治标不如治本

案例编号：TJVI-ENG-012

案例名称：治标不如治本

发生部门：工程部

案例描述：

2012 年 5 月 28 日，在武汉市某酒店工程部工作的员工老郑接到工程部主管的工作按排，老郑和老周要去检查员工饭堂积水井水泵抽不上水的问题（A 班已交班积水井有问题）。经过两人现场初步检查是一个止回阀卡死，另两个泵的管道也全部堵死，积水井已基本处于瘫痪状态。因饭堂正在做饭排水较多，不便施工，两人只作简单处理（可保正常工作），待下午排水少时作彻底检查。

下午老郑和老周换上水鞋，准备下积水井检查维修，工程部的同事都知道此积水井污水主要来自两个员工更衣室、洗手间和饭堂，说好听一点是积水井，其实就是一个粪池，气味难闻是小事，每工作几十分钟就要被换上来吸一下新鲜空气，以防窒息。就这样两人轮流工作，逐一检查，最终确认两个止回阀插销掉了，另两个止回阀完全被垃圾油垢堵死，同时给予了维修和清理。再上来时已经过了下班时间。两人的工衣已被严重污染，臭气熏天，未敢回值班室，而是直接去了更衣室。

案例分析：

某酒店员工食堂积水井出现问题，虽然 A 班已经发现问题，但是没有立刻去解决，而是把问题留给了后面上班的老郑和老周。即时到了下班，老郑与老周毫无怨言的对积水井一一进行排查，经过精细的维修与清理，终于解决了问题。

如果老郑与老周没有严格按照积水井的检查流程去操作，把工作做到位，及时发现故障隐患，上述案例的中积水井故障将继续发展，从而加大工程部的维修工作量，也可造成酒店兄弟部门的投诉。

事件解决：

凭老郑和老周的维修经验，饭堂的三台积水井泵出现故障已有数日了，而三台泵同时坏的概率是很低的，只是工程部同事在检查时没有及时发现罢了，部门三令五申强调积水井要定期检查，特别是雨季。可工程部的某些同事，在主管按排检查积水井时，总是走过场，随便启动一下泵，听到泵转动了，连盖也不用打开，就万事大吉了。

案例反思：

工程部作为酒店的技术职能部门，主要的职责是做好整个酒店的设备设施的维护保养，确保酒店各部门的正常运作，其责任之重要自然不言而喻。

上述案例中某些同事表面上是按照计划完成了积水井的巡查，实际上是敷衍了事地走过场，不注重工作的过程和标准，结果不仅仅是引起内部顾客的投诉，而且还会影响酒店及部门的正常运作，另一方面，常常这样其本人就会慢慢养成工作马马虎虎的习惯，自然在领导和同事的心目中的形象就会大打折扣。试想于人、于己、于公司是不是都无益？

案例启示：

1.培养每位员工对待工作的责任心十分重要；

2.在处理故障中，标准的执行度不达标，将会将小问题化为大问题，处理成本也随之增大。