



一步到位

案例编号：TJVI-ENG-011

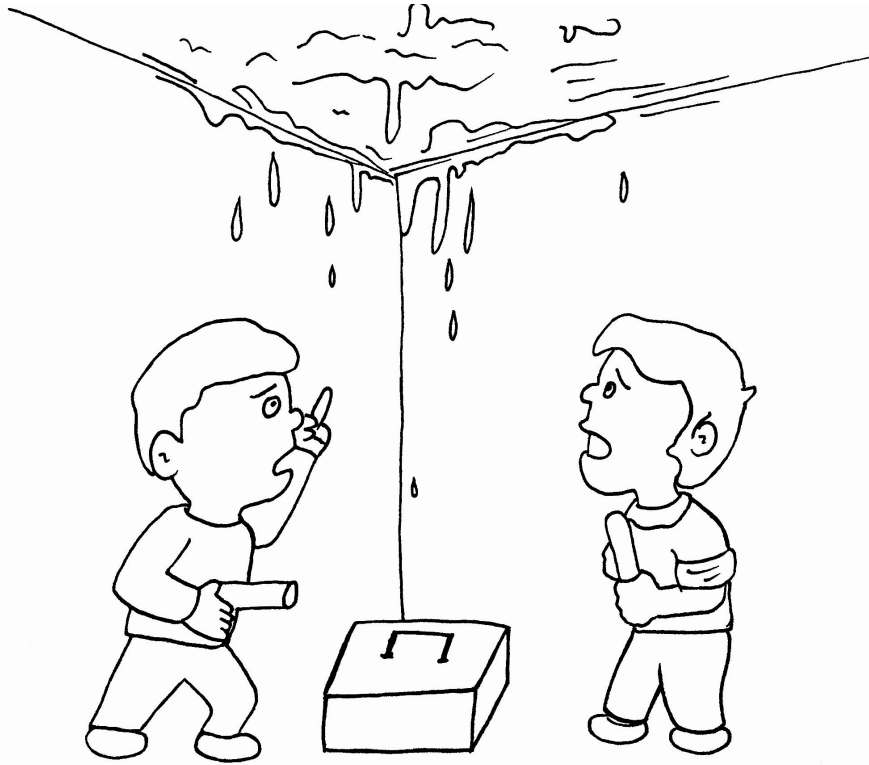
案例名称：一步到位

发生部门：工程部

案例描述：

2012年3月18日成都市某酒店里，刚刚休完假的老王一上班，小孙就过来跟老王说：“西餐厨房的盘管机又满水了，昨天部门一位不是空调专业的师傅昨天才去吹通了，今天又漏水了，西餐部的厨师们意见很大，等一下我们俩人一起去吧！争取一次性彻底解决问题。”

来到西餐厨房一看，天花果然在漏水，老王先关掉盘管机电源，爬上天花一看，盘管机确实又满水了。老王用吹管进行疏通，水可以排走一部分，但排水不够快，问题出在哪里呢？于是老王去拿来喷枪进行疏通，看排水量却很大，拿掉喷枪，盘管接水盘内的水却又降得很慢。排除掉排水管堵塞的可能性后，老王和小孙对整个排水管进行了逐一检查，发现了排水不畅的真正原因：盘管机排水口出口用的是一米左右的铁管，再接上塑料软管，而在铁管和塑料软管连接处，用了一个吊码将铁管吊住，其高度却略高于盘管机的排水口。老王重新用铁丝放低吊码，调整坡度后，盘管机的排水变得畅通了。反复放水试过几次后，都很通畅，老王与小孙会心地笑了！



案例分析：

西餐厨房天花板经常漏水，工程部员工每一次维修草草了事，治标不治本，造成了西餐厨师的严重不满，老张与小孙决定从根本上解决问题，一步到位。经过两人仔细、反复的排查，终于从根本上解决了天花板的漏水问题。

事件解决：

从天花上下来后，西餐的厨师们汇聚过来说：“明天不要再漏啊，天天漏水很烦的！”老张胸有成竹地告诉厨师们：“明天再漏水，你们就拿小孙是问！”俩人开玩笑的还报上了自己的姓名和工种，厨师们都被逗笑了。这件事过去了很久，那里也再没有漏过水。

案例反思：

在工程部接到的投诉中，除了因为维修效率太慢外，很多都是返修而导致部门的不满。造成返修既有配件质量不好、员工或客人操作不当等客观或外界的原因，也有工程部的员工本身维修不仔细、不彻底等自身因素。案例中的天花漏水看似简单不过的维修，如果老张、小王两位师傅也像前面同事一样，一吹了之，等待他们的结果肯定是再返修。

这个案例中的事情虽小，但是却让人感触颇深，一个小小的、看似不起眼的维修，给别的部门带来了多大的不便啊，也给工程部带来了很大的负面影响。这值得所有员工好好反思。

案例启示：



这则案例也告诉我们工程部员工，接到报修时的正确处理方法：

- 1.维修前仔细询问报修部门的员工；
- 2.维修时认真检查、分析故障原因，找到问题的根源所在；
- 3.维修后反复试验维修效果，直到自己非常满意后，再交给部门使用。这样才能最大限度地减少因为技术员自身原因导致的返修，提高顾客的满意度。