



“亡羊补牢”

案例编号：TJVI-ENG-020

案例名称：“亡羊补牢”

发生部门：工程部

案例描述：

2013年10月29日，客房部按照酒店规定将房间设备损坏的情况反映给了工程部门，报修单显示923房间的空调不起作用了。随后，工程部立刻安排了工程人员上去检查空调的各项参数，结果没有修复。此工程人员由于需要检修的工作较多，当天赶着完成其他报修的设备问题，却忘记了要在报修记录单上反馈此房间空调修复的情况，由此导致了此房间空调故障一直被搁置，直到下一个入住客人发现并提出问题，给酒店造成了略微不良的影响。因此，工程部主管另派一位工作人员重新检修空调并对因我方工作失误而造成了客人的不便表示抱歉。工程部小梁立即对923房间的空调进行了再次检查，发现空调运行没有问题，是水量的问题。由此推测空调管道可能是堵住了，想要通开还不能给空调放水。小梁仔细检查管道，证实确实是管道堵住了。小梁将疏通机的弹簧输进空调管道，最终顺利地将空调管道通开。通开时空调排出的大量脏水直接喷到了工作人员小梁的身上，小梁瞬间变成了一个泥人。但小梁没有立刻去换衣服，而是将管道上好，给空调通水。直到空调出风温度正常，小梁这才回去换衣服。

案例分析：

本案例中，客房部是按照酒店程序将设备故障报知工程部，工程部也及时安排人员进行维修，但第一次维修没有彻底解决空调问题，而是将问题遗留到客人入住才发现。这里反映了酒店部门工作中存在的两个问题：（1）工程部员工因疏忽未将第一次检修的情况及时反馈在记录表中，流程操作不够熟练；（2）在新的客人入住之前酒店未对空房进行全面的排查，以致造成了客人的不便。

后续跟进：

虽然案例中工程部首次工作没有做好，但在第二次的工作中能够认真、全面的清除问题，并且小梁不怕苦、不怕脏，坚持把工作做完才去清理自己身上因修理空调造成的污渍，坚持了以客人利益为先、以酒店利益为先的良好理念，酒店应该为拥有这样尽职尽责的员工而骄傲。

企业案例

制作单位：天津职业大学



案例反思：

酒店工程部员工不仅要具有过硬的专业技能，而且也应该具有细心细致的观察能力和工作习惯。本例的员工在第一次维修中如果能具备以上任何一种素质，空调故障的问题就不会被拖到客人入住的时候。因此酒店在培养和引进具有扎实专业技能和良好工作态度的员工之外，更应该注重对日常工作的清理和排查。

案例启示：

1. 酒店的利益应是员工工作的准则和向导。
2. 员工应尽快熟悉自己的工作职责和工作程序，并在日常工作中努力提高自己。
3. 酒店应该任人唯贤，选择合适的人担任合适的工作岗位。