



## 门卡失窃之后

**案例编号：**TJVI-SEC-024

**案例名称：**门卡失窃之后

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

2013年10月5日，神情沮丧的客人白先生找到保安部经理小潘诉称：“今天上街购物时，放在上衣口袋的钱、身份证、寄存单以及酒店房间的门卡(钥匙)统统被小偷‘扒’走，不知该怎么办。”小潘向总台查实白先生是住本酒店809房的客人后，即安慰道：“房间门卡丢失不碍事，可以重新制作一张供你使用，请你不要太难过。”虽然客人一时得到安慰，但令这位客人难过的事情还没完。原来，当重新制作的门卡打开房门后发现，原先放在房间里的旅行袋被打开，一套崭新的西服不见踪影，昨天刚购买的三条本地产的香烟也不见了。问题出在哪里呢？接到白先生报案后，小潘查看了从白先生上午约9点离开酒店到下午约2点回到酒店这一段时间里8楼过道电子探头的录像，发现在中午12点左右，有一个男青年(不是酒店员工)进入过白先生的房间，不一会儿又拎了两个酒店的礼品袋离开。小潘询问白先生：“你有没有叫一个男青年到你房间取东西？”“没有啊！”白先生吃了一惊，睁大眼睛大声回答。“那你发现上衣口袋东西丢失是什么时候呢？”小潘心里似乎已有了答案，仔细地查询白先生发现失窃的具体时间。白先生不假思索地回答：“在我到一家小餐馆想吃当地风味小吃时发现的，那已是中午时间，大概有下午1点了吧。不瞒你说，由于我身上没钱了，不但吃不上东西，而且我还是走路回酒店的呢。”小潘立即带领白先生到咖啡厅用餐，然后说道：“回头我把分析的情况告诉你。”

**案例分析：**

在本案例中，白先生房间失窃，主要是由两方面原因造成的：(1)白先生在购物时，一时疏忽，丢失了门卡；(2)门卡上不仅有酒店名称还有门牌号，为小偷提供了莫大的方便。

**后续跟进：**

小潘知道，丢失门卡的责任固然在于白先生，但酒店对失窃事件是否一点责任都没有呢？答案是否定的。因为酒店提供的门卡不但有酒店标志，而且还标有房号！显然，当白先生发现钱、门卡等丢失时，小偷已经按门卡上的酒店名称和房号“光顾”了白先生房间。平常头脑还算活络的小潘，这时真不知道该怎么向白先生解释了。最终，酒店在和白先生协商后，



赔偿了他部分损失。

**案例反思：**

许多酒店为什么要在门卡上贴上房号标签呢？主要是怕客人忘了自己房间的房号，打上卡号便于客人辨认等等，但是，如果小偷偷去的门卡没有标明房号，顶多知道失主住在哪一家酒店，倘若每一个房间都去试开，风险很大。而门卡打上房号，这无疑给小偷提供了莫大的方便——可以赶在失主未发现失窃或即使发现而未要求酒店封闭房间之前直奔该房间下手作案。

**案例启示：**

- 1.提醒客人将贵重物品寄存，以减少不必要的损失；
- 2.在门卡上标有房号的做法潜伏着危险，为客人安全考虑，务必要改进。