**处理酒店失窃之程序**

**一．简介：**

 **酒店之失窃，大约可分为两类：**

 **1．住客报称有财物在客房内失窃。**

 **2．酒店本身之财物失窃。**

**二．住客报称有财物在客房内失窃的处理程序：**

 **1．员工若接到有关酒店范围内失窃之事，应马上通知保安部或前堂部之经理，并保护好现场，现场环境绝不可移动。**

 **2．前堂部之经理与保安部之值班主管同时前住现场视察。**

 **3．如有需要，用即影即有相机对现场环境进行拍摄记录。**

 **4．前堂部之经理应与客人了解情况，如所失物是体积细小者，应征得客人之同意后，替客人搜索房间，试图录找失物或其了资料。**

 **5．如发觉只是客人之疏忽，把物件放错地方，则找到该失物还给往客时，绝不可表现不悦之色，只可辛庆客人失而复得。**

 **6．如无法在房间内寻回失物，保安员应协助客人填报一份失物报告表，以作酒店之调查资料，存案备查。**

 **7．前堂部之经理与保安部值班主管各将事情记入记事本内，呈供总经理审阅。**

 **8．保安部继续内部之调查，套取有关员工之口供，向前堂部经理报告详细经过。**

 **9．如客人需要，应通报公安局或由前堂部经理指派保安员伴同事主前往公安局。**

 **10．将事件经过报告当天值班经理。**

**三．酒店本身之财物被盗的处理程序：**

 **1．前堂部之经理与保安部当值主管前往现场视察。**

 **2．如有需要，以即影即有相机将现场环境拍摄记录。**

 **3．保安部询问有关员工，了解情况，并录取口供，作晕一步之调查。**

 **4．前堂部之经理及保安部当值主管应把事情写于记录本中，让总经理审阅。**

 **5．如有需要，由值班经理确定是否需要向公安局报告。**

 **6．将事件经过报告当天值班经理。**