有人代客登记

案例编号：TJVI-SEC-027

案例名称：有人代客登记

发生部门：保安部

案例描述：

2013 年 5 月 8 日，南通大饭店大堂登记处，挤满了准备住店的客人。此时，一名男青年推攘着等候的客人使劲入挤，引起一阵小小的骚动。正在大堂巡逻执勤的保安员小郝见状走过去，对他说："先生，您别着急。我来替您拿登记单好吗？"那男子连忙摇头说："不用，不用，我是替别人拿的。"说罢，挤了进去，拿了一张登记单填写起来。 按饭店规定替人登记是不允许的，特别是近来饭店作案较多，客人安全得不到保障之事屡有发生。眼前的殿堂情况更引起了小郝的警觉，他仔细打量了那男人，见他未带行李，穿着随便又不太整洁，像是从县区来的或是过路客，但对饭店又比较熟悉。于是，他走近那男子，眼光飞快地登记单上扫视，"韩某，男，26 岁，住南通县平潮镇云台山村三组，工作单位，平湖综合厂。"霎时间，6 个月前发生的一件事浮现在他的脑海里：那一天，住 608 房的房客不辞而别，收款部门转来一迭账单，请保安部协助追帐。小郝从账单中翻到了 608 房住客登记单："马某，男 27 岁，住南通县平潮镇云台山村三组，工作单位：平潮综合厂。住店三天。"于是，他顺着这条线索与当地派出所联系，告知查无此单位，马某有其人，但他声称从未到过大饭店，而身份证曾在南通天南大酒店附近被人连包抢劫，报过案。"马某"逃账案就此石沉大海。 那么，眼前这位"韩某"为什么仍填写一个名不符实的单位呢？他与逃账的那位"马某"又是什么关系呢？小郝不禁疑窦丛生。他便找出了当初"马某"的那张登记单。令他兴奋不已的是，两张登记的笔迹完全一致！于是，他请示了总经理，决定与韩某进行正面交锋。小郝找到那位男子，开门见山问道："韩先生，你今天是替谁登记住店？""是我，又怎么样？"对方态度强硬。"你叫什么名字？在什么单位工作？请出示你的身份证。"小郝紧追不放。韩某掏出身份证，往桌上一扔，私人关系："姓韩，在平潮综合石工作。""韩先生，我告诉你，平潮根本没有什么综合厂。"韩某谎言被一语道破，他不觉一愣，尽快改口掩饰："我以前在这个厂，现在可能撤销了吧。"小郝突然又话锋一转，请问："你以前住过大饭店没有？""住过。不，没住过。我以前来饭店玩过。"韩某猝不及防，说话语无伦次。"不对！"小郝断喝一声，把登记单亮到他眼前。韩某一年地，顿时傻了眼，"这……这"半响说不出话来。

案例分析：

在上述案例中，保安员小郝之所以能发现这位冒用他人名字住宿逃账的人的原因主要有以下两方面：（1）小郝作为一名保安员，肩负着保卫酒店案例的重任，他有着高度的职业敏感，体现了员工可贵的基本素质。他从替人登记的细微现象中发现疑点，抓住不良分子的蛛丝马迹，顺藤摸瓜，穷追猛打，终于揭露出不良分的欺诈真相，保卫了酒店的安全；（2）小郝在与不良分子的斗争中善用智谋，灵活机动，攻心为上，这是他克敌致胜的重要原因。他抓住不良分子做贼心虚的致命弱点，时而单刀直入，时而一针见血，时而又转移目标，终于击败对手，胜券在握。

后续跟进：

最后，韩某终于承认冒用他人名字登记住宿逃账的事实，并表示愿意付清所有欠款，承担一切责任。 韩某又坦白，他在饭店筹建时期曾进店参加过装潢工程，比较熟悉饭店情况，“马某”则是他的一个朋友，对于韩某曾使用的马某被抢劫的身份证的来源，小郝又与公安局取得了联系，公安局立即派来两位民警，继续对韩某审查。

案例反思：

酒店大堂人员众多，鱼龙混杂，如果保安没有高度的职业敏感，没有认真观察，没有想到去为客人服务，就不会发现那位穿着随意、未带行李的可疑人员；再加上如果小郝没有处处留心，就不会发现这位客人所留信息与之前一位逃账客人的信息一样，也就不会发现逃账人员。小郝用机智巧妙的斗争艺术，保护了酒店的利益。

案例启示：

1.作为保安员，要培养自身的职业敏感度，提高自身观察和分析的能力；

2.在与客人打交道时，要注意说话的艺术。