



Super Mrio

案例编号：TJVI-ENG-006

案例名称：super Mrio

发生部门：工程部

案例描述：

武汉市某酒店 8108 号房是间长包房，住着两位英国客人，他们是一家合资企业的英方工程技术专家。一天晚上，两位英国客人从餐厅搬来一箱易拉罐啤酒及几个冷盘，各人坐在自己的床沿上，靠着电控柜兴致十足地时饮起啤酒来。两人的酒量极好，一个劲地豪饮猛喝，不多时，喝剩的易拉罐堆成一大摊。突然，整个房间的电灯熄灭了，一团漆黑。原来是他们喝酒不小心，打翻了一罐啤酒，酒水倒到电控柜中面上，顺着缝隙渗进柜内，造成电路短路与电器故障。此时，两位客人尚未喝醉，头脑还算清醒，连忙摸到门口，打开房门，用略显生硬的汉语大声呼叫服务员。

案例分析：

这个案例的发生原因由顾客自身引起，在我们酒店员工的日常工作服务中，时常会遇到这种情况。对于这种突发状况，各个部门的应急预案与执行效率就要接受极大的考验，如果能够及时处理好，客人会觉得酒店的应急能力强，服务水平高，如果没能及时处理好，就给顾客留下不好的印象，不利于酒店形象的塑造。

事件解决：

当班服务员小严闻讯赶来，得知 8108 号房发生断电事故。当即安慰英国客人，请他们放心，一定尽快修复。他马上跑到办公室，找到正在值班的客户部孟经理和主管小郑，报告了刚才的意外事故。孟经理和小郑立即从旁边的一只工具箱里熟练地取出螺丝刀、手电筒、电工笔、电源接线板、电吹风等工具（这只被称为“百宝箱”的工具里装潢各处工具，用品及零配件，还有打钉枪、修理剪、裁纸刀、钳子、扳手、锉刀、钢锯、锤子、烙铁、油灰刀、刻字刀、刷子、毛笔、尽子、绝缘胶布、透明胶纸、砂纸、各式零块地毯、小木块、乳胶、修正液、钉子、罗丝等等）然后一起赶到 8108 房。

只见他们打着手电，麻利地卸开电控柜侧面的盖板，用干布、卫生纸把柜内的水份吸干，再从外面楼层引来电源拉好接通电吹风，对准受潮处使劲猛吹，只用 5 分钟就吹干了，霎那间房间里一片光明。

“oh~~~super Mrio!!!”两位英国客人禁不住欢呼起来，连声道谢，并竖起大拇指一个



劲地称赞并州酒店服务员和管理者的技术精、服务水平高。孟经理则表示，这是他们应该做的，并告诉客人，今后若在客房喝酒，一定要注意案例，防止类似事故的发生。两位英国客人连连点头称是，表示今后一定会注意。

案例反思：

一场客房电控柜失灵造成的断电事故，仅在短短 15 分钟之内便圆满解决，这是一个超常规的优异成绩。按常规，遇到类似事故只能封房，晾它两天以上，等潮部分自然干燥。这不仅给客人带来麻烦，而且客房经济损失至少达六、七百元。酒店的客户管理者和员工，通过小小的“技术革新”解决了这个难题，方便了客人，还带来了经济效益。

这个案例的可贵之处在于，酒店客户设施设备的维修保养工作一般都是由工程部“承包”负责的。而并州酒店的客房管理者和服务员工，自己动手超常规地解决了客房断电的意外事故，其先进的经验值得酒店同行学习与借鉴。

酒店对客房部设施设备的维修保养有一套严格的甚至超常规制度和操作程序，其根本一条是要求从管理人员到服务员工人人都做维修工。为此，管理人员带头钻石掌握硬件维修技术，并传授给服务员。这样，从经理、主管到服务员工，人人在硬件维修上都有一手，遇到一般硬件毛病，都能自己动手及时修好，有的毛病个人一时又难以解决，就向客房部反映，尽量由部门调动力量自己解决，以缩短解决周期，提高客房服务质量，本案例便是这方面的一个突出实例。

案例启示：

- 1.酒店各个部门做好各类应急预案十分重要；
- 2.各个员工的处理问题执行效率要高；
- 3.技术岗位员工的专业技术水平要经得起考验。