一失足成千古恨

案例编号：TJVI-A&G-026

案例名称：一失足成千古恨

发生部门：总经理办公室

案例描述：

许明是某酒店的保安队长，全面负责公司安保工作。2013 年 6 月初的一天深夜,许明正在楼里巡逻,无意间发现总经理办公室门虚掩着,以为失窃的他小心翼翼地进去检查,发现并无可疑人员,只是虚惊一场,应该是总经理忘记锁房门。松了一口气的许明正要离开办公室,沙发上一只公文包引起了他的注意。带着好奇和诱惑,徐明小心翼翼地打开公文包,发现里面装有 5000 元现钞,激烈思想斗争后,他还是把这叠钱揣进了自己兜里。有了这次成功的“经验”,许明的胆子也越来越大。为方便进出,他以检修为名拿了老板办公室钥匙,跑到外面私配了一把。随后的一个多月里,他趁人不备,又三次潜入老板办公室“检查”,共得手 1 万元左右的现金。然而天下没有不透风的墙,频频失窃的现象引起了总经理的重视,他暗中吩咐助理在自己办公室安装了视频监控。果然在最近一次案发后,从监控中捕捉到了盗贼的身影。经过反复仔细辨认,许明被怀疑是“家贼”。为了消除隐患,公司决定将其开除。然而,这并未让徐明幡然悔悟。次日凌晨怀着报复心理的许明翻墙跃入公司,手握之前私配的总经理办公室钥匙,再次盗窃。为规避摄像头,这次他做好了掩饰措施，正当他找到到 2000 元现金时,巡逻的新保安正好撞了个正着。

案例分析：

上述案例描述的是酒店内部出现“家贼”的情况。身为酒店保安人员的许明，因一念之差而起贪心，多次潜入总经理办公室盗窃，其行为令人发指，更为严重的是他还利用私权，假借维修之名弄到总经办的钥匙以便行窃。一名合格出色的酒店保安人员应做到以下三点：（1）酒店保安员应具有强烈的责任心，工作认真负责、秉公办事、大胆工作、不徇私情、保持高度的警觉性，敢于挺身而出制止犯罪活动及违法乱纪行为；（2）具有为酒店全心全意服务的意识，努力奉行“宾客至上、服务第一”的服务宗旨；（3）在酒店范围内外巡查，果断处理突发事件，发现可疑的人和事要礼貌地进行盘查监控。案例中的许明被诱惑冲昏了头脑，没有尽到保安人员应尽的义务和责任，不仅对酒店没有起到安保作用，反而自己以身犯法，既损害了酒店利益，威胁到总经理的财产安全，又将自己陷入不仁不义的境地。

后续跟进：

1.将许明交由警方处理，并向其索取赔偿金 20000 元人民币。

2.总经理办公室特别是总经理的财产安全受到威胁，最重要的原因是酒店的管理制度不够健全。为防范同样事例的发生，酒店总经理决定建立健全酒店管理制度，制定相关的惩罚、

奖励制度。对酒店内部职员进行培训和学习，提高酒店职员的自身素质和服务意识。

3.提倡和鼓励员工以主人翁的态度来做好酒店的服务工作。

4.改善各部门的年终福利奖励，切实考虑员工所需，最大限度的满足员工所求。

案例反思：

该酒店对于总经办隶属的部门没有进行严格的规定和监督，导致保安抵挡不住诱惑多次行窃。一方面损害了总经理的个人财产安全，另一方面滋长了部门职员的不良之风。当然多次行窃的行为，也会给酒店内部员工造成困扰和担忧，一定程度上损害了酒店的利益和形象。作为酒店经营者要学会防范于未然，减少或杜绝酒店职员生命和财产受到不法侵害。

案例启示：

1.酒店安保部门为酒店正常经营提供了良好条件，酒店应重视保安部工作的开展，洞察职工思想变化。

2.提倡和鼓励“酒店是我家，安全靠大家”的服务意识和态度，维护酒店根本利益。