

# 车门惹的祸

案例编号: TJVI-SEC-001

案例名称: 车门惹的祸

发生部门: 保安部

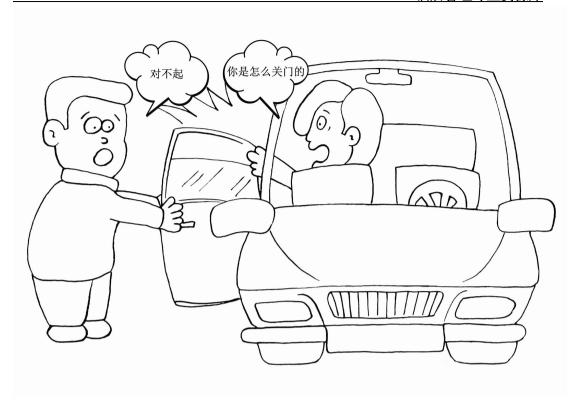
### 案例描述:

酒店门口保安小赵看到李太太从大堂走出来乘上车,小赵立即过来服务。当保安推上车门时,只听李太太"啊哟"一声,连忙把门打开,可已经来不及了,李太太的手指被门夹了一下,而且伤得很厉害。"你是怎么关的门?"李太太怒气冲冲地责问保安小赵。"对不起,夫人!可我是看你落座后才关的门。"小赵解释说。"你还强辩!"李太太更是怒不可遏。于是双方发生了一场争执......

第二天,李太太通过律师向酒店投诉,并提出了赔偿 1000 美元治疗费及精神损失的要求。李太太陈述:这一事件是由保安明显的失职引起的。作为客人,对于酒店专职服务人员的过失行为所造成的损害要求给予赔偿,是理所当然的。

酒店方面对李太太的投诉作了反驳:根据保安的陈述,当时李太太已经进了车内,两手也放在了里面。保安是看清情况、确认不会发生事故之后才把门推上的。李太太是在保安关门时不小心把手伸到了关门的地方。这本不该发生的事故是因客人的无意行为发生。这要归咎于饭店是不公平的。确切地说,这一事故与其说是由于保安的过错造成,还不如说是因李太太不当心造成的结果。





# 案例分析:

从本案例来看,双方都应该有责任,客人缺乏安全意识。作为一名专业的酒店工作人员 小赵由于自身经验不足判断失误导致伤害了顾客;酒店发生这样事件主要原因有:(1)酒店 相关工作人员岗位技能欠缺;(2)管理不到位,工作经验不足;(3)员工在还没有确定好顾 客是否坐好就关门。

#### 事件解决:

在双方都争执不下的情况下,酒店总经理事亲自向李太太表示歉意,承诺此次李太太的 住宿费全部由酒店出,经过几次的沟通和保安员小赵真诚的致歉,李太太决定撤销对酒店的 起诉。酒店需要承担部分医疗费用,并正式向李太太道歉。

## 案例反思:

- 1、客人受了伤,酒店负有不可推卸的责任。具体地说,不论事故发生的原因是什么, 开门、关门是保安的职责,专门司职开关门的人却因为关门给客人造成了不该发生的事故, 这只能说明是保安的失职;而从根本上说应归咎于保安所属酒店的过错,如教育不力,管理 不善等等,所以饭店不得不赔偿李太太的损失。
- 2、退一步说,保安在处理李太太受伤的态度、方法上,也是不冷静、不正确的。如果 换一种积极主动的态度和方法,效果就会好得多。试想,当保安看到客人的手被夹伤时,马



上赔礼道歉说:"夫人,是我失手了,真对不起!"一边立即从口袋里掏出雪白的手绢,为客人包扎止血,并且带客人去酒店的诊疗所。李太太的伤势得到了妥善的治疗,保安诚恳道歉的态度也使她大为感动,于是对保安的过失不好再说什么,投诉,赔偿之类的念头也就烟消云散了。

3、酒店方在此事件上太过于情绪化;不管怎样酒店都逃不掉责任的,客人是在酒店门口并且是酒店工作人员服务的情况下受伤的。这样的事情一旦闹大对酒店百害无一利,酒店的形象会受到严重影响,只能把大事化小,小事化了。

# 案例启示:

- 1.努力加强自身的安全意识,保证自身和他人不受危害;
- 2.做任何事都应该谨慎,发生错误勇于承认,不推卸责任;
- 3.酒店的形象直接影响着酒店的经济效益,作为一名工作者,都应该树立自身的良好素质,为酒店带来好的声誉。