



## 工程服务本

**案例编号：**TJVI-ENG-025

**案例名称：**工程服务本

**发生部门：**工程部

**案例描述：**

2013年4月27日下午6时许，来上晚班的老赵与中班的同事进行工作交接后，开始了自己的工作。首先他检查了一下今天早中班同事的工作记录，并进行整理。老赵是工程部的一个老员工，因此他对工程部的所有业务都非常熟悉，能够很快发现工作中出现的一些小问题。基于平时的认真，仔细，谨慎的工作态度，他在查看工作记录的时候，发现今天上午有一个维修的报修记录本没有填写完整，上面没有写清出现的故障是什么以及出现故障的原因，最重要的是居然没有写清维修的结果。首先他看了一下负责记录的同事，发现是一名新来的员工，老赵心里想，把这个失误直接报告给主管的话，主管肯定会批评这个新来的员工，并且新员工可能因为老赵打小报告，而对老赵产生不满。老赵犹豫再三，决定先打电话告诉这个新来的员工他出现的问题，然后帮助他回忆并完善了这份记录表，同时对新员工进行了一番教育指导。这时他突然想到，公司近来新进了好多员工，大家可能对工作流程和制度规范，不是特别熟悉，于是老赵萌发了制定一个填写维修记录本的模板，供大家参考，以免在以后的工作中再出现类似的低级错误。想到这，他把这个想法告诉了主管，并征得了主管的同意，主管很赞同，认为这样大家在以后的工作中就能够保质保量，提高工作效率，并公开对老赵进行了褒奖。

**案例分析：**

本案例中，工程部工作中出现失误的原因是：新来的员工对于工作流程还不是非常熟悉，以至于出现工程记录本出错的情况。在酒店工程部中，根据酒店规章制度，在完成工作任务的过程中，要相应的完成相关记录本的填写，这样可以确保工程部工作有章可循，有案可查。因此，酒店对于新来的员工一定要加强岗前就职培训，以保证酒店所有工作能够迅速有效的开展。

**后续跟进：**

工程部主管采纳了老赵提出的设计工程记录本模板的建议，新进的员工在每次进行检修工作之前，都会细细的参考对照，并努力改正经常忘记填写的或者填写不准确的部分，由



此大大提高了工程部的工作效率和员工工作积极性。

**案例反思：**

案例中的老赵，根据工程部部门出现的新员工，不能迅速熟悉并有效开展工作的问題，创新性的提出了：通过设计工程记录本的模板，来锻炼新员工适应新工作的能力，此方法可以有效的帮助新员工适应新环境。如果老赵在发现此类问題的时候，只是单纯的向主管汇报，而并未提出解决方案，那么公司新近的员工都有可能犯此类错误，这样会给工程部工作带来很大的麻烦。

**案例启示：**

1. 工程部记录具有经常性、广泛性、真实性、群众性，要保证原始记录可靠，一定要按要求认真填写。
2. 酒店要加强对新员工的培训，努力使他们在日常工作中迅速掌握工作要领和工作规范。