

眼下,因杭州市酒店行业试用“透明保洁智能监管”系统引发的热议仍在持续。由监督布草更换流程也用上了高科技手段,到近年来频发的“卫生门”事件,其背后的根本问题是客人对于酒店客房卫生的关注——

卫生面临信任危机 客房管理亟须革新

综合施策 五步破解卫生难题

□ 郭力源

近年来,为了破解频发的“卫生门”事件,酒店管理者想了很多办法。继筷子是组装的、餐具是带包装的之后,如今,布草又用上了高科技手段。当酒店的卫生问题已经到了不得不采用科技手段来解决的地步,笔者觉得这是行业的一种悲哀。对于酒店管理者而言,与其急着上马一套新系统,不如坐下来好好思考,“卫生门”背后酒店首先需要解决哪些问题?

笔者认为,首先要解决的是酒店业主和高管的认识问题。作为服务行业,人的因素永远是第一位的,发挥其主观能动性是做好各项工作的基础。酒店要想为客人提供有品质的服务,先要培养员工的职业操守,然后要为员工提供做好工作应有的保障,最后才是生产出好的产品。这三者的顺序一定不能颠倒。从这个角度来看,仅依靠科技手段,不能从根本上解决卫生问题,同时还会加大运营成本。

其次,要解决的是管理方面的问题。具体可从以下几方面进行分析:

对于操作方面而言,客房服务员是否经过了严格的培训考核,出现问题,是职业操守方面的原因,还是操作不规范导致的?对于执行方而言,是否切实履行了监管职责,是终端监管还是过程监管出了问题?对于决策方而言,应该反思酒店的各种政策措施是否与质量标准相匹配,是否易于操作?

从员工配置来看,近年来,酒店行业竞争更加激烈。加之受到新冠肺炎疫情的影响,酒店管理者迫切希望将酒店引入快速复苏的轨道。为了降低成本,一些酒店以牺牲品质为代价配置员工,导致员工超负荷劳动,服务质量难以保证。一位五星级酒店房务部管理者告诉笔者,按照标准配置,一名客房服务员一天只能做12—14间房,超出这个数量就只能通过延长工作时间来完成,而质量也很难保证。

从工资待遇来看,酒店服务人员的工资待遇相对偏低,致使招人难留人难,有些酒店甚至不按标准严格管理。从绩效考核来看,考核客房服务员业绩的核心指标是打扫房间的数量。少数服务员为了提高业绩,重

“量”不重“质”、应付了事的现象屡屡发生。

从流程设计来看,“卫生门”事件频发与客房服务工作流程设计有着直接关系。

从监督检查来看,管理人员的配置不到位,检查也就不可能到位。加上检查往往是终端检查,缺少对于员工工作过程的监管,必然会出问题。

破解酒店卫生品质难题,笔者认为,应该采用综合治理的方法,具体分为以下五个步骤:

第一,建立内外结合的监督机制,即建立酒店内部自上而下的“明查”机制,同时邀请第三方机构或有经验的专家建立从外到内的“暗查”机制,形成质量监管网络,做到质量管理警钟长鸣。

第二,采用客人可以辨认的安全手段。比如,江苏辰茂新世纪大酒店把巾类用品都加上塑封,客人需要时撕开使用,就是一个很好的办法。这样做看似增加了成本,但其实不然。首先,客人使着更加放心;其次,便于客房服务员判断客人是否使用了该物品,未使用的可以留在原处。较之一些酒店采取的

只要客人使用的物品全部更换,上述做法更节约也更高效。

第三,建立酒店之间的通气制度。酒店之间应该实现信息共享。辽宁盘锦市2003年就组建了盘锦酒店行业联盟,其中有一项工作就是员工变动情况信息通报,凡是给酒店造成极为不良影响、有失德的违纪员工,其他酒店一律拒绝录用。这可以让意图投机取巧的员工退而却步。

第四,建立酒店行业的信用监管制度。酒店卫生问题应该上升到决定酒店行业生存的高度来认识。在我国信用体系逐渐完善的过程中,酒店信用与酒店的经营情况密不可分,凡是卫生出现问题并造成恶劣影响的酒店,要取消其行业内的评优资格,要下调信用等级。

第五,采用科技手段,提高员工工作效率。如今,酒店管理智能化、数字化已成为趋势。在推进智能化、数字化的过程中,管理者始终要明确,无论科技水平怎么进步、手段如何出新,降低运营成本,降低员工的劳动量、操作的复杂性,提高其工作效率才是发展的方向。

□ 李原

近段时间,有两件与酒店相关的事情上了热搜:一是杭州市下城区卫生监督所推行“透明保洁智能监管”系统,给试点酒店的布草装上了芯片。酒店普通的布草更换流程到了需要行政管理部门动用高科技手段来监督的程度,不得不说的是一种“尴尬”。二是上海世茂深坑洲际酒店、三亚亚特兰蒂斯酒店、上海宝格丽酒店3家顶级品牌的豪华酒店被爆出未履行一客一换的“卫生门”事件,再次印证了布草的“尴尬”。由此,笔者联想到酒店业的历史与传统。正是由于工业革命尤其是纺织工业革命的完成,舒适、便宜、易于清洗的布草帮助人类摆脱了公共住宿简陋、粗放与不洁的状态,完成了酒店的华丽变身。从某种意义上说,清洁干净的布草是现代酒店业的基石。但是时至今日,一再被第三方以同一方法曝光的卫生问题似乎成了行业的一个顽疾,这到底是布草的尴尬、还是酒店行业的尴尬,耐人寻味。

或许,我们可以简单地将上述问题归结为责任心、劳动技能、用工配比、执行力等原因,甚至可以为上述问题找出100条理由。但是,清洁卫生是酒店基本的行业属性,是酒店产品的第一要素。卫生问题不仅是一个管理问题,更是行业的信用体系建设问题。消费者信任是行业生存的前提条件,如果连基本的卫生都保证不了,还何谈酒店品质,更遑论行业发展。

一个成熟的行业,其运营体系应该能够克服不断出现的各种困扰,持续地保持生产效能。酒店现行的生产模式是伴随着近代商业文明兴起,以工业化生产逻辑为基础建立起来的。在后工业时代,面对新的环境、市场、需求和技术等社会变革,酒店行业必须跟上时代前进的步伐与节奏,否则将陷入内卷化的泥潭。内卷化是指一种“增长中的非发展现象”,包含两层意思:一是指单位投入不断增长,但边际效益越来越低;二是指在某种既定的意识禁锢下改而不变的现象。透过“卫生门”事件,我们可以清楚地看到,部分酒店内卷化现象

布草的「尴尬」与「尴尬」的酒店

十分明显,行业规模、投资规模越来越大,但劳动生产率、投资回报率越来越低;新概念、新技术、新业态、新品牌层出不穷,但新概念没有带来新的经营思维,新技术没有带来新的利润增长点,新业态没有带来新的体验,新品牌没有带来新的竞争力。眼下,酒店行业仅仅依靠某种程序的改变,或是依赖于某种技术手段的引入已无法从根本上解决问题,而是更需要一次颠覆性的改变。

“沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春。”透过“卫生门”事件,业者需要更深层次地剖析行业存在的问题,以改革者的勇气和智慧,从根本上变革更新,尽快跳出“尴尬”的窘境,构建更具生命力的酒店经营模式。

本报常年法律顾问:
北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路南2号天元港中心A座7层



遗失声明

呼伦贝尔市天下旅行社有限公司 旅行社业务经营许可证正副本遗失;
证件编号:L-NMG00745

内蒙古 苗园园 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2012HLJ100950

声明作废

对症下药 三招消除客人疑虑

□ 陈文生

近年来,不断有高端酒店因客房卫生问题被媒体曝光。如,床单、被套、枕套和浴袍不更换,茶杯没清洗或不更换,马桶、浴缸不刷或没刷干净,使用浴巾擦马桶,使用毛巾擦茶杯,甚至从垃圾桶里捡回一次性杯盖再利用等。消费者惊呼:高端酒店的客房卫生尚且如此,普通酒店的客房卫生状况岂不更加令人担忧。于是,开始有客人自带毛巾、牙刷和水杯,甚至是睡袋。总之,一些消费者对于酒店客房的卫生状况产生了极大的不信任感。

如何化解客人对于酒店客房卫生的信任危机?首先需要明确的是,上述被媒体频频曝光的卫生乱象,多通过以下两种方式被消费者发现:一种是在服务员操作时,被客人现场摄录;另一种则是专业的测评者先住进某房间,在其使用过的物品上盖上一种特殊的隐形图章,然后退房,再次入住该房间后,查看隐形图章印记是否还存在。如果这个极易被清洗掉的图章印

记还在,就说明该物品没有更换或未清洗。

前一种方法由于是现场实录,服务员的违规操作证据确凿,无人怀疑其真实性。但后一种方法却曾被质疑,因为大多数酒店规定,客人没有使用过的物品可以不必更换,那么,被测评者留下印记的物品,很有可能是上一位客人未曾使用过的。假如把这笔账也算在服务员身上,不免冤枉了服务员。但是,也有测评者表示已经考虑到这一点,被盖章的物品确实是使用过的,因此被曝光的问题,也毋庸置疑。

其实,不论是消费者还是测评者,所反映的问题都与服务员违规操作有直接关系。笔者认为,既然客人不信任的焦点集中在服务员身上,那么我们就必须“对症下药”,通过以下几种方式消除客人对服务员工作质量的疑虑。

其一,浴缸清洁是常被诟病的问题之一。对此,可以通过提供一次性浴缸薄膜套的方法来解决。加之目前大多数客人都会选择淋浴,想必这方

面的投诉会越来越少。

其二,针对另一个被诟病的问题——马桶座圈的清洁,笔者建议可以对马桶座圈进行改造,采用可自动转换一次性薄膜坐垫的装置。这种装置的投入虽然近千元,但换来客人安心如厕、赢得好口碑,还是划算的。

其三,针对反映最多的物品清洁和更换问题,建议酒店可将客人常接触或者是入口的物品经过清洁消毒且密封包装后,再送入房间,从根本上解除客人对于服务员工作质量的怀疑。这些物品包括:床上“三件套”,即床单、被套和枕套,拖鞋,浴袍,毛毯,茶杯,遥控器,卫生间“四巾”,即浴巾、毛巾、手巾和地巾,漱口杯以及其他一次性易耗品等。

必然有业者会问:床上“三件套”被包起来了,难道让客人自己铺床吗?这确实是一个不容回避的问题。或许需要酒店进行流程再造,当客人预订客房时,问清楚是否需要“客到铺床”。如果需要,那么,客人在总台办理入住手续时,就由总台通

知房务中心,派服务员到房间门口等候。客人到达房间后,由服务员为其开门、铺床。

这种“客到铺床”的方式未经实践,短期内客人可能不适应,但比起对于客房卫生的担忧,相信客人还是能够逐渐接受的。效果如何,需要在实践中不断检验和调整。



图虫创意 供图

文旅融合赋予“大槐树祭祖习俗”新的时代内涵

4月4日,第31届洪洞大槐树文化节寻根祭祖大典在大槐树寻根祭祖园举行。一批批大槐树移民后裔像思乡鸟一样,从全国乃至世界各地飞回到广济寺外的大槐树下,回到祖先们心心念念的老家洪洞,共祭移民先祖,共话血脉相连的根祖情怀。

“大槐树祭祖习俗”是一种古老的汉族民俗及民间信仰活动,它源于山西洪洞,肇始于明朝洪武初年至永乐十五年间的移民大迁徙。史料记载,元末明初,为发展经济、巩固政权,明朝政府在洪洞广济寺大槐树下设局驻员,历时50载,大规模迁民18次,人数逾百万,涉及1230个姓氏,迁徙地遍及全国18个省市500余个县。

遥想当年,先祖们诀别故土,在大槐树下折槐枝、挂件祈福、拥捧乡土、叩拜祖槐,以此寄托对家乡的眷恋。而那棵“树身数围,荫遮数亩”的千年古槐,也成为背井离乡的先祖们铭记于心的记忆、心中的家乡。

“问我祖先在何处,山西洪洞大槐树”。悠悠600余载,大槐树移民后裔遍及海内外,民间自发的祭祀活动年复一年延续至今,形成了丰富的移民故事和悠久的祭祖传统,大槐树

被洪洞儿女称之为“家”,看作是“祖”。

1991年4月1日—10日,立足于深厚的移民文化、根祖文化,洪洞县委、县政府举办了首届寻根祭祖节,并于清明节当日进行了盛大的祭祖大典,完美呈现了“大槐树祭祖习俗”,将“根祖文化”延伸发扬,得到海内外移民后裔的热烈响应。

祭祖大典吸纳传承几百年来民间祭祖习俗的精华,整合民间祭祀仪规,浓缩形成了迎请神主、敬香通神、典帛安神、传肴布供、奠酒献礼、敬献祝文、敬献乐舞、饮福受胙、鞠躬辞神9项流程,将历史悠久的祭祖习俗变成了盛大的民俗活动,承载了更为丰富的文化意义;在着力挖掘和提升优秀传统文化的同时,赋予其崭新的时代内涵,使其与现代生活深度融合。2008年6月7日,大槐树祭祖习俗经国务院批准列入第二批国家级非物质文化遗产名录。

大槐树移民史既是一部背井离乡、诀别故土的悲壮血泪史,也是一部开疆拓土、筚路蓝缕的异地创业史,在中华民族新一轮大融合中发挥了举足轻重的作用。

作为大槐树祭祖习俗项目保护单位,洪洞县大槐树迁民遗址文物管



第31届洪洞大槐树文化节寻根祭祖大典现场



来自全国18个省市的各地移民后裔代表及社会各界人士共祭移民先祖

理所与大槐树寻根祭祖园景区携手,在挖掘传统文化的过程中紧跟时代步伐,培育了大槐树祭祖习俗崇孝德、重仁爱、守诚信、尚和合、求大同的思想理念,自强不息、敬业乐群、扶正扬善、孝老爱亲的道德规范,不断赋予其更加深远的时代意义。

让非遗融入当下生活,让传承与传播相辅相成、齐头并进,是实现优秀传统文化活态传承的有效举措。

洪洞大槐树寻根祭祖园景区董事长范忠义说:“大槐树寻根祭祖习俗这一国家级非物质文化遗产是根祖文化的活化石,具有唯一性和历史传承性,必将成为寻根游的特色文化和旅游品牌。”

如今,寓含着中华民族同根同祖、凝聚团结的民族精神的寻根祭祖大典,已成为大槐树祭祖习俗活态传承和有效保护的重要载体,洪洞大槐树寻根祭祖园景区成了非遗传承和保护的新阵地。景区不仅在每年的春节、清明节、中元节、寒衣节期间举办祭祖大典,还为社会团体、姓氏宗亲及归游子寻根祭祖打造个性化的祭祖活动。

作为全国中小学生研学实践教育基地,景区开发设计了“研学+非遗”课程,让青少年在游览中感受非

遗的魅力,主动做非遗文化的传承者、弘扬者。每天在景区轮番上演的实景剧《祭祀》,成为游客和青少年体验传统文化的重要课堂。景区还根据史料考证、移民传说编排出《大槐树移民情景剧》《铁锅记》《魁星点斗》《孝感动天》等一批演艺节目,让移民后裔和游客更加真切地了解那段历史,享受文旅融合带来的精彩感受。

近年来,洪洞县委、县政府牢牢抓紧“大槐树文化”这个核心资源,充分发挥移民文化独特的亲合力、感召力,全面推动文化和旅游的融合发展。大槐树寻根祭祖园景区创建成为国家5A级旅游景区,大槐树文化节已举办31届,成为文旅融合的新力作、彰显祭祖习俗独特魅力的生动体现。全县人民同心同德,坚定文化自信,以中华民族尊崇尊祖、敦亲睦族的传统美德,构建起孝老爱亲、文明和谐的新风尚,实现县域文化与根祖文化、老家文化的大融合,洪洞县成为首批国家全域旅游示范区,构建起了“一区四带六片区”全域旅游发展新格局,古老槐乡大地焕发出勃勃生机,进一步打响了“洪洞老家”文化和旅游品牌。

(文/王文华 图/王培基 王兴国)