



## 老鼠咬伤食指

**案例编号：**TJVI-HSKP-004

**案例名称：**老鼠咬伤食指

**发生部门：**客房部

**案例描述：**

徐小姐入住福州某酒店半夜被老鼠咬伤，要求酒店支付医疗费并免除当天住宿费，但酒店以已经为消费者提供住宿服务为由，不同意免收住宿费，仅答应支付医疗费。8日徐小姐到鼓楼区12315投诉服务台投诉，要求宾馆给予精神赔偿。目前，鼓楼区12315投诉服务台已全面介入调查。

5月7日，徐小姐与汪先生从泉州到福州入住位于八一七北路的某酒店。8日凌晨5时许，一只老鼠通过窗户上的空调管道的缝隙爬进房间，将熟睡的徐小姐的左手食指咬伤，她当即联系酒店服务员和保安，要求协调处理。保安说要到上午8点经理才在。好不容易熬到8点，值班经理前来了解情况后表示要与总经理联系。半小时后，值班经理带着一袋水果找到徐小姐，声称以个人名义表示歉意。当时徐小姐提出，派人陪同她到医院检查，并免收当晚住宿费。过了一个小时，酒店表示仅同意满足其中一个条件。徐小姐无法接受，便于10点投诉到鼓楼区12315投诉服务台。

工商人员赶到现场，当即要求酒店先安排人员陪同徐小姐前往省疾病预防控制中心。值班医生诊断：老鼠咬伤左手食指属危险部位，除注射疫苗外还必须注射血清，徐小姐须注射5支血清（每支180元），再加上7支疫苗，总共需1100元左右。由于随行的值班经理仅带300元，疾病预防控制中心只帮徐小姐消毒清洗了伤口。下午2点半，该酒店总经理终于陪同徐小姐前往省疾病预防控制中心，支付了1100元医疗费。但当徐小姐打完针回酒店办退房手续时，酒店又违背了原先向工商人员答应的免收住宿费的承诺，仍然照收了住宿费。徐小姐对此十分不满。她再次到鼓楼区12315投诉服务台投诉，向酒店提出精神赔偿，并要求酒店当面赔礼道歉。



### 案例分析：

本案例发生的责任全在酒店方：其一，作为一家星级酒店安全防护措施不到位，如果要是致命的东西爬进来又该如何；其二，酒店除“四害”工作不及时，没有定时执行此项工作；其三，酒店管理不到位，晚间酒店必须有值班经理上岗，以便及时处理突然事件；其四，酒店信息传递不及时，徐小姐晚间睡觉手指被咬并且服务员知道此事，只是由于酒店值班经理没有上班，却要拖到第二天早上才能处理；其五，酒店工作效率不高，领导做事缓慢，酒店发生此类事情，作为酒店负责人一拖再拖，不愿承担责任；最后，酒店信任度差，在工商部门工作人员面前答应的相关赔偿也想反悔。试问，一家酒店在一个顾客身上发生了这么多让人无法忍受的事情，那么它还有存在的意义吗，还有消费者敢来吗？



### 事件解决:

投诉后,经过工商部门人员的介入,酒店答应徐小姐的相关要求,当着工商部门人员的面免除住宿费,给予精神补偿并由总经理为首的高层酒店管理人员一行向徐小姐赔礼道歉。向工商部门承诺今后一定加强管理、培训,保证不会再有此类事情发生。最终徐小姐表示既然已经道歉了,酒店也知道自身管理出现了很多问题,她也不会得理不饶人,只要酒店发生变化,她今后还是会考虑来这家酒店的。

### 案例反思:

- 1.通过本案例,可以知道这家酒店的管理漏洞之大之多,管理制度不全,领导水平有限,员工综合知识欠缺等问题。
- 2.酒店客房有老鼠进来,显然是酒店的防护做的不到位,除“四害”措施不及时。作为星级酒店,在评星上就有明确规定,酒店的防护措施应该达到什么样的效果,酒店应定时定员进行除“四害”。
- 3.酒店夜间无值班经理和发生突发事件信息传递不及时应该如何解决呢?在酒店的岗位设置上需要酒店重新思考现有的岗位,由于岗位欠缺信息就会中断,才会有这样的事件发生。
- 4.酒店无信誉,在工商部门人员面前承诺好的补偿之后反悔;这样的酒店负责人会把酒店往死路上带。酒店是客人家外之家,应该是给客人安全、可信的感受。像此类酒店需要及时更换负责人,酒店需要重新大力整顿。

### 案例启示:

- 1.酒店负责人的一言一行都与酒店息息相关的,影响着酒店的整体形象;
- 2.一个制度不健全,严重影响客人的酒店是不会在社会上存活的;
- 3.努力加强员工培训永远是酒店不衰的基础。