



不达标的利是封

案例编号：TJVI-A/C-005

案例名称：不达标的利是封

发生部门：财务部

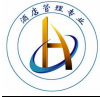
案例描述：

2009年11月底，某酒店按照惯例，年底回馈广大顾客，给客户发送祝福利是封。印制新年利是封这项工作历年来都是由财务部主导，今年也不例外。于是，财务部采购主管跟往年一样，让酒店的签约印刷厂负责印制。但是此次利是封启用新版，采购主管把某单位模板拿给印刷厂参考。三个工作日之后，印刷厂做好了半成品样板（没有作烫金和压纹）给采购主管看样。由于双方长期合作，基于信任，采购主管并没有仔细核定，便让样板通过了审核。于是印刷厂便开始制作。12月初，印刷厂将利是封印好送到酒店，仓库管理员验货时发现压纹比较粗深，烫金不平滑，与酒店提供的样板有异。由于他自认为没多大的关系就收了货，后经财务总监看过后，发觉与要求相差太远，要求采购主管退货，按要求重新印刷。



案例分析：

导致利是封退货，重新印制的主要原因在于：（1）采购主管责任心不强，因为负责印刷



的印刷厂是长期合作关系，便自然而然放松了警惕，没有严格把控质量，就认可了半成品；

(2) 仓库管理员未严格按照验收标准进行验收，草草了事。

事件解决：

采购主管经过与印刷厂沟通，印刷厂同意重新印刷，但是费用需要另算。采购主管将情况如实汇报至财务总监，财务总监经过仔细考虑，最终决定还是重新印制。对于采购主管与仓库管理员的工作失职，给予书面警告处分。

案例反思：

这个案例直观的反映了因员工责任心不强导致的后果，后果就是酒店需要再次承担印制利是封的费用，造成成本上的二次浪费。试想，如果每位员工都如此欠缺责任心，那么将会给酒店的运营带来何种后果？

案例启示：

- 1.财务工作，容不得半点马虎，千里长堤，溃于蚁穴；
- 2.酒店运行成本的节约需要全体员工的共同努力；
- 3.加强对员工责任心的培养，是每个酒店酒店应该常抓不懈的问题。