



客人淋浴被烫

案例编号：LZH-SEC-015

案例名称：客人淋浴被烫

发生部门：保安部

案例描述：

2012年3月一天，在某酒店客房的浴室中发生了一件令人不愉快的事：客人本要想放水在浴缸内洗澡，后来嫌浴缸不干净，脸盆太麻烦，于是改用淋浴器冲洗身体。

当客人把水温刚刚调好，由于浴室内温度低，便马上冲洗起来，淋浴开始片刻，水温突然自行热了起来，将客人的皮烫破了一块。客人非常恼火，匆匆穿上衣服把客房楼层服务员喊来，大怒说：“你们是怎么搞的？淋浴器根本不能用，你们对淋浴设备保养也太差了，如果没有毛病故障，那绝不会中断冷水流出开水把我烫伤了！”

服务员根本不卖帐，对着客人辩解道：“我们饭店供给浴室的大炉水温度最高是60℃，在通常情况下是不可能烫伤人体的。多半是由于你不注意，将水笼头开关的方向拧错了，以致放出大量热水，同时当拧动开关后，还要等一会儿淋浴器流出来的水温才会相应发生变化。”

客人听了非常恼火地阻止服务员再讲下去，抢着说道：“你真是岂有此理，明明是淋浴设备失灵，反而倒打一耙，怪我不注意，我要找你们经理讲清楚，你们酒店要负责支付治疗费和赔偿费。”

案例分析：

本案例中之所以会出现此类事件主要的原因有：（1）客房无警示牌标志；（2）设备陈旧，没有及时更新；（3）员工责任心不强，没有及时检查设施设备；（4）员工服务意识较差，礼仪礼节不到位；（5）工程部没有及时对酒店设施设备定时定点检修；其六，客房服务员没有做到提醒服务。

事件解决：

保安经理了解情况后感到如果像服务员一样，继续和客人争论下去，是无从解决问题的，于是采取息事宁人的态度，口头表示了歉意，并表示如果客人确因烫伤而产生的医疗费用由酒店方负责。问题算是勉强解决了，为了消除今后隐患，酒店工程部对客房逐一进行检查维修。



案例反思：

- 1.该饭店的淋浴器是老式的，出水口固定在上方，下面是开关的把手。用这种结构的淋浴器，只得一边淋着还没有调节好的水，一边调节水温。最好将原有的淋浴器改成不固定、带有把手、可自由移动的，这样，身体不淋水也能调节好水温。这种新型的淋浴器排出了危险因素，客人使用起来也方便。
- 2.该饭店以为使用淋浴器的方法是常识性的，事先不必明确告诉客人。这样就使不少客人十分为难。就拿水龙头的开头来说，右边是冷水，左边是热水，往右拧开关水量减少，往左拧开关增大。红色的记号是热水，蓝色的记号是冷水。这些虽然是普通常识，但还是应该将它的使用方法以简明的文字告知客人，这样就自然消除客人被水烫伤之类的隐患了。
- 3.当客人提出申诉或索赔时，饭店服务员和主管人员应该掌握客人的心理，注意使用合适的语言技巧，乱顶硬争，不留余地都会使事态恶化，带来消极不良的后果。

案例启示：

- 1.消除安全隐患保证顾客安全是企业首要任务；
- 2.企业塑造合格员工必须加强日常培训。