



“强行”检查

案例编号：TJVI-SEC-004

案例名称：“强行”检查

发生部门：保安部

案例描述：

8月21号又是一个中班，保安小赵正在门口值勤，不远处一辆拉着慢慢几桶泔水的三轮车正向大门口走来，小赵来到车前例行检查，拉车的师傅笑着和他搭讪：“今天热吧，你们真是很辛苦呀！”小赵也笑着说：“是啊，不过你也很辛苦呀，今天泔水的挺多吗？”“你们酒店生意好，所以泔水也多了。这些东西也没有什么就不要看了，味道挺难闻的，我还是拉走吧。”小赵说：“师傅，不管有什么异味只要从酒店出去的，我们都要进行检查，不然就是我们的失职。”这位师傅有些着急的说：“你们工作也太认真了，我这是泔水，难道还能有什么东西。”小赵还是将桶盖打开进行检查，突然他发现一个桶里露出了一个碟子边，敏锐的他认为泔水里一定有问题，于是他立即找了一根棍子，在这个桶里搅和了几下，几个碟子浮现在他的面前，接着小赵把其它几个桶了检查一遍，再次查出了几个藏在桶里的餐具。这位师傅见出了事，急忙上前说：“同志，这是次品，你看就算了吧。”小赵说：“对不起，酒店的物品出门要有出门单，况且你还不是用正当方式拿出酒店，我们只是公事公办。”他立即通知了当班领班来处理此事，经过询问得知，拉泔水的看到今天客情忙，服务员顾不到他，就乘机偷了餐具藏在泔水里，不想还是被保安发现了。



案例分析：

本例中酒店保安员做法值得学习借鉴，尽职尽责，一丝不苟的做好工作中每一件事。虽然与拉车师傅很熟悉但是保安员依旧按照规章制度来办事，以保证酒店利益。本案例中保安员不仅展现了自身综合素质而且体现酒店对员工的培养与管理状况。主要体现在：（1）时刻与拉车师傅保持高度的热情、微笑，礼貌礼节做的很到位；（2）严格按照酒店及部门的规章制度进行例项检查，不怕累，不嫌脏；（3）做事细心、责任感强；（4）酒店各项制度完善，定期进行岗位技能培训，新上岗员工也能在较短时间内熟悉整个操作程序及技巧。

事件解决：

酒店针对此事进行了深入的调查，查找出现问题的原因，要求餐饮部在有人来取泔水时一定要多加关注，杜绝类似事件的发生。酒店也与这位师傅解除了让他来酒店拉泔水的合约。保安员小赵也因此得到酒店表扬，并获得当月“优秀员工”称号及奖金。

案例反思：

不同的酒店员工在同岗位的表现是完全不一样的，大部分酒店每月申报破损单上的数字都不会低，导致这样的原因有很多，其中酒店内部占主要。其原因有：（1）酒店的管理漏洞较大，没有合理利用资源；保安部门不是形同虚设，也不是只针对客人的，酒店还要防止员工及后勤合作单位利用自身的优势做损害酒店的事情；要做到面面俱到必须完善酒店规章制度



度；（2）本案例中小赵的自身优势也是关键点，酒店在招聘时选人、育人、用人很关键。在不同的岗位需运用不同性格的人；（3）酒店就是需要小赵这种责任心强这样的员工，而社会上能有这份责任心的员工越来越少，酒店需要注意培养员工的责任心。今后应该怎样选择、培养就是人力资源部需要思考的问题。

案例启示：

- 1.酒店安保人员必须对工作认真，按规定执行，原则性强，不让一些投机者有机可乘；
- 2.杜绝物资流失是酒店安全一个重要任务，但往往在日常物资流动中注重酒店显形的物资流出，却忽视了一些存在财物流失的隐患，如不警惕，将会使酒店的蒙受损失。