



呢子大衣开了“花”

案例编号：TJVI-HSKP-006

案例名称：呢子大衣开了“花”

发生部门：客房部

案例描述：

2012年7月23日下午14点30分，客房服务员 Carol 如往常一样，来到18楼巡查。当路过1808房客人门前的时候，房间里来自台湾长宏公司的长住客人高先生叫住了 Carol：“服务员，我的呢子大衣弄脏了，需要及时清洗，请帮我填一张洗衣单。”Carol 心想也许是客人累了，就爽快地答应了，随即按她所领会的意思帮客人填写了洗衣单，随后又将衣服装入洗衣袋，与洗衣单一起送到洗衣房。接手的洗衣工恰恰是刚进洗衣房工作不久的新员工，她毫不犹豫地按单上的要求进行了清洗，不料结果在口袋盖背面造成了一点破损。

高先生收到衣服后，发现有破损，十分恼火，怒气冲冲的找到 Carol：“这件呢子大衣价值8000人民币，理应干洗，为何湿洗？”Carol 连忙解释说：“高先生，真对不起。不过，我是按照您交代填写湿洗的，没想到会...”高先生此时更加气愤，打断她的话说：“我明明告诉你你要干洗，我难道连我自己的衣服要怎么洗还不知道吗？”Carol 感到很委屈，不由分辩道：“高先生，实在抱歉，可我确实...”，高先生气愤至极，抢过话头，大声嚷道：“还不认错，我要向你的上司投诉！”

客房部曹经理接到高先生的投诉（要求赔偿8000元）后，大吃一惊，立刻找 Carol 了解事情原委，但究竟是交代干洗还是湿洗，双方各执一词，无法查证。



案例分析：

本案例中，员工将呢子大衣干洗错弄成湿洗，引起了赔偿纠纷。虽然起因是客房服务员 Carol 代填洗衣单，造成责任纠缠不清，但主要责任仍在酒店方面：（1）客房服务员 Carol 好心办坏事，填写洗衣单时未问清客人的要求，也未将填完的洗衣单给客人进行再次确认；（2）干洗工岗位技能不熟，不能够对于衣服的洗涤方法进行分辨，以至于未能按照正确的操作方法洗涤，如果洗衣工在洗涤时，能够敏锐发现，重新向客人了解核实，则可避免差错。

事件解决：

曹经理在无法考证的情况下十分为难，认识到问题的严重性，便向主持酒店工作的蒋副总经理作了汇报。蒋副总也感到事情十分棘手，召集酒店管理层作了反复研究。考虑到高先生的入住背景（台湾长宏公司在酒店入住了一批长住客），尽管客人索取的赔款大大超出了酒店规定的赔偿标准，但为了彻底平息这场风波，稳住这批长住客，最后酒店接受了客人的要求，按照客人提供的衣服发票，进行了全额赔偿，并留下了这件呢子大衣。随后，酒店管理層将此事件作为典型案例，在酒店范围内进行培训，以免再次出现类似的赔偿问题。同时，给予主要责任人员 Carol 记最后书面警告处分，并处以 2000 元罚款，洗衣工记书面警告处分，处以 500 元罚款。

案例反思：



- 1.客房服务员 Carol 好心帮忙，却酿成大错。虽然在酒店服务过程中，我们提倡不要拒绝客人的任何要求，但作为服务人员应该懂得自我保护，坚持原则，严格执行工作中的规章制度和服务程序，这样不仅是对自己负责，也是对客人负责。如果 Carol 当时能够委婉的请客人自行填写洗衣单，那么就不会发生后面的赔偿事件了。
- 2.即使帮助客人填写了洗衣单，也应该请客人过目后予以确认，并亲自签名，以作依据，工作越加细心，错误才会越少。
- 3.完美的服务需要每一道工作程序的紧密配合，如果洗衣工能够在洗衣前发现洗衣单的不完善，再次让 Carol 与客人核对，签名确认，客人的衣服也就不会损坏了，Carol 也不用承担巨额损失。
- 4.新员工在没有完全熟悉工作情况的前提下单独上岗，这是造成此起赔偿事件的客观原因。

案例启示：

- 1.工作标准操作程序是各项工作的指导良师，规范工作行为标准的同时，也在保护工作人员自身；
- 2.细心、仔细、有责任心是做好服务工作的必要前提；
- 3.完美的服务，离不开任何一道相关联的工作程序。