



钱包需要赔吗

案例编号：TJVI-SEC-009

案例名称：钱包需要赔吗

发生部门：保安部

案例描述：

这是杭州一家酒店开张后的第一个星期天，在酒店的餐厅里，高朋满座，欢声笑语不断，酒店接待的首个婚宴正在宴会厅如火如荼举行。

该酒店的保安经理周经理，为了保证第一个婚宴自己亲自来维持次序。叮嘱了餐厅主管注意菜品质量和服务质量，注意安全，保证婚宴喜庆顺利。可刚过 12 点，餐厅就来了电话：婚宴客人的钱包丢了，包里有千多元现金。

周经理闻讯后，马上赶了过来。了解到了事情的经过：，一对前来贺喜的小夫妻中，妻子随手把手包给了丈夫看着，自己便上台参与婚庆互动。谁知，丈夫没留神，随手将包放在了座位上，自己便与亲朋好友互相去敬酒。等到妻子下台来，才想起妻子交给他的包，四下一瞧就傻眼了：包不见了，于是，就找到餐厅寻求帮助，保安部周经理首先听客人介绍了一下，大致对情况有所了解。周经理问：“您的包刚才放在什么地方？”“放在椅子上。”“旁边有什么人？您认识吗？”“旁边有男青年，我不认识。当时，我们几个都去敬酒去了，这桌好象只剩一两个人。”“您回座后，男青年在吗？”“刚坐下时未注意，找包时才发觉那青年不见了。”“先生，您认为这包会是谁拿走的呢？”“肯定是那青年人，当时我们只以为都是新郎新娘的什么亲戚或朋友，也没问姓名，更没有怀疑和警惕。”“那既然是这样，我们只能向派出所报案了。”那先生一听，就恼了：“报案？那你们饭店就没责任了？我要求你们赔偿。”为了不影响婚宴的喜庆气氛，周经理将客人请到另一房里去协商。



案例分析:

本案例中,酒店在安保防护的薄弱之处在于:应在客人较多时,要主动提醒客人管理好贵重物品,在服务中注意巡视,如果人手不足,也要注意合理调配,才能有效地做好安全防范,防止类似情况发生。当然,周经理对客人提供赔偿的要求予以婉拒也是恰当的。因为饭店不是造成丢包的直接原因。因此,饭店不予赔偿也是合理合法的。

事件解决:

周经理向青年夫妇解释:“你们到酒店这里用餐,发生了这种不愉快的事情,酒店也深感遗憾和歉意。当然,我们也对客人财产的安全负有一定的责任。但这包是你们自行随身保管的物品,你夫人也委托你看好。同时,你也承认,拿走这包的人,是一起来用餐的客人所为,不是酒店的工作人员拿的,酒店自身也没有违法,但是酒店会全力配合找到丢失的钱包”。青年夫妇听了周经理这一席话,只好作罢。同意向派出所报案,酒店则配合派出所立案调查。

案例反思:

酒店作为一个公共场所,安保工作必须到位,酒店安保部门应该全面保障客人安全:(1)让客人的人身、财产不受侵害;(2)及时排除安全隐患;(3)提升安保形象,为客人营造安全感。作为酒店来讲,提供的住宿环境、就餐环境、娱乐健身环境以及其他任何消费环境,首先必须是绝对安全可靠的,在提供热情周到的服务的同时,也要搞好安全防范。在服务中



处处体现安保工作，才能使客人安心入住。

案例启示：

- 1.安全意识薄弱是造成窃贼有机可乘的主要原因之一；
- 2.在服务过程中温馨提示客人也是酒店人的职责之一。