



## 员工偷盗

**案例编号：**TJVI-SEC-016

**案例名称：**员工偷盗

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

2013年3月2号下午13:00左右,礼宾部员工小葛像往常一样帮助客人提行李,当他在总台等待客人登记并离开时,突然发现在总台桌子的另一个角落里有一包东西,他心里一阵莫名的激动,凭经验,他明白那是一笔数目可观的现金。小葛慢慢地走过去,同时朝四周环顾了一下,客人和员工都各自忙碌着,根本就没有注意到他的动作,他迅速将钱放进自己的口袋,装着若无其事,随着客人将行李放进房间。下午16:00左右,保安部接到信息:一位客人发现自己丢失了一包大约20000元人民币的现金,保安部立即展开调查。根据客人回忆,现金可能丢在了总台。通过监控录像,调查人员发现当天当班的小葛有嫌疑现象,并迅速来到其住处,在监控录像的有力事实面前,小葛最终交代了事情经过。

**案例分析：**

本案例中的小葛在金钱面前忘记了做人的基本品德以及作为酒店一员应有的职业道德,怀着侥幸心理而偷拿了客人的现金。保安部得到信息后立即展开调查,通过监控录像以及对客人的询问很快就找到了嫌疑对象,解决了客人的问题。保安部之所以能尽快的解决客人的问题,主要有以下两方面的原因:(1)酒店装有完善的监控系统;(2)保安部工作人员积极调查,工作效率高。

**后续跟进：**

酒店追回了20000元现金并归还给了客人。客人对保安部能在这么短的时间里就帮其找到了丢失的现金表示感谢,并要求严惩小葛。最终酒店对小葛作除名处理,罚款5000元并扣除当月奖金。

**案例反思：**

本案例中的小葛若能将拾到的现金上交大堂经理或归还于客人,想必一定能够得到宾客的赞赏与酒店的奖励,但小葛未能抵挡得住2万元钱的诱惑,最终犯下了严重的错误。同样,若酒店的安保不健全,监控系统不完善,就会给更多的犯罪提供温床,更严重的是,破坏了酒店的形象,给客人利益和酒店利益带来巨大的损失。



**案例启示：**

- 1.本次事件的发生，对我们敲响了警钟，平时应加强员工的行为规范教育，同时强化员工法制观念，让员工清楚认识到一件本认为无所为的小事情，却是违法的温床，从而自身严格约束自己。
- 2.应加强管理者的督查力度，防止此类事件的发生。
- 3.完善安保设施，使整个酒店处于有效的监控之中。
- 4.纵容员工长期犯错，将会导致员工更加的肆无忌惮。因此，必须对有过失的员工进行严惩，同时起到告诫其他员工的作用。