失窃或宾客物品受损应急预案

步　骤-Steps	标　准-Standard	提　示-Tips
1.事件报告	①接到宾客物品失窃或受损报告后值班经理负责接待或赶赴现场。 ②了解事情经过或物品受损情况。 ③向酒店相关人员了解具体情况。 ④帮助寻找或分析物品受损原因。	①接报后必须立即前往，不得以任何理由拖延时间。 ②这时的表情应当严肃认真，不能微笑接待，少解释多听客人讲话。
2.事件处理	①如失物未能找到，征求客人意见是否报警。 ②客人报警后，配合警方处理，店长必须到场，协助警方调查和处理。 ③如宾客不同意报警，征求宾客意见，协商处理。 ④如物品损坏属酒店责任，原则修复，酒店承担修复费用。 ⑤如损坏责任不明，建议修复物品，费用协商处理。	①客人的赔偿或补偿，店长/管家可根据权限处理。
3.善后处理	①如失窃或物品受损属酒店责任，酒店应做适当补偿。 ②如责任不清，则根据协商处理，酒店向宾客表示歉意。 ③酒店须主动挽回由于宾客物品失窃或受损而引起的负面影响。 ④酒店前台要有纸质存档文件夹，事件处理结束后应当填写《安全事故记录表AQBG-08-01》 ⑤在处理的同时，还应根据公司颁布的《紧急事件汇报制度》进行向上级领导汇报。	①一般可以以折扣、花筑礼品、免早餐等形式，尽量避免现金补偿。 ②酒店须详尽记录宾客失窃事件经过、客人姓名、时间和酒店相关人员名单，以做酒店信息资料。