



烟感器发出报警声

案例编号：TJVI-SEC-003

案例名称：烟感器发出报警声

发生部门：保安部

案例描述：

一天晚上，杭州某酒店保安员小郝正在保安室值班，突然，烟感报警器发出尖锐急促的报警声。同时，913房的警孔上不断闪现红色信号。这异常的声音和闪光立即引起了小郝的警觉。“不好。913房出事了！”他立刻从座椅上跳起来，冲出房门，奔向电梯口，赶上9楼，直奔913房。只见913房门口挂着“请勿打扰”的牌子，小郝便按了一下电铃，里面没有回音，接连接几下，仍然没有动静，小郝便用力敲起门来，一面大声叫道：“913房客人请快开门。”里面还是死一般地寂静。小郝当机立断，叫来楼层服务员小范，让她用备用钥匙打开房门。小郝和小范闯进客房，只见缕缕浓烟直冲烟感报警器装置。原来是垃圾筒里的废纸冒出烟雾，废纸上火星点点，但尚未燃烧起来，两人急忙到卫生间弄来两杯冷水将筒里废纸的火星浇灭。“好险啊！”小郝和小范轻轻地舒了口气。到这时，他们才发现客人正躺在床上呼呼大睡，小郝上前推推他，客人仍然睡得死沉沉的，同时一股浓烈的酒气扑鼻而来，他们明白原来客人是喝醉了。小郝便使劲用力反复推他，一边还大声叫喊：“先生，请醒醒！”客人终于醒来，一副醉眼朦胧的样子。小范去泡了杯茶，递给客人，客人喝了几口，酒意渐渐消散。小郝向客人说明得到烟感器报警赶来抢救的过程，并请他说说事情经过。

原来这位客人晚饭喝醉了，一个人跌跌撞撞回到客房，坐在靠椅上抽了一支烟，随手把烟头往垃圾筒里一扔，就蒙头睡大觉了，以后的事情他就全然不知。小郝态度严肃而语气平缓地对客人说：“先生，维护所有客人的生命和财产安全，是酒店的责任，也是每位客人的责任，您喝酒应有节制，不要喝醉，喝醉了对身体也没好处。醉后抽烟，乱扔烟头，易造成火灾，后果不堪设想。刚才您差点酿成一场事故……”

案例分析：

本例中酒店保安员小郝及服务人员小范面对烟感器报警采取了积极有效的措施，值得肯定：（1）小郝忠于职守，反应迅速，当烟感器发出警报，他凭高度的职业敏感性便立即捕捉住信息，及时作出反应，奔赴现场抢救；（2）及时扑灭火源，服务客人，给客人教授安全意识。造成原因有：（1）客人自身安全意识差；（2）酒店工作人员尤其是客房部没有及时去了



解宾客状况。

事件解决:

经过保安员耐心的讲解,客人羞愧得低头认错,表示今后一定吸取教训,小郝也因此受到酒店奖励。

案例反思:

- 1.当他遇到客人挂出“请勿打扰”的牌子而敲门没有回音时,就当机立断开门入房进行抢救;在平日遇紧急情况下需夺门而入,争取时间,这里可以看出小郝经验不足;
- 2.进房后,小郝在小范的配合下,采取扑灭烟火的抢救措施也积极有效的;当救火人员第一时间赶到现场立马采取灭火措施,这里因为火势还未开始,这样做是正确的,如果是大火第一时间需要救客人;
- 3.保安员小郝没有满足于扑灭火灾事故的苗子,而是加强对醉客的安全教育,以避免类似事故再次发生。由于方法得当,说理透彻,收到了良好的效果。这里就需要工作人员巧妙的语言来告诉客人,让客人懂得更多的防范意识。
- 4.如何正确处理好醉客,值得深思的问题。试想,本例中客人喝醉后,从餐厅到走道,从电梯到客房楼层,如果酒店员工都有强烈的安全意识,注意观察,及时发现醉客,从各个环节加强防范,本例的事故苗子,可能早就避免了。可见,全员关心和投入安全保卫工作,十分重要。

案例启示:

- 1.加强全员服务意识的培训是企业不可缺少的课程;
- 2.理论和实践课程一定要相辅相成。