## 星级酒店管理程序---对诈骗犯罪的防范办法

​

为确保酒店正常经营秩序和财务不受侵害，防止诈骗案件的发生，财务部和酒店内商品经营部门要严格财务制度，对现金、支票及有价票证需严格管理，并张挂安全岗位责任制,双真贯彻执行，防止不法犯罪分子得逞。

### 一）防止住店不法人员的诈骗

1.凡是住店人员入店时，必须填写住房登记卡，预交住房押金，前台服务人员要严格执行市公安局关于住宿客人必须持有效证件（护照、身份证）办理住店登记手续的规定，本人需与护照、身份证照片相待，如不符或有其他异常情况及时报告保安队和房务经理。

2.对使用支票付帐的国内客人，要与支票发出单位核实，如有问题要机智的将持支票人留住，速报保安队，待保安人员赶到后一起进行处理。

3.对住店的中外宾客在酒店消费超过预付押金时，前台要报主管和房务经理，由他们查明原因，如有诈骗和跑帐嫌疑，报告保安队进行调查审理，如有必要保安队报公安局，由公安人员进行处理。

### 二）防止使用信用卡或假币进行诈骗

1.酒店各部位收款员要保持高度警惕，熟悉银行通报终止付款的“黑名单"，坚持检査复核制度，堵塞漏洞。

2.注意检查发现和识别货币的真伪，特别是大面值的货币；发现假钞要速报保安队，由保安队和财务部出面处理。

3.发现有持有终止付款的“黑名单”的信用卡、假信用卡、假币者，应采取以下措施：

     a.同发卡银行联系，确定信用卡的真伪，一经确认是假信用卡或假币，立即将其信用卡、假币、护照、证件扣留，报保安队对持有者进行审查，视情况报公安机关进行审理。

     b.及时通知距收款点最近的安队人员到场，.控制持卡、持假币者，防止其逃离或做出危害我员工安全的行为。

4. 报告程序：

    a.收款员控制持卡人或使用假币人，并扣留其所持的信用卡、假币、护照。

    b.打电话报告房务经理、财务部和保安队。

    c.经保安队初步审理，视情况报告公安机关。

   d.做好公安机关来店审理的一切必要准备工作。