



## 浴火重生

**案例编号：**TJVI-ENG-027

**案例名称：**浴火重生

**发生部门：**工程部

**案例描述：**

2013年7月15日中午14时许，位于花园路的某间高档酒店由于天气炎热，房间客人用电量激增，加上线路老化，难以负荷，导致6楼突然发生火灾。此时正值天气炎热之际，火情迅速蔓延，这时酒店内部尚有大量入住人员，客人疏通成为了要面临的严峻问题。工程部迅速报火警，请求救援。这时客房部通知工程部，因为火灾发生突然，高层电梯里尚有客人在内，因为火灾导致通电路突然中断，客人被困电梯内部，情绪焦躁，情况十分紧急，需要迅速救援，工程部人员接到通知以后，一方面准备救援工具，一方面做好自身防火准备，然后迅速冲到被困楼层，实施救援，这时火灾已经蔓延到7层，而被困人员在13层，如果救援不及时，可能发生客人死亡的情况，工程部人员，到了之后，一方面观察周围情况，一方面立即着手准备强行撬开电梯门，消防人员的及时赶到，让工程部人员内心稍微安定，全心全意的投入救援。而其余的同事则帮助消防人员扑灭火源，救助烧伤人员，疏散围堵群众，确保医疗车辆的正常通行。经过多方努力，大火扑灭了，13楼的被困人员也在工程部同事的努力下，终于被救援出来。

**案例分析：**

本案例中，酒店工程部人员在日常工作中，有负责日常设施设备检修的工作和任务，但是此次火灾的形成正是因为工程部员工在日常工作中，没有发现线路老化的问题，才造成了酒店和客人的巨大损失。但在后期火灾营救工作中，工程部员工表现出了良好的职业素养和工作技能，协助消防人员成功的将所有的被困客人安全撤离现场，减少了因火灾而导致的人员伤亡情况。

**后续跟进：**

在营救工作完成之后，酒店总经理首先对此次事件产生的原因进行了全面分析和深刻检讨，并代表所有员工对在此次事件中遭受损失的所有客人表示了深深的歉意。最后，酒店积极开展了危机公关，向社会各界传达了在酒店以后的工作和运营中绝不会再出现类似事件的决心。

**企业案例**

**制作单位：天津职业大学**



**案例反思：**

如果在日常工作中，工程部员工能够按时按量的完成检修工作，那么就不会有此次事故的发生，更不会造成如此巨大的人员和财产伤亡。酒店的线路和设施设备在使用年限较久了之后，一般都会出现老化和运作不灵的状况，工程部员工尤其应该对这些设施设备进行细致的检修，并对需要更换的设备进行修复和及时更换。

**案例启示：**

在遇到酒店火灾的情况时，酒店全体人员应沉着冷静，积极应对，具体应做到以下几点：

1. 立即拨打救火电话，采取紧急有效地扑灭初期火灾。
2. 引导客人疏散，迅速报警，通知保安部。
3. 保护现场，如实向有关部门反映情况。
4. 工程部人员应该在火灾中发挥积极作用，尤其保证电梯内没有人员被困。