



饭店安全管理案例汇编

[开元国际酒店管理公司人力资源部]



开元国际酒店管理公司

NEW CENTURY INTERNATIONAL HOTEL MANAGING CO., LTD.

February 19, 2005

前 言

随着社会的发展日趋复杂，社会犯罪也日益严重。饭店就是一个社会的浓缩体，各色人往来复杂，短暂居留，目的互异，犯罪诱因大，所以饭店安全管理更需要我们常抓不懈。对于饭店人来说，没有安全就没有饭店行业，在我们饭店的运营过程中，切实做好安全管理应该是每一个员工的责任。

正是出于培训、教育、警示的目的，我们收集的一些在饭店中发生过安全案例，这些案例，都是发生在各个场所中的实际事例。从这些事例中可以明白在各个不同场所中，之所以会发生这些事例，都有其必然因素。我们想可以从中找到一些诱因，并消除这些诱因，从而可以防患于未然。

我们希望有一个“天下无贼”的世界，但这仅仅是一个美好的愿望。更多的是，我们要学会如何去防贼。

前事不忘，后事之师。我们应该把这些案例作为新员工的培训资料，来进行剖析和讲解，从而为我们的安全管理打下扎实的根基。

编 者

05.2.19

目 录

1.财务诈骗案例.....	8
1.1“秘鲁币”充当港币	8
1.2 假钞消费	9
1.3 假香烟调换真香烟	9
1.4 外国人利用找纪念币偷钱	10
1.5 大额换币中藏猫腻	11
1.6 真烟调假烟	12
1.7 “假币”	13
1.8 “支票”背后的阴谋	14
1.9 抽包	15
1.10 餐厅宾客诈骗	15
1.11 外币诈骗案	16
1.12 瞒天过海	17
1.13 前台收银兑换外币诈骗案例	18
1.14 换钞	19
1.15 红包障眼法	20
2.餐饮失窃与诈骗案例.....	21
2.1 大厅拎包	21
2.2 服务员手机被骗	21
2.3 餐厅逛吃	22
2.4 大厅用餐，物品被盗	23
2.5 婚宴上的突发闹事	23
2.6 皮包冒领案	24
2.7 拎包案	25
2.8 酒醉客人闹事事件	25
2.9 咖啡厅的窃案	25
2.10 餐厅窃案	26
2.11 婚宴上骗手机	27
2.12 香烟诈骗案之一	28
2.13 香烟诈骗案之二	29
2.14 香烟诈骗案之三	29

2.15 香烟诈骗案之四	30
2.16 香烟诈骗案之五	30
2.17 香烟诈骗案之六	31
2.18 香烟诈骗案之七：偷梁换柱	33
2.19 香烟诈骗案之八	34

3. 客房案例

3.1 翻窗入室偷窃	35
3.2 钓鱼式偷窃	35
3.3 伸向高档宾馆的黑手	36
3.4 将整房员骗离进行偷窃	36
3.5 住店期间被打劫	37
3.6 针孔射像头装进酒店套房	37
3.7 撬窗爬入偷窃案	38
3.8 重排房诈骗案	38
3.9 陌生的来客	39
3.10 访客	40
3.11 裹在床单里的重要资料	41
3.12 阻止客人自杀	42
3.13 客房案例	42
3.14 骗开房门	42
3.15 客房物品盗窃事件	43
3.16 客房偷盗案例	44
3.17 服务员擅自开房门 女客酒店里惨遭杀害谁之过？	45
3.18 客房客人的相机不翼而飞	46
3.19 以貌取人，认贼为宾	47
3.20 住宿时遭抢劫	47
3.21 冒充服务员的盗窃案	48
3.22 客房内发现吗啡	49
3.23 客房内发现歹徒计划书	49
3.24 房间失窃	50

4.前厅案例

4.1 酒店出现“通缉犯”	51
4.2 重排房	52

4.3 “身份证”	53
4.4 总台诈骗“迷惑计”	54
4.5 宾客人身伤害案	54
4.6 乐极生悲	55
4.7 客人在大堂摔倒	56
4.8 保险箱事件	57
4.9 防止自杀	59

5.康乐案例.....60

5.1 商场宾客偷盗案例	60
5.2 康乐醉酒宾客	61
5.3 大剧场闹事事件	61
5.4 泳池有客人落水	61
5.5 聚众闹事	62
5.6 服务时的警惕性	63

6.车辆案例.....65

6.1 车内物品失窃案	65
6.2 车辆标志失窃	65
6.3 盗窃员工的自行车	66
6.4 车门未关	66
6.5 “强行”检查	67
6.6 牌照档案的故事	68
6.7 泊车风波	69
6.8 泊车服务	70
6.9 泊车服务案例	71
6.10 泊车服务案例	72
6.11 泊车服务案例	72
6.12 宝马车	73
6.13 砸车窗窃案	74
6.13 出租车闹事案	75
6.15 车辆损害赔偿	76
6.16 泊车车辆违规停放引发纠纷	76

7.消防案例.....77

7.1 厨房灶台吸烟罩起火.....	77
7.2 设施设备短路起火.....	77
7.3 施工人员违章操作引发火灾.....	78
7.4 日光灯整流器起火.....	78
7.5 煤气泄露事件.....	79
7.6 煤气库泄漏案.....	79
7.7 烟头未灭引起火灾案.....	80
7.8 毛巾烘烤导致火灾.....	80
7.9 烧报纸玩耍，险酿火灾.....	80
7.10 火灾：“浓烟”信号.....	81
7.11 厨房火灾：马虎差点酿大错.....	82
7.12 餐饮前台火灾隐患：细心背后是安全.....	82
7.13 餐饮前台火灾隐患：细心的徐师傅.....	83
7.14 厨房火灾：真悬，差点出大事.....	84
7.15 安全操作：起火的布草车.....	85
7.16 餐饮部火灾案例.....	86
7.17 客房火灾案例.....	86
7.18 客房火灾案例.....	86
7.19 火险案例.....	86
7.20 厨房火灾案例.....	87
7.21 客房火灾案例.....	87
7.22 厨房火灾事件.....	88
7.23 烧烤间火灾事件.....	88
7.24 平台火灾事件.....	89
7.25 电器火灾事件.....	89
7.26 员工消防意识淡薄.....	90
7.27 餐饮火灾防范于未然.....	90
7.28 消防误报案例.....	91
7.29 加热器没断电后.....	92
7.30 时刻关注周边环境安全.....	93
7.31 餐饮厨房火灾——火灾重地严把关，防范于未然.....	94
7.32 一次火警.....	94
 8. 员工安全案例.....	 96
8.1 假消费券套现.....	96
8.2 员工更衣室被盗.....	96

8.3 博取信任盗走信用卡	97
8.4 石蜡的安全使用	98
8.5 异常声音背后的隐患	98
8.6 危险的大意	99
8.7 员工偷盗	100
8.8 员工宿舍偷盗	101
8.8 员工纠纷	101
8.10 员工偷盗	102
8.11 财务员工舞弊	102
8.12 员工违规案例	102
8.13 下班路上	103
8.14 宿舍盗窃案	103
8.15 香烟内盗案	104
8.16 员工宿舍的失窃事件	105
8.18 盗用信用卡	107
8.19 更衣室失窃	107
8.20 盗取烟酒	108
8.21 手机遗失	108

1.财务诈骗案例



1.1 “秘鲁币”充当港币

2003年1月7日凌晨04:30分,总台收银员小宋接待了两位持香港护照的客人要入住房间。当得知只有三人间时,这两位客人称没有足够的现金交付押金,要求兑换港币。客取出一千元港币兑换人民币,兑换好后便办理了入住登记。客又称明日要签合同需交手续费要求再兑换一千元港币,收银员小宋以钱不够为由拒绝了兑换,客在一片抱怨声中询问客房位置离开总台。

事后,小宋想再查看一下港币,发现上面的一行英文字母不符合英文规范,经查询刚为客兑换的是秘鲁币,马上让监控中心查看客人有无进房间。当得知客人根本没有进房间而是坐车离去,小宋方知被骗,及时将情况汇报酒店相关领导。事件发生后报公安机关备案。

[分析]事件发生后酒店向公安机关报案并通报兄弟酒店提高警惕,做好防控工作,在内部以该案例为教材进行全员学习吸取教训,并制定相关兑换规定杜绝类似事件发生,配合公安机关做好相关调查工作。

1.2 假钞消费

2002 年 12 月 28 日上午，一位身穿黄色夹克衫的男子来到饭店商场。环视四周后向服务员购买一包利群香烟，到收银台处掏出一张一百元新版人民币，收银员接到钱后感觉手感不对，仔细检查后发现是假币，服务员礼貌的向客人说：“对不起 先生，这张人民币您被别人骗了是假的，请您重换一张！”。男子脸上先是一惊，马上就回过来说：“啊 怎么是假的？哦，我想起来了可能是昨天买东西时给我的，对不起！我这有零钱。男子拿了香烟后马上退出商场。小王及时向安全部做了汇报，安全部接到报案后及时通知各区域收银员通报案情及当事人的相貌特征。当从监控中发现该男子还在酒店另一区域闲逛时，便派员前往该区域跟踪，当他发现有安全员在附近就马上离开了饭店。

[分析]酒店作为消费场所难免会被不法分子利用成洗钱场所，酒店也很难判断使用者是有意还是无意，是住店与非住店之分。对待零星使用假币者只能提高警惕，收银员也要进行假币知识的培训和学习。这样就能及时发现假币，而且一旦发现要及时汇报，保安部作好控制，使不法分子无从下手。

1.3 假香烟调换真香烟

2001 年 7 月 2 日中午。饭店餐厅包厢来了一个操四川口音的男青年，腋下还夹着一只衬衣盒子，热情的向服务员说：“服务员给我订四个人的包厢”，服务员查看预定后将客人引领到包厢，替

客点了菜。来者称老总陪同客人还没有到迟一点上菜，先拿两条软壳中华香烟来等一下要送客人。服务员很快从吧台处拿了两条中华分别做好记号送到包厢，男青年点好酒水，服务员开好落单后回吧台拿酒水，此时男青年夹着衬衣盒子边打电话边走出来，电话里说到：“老总你们到哪啦？什么？你们找不到？好，我下楼来接你们，你们在大厅等我一下”，便迅速离开，服务员也快速的走进包厢看香烟还在，但仔细一看香烟上没有标记了，知道香烟被换。服务员迅速将体貌、特征及离开路线报告安全部，安全部接到报案后利用对讲机通知门卫岗及各区域做好拦截任务，此时男青年在门口已准备坐车离开，门卫马上将该男青年拉了下来，男青年拔腿就跑，安全员组织人员在 500 米外将其抓获，在衬衣盒内藏有中华香烟两条，为酒店服务员作了记号的两条香烟。

[分析]犯罪分子利用假香烟换真香烟在饭店里时有发生，对高档香烟提取数量多（壹条以上）以及不是常客熟客时服务员一定要提高警惕性，如此案中的消费人数少，临时性抵店，服务员在为客人提供服务时就要多加留心。如取整条香烟，也可以作好标记，防止被以假换真，同时虽然犯罪分子最终被公安机关拘留，但稍有缓慢就有可能让其逃脱，从而给饭店带来不必要的损失。

1.4 外国人利用找纪念币偷钱

2004 年 10 月 16 日下午，滨江区某酒店来了两位外宾，在总台接待处转悠了好长时间，服务员友好的用英文与外宾进行交流，客称自己是附近一家大型企业的技术人员，明天就要回国了想找一张“F”开头的新版一百元人民币作纪念，请服务员无论如何也要帮一下忙，服务员便从抽屉里拿出一叠钱帮他找，外国人称他自己来找，服务员便将钱递给外国人，外国人就当着服务员的面

找了起来，最后摇摇头说没有就走了，因为服务员是看着外国人找的，没有清点便把钱放进了抽屉，在交接班清点中发现少了现金七百元，回忆一天的时间最有可能的就是外国人找纪念币时出了问题。

[分析]酒店得知情况后马上向当地派出所报案，公安来酒店调取了录像资料，对当事人作了询问记录备了案。外国人或貌似外国人利用酒店、商场、工矿企业，以寻找某中“符号”的人民币为由，同时利用我们对外国友人的热情心理警惕性不高，使不法分子有机可趁，该类案件常有发生。

1.5 大额换币中藏猫腻

2004 年 10 月 29 日晚，保安部接到总台员工的报案：半小时前总台收银员 A 不知道怎么回事，一下少了 1000 元整现金。保安员立即对监控进行了回放，发现一名 40 多岁的男子到总台后，要求用 3000 元的 50 元面值的换成 3000 元 100 元面值的。待服务员换好后，那男子接过去点头钞时，左手开始动手脚（其中 1000 元被藏在手心中），然后将动过手脚的钱放回了服务员面前，转而又要求将这些钱换成港币或美元。当 A 回答内宾不提供外币兑换服务时，该男子要求将这 3000 元再换回 50 元面值的。

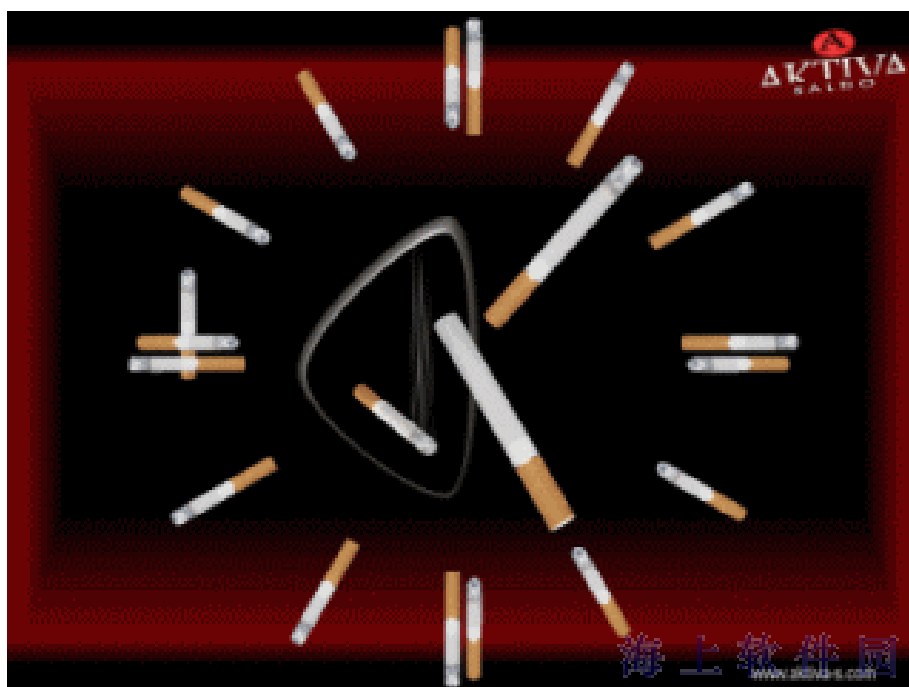
由于 A 的粗心大意（认为这笔钱点过后放在她看得见的地方，应该没问题），在收回这些钱款时未再进行清点，就直接放回了收银抽屉内，并将刚才 50 元面值的 3000 元现金归还了他。

此诈骗行为明了后，保安部立即向各部门做了通报，并开展了相应培训，最后报公安机关备案。

[分析]饭店是服务性的行业，我们在接受培训时也一直在树立“以宾客为中心”的服务思想。但值得注意的是，饭店服务的产品应该是以饭店产品为依托的。本案中，总台服务员的服务精

神可嘉，但却缺乏警惕性。在饭店日常服务中，我们应该对一些没有正常消费但提出其他服务要求的客人保持一定的警惕性，不让他们有机可乘。

1.6 真烟调假烟



2003 年 2 月 3 日晚，棋牌室收银台电话报保安部说：刚拆封的中华牌香烟客人硬说是假的。保安部派员前去查看，发现他们手上拿的香烟确实是假的。这时，服务员突然想起什么，悄声对保安员说：刚才有位客人想买一条烟，后来看了看，不知怎的又不要了，一定是那时调包了。

于是，保安员立即赶到监控中心，对刚刚发生的事进行了录像回放，发现录像中那位穿皮大衣的男子（身着宽大的衣服）在拿到烟后，有往怀里塞了塞这个动作，然后再拿出一条香烟，香

烟一定是在这个过程中被调了包。

保安部立即向各收银台通报，以引起重视。

1.7 “假币”

一天下午，张先生来到酒店前台。先生是酒店老客户，大家都非常熟识，今天他面红耳赤的样子可以断定是刚喝了酒。入住交押金时用的是现金，递过一沓 100 元的纸币后，张先生便说：“好了，别点了，刚从银行取过来的钱，还会有错，连我也不相信吗？”当班小李礼貌的说，“张先生，这是我的工作，请您理解。”便认真的数了起来，数到最后一张时，小李感觉不对劲，首先是纸张太薄，拿出来对着光仔细观察，水银线不清晰，小李再次核查，果然是假币。小王看着熟客张先生醉熏熏的样子，担心直接说是假币张先生会不接受，便礼貌的说：“张先生，麻烦您换一下这张钱好吗？”“为什么要换啊，我这张怎么了？”宾客不耐烦的说。小李面带微笑的说“您这张钱在我们的系统中不能被确认，请换一张好吗？”“怎么不被确认，我刚从银行取来的，你再看看！”“确实是有些问题，而且我已验过多次。”“假币？我刚取的钱能是假的吗？你不收这张钱，我就不住你们这里了！”先生生气的大声说。小李决定当面向宾客作验钞演示，机上的警示灯亮着，张先生没再说什么，只好重新换了一张。

[分析]本例中的服务人员小李是一位工作认真负责的员工，面对宾客的说法，能够坚持原则，把好财务关，不因与宾客的熟识程度就忽视酒店制度，而是恪守职责，灵活处理服务问题，既不受损失，又保全了常客的面子。

1.8 “支票”背后的阴谋

前台在今年二月份的一天，接受了市外经贸委胡先生为来自北京的唐先生等 3 人的房间预订，并于当天入住了酒店；总台收银人员小崔当时接受了其中一位宾客以外经贸委为单位的空白支票作为酒店费用押金，也未要求提供担保，随后在收银领班的工作核对中也未注意和确认这张充满问题的“支票”。客人当天在餐饮吧台消费香烟是 1870 元、餐费却只有 80 元，在酒店商场消费香烟也达到了 1700 元，这种不平衡也没有引起服务员的关注，就直接将消费划入前台作记帐处理。

第二天上午，客房服务员在清扫房间时，却发现客人当晚并未回店入住；直到第三天仍未见到宾客，此时“问题”支票已显形摆在面前，查对时得到对方（单位为外经贸委）的确认，支票为空头假支票，向当地公安机关报了警，此情况为诈骗；给酒店造成 2810 元（成本）损失；这件事使酒店服务人员震惊很大，大家都引以为戒，时刻警惕自己要加强工作的责任心。

[分析]本例中所提到的教训是深刻的，工作中麻痹大意给酒店带来了很大的损失，值得当事人深思。

第一、前台工作人员要熟悉酒店财务要求和操作环节，严谨的工作态度，一丝不苟对待任何一个服务细节，不给罪犯任何机会，把好酒店财务关。

第二、前台各岗工作要心细而警觉，对非正常消费要引起注意和及时上报。

第三、客房服务员没有对入住不正常的客人要做好反馈和记录，配合酒店把好安全关。

第四、基层管理人员要加强前台人员安全事例培训，同时增

加督导力度，作好提醒。

1.9 抽包

9月30日晚19:30左右，宾馆生意较好，小杨在餐厅收银员当班。这时过来一个身材矮小的男子，说道：“小姐，我有60张五十元面额的人民币想换成一百元的。”本着服务客人的精神，小杨在清点无误后收进了客人的3000元钱，又点了自己的30张一百元人民币放于柜台上，说：“共3000元，请点一下。”但此时那人却并不急于收进，反而说：“我不换钱，只想要个红包。”当时正是用餐高峰期，帐台内外一直都有服务员和酒水员在场，而且在整个过程中小杨也未见该男子碰过柜台上的那叠钱。于是，小杨在拿进钱之后，因为觉得前面已点过，而且也没见男子碰过，就没重新清点，然后拿出一个红包给了那名男子，跟着，那男子就离开了帐台。当时小杨并未意识到事情存在着蹊跷，事后一点钱，发现百元钞票少了12张，才想到刚才那名男子有问题。了解后才知他并非餐厅用餐的客人，从哪冒出来的大家都不清楚，而那少掉的1200元钱估计是放在柜台上的时候被男子抽走的。

结果：由于查看录像毫无结果，后小沈自赔人民币1200元。

[分析]此案例与前面总台换钱案作案手法十分相近。作案人就是利用了我们为客服务中的“一切为客人着想”的心理。对于非用餐客人要求换钱员工应当引起警觉，部门班组对员工应加强类似案例的判断和分析；同时，各部门应针对此类案例进行全员学习。

1.10 餐厅宾客诈骗

11月3日晚上6点多，餐厅生意很好，帐台、服务员、酒水

员都如往常一般有条不紊的工作着。此时，来了一个特殊的客人，进餐厅后要了一个包厢，说等客人到了再点菜。服务员在给客人上了茶后就退到一边等候。过了一会儿，客人的手机响了，客人一边接电话，一边出了包厢。来到收银处，客人对收银员说，想要一个红包，收银员答应着为客人找了一下，刚好红包用完了，于是抱歉的对客人说能否等一会儿，为他从别处去拿来，可客人说红纸也行，在得到否定的答案后，客人又提出要将 50 元面额的人民币换成 100 元面额。听到这句话，收银员马上想到了部门前段时间培训过的被骗案例，提高了警惕，客气的对客人说：“对不起，因为刚开餐，我这里还没有收过百元人民币，故无法为您兑换，实在抱歉。”客人见无法达到目的，便离开了。

收银员在客人离开后，出于安全考虑，马上打电话给保安部监控中心，向其描述了这位特殊客人的衣着特征，监控中心从监控系统中看到此人已在大堂走向宾馆大门。于是立即通知门口的保安将此人拦住了。由于此人的骗术并未得逞，故景都收银也无法指控什么，结果也只能不了了之放他走了。

[分析]此案例中的收银员警惕性很强，避免了宾馆财物的损失，并及时的报告了保安部，做得较好，但保安部直接将人带至帐台处问话的举动欠妥，如能单独问话，虽然没有证据证明他行骗，但做贼心虚，相信在一定的心理攻势下会有收获。

1.11 外币诈骗案

某日凌晨，有两位香港客人持港澳回乡证，到酒店要求开房间，登记姓名：郭某，操广州口音，他拿出了一千元的港币要求支付房间的预付款。当班收银员查看了币种，上面印有香港汇丰银行的行头，且印有港币字样，但查看币样，觉得这种港币比较陌生。就向客人表示，这种港币酒店没有受理过，客人解释到现在的港币有八、九种的币样，这是

最近发行的。由于对外币兑换经验不足，收银员轻信了客人，就收取了此币作为预付款，客人看收银员没有再进一步的怀疑，就拿出了二千元的“港币”要求兑换人民币。因部门有规定，在兑换外币时，换取的金额不能过高。于是，该员工就和客人协商兑换五百元，但在客人的坚持下，收银员最终还是放松了警惕，给客人兑换了一千元。客人还询问了有关酒店营业场所消费情况。随后，员工目送客人上了电梯，但实际，客人并未真正进入房间就逃之夭夭了。后证实此“港币”实际是伪币，底版为秘鲁币，然后在币上打印“香港汇丰银行”和“港币”字样来实施诈骗。

[分析]犯罪分子经常利用一些收银员缺乏外币的识别能力和经验不足等方面的原因实施诈骗，所以收银等重要岗位工作人员要随时提高警惕，熟悉掌握外币的辨别能力，对发现可疑情况要及时上报安全部进行处理。

1.12 瞒天过海

大堂里来了一个急匆匆的男子，径直向总台收银奔去。“小姐，快给我换 5000 块的钱。我等着急用呢！”边说边从身上掏出一个大牛皮信封，一沓厚厚的人民币露在外面，收银服务员说到：“好的先生，你要怎么换啊？”收银从这位男子手中接过钱，细心的数了起来。点钞机验过，没有什么问题。“哦，你全部给我换成 50 元的吧，不用验了，我的钱不会是假钞的。”客人还是一副很急的样子。“请你稍等。”收银员细心的点够 100 张 50 元的人民币，交到这位男子手中。这位男子接过钱，数了数，放进了牛皮纸袋，正欲转身突然又转过来，“小姐，你还是给我全换成 100 元的吧。”说完又重新把钱从牛皮纸袋中取出，交给收银员。由于是自己亲自点过的钱，服务员这次接过钱以后，只是草草的数了一下，便放入了柜子里面，不一会儿，50 张 100 元的钞票交到了客人的手

中，“请你收好”。客人又重新将钞票放入了牛皮纸袋。客人转身走了几步，又犹豫的转过身来，对收银员笑着说道，“小姐，不好意思，我还是没有想好，你还是给我换成 50 元的吧，麻烦您了，我今天的事情比较特殊。”

说完又从牛皮纸袋中拿出刚刚数过的钱交给收银员，收银员又接过钱，由于是自己数过两遍的钱，这次就没有数就放进了柜台，重新数了 100 张 50 元的递于这位客人，客人接过钱后，又数了一边，确认无误后，露出了满意的笑容：“谢谢你小姐，你们的服务真好。”说完便大步的朝酒店门口走去。

客人走后，收银员越想越不对劲，又重新拿出刚才客人交到自己手里的钱数了起来，100 元的大钞，竟然整整少了 7 张！收银员当场怔住了。

[分析]此种诈骗手段就是利用一个特制的内有夹层的信封或纸袋（里面可以隐藏几张钞票），单独作案。以换钱的手段，看准前台较忙的时候，当着收银员的面，反复的换不同的币种，当收银员感到厌烦和放松警惕的时候作案，达到“以少换多”的目的。多发生在总台。对于此种诈骗手段的防范，服务员要在换钱时仔细清点数目，确认无误后方能换钱，不能掉以轻心。发现异常立即通知监控中心，对此种客人进行重点监控，不给诈骗犯钻空子的机会。

1.13 前台收银兑换外币诈骗案例

兑换外币诈骗或行窃。主要防止中东、巴基斯坦等外宾。

三四位外宾聚集在前台收银要求兑换美元，先拿出部分真币故意让收银员看清楚，等收银员放松警惕时又提出少换一点，从怀中取出一沓“美元”（除两面几张是真的外，中间的全是假币），先要收银员给他钱，再将手中的钱交给收银员。如果被识破后，

很可能实施行窃，一般这些人的手臂较长，行窃时同伴在旁边打掩护，个别趁收银员不注意将贼手直接伸进收银抽屉。

服务员要有警惕性，兑换外币时要注意“客人”交给自己的外币的真伪，要清点无误后方能将自己的钱交给“客人”，忌讳将钱在兑换的中途交给客人。收银的抽屉要时刻关紧，不能给犯罪分子机会。

1.14 换钞

2004 年 9 月 17 日 20:30 时，一操外地口音的客人王某抽着烟到总台来要求将钱存在总台，总台小姐告知其非住宿客人不能寄存，王某即要求住宿，并拿出 6000 元人民币交给总台小姐，这时总台小姐感到闻到烟雾很不舒服，在点钱时，出现注意力不集中现象，点四次后才确定是 6000 元现金，后将钱放入抽屉内，这时王 XX 突然说不存了，要求将钱还给他，当总台小姐拿出 6000 元还他时，王 XX 双手接过，但未放进口袋和包里，这时说要将 50 元面值的换成 100 元面值的大钞（这时他已乘总台小姐不注意，偷偷抽走 2300 元），总台小姐见递给他的 6000 元钱王某未放进包里，还是原封不动地递还给她，以为还是 6000 元，就同意了其要求，兑换了 6000 元 100 元面值大钞给王某。王 XX 接过钱后说，不住宿了，拿着钱就走出了酒店大门。

[分析]事发后，向公安机关进行了报案，并向旅馆行业协会进行了通报，同时请各兄弟酒店进行协查，如发现类似可疑人员予以注意，并予以告知。同时，酒店作出规定：客人以小钞换大钱时，必须有保安在场的情况下才能操作。避免类似损失再次发生。

1.15 红包障眼法

2003 年 12 月 28 日，酒店餐厅来了一位客人，自称姓王，在用餐结束后，来到收银台前，要求收银员给他 10 只红包袋，说年底到了要分红包用，同时，他拿出 8000 元钱，要求全部换成 100 元面值的，换好后将 8000 元钱全部装入了红包袋里，过一会儿又将钱全部从红包袋里拿出来，说要换成 50 元面值的，这样反复了好几次，在反复换钱过程中，收银员没有发现王 XX 偷偷地将钱藏了一部分（1300 元），还以为 8000 元钱数额没变，在最后一次换钱时仍兑换给他 8000 元，当王 XX 自以为得逞，换钱后欲离开酒店时被保安拦住。

处理结果：原来王 XX 在收银台换钱过程中，乘收银员不注意将部分钱暗暗放进裤袋的动作，被消控员从监控里看了个一清二楚，当王 XX 欲离开时，通知治安保安当场拦住，并带到消控中心进行询问，同时向“110”报警。后王 XX 退回骗走的 1300 元钱，并被司法机关依法追究刑事责任。

2.餐饮失窃与诈骗案例



2.1 大厅拎包

2003年3月2日中午12时，餐厅生意较好，里面的餐位满满的。上海来的一个团队两桌只能安排在靠近门口的位置上，其中一位张先生坐在靠近通道口的位置上，把自己随身携带的黑色背包放在椅子旁边就埋头用餐，张先生用完餐后想去拿包时却发现包不见了。服务员将情况报安全部，安全部通过监控发现一位男子背着张先生的迅速的从餐厅通道离去。

酒店安全部出面根据客人的要求陪同达到派出所备案，回来后对客人做了安抚，同时请客人留下联系电话，公安机关有消息将通知本人。因为客人也认为自己粗心，丢失物品不多没有向饭店追究，事后对餐厅规定，所有用餐客人的物品及脱下的衣服，餐厅再忙也要给客人衣物套上衣套，确保安全。

2.2 服务员手机被骗

2004年10月9日中午，杭州某大酒店来了一个手拿金色皮包的男子自称姓赵中午要一个包厢招待客人。领班小代接待了这个客人，正在点菜时该男子的手机响了只听他大声说：“你快过来，

等你点菜呢，你现在……”，还没有说完小代看到他的三星新款手机没电了关机了。“你们这有没有三星的充电器”男子问，小代摇了摇头，“这可怎么办？这个客人是领导联系不上就麻烦了”，男子说。小代见客人着急便说：“要么用我的手机吧”！并去吧台将



自己手机拿来交换了SIM卡和手机，马上打了两个电话，“你在哪里？找不到地方？我来接你”说着就走出酒店，小代见男子的包和手机都在桌上便没有阻拦。

等了5分钟那男子还没有回来小代急了，忙叫来经理一起打开男子留下的包和手机，皮包是人造革里面是废报纸，手机是只塑料模型，小代方知被骗。

2.3 餐厅诳吃

2003年5月17日杭州某三星级酒店，中午餐厅来了三位客人，说要预定一个包厢服务员随后将三位带进包厢，随后客人点了菜，在客人用餐结束时先走了两位客人，此时餐厅包厢内还剩下一位客人，对服务员说：“服务员，请给我拿几包软壳中华”，服务员将香烟递给了客人，该男子便接了个电话，后对服务员说：“我有几个朋友在大堂等我，我去去就来，我把公文包放在这里你帮我看着，我回来结帐”！谁知该男子一去不返。事后服务员把包打开一看，包内是一些废报纸破雨伞，服务员此时方知上当。

[分析]该事件过后酒店立即报警，并对服务员进行培训、讲解，以防此类事件的再次发生。

2.4 大厅用餐，物品被盗

2004 年 9 月 15 日晚，一楼餐厅领班到保安部报案：餐厅 3 号桌的客人 10 分钟前失窃手提包一只，包内有现金 4000 余元、信用卡 2 张、身份证及票据等。

保安部立即进行调查，经监控回放后发现，在 15 分钟前有一名 30 岁左右的男子，边打电话边进入餐厅，简单的巡视了一下后，在餐厅内转了一圈经过 3 号桌（客人的手提包放在背后的椅子上），突然间胸前多了一只手提包。经客人辨认，确实是自己丢失的那只手提包。保安部经得客人同意后报公安机关处理。饭店向客人道歉免去餐费，并由保安人员陪同去公安机关备案。

2.5 婚宴上的突发闹事

10 月 5 日晚，新郎程某与新娘吴某在宴会厅举办婚宴。婚宴进行到 19 时 10 分，新郎程某的儿子（前妻之子）因心里有怨恨，于是叫过来一帮六、七名社会上的朋友来捣乱婚宴现场。这时婚宴将近结束，大部分参加婚宴的客人已离店，其儿子与新郎发生口角。因是其内部事务，加上宾朋好友又都在劝架，当时服务员也不好直接干预此事，后事情发展到在争吵中其儿子用小刀将新娘的哥哥腹部捅了一刀，后背处划了两刀，这一帮人肇事后迅速离开酒店。

保安接到报警后，当班领班小朱立即召集岗位上当班人员于三分钟后火速赶到三楼现场，至三楼客梯口时碰到一位满身血渍的客人（新娘哥哥）被四、五个人拥扶着进了电梯，并送往医院

(后在中心医院查明系轻重伤,无生命危险,住院治疗),此时婚宴现场秩序已恢复正常;当班领班小朱向服务员了解相关情况并且找到婚宴负责人征求处理意见,因为事情的特殊性,考虑他们自己内部的事务,新郎自己又是在社会有影响力的人物,双方人员都有所顾忌而不主张报警。最后,新郎考虑到事情的严重性而报 110 处理。

[分析]虽然此事件发生有一些不可预料的因素,但员工还缺少对客及婚宴现场的关注程度。对于保安部来说,对一些大型活动的适度监控是必须的。如果饭店制定了此方面的流程,则可以提前介入,制止此类事件的发生。

2.6 皮包冒领案

17 时 30 分,今天会议团队较多,各餐厅接待比较忙,天和厅迎宾员应接每一位来店的宾客,此时天和厅旁沙发处有一批客人在闲聊等待用餐。大约过了十分钟,那批客人起身前往二楼餐厅用餐,这时候,迎宾员小潘发现沙发上有一只黑色的包,于是马上将其收好。不一会儿,一个男客人过来认领皮包,当时小潘看见这位客人也是坐在休息处,跟刚才那批客人是同坐一起的,于是就将此包交予了该客人。等真正的失主过来寻找皮包时小潘才意识到皮包已被人冒领。

[分析]通过这件事,一方面反映了员工服务不规范,捡到东西没有立即上报安全部。另一方面安全意识淡薄,在认领失物时未要求客人出示有效身份凭证及留下收条等。针对此事,应加强员工服务操作规程、安全意识的培训。

2.7 拎包案

10月5日21时左右，二楼骑士吧生意一般，老客人李某等几人在落台处聊着天，将手提包等物品随意放在旁边的茶几上。这时，进来另外两位客人坐在了靠近那批老客人旁的座位，并点了一杯茶水，边打电话边乘老客人李某等不注意将其放在茶几上的包拎走，快速结帐，逃离现场。

[分析]这件事情的发生，一方面反映了犯罪分子的猖獗，利用客人麻痹大意伺机作案，另一方面反映岗位员工对非正常消费的客人未及时关注，对客人将手提包随便放置现象未作及时提醒。

2.8 酒醉客人闹事事件

5月21日晚上23时30分左右，在万和宫参加婚宴的客人因为喝醉酒将两张桌子掀翻，而后又将洗手间的烘干机打掉在地上，当时保安员及时过去阻止并要求赔偿，客人酒性大发与保安发生争吵，后在其他的朋友劝阻下留了600元押金，后由工程部进行估价，至第二天客人也作了相应的赔偿。

[分析]针对此事，婚宴客人酒后闹事，一方面派员稳定客人情绪，防止事态扩大。另一方面协助其亲朋好友劝阻，或将酒店客人带离现场，恢复正常的经营秩序。

2.9 咖啡厅的窃案

2004年3月5日，三位未施脂粉的小姐，中午相约一同到酒

店咖啡厅用自助餐。天正下雨，她们三人撑着伞进来后，挑了个四人餐桌，她们没有将皮包放在空着的那张餐椅上，而特意放在餐桌下面。考虑到自助餐要离开餐桌去餐台上拿食品，担心放在餐桌下面的皮包失窃，每次她们都留一个人看守餐位，另外两人起身离位拿食物。尽管如此小心谨慎，可当她们用完餐，准备买单离去时，赫然发现三个皮包少了一只，全然不知何时何种情况下被何人拿去。她们立刻向咖啡厅服务员投诉，服务员也是一样的莫名其妙。保安人员到达后，了解情况，其中一名小姐单独留守时，曾经聚精会神地看书，未曾注意到有他人经过这儿，保安员只好向三位小姐做好解释工作，幸好包里就一些化妆品，手机和钱都在身上，三人也未做进一步追究。保安员同时也提醒餐厅服务员工作时多加注意客人在餐厅的行动。

[分析]此案的发生，其实对于服务员来说，还是缺少责任意识所至。自助餐厅此类的案件发生频率较高，由于自助厅的人员流动频繁，所以，客人的物品应该也是关注的重心之一。

2.10 餐厅窃案

2002年5月6日，在某饭店的豪华餐厅里，餐厅里挂着“喜”字霓虹灯，播放着象征喜庆的音乐，一对纪念金婚的老夫妇在该餐厅宴请亲友。餐厅门口设置了礼台，摆放了一盘盘寿桃，客人专设一位约30岁的女子招呼亲朋好友，提醒来宾签名留念。因为熟识，不少客人将皮包托这位女士看管，女士将它们全放在其身后的椅子上。

宴会接近尾声，宾客们都围着这对老年新郎、新娘在“喜”字霓虹灯下留影，好不热闹。礼仪台这边的女士焦急地望着争相拍照的客人，她也很想留下这难忘的一幕。这时从门口走来一名中年妇女，对女士说：“去照相呀！我帮你看着。”签名台的女士

毫不怀疑地离开她那重要的岗位，兴冲冲地跑过去跟主人照相。事后这位女士说，她还以为那中年女子是餐厅的服务人员，而且由于签名台与照相的位置相距不远，所以当时根本没有考虑到安全问题。就在她离开的这一会儿工夫，代人看管的皮包少了两只。宴会结束后皮包主人来拿时发现这一情况。起初失主和礼仪台的女士还认为盗走皮包的是餐厅的人员，经过一再说明饭店的服务人员一定穿着规定的制服，而且在胸口戴着铭牌，才消除了误会，但丢失的皮包却找不回来了。

2.11 婚宴上骗手机

2004年5月20日晚上，某酒店，一场大型婚宴正在喜庆中准备着，参加婚宴的客人陆续进入了开元厅。刘老师为祝福新人，也早早地来到了婚宴现场。新人亲朋好友很多，刘老师便随意找了个座位，热情的服务员及时为刘老师送上茶水。这时一位穿西装的年青人坐到了刘老师的身边，年青人很热情，介绍自己说是新人的同事，特地从杭州赶来参加他们的婚礼。聊了一会，年青人便拿出手机打电话，对着手机讲了几句后，年青人很歉意对刘老师说：“我的手机没有电了，有一个朋友在门口来参加婚礼，找不到我，能不能借你的手机用一下，告诉他我在那儿？”刘老师没有多想，便把手机递给了他，年青人一边连声道谢，一边用刘老师的手机打起了电话。“我在开元厅，五楼，哦，你到了，你在那儿呀？我怎么看不到你？在门口？出来找你，好的”，说着，年青人便起身快步向门口走去。刘老师原以为他过一会儿就会出现，结果等来等去，始终不见年青人的踪影。刘老师这才恍然大悟，上当了。手机被骗。便急忙报派出所。

[分析]现在生活和改善，婚宴不在是传统家中的“骄子”，人

们不在满足于传统，纷纷走出户外，在各类酒店、饭店，举办各种婚席，宴请八方亲朋好友，因此，婚宴中的安全也日渐提上日程，在婚宴中，应加强保安的巡查力度，尤其在接近新年的婚宴，人员复杂的情况下，各类偷窃、诈骗层出不穷，婚宴的安全就是必不可少的，这就需要我们的服务人员要有较强的安全防范意识，及时为婚宴客人提供椅套服务，提醒客人随身携带手机等贵重物品，以免发生类似情况的再次发生。

2.12 香烟诈骗案之一

正是用晚餐的时段，与往常一样，中餐厅迎宾小方精神饱满地站在迎宾台迎接前来用餐的客人。

电梯里出来一胖一瘦两个西装笔挺的客人，小方赶紧微笑着迎上前去：“请问先生几位？有预订吗？”客人说道：“刚刚和销售部打过电话，今天有领导，我们先过来安排一下。”小方一听此言，赶紧将客人引领进了一个豪华包厢。包厢服务员小林见来了客人，便拿了菜单请客人点菜。客人点了几个冷菜以后说道：“今天有领导，给我拿两条中华香烟。”小林一边说“好的”，一边赶紧拿了两条中华香烟到包厢。这时，其中那个瘦的客人说：“领导快到了，我去接一下。”说着就走出了包厢。接着，小林就出去帮客人倒茶了。回到包厢，那个胖客人对小林说：“我去下洗手间，香烟放在桌上，热菜我回来再点。”说着也走出了包厢。

小林一边再整理一下餐台，一边等待着客人的到来。可是左等右等，客人还是没有来，就去问下小方。这时，小方才突然想起来，赶紧打电话到销售部，一问说：“今天没有接到过这样的预订”。于是，小方急忙向餐厅主管汇报此事，大家一起来到包厢，打开桌上的两条中华，一看顿时傻眼了：客人早已趁小林不注意之时，将香烟调了包，里面除了些废报纸，空无一物。

2.13 香烟诈骗案之二

十月的一个下午，某酒店大堂吧来了两位客人。服务员上前请客人点饮品。客人甲说：“就来两杯最好的红酒吧”，服务员马上送上了酒水。过了一会儿，客人甲的手机响起，“你到了啊？好的，哪个房间？我马上就过来……”，接完电话转身向客人乙说，“我去一下就来，我的包先放这里，你帮我看一下”，接着他又转头对服务员说：“帮我拿一条中华烟，过会和茶钱一起算”，服务员心想你还有一个同伴在，不怕你逃账，再说看你样子，也不像是个骗子，便放心地将一条中华烟交给了他。

过了很久，客人甲还是没有回来，客人乙开始不耐烦了，有所怀疑的他打开了客人的包，“哎呀，果然是个骗子”，客人沮丧的叫道，服务员见状上前询问原委，原来客人乙只是个出租车司机，客人甲请他到酒店来接一个朋友，后那位客人说他朋友要等一会再走，请他先喝杯茶等会，等接了朋友后再一起算车钱，心想反正他包也在我这里，也就没多想，没想到包里全是一些废报纸。

服务员马上报安全部，但已经于事无补了，骗子早已拿了中华烟从侧门逃之夭夭了。

2.14 香烟诈骗案之三

一天，某酒店餐饮预订处接到一个自称市政府接待办的电话，打电话的客人称：下午市政府要订两个包厢，具体接待要求下午过来与其当面确定。16:30 左右，一个穿着西装，手提一只公文包的 40 岁上下的男人来到餐厅。称已经和你们联系过的，现在

要马上定菜单，接待人员一听是市政府的工作人员，立即为其做好准备工作，并与其聊起来。17:00 左右该人员接到一个电话后，向服务员说：“市领导及宴请嘉宾还在开会，大约 17:40 分左右就餐，现在需要回去一下”。并要求服务员提供软中华香烟一条，饭后统一结帐。服务员刚开始有点犹豫，考虑到是市政府人员，便拿了香烟给客人。后该名男子一去不返。

2.15 香烟诈骗案之四

2004 年 6 月 12 日，下午 17：30，小刘正在包厢内做卫生，这时迎宾引领了一高一矮两名客人到包厢内就餐，小刘急忙招呼客人，给客人倒水，递菜单。高个子客人称宴请几个朋友，点好菜后俩人在包厢内开始聊天。过了一会，高个子客人起身到餐厅吧台要了一条香烟，放在自己的包内又折回到包厢，又和其朋友聊了起来。不一会儿，高个子打电话给另一个朋友，就听其说，“我在二楼包厢，菜已点好，快点来，什么？你到门口了，要我来接你？好吧，你等一下，我马上下去。”说着便对小个子朋友说了一声，“我去接我朋友，你等一下，我马上回来。”说着便出去了。过了很长时间，高个子男子始终未露面。小刘与留在包厢内的客人才明白碰到了骗子。原来他们是在人才市场上认识的，高个子说给他找工作，到酒店给他介绍些朋友。

2.16 香烟诈骗案之五

17：30 分，正值晚餐高峰期，来酒店用餐的客人络绎不绝。这时有位腋下夹着一个衬衫盒的客人至餐厅包厢门口，服务员小

张热情地指引客人到包厢里，并询问客人是否点过菜，客人边打电话边表示先不忙，先拿两条中华香烟过来，菜等领导过来了再点。于是服务员小张拿了两条香烟到包厢内，后回到岗位等待着为客人再次提供服务。过了一会儿，客人从包厢出来，腋下仍然还夹着那个衬衫盒，并拿下手机告之服务员他自己下去接一下领导。紧接着快步走下楼去，服务员也感觉事情反常，查看发现包厢餐桌上的两条中华不是酒店出售的香烟，于是马上这一情况报告安全部，安全部迅速派员将要乘出租车离开酒店的诈骗嫌疑人抓获。经询问：诈骗嫌疑人利用衬衫盒刚好可以装两条香烟，用假香烟而骗取酒店真的香烟，后将此人移交公安机关处理。

[分析]服务员安全意识较强，对行为异常的客人及时关注。要求员工在工作中对个别客人点菜快、付款快、点香烟 5 包以上的人员要加强关注，让犯罪分子无机可乘。

2.17 香烟诈骗案之六

大堂吧内，阳光透过高大的玻璃门，客人们三三两两的坐在靠窗户的位置，品茗、聊天，享受着阳光的爱抚。服务员穿梭于客人中间，优雅的添茶水、送点心。此时，一个西装革履的“客人”，左手提一个手提包，右腋窝里夹个公文包，不紧不慢的走进了大堂吧。落座以后，服务员立即上前，“先生，你需要喝点什么？”这位“客人”想了想说道，“先来杯绿茶吧，我在等我的客户洽谈一笔生意。他马上就要来了。”说罢手提包放在了脚下，公文包放在桌子上，悠闲的翘起了二郎腿。从身上掏出半包中华烟，抽出一支，准备点上，突然又叫住了转身离去的服务员，“等等，我的烟不够了，今天客户比较多，你先拿两条中华烟给我吧。”“好的，



先生，请你稍等。”不一会儿，服务员从吧台拿出两条中华烟，连同一杯绿茶一并给这位客人送上。一支烟抽完了，没有人来。两支烟抽完了，还是没有人来，客人显然是等的不耐烦了，站起来在窗前踱步，掏出手机打了起来，“喂，吴总啊，你现在在哪里啊？哦，已经在车上了，我就在 XX 酒店的大堂吧里，什么？，哦，好好，我在门口迎接你们。”说话间，客人顺手拿起桌子上的烟，不紧不慢的朝大堂走去。两个看起来档次较高的包还在客人刚坐过的位置上放着。

五分钟过去了，不见客人回来。一刻钟过去了，还是不见客人回来，服务员终于忍不住了，去大堂里一看，哪里还有那个客人的身影？连忙打电话通知安全部，保安赶到后，掂起包，打开一看，大包里放的是一些饮料瓶等杂物，小包里放的是一些报纸，服务员当场愣住了……

[评析]从“客人”进大堂吧的时候起，服务员就犯了一个错误，就是以貌取人，认为客人有这种派头，再加上两个包在身上，就放松了警惕。当“客人”提出要先来两条中华烟时，服务员更应该婉拒，因为不管客人说什么，他还没有付帐，再加上他现在还没有这种需求。“客人”走出去后，服务员没有去阻拦，认定客人两个“重要”的包放在桌子上，不会走远。结果正是服务员这一步步的判断失误，才导致了这种案件的发生。此种诈骗犯一般单独作案，诈骗犯装出的派头比较大，往往带一个大包或一个公文包，在大堂或餐厅内单独点菜，中途要高档的烟和酒，将携带的包放于明显的地方让服务员看到，迷惑服务员，然后装作打电话或上楼趁机溜之大吉，包内往往是空的。遇到此类诈骗犯，服务员必须跟随，及时通知安全部。

2.18 香烟诈骗案之七：偷梁换柱

一个穿风衣的男子漫不经心的走进大堂吧。落座以后，服务员殷切的问道：“先生，您需要点什么？”“嗯，一杯桔子汁吧。”

“好的，先生，请您稍等。”服务员转身离去。不一会，一杯桔子汁放到了这位先生的面前，“先生，请你慢用。”这位客人似乎无心欣赏窗外的美景，眼睛在大堂吧里晃来晃去。来喝茶的客人渐渐多了起来，吧台前只剩下一个服务员了，这位客人瞅准机会，走到吧台前，向服务员说道：“给我拿包香烟”，“好的先生，请问你要什么牌子的烟啊。”“嗯，一包利群吧。”服务员转身，在身后的柜台上拿出一包利群牌香烟，双手递给了这位客人，“不，不，我要的是长嘴利群。”客人看了看手中的烟向服务员叫到。“哦，对不起先生，我再给你拿。”说完，又转身重新拿了一包长嘴利群递给这位客人。客人似乎还在犹豫，“嗯，软硬中华再给我各拿两包吧。”“好的，”服务员又转过身，在身后的柜台上搜寻中华香烟，就在服务员转身的一刹那，这位客人迅速从自己怀中掏出一包“利群”放在吧台上，把服务员拿出的香烟塞进了自己的衣袖里面，整个过程不超过两秒钟。服务员转过身来，四盒中华摆上了吧台。“客人”故作镇定，拿起中华烟端详了一会，“你再给我拿两包大红鹰吧。”“好的”，服务员依然有耐心，又转过身去，在柜台上拿下两包大红鹰，“客人”又用同样的伎俩转眼之间将四包中华烟调换了过来，等服务员转过身，一切好像什么也没有发生。“哎，服务员，那种烟我怎么没有见过啊，你拿下来我看看。”服务员又转过身，“客人”再一次故技重施。“哦，这种烟不好，哎，算了，你们这的香烟价格太贵了，我都不要了。”说完就付上茶水帐，转身准备离去。这一切，都被吧台上的监控探头录制了下来，监控中心迅速组织了保安部徐经理，及时的堵住了“客人”的去路，“你们要干什么？”这位客人顿时神色慌张了起来，“先生，请你跟我

们来一下，我们有点事情向请你配合。”“什么配合一下，你们这是在侵犯我的自由！”“客人”想用大吵大闹的手段来给保安施加压力，徐经理见状，一手拉开“客人”的袖子，几包香烟散落在地，“客人”低下了头……

经询问，惯犯刘某，经常利用这种偷梁换柱的手段在杭州各大酒店作案，从未失手。作案时身穿宽大的、袖子是经过改制过的风衣，就是看准吧台只剩下一个服务员时，趁服务员不注意，监控人员不细心，用自己身上的假烟换取服务员拿出的真烟。经检查，放在吧台上的烟全是假冒产品。刘某被安全部送到了公安局，受到了应有的处罚。

2.19 香烟诈骗案之八

9月9日晚19:18左右，牡丹厅领班来电称，紫罗兰（七号）包厢内发生诈骗案，据了解，下午17时左右，一名四十岁左右的客人手夹黑色皮包一只，到牡丹订了包厢一只及1200元的菜，随即外出，到18:00左右带回一个男子（搬电脑的三轮车夫）进入包厢告点了酒水及八包软中华，并将其中七包带走，同时进告诉三轮车夫在包厢内等一下，等电脑过来了，再帮他搬走，后该客人一直未回。

结果：请示宾馆领导后，由三轮车夫赔偿人民币400元整。

[分析]现在随着经济的快速发展，各类诈骗方法、手段层出不穷，不仅在收银存在着被诈骗的可能，花样百出，而且各类酒席诈骗也相应浮出水面，因此作为员工、管理人员在提高收银诈骗意识的同时，也应相应提高各类酒席诈骗的警觉，防止上述案例的再次发生。

3. 客房案例



3.1 翻窗入室偷窃

2002 年 1 月 27 日，酒店 3216 房客人报房内发生失窃。公安机关勘察发现该房间的窗户正好是对着二楼平台，犯罪分子利用平台从 3216 的窗户就可以进入房间，据客人反映当晚睡觉前也没有检查窗是否上锁。公安机关提取了留在窗台的脚印及指纹进行了备案调查。

酒店由安全部出面处理该事件，经双方协商酒店赔偿客人提出至少现金的百分之五十，免去当天的房费，该事件做一次性处理。事后，安全部提出在易从窗户进入的底层房间的窗叶移动滑道处做了固定片，限制人员能进入的方法。

3.2 钓鱼式偷窃

2003 年 8 月 10 日凌晨 3 点多某酒店，住一楼 1115 房间的张先生被某些声音惊醒，他抬头一看，只见一人趴在窗台上手拿一

根竹竿正在挑他的衣服，张先生便大叫一声，小偷扔下竹竿便跑了，张先生立即通知了保安，安全员立即组织人员搜查没有结果，事后张先生发现少了一条裤子和内装的一些现金、其它物品等。

该事件过后保安加大了夜班的人员力量，加强了巡逻次数，并在该区域多次定点布控，防止此类事件的发生。

3.3 伸向高档宾馆的黑手

2004 年 4 月 10 日凌晨，忙碌了一天生意的潘先生回到酒店，因过于疲劳随手便关上了房门，将公文包放在窗头柜上倒在床上便睡着了。次日中午 11 时潘某醒来进浴室发现门居然开着，潘某心里一惊朝床头柜一看，发现黑色公文包不见了，包内有人民币 2.4 万元、港币 3 万元及银行存折证件等物，潘先生立即报了警。公安机关历经三个月将犯罪分子抓获，据交代，4 月 8 日下午 1 时左右经事先踩点，犯罪分子使用假身份证入住酒店，4 月 9 日凌晨准备作案，因保安盯的紧没有得逞，4 月 10 日凌晨 3 时用铁丝把同一层的潘先生房间门打开窃得一公文包，然后带上行李打车离开现场。

3.4 将整房员骗离进行偷窃

2000 年 6 月 1 日某酒店，1408 房整房员正在打扫卫生，此时有位身穿西装的男子进来对服务员说：“小姐，我是房主请你不要搞了，我要准备一些资料很急的，你过一会再来好吗？”服务员微笑的朝男子笑到“好的”，也没有核对房主的姓名，下午真正的房主回来，发现自己的行李不见了向公安机关报了案。酒店赔偿

了顾客失少的物品，事件才处理完毕，事后该酒店组织人员进行一系列的安全防范培训，提高员工的防范意识。

3.5 住店期间被打劫

平阳许先生在 2004 年 8 月 11 日下午 17 时，入住某酒店 1101 房，当他开门进房时突然旁边冲出两个男子，各用一把尖刀顶住其腹部、颈部将其推入房间，随后歹徒用胶带捆绑了他的手和脚，并封住了他的嘴巴，劫走他随身携带的现金五千元、一只欧米茄手表和两部手机还有公文包。歹徒逃离房间后，许先生挣脱捆绑拨通服务台求救，报警后警方在回放该饭店当天录像时发现两个行踪可疑的男子在抢劫前已逗留多时且跟踪过另两名旅客。

[分析]事后许先生将该酒店告上法庭，认为该酒店未尽到安全保护义务，致使许先生遭受到财务损失和精神伤害，酒店方应承担相应的赔偿责任，饭店有关负责人称酒店本身是人流量的地方，所谓歹徒行踪可疑是在发生劫案后才被警方发现的。在这之前酒店已尽到安全保护义务。

3.6 针孔射像头装进酒店套房

路桥一家四星级酒店是地方上最高档的宾馆，分别在 7 月 29 日和 8 月 12 日两次发现针孔射像头，装在有线电视接收盒内。酒店方立即派酒店工程技术人员拆开有线电视盒取出射像头。

当地警方了解到，警方接到一名老板报案，称入住酒店时被人拍摄，有人到公司敲诈三万元人民币，警方经过缜密勘察，两周后抓获两名嫌疑犯。据介绍两人系台州椒江人，智商较高具有一

定的反侦察能力。这两人用假身份证在这家四星级酒店登记房间然后购置的针孔射像头装在电视接受盒内，这种射像头具有遥控功能。之后两人在附近一家一宾馆开了房间来“守株待兔”。

当地警方已提醒宾馆保安人员加强对客房的检查力度，发现可疑人员要及时向公安机关报案。

3.7 撬窗爬入偷窃案

2003 年 7 月 15 日早上，2315 房间的客人电话报保安部，房间遭窃。保安员立即赶往现场，简单的询问了情况后，立即报公安机关。据客人说，共失窃人民币 5000 余元、手机一只、手提包一只，总价值达 8000 元左右。通过现场查看，是窃贼从后山爬入，用工具钳将铁栏杆拧断（铁栏杆是方钢制作），然后进入房间进行盗窃。事后饭店与宾客进行协调，最后饭店同意赔偿宾客 6000 元。

3.8 重排房诈骗案

2003 年 6 月 12 日凌晨，保安部接到总台电话说：1506#房主失少 12 万元现金。保安部立即派人赶到总台，询问客人。客人称是下午 17 时左右入住的，进房将物品放好后，就去吃晚饭，再去唱卡拉 OK。约 23 时回来后，发现房间已被另一客人占用，于是俩人发生了争执，与总台联系后才知道是总台员工因为疏忽大意，将房间重排了。搞清楚这些以后，总台员工将后一位住客进行了换房，他开始清点自己的物品，居然发现放在柜子里的现金不翼而飞，于是赶到总台向服务员说明情况。

听了客人的讲述，保安员征询客人是否同意报警。客人一开

始即表示不同意，只是一直要求饭店给予赔偿。在饭店表明态度后，他同意报警。民警到达询问情况后，要求该客人去派出所做笔录，保安人员再展开内部调查。因当时监控录像机故障，无法查看录像回放记录，保安人员就根据开门记录进行了调查。在调查中发现该客人从登记入住到报案没有用自己的房卡开过门，也就是说客人从未进过房间！保安人员立即将此信息汇报给了派出所，在民警的严厉讯问下，该客人承认是在说谎。最后，派出所所以诈骗未遂罪名，拘留了 10 天。

3.9 陌生的来客

管家部员工小张和以往一样熟练的推着工作车，礼貌地敲敲客人的房门，客人不在，她打开房门，开始一天的工作。这时，进来一位先生，小张礼貌的打招呼：“先生，您好！”此人也非常彬彬有礼的回应道：“你好，你们这边景色真的不错，像这样的房间要多少钱一晚上……”小张边打扫房间边热情地回答着客人的问题。“先生您好，房间收拾好了，不打扰您了”，说着正想退出房间，先生急忙说：“这不是我的房间，我刚才经过时看到房间的设施和我的房间不一样，想进来参观一下的。”小张听后，心一下被揪了起来。说来凑巧，就在这时，房间的主人回来了，迎面碰到一位陌生人从自己房间走出来，心里纳闷，就问服务员：“他怎么会到我的房间？你们怎么可以随便让人进我的房间呢？”小张非常歉意的解释说：“对不起先生，您别生气，我以为他是和您一起来的……。”“你不要解释，这样的管理让我怎么放心住，一点安全感都没有，我的房间竟可以让外人进来，去叫你们经理，我要投诉。”

后来大堂副理出面，向客人赔礼道歉才算平息了此事。小张

事后受到了严厉的批评及处分。

[分析]以上事例告诉我们,小疏忽险些酿成大错,不管在什么时候都不要放松工作的警惕,要多问、多思考、多观察,在遇到此情况时,一定先委婉的核对一下宾客的身份,验证一下房卡或请其出示有效的住房证件,切记盲目判断是该房宾客,让其进入房间,险些出现大事故。

酒店无小事,事事需谨慎,我们只有在细节上的严格规范才能完善酒店服务,同时更让事故隐患消除。

3.10 访客

某日一位客人带着一个小孩在酒店楼道里走来走去,看见正在打扫卫生的服务员就走过来,让其打开3408房。该员工依照酒店开门程序对这位客人进行询问:“先生,您是住客还是要找人?”“我找人!”“对不起,先生!因为您是找人,在没有得到房间主人的许可下,我们是不能为你将门打开,请谅解!”但客人坚持说只是把一个包放在房间里就走,不会逗留。该员工一想也不会使住店客人有什么损失,况且自己跟着进房间,便询问来访者要找的客人姓什么?客人毫不犹豫的说姓孔。经过客房中心核实身份,此房间客人确实姓孔。于是员工敲门,听房间内无客人回应,便直接打开房门并让来访者进去,自己也跟了进去。但是没有想到客人正在房间内休息,场面非常尴尬。

客人相当生气且来到大堂大声投诉说,为什么没有经过他本人同意就给来访的人开门!事后了解到原来房间客人和来访客人有经济纠纷。经大堂副理和值班经理出面,对房间客人进行了道歉并赠送水果,客人情绪才稍缓和,并提出酒店一定要对员工进行安全方面教育,不得随意打开房门。

[分析]此案例中，服务人员视酒店规章制度不顾，擅自答应访客打开宾客房门，是一种安全意识淡薄和纪律观念差的表现；服务人员必须本着对酒店、对宾客高度负责的态度，强化规范化操作，强化安全意识，制度严明，不可有麻痹大意、自作主张的思想，否则会使服务工作陷入被动局面。

3.11 裹在床单里的重要资料

客房服务员小张每次清扫房间换床单儿时，为了省事儿总是把床上撤下的床单和被套迅速地揉成一团，直接扔进了布草袋内。

一次，宾客厉先生退房后又回酒店询问是否发现他房内床铺上有份文件，这份文件非常重要，厉先生很着急，一定要求找到。房间是小张清扫的，但就是因为他平时不注意，所以只好在一大堆尚未清洗的棉织品里重新检查寻找，好不容易最后在床单里发现了厉先生的文件。

[分析]这种麻烦本来是可以避免的，因为客房服务员如果按照做床规范操作，将床上用品逐一拆除，轻轻抖单并认真检查，防止裹进其他物品，如客人的手饰、衣物、文件等。本案例中小张的违章操作，将客人遗留物品未及时发现而裹进了床单，幸好床单没有被做清洗，如果万一真的放到洗衣机里被一搅，文件成了碎屑，那将给宾客带来多少不便和不愉快呀？也将直接影响到酒店声誉。在这里提醒大家，工作中一定严格要求自己，努力使宾客在店没有遗憾，安全、舒适、满意的照顾好每一位开元的朋友。

3.12 阻止客人自杀

10月13日凌晨，服务中心来电表示7017房男客人反映其妻子将自己反锁在卫生间里，估计可能要自杀。接到信息后，保安立即上楼，因情况紧急，保安破门而入，发现一女子用一块碎玻璃片正在进行割脉自杀，连忙进行阻止。由于破门急时，该女子无任何危险，同时，此房间男客人同意赔偿宾馆的损失。

[分析]以上案例为服务中心工作人员细心，才得以阻止了一起自杀事件。在发生此类事件时，如有发生苗头要立即处理，才能避免给饭店带来不必要的后患。

3.13 客房案例

8月28日17:00左右，2624客人杨女士在卫生间不慎摔倒，服务员接到通知后，汇同医务人员一同进入房间探望，所幸客人无大碍。经查：卫生间洗脸台下的下水管滴水，客人洗脸时，踩在积水处，不慎摔倒。事故发生后，部门的补救措施做得较及时，部门当班领班、助理、经理均进房表示道歉、慰问。并安排了医生前往就诊。杨女士对我们所做的努力也表示感谢。

[分析]设施设备的老化，管道滴水是造成此事故的主要原因，但关键是服务员检查设施设备不够仔细，同时领班也要加强对住房的检查，确保设备设施使用完好。服务员碰到相关异常情况，应及时上报。该案例部门的补救措施做得较及时、到位。

3.14 骗开房门

8月15日早上9点钟左右，整房员小杨正在刚退房的7064

房打扫卫生。“服务员，送一包茶叶到 7068 房间，快点！”突然从门外传来一客人的声音。“马上就来”，小杨一边应答客人，一边放下手中的工作从 7064 房出来，看见一宾客在 7068 房旁打电话，并向小杨挥手示意。她马上从工作车上拿来一包茶叶，见 7068 房关着，便拿自己的楼层卡将门开启并把茶叶放置在茶几上，门口的宾客也随后进了房间。“先生，你好，您要的茶叶我已经放在茶几上，请问还有什么需要吗？”小杨有礼貌的询问客人，“不用了”，客人说道。小杨礼貌与客人道别，走出房间继续到 7064 打扫卫生……此时在 7068 房内的那位男子正乱翻房内的行李箱并窃取了 1700 元的人民币。等到 7068 房的一对老年夫妇用完早餐，回来房间才发现房间内钱物被盗，而此时方才的那位男子早已不见了踪影。

3.15 客房物品盗窃事件

8 月 15 日下午 14 时左右，楼层领班报警说：“8063 房间的客人将里面稍微值钱物品——电脑显示屏及主机零件、地秤、洋酒等都给偷走了”，部门积极进行调查并报公安机关处理，后通过监控发现该房间的客人未到总台办理退房，于 15 日早上 7：10 分直接将房间的物品装到大号手提袋内带离酒店。

[分析]其原因有两点：由于客人在房间租赁了电脑上网，而酒店并未收取该客人的电脑租用押金。门岗员工对在特殊时间段携带较多物品离开酒店的客人未及时进行关注。

3.16 客房偷盗案例

刘先生和夫人在“十一黄金周”时入住了某酒店的 1112 房间，入住的第三天上午购买了些土特产放在了房间，中午就去当地有名的菜馆品尝美食。当小俩口兴匆匆回到酒店，准备收拾行李返家时，却发现房内一片狼籍，有人在他们出去吃饭的时候进入了房间并洗劫了房间内的贵重物品！刘先生意识到了问题的严重性，立即通知了酒店的安全部门，安全部人员赶到了现场，据刘先生核实，丢失白金项链一条、笔记本电脑一台、人民币 3000 多元，总价值超过了 2 万元。询问刘先生有没有将房卡交给他人，刘先生十分肯定的说就一张房卡，而且一直带在身上，出房间门时还将房门带上了。十一层高的房间，又没有阳台，小偷是从哪里进来的呢？安全人员边查监控录像，一边对现场进行了勘查，监控录像上显示两名男子是推门而入的。仔细检查，又发现房门上有口香糖的痕迹，安全人员恍然大悟，推断刘先生买完东西回来时就被小偷跟踪，趁刘先生开门后不注意，在房间门的磁卡锁上粘上了一团口香糖，刘先生放下东西出门吃饭时，认为饭店门上有复位器，就随手带上门，没有核实是否关上就匆匆离开了。进一步查看录像，画面证实了这一推断：从刘先生入住起就有两名男子在楼层闲逛、踩点。刘先生买完东西回来时，尾随其后，趁刘先生不注意时将口香糖粘在磁卡锁上，刘先生走出房门认为房门已经关上后，歹徒入室作案……

[分析]客房失窃案经常发生于各个酒店，犯罪分子利用各种手段作案，屡试不爽。案件的发生给客人造成财产损失，并且给酒店带来极坏的负面影响。罪犯在作案之前会对楼层进行踩点，观察，利用客人外出的时间差，用各种手段打开房门，或利用客房相连，容易攀爬、或门窗没有关上入室行窃。对于防范客房失窃事件，安全人员要做好巡查，遇到可疑人员要主动盘问，对没有

房卡的人员要及时进行劝离，同时监控中心要时刻注意客房楼层的情况，发现问题及时处理。楼层服务员要有较高的警惕性，注意对可疑人员进行询问或通知安全部，对客人门窗没有关紧的要及时提醒或关闭。

3.17 服务员擅自开房门 女客酒店里惨遭杀害谁之过？

某酒店曾经有这么惊人的一幕：酒店服务员在客人睡着的情况下，擅自开门将一名陌生男子让进房间，结果入住客房的女士惨遭歹徒谋杀。

根据警方查明，在受害人洪萍遇害前，曾经在一家饭店吃饭时认识了当地的无业人员李某，随后，李某等人邀请洪萍到一酒吧玩至次日凌晨 2 时许，其间，李发现洪萍比较有钱，心生羡慕之心。

于是李某在同伴的协助下很快打听到洪萍入住的酒店名称以及房间号码。

2001 年 12 月 25 日凌晨 3 时许，李某借口有事让一个熟人开车送至洪萍入住的某酒店，自称是洪萍的朋友，有紧急事情商量，叫客房部服务员打开 503 房房门，服务员在没有请示洪萍的情况下，为李某开启了 503 号房门并随即离开。此时，洪萍正处于睡梦之中。

李某进入房间后见洪萍睡在床上，洪惊醒，发现李不怀好意后立即反抗呼叫，并与对方发生厮打。李某依仗自己力气大，强行将洪萍按倒在床上，并用双手卡住她的颈部直到她丧失抵抗能力，后见洪萍还有动静，再次对洪萍卡颈，直至死亡。其间，酒店方没有任何反应。

作案后，李某将房门反锁逃离现场。直到次日早上，酒店方面才发现洪萍遇害。经法医鉴定：洪萍是受钝性暴力阻塞呼吸道致机械性窒息死亡。案发后，李某四处躲避，但最终被缉拿归案。

[分析]案例中，受害者到酒店处住宿接受服务，酒店负有保障人身安全、财产安全方面的义务，关键是酒店服务员在未进行身份确认的情况下擅自打开 503 房门，致使犯罪分子李某进入受害者的房间，并导致了悲剧的发生。因此酒店方的过错是明显的，且这种过错和损害后果之间的因果关系也是明显的。

3.18 客房客人的相机不翼而飞

楼层服务员在整理 8131 房间时发现客人窗户门没有关。当时也没在意，心想开门通通风也好，但是没想到就是因为这一时的疏忽导致了客人价值 3000 元左右的相机不翼而飞。退房时客人投诉到大堂副理处，对进入过房间的服务员都问遍了，确认是有一个相机放在了书桌上，为查清事实真相甚至检查了监控录像，没有其他人从正门进入过，理由只有一个那就是有人从一楼的窗户进入。

事故已经发生，作为酒店要承担一定的责任！

[分析]平时工作中，酒店服务员加强自己的责任心，时刻提醒客人注意关窗关门，发现客人窗门未关，也应该能有安全的预见性。通风过程中，条件允许下要派专人时刻进行巡视，保证酒店财产及客人财产不被损坏或遗失。让每一位入住酒店的客人都安心！

3.19 以貌取人，认贼为宾

2003 年 8 月的一个上午，某酒店的 6F 客房服务员张某正在 602 房间打扫卫生，房门开着，这时一位男子走了进来，此人身材魁梧，衣着讲究，像是高级客商，此人一进来就冲张某喊到：“怎么我的房间卫生还没搞好？一会儿我的客人要来，快点打扫！”说着随手打开冰箱，拿出一瓶饮料坦然自若地喝了起来。张某见这位“客人”着急了，于是就急急忙忙搞完卫生离开了 602 房间。下午，住在 602 房间的客人前来报案，说在房间内丢失了 5000 元人民币和一件高级名牌 T 恤衫。

通过反复观看饭店内部的监控录像后，发现有一男子曾多次在饭店大堂和客房闲逛，最后在 6F 客房找到了偷盗作案的机会。经服务员张某辨认，此人正是她在 602 房间的碰到的那位“客人”，案情真相大白。

3.20 住宿时遭抢劫

1998 年 12 月 24 日，某厂厂长赵女士出差入住某宾馆，正在休息，房间电话响起，电话里传来彬彬有礼的声音：“我是宾馆总服务台，为了感谢客人入住我们宾馆，在圣诞节前，我们为客人准备了一份圣诞礼物。”一会儿响起了敲门声，赵女士想都没想就把房门打开了，两青年进屋。突然，其中一位从塑料袋里抽出一把刀，架在赵女士脖子上：“拿钱来”。赵女士顽强地与歹徒搏斗，身受重伤，期间她大声呼喊，可是没有人来。歹徒找到了现金，捆住赵女士后关门而去。

3.21 冒充服务员的盗窃案

两位客人先打电话订房，然后一同入住，年长者 50 岁左右，另一位也在 40 岁上下，因是常住客人，有关部门在电脑里获知后，特别予以礼遇，选择两间最好的房间，一间在 12 楼，一间在 9 楼。年长者入住高楼层，由接待组主管亲自接待，在总台办妥手续后，接待主管将房号、姓名用对讲机通知行李生，并在箱子上挂上名牌，陪同两位客人一同乘电梯。同时帮忙接待的那位主管因为有其他事，也搭乘同一部电梯，好像同时送客人进房似的。在客人分别进到 9 楼及 12 楼的房间后，行李员安顿好行李退出后，大约间隔不到 2 分钟，就有位穿着与饭店员工制服相同款式、相同颜色的衣服的青年男子，先到 9 楼房间按门铃，称是饭店安排的特别服务人员。较年轻的那位客人开门后，表示不需要，不让他进房，12 楼年长的客人却开门让他进房。此人进房后，除一面与客人寒暄外，一面拉开窗帘，并用茶包为客人冲一杯乌龙茶，然后去浴室放水，让客人洗澡。就在客人进入浴室后，他掏空了客人的衣服、裤子里的全部财物后逃走。

客人洗完澡看到衣裤都不在原来的地方，一摸口袋发现现钞全不见了，于是惊慌地告诉在 9 楼的同伴，再告知前厅部接待的人员，前厅部接待的人员抵达房间后才通知保安部与客房部人员，直到这时客房部服务人员还未接触到客人。了解情况后，饭店人员从客人口中得知该男子虽穿着与饭店人员相同得服装，但是否在胸口挂有名牌却不能肯定。房客在惊慌之余，硬是咬定是饭店人员，且说是他泡得茶，一切动作都是职业性的，非常熟练。饭店人员在台子上发现一包乌龙茶袋，与原来提供的茶袋不相同，饭店的茶袋上盖有饭店的印章，而已冲泡的茶包上没有，显然是歹徒自己准备的。但客人仍不能谅解，最后经征得客人同意后，饭店报请警方指派刑侦人员前来调查，收集指纹等现场证据。

3.22 客房内发现吗啡

客房服务员在清理客房浴室时，在防滑垫下发现一小纸包，打开来一看是一撮白粉，怀疑是吗啡，因为警方曾从这间房间逮捕过一住客。服务员迅即将小纸包经由主管转送到保安部，保安部也立刻转报警方。警方也立即派员前来了解，并对该女性客房服务员进行了笔录，了解发现经过后如获至宝般感谢不已。前一天他们在这间房间内捕获一名毒贩，他是警方已经掌握了很久的嫌疑人，警方也获得线报他身上藏有吗啡，但逮捕后却没查到他藏匿毒品，也就没有了证据。也感到困惑时，饭店却带来了好消息。在逮捕的当时，警方虽也曾搜过客房的各处角落，但就是疏忽浴室的脚垫。

3.23 客房内发现歹徒计划书

客房服务员在 3 位房客离去后清理房间时，在垃圾桶内发现揉成一团的信纸，饭店提供给客人使用的那种信纸，无意间打开一看，好像是计划绑架的犯罪计划书，立即向客房部主管报告，保安部获知后共同研究。这是一张街道简图，上面注明在何地埋伏、如何跟踪绑架对象、车子行驶方向、在何处绑架上车等等。前厅部、保安部共同判断应该是计划绑架，并据服务员告知，这 3 名男性房客均属 30 岁左右的青壮年，不能判断其职业。于是饭店迅速提供给警方参考，从而帮助警方部署侦查破获一宗绑架案，安全救回人质。警方对该服务员的机警赞不绝口，并进行奖励。

[分析]利用饭店客房从事非法活动的事例屡见不鲜，可能是饭店隐蔽性高，不易为人发觉，只须办理登记手续，留下姓名资料即可。某住客曾在客房诈赌，诈骗巨款后旋即离去，另人防不

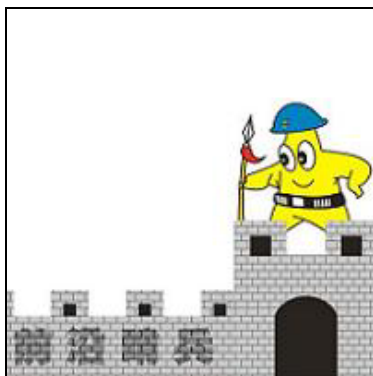
胜防。尤其是居住日期短暂的旅客，住上一两夜就离去，服务人员甚至尚未见过一面，当然无从了解。虽然发现可疑之处绝不是鼓励员工窥探客人隐私，但基于维护安全的理由，也不能任非法活动潜存在饭店中。热心公益的工作人员也必然是忠诚负责的最佳伙伴，甚至在工作上的表现也足可为人表率，主管在工作考核上应该突出强调这一点，以鼓励员工见义勇为。忠诚是个人的修养，无法作为工作的要求，但必须是一个标准，勉励员工共同向忠诚看齐，正所谓见贤思齐。

3.24 房间失窃

10月14日，台湾客人曾先生为参加一个商务会议，入住某酒店2304房间，下午16：30左右入住酒店，进入房间稍微休息一下，17：20到酒店用餐，18：30回到房间，发现自己的一个包不见了。于是曾先生急忙报案，丢失的包内有现金三万余元、港币八千余元和台胞证一本。派出所和刑侦中队备案调查。曾先生入住时被一人跟踪。在曾先生外出用餐时，跟踪的那个窃贼带着另一个人于18：00左右来到2304房间门口，一人在打电话做掩护，另一人蹲在门前，一分钟左右两人进入房间，半分钟两人提一只手提箱离开。

酒店经过与客人长时间的协商，最终赔偿客人现金22000元，免去两天的房费1334元，此次失窃事件共给酒店造成损失23334元。

4.前厅案例



4.1 酒店出现“通缉犯”

一天下午，酒店安全部办公室突然被急促的电话铃声打破了平静。总台小王在输入一位新到客人资料时，电脑网络提示该客人为网上通缉犯，使小王非常紧张，作为有着多年服务经验的她，马上告诉自己要冷静。小王面带微笑为该宾客办好了入住手续，等客人已经乘电梯上楼层之际，连忙通过电话向安全部王经理作了汇报；王经理知道情况后立即赶往总台查看，并向小王了解该客人的情况，客人是本市泉山区政府请来洽谈合作项目的重要客人，假如弄错了打扰得罪了客人，问题会更棘手，还会影响到宾客对徐州的印象，王经理做出先不要将该客人的信息在网络上传的决定。王经理首先向泉山区政府接待人员对客人作了侧面了解，接待人员也只是知道些简单情况，具体内容也不清楚；接着将此事进展向酒店高层作了汇报，安排酒店消控中心做好 24 小时密切关注和记录，同时带着客人的相关资料去辖区派出所作详细调查。

到了辖区派出所，当他将问题汇报以后，引起高度重视，整个调查过程紧张的展开，他们马上通过网上协查，但却并没有查到该客人的姓名；难道是系统弄错了吗？忽然一位警官说酒店的系统和公安协查不是一个网络，可能该客人与罪犯同名，要不就是已经抓住、刑满释放了；为彻底弄清该客人情况，派出所打电话去客人所在辖区派出所查询，后被告之该人已经刑满释放了，可是通缉记录还没有删除，信息传来大家都松了口气。由于考虑周详，措施得当才避免了因系统问题而与客人发生冲突，给以后的安全工作又增加了宝贵经验。

[分析]本例中的总台接待人员的安全警觉性很高，非常沉着；安全部的王经理工作经验丰富，较为全面的分析处理问题，即要维护好酒店秩序稳定，又时刻警惕着异常情况，严把酒店安全关。现在集团酒店前台服务管理系统完全网络化，出现上述类似情况我们该如何灵活处理，本案例做出了很好回答。

4.2 重排房

某日，国内一家大型团队入住酒店。到总台办理团队入住手续后，客人陆续进入了客房。团队中的一位客人陈先生是第一次到徐州，想要出去逛逛，于是未进自己房间，将自己的行李在朋友的房间一放，便兴冲冲与朋友一道外出了。由于团队房间数量很多，服务人员反馈该房无行李，总台在登记时就漏了这间房，误以为该房未用。此时恰好一位外宾到店，总台就随机将该房间排给了这位外宾。凌晨 4 点，当陈先生和朋友回店，打开房间门后，陈先生与正在熟睡中的外宾相互大吃一惊，双双向酒店提出投诉。

[分析]从这件事情中我们不难发现，安全问题的重要性。其实

上面的问题完全是可以避免的。比如总台认真做好团队分房登记核对，通过房卡系统和会议负责人来确认我们实际用房数量，当接到房内无行李时，更应全面重视和确认，擅自处理，看似灵活，其实却违反了操作规定，为酒店声誉带来极其不好的负面影响；如果能够及时妥善处理，并做好协调工作，就不会出现使得我们两位宾客同时投诉的局面。假如宾客的隐私被发现，酒店可能还要承担更为严重的经济或者法律责任。教训惨痛，发人深思。

4.3 “ 身份证 ”

2004 年的年初，一名中年男子入住浙江省某酒店，在登记时总台服务员小郭发现此中年男子所持身份证与本人不符，她马上报告酒店领导，经酒店领导同意，立即向所在地的派出所报案，民警迅速赶到酒店，将此中年男子带回所里询问。中年男子称，他本人姓张，黑龙江人，身份证是捡来的，因为自己的身份证丢了，所以就用捡到的 身份证登记住店。

从张某偶尔流露出的闪烁不定的眼神中，民警判断张某没有说实话。随后，民警对其携带的物品进行检查，发现了两部手机，其中一部手机没卡，另一部手机没电。经调查，发现其中一部手机的机主为青岛某公司职员刘先生。刘先生称，前两天他到浙江出差与人共住一酒店房间，结果早上醒来时发现自己的手机和钱都不见了，同屋的客人也没影了，于是向当地警方报了案。派出所民警迅速与当地警方联系，证实了刘先生的说法。

在事实面前，张某不得不承认了自己的犯罪事实。原来，张某是一名流窜多省作案的惯偷，专门选择交通方便、易于脱身的车站码头附近的酒店，然后用他人身份证登记，半夜趁同屋的客人熟睡之机，将钱物席卷而去。

4.4 总台诈骗“迷惑计”

某五星级酒店总台来了一对外宾夫妇，总台有两位员工当班，这时那位男外宾对总台接待张小姐说，“小姐，你好，我需要换 500 美金外币。”总台小姐热情地答应并为其换钱，这时女外宾对一起当班的另一位总台接待王小姐说，“小姐，麻烦你过来一下，你给我介绍一下你们酒店好吗？”总台小姐立即到另一侧为客人介绍酒店。张小姐在取人民币的时候，外宾说，“小姐，请给我 FQ 开头的百元面值的人民币”，张小姐说，“不好意思，好像没有啊。”外宾说：“你把钱给我，我自己找好了”，张小姐便将 4000 元交到外宾手中……“算了，既然没有 FQ 开头的我就不换了，你把美金还我。”张小姐把美金还给客人，同时收回了人民币。外宾走后，小张清点备用金时发现少了 1300 元人民币。

[分析]该事件属于外事诈骗事件，客人利用总台员工害怕与外宾交流，分散员工注意力，利用一定的手法进行诈骗。兑换外币必须只对住店客人提供，且每日应有固定限额。一般此类诈骗多以两人出现，利用总台接待英语的薄弱和胆怯心理，使接待员忙于注意外宾在说什么，而忽略了其它方面。当客人要求找带有特别号码的纸币时，接待员应立即引起警惕，最关键的是任何情况下都不得将人民币交与客人手中让其自行查找。

4.5 宾客人身伤害案

五一黄金周期间，某五星级酒店大堂内人流如织，进出酒店大门的宾客络绎不绝，进口旋转门转个不停。这时大堂副理听到

一声“唉呀”一声惊呼。循声望去，原来是有个幼童的脚夹在旋转门闭合处，此时旋转门已自动停止，但小孩因紧张导致脚踝处扭曲，一时无法脱身。她的母亲在一旁焦急地呼喊着急。

大堂副理及礼宾员上前帮助，小心翼翼地将幼童的脚取出，小孩哭个不停，小腿处略有淤青，为了慎重起见，大堂副理当即派礼宾员陪同幼童父母前往附近医院。经过拍片、就诊，医生表示并未伤及腿骨，身体并无大碍。当天，大堂副理又前往客房，慰问幼童及其父母，并由酒店承担检查就诊费用。由于处理及时，这次意外事件得到妥善解决。

[分析]此事件属于在酒店内发生的意外人身伤害事件，由于父母一时未照料好自己的孩子，而大堂副理及礼宾员又忙于处理大堂内其他事务造成。前厅部应加强对旋转门运转情况的日常检测。大堂宾客较多时，礼宾员及大堂副理尤其应注意旋转门的运转、使用情况。儿童对自动旋转门普遍具有好奇心理，礼宾员应及时劝阻在旋转门内玩耍的儿童，避免出现意外事件。

4.6 乐极生悲

秋高气爽，一天某五星级酒店大堂副理正在酒店外围巡视，忽然看到远处假山喷泉附近有一儿童不听母亲劝告，爬上假山玩耍。眼见该小孩越爬越高，距离地面已有两三米，大堂副理快步上前劝阻。因假山上并无攀援物，下山容易滑跤，比较危险。大堂副理一边告诉小孩停在原处不动，一边联系保安赶过来，由保安爬上假山将小孩抱下来。

小孩下山后，大堂副理又委婉告知其母亲，为了客人安全起见，酒店假山禁止攀爬，这位客人表示理解并向酒店表示感谢，随后即带领其孩子离开假山喷泉。

[分析]此事件属于在酒店外围发生的安全隐患事件,由于大堂副理发现及时,避免了一起安全事故的发生。大堂副理在巡视酒店外围时应认真、仔细,检查酒店外围设施设备是否正常运行,及时发现设备使用或客人活动时存在的安全隐患。保安人员应经常在容易出现安全事故的地段、范围巡逻,避免出现意外事件。在劝阻客人不要进行某项活动时,应有理有据、委婉礼貌地劝说,得到宾客的理解,更便于工作的开展。

4.7 客人在大堂摔倒

某天饭店大堂地面打蜡,当时是晚上12点,本是例行工作,多少年来从未发生意外,由于地面打蜡后甚为湿滑,清洁工人都非常小心,在工作场所周边设有安全围栏,并设有警告标志,不料仍有一位女客人跨越围栏进入工作区域,因而滑倒,一屁股坐下,因身胖体重,造成骨盆摔伤,紧急送往医院。饭店承诺负担医药费、道歉、负责赔偿,哪知该客人竟一声不响地告上了法院。当初,饭店以为已经尽到预防的责任,已设有安全围栏,又有警告标志,但司法人员在查看现场后,仍责备饭店有疏忽的过失,却也言之有理。他说,一楼施工,围栏设在电梯口,就应该不让电梯在一楼停,有人从电梯出来,怎么可能不跨越围栏?此外还应该在地下一楼设下围栏及警告标志,警告行人应从另一方向上楼,这才算是尽到防范的责任。所谓疏忽的过失,是“应注意且能注意而不注意”,在本案例中饭店虽然已有所注意,但仍不算周全,所以难就其责。

[评析]本事件在处理上有值得研究之处,该受伤的女客人因非房客,所以饭店未能全心照顾,且认为既已承诺赔偿,应该可以不再节外生枝,未料在尚未达成赔偿协议前,她已向法院提起诉

讼，实在是赔了夫人又折兵。

思考方向与训练

处理意外事故的专案小组由主管人员负责召集，最好是保安主管，因其立场较为客观，且与公安机关、司法机关较为熟悉，并较了解法律知识。饭店对每一事件的处理过程都要能确实掌握，以本案中引起事端的清洁单位来说，认为自己已经尽到警戒责任却仍被告告诉将承担法律责任，颇感委屈，似乎不能接受教训，这一点饭店是值得重视的。正如司法人员所讲，虽在电梯口设置围栏，仍属不够周到，应该在下一楼层就设置警告围栏，甚至暂时停止运行电梯，才是正确。相关人员必须接受教训，才不致重蹈覆辙。

4.8 保险箱事件

这是一件发生在某家五星级饭店的真实故事，也是件无法解释的事情。

事情发生在一对夫妇身上。这对 50 多岁的夫妇应该是上流社会人士，因参加国际性的社团集会于下午 2 时许由旅行社导游人员陪同入住。自称是在下午 3 时，由妻子本人到大堂保险柜租用保险箱，把一叠百元美金现钞及一串钻石项链都寄存在保险箱；但在下午 5 时许，妻子在客房内更换服装、化妆后去保险柜拿出保险箱时，赫然不见了那串钻石项链，马上找来了当地导游一同与饭店安全主管理论。

保险柜是客人存放重要财物的地方，有 24 小时全天候的录像设施，摄像机镜头面对着总台，任何细微的动作都会留在镜头里。为了证实妻子所说的存放过程，大家共同观看了录象带。只见妻子提了一个旅行带放在柜子上，拉开拉链，取出一叠钞票放在保

险箱里，在从袋子里取出一只小布袋，从小布袋里拿出一堆卫生纸包着的東西，拉开來是細細長長的，看得非常清楚，那應該是一條項鍊，然後就看見她把一團衛生紙一樣的東西用右手團起來之後再放回小布袋，收到行李袋中，却不能很明白的看到有將項鍊放进保險箱的動作。然後她就將該保險箱隔着窗欄杆交給里面的工作人員，女性工作人員將保險箱用雙手托着放进了保險櫃。

觀看录像帶后，双方可能产生了很大的分歧。为免节外生枝，飯店当即决定拷贝录像帶，一卷交给该对夫妇。当进行谈判时，这对夫妇的导游代为表达说，他们是有身份的人，不想把事情扩大，該項鍊价值约 2 万美金，但只要飯店有诚意赔偿，能赔多少都可以答应，也免得影响飯店的声誉，似乎只要出价就能解决。但飯店考虑这不是赔偿的事，保險箱的钥匙是交给当事人自己保管，工作人員只有一片总钥匙，没有当事人的钥匙是不可能开启的。也就是说，客人放在保險箱的任何物品，不是她本人任何人都不能拿到的；即使当事人的钥匙遗失，被人拾得前来冒领也不可能拿到，因为还需要核对证件以及签名。由于飯店有層層的保护措施，假若承认放在保險箱內的物件可任由第三者拿走，或可能被盜的話，问题是很严重的，所以飯店不敢承诺赔偿。但为了避免争执，飯店并没有说明在录像帶未看見妻子有將項鍊放进保險箱的動作，只声明須報公安機關偵查，如确属飯店的责任，全部赔偿也是应该的。但飯店的这一要求被对方拒绝，声明没有时间，也不想张扬。但飯店据理力争，最后这对夫妇同意报警。飯店先请警方去保險櫃勘察一切设施，并说明保險櫃未遭外力破坏不可能发生失窃，然后才共同研究录像帶。飯店向警方说明，虽然在录像帶里确实有一条細細長長的東西，但却看不到將鑽石項鍊放进保險箱的動作，並將录像帶交警方保管，警方在询问过双方笔录后，也未做处理，全案移交法院。法官曾以证人的身份传讯飯店安全主管，经说明经过后也未做进一步处理。当事人（这

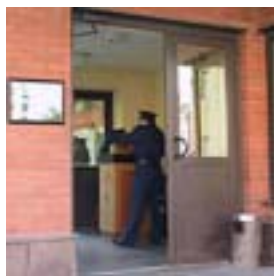
对夫妇)曾委托旅行社人员继续要求赔偿,并通过其他渠道施加压力,但饭店始终坚持严正的立场,最后这对夫妇也就不了了之。

4.9 防止自杀

某五星级饭店总台组长工作经验丰富,机警异常,适时防止了一自杀事件。

一位 40 多岁的妇女,家常穿着,未施脂粉,一眼看上去就是家庭主妇的模样,而不是职业妇女的打扮,只身到总台开房间住宿。当时是下午 4 时许,负责接待的总台工作人员刚好又经验不足,不问清红皂白就交给她入住登记表。这位妇女完成居民身份证核对等一切手续后,正准备在出纳柜台交纳房租费时,被总台组长发觉既未带行李,又未带皮包,仅手拿着小钱包,而且神色悲戚,立即以客满为由拒绝为其订房。不料该女子获知不给房间时,一开始是满脸的惊讶表情,接着就大声叫骂,把所有的情绪都叫骂出来,并赖坐在地下哭闹不休。保安领班出面,并答应其解决问题,才把她按抚下来。总台组长机灵的找到她的入住登记表,查知她写下的家庭电话,打电话给她家人,恰好是她丈夫接听。从电话里就能感觉的到他高兴的语气,声称马上就到。此时大堂总台仍纠纷不断,因为其他客人对这位女士不雅的态度十分不满。饭店人员又不便说明,因为观察这位妇女的情况,她有可能有寻短的倾向。还好她的丈夫三十分钟之内就赶到了,他们夫妇好像很有默契,见面后一声不响的就一同走出饭店回家了。据她丈夫说,昨晚夫妻口角,今天上午妻子就离家外出,中午没有回家,一家人都担心不已。正在寻找,接到饭店电话,一家人就高兴得跳起来。

5.康乐案例



5.1 商场宾客偷盗案例

中午 11 点左右，商场服务员小殷和小王当班，小王去食堂吃饭了，只有小殷一个人在商场。这时，一前一后来了两位客人，前面的客人一进商场就要求买一双袜子，于是，小殷就给客人拿袜子。后面的客人进商场后在浏览商品。客人在拿到袜子后，付了 100 元大钞。正当小殷准备找零时，客人说带有零钱，把 100 元钱要了回去后，又问小殷是否可以再拿一双，小殷于是又拿出一双给客人，客人却嫌花色一样不要了。然后对小殷说，找不到零钱，让小殷找找。小殷意识到遇到了骗子，于是对客人说：“我已经把 100 元钱还给你了。”客人作恍然大悟状，又拿出钱付掉袜子款后又要求开发票，此时，另一个客人已经走出了商场。在拿到发票后，客人立即离开了。

小王吃完饭回来了，小殷把刚才发生的事告诉了她，对自己及时识破骗子的招数感到沾沾自喜。商场经理也过来了，小王提及商场刚进的一批皮包，征询摆放得如何，此时，大家才猛然发现少了一只高档皮包。估计是另一个骗子趁小殷没时间照看他时，把皮包偷走了。

5.2 康乐醉酒宾客

9月9日下午13:30左右,桑拿中心来电称有一位酒醉客人在洗完桑拿后,殴打服务员,当即组织保安赶到现场,发现一位全身赤裸的客人正在摔东西,地上一片狼藉,同时不停地辱骂服务员,保安见状连忙上去阻止,同时劝说帮助客人穿上衣服,但此时,客人不仅未配合保安的工作,同时大打出手。

于是,保安全力出击,将客人暂时控制住,虽然保安受到不同程度的轻伤,最后报“110”处理。

5.3 大剧场闹事事件

2003年5月16日,晚23:20分左右有几位来自路桥的观众在大剧场观看演出时多次向舞台砸东西(水果盘一类的),从而影响演出无法正常进行。大剧场服务员进行劝阻,非但不听而且辱骂服务员,气焰更为嚣张。

安全部经理和康乐部经理到达现场强制几名闹事的观众离开酒店并予以警告,那几位闹事人员离开酒店后不服,于是召集了一伙人想再次来酒店闹事;安全部人员察觉后做好相应准备,等那伙人过来时发现酒店大门口有较多人,于是有点胆怯不敢再来闹事,之后离开酒店。

5.4 泳池有客人落水

盛夏中的一天,小刘像往常一样在酒店泳池边巡检。此时已

已经是 23:30 了，就在这时来了三位客人，其中有一位抱着小孩。看到客人到来，小刘首先向他们问好，并向他们介绍了游泳池的相关情况，其中一位很快就换好衣服下水游泳了。还有一位中年客人抱着小孩在泳池边边看边玩耍。过了一会儿，泳池里的客人走上池边回到更衣室里，这时，旁边的那位中年依然在和小孩在玩耍。突然，中年客人的脚在泳池边滑了一下，身体迅速摇摆起来，加上抱着小孩，很快就失去了重心，只听“扑通”一声，中年和小孩一起掉进了水里。中年一边挣扎一边喝着水，却无法叫出声来，而那个小孩更是一点反应都没有。听见有人落水的声音，小刘一个箭步跃起跳进水中，使先把小孩托起捞了起来，然后又迅速回来将中年扶起。此时，孩子在不停地哭着，大人在不停的咳嗽、打嗝。凭着经验，小刘判断孩子没什么事，只是受了惊吓，然后转向大人，安慰了他一会儿，让他做了几个深呼吸，看反应还正常，小刘这才松了一口气！这时，另一位客人从更衣室里换好衣服出来了，看见同伴特别是小孩此时此景，赶忙跑了过来，问这问那，在确认没有问题后，将目光转向小刘，一身湿漉漉的，激动地握住了小刘的手，不停地说着“谢谢，谢谢！”

[分析]游泳池是酒店一个提供客人舒适与健身的场所，但同时也存在着极大的安全问题。特别是在一些不会游泳的、酒后以及小孩等客人到来时更是容易产生安全隐患。这就要求我们泳池服务员，特别是救生员时刻保持高度警惕，时时关注每一位在泳池内和周边的客人的举动，以免发生意外。当意外发生时，要第一时间加以抢救，保证客人的生命安全。

5.5 聚众闹事

2004 年 3 月 2 日夜，王 X 和几个朋友到 KTV 来玩乐，玩乐中

王 X 无故动手殴打服务员赖 XX，看到赖 XX 被打，保安即上前进行制止，在制止过程中，王 X 迁怒于保安，打电话叫来社会混混 50 人左右聚集在大堂闹事，还不准外宾入住，影响了酒店正常经营秩序。

处理结果：召集全体保安体和酒店领导一道维护酒店秩序，同时向公安机关进行报警。公安人员到后，与公安人员简单说明事由和酒店内住着较多外宾及来宁海投资客人，混混在大堂闹事将对当地治安环境造成较坏影响的后果。在公安机关的大力支持下，迅速平息了事态，对闹事者，公安机关作出治安拘留处罚。

5.6 服务时的警惕性

像往常一样，真爱 DISCO 在傍晚七点准时开始营业了，动感的音乐伴随着大家快乐的心情迎来了一批又一批喜欢追赶时尚的俊男靓女。

客人们一个个欢笑着，似乎每个人都有着述说不完的开心事，时间大致到 21：30 分的时候，伴着一阵杂乱的脚步声，从楼梯口跑上来六个清一色的黄发轻年人，其中两位手里各提着看上去像装着衣服一样的袋子，直向迪厅口冲去，这时候迪厅的两个门岗急忙把他们拦了下来，“请问你们有门票或赠券吗？没有的话请到售票处购票入场，”那几个人忙说“还买什么我天天来，老客人了，今天不买了”说着又往里冲，最后在领班和门岗的相互劝阻下他们才买了门票，他们刚进迪厅后便四处张望，好象要找什么人似的，领班让大家要留意这些人，并嘱咐叫他们把手里的袋子寄存在外面的寄存箱里，几个年轻人看了看场内的概况，又相互耳语了几句，便叫其中的一个人提着两袋“衣服”出来寄存，那个人出门径直走到售票台处，把袋子往台上一扔说：“罗嗦什么？我就

放一下”，不用寄了，说完转身就进了迪厅丝毫不理会其他人异样的目光。

吧水员小周为了防止客人的东西丢失，便准备把两包衣物放到柜子里，他刚拿起时就感觉这两包衣物很沉，再一摸把他吓了一跳，里面原来包裹着的是三把锋利的尖刀和几根长度约 30 厘米左右的钢管，这时他忽然想起这群人里 一个年轻人就是头几天晚上在跳舞时和另外几个客人发生口角后被劝离迪厅的。

他们今天来是不是想报复那太内那几个人的呢？小周感到事情的严重性便急忙把这件事情向领班做了汇报。并马上与保安部和 110 取得了联系，十多分钟后警察将这几个人连同两包衣物一起带回了警局。

经过盘查，这几个年年轻人，携武器进入迪厅就是想找那天和他们发生口角的人出气，给他们一个教训。由于我们员工的认真负责和高度的警惕性避免了一场恶性的斗殴现象的发生，保证了宾客的安全，同时也保证了经营的正常营业。

6. 车辆案例



6.1 车内物品失窃案

2000 年 7 月 19 日，林先生、吴先生入住杭州某酒店，，两辆丰田车按酒店保安的指引停在了停车场的一角，第二天一早，林、吴二人被保安叫醒说：“你们的车辆玻璃被人给砸了”，赶到现场后，发现两辆丰田的右侧后方各有一个车窗玻璃被砸碎，放在车内的钱物被盗。

[处理]向派出所报案，但两位客人要求酒店给予赔偿，并说车辆停在酒店的停车场酒店因该负责，但酒店方只对被砸的车辆进行赔偿，并不对车内失少的钱赔偿，并说明你们如有贵重物品因寄存总台而不是放在车内，并且我们对车内的钱、物数量也不了解，其损失认定和赔偿应由警方调查结论出来后才能确定。

6.2 车辆标志失窃

随着社会经济不不断发展和繁荣，社会上高级轿车也不不断的增多，给车辆停放安全不断的提高要求。2003 年 12 月 15 日一辆

奔驰 S320 停放在酒店的停车场内，客人将车停好后便回了房间，经过一夜的时间，清晨客人将离开酒店时突然发现车头前的奔驰标志不见了，一看原来是被别人给扳断偷去作了收藏。

[处理]事后保酒店进行了赔偿，并在工作上也在做了改进，如增加巡逻次数、控制闲杂人员的进入、对可疑人员的逗留进行监控。

6.3 盗窃员工的自行车

2004 年 9 月 17 日上午，监控中心小王认真地在看监控。突然在监控中发现一名陌生男子，正往员工自行车篷内东张西望。凭着小王多年的经验确定：该男子是盗车嫌疑人。他立即向领班做了汇报，加强布控，随时进行抓捕。

没一会儿那男子走到一辆自行车旁，自然的掏出钥匙打开了锁，骑上车子正准备走，却被我们在出口处事先布下的两名保安拦住了。经盘问该男子承认盗车行为，准备偷去卖钱。

最后，保安部将该男子移交公安机关处理。

6.4 车门未关

2004 年 4 月 11 日晚，保安员小毛拿着手电筒在停车场巡检。当检查到一辆尼桑车时，发现右侧车窗没有关。小毛用手电照了一下车厢，看到驾驶仪表盘上有一只手机和一只小灵通，打开柜子发现

还有一叠现金。小毛立即用对讲机向领班进行汇报。

当他和领班一起在检查车内其他物品时发现了一张名片，他马上与车主取得了联系，客人赶来后非常感激的握住了保安的手，并说：“阳光的保安真让人放心。”

6.5 “强行”检查

杜绝物资流失是酒店安全一个重要任务，但往往在日常物资流动中注重酒店显形的物资流出，却忽视了一些存在的隐形流失；如不警惕，将是酒店的大漏洞。

照常又是一个中班，保安小赵正在门口值勤，不远处一辆拉着泔水的三轮车正向大门口走来，小赵照例来到车前进行检查，拉车的师傅笑着和他搭讪：“今天热吧，你们真是很辛苦呀！”小赵也笑着说：“是啊，不过你也很辛苦呀，今天拉的挺多吗？都是哪里的呀？”“今天你们酒店生意好，所以泔水也多了。这些东西也没有什么就不要看了，味道挺难闻的，我还是拉走了。”小赵说：“对不起，不管有什么异味只要从酒店出去的，我们都要进行检查，不然就是我们的失职。”这位师傅急切地说：“你们工作也太认真了，我这是泔水，难道还能有什么东西。”小赵还是将桶盖打开进行检查，突然他发现一个桶里露出了一个碟子边，职业的敏感告诉他泔水里一定有问题，于是他立即找了一根棍子，在这个桶里搅和了几下，几个碟子出现在他的面前，他同时在其它几个桶里搅和，发现另一个桶里有几个煲和一张台布。这位师傅见出了事，急忙上前说：“同志，这是次品，你看就算了吧。”小赵说：“对不起，酒店的物品出门要有出门单，况且你还不是用正当方

式拿出酒店，我们只是公事公办。”他立即通知了当班领班来处理此事，经过询问得知，拉泔水的看到今天客情忙，服务员顾不到他，就乘机偷了餐具藏在泔水里，不想还是被保安发现了。

酒店针对此事进行了深入的调查，查找出现问题的原因，要求餐饮部在有人来取泔水时一定要多加关注，杜绝类似事件的发生，立即取消他来酒店拉泔水并处以相应的罚款。

[分析]本例中安全人员对工作认真，按规定执行，原则性强，让一些投机者无机可乘，堵住了漏洞；同时也提醒大家工作中任何环节都需按章办事，一丝不苟。

6.6 牌照档案的故事

酒店是客人放松心情的地方，宾客来自四面八方，外出驾车更是越来越多；自然酒店停车场的车辆安全也成为酒店为宾客安全考虑的重要方面之一。

一天下午 15：30 点，安全员李明正在停车场值勤，指挥车辆停放到指定位置，当他正在指挥一辆车停靠时，突然听到一声“吱呀”的响声，他向声响处望去发现一辆“丰田”车正欲离去，直觉告诉他，这辆车一定擦车了。他飞快的跑去查看该车旁边停放的“奥迪”车，发现果然在前车灯处被擦伤了。于是，他立即上前向“丰田”车打出暂停手势，并上前礼貌向客人说：“先生，对不起，我是酒店安全员李明；你刚刚开车时把旁边的车擦伤了，请您协助我们解决此事。”客人下了车，不屑地说：“这点擦伤，有什么关系，你说怎么解决？”李明继续礼貌地说：“请您稍等一下，我们去与车主联系，让你们双方协商解决。”客人说：“停车场这么多车，你知道车主在哪里吗？那好你去找好了，不过我可

是在赶时间，时间长了我可不等。”李明微笑着说：“我们总台在登记时都会询问客人的车牌号码，并记录在客人的入住档案里，我们去查一下就知道了，如果找不到客人，那就由酒店跟你协商解决。”李明说完，立即将此事告诉了领班，领班让其赶紧去联系客人，他帮助看管停车场。几分钟以后，一位客人走了出来，看见保安就开始询问：“是你们打电话给我，说我车被擦了吗？把我车擦了的人在吗？”李明询问了客人的车牌号码，在确认后将情况告诉了客人，并将“丰田”车主介绍给他，由他们协商解决。经过一段时间协商之后，“丰田”车主赔偿了“奥迪”车主的损失。“奥迪”车主来到李明面前满意地说：“小伙子，谢谢你，要不是你，我的车就白擦了，你们服务真细心，开始登记时我还在想你们要我车牌号码干什么呢？现在我知道了，谢谢你们。”客人高兴地走了。

[分析]酒店在集团接手以后出于安全考虑，安全部就要求前台入住登记时询问客人是否驾车，同时留下车牌号码，这样就方便了与客人的联系，遇到相关车辆突发事件就更能掌握主动，让宾客在酒店更放心、更舒心。

6.7 泊车风波

中午，一位客人开车来到宾馆门前，告诉保安要求将车停在馆前，门卫小王按相关操作程序为客人办理了车钥匙寄存手续，并礼貌的告诉客人凭泊车牌取车。恰巧，这辆车的原主常客杨先生也在宾馆用餐。杨先生用完餐后来到了馆前，这时他看见自己的车停在馆前，告诉门卫小张自己有急事，要求取车，但没带泊车

牌。小张凭经验认出那辆车确实是杨先生的，而杨先生又是常客，现在又有急事，应该没问题。于是杨先生取走钥匙，急速离去。不久，那位客人出示泊车牌，要求取车时，双方发生冲突。

原来杨先生的那辆车因某种原因已转让给了那位客人，后报“110”处理，最后追回客人的车。

[分析]对客户服务主动、灵活、细致、不拘于规范，时时给客人方便，最终让客人感到满意，这是我们的服务宗旨。案例中门卫小张有较强的宾客意识，急客人之所急，但他却犯了个经验主义错误，认为杨先生是常客，经常停车，一时疏忽忘了拿，但没有进一步考虑到一切事物都在变化中，这就提醒我们进行个性化服务是以规范工作程序为依据，不能无故突破规范化的服务，避免不必要的争执。

6.8 泊车服务

某天晚上，宾馆生意很好，来馆的车辆较多。当指针转到 23 点时，车管员小邹暗暗地松了口气，便急急忙忙的交接了车钥匙。过了不久，一位客人出示泊车牌，这时，发现少了一把车钥匙，由于事情重大，领班一边打电话到地下停车场询问当班大伯查看车钥匙有否置留在钥匙柜里，一边又派门卫下去查看，随着两人异口同声的回答：“没有”。领班决定联系小邹，随着时间一分一秒的流去，而小邹最终未能联系上，而此时，客人因不满服务气呼呼的走了。最后，领班亲自下去查看，发现车钥匙置留在钥匙柜里。

领班按着客人留下来的地址，将车钥匙送到客人的手上。

[分析]车管员管理钥匙尤如银行收银工作同样是一项责任重大且极为细致的工作，要求车管员要有清醒的头脑、强烈的工作责任心，细致的观察力。本案例中小邹因急着下班，注意力不集中，从而做事疏忽，导致交接失误，遗漏了一把钥匙；门卫及大伯均想当然，没有认真仔细检查钥匙柜，思维定势，工作责任心不强，导致本可以发现的钥匙，却不得发现。

从这个案例中，我们可以发现“酒店无小事”，一点点的失误疏忽往往会造成饭店名誉损失和经济损失，甚至造成不良的影响。因此，通过这件事也提醒了我们，作为饭店从业人员，我们应有较强的工作责任心，工作时刻小心，事必谨慎，认真认真再认真，细致，细致，再细致，才能把我们的管理和服务工作做得尽如人意，才能真正让客人感到家的温暖，同样也要求我们要有开阔、多样的思维，而不是像本案中凭个人经验，殊不知一切多在变化中，凡事不是想当然；

当然，出现事情后，我们也因开阔思维着手如何去补救、挽回客人心中不好的印象，本案例中，领班找人把钥匙送回去，而不是第二天等客人回来领取就是一个很好的做法，化一切被动为主动，挽回客人心中的印象，把我们的服务工作做得尽善尽美。

6.9 泊车服务案例

10月10日晚上，一位客人用完餐后，将泊车牌的宾客联交给当时的门卫小邵，后小邵通知泊车员将开上来，由于门口繁忙，小邵便进行车辆应接，未与泊车员交接，导致泊车员小吴开车上来时再次询问客人，要求客人出示宾客联，此时客人大为恼怒，将车停在通道上，严重阻碍了车辆的进出。

在宾馆领导的多次劝解下，客人仍一意孤行，将车堵在通道上，不得不将通道一旁的车辆全部开走，使得原本阻塞的通道开始疏通，无奈之下，那位客人将车开走。

[分析]由于员工的工作疏忽导致宾客的不满及其他客人的不便。通过本次事件，保安部应完善交接程序，在宾客出示泊车牌后仍由宾客保管，泊车员凭宾客联将车交于客人，以避免类似情况的发生。

6.10 泊车服务案例

某天，一位熟客王先生开车来到宾馆，并随手将车钥匙给了门卫小李，因是常客所以没有给他办理泊车登记手续。一小时后王先生的妻子前来取车，小李知道其身份就把车钥匙给了她。不一会儿，王先生本人来取车了，于是小李告诉他车钥匙已被他妻子拿走。

王先生很不高兴，虽然小李再三进行道歉，他还是不满，最后打的离开了宾馆。

[分析]从上述案例中我们不难发现门卫小李存在的问题，首先小李没有给常客按规定办理泊车登记手续，这样就容易出现工作差错。其次虽然是王先生的妻子来取车，但小李也应征得王先生本人同意，而不能擅自将车钥匙给她。所以我们要坚持对客提供规范服务，避免产生不必要的投诉。

6.11 泊车服务案例

某一天，来馆的车辆较多。这时，一辆崭新的轿车急速来到

宾馆门口，门卫小王赶紧为客人做好应接服务，此时，客人要求将车停在宾馆门前的停车位置，小王礼貌地说：“好的”，又引领客人将车停好；当客人离开时，小王立即迎上前去，要求客人将车钥匙留下，客人听后不同意，小王随即再次拦住客人，客人此时怒火上升，便与小王争执了起来。

不久，领班出来调解，向客人委婉的进行了解释，当客人听清原委后，便将车钥匙留下。

[分析]沟通是每项工作的关键，如果失去沟通，那我们的服务工作将很难进行，即使做得再好，也将失去意义，因此，不仅员工之间要进行较好的沟通，而且在为客人服务时也要进行有效的沟通。本案例中，门卫小王有较强的服务意识和较强的工作责任心，但缺少与客人加强沟通的意识，没有很好的向客人进行解释，使客人明白事情的原委，而是一味的要求客人留下车钥匙，原本的好意，最后导致事情的复杂化，这也体现出我们工作中沟通的贫乏，教育我们今后要加强语言的沟通和沟通的技巧，使我们的好意让客人明白，而不是让客人感觉是不必要的麻烦。

6.12 宝马车

7月份的某一天，天气异常炎热，地下室车管员大伯老金还是像往常一样收取停车费，突然他看到一辆宝马车的客人在车里打瞌睡，同时还打着空调，此时，老金想到天气这么热，况且地下室通风又不是很好，这位客人这样长时间打着空调很容易出事情，想到这儿，老金敲了敲宝马车的车窗，客气地对客人说不要长时间打空调，客人听老金这么一说，感到非常生气，眼尖的老金发现了客人的不悦，同时也明白自己错在哪里，于是老金客气的对

客人说明了原委，并邀请客人到传达室里休息一下。

此时，客人才恍然大悟，非常感谢老金的照顾。

[分析]在本案例中老金作为车管员在百忙中仍能细致的发现问题，同时站在客人的角度分析事情的严重后果，很好的保护了客人的人身安全值得赞扬，接着当客人在未明白老金的意思，显得时分恼怒时，老金能从细节上注意客人的变化，同时，更加进一步阐明了事情的原委，很好的避免了与客人不愉快的事情的发生。

6.13 砸车窗窃案

10月26日晚上18时左右，天色也逐渐暗了下来，来店的车辆日益增多，车场的保安员正在有条不紊的指挥、调度车辆，各尽其责，为每一位到店的宾客提供着最优质的服务。此时，一辆外地牌照的帕萨特轿车停放在酒店北面的马路边，从车上下来几个黑影以迅雷不及掩耳之势砸碎一辆停放在某装饰公司前本田轿车的车窗玻璃（是来店消费的客人），并很熟练的打开车的后备箱而窃走一只手提包（内有现金两万元人民币），砸玻璃的同时车子也发出了刺耳的警报声，北岗的保安员小张急忙跑过去查看并发现车窗被砸，于是向几个黑影迅速钻入外地牌照的帕萨特方向追去，可是已经车子急驰而去。

[分析]将近年底，犯罪活动日渐猖獗，整个作案过程只不过短短的几秒钟，并且作案手法老练、大胆，切实说明了当前安全工作任务紧迫性和艰巨性。

6.13 出租车闹事案

9月18日凌晨0:35分,车牌为浙JT2579出租车停放在西大门处,因其不是酒店的出租车,当班保安员小余婉言要求其司机开走,此司机非但不听还蛮横无礼,辱骂当班小余并欲动手殴打他。在日常管理工作中,经常遇到出租车不听从管理,造成管理工作的被动。

[分析]一方面要求保安员具有良好的素质,晓之以理,动之以情,说明饭店的规章制度。另一方面对确实不讲道理,给酒店造成不良声誉的,报110有公安机关协助处理。

6.14 车辆碰撞事件

11月18日20:25,一辆车牌为浙J58651红旗轿车到店将车停放在西大门路中间,并要求保安代为泊车,同时有一辆尼桑轿车被堵在了后面,当时专职泊车员因为上洗手间未回,而无法为客进行泊车。当时保安员向客人说明情况并希望其能将车子往边上靠一下,以免阻碍大门口交通,但客人不予理睬,径直进入酒店大堂。这时,后面无法通过的尼桑车使劲的按着喇叭,在此特殊的情况下,为使车道畅通,于是保安员小陈急忙进入红旗轿车想将车子往边上靠,另一保安在旁指挥,但由于小陈车技不佳加上心情紧张,当时车子起步速度比较快,本想踩刹车却误踩到油门,车速越来越快,像脱缰野马一般撞到了西大门石阶边的一辆别克车的尾部,造成红旗轿车车头大灯等部位受损。

[分析]员工出发点是好的,但违反了相关的部门规定,在实际工作中对部门的规章制度没有严格有效的去执行,安全管理工作中有脱节等现象存在。

6.15 车辆损害赔偿

2004 年 1 月 23 日 22:40 时,王 XX 在驾驶号牌为浙 B.E86571 的皮卡车时,不小心将一辆牌照为沪 BP8061 的桑塔娜上海客人轿车擦伤。

处理结果:事发后,保安部立即通知上海客人到场,由双方车主进行协商处理,经协商王 XX 同意赔偿 300 元,对方也表示同意接受,该事故圆满处理完毕。

6.16 泊车车辆违规停放引发纠纷

2004 年 10 月 1 日晚,驾驶浙 BE6778 桑塔娜小车的张 XX 违反酒店规定在雨篷前停车,保安上前进行劝阻,叫他停到车位上去,张 XX 不听,见此,保安说可以为张 XX 提供泊车服务,但张 XX 还是不理不睬,当孙 XX 再次上前劝阻时,张 XX 突然发怒,动手推保安并进行殴打。

闻讯赶到的保安员工将张 XX 拉开,同时向“110”报警,当 110 到后,上前将简要经过说明,并指认张 XX 无故打人。后双方到派出所处理,经调解,张 XX 书面向被打保安赔礼道理,赔偿医疗费 300 元整,并保留违法殴打他人的控告权。

7. 消防案例



7.1 厨房灶台吸烟罩起火

2001 年 10 月 20 日，萧山某家宾馆的厨房内十分忙碌，一只灶上正在炸臭豆腐由于锅内放油较多且油温过高，油锅突然起火，由于扑救不及时火苗又被强力的排烟风吸进了管道，引燃了排风管道内的油污，形成较大的火势。

[处理]立即报警由消防队出警扑救，事后对事故进行了调查并对相关人员进行了处理。

7.2 设施设备短路起火

2003 年 10 月 25 日凌晨，杭州某酒店内消控中心主机显示夜总会发生火警，保安人员立即赶到现场，发现一台冰箱，因电线短路正在冒烟，保安马上关闭该区域电源，并用灭火器进行扑救。

[处理]要求设备部人员对酒店内的电器设备进行一次性检查，

并建立相关档案定期检查。

7.3 施工人员违章操作引发火灾

2002 年 12 月 25 日洛阳商厦, 据了解当晚 21 时左右, 王成太等四名无上岗证的电焊工, 在东都商厦地下一层焊接该层与地下二层分隔铁板时焊接, 因当事人未按电焊操作要求清理杂物导致残渣落到地下二层的燃烧物上引发火灾, 王等人用扑救无效后未报警, 即逃离现场, 并订立联守共盟, 此次事件烧死人员达 309 人。

[处理] 法院对相关负责人及当事人进行了宣判, 但也无法挽回 309 人的生命。施工人员的违章造作是我们酒店业引发事故的最大隐患, 制定周密的安全造作程序对酒店来说是相当重要的。

7.4 日光灯整流器起火

1998 年 5 月 17 日凌晨, 萧山某酒店消控中心响起刺耳的消防警铃报警声, 值班人员迅速查出报警地址, 是 1415 房间。保安立即用对讲机通知房务中心及巡逻保安员到 1415 房查看, 保安员到达后发现房内已有烟雾从门缝中溢出, 服务员迅速打开房门, 保安冲进房内将卫生间洗脸台上的火扑灭。此时房内客人被惊醒, 服务员给客人换了房间。原因是卫生间的日光灯长时间开启整流器发热里面的柏油流出, 正好滴在塑料盖板上, 高温的柏油引燃了塑料片, 塑料片燃烧后正好掉在台面的毛巾竹篮而引起燃烧。

[处理] 酒店同意免去客人两天的房费, 对该事件做一次性处理, 同时对所有电器进行检查, 服务员由设备牵头进行电器知识

的培训，提高防范能力。

7.5 煤气泄露事件

2004 年 9 月 10 日，杭州某酒店的煤气库突然漏气，并触发了报警器，保安接到报警后立即到达现场，发现一瓶煤气正在漏气，保安员将其关闭后发现该阀门的橡皮圈老化。

[处理]更换了所有煤气输送室接口阀门的橡皮圈，并要求煤气管理员制定定期更换的制度，安全部根据煤气输送室阀门漏气引发火灾而组织一场消防演习，提高防范控制能力。

7.6 煤气库泄漏案

2004 年 7 月 5 日晚，消防员小宋对煤气库进行例行检查。一打开库门就闻到了一股浓重的气味，小宋的第一反应就是煤气泄漏了。小宋来不及向领班汇报，马上关闭所有阀门，打开换气扇进行通风。因为他知道一旦发生事故后果不堪设想，时间就是生命。直到处理好一切，煤气库已确保安全后，他才将情况汇报了领班。领班立即调集人员赶赴现场调查原因：原来是煤气连接管老化引起煤气泄漏。于是立即通知设备部人员进行更换，更换后又进行了一次彻底的检查，在保证万无一失的情况下，再进行送气。

第二天小宋受到了饭店的通报表扬。

7.7 烟头未灭引起火灾案

2004 年 8 月 16 日中午,一位 PA 员工急匆匆的跑到保安部报:垃圾房正在着火。消防员小朱、小韩听后,迅速提起灭火器赶往垃圾房进行扑救,火很快就被扑灭了。为防止死火复燃,他们又用冷水进行大面积的喷洒,直到无烟为止。做完扑救工作后,保护现场开始调查工作。

调查结果是足浴中心未将倒入垃圾袋中的烟头熄灭,投入垃圾房后就小火开始蔓延,直至完全燃烧。

最后,保安部向总经理做了汇报,并根据总经理的指示通报部门予以高度重视。

7.8 毛巾烘烤导致火灾

1998 年 11 月 19 日晚,消控主机突然发生异常报警。保安员迅速赶到现场,发现桑拿中心起火。保安员边报警边扑救,在全体保安和部分员工的努力下,15 分钟后火灾扑救成功。

经保安部现场查看和调查,原因是女宾在蒸完桑拿后,把毛巾放在了炉火旁,被炉火烘烤后,致燃发生火灾。损失近 3 万余元。

7.9 烧报纸玩耍,险酿火灾

1998 年 8 月 17 日中午,PA 员工报二楼员工洗手间有火光。保安员立即提起灭火器奔赴现场,进入洗手间后看见一名餐饮厨师和地上的一摊纸灰。保安人员将厨师带到了保安部询问,原来厨

师闲来无事，将别人扔在地上的一张报纸用打火机点燃玩耍。

最后，保安部对他进行了批评教育，并予以罚款处理。

7.10 火灾：“浓烟”信号

2004年7月的一天，恩华药业集团正在酒店开会，由于是全年营销会议，所以云集了全国各地的分销商，宴宾楼开元厅作为本次会议的主会场，在离开会还有一段时间时，一些到会宾客便在会议走廊上聊天吸烟，随着开会时间的临近，宾客开始陆续走进会场。突然电梯旁边的垃圾桶冒出了浓烟，此时正好几位宾客也看到了，都非常紧张；消控中心人员发现了信号报警，立即告之外围保安前去处理，停车场保安滕翔在接到通知后火速拿着灭火器来到起火的垃圾桶旁将其扑灭，很快得到控制，并向宾客作好解释和说明；后查看监控录像发现是客人将未熄灭的烟头扔进了垃圾桶内引起的。

这次事情发生以后，安全部开始积极寻找解决类似问题的办法，最后经讨论决定，将垃圾桶上的白色石子改用石英沙，主要是给客人提供放烟蒂的场所，并要求PA在清洁垃圾时要在垃圾袋里放一定量的水，即使是客人将未熄灭的烟头扔进了垃圾桶里也不会引燃里面的物品。

[分析]消防监控中心是酒店安全保卫的“眼睛”，时刻关注着酒店的安全问题，警惕着一切隐患，防范事故在萌芽中；本例中的安全人员经常为酒店化险为夷，为酒店安全作出了贡献，同时更为酒店设施消除隐患而出谋划策，想办法出主意，取得了良好效果。

7.11 厨房火灾：马虎差点酿大错

一天的服务工作马上就要结束了，厨房各操作点的厨师正在进行最后的收尾工作。灶台打荷岗位的员工小李看了一下手表，离下班还有二十分钟，因为第二天有一位客人预订了一客“叫化鸡”，还没有烤制出来，不如现在就烤出来，“好，马上就干”，小李拿起用锡纸包裹好的料包放进了烤箱。时间一分一秒的过去了，“小李，下班了，还不走呀？”，“等等我，来了，来了”，小李附和着，和同事离开了厨房，烤箱里正在烘烤的食品，小李早已经忘在了九霄云外……

随着最后一桌客人的离去，厨房也已经进入了歇业状态，值班领班小张正拿着《歇业检查表》检查厨房设备设施的关闭情况，不时的在检查表上勾勾画画，当他检查到烤箱时，发现烤箱的电源未关，打开烤箱门一看，眼前的情况把小张吓了一跳，料包已经被烤成了焦糊状，正冒着阵阵青烟。小张立即断开电源，用烤夹将料包夹了出来，立刻一股难闻的焦糊味弥漫在整个厨房。待冷却后，小张在《歇业检查表》做了详细的记录。

[分析]做好每一项服务工作是每一位员工应尽的义务，“做好一件事很容易，但是把所有的事都做好就变得不容易”，要真的把工作做好不出一点差错可不是一件容易的事。俗话说“小心驶的万年船”。这句话让每一位员工都应该切记。

7.12 餐饮前台火灾隐患：细心背后是安全

餐饮部的宴会大厅里同时迎来了两对喜结连理的新人，在鞭炮齐鸣、彩花飞舞中，在亲朋的祝福声中，婚宴开始了……

只见两对新人忙碌的穿梭在人群中敬酒，婚宴现场一片喜庆

祥和景象。而在二楼湖畔居福水厅的包厢里却发生了这样的一件事，由于包厢内就座的是新郎当兵时的战友，所以喝起酒来也特别豪爽，白酒都是大杯大杯地干；不多久，就开始起哄，吵闹起来。

细心的值台服务员杨成特别留意这桌客人，不停地加水、巡台；当他走过副主人位时突然发现椅脚旁边有一根燃烧了 1/3 的香烟，他立即迅速拾起，发现还在燃烧，就在这时后面突然来一个敬酒的男士，一个趔趄，手一晃，把一杯白酒全洒在了刚刚被烧的地毯位置。可以预想到，如果不是刚刚细心的杨成发现并及时拾起了还在燃烧的香烟，那么那杯白酒洒在地毯上，与燃烧的香烟接触而引起火苗，那样后果真是不堪设想。

[分析]上面这个案例虽小，但是却体现出了员工细心背后给客人营造的安全就餐的环境。虽然只是一个小小地烟头，但是服务人员处理不当的话，它将会是火灾的导火线，也将是财富损失地刽子手。所以作为服务人员一定要牢牢记住：细心的背后是安全！

7.13 餐饮前台火灾隐患：细心的徐师傅

11月5日这天，餐饮部宴宾楼中餐厅、湖畔居包厢群及开元厅共预订了70多桌的婚宴。

一大早，宴宾楼的大堂、楼梯口、休息处、餐厅里已经站满了来参加婚礼庆典的客人。男女老少挤在一起，显得十分拥挤和混乱，餐饮部的PA徐师傅在拥挤的人群中正忙碌的拣拾着客人扔在地上的果皮杂物。就在这时，有一位客人在离徐师傅有8、9米处将一个未熄灭的烟头扔在了地毯上，来来去去的服务员们都在热火朝天地忙着开餐前的最后准备工作，没人留意到这位客人的举动。这一切都在静悄悄的发生着，没有哪一位客人或服务人员发

现着潜伏着的危险。这时，细心的徐师傅在混乱的人群中，嗅到了微微的焦糊味，她立刻四处寻找，终于找到了客人在地毯上扔的未熄灭的烟头，此时烟头还在微微地冒着烟气，徐师傅立刻将烟头捡拾起来，将它熄灭；此时地毯已经被烧成了小洞。徐师傅立即将此事告知了餐厅经理，餐厅经理了解情况后和扔烟头的客人进行了友好的沟通，损坏的地毯得到了赔偿。

[分析]正是因为徐师傅的细心，及时发现火险隐患，才能杜绝这次潜在的危险，否则引起火灾，后果将不堪设想。所以，我们服务人员在做好服务的同时，一定要牢记安全，在对客服务的同时要注意身边的安全隐患，因为：“安全是服务之本”。

7.14 厨房火灾：真悬，差点出大事

人们常说水火无情，这句话说的真是一点不假。每年在全国各地都有很多这样的例子。

那是在今年四月份的时候，宾馆餐饮部的厨师们都象往常一样有条不紊的开始餐前的准备工作。突然，只听见厨房里“哄”的一声巨响，然后一个火团从炉膛里窜了出来，通红的火光印红了每一个厨师的脸庞，每一个人都惊呆了，但这一“惊”是短暂的，大家马上反应过来，有的厨师直奔灭火器而去，有的厨师立即拿起熄火用的锅盖，几个手脚麻利的员工迅速拿起灭火器，打开消火栓对准火焰的根部喷了起来，很快的功夫火被扑灭了。后据调查得知：原来是炉灶上的一位厨师在炸食品时忙中出错，不小心把油漏进了炉灶内，于是出现了刚才的一幕。

这一幕如果处理不及时或许就真的要酿成不可挽回的损失。可是在徐州开元迎宾馆这个训练有素的厨师队伍中，平日酒店安全、消防知识培训到位，所以一场险酿大祸的火灾避免了，在片刻之间被消灭。

[分析]防患于未然。是我们酒店常提的口号。“人人都是安全员，人人都是消防员”，这也是酒店要求我们每位员工都必须做到的。要懂得在自己工作中出现火灾时各种消防器材的使用，及扑救的方法。

7.15 安全操作：起火的布草车

清晨，在客房部的 3502 房间，服务人员小董正在清扫房间，忽听走廊里有人呼叫“布草车起火了！”随着喊声，小董迅速跑出房间，一看原来正是自己推的那辆布草车冒起了白烟。小董吓坏了，赶紧向总机打电话，接着便和同事一起进行灭火。



事后，领导调查起火的原因，并做了起火分析。首先，向小董询问是不是工作时间违章吸烟，二是，小董是否将房间内的烟头未检查，将未熄灭的烟头直接倒入了布草车。三是，通过监控检查一下是不是有宾客路过向布草车内扔了未熄灭的烟头。调查结果是，小董没有在工作时间吸烟，自身原因排除；通过监控反映当时并没有宾客向布草车内扔烟头；而是布草车内有小董倒入了从房间撤出未熄灭的烟头，违章操作而致。事后，小董受到了酒店处罚。

[分析]本例告诉服务人员，要严格遵守店规店纪；明确一点，所有服务规程的环节都是总结了多年的服务经验和科学测算才制定出来的，是消除各种隐患，保障服务质量的法规，必须遵循。服务过程中的图省事，只会给自己带来更大麻烦和不便。

7.16 餐饮部火灾案例

2000 年 1 月 2 日上午 7:13 左右,消控中心接到火警,保安迅速来到事故现场—食街一号包厢,此时已经浓烟弥漫,保安会同服务员将火扑灭,经调查:由于食街服务员在一号包厢用酒精炉煮茶叶蛋时,擅自离岗,导致酒精自然溅出引燃台布未被发现。

保安迅速将火灭,虽未造成重大损失,但引起重视。

7.17 客房火灾案例

1989 年 10 月 17 日早晨 9:00 左右,1001 房发生火灾事故,因 1001 房客人邀同另外 5 人搓麻将时,将烟头丢在床上,引起燃烧,将枕头和床单不同程度烧伤,但客人未报告服务员,将伤毁部分掩藏好,导致服务员未能发现,18 日,服务员打扫卫生时,才发现报保安部。

虽未发生重大火灾事故,但对客人要求其进行赔偿。

7.18 客房火灾案例

8 月 7 日晚 10:30 左右,消控中心接到 6017 火警事故,因 6017 来访客人较多,在床位上进行打扑克,同时将烟头放在床上的烟灰缸内,散火后,未将烟灰缸拿走,最后席梦思着火。

结果:保安迅速上楼将火扑灭,要求客人进行赔偿。

7.19 火险案例

3 月 15 日下午 4 点左右,消控中心接到垃圾间内着火的火警,保安迅速前去灭火,据分析,某服务员将未熄灭的烟头汇同其它

可燃物品放进垃圾间内，导致其它物品燃烧。

将火扑灭，未造成任何损失，对员工进行消防安全知识讲座。

7.20 厨房火灾案例

2001 年 1 月 22 日早晨，食街早餐房厨师老赵，在小瓶煤气快用完的情况下，将煤气瓶倒置烧菜，使得越烧越旺，液体喷出，造成整个厨房煤气浓度超标，危险性较高。

发现及时，及时通风处理，未造成重大损失，对老赵报宾馆处理。

7.21 客房火灾案例

一日午夜，服务中心接到监控中心电话表示 6015 房烟感器报警，让服务员马上去看一下，服务员赶到 6015 开门进去，发现两个小孩在房内玩火，燃烧报纸引起烟感报警，写字台面也被烧坏，所幸发现及时，未造成更大的损失和人员的伤亡。经联系，小孩家长在棋牌室打牌，对我们的及时处理表示感谢。后部门对该客人进行了批评，并作了罚款。

[分析]年底是火灾高发季节。烟花爆竹，小孩玩火，客人卧床吸烟，电器故障等都是引发火灾的隐患。服务员在日常工作中必须提高警惕，消防意识要强，发现问题能及时查看、及时汇报。对于烟感报警等异常情况的房间，服务员应立即查看，紧急时可不必要遵循敲门规范。检查结果及时通知监控中心和服务中心。

7.22 厨房火灾事件

19 日晚酒店有婚宴，餐饮部将婚宴的出菜放在二楼员工餐厅厨房进行，并安排蒸件汤某等人负责万和宫的出菜工作。6 点 10 分左右，小汤在炉台进行油锅加热，由于工作责任心不强，在油锅还在加热时离开炉台至备餐间询问上菜时间，导致炉台在烧却无人在场。由于锅较大，受热面积广，加热速度也较快，小汤离开不久，油锅里的油就因为温度较高引起起火，打荷员小关首先发现火情，小汤闻声赶来，及时跑去取来灭火器进行灭火。忙乱中小汤并未及时将灭火器打开，后在同事的协助下打开灭火器进行灭火，但在灭火过程中未及时关闭电源导致火势越烧越旺，火苗窜至排烟管道。为防止引起更大火灾，当即使用了干粉灭火器进行灭火，在其它人员的帮助下，将火扑灭。

[分析]在此次事件中反映了员工对酒店安全消防知识的缺乏，酒店的消防安全知识培训中并未取得理想的效果，对灭火器不会正确使用，以至于在灭火过程中未能及时打开灭火器，延缓了灭火的时间。不懂消防灭火的正确方法，在进行灭火时没有及时切断电源。

7.23 烧烤间火灾事件

7 月 17 日消控中心值班员小于正在集中精神关注着酒店各区域的监控情况。忽然，消防主机发出救护车般的火警警报，出于职业的敏感性，他一激灵的从椅子上跳了起来并至主机前查看报警设施和所在位置，此时主机上显示：一楼厨房 144 号点。是厨房的烧烤间，凭着对酒店区域的熟悉情况，于是马上赶到厨房，只见烧烤间油锅里火苗直窜，几个厨师手忙脚乱的拿着灭火器，但始终未能打开。火势越烧越旺，如果引燃煤气管道，那后果将不

堪设想；于是小于迅速夺下厨师手中的灭火器，打开保险销，对着火源根部猛烈扫射，在灭火器的有效压制下，火情被迅速控制，直到扑灭。后查明系厨师在油炸乳鸽时未将炉火关闭而出烧烤间，随着不断加热导致油温迅速升高而发生火灾。

[分析]反映员工在岗位上未能按有关安全生产操作规范真正的执行，缺乏基本灭火器材的使用方法，以致无法进行有效的扑灭火灾。

7.24 平台火灾事件

正月初五，酒店里处处洋溢着喜庆的气氛，宾客在酒店内感受着优质、快捷、舒适的服务。在 3005 房里，冯先生一家三口其乐融融，有说有笑，享受着天伦之乐。7 岁的小家伙明明一刻也闲不住，刚好 3005 房的外面是平台，于是小家伙在平台上玩起了鞭炮，因为平台上是一层草青色的塑料覆盖物，加上冬天天气干燥，鞭炮的火星将塑料引燃，当时冯先生的儿子已经回到房间并未发现异常情况，直到消控中心人员通过监控发现并及时赶至现场，将已经引燃的初期小火扑灭，才未酿成严重的后果。

[分析]因为入住酒店人员的复杂性，给酒店带来了很多不确定的消防安全隐患，所以要求每一位员工加强安全意识，发现问题及时上报安全进行有效处理。

7.25 电器火灾事件

7 月 7 日晚上 23 时 45 分左右，天气比较炎热，让人难已入睡，

员工公寓 314 房前厅部的小林床头上的电风扇也一直开启着，还是挡不住宿舍里的闷热，就在此时，电风扇因长时间的运转过程中及本身质量问题而出现短路而导致起火，幸于员工小林发现及时，立即将电风扇电源切断，没有造成重大的损失。

[分析]因为电器设备不宜长时间运行，再加上一些低廉小电器本身就存在质量上的问题，另一点也是员工对电器的安全意识不强而出现上述此现象。

7.26 员工消防意识淡薄

11 月 4 日 14:10 分，工程部员工小陶在未办理“动用明火审批表”的情况下就在一楼厨房里烧电焊，也未通知厨房相关人员，此时一名刚进厨房的厨师看到该处有火光，误以为发生了火灾，就近拿取了灭火器进行喷射。

[分析]一是工程部员工未按照规定办理有关手续，违规操作；二是餐饮部员工消防、灭火常识掌握不够全面，而造成此事件的发生，所以要切实做好酒店员工消防安全知识的培训，杜绝一些不必要的事件发生。

7.27 餐饮火灾防范于未燃

10 月 1 日，本年度的第二个旅游黄金周。度假村车水马龙，门庭若市。呈现一片接待喜人景象。

中午，中餐厅高朋满座，后厨间更是忙得不可开交，厨师们穿梭于厨房，为客人们提供精美的菜肴。厨师小郭是负责烧腊间的，他将整治好的 2 只鸭 2 只乳鸽和一大块腊肉挂进了烤箱。为了加快出菜的速度，他用木炭点着为烤箱加温，烤箱内温度在短

时间急剧上升，食物受高温的影响，油脂不停滴入了烤箱的底部。当小郭感觉烤的差不多的时候，打开了烤箱，这时意想不到的事情发生了，只听烤箱“嘭”的发出一声响，继而冒出一阵浓烟。坏了，着火了，小郭当时愣住了，只见那烟雾越来越多，眼看就要火烧起来了。小郭这才回过神来慌忙去取灭火器。回到烧腊间时已是烟雾重重了，小郭吓得不敢向前，只是对着烤箱喷了两下，以为火就能扑灭了，不料竟然没有效果。再喷，还是不行。正在这时，收到烟感报警系统报警的消防员小江及时赶到，见状连忙接过灭火器，弯下腰，看清了烤箱的准确位置，对准烤箱的底部，距离 2 米左右喷射，火苗终于被征服了。

厨师在为烤箱加热时一定要注意烤箱内的情况，上述案例因为烤箱内的食物有油脂滴在烤箱底部，由于烤箱内没有空气，不能燃烧。当打开烤箱时空气迅速进入了烤箱，油脂瞬间被点燃了，继而引燃了食物，散发出了阵阵的浓烟。烧腊间的排风不畅，造成有烟雾时不能及时排出，容易形成人们的恐慌。厨师小郭虽然有点消防常识，但是见到这种烟雾较多的情形时惊惶失措，没有第一时间将火扑灭，幸亏消防员小江及时赶到，正确运用了灭火方法，才避免了火灾的发生。

7.28 消防误报案例

11 月 13 日上午 9 点多钟，消控中心警铃响起，火灾报警器显示 C 区二层消报报警，接消控电话，安全部人员在第一时间赶到现场，又是一起误报。当时服务员用抹布在打扫卫生，不小心触碰了消火栓手动报警按钮，造成处在 10 号电梯旁的楼层火灾显示器警铃响起，消控中心同时也在报警。给来往的客人和员工不小的震动。

酒店是一个高雅的娱乐、食宿场所，为客人提供安全、舒适的服务是我们的本职工作，警铃的频繁响起会严重影响到客人的休息，给客人造成不好的影响。经常性的误报对消防安全也会造成影响，会给我们的员工造成一种“狼来了”的错觉，当真的“狼来了”我们怎么办，火灾一起，时间就是生命。为了防止类似事件的发生，我们建立一套完善的培训制度，包括：新员工入职培训时，要求他们掌握基本的安全防范知识，如发现异常情况时懂得如何处理；发现火情会报警、会减火、会正确疏散客人等，针对社会上的一些典型案例和惨重的火灾，通过全会等途径强化全体员工的安全意识。对全体员工实行安全考核的制度。

7.29 加热器没断电后

在日常工作中，每天都在和电器打交道。电器的使用给人们带来了工作上的极大便利和效益，但如果使用不当也给工作带来隐藏性危机。

酒店夜总会晚上营业结束，服务员关了灯，锁好门下班了。凌晨 3 点钟左右，保安部员工巡逻至夜总会门口，发现门缝内有浓烟冒出。发现情况不妙后，保安赶紧通知值班室，拿来钥匙开门进去查看：只见吧台上的加热器已经烧焦，吧台被烧了一个大窟窿，木质的吧台已经在着火而且火势正向旁边的电脑蔓延。保安当机立断，马上切断电源，取下墙上的“1211”灭火器迅速扑灭了火，控制了火势。

事后查明，这是酒水员下班时忘记把加热器的电源关掉，致使水壶内的水烧干，炽热的金属加热器使吧台木板温度过高自燃而引起了这起事故。幸亏保安及时发现，否则后果不堪设想。

[分析]任何一个忽视的细节的举动都有可能酿成一场大的灾

难。酒店里电器使用频率是很高的，而员工有的是刚刚上岗，有的出于知识水平的限制，对一些设施设备的操作存在着一定的盲区。因此，加强对员工的电器等设施设备的使用、维护、保养等方面的培训是一个最起码也是必备的一项工作。同时，加强员工责任心意识的培养，严格劳动纪律，以及加强检查、巡检力度也是控制和避免事故发生的有效保证。

7.30 时刻关注周边环境安全

任何一个消防隐患都可能造成不安全的事故，导致火灾的发生，在日常工作中，要发现隐患立即整改，做到防范于未然，消防结合，以防为主。将消防问题解决在萌芽状态。

记得度假村在刚刚试营业的一天，厨房正在清理卫生，还有一些角落仍在施工，临时电线到处都是，冷菜间领班秦师傅和他的两个徒弟小方和小余正在打扫卫生，时有时无的闻到一股焦味，心细的三人立即分头寻找味源，最终在一个角落里发现了一堆杂物，有刨皮木屑、木板、纸板、塑料袋等装修废弃物，一条电线从中间穿过，焦味正是从此处传出的，一丝不安的预感涌上了秦师傅的脑子，他立马让小方打电话通知安全部消控中心，自己则急急忙忙打电话给工程部，让他们马上切断该区域的电源，这时木堆中由于温度过高已经开始冒烟，是电线接头裸露在外引起的，他们在安全部和工程部员工的配合下，将这堆废弃物搬开，对电线进行了修复，从而避免了一次火灾事故的发生。

[分析]酒店从业人员不仅仅要在对客方面做到细心关注，对自己所在岗位的周边环境也应时时加强关注，对发生在周边的一些异常现象（如异常气味、异常声音等）要由敏感性，特别是在酒店装修或维修施工的时候，操作要规范，安全防范措施要周密，

做到万无一失，才能确保酒店财产的安全。

7.31 餐饮厨房火灾——火灾重地严把关，防范于未然

十月的一天，西厨房厨师阿斌上中班，早班人员与他匆匆交接完班后便下班了，在阿斌检查备料情况时，突然闻到一股油的烟味，警戒性较高的他立即放下手中的事去查看缘由。但走进厨房一炸炉时，觉得有股热浪，一看炸炉开关，开关打在了 8 档，是最高温度档。油烟就是从炸炉里出来的，于是他急忙关闭开关，熄灭炸炉火源，高温让他不敢靠近炸炉，等过了几分钟温度底一点后，他掀开炸炉盖，一股黑烟冒出，里面还有两串烧焦了的肉串。

后经询问得知，炸炉是早班人员早餐时炸锅肉串，用完后急着下班忘记了关闭开关，导致油温过高，幸好阿斌发现的早，及时处理了事故隐患，若等油温再高一两成，便有可能着火，而且还有可能因盖着盖子温度过高导致爆炸的可能，那就后果不堪设想了。

[分析]厨师是一个高火灾危险的地方，厨房内的电、油、气等都极易引起火灾，这就要求厨房工作人员在平时工作中，要时时刻刻牢记安全意识，时刻警惕哪些易燃物品，经常检查煤气接口及各种火源情况，做到防范于未然。

7.32 一次火警

02 年 7 月 20 日的那天深夜，监控员陈月星听到消控柜传出火

警报警声，很有经验的老监控员小陈立即查处了报警地点——809 房间，小陈随即电话打进了 809 房间，无人接听，房间没人难道是误报，为了查清原因和确保安全，小陈立即从消防电梯上到了 8 楼 809 房间，经过几下敲门后，一位客人迷迷糊糊的把门打开说你敲门干什么，小陈还没有来得及向客人解释就闻到了一股扑鼻的焦味，并看到里面有一阵阵黑烟，小陈赶紧冲进房间，看见电视外壳烧了起来，但电视还开着，小陈立即拔掉电源，从楼层的消防栓内拿出灭火器将火扑灭。这时，客人还站在一边发呆，只是不停的念那句“这是怎么回事，这是怎么回事”。后调查原因，客人说是他将一支蜡烛点在了电视机的外壳上，自己在看电视时睡着了，所以造成这样一件事情。这件事情完全是客人疏忽造成的，并造成了酒店的经济损失，经过协商后，客人答应赔偿损失，并表示感谢小陈，可以说是小陈立了大功，这并不是一件小事情，如果没有及时正确处理事情可能会严重的多，这也给我们所有保安人员上了一堂教育课，若不查明原因决不罢休。

8. 员工安全案例



8.1 假消费券套现

1996 年 4 月 20 日早晨上班时 ,酒店财务部工作人员在结算昨天康乐部营业额收入时发现了几张假的消费券。这件事引起了酒店的高度重视 ,安全部马上介入调查。经调查 ,发现这是一起酒店员工联合社会青年共同造假的案件。康乐部员工小张伙同男友在某印刷厂印刷了价值二十多万元的假消费卷 ,联合帐台、领班、当班员工 ,用假消费券换现金的方法进行套现 ,到案发止 ,小张等人已换出人民币近七万多元 ,其住所还发现大量假消费券 ,面额达十五万元左右 ,事发后主案犯逃跑。通过酒店和当地公安机关的努力 ,在安徽抓获主犯。对相关负责人及其他人员进行赔罚与开除处理 ,酒店在财务工作上进行了重新制定流程 ,杜绝类似事件发生。

8.2 员工更衣室被盗

2004 年 9 月 10 日晚 ,餐饮部员工韩宾到酒店保安部报案 ,说 :
“ 15 分钟前我洗完澡 ,发现未关的更衣柜衣服被翻动过 ,检查后 ,

皮夹内 555 人民币被盗。”保安部根据韩宾所报情况立即进行调查，最后在监控中心的屏幕上发现餐饮部员工李金有作案嫌疑。

保安部通过电话联系将李金叫到值班室进行询问，起初李金拒不承认，保安员提出了有力的证据，耐心开导之下，李金终于承认了事实。李金当即退还全部现金，并当面向韩宾道歉。

第二天保安部将这情况通报酒店，酒店将李金开除处理。

8.3 博取信任盗走信用卡

2003 年 8 月 7 日中午，餐饮服务员工小芳到酒店保安部报案：她工资卡内的现金 1800 余元全部被人提走。

受案后，保安部立即展开了调查，对小芳进行了详细的询问，包括周围的同事、朋友等。由于一时无线索可入手，保安员确定了方案后，要求小芳一面向周围的人散布这个信息，一面注意观察周围人表露出来的神情和动作。同时，保安部在外围展开调查，最后认定小萍是重点的嫌疑对象。小芳与小萍是无话不谈的好朋友，小芳所有的私事小萍都知道，包括信用卡的密码。最近手头较紧的小萍，没有多想就悄悄偷走了小芳的信用卡，取走了卡内所有的现金。

小芳怎么也不相信这个事实，认为她是自己最好的朋友，不可能会是她。事实面前她还是相信了，小萍将全部钱款归还给了她，并当面道歉。保安部对小萍进行了严肃批评和教育，并予以除名处理。

8.4 石蜡的安全使用

当最后一名客人用完自助早餐后，服务人员开始了收餐工作。刚从旅游学校来酒店实习的小李拿着托盘准备取走使用完毕的石蜡盒，更换新的石蜡以备第二天使用。经验不足的小李直接用手去拿石蜡盒，而石蜡盒由于长时间烧制，盒体的温度已经很高，这一接触，滚烫的盒体将小李的手烫伤了，小李慌张之下，把石蜡盒打翻在地毯上，一块地毯着起火来，并有蔓延的可能。一旁的另一名服务员反应比较快，迅速用长托盘盖住地毯上的火苗，防止了火势的蔓延。火灭了，但地毯上也永远留下了被石蜡烫坏的痕迹，无法修补。也给小李上了一堂牢记在心的教训课。

[分析]固体石蜡作为自助餐及自助早餐热菜保温的主要燃料，比起其他几种燃料又有其独特的优势。但也有其自身难以克服的缺点，如：容易挥发、燃烧时呈液体，容易引发危险。酒店餐饮部自助餐目前使用的就是这种燃料，虽然我们现在使用的已经比较娴熟、操作也比较规范和安全，但这也是在摄取了痛苦教训之后积累的丰富经验而取得的成绩。

8.5 异常声音背后的隐患

3月23日，维修班员工小赵、小纪在康乐部进行设备例行巡查时，突然发现空调风机盘管运行声音有些异常，虽不是很明显，凭着他们多年的工作经验，俩人认为这是不正常的信号，于是马上着手进行检查。经过测量后，发现当前的工作电压为380V，而空调风机的额定电压为单相220V。如此高的电压随时都有可能引起线路短路，使酒店近十台空调风机面临着有被烧毁的危险。为查明原因，两位师傅爬遍所有线路经过的房间的顶棚，一个分支，

一个分支地进行仔细检查。2 个小时过去了，两人头上衣服上满是蜘蛛网，终于找到了事故障点，并马上进行了维修。抢修后，空调风机的工作电压恢复至 220V 的正常工作状态。赵墩勇、纪东元两位师傅用自己的行动消除了安全隐患，避免了一场重大事故的发生。

[分析]工作中发扬的细心，敬业的精神，不放过任何一个细小的偏差，能够跟查到底，杜绝大隐患的发生，很好的保障了酒店利益，同时工作中注意积累自己的经验，使工作技能更全面、更娴熟。

8.6 危险的大意

四月份的一天，办公室内刚刚从三楼搬到二楼的小李、小张和小王正在看着被拆分开机箱、显示器、UPS 等发愣。运用办公软件如行云流水般熟练的三个人对电脑组装却都是不太熟悉。“刚才拆开电脑的时候如果留意一下怎样连接就好了！”小王悻悻的说道。

“不就是连几根电线吗，小事一桩，我研究研究随便装装，绝对就 OK 了，有什么好愁的，真是。”小李倒是满不在乎。

小张倒是紧张起来了。“小李，酒店安全制度有明文规定，对于不熟悉的酒店设备应由工程维修人员进行安装调试、维修，我们还是通知工程人员协助好了。”

小李显然没有听进小张的劝告，自顾自的开始组装起来。开始的时候倒是一切顺利，但是当开始联结 UPS 与电脑主机的连接线时看着差不多的四根电线不禁挠了挠头，停顿片刻后又试着开始连接起来……突然 UPS 冒出了火苗，并且随即冒出滚滚的黑烟。小李顿时目瞪口呆、不知所措。幸好小张反应比较快，迅速跑到走道拿来一瓶 1211 灭火器开始灭火，防止了火势的蔓延。虽然火

灭了，但是价值 4000 多元的 UPS 已经无法维修，根据规定小李赔偿了酒店的损失，并且因违规操作被记过失处理。

[分析]此案例中，小李是酒店非电脑专业人员擅自违章操作安装电脑设备，引起了事故，为酒店造成了损失。反映出该人员的安全防范意识淡薄，主观认为很简单无所谓，这种麻痹大意思想十分危险。因此酒店工作人员都必须重视酒店操作安全规定，不安全、不符合标准、违章的事情不做；不任由自己侥幸心理，做出损害酒店利益的事情。

8.7 员工偷盗

7 月 22 日下午 13:00 左右，礼宾部员工小葛像往常一样帮助客人提行李，当他在总台等待客人登记并离开时，突然发现在总台桌子的另一个角落里有一包东西，他心里一阵莫名的激动，凭经验，他明白那是一笔数目可观的现金。小葛慢慢地走过去，同时朝四周环顾了一下，客人和员工都各自忙碌着，根本就没有注意到他的动作，迅速将钱放进自己的口袋，装着若无其事，随着客人将行李放进房间。

下午 16:00 左右，保安部接到信息：一位客人发现自己丢失了一包大约 20000 元人民币左右的现金，保安部立即展开调查。根据客人回忆，现金可能丢在了总台。通过监控录像，调查人员发现当天当班的小葛有嫌疑现象，并迅速来到其住宿，最后小葛交待了事情经过，追回了 20000 元现金，酒店对小葛作除名处理，罚款 5000 元并扣除当月奖金。

[分析]本案例中的小葛若能将拾到的现金上交大堂经理或归还于客人，想必一定能够得到宾客的赞赏与宾馆的奖励，但小葛未能抵挡得住 2 万元钱的诱惑，最终犯下了严重的错误。通过本

次事件的发生，对我们敲响了警钟，平时我们应加强员工的行为规范教育，同时强化员工法制观念，让员工清楚认识到一件本认为无所为的小事情，却是违法的温床，从而自身严格约束自己，同时应加强管理者的督查力度，防止此类事件的发生。

8.8 员工宿舍偷盗

9月26日下午，保安部接到后勤基地报案，有员工反映在自己的寝室里少了一台数码相机，怀疑被偷了，要求保安部协助。经过细致的调查，发现同寝室员工小徐有重大嫌疑，经过一系列查问，小徐最后承认趁同寝室员工不在，他将其数码相机偷走的事实。追回数码相机，酒店对小徐作出除名处理，并扣除当月奖金，并罚款2000元。

8.8 员工纠纷

5月份某一天，酒店两名餐饮部员工，因发生口角，最后形成互相激烈的争执，其中一名员工大打出手，用菜刀将另一名员工砍伤。同事送伤员去医院治疗，另一员工被派出所拘留。

[分析]员工之间由于工作问题遇到摩擦在所难免，关键在于出现问题后如何解决，所以我们要加强对员工的心理教育和对问题的理性思考，班组管理人员不仅要注重对员工技能的培训，更要注重、了解、增强与员工的直接交流和对话，加强与员工之间的沟通、协调，发现问题解决问题-----避免类似事件的再次发生。

8.10 员工偷盗

2003 年 4 月 27 日晚 22:30 分,员工小王利用工作之便,趁前厅部办公室无人的情况下,偷窃前厅部办公室抽屉内现金 3000 元。事件查清后,酒店对王成做除名处理,同时王成退还了全部赃款。

8.11 财务员工舞弊

04 年 8 月 13 日,财务部收银领班姚育红在巡检中发现景都收银员小孙有舞弊嫌疑。在向财务总监汇报后,着手进行了相关查证。经深入调查,小孙以对客虚报价格,修改结帐单金额的手段,自 6 月底到事发当日在结帐过程中共贪污现金 5611 元。收银员小孙做辞退处理,扣发当月奖金,退回赃款人民币 5611 元,并处以两倍罚款计人民币 11222 元。

[分析]从上述案例中,我们应加强员工职业道德教育,重申道德与法制观念,不让员工存有任何侥幸心理,强化内部管理规范,重新梳理管理制度和完善操作程序,保证收银工作的规范性、严谨性、预见性、监督性,从道德修养、思想观念、管理制度、操作程序上杜绝此类事件的再次发生。

8.12 员工违规案例

03 年 3 月 9 日晚 10:40 分,保安部员工小 A、小 B、小 C 等三人上班期间在监控中心高谈阔论,大谈赌博一事,并准备赌博工具,意欲赌博,而监控中心当班人员小 D 未认真履行岗位职责,

对在其工作场所发生的上述违纪现象不加阻止。上述情况被巡查人员发现。酒店对小 A 予以除名处理，对小 B、小 C 二人分别以留馆查看三个月处理，对监控当班人员小 D 予以留馆查看六个月处理，对当班代班小 E 扣其 50%的当月奖金。

[分析]赌博是违法行为，其后果不仅危害自己，而且危害他人，也危害社会，我们应加强对员工行为的管理，加强各基层管理者的岗位督查力度，同时在员工中宣传必要的法律知识，让员工清醒的认识赌博的危害性，让一切赌博等违法行为扼杀在摇篮中。

8.13 下班路上

某一天晚上 11：00，餐饮部员小石快乐的工作完一天，同时做好一切交接手续，于是便高兴地踏上了回家的路，当她走到北干路上时，突然从黑暗中窜出四个人，一个捂住她的嘴，同时一把匕首架在了她脖子上，另一个人扣住了她的手，突如其来的变故，小石完全呆住了，头脑中第一反应便是“抢劫”，另外两个人抢过皮包，并迅速地搜完身，扔还皮包后扬长而去。

当小石清醒过来时，四个人已经消失在黑暗中，小石连忙打开皮包发现里面的现金、手机已经全部被抢了，只有一张员工卡还放在里面。

[评析]本案例中告诉我们员工在注意客人的安全，同时在回家的路上也一定要注意自身的安全，同时受到危险时尽可能的要报警，不让不法分子有机可趁、有机可逃、有机可抢。

8.14 宿舍盗窃案

11 月 6 日早上，讨厌的闹钟铃声在员工公寓 403 响了起来，又

到了上班时间。酒店客房部小汪揉着睡意朦胧的双眼，和往常一样，起床、刷牙……经过一番洗漱后，人也精神了许多。小汪回到宿舍，突然发现放在枕边的一只手机和皮夹不翼而飞，心头的弦一紧，难道是自己将手机放到别处去了？不可能的，早上起床时自己明明记的很清楚就放在这里的。莫非在洗漱这段时间内房间被小偷光顾过，一想到这里，小汪马上致电员工公寓管理员并就把一些情况作了说明。就在此时有一个四十左右的男子鬼鬼祟祟从楼上下来并到大门口将要离开员工宿舍，宿舍管理员马上跑至门口，此男子一看有人追过来，于是撒腿就跑，最后在管理员和南面岗保安的一同追捕下将该男子擒获，并从其身上发现手机及三百多元钱等脏物，酒店保安员将此人移交派出所处理。

[分析]从这一事件反映出了员工对自我财物保管、安全防范意识不强，未做到随手关门，以致让有些不法分子有机可乘。

8.15 香烟内盗案

元月 18 日下午 2 点，康乐部 KTV 领班张某发现当日值班员服务员杨某在吧台站位，但未做值班卫生，杨某表示卫生工具放在吧台的工作间，只有吧台员才能领取吧台的钥匙，但吧台员至此时还未来上班。领班了解吧台当班人员是雷某，到其宿舍寻找也无其踪影。于是领班张某到棋牌室领取吧台的钥匙，却发现钥匙已经被领走，并且登记本上清楚的写着：领取时间 11:03，领取人：雷某。张某感觉事情有点不对劲，在其他人员协同对吧台抽屉内的香烟进行盘点，发现雷某窃取中华等高档香烟价值共计人民币一万元左右。

[分析]部门对高档烟酒等物品保管存在较大的管理漏洞，让有些不良酒店员工出现监守自盗现象。

8.16 员工宿舍的失窃事件

朱某原来是酒店安全部的一员，由于经常迟到和请假，劳动纪律不能遵守，一直不能适应部门的管理。8月底被部门辞退。朱某喜欢交际，出手比较大方，被辞退后仍不断和酒店几个在职员工交往。由于安全部工作的特殊性，朱某对酒店各个区域和员工宿舍都比较了解，经常出入于酒店的员工宿舍，和几个员工混住在一起。这也曾引起过宿舍管理员的注意，《员工宿舍管理条例》上明确规定不允许非酒店人员留宿，几次劝说甚至阻拦朱某进员工宿舍。几个和朱某关系较好的员工认为宿舍管理员的做法不近人情，朱某好歹也在酒店工作过，怎么一被辞退就不让来员工宿舍了呢？于是就千方百计的躲避管理员的检查和追问，留朱某在宿舍住宿。9月中旬，和朱某关系较好的何某手机丢失，但何某和其他同事都认为是何某不小心将手机在其他地方丢掉的，压根没有想到是在宿舍丢失的，故而手机丢失并没有引起大家的注意。10月中旬的一天中午，朱某又一次来到员工宿舍，就在员工王某下楼吃饭不到一个小时的时间内，王某放在床头的手机不见了，而当时就朱某一个人在房间内，于是认为是朱某所为，迅速将事情的经过告知安全部经理。安全部经理冷静地分析了朱某平时的举动，朱某辞退后没有经济来源，却花钱大手大脚；朱某现在又正在追求个女孩子，花费较多，这些疑点都将矛头指向了朱某。于是迅速电话通知朱某，告知他要知错就改，不要在错误的道路上一意孤行。并通过和朱某关系较好的员工找到了朱某，向朱某摆明了他现在的处境：要么老老实实把事情交代清楚，要么把此事移交公安机关处理。朱某在强大的心理攻势面前低下了头，承认了王某的手机是自己偷走后当即在一个小当铺当掉了；何某的手机也是自己用同样的手段拿走的。事实真相面前，和朱某关系较好的几个员工目瞪口呆，后悔自己不该违反员工宿舍的管理规

定，帮助朱某逃避宿舍管理员的检查。考虑到朱某的前途，安全部徐经理没有将此事移交公安机关处理，把朱某的家人叫来说明了情况，对朱某进行了深刻教育，并要求朱某亲自向二位失主道歉，并按照两个手机的价格加倍赔偿。

[分析]现今的酒店很重要的一种管理方式就是情感管理，对员工情感方面进行无微不至的关怀有助于让员工感受到酒店对员工的真诚，获得员工的认可，进而提高服务质量。但这种情感不能滥用，特别是情感在和酒店的规章制度发生冲突的时候。上述的案例由于部分员工不理解宿舍管理员的工作，认为这种管理没有人情味，于是抵制管理，再加上员工宿舍管理员没有坚持履行住客登记制度，结果造成这种事情的发生，后悔莫及。

8.17 规范操作，确保安全

10月5日晚，包厢客人用完餐陆续离开餐厅，服务员正在忙着进行收尾工作，大家洗杯子的洗杯子，收餐具的收餐具，摆台的摆台，通道大理石地面映出服务员忙碌的身影。“哐”的一声巨响，打破了这种因忙碌而产生的相对安静，服务员阿莲在收餐具时不小心滑倒了，餐具的碎片划破了阿莲的手臂，鲜血立马涌了出来，大家急忙送阿莲到医务室包扎，并把现场的碎片清理干净。阿莲是怎么滑倒的呢？原来是先前不知道哪位服务员在收餐具时把汤汁洒在了大理石地面上没有及时拖干，导致阿莲不小心踩到汤汁上滑倒，发生了这一本可以避免的事故。

[分析]服务员在收餐具时，一定要按规范进行操作，使用托盘，避免汤汁直接滴洒在地面上，搬运时不可求多，尽量少量多次。如果汤汁不小心洒在地面上，一定要及时用干抹布及时擦干净，避免其他服务员或者客人不小心滑倒。

8.18 盗用信用卡

2003 年 8 月 25 日,酒店餐饮部员工小张报案称其更衣室内失窃,少了银行卡一张,经到银行查证后发现,有人已用此卡取走了现金。保安部迅速着手调查,经多方询问、盘查,发现餐饮员工小谢有重大可疑,便安排人员对小谢进行了突审,经几次较量分析,并翻出监控系统指出在员工小张失窃的时间段内,更衣室内就小谢一人进出过。大量的事实面前,小谢终于低下了头,承认盗窃事件。事情经过是,在 8 月 24 日这天,小谢以借雨伞为名,骗得同事小张的更衣柜钥匙,偷取了银行卡,并于当晚在回家途中,到 ATM 机上取出了现金。

了解事件经过后,酒店在通报处理此事,对小谢进行了开除处理。

8.19 更衣室失窃

2004 年 10 月,保安先后接到员工报案:酒店女更衣柜最近常遗少鞋子、衣物及部分现金等。与酒店人力资源部讨论后,迅速成立了一个以基层管理人员和女员工为主的监督小组,不定时地去女更衣室巡查。同时,酒店还以通知形式向各部门员工下发了检举制,以确定可疑人员。在双管齐下的一段时间后,一些蛛丝马迹显露了出来。11 月 5 日,餐饮部员工小金反映,早几天失窃的钱物今天又给人放回来了,同时被放在一起的还有一张纸条,上面写道:“物品已归还,请不要声张”。线索的出现让保安部员工精神振作起来,联系餐饮主管,让她悄悄帮助收集小金工作区域其他员工的字迹。一份份字迹被放在桌上,部门领导与几个员工一起进行了认真对比,作案人慢慢浮出了水面。11 月 5 日晚 19:

00 部门将餐饮部小纪叫到了值班室进行了突审，面对自己亲手写的纸条，小纪很快低下了头，承认了自 2003 年以来多次利用向同事借钥匙或其它钥匙套锁的方式，盗窃员工更衣柜内的物品、钱财的实事。

酒店对小纪进行除名，并做出赔偿损失与加倍罚款的处理。

8.20 盗取烟酒

2003 年 1 月 3 日，财务部在盘仓时发现四楼酒水数量与帐目存在较大数量的出入，怀疑内部员工做了手脚。这事件上报保安部调查，经保安部调查，发现餐饮部酒水员李民近段时间内经常抽高档香烟，且现金较多，经常请同事吃饭，种种迹象表明李民的状况与平常差异较大，保安部便对李民进行了布控，同时通知财务部针对李民所做的帐目进行仔细复查。掌握了一定的证据后，保安部便对李民进行了突审，面对询问，李民虽经几次狡辩，最后也终于低头承认了，自 2002 年 7 月以来，他多次利用虚设落单冲表等方式盗取饭店大量高档烟酒的事实。调查结果上报饭店后，对李民盗窃的物品进行了赔偿罚款，同时对李民做出开除处理。

8.21 手机遗失

2003 年 1 月 1 日 21:30 左右，保安值班室接到报警电话，称酒店 5F 足浴包厢客人在洗脚时将一只手机遗忘在包厢内，几分钟后回包厢取时已无，故怀疑内部员工偷窃。保安部立即展开调查，经调查后，搞卫生的阿姨黄玉是最后一个走出包厢的，有重大嫌疑。面对询问，黄玉一口咬定在包厢打扫卫生时没有看到过手机。

随后保安采用欲擒故纵的方法，让黄玉回去照常上班，同时安排 2 名保安在角落观察黄玉的行为。约 30 分钟后，黄玉多次在工作间门口走动，并不时向四周张望，此反常举止，被保安人员看在眼里，便将黄玉再次带到值班室询问，同时立即对工作间附近进行搜查，后在工作间门口的地毯下找到了客人遗失的手机。此时手机电板已被取下，面对证据，黄玉终于低下了头，承认了偷窃事件，后上报酒店对其做出开除处理。



（全文完）