管理規則第 9 條

旅館業應投保之責任保險責任範圍及最低保險金額如下：

- 一、每一個人身體傷亡：新臺幣三百萬元。
- 二、每一事故身體傷亡：新臺幣一千五百萬元。
- 三、每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。
- 四、保險期間總保險金額每年新臺幣三千四百萬元。

民宿管理辦法第 24 條

民宿經營者應投保責任保險之範圍及最低金額如下：

- 一、每一個人身體傷亡：新臺幣二百萬元。
- 二、每一事故身體傷亡：新臺幣一千萬元。
- 三、每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。
- 四、保險期間總保險金額：新臺幣二千四百萬元。

公共場所常見影響逃生之重要原因

- 安全門上鎖。
- 平常應保持關閉之安全門，卻是隨時打開。
- 安全梯、通道（例如走廊）、樓梯等阻塞。
- 沒有二個以上逃生方向及出口。

瓦斯漏氣時應做何處置？

- 立即關閉瓦斯開關。
- 輕輕的打開所有門窗並逃出戶外。
- 千萬不可開啟或關閉任何電器開關，例如勿開啟電風扇或抽風機。

火災避難逃生

- 當然就是事前要學習防災觀念與消防常識。
- 平時有準備，遇事才不致於亂了方寸。

例如，在家中的客廳自設緊急照明燈，準備手電筒並置於固定的位置、準備防煙袋或防煙面罩、浴室內備有濕毛巾等，這些都是平時該做的。

- 標示設備：避難方向指示燈、出口標示燈、避難指標、緊急照明燈
- 避難器具：避難梯、緩降機、救助袋、避難橋、避難繩索、滑台及滑杆。

平時用電應注意事項：

- (一) 使用電器時，千萬不可因事分心突然離開忘了關閉，這樣很容易造成火災。
- (二) 使用電暖爐時，切勿靠近衣物或易燃物品，尤其在烘烤衣服時，更不可隨意離開，以免烤燃衣物引起火災。
- (三) 使用過久的電視機，如內部塵埃厚積，則很容易使絕緣劣化，發生漏電，或因蟲鼠咬傷，將配線破壞，發生火花引起燃燒或爆炸，應特別注意維護及檢查。
- (四) 電器插頭務必插牢，不使鬆動，以免發生火花引燃近旁物品。

平時用電應注意事項(續)：

- (五) 電熱水器發生爆炸案已有多起，應隨時注意檢查其自動調節裝置是否損壞，以免發生高熱引起爆炸。
- (六) 電器在使用時切勿讓小孩接近玩弄，以免觸電或引起火災；離家外出，應將室內電器關閉，以免發生火警。
- (七) 電氣房及電源開關附近，應置備四氯化碳或乾粉滅火器，以資防火。
- (八) 電氣火災，可用海龍、乾粉及二氧化碳滅火器撲滅。

職業安全衛生預防三大工作

- 認知作業場所存在之危害因子及其可能對作業人員健康之影響。
- 依據經驗及定量測定技術評估各危害因子可能對作業人員健康之影響。
- 提供消除、控制、降低各種危害因子潛在危害之方法。

職業災害預防

- 危害因子之控制一般要由設備著手，絕不能有勞工稍為注意即可避免危害之觀念，因為設備失誤之機會遠比人員粗心、失誤等犯錯機會來的少，而且應儘量由危害源加以排除才是最穩妥的作法。
- 整體災害預防之工作分為五大項：
 - 建立制度
 - 加強勞工教育訓練
 - 環境管理
 - 作業管理
 - 健康管理

建立制度

- **設置專責人員**：有 安全衛生管理人員 才能妥善掌握相關資訊，以及協調、執行相關業務(規劃及整體、細部業務分工)，雇主對安全衛生的重視及訂定安全衛生政策是很重要的。
- **整理整頓**：5S運動(整理、整頓、清潔、清掃、教養)可增進職場安全衛生及效率。
- **自動檢查**：定期對各種環境、機具設備加以檢核，可及早發現異常狀況，及早解決，自然可以降低災害發生之機率。
- **環境測定**：經常量測環境中有害因子強度或濃度，可了解是否合法及發現製程或作業異常及早解決問題。
- **檢核(查核或稽核)制度**：可以檢討實施的狀態及功效並據以了解是否需要後續之修正改善。

加強勞工教育訓練

- 「勞工安全衛生教育訓練規則」中規範有各種勞工教育訓練相關事項包含專業證照之訓練及一般之訓練。
 - **專業證照**之精神在於執行某些需要專業安全衛生知識之工作，即應接受相關之教育訓練以提升相關知識。例如鍋爐、堆高機、吊掛作業....等。
 - **一般之勞工**往往安全衛生知識不足，也應接受相關訓練以提升安全衛生意識(3小時)。

作業管理

- **製程**：有時只要製程改變或是工序改變即可達到降低危害之目的（例如粉塵飛揚）。
- **暴露時間**：許多危害因子只要減少暴露時間即可降低遭受危害之風險（例如噪音、振動、有害物等）。
- **防護具**：有時環境改善不易時使用防護具為有效的危害預防措施。但是防護具無法消除危害，只能預防勞工直接接觸。
- **安全作業標準**：勞工在作業上的方法、程序等往往與安全密切相關，故應製作安全作業標準使每位勞工皆應有安全作業標準以供遵循。

作業管理

- **確認危害及監測**：某些危害很難隔離，也很難避免，此時即需要工作前對危害狀況之確認。例如侷限空間作業經通風、測定、確認安全後方可作業。
- **緊急應變**：在平日就應檢討各種製程，檢視各種原料，預估發生災害之狀況，並針對可能發生之災害，預先準備救災器材、演練救災過程，且由演練中了解準備不足之處並加以改進。

健康管理

- 健康管理並不是只有定期的健康檢查，在「**勞工健康保護規則**」中規定勞工在**受僱前應接受體格檢查**，**受僱後應定期接受健康檢查**。
- **僱用前的檢查**可以瞭解勞工的健康狀況，以便分配適當的工作，並作為日後比對之參考。而**定期之健康檢查**則可了解勞工健康狀況**是否受到危害因子之危害**，或者某些自身產生之健康異常狀況。

旅館衛生管理

金門縣營業衛生管理自治條例

◎ 附表一 各種營業設施衛生標準

營業類別	營業場所	浴室	廁所
<p>旅館業</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應有病媒防制設施。 2. 飲用水應接用自來水，使用其他水源者，應符合飲用水水質標準。 3. 應有足夠之有蓋分類廢棄物容器。 4. 樓梯、走道照度應在50米燭光以上。 5. 客房內寫字台、化妝台照度在300米燭光以上。 6. 入口處應設置踏墊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面及牆壁應採用不透水，易洗不納污垢之材料建築，並備有廢棄物容器。 2. 排水暢通。 3. 浴室內不得設瓦斯熱水器。 4. 應設有盥洗盆、浴缸或沖水蓮蓬頭，並有冷熱水供應。 5. 非設有套房者，每層樓應有公共浴室，並應男女分設，與廁所隔離。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有套房者，每一套房應有廁所，其構造及設備應符合本自治條例第十條第四款所列規定。 2. 非設有套房者，每層樓應設男女分開之公用廁所但不得鄰近廚房其構造及設備應符合本自治條例第十條第四款所列規定。其數量最低標準如下：男廁所大便器每10人一個，超過10人時，每25人增加一個；小便器每25人一個，超過150人時，每50人增加一個。女廁所每8人一個，超過8人時，每20人增加一個，按每層樓可住宿人數計算。 3. 廁所照度應在100米燭光以上。

第十一條 旅館業應遵守事項規定如左：

- 一、供客用之被單（巾）、床單、被套、枕頭套等寢具，應於每一房客使用後換洗消毒，保持清潔。
- 二、供客用之盥洗用具，應於使用後洗滌、消毒、保持清潔，牙刷、拖鞋、梳子、刮鬍刀不得共用或重複使用。
- 三、發現顧客患有傳染性疾病或疑似傳染性疾病患者，應即報請衛生主管機關處理，並將房間及使用過之用具作有效消毒。
- 四、發現房客有發燒、嘔吐、腹瀉併發之症狀或疑似法定傳染病時，應立即通知衛生醫療機構處理；房客患有疾病情況緊急時，並應協助就醫。
- 五、房客如有妨礙公共衛生行為者，負責人或從業人員應加勸阻，勸阻無效者，應報請衛生主管機關處理。

傳染病防治法 96/7/18(104/12/30修正)

第四十二條 下列人員發現疑似傳染病之病人或因疑似傳染病致死之屍體，未經醫師診斷或檢驗者，應於二十四小時內通知當地主管機關：

- 一、病人或死者之親屬或同居人。
- 二、**旅館或店鋪之負責人。**
- 三、運輸工具之所有人、管理人或駕駛人。
- 四、機關、學校、學前教(托)育機構、事業、工廠、礦場、寺院、教堂、殯葬服務業或**其他公共場所之負責人或管理人。**
- 五、安養機構、養護機構、長期照護機構、安置（教養）機構及其他人口密集群聚生活之類似場所之負責人或管理人。
- 六、旅行業代表人、導遊人員或領隊人員。

共同遵守項目

檢查項目	檢查結果
1. 四周環境整潔	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
2. 病媒防制設施	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
3. 個人衛生及工作服裝	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
4. 衛生設備維護	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
5. 廁所衛生(照度在100燭光以上)	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
6. 設置有蓋垃圾桶、垃圾妥善處理	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
7. 禁菸標示或區隔	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
8. 衛生管理人員____位	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

民宿、旅館業

檢查結果

1. 飲用水水質	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
2. 飲水機清潔維護	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
3. 水池、蓄水池清潔紀錄	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
4. 通風及照明_____Lux(樓梯走道50米燭光， 化妝台200米燭光)	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
5. 寢具清潔及消毒紀錄	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
6. 不供應重複使用之牙刷、梳子、刮鬍刀	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
7. 浴廁、浴巾、面巾清潔及消毒	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
8. 提供保險套、水性潤滑劑	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

人類免疫缺乏病毒傳染防治 及感染者權益保障條例

- 第十條規定：「旅館業及浴室業，其營業場所應提供保險套及水性潤滑液」。
- 提供方式：免費或付費
 - 裝設販賣機
 - 擺放於房間
 - 放置櫃檯供顧客索取
- 違反第十條規定，經令其限期改善，屆期未改善者，處營業場所負責人新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。

