电梯里的客人

案例编号：TJVI-SEC-011

案例名称：电梯里的客人

发生部门：保安部

案例描述：

6 月 8 号晚饭时分，来自河南的客人江先生乘车回到下塌的上海某星级酒店，这是他在上海旅行的最后一天。美丽的上海给他留下了深刻的印象，然而几天的旅行也使感到有几分疲惫。在回酒店的路上，他就想好回房后痛痛快快地洗个澡，再美美地品尝一顿上海佳肴，为他在上海的旅行划上一个圆满的句号。

江先生兴冲冲地乘上酒店的 3 号客梯回房。同往常一样，他按了标有 30 层的键，电梯迅速上升。当电梯运行到一半时，发生意外发生了，电梯停在 15F 楼处不动了。江先生一愣，他再按 30 键，没反应，江先生被“关”在电梯里了。无奈，江先生只得按警铃求援。1 分钟、2 分钟……10 分钟过去了，电梯仍然一动不动。江先生有点不耐烦了，再按警铃，仍没得到任何回答。此时的江先生显得十分紧张，先前的兴致全没了，疲劳感和饥饿感一阵阵袭来，继而又都转化为怒气。大概又过了 10 多分钟，电梯动了一下，门在 15F 打开了，江先生走了出来。这时的江先生心中十分不满，在被关的 20 多分钟里，他没有得到酒店方的任何解释和安慰，出了电梯又无人应接，江先生此时很愤怒再乘电梯下楼直奔大堂，在大堂经理处投诉……

其实，当电梯发生故障后，保安部很快就采取了抢修措施，一刻也没怠慢。保安人员马上安排人员维持酒店次序，通知工程部。电梯值班工小王得知电梯坏了客人被“关”后，放下刚刚端起的饭碗，马上赶到楼顶电梯机房排除故障，但电梯控制闸失灵，无法操作。小王赶紧将电梯控制闸自动状态转换到手动状态，自己就赶到 15F。拉开外门一看，发现电梯却停在 15F-16F 之间，内门无法打开。为了使客人尽快出来，小王带上工具，爬到电梯轿厢顶上，用手动操作将故障电梯迫降到位，终于将门打开，放出客人。

从发生故障到客人走出电梯共 23 分钟。23 分钟对维修工来说，可能已经是竭尽全力，以最快的速度排出故障所能达到的最短时间，而对客人来说，这 23 分钟则是难熬而漫长的。

案例分析：

这起电梯关人事件引起客人投诉，问题在酒店内各部门之间的协调和配合不够。主要有

以下三点：（1）缺少与客人的沟通。沟通是酒店管理最基本的手段，与客人的沟通是尤为重要的一环；（2）配合不够默契。酒店部门之间的相互配合，是使酒店处于良好管理状态的重要保证；（3）缺乏对客人的关心。尽力不尽心，只限于做好份内的事，而恰恰缺少酒店工作最重要的一点：对客人的关心。

事件解决：

客人投诉后大堂经理首先表示歉意，承认是酒店给客人带来不便并为刚才发生事情没有及时与客人说明致歉；其次，得知客人晚饭还未吃，马上安排餐饮部以最快的速度把晚餐做好并送至客人房间；最后，在客人结账时按照贵宾进行结算。

案例反思：

1.酒店在发生这样的事件时第一时间需要与客人进行安抚；倘若在接到电梯故障报警后，酒店能以最快的速度与客人沟通、安抚，告诉他："我们已经知道发生故障，现正在排除，请稍候。"这样客人感到他受重视，处于被人保护的安全环境之中，也不会因为被关住而怒气冲冲了，即使排除故障时间稍长一点也会谅解。

2.前台和后台由于分工不同，工作性质也有差异，如果配合不好，彼此缺乏沟通，各自为政，往往会影响整个酒店大系统的良性循环，造成不良后果。像本案例，如果最先得知电梯发生故障的门卫，在通知工程部之后，立即把消息传递给大堂经理或公关部经理，让他们去与客人对话，这样也可及时解除客人的紧张感和恐惧感。如果后台负责修理电梯的工程部能与前台沟通，相互配合，一面修电梯，一面与客人联系，随时通报修理情况，适当作些安慰，共同处理好此事件，那么许多不愉快就不至于发生了。

3.工程部小王工作态度很积极，饭也顾不上吃，跑上跑下排除故障，其操作程序也符合部门的规定，但他就是没想到通过机房的对讲机与客人通话，或安慰，或通报维修进展；前台也一样，通知工程部维修电梯就完事了，没有想到赶到现场去与客人取得联系。出现这些问题的原因在于是对客人关心不够。

案例启示：

在突发事故发生后工作人员第一时间要做好被困者的思想工作，给予关怀。