



## 好心办坏事

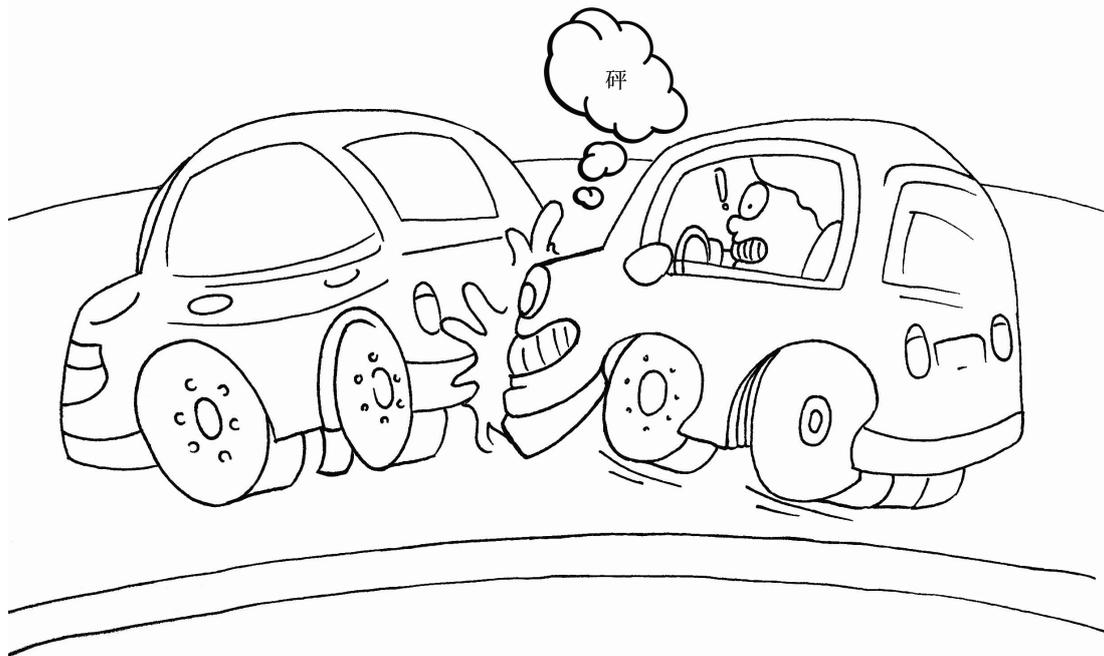
**案例编号：**TJVI-SEC-005

**案例名称：**好心办坏事

**发生部门：**保安部

**案例描述：**

11月18日20:25，一辆红旗轿车到酒店将车停放在西大门路中间，由于客人自身技术较差又要赶时间就要求保安代为泊车，同时有一辆尼桑轿车被堵在了后面，当时专职泊车员因为上洗手间未回，而无法为客进行泊车。当时保安员向客人说明情况并希望其能将车子往边上靠一下，以免阻碍大门口交通，客人根本没等保安员说完就大步大步跨进酒店大堂了，这时，后面无法通过的尼桑车使劲的按着喇叭，保安员一看后面还有好多车等着进酒店停车场，在此特殊的情况下，为使车道畅通，于是保安员小陈急忙进入红旗轿车，想将车子往边上靠一点，并请另一保安帮忙指挥，但由于小陈车技不佳加上心情紧张，在车子摸索半天后后面车主连续按着喇叭急催，启动车之后速度比较快，小赵准备再往前靠近一点停下时，由于心理更加紧张的原因，本想踩刹车却误踩到油门，车速越来越快，像脱缰野马一般撞到了西大门石阶边的一辆别克车的尾部，造成红旗轿车车头大灯等部位受损，幸好小赵没有受伤。





### 案例分析：

在酒店大门口遭堵车的情况下，保安员做了错误的决定。像此类事件完全可以避免的，针对这样的事情酒店应如何防止发生？又怎样提高员工安全意识的提升呢？这是酒店管理人员需要思考的问题。出现本次事件主要的原因可以分员工和酒店两方面：（1）酒店在职专岗人员少，替班人员有脱节现象；（2）保安员小陈违反部门相关规定；（3）安全意识较差；（4）请示意识差；（5）没有做好现场车主的解说工作。

### 事件解决：

保安部领班赶到现场安排人通知车主，并请部门经理过来解决。部门经理和两车主了解经过后车主表示要求酒店赔偿，部门经理向两车主表示歉意承诺酒店会尽快解决；部门经理将此事反映给主管领导后，酒店决定负责车子的维修费用，并且免除今晚客人的住宿费用来表示给客人带来的歉意；酒店分析造成本次事故的根本原因是员工自己不严格遵守酒店的相关制度，员工本人需承担部门责任，该部门也需受到一定的惩罚。

### 案例反思：

- 1.保安员小陈出发点是好的，但违反了相关的部门规定；在实际工作中对部门的规章制度没有严格有效的去执行，安全管理工作中有脱节等现象存在。
- 2.员工安全意识不强；作为一名员工应该知道每个岗位都是不一样的操作，既然酒店有帮客人停车的专业人员，不能因为专职停车员去洗手间而将其取代。如果说事态紧急可以及时呼叫主管领导过来解决。
- 3.保安员心里素质较差，综合能力有待提升；作为一名酒店保安部员工，在遇到此事时首先自己必须镇定，按顺序把事情做好，当车主把车钥匙给你时向车主说明情况，由于停车专职工作人员因事需一会回来让其等一会或请车主自己开进去，在解释的同时让其他同事呼叫停车专职员工，自己去和后面的车主道歉说明情况，希望得到谅解。
- 4.酒店保安部门要求不严格，对服务员操作程序不规范；这就要要求部门平日加强员工培训与指导。

### 案例启示：

- 1.加强安全教育，使员工意识到严重性，以自觉的行动来维护酒店安全；
- 2.为了维护酒店和顾客双方的利益酒店人员需做好客人解释工作，其中一点是一定要注意态度希望得到客人的谅解和支持；
- 3.酒店的规章制度是需要每一位员工自觉遵守的，同时也需要灵活掌握和运用。