



| CASE REPORT | | | | NO. | |
|--|-------------------------|------------------|------------------|----------|------------|
| HOTEL | THE ZIGN VILLA | DATE | 6/2/2015 | TIME | 11:30 |
| CASE | ลูกค้าห้อง 204 โดนไฟดูด | REPORTED BY | น.ส.นริศรา แพงมา | | |
| GENERAL INFORMATION ON THE CASE | | | | | |
| LOCATION | THE ZIGN VILLA | DATE | 06/02/2015 | R. 204 | TIME 11:30 |
| PEOPLE INVOLVED (if staff , specify name , position , etc. ; if outsider, indicate address, contance, etc.) | | | | | |
| 1 | คุณ นริศรา แพงมา | Sr.Asst F/O Mgr. | | | |
| 2 | คุณเยาวดี สารกาล | Guest Relation . | | | |
| 3 | คุณกฤษฎา นามสีฐาน | Asst E/N Villa | | | |
| 4 | คุณศิริวรรณ ศรีแก้วกุล | Room maid | | | |
| WITNESSES (specify , as indicated above) | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| DESCRIPTION OF EVENT | | | | | |
| <p>ลูกค้าห้อง 204 เข้าพักวันที่ 1-15/02/2015 จองเข้าพักในนาม Mr.ILLIA PUGACHOV บริษัท Sayama travel เวลาประมาณ 11.30 น. ของวันที่ 06/02/15 ลูกค้าได้แจ้งกับพนักงานว่าถูกไฟดูดที่ห้องพัก เนื่องจากลูกค้ารีดเสื้อภายในห้องพัก สาเหตุเกิดจากเตารีดที่สายชำรุดและไม่มีฉนวนหุ้มสายไฟ จึงทำให้ไฟดูด พนักงานแม่บ้านและฟรอน รวมถึงช่างได้ไปตรวจสอบที่ห้องพักของลูกค้า และพบว่าลูกค้าเกิดอาการชาที่แขน พนักงานเสนอจะพาลูกค้าส่งโรงพยาบาล แต่ลูกค้าแจ้งว่าไม่เป็นอะไรมาก และไม่ต้องการจะไปโรงพยาบาล แต่ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของโรงแรม เกรงว่าจะเกิดเหตุขึ้นอีกภายในห้องเดิมที่พักอยู่ พนักงานจึงได้ขอโทษลูกค้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและได้ Upgrade ห้องให้ลูกค้ามาที่ด้านหน้าสระว่ายน้ำ ห้อง 124 พร้อมทั้งส่งผลไม้ขอโทษลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและขอบคุณที่ช่วยย้ายห้องใหม่ให้</p> | | | | | |
| ACTION TAKEN | | | | | |
| <p>** พนักงานช่างได้ตรวจเช็คเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในห้อง เพื่อป้องกันการรั่วของไฟฟ้า</p> <p>** เสนอลูกค้านำส่งโรงพยาบาล</p> <p>** ได้เปลี่ยนเตารีดอันใหม่ให้ลูกค้าเพื่อไว้ใช้งาน</p> <p>** Up grade ลูกค้ามาที่ห้องด้านหน้าสระว่ายน้ำ พร้อมทั้งผลไม้ขอโทษลูกค้า</p> | | | | | |
| COMMENTS | | | | | |
| <p>** เตารีดเก่าและชำรุด</p> <p>** ลูกค้าไม่ได้ไว้วางใจอะไรมาก แต่ไม่มั่นใจในความปลอดภัย อาจจะเกิดกับลูกค้าท่านอื่นได้ ให้ทางโรงแรมตรวจเช็คระบบไฟฟ้าภายในห้องด้วย</p> <p>** ลูกค้าขอบคุณที่พนักงานต้อนรับดูแลเป็นอย่างดีและย้ายห้องใหม่ให้</p> <p>** ให้แม่บ้าน ทำการสั่งซื้อเตารีดเครื่องใหม่เพื่อทดแทนของเดิมที่ชำรุด</p> <p>** เตารีดที่มีอยู่ ลูกค้าที่ Inhouse ห้องอื่นนิยมใช้บริการอยู่ค่ะ **วิลล่ามีทั้งหมด 3 เครื่อง รวมชำรุด**</p> | | | | | |
| SIGNATURE GENERAL MANAGER :  | | | | Date | Page 1 |
| น.ส.นริศรา แพงมา | | | | 6/2/2015 | Of 1 |


7/Feb/15