



重金面前不动心

案例编号：TJVI-SEC-018

案例名称：重金面前不动心

发生部门：保安部

案例描述：

2013年9月15日下半夜1:00左右,保安员陈师傅在查看过夜车辆时发现停在12号楼门前的一辆汽车的车门未锁,而在副驾驶位置上放了一大包现金,看厚度足足有两三万元,后排座位上还有一架高档照相机,而且后备箱内又有名贵香烟等物品;而此时外面却空无一人。陈师傅想,这一定是哪位客人粗心,不但下车的时候着急,忘记了锁车门,还把贵重物品遗留在车上。如果物品丢失,客人的财产损失可就大了。陈师傅立即将此情况上报值班经理张经理,张经理立即赶到车子这里,从车上仔细查找客人的信息,最后终于找到了客人的名片。按照名片上的电话及时联系到了车主,车主接到电话大吃一惊,急忙赶来把车子锁好。车主对酒店员工细致的服务表示感谢。

案例分析：

在本案例中,保安员陈师傅巡视认真仔细,把保安工作做到了细致入微,具有较高的责任心,能够及时发现宾客车辆的车门未锁;没有其他人在场的情况下,能够在“重金”面前“不动心”,反映了其高尚的道德品质。在本案例的处理中,陈师傅将发现的情况立即反映给值班经理,值班经理迅速赶到,及时联系到了车主,避免了车主可能发生的损失。

后续跟进：

其实,保安员陈师傅的家境并不富裕,他们夫妻俩的收入都不高,既要赡养老人又要供女儿读大学。但是陈师傅在重金面前不动心,心系客人财产的安全,及时发现了车子未能锁上的隐患,保障了宾客财产的安全,为酒店的用心做事又谱写了新的篇章。

案例反思：

如果保安员陈师傅没有认真履行自己的职责,没有认真的巡视,就不会发现车门未锁,也许就会使车主无法避免一些财产损失;如果陈师傅没有良好的职业素质,考虑到自身的经济状况,对车上的钱财别有用心,乘没人看见的时候拿走车上的贵重物品,就会使车主蒙受巨大的损失。

案例启示：



- 1.加强对保安员工职业道德教育，培养其良好的职业道德。
- 2.保安人员要培养自己善于观察的能力，提高敏感度，从细小之处解决客人的问题。