



警钟长鸣

案例编号：TJVI-A/C-029

案例名称：警钟长鸣

发生部门：财务部

案例描述：

徐小姐是某五星酒店的财务主管，25岁，挺漂亮。蔡某是酒店的传菜员，30岁。同事都知道，两人关系亲密，还有人传蔡某在追徐小姐。2013年9月的一天，蔡某在徐小姐办公室聊天，一个电话过来，徐小姐出门办事去了。徐小姐突然接了个电话就出去了，而锁着酒店消费券柜子的钥匙却落在了办公桌上。想起徐小姐无意中告诉过他，单位的有价房券和餐券都由她保管，于是蔡某生出一个念头：他出去配了一把一模一样的，等待时机下手。三天后，趁徐小姐不在，蔡某溜进她的办公室，打开柜子，在一沓房券里抽了30多张出来。他把每张价值700多元的房券以250元的价格抵押给票务中心，然后进网吧赌球。没过几天，徐小姐发现票券少了，心想，自己办公室平时来的人不多，这段时间也只有蔡某来过。于是，徐小姐找到蔡某质问。在徐小姐的连番追问下，他承认是自己拿走的，并说，房券被抵押到票务公司了，手头也没钱赎回来。不过，他瞒下了偷配钥匙的事。徐小姐犹豫要不要报警，但报警就意味着自己工作失职。为了自身利益，她没有报警而是去票务公司把30多张房券赎回，并让蔡某写了一张一万元的借条。在发生这事之前她也借给他10万元左右，他都用在赌球上了。徐小姐与他不再联系，但蔡某赌球缺钱，又悄悄偷出了100多张房券和300多张餐券，抵押给票务公司。这个月，有客人拿着4张房券来消费，酒店发现这些房券根本没有流出过，于是酒店报警了。前两天，民警在网吧把蔡某抓获，当时他正蓬头垢面在赌球。他是英超和西甲球迷，喜欢赌球但总是输，于是动起歪念。蔡某因涉嫌盗窃被拘留。

案例分析：

上述案例描述的是酒店财务徐小姐因私人问题导致酒店房券被盗的事例。反映出酒店财务制度的不健全。徐小姐在面临酒店利益受损时，留有私心，态度立场不坚定。当第一次房券被盗，徐小姐并没有报警，而是通过自己的方法挽回了酒店损失，虽说保住了酒店利益，但诱使了蔡某二次行盗，是蔡某继续盗窃房券的直接原因。财务部门关系到酒店的生死存亡，通俗的说酒店的命运掌握在财务手里，身为酒店财务，首先要做到认真负责的工作，不应把

企业案例

制作单位：天津职业大学



私事掺杂在工作中；其次当酒店利益受到威胁时应全心全意的为酒店考虑，不能因私情而将酒店利益至于不顾。

后续跟进：

在徐小姐得知蔡某死性不改时，痛下决心与蔡某断绝关系和往来，在挽回酒店损失的同时，关于自己的私人原因而损害酒店利益在酒店内部会议上做出了深刻检讨，为表歉意愿主动离职。酒店管理人员在了解事情的来龙去脉之后，酒店损失已由徐小姐个人赔偿，念徐小姐在酒店利益受到威胁时也采取了措施，虽说态度不坚定但也纯属无心之失，况且徐小姐在酒店工作多年，基本没出过什么差错，于是酒店董事会决定给徐小姐一次机会，并让徐小姐坐上了财务部门经理之位。蔡某被开除酒店，有警方查办。

案例反思：

将私人感情带到工作中，且因此而让酒店利益受到威胁实属不该之事。酒店财务制度不够完善，相关部门没有对财务部进行有效的监督，放任自流，是该案例发生的前提条件。另一方面，当因私利而影响到酒店利益时，应让步于酒店利益，这是身为酒店财务应具备的基本职业道德。再者徐小姐行为的不检点，让蔡某有机可乘，给蔡某盗窃创造了有利条件。酒店念旧情不追究，一是给徐小姐改过自新的机会，同时也让酒店不因人员调动而再受损失。酒店的这种决定存在一定风险，但有风险就有机遇，相信徐小姐会改过自新。

案例启示：

1. 始终将酒店利益放在第一位是酒店服务人员应遵循的基本原则。
2. 酒店财务或其他部门人员应具备良好的职业道德和操守，时刻要求自己爱岗敬业，诚实守信。