



疏忽的代价

案例编号：TJVI-SEC-025

案例名称：疏忽的代价

发生部门：保安部

案例描述：

2013年9月12日晚上11点，在某商务酒店停车场，保安员小诚在停车场门口岗亭内值班。这时候，一辆白色轿车缓缓向停车场驶来，在岗亭旁停稳车后，车主递出了一张该酒店的房卡，小诚查看房卡无误后便升起栏杆放行。做好停车登记后，小诚正想赶到车旁指挥车辆顺利泊入车位，可是客人已将车停好，并从停车场走了出来。于是，小诚又回到工作岗位上。

第二天上午，昨晚那位到停车场停车的客人找到酒店大堂副理投诉，声称他的轿车左边尾部车灯处被刮伤，并且肯定说是原先停在他车左旁边的轿车开出去的时候刮碰所致，指责保安员当时没有指挥车辆开出，才致使事故的发生。于是，大堂副理立刻把小诚叫来询问情况。小诚回答说，客人离开停车场后，确实还有其他轿车驶入停车场，但都没有听见有车的刮碰声，他怀疑是不是车在开进停车场之前就被刮伤了。听到这样的说法，车主当然不怀疑是不是车在开进停车场之前就被刮伤了。听到这样的说法，车主当然不能接受，他要求酒店赔偿损失。

案例分析：

在本案例中，车主与保安发生争执的主要原因有以下两个方面：（1）保安员小诚在车开进停车场前未对车的车况、车牌号、车型的相关信息记录到登记本上；（2）监控摄像头损坏而没有得到及时的更换；（3）车主可能也未对车身的刮伤情况了解。

后续跟进：

大堂副理一边稳住客人的情绪，一边让小诚去查看监控录像。可是停车场的摄像头已经坏了好几天了，至今还未更换，因而无法提供昨晚的监控录像来判断该车是否在本酒店停车场被刮伤。车主坚持要酒店承担全部责任，大堂副理则以尚难判断该车就是在停车场被刮碰为由拒绝客人的要求。

酒店不愿承担责任，愤怒的车主干脆把车开到停车场门口，堵在进入停车场的车道上，并声称酒店不赔偿损失就一直将车停在这儿。为避免正常运营受到影响，酒店只好与客人友



好协商，最终同意承担维修费用。

案例反思：

摄像头是监控系统的重要组成部分，酒店的摄像头完好的话，那么在发生类似的纠纷时，工作人员可以回放和查看由摄像头采集的监控画面，以此来判断事故责任的归属。案例中，保安部人员发现停车场内的摄像头损坏后就应及时更换，这样就不至于事故发生后没有监控录像作为证据，使得酒店在事故处理过程中处于非常被动的境况。

如果保安人员在客人开车进入停车场停车时，仔细查看车辆，将车况、车牌号、车型等信息记录在车辆进出登记本上。为尽可能避免纠纷，酒店和消费者都在事前签署一份认定协议，共同对车况作出认定，如认定车辆开来时是否完好，而出现破损的地方又在哪儿，这些都应一一确认。客人的车辆进入酒店停车场时，保安员向其发放一张停车卡，离开时凭停车卡以及有效证件放行。这样就可以避免本案例事故的发生。

案例启发：

1. 停车场是酒店的服务产品之一，为保证为客人提供优质的停车服务，以及尽量避免纠纷的发生，酒店要保证停车场的设施正常运转，并且加强对工作人员的培训与指导；

2. 酒店应安排保安人员 24 小时对停车场进行巡视，一方面可以加强对停车场的安全监管；另一方面，保安人员在巡视时，发现有车辆进出，可以及时站在一旁指挥、调度，这样能够有效防止车辆刮碰或堵车事件发生；

3. 酒店要不断地完善相关的规章制度，发现问题要及时解决，要加强对保安人员的职业培训，提高其职业素质。