



## 一专多能

**案例编号：**TJVI-ENG-010

**案例名称：**一专多能

**发生部门：**工程部

**案例描述：**

小詹在深圳市一家建筑面积达到九万多平方米，单层面积近一万五千平方米的大规模五星级酒店工程部工作，9月29日晚十点，小詹做完维修刚回到值班室，值班员告诉小詹，他接到房务部电话通知：4073管道井有漏水，小詹顾不上休息，就赶紧带着工具直奔4073房。赶到4073房门口的走廊时，看见蒋师傅已经在那里检查了，蒋师傅是在房务部维修时，听说4073管井有漏水，就跑回工程部，带着闸阀赶过来的。他告诉小詹：“是热水管PPR闸阀有裂痕引起漏水，现在已经越漏越大，必须马上更换，情况紧急！”小詹有点着急，连忙问他：“要不要叫专业水工张师傅来帮忙？”“老张正在娱乐部维修，水已经漏这么大，换个闸阀只要一分钟就搞定，咱们又不是没换过，小杨去把上、下层阀门关掉，你来换闸阀。”话音未落，蒋师傅的身影已经奔向8号消防楼梯。

很快，对讲机里传来阀门已关，可以更换阀门的呼叫声，小詹急忙用扳手旋开漏水的阀门，但是当小詹拆开闸阀时，发现水压还是很大（阀门关不死），无法更换，就死压着闸阀出水口，用对讲机通知汪主管关地下室热水总阀门，在汪主管及其他同事的协助下，经过几分钟紧张激烈的抢修，终于把水止住了。但是由于水压较大，工程部值班室在地下室，距离4073房较远，有5层楼的垂直距离，就在汪主管带着其他技工赶到4073房这短短的几分钟里，小詹用手顶住的阀门还是流出了很多水，将附近的几间客房的地毯都泡湿了，给他们的的工作带来了很多的麻烦。

**案例分析：**

这家酒店规模较大，突发情况很多。刚工作完的小詹接突然到客房报修通知，由于热水管阀门裂痕引起漏水，需要换个阀门，但是小詹不是专业的水工，此时其他专业技工正在维修其他地方，小詹只能硬着头皮顶上，但是毕竟不是专业技工，还是没能独自解决问题，在其他同事赶往房间的时候，水已经蔓延了好几客房，给其他工作人员的工作带来了不便。

**事件解决：**

这件事让小詹体会到作为一个五星级酒店工程部的技工，不仅仅是学好本专业的技能就



完全可以了，平时一定要有意识学习其它的专业技能，特别是各专业常见故障的应急处理方法，做到一专多能。这样，在遇到突发事故时，才可能心里有谱，沉着冷静，将公司的损失降到最低。

#### **案例反思：**

酒店的建筑面积有近九万多平方米，而且单层面积近一万五千平方米，绕大厦周围走一圈，就是一里路，这样结构的酒店在整个深圳市也难找第二家，可以想象，在这样大规模的五星级的营业场所，随时都有可能发生一些意想不到的，甚至是毫无征兆的突发事件，无疑给工程部员工的安全保障和设备维护工作提出了新的挑战。工程部员工只有平时"擦好枪，磨好刀",练就一身一专多能的好本领，才能做好酒店几亿设备设施的保护者，将酒店设备设施的损耗降到最低，为顾客的光临和下榻酒店提供更加优质的五星级服务。

#### **案例启示：**

工程部是酒店中一个极其讲究专业知识技能的部门，术业有专攻不假，但是日常工作中难免碰到自己没有处理过的紧急情况，此时专业涉猎的广泛性好处就会显现出来，不会手足无措，造成更大的损失。