一个碎骨片引发的“血案”

案例编号：TJVI-F&B-005

案例名称：一个碎骨片引发的“血案”

发生部门：餐饮部西餐厅

案例描述：

2013 年 10 月 7 日晚，某酒店自助西餐厅开餐不久后来了一位男士，坐在 C 区域就餐。正当客人吃的津津有味的时候，突然像是咬到了什么，不一会儿嘴巴就染满了鲜血。C 区当值服务员发现这一情况，连忙上前询问客人，并迅速通知当值领班。经过简单的几句交流后，得知原来客人在喝腐竹海鲜羊排煲时，不小心把一小片碎骨片吃到口中，致使口腔内侧被刮破了，最后导致血流不止。

案例分析：

客人在进餐途中发生事故，究其原因，主要有以下三点：（1）客人在用餐时，没有留心，导致自己将自己弄伤，这是主要原因；（2）餐厅也有不可推卸的责任，腐竹海鲜羊排煲摆台处没有及时提醒客人喝羊排汤时要注意碎的小骨头片；（3）厨房出品食物时，没有注意食物的处理工艺、手法、刀法，未考虑到危险、尖锐的碎块可能会让客人划伤，出品考虑欠缺周

全。

事件解决：

当值领班接到客人事故情况反馈后，立即前往处理：（1）安慰客人，简短的询问伤势，并代表酒店向客人致以歉意；（2）第一时间送客人去酒店医务室，查看伤情，并进行简单的止伤处理；（3）酒店医务室医生诊断客人伤口需要前往医院缝针，当值领班立即上报部门经理后，将客人转送至离酒店最近的中西医院；（4）由于中西医院口腔科晚上无人值班，又连忙将客人送去中心医院；（5）在去中心医院的路上，当值领班耐心地安慰客人，并继续询问客人的伤势情况，始终保持对客人的关注，让客人感受到无微不至的关心；（6）到达中心医院后，立即帮助客人挂号，并找到口腔科大夫为客人治疗；（7）经医生细心查看后给客人缝合了伤口并开了消炎药，当值领班陪同客人缝完针并询问了注意事项；（8）将一切办妥后已经 21 点，于是询问客人是否需要到酒店入住，因客人表示还有其他事情需要处理，于是就把客人送了回去；（9）道别客人后，晚上再次打电话询问客人病情如何；（10）次日早上，带客人去医院复诊，并送去了鲜花、果篮，主动承担了一切医疗费用。

酒店方无微不至的关心让客人倍感温暖，客人非常感谢酒店所提供的一切帮助，并表示这次事故自己也有责任，后续如产生额外医疗费用自己承担，不找酒店索赔。

案例反思：

1.上述案例的主要责任其实在于客人，但是在事情发生后，酒店方并没有立刻撇清关系，进行事故责任认定，而是从人道主义精神出发，给予客人最大限度地帮助，直到客人的伤口得到妥善处理。对于现代这个不敢奉献好心的社会来说，这是一种难能可贵的正能量传播。虽然酒店蒙受了一些损失，但是却树立了良好的企业形象。

2.现在酒店之间的竞争越来越大，那么，谁能提供更多地细致化、个性化的服务，站在客人的角度去为客人考虑问题，谁就能更多地获得客人的青睐。这位客人虽然在酒店受伤了，但是酒店方堪称完美的处理方法却为客人注入了“温情”牌强心针，想必这位客人今后将为酒店带来更多的消费。

3.为避免客人食用菜品受伤，厨房应注意食物的处理工艺、手法、刀法，尽量保持羊排切割的整块性，挑出危险、尖锐的碎块，提高菜品食用的安全系数，同时应加强食品检查力度。

4.餐厅应对于需要小心进食的食品如鱼、虾、蟹、羊汤等及时贴出提示牌，告知客人进食时的注意事项，做好服务细节工作。

5.案例中的客人文化水平较高，所以并没有过多的与酒店纠缠。如果碰上的是一位难缠的客人，酒店也不能一味的退让，任其索取，我们又该如何应对此类安全事故？

案例启示：

1.加强食品安全管理，将安全隐患消除在萌芽状态；

2.用细致化、个性化服务打动客人，服务中处处体现关注、关心客人；

3.客人永远是对的，如果客人有错，请参照第一条，服务出现问题，请首先寻找自身的问题；

4.不鼓励酒店平白无故地随意承担损失，但鼓励酒店提供人性化服务；

5.完善酒店客人安全事故应急处理机制，为酒店自身提供保障；

6.安全事故及时上报，按程序处理，责任到人。