



客人赔偿

案例编号：LZH-SEC-014

案例名称：客人赔偿

发生部门：保安部

案例描述：

2012年9月21号，上海某五星级酒店1508客房内的大理石花架台面上的一只角掉落在地面上。客房服务员发现后即向大堂经理汇报，经过检查分析，是属于人为损坏性质。

当晚，大堂经理请保安经理处理此事，当客人回来后，保安经理有礼貌地到客房内拜访了解。住客是两位外籍中年妇女。

其中一位胖太太气冲冲地说：“昨天晚上在客房内拍照，我刚坐上台面，一个角便落了下来，当时我没有穿长裤子，尖角还擦破了皮肤！”另一客人在旁帮腔说：“你们五星级宾馆怎么能采用质量如此差的设施。”

保安经理不动声色地听完两位客人的申诉，脑子转了一下，便接口道：“台面的大理石是世界有名的意大利进口货，花架台是放花盆用的，如果由于花盆的重量而使台面破袭失角，责任自然在饭店，如果客人因而受了伤，那么饭店应该负责。但是这一次的事故却因为压了重物才造成的，显然饭店不应负责。”（大堂副理在这里有意避开“肥胖”这一类的字眼，而用“重物”代之，目的是不伤客人的自尊心。）

那位胖太太听了以后，开始平静下来，继而考虑如何解决此事。

此时，另外一位客人用比较平静和打圆场的口气说：“我们住进这间客房时便发现这个台面的一角有浅浅的裂痕。”

保安经理听了以后，对破损的边级进行了仔细检查，果然发现留有污痕，于是他客气地对客人说：“不错，台面的确过去就有裂痕。”

案例分析：

根据本案例显示之所以造成此类情况出现的原因有几个方面：其一，酒店管理制度不到位导致客房物品有破损没有及时处理；其二，客房员工做房不细心，发现问题没有及时报告；其三，酒店客房提醒牌示没有或不在容易看到的地方；其四，客人也有一定责任，客人的安全意识较差，不管架台质量多好为了安全不应该放置东西或按压。

事件解决：



经过与酒店领导协商只需客人负担 200 元人民币，告知客人后，客人也同意。之后，经过与工程部商量决定将破损的台架进行处理，划去台面的周围一圈，改成一个较小的花架台。

案例反思：

在不少省市的宾馆酒店里，客人一看到客房里的“旅客须知”就像当面被训斥一通，感到受到侮辱，因为那“须知”上面是一连串的“严禁”，接着是“加倍处罚”、“照价赔偿”的语句，毫无亲切感可言。上面所提及的五星级宾馆并没有明文规定被告人损坏客房中物品时的赔偿制度，但处理的方法还是可取的。

一般处理的程序和做法如下：第一，服务员在打扫房门时，发现有物品损坏，如客人在场，可婉转地向其了解原因，并将情况报告领班后一起向客人说明赔偿制度；第二，在客人不承认的情况下，会同上级主管人员和客人作解释，避免饭店受损；第三，可视实际情况酌情减免赔偿费用。

案例启示：

- 1.安全意识是每个人都要学习和努力做好的，是刻不容缓的；
- 2.保护公众财产人人有责，需要大家携手一起努力。