按例巡视

案例编号：TJVI-ENG-019

案例名称：按例巡视

发生部门：工程部

案例描述：

某五星级酒店下午临近就餐时间，在餐饮部将要上餐时，工程部工作人员韩成华和往常一样巡视餐饮部的空调运行状况。当巡视到 VIP1 时韩成华发现天花板顶部的喷淋漏水，但并不严重。这时候韩成华本可以置之不理，如期巡视完结束工作，但他想这个漏水问题如果得不到及时的修理，有可能造成严重的、妨碍客人进餐的问题和后果。但这时已临近客人到餐厅进餐的时间，要赶在客人全部陆续近来进餐之前修复这个问题，时间是较为仓促的，因此这项修复工作在一定程度上具有一定的急促性和挑战性。韩成华并没有因时间急促而放弃，而是立即到空调机房搬起梯具拿好喷淋配件，叫上另外一名员工陪同去维修漏水问题。韩成华首先爬上机房的顶子将六楼喷淋的开关关掉。然后去男厕所把喷淋的水全部放掉。然后到 VIP1 将坏掉的喷淋拆下，发现并不仅仅只是喷淋的问题，由于顶部温度过低变径也出现问题。这时马上就要来客人了，可是换变径需要很大的难度。韩成华立即去拿配件，爬上梯子小心的缠上生料带，换好变径，再使劲将喷淋换好。然后到空调机房打开六楼喷淋开关，经检查没有一滴漏水，及时完成并修复了喷淋漏水的问题。就在这时，客人也陆续来到 VIP1 房用餐。

案例分析：

酒店的设施设备经过一定的使用年限后会出现老化、失调的可能，本案例中韩成华到餐饮部巡视空调工作状况正是为了防止设备运行异常造成餐饮部经营工作的不便。喷淋装置是公共建筑中必备的防火设备，日常工作中，可能出现损坏的现象，因此酒店工程部门应该对这些酒店内部的设施设备进行循环排查，保证其正常有效的工作。

后续跟进：

本案例中工程部员工韩成华按期巡视餐饮部的空调状态，很好的执行了相关的职责内容。而在空调无任何异常的情况下，韩成华却发现本不属于他此次工作范围的天花板喷淋设施出了问题，但故障影响不大。此时，韩成华没有选择巡视结束回去汇报，而是留下来对喷淋设施进行了熟练完整的修复工作，并且把握时间，赶在了酒店客人前来就餐之前，既不影

响酒店餐饮部的正常营业，也为客人提供了一个舒适的就餐环境。

案例反思：

本例中韩成华的行为很好的维护了酒店的荣誉和利益。如果在发现故障的第一时间，韩成华以不是他的工作范畴和时间急促不能完成任务的理由选择置之不理，那么在客人来到餐厅就餐的时候，很多细心的客人很可能会注意到这个问题，并因此对酒店的服务产生质疑和不满，就会严重影响客人的就餐体验和对酒店的印象。

案例启示：

1. 小问题可能酿成大错误，微行为见证大效果。
2. 酒店员工应有集体意识和强烈的酒店荣誉感和归属感。
3. 部门同事之间应相互理解和帮助，职责明确却相互协助。
4. 树立“顾客是上帝”的服务理念，保证服务环境和服务质量。