

## 解决问题案例：客房区域爆水管

**案例开发人：**中南林业科技大学涉外学院 李穗茵

**案例所涉及部门：**工程部、房务部

**案例所涉及相关课程或科目：**酒店前厅与客房管理、突发事件处理

### 案例陈述：

凌晨 2 点，AYS 接客人电话，门前漏水，AYS 发送紧急信息至酒店内部联络号，RM 出面检查情况，发现 47 楼水管爆裂，水势从公共区域漏出楼面，情况紧急。立刻通知工程部关掉总闸，进行紧急抢修，客房内处于停水状态，客梯也收到影响，直至第二天中午 11 点，抢修基本完工，47 楼以上客房内用水情况维持正常。

作为值班经理，你应该与哪些部门合作处理这一突发事件？

### 真实情况：

通知 AYS 同事整个事件，一旦有客人致电询问，马上告知客人真实情况。客房电梯保持 3 台正常工作状态，并对客人在客房无法用水情况做出解决方案，告知 62 楼健身房会 24 小时提供客人洗漱、沐浴。并由总经理亲自书写致歉信给客人。

通过各部门的配合，工程部在第二天中午 11 点将水管修好，客房供水情况恢复正常状态。在停水的 10 个小时中，各部门及时配合解决问题，客人并未有大规模投诉现象，少数反应强烈的客人，总经理为其免一晚房费。

### 学习目标：

1. 能阐述酒店运营流程以及各部门的岗位职责。
2. 能按照正规的服务流程和规范及时解决酒店突发事件。

### 教学方法：

1. 说出案例发生的情况，提问学生：“突发客房区水管爆裂情况，你作为当班的值班经理该怎么办？”分小组讨论，写出你们的办法。
2. 小组扮演不同角色，客人、值班经理、客房部经理、前厅部员工、总经理等，情景模拟角色扮演。