



损坏的电梯

案例编号：TJVI-ENG-002

案例名称：损坏的电梯

发生部门：工程部

案例描述：

2007年11月24日晚20点左右，工程值班人员王师傅接到保安部报修电话，3号客梯在四层困住一位客人。王师傅迅速赶往现场，尝试打开无果，便立即电话通知工程总监。工程总监接到电话后，立即启动应急方案，安排电梯技工及电梯维修公司迅速赶往现场，并让酒店医务应急人员做好准备。20点15分，电梯技术人员利用专业工具撬开电梯轿厢门，将客人安全转移出来。20点30分，电梯维修公司维保人员赶到现场，立即对电梯故障原因进行技术检查。电梯公司维保人员现场检查发现，3号客梯1层电梯基站锁被人为损坏，基站锁已无法修复，客梯轿厢内操纵盒的电梯运行状态被调至检修状态，检修开关已被人为破坏。为保障电梯正常使用，维修人员修复了检修开关，并暂时将基站锁断开，使得电梯恢复正常运行。



案例分析：

该起电梯事故最终得到快速解决的原因在于：（1）保安部录像监控工作到位，能够迅速发现电梯的异常及被困的客人；（2）工程值班人员处理问题冷静，通知上级、医务室、电梯技工及电梯公司及时；（3）事故关联方紧密合作，保证了解决问题的效率。

事件解决：

通过监控录像回放发现，在这位客人之前有两位客人使用过这部电梯，录像显示这两位客人同时由四楼进入3号客梯，并没有乘电梯离开，而是一人推住电梯轿厢门，一人在电梯轿厢内打电话。一段时间后，电梯轿厢门自动关门，一位客人推住不使其关闭，并掏出不详工具打开电梯轿箱内操纵盒乱敲一阵才出去。根据电梯技工和电梯公司技术人员推断，就是



这次敲打致使电梯基站锁损坏。事后，保安部经理找到录像中的客人，了解原因，客人回答说：“当时喝了不少酒，加上心情不太愉快，便在电梯发泄了一下，没想到酿成了如此严重的后果，差点使其他人受伤。”客人在意识到错误后，表示愿意支付赔偿，并主动向被困的客人道歉，本次事故得到圆满解决。

案例反思：

- 1.此次事故从发生的时间节点来看，在监控上发现事故发生原因的早晚是其中的一个重要环节，没有相关的保安人员及时发现客人的违规事件，从而导致此次事件的发生。该案例告诉我们，酒店接待的客人形形色色，这就要求各个工作岗位的员工必须随时关注客人，提高工作责任心，尽量杜绝安全隐患的发生。
- 2.电梯运行安全在酒店中是一个非常重要的安全环节，工程部工作人员需掌握了解电梯运作的基本常识，以便紧急应对，而且必须对电梯进行定期检修保养，预防安全隐患。
- 3.酒店要加强工程方面的应急预案的完善，以解决工程类突发事件，防止事态的扩大。

案例启示：

- 1.酒店安全问题是日常运行过程中应当重视的头等大事，是保证一切经营活动的根本条件；
- 2.酒店安全管理需要全面普及到员工，加强对员工安全意识的系统培训；
- 3.工作责任心是做好本职工作的前提，服务工作要细心、用心。