“致命”的电吹风

案例编号：TJVI-ENG-018

案例名称：“致命”的电吹风

发生部门：工程部

案例描述：

来沈阳旅游的海城人白先生怎么也想不到，一场本该快乐的旅游竟被一个小小的电吹风给毁了。

2010 年 7 月 21 日 13 时在沈阳的一家快捷酒店，一楼大厅聚集了几个并非住店的客人。从海城赶过来的父母朋友坐在大厅，对于酒店造成的损失和伤害表示不满。

白先生说，他和妻子高艳春 7 月 14 日来沈阳旅游，并顺路看望高艳春的弟弟高艳忠，三人入住快捷酒店的 1106、1107 房间。白先生介绍说，14 日晚 9 时许，三人吃完晚饭回旅店，妻子高艳春提出要洗澡。“我就去小舅子的房间闲聊了。过了 1 小时，我回房轻声敲门，妻子没给我开门。我当时没多想，以为妻子太累了，洗完就直接睡了，我就没再叫醒她了，接着在小舅子那屋闲聊。”

到了晚上 11 点，白先生还是没有敲开 1106 的房门。这时候，白先生急了，找来服务员打开房门，发现妻子出事了。“我看见妻子摊在洗手盆下方，电吹风在洗手盆里。水龙头还流着水。”白先生马上报了警，120 赶来后确认高艳春只是晕倒并无生命危险。白先生一口认定是酒店的电吹风才导致妻子晕倒的，要求酒店赔偿妻子的医疗费和损失。最后经专家测试水龙头，拿电笔一测，发现上面确实带电，证实了白先生的言辞。

案例分析：

本案例中，一个小小的电吹风险些酿成大祸。酒店在配备越来越齐全的服务设施的同时，却忽略了确保这些设施的安全性。电吹风是五星级酒店必备的方便客人生活的小型电器，由于其体量较小，使用时限较长，很多员工以及客人在检查和使用中并不仔细，却因此造成了一定的损失。酒店的客房服务员没有在查房的时候看到电吹风的异常以及工程部员工没有在日常的硬件排查中检查出小型电器的损坏，两个部门的工作不到位对本次事故的产生有着不可推卸的责任。

后续跟进：

对于给客人及其家人造成的伤害，酒店总经理及员工代表酒店对于自己的工作疏漏进行

了充分的检讨，并承担客人住院的医疗费用以及给客人带来的伤害和损失。虽然酒店方进行了真诚的道歉并作出了相应的赔偿，但较为严重的服务事故给酒店带来了很坏的影响，由此影响了酒店的长远发展。

案例反思：

酒店是人们旅途在外暂时居住的场所，除了具备相应的住宿条件之外，最为重要的是保证客人的人身和财产安全不受伤害。因此酒店应做好安全防范工作，对于客房以及其他客人直接接触的地方进行严密的排查和维护十分必要。酒店工程部员工在工作中要做到细致谨慎，不放过任何一个存在不良隐患的问题并对其尽职尽责的完成。本例中，如果工程部员工能在之前的工作中排查出电吹风的问题，就不会造成现在这样的局面。

案例启示：

1. 酒店不仅应努力提高员工的服务质量，更应该提高员工的安全意识。
2. 酒店的基础设施设备应进行全面有效的排查，并作出及时地处理。
3. 细心细致、为客着想是酒店员工必须具备的职业素质。

酒店应做好事故处理应急预案和公关工作。