下水道的尴尬

案例编号：TJVI-ENG-004

案例名称：下水道的尴尬

发生部门：工程部

案例描述：

2011 年 7 月 18 日 20 时，杭州市某四星级酒店大厅传出一股令人作呕的恶臭。正在前台办理入住手续的顾客纷纷捏住鼻子迅速向外离开。酒店方立即组织工程部人员进行排查，发现位于一层核心区男卫生间已然成为粪坑，酒店立即封锁该卫生间，开始对现场进行清理，在清理过程中不断有脏水溢出，关闭该卫生间的总阀之后发现仍未能制止，因此工程部人员推断可能是酒店上层通往下层的下水道破裂。而此时正值酒店客人洗澡高峰期，一旦关闭楼上总阀，将导致客人无法洗澡，倘若有客人正在洗澡恐怕会引起尴尬，工程部人员与保洁员只能在不断溢出脏水的情况下，对卫生间进行清理。

案例分析：

导致下水道发生破裂的原因有三点：（1）下水管道年久失修，常年堵塞，最后终于破发；（2）酒店在设计装修之初未能考虑周全，管理每个单位设施的阀门不到位；（3）工程部日

常巡视力度不够，未能在事故发生之初发现问题，造成整个酒店的尴尬，损坏了酒店形象。

事件解决：

工程部人员与保洁员费了九牛二虎之力，终于将该卫生间清理干净，可是打算入住的两个旅游团队的客人却因为闻到了这股恶臭，纷纷撤离了该酒店。事后，酒店方通过调查，发现工程部员工早知晓这个卫生间的漏洞，而且经常堵塞，但是每次遇到堵塞，工程部前来修理的员工只是简单的清理，没有人去完完整整的进行修葺。考虑到该问题既有主观原因，也有设计之初的客观原因，酒店总经理综合考量，进行了酌情处理：工程总监因日常部门工作督查不力，给予书面警告处分，并依据酒店奖惩制度按比例扣除个人年终奖；工程部知情不报，逃避困难问题，所有员工需共同承担此次责任，均给予口头警告处分，并依据酒店奖惩制度按比例扣除个人年终奖。随后在总经理的指示下，工程总监组织专人对酒店下水道排污系统进行全面检查，由于查出的问题太多，酒店决定停业整顿，下狠力解决下水道的排污问题，以避免这种尴尬的事情再次发生。

案例反思：

酿成本次悲剧的一个重要原因是下水道堵塞。造成堵塞的主要物件是草纸。由于客人在使用时，未能将草纸丢弃到垃圾桶内，而是随意丢到马桶的排污系统内，经过长年累月的堆积，不易腐蚀，造成此种情况。如果酒店能合理安置废纸篓，张贴醒目的温馨提示语，相信此种情况将得到大大的改善。

案例启示：

1.酒店需加强对员工责任心意识的培训，培养员工的主人翁意识，一旦发现酒店存在安全隐患或者已发生的事故，就立即上报；

2.工程部应加强对酒店工程运行系统的监管力度，排除安全隐患。