



无主轿车

案例编号：TJVI-SEC-023

案例名称：无主轿车

发生部门：保安部

案例描述：

2013年3月8日，在福州某五星级酒店，保安部主任已是第三天看到这辆黑色本田轿车似乎都没有人动过，只是静悄悄地停在停车场的角落里，车顶也已蒙上一层薄薄的灰。由于该酒店的停车场没有向客人收取看车费，所以保安员对什么人把车停在这里印象不会太深。任主管根据停车记录本，查到当时给客人发停车牌的是保安员小金，而根据保安员小金回忆，三天前这辆车进场后车主似乎很匆忙，刚停好车就到酒店门口搭上一部的士走了。当时保安员小金心里不免有些纳闷：这人怎么本田车不用却乘的士呢？但这种事情以前也曾有过，也就没往深处去想，要不是今天任主管提出来，小金压根儿就把这事给忘了。近来本市轿车被盗事件时有发生，这辆车会不会是有人偷窃后暂未出手而藏匿在这里呢？再看车牌不是本市而是郊县的，任主管就更坚定了这一想法。于是任主管把这一情况向保安部经理汇报，经同意又马上向当地派出所报了案。

案例分析：

从上述案例中，我们可以看出，细节决定成败。保安部的任主任之所以能发现这辆停放了三天的汽车，主要就是得力于对细小事物的仔细观察，例如对车停放的观察、对车顶薄灰的观察和对车牌号的观察，让他察觉到了这辆车的异常之处，从而减小了酒店的风险，维护了酒店的名誉。

后续跟进：

派出所根据车牌号查到车主是本市郊县一家工厂姓陈的老板，再根据资料留下的车主电话号码联系上了车主本人。原来陈老板三天前因临时有一笔紧急业务，需要立即乘飞机赶往外地，但由于当时不便将轿车开回工厂，只好将轿车“丢”在酒店，搭的士车直奔机场。至于为什么选择在这家酒店停车，陈老板的回答是：自己曾住过这家酒店，发现酒店服务很细致认真，把车“丢”在那里比较放心。老板还说过一天就回来了，到时还要住在这家酒店，而且对酒店保安部和当地派出所的这种负责精神表示感谢。任主管心中的一块石头总算落了地。



案例反思:

车主陈老板之所以那么放心地把车放在该酒店,就是因为陈老板平时住在这家酒店从没出过问题,评价是:服务细致认真。这样的评价看似寥寥数字,其分量却相当重,重到可以用一部价格不菲的本田轿车作“押注”。我想陈老板对该酒店能有这样的评价,绝非凭肤浅印象,如果不是有了较长住该酒店的经历,感受到了该店保安部如此细心负责的工作态度,陈老板是绝对不会放心的把汽车放在该酒店的。

从本案例可以看出,如果不是因为该酒店的严谨管理和细节的注意:车场有停车记录,为停车客人发放停车牌(客人要开车出场需交回停车牌,说明是该车主人,否则不予放行);保安人员严密看守,管理人员走动巡视以及电子眼 24 小时监控,为客人停车给予了基本的保障,就不会发现这辆停放多时的车,也就不会因此而多了一位忠实的客人。

案例启示:

1.成败不仅取决于是否制定了程序、规范和制度,还取决于在执行这些了程序、规范和制度时,是否注意各种细节;

2.质服务的取得必须从管理入手,而且要求提高管理的严谨性和细致性。