



## 客房偷盗

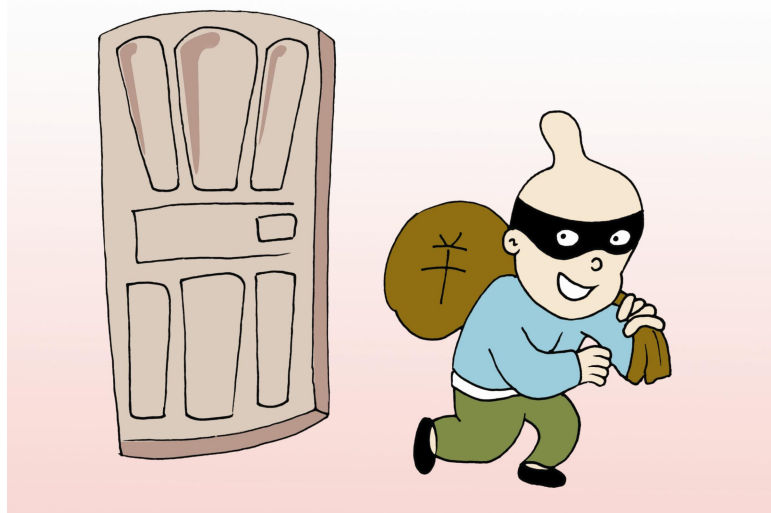
**案例编号：**TJVI-HSKP-009

**案例名称：**客房偷盗

**发生部门：**客房部

**案例描述：**

刘先生和夫人在“十一黄金周”时入住了某酒店的 1112 房间，入住的第三天上午购买了些土特产放在了房间，中午就去当地有名的菜馆品尝美食。当小两口兴匆匆回到酒店，准备收拾行李返家时，却发现房内一片狼籍，有人在他们出去吃饭的时候进入了房间并洗劫了房间内的贵重物品。刘先生意识到了问题的严重性，立即通知了酒店的安全部门，安全部人员赶到了现场，据刘先生核实，丢失白金项链一条，笔记本电脑一台，人民币 3000 多元，总价值超过了 2 万元。询问刘先生有没有将房卡交给他人，刘先生十分肯定的说就一张房卡，而且一直带在身上，出房间门时还将房门带上了。十一层高的房间，又没有阳台，小偷是从哪里进来的呢？安全人员边查监控录像，一边对现场进行了勘查，监控录像上显示两名男子是推门而入的。仔细检查，又发现房门上有口香糖的痕迹，安全人员恍然大悟，推断刘先生买完东西回来时就被小偷跟踪，趁刘先生开门后不注意，在房间门的磁卡锁上粘上了一团口香糖，刘先生放下东西出门吃饭时，认为饭店门上有复位器，就随手带上门，没有核实是否关上就匆匆离开了。进一步查看录像，画面证实了这一推断：从刘先生入住起就有两名男子在楼层闲逛、踩点。刘先生买完东西回来时，尾随其后，趁刘先生不注意时将口香糖粘在磁卡锁上，刘先生走出房门认为房门已经关上后，歹徒入室作案。





### 案例分析：

本案例在酒店时常发生，较多发生在那些管理不到位，设施设备较差的酒店。现在的窃贼手段越来越花样，这就需要大家在日常生活中提高警惕，贵重物品随身携带。案例发生的原因，有以下四点：（1）刘先生警惕性不强，安全意识薄弱；（2）酒店客房门锁系统过于陈旧；（3）保安人员监控不到位，没有定时进行楼层安检；（4）酒店客房服务员安全意识欠缺，没有加强巡楼检查。

### 事件解决：

在酒店的协助下，刘先生打电话报了案，警方要求酒店与刘先生保持电话畅通，有消息及时告知。刘先生称在警方未找到前，酒店必须先赔偿全部丢失的物品，并赔偿其精神损失费。酒店高层马上开会研究相关解决方案，经过 3 个小时的沟通，于当日下午双方达成协议，免除刘先生的房费并承担丢失物品总金额全部费用，直到物品追回。

### 案例反思：

- 1.客房失窃案经常发生于各个酒店，犯罪分子利用各种手段作案，屡试不爽。案件的发生给客人造成财产损失，并且给酒店带来极坏的负面影响，应该加强酒店安全措施。
- 2.罪犯在作案之前会对楼层进行踩点，观察，利用客人外出的时间差，用各种手段打开房门，或利用客房相连，容易攀爬、或门窗没有关上入室行窃。
- 3.对于防范客房失窃事件，安全人员要做好巡查，遇到可疑人员要主动盘问，对没有房卡的人员要及时进行劝离，同时监控中心要时刻注意客房楼层的情况，发现问题及时处理。楼层服务员要有较高的警惕性，注意对可疑人员进行询问或通知安全部，对客人门窗没有关紧的要及时提醒或关闭。
- 4.处理此事件时酒店采取的措施值得借鉴，部分酒店为了推脱责任被顾客起诉，有些与顾客关系僵化，这样做的后果只会对双方都不利，酒店形象、品牌也荡然无存。

### 案例启示：

- 1.优秀的领导时时刻刻都是把企业的利益摆在第一位；
- 2.努力维护客户利益的同时，也要保证企业利益不受损害。