



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他大为感动，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。