

# 酒店清洁师张丽霞的“干净秘方”



张丽霞在汉庭酒店海淀区永丰科技园酒店整理大堂环境。酒店供图

□ 本报首席记者 王玮

“人住经济型酒店你的第一诉求是什么？”“干净。”日前，一项调查报告显示，在疫情防控常态化下，95%以上的客人会这样回答。

不少消费者发现，很多酒店正在努力地让客人放心入住。商旅人士赵先生告诉记者，现在，走进任何一间汉庭酒店的客房，都会在桌子上发现一张“干净承诺卡”。除了注明清洁工序外，卡片下方还会有负责打扫客房的“阿姨”的签名。“我们可能见不到这些‘阿姨’，但是能看到她们对‘干净’的承诺，还是觉得挺踏实的。”赵先生说。

客人口中的“阿姨”正是酒店客房清洁师。虽然她们与客人正面接触的机会不多，但是，她们却是决定酒店卫生是否达标的关键性人物。

“不就是打扫房间吗，有什么难的？”

然而，入职第一天，张丽霞就傻眼了。成为汉庭酒店的清洁师要完成68道清洁工序。“首先，要检查工作车客用品及清洁工具是否齐全。”“抹布对应不同的清洁区，绝对不能串用。”……张丽霞的师傅孙姐一步一步地教她如何规范打扫客房。

那一刻，张丽霞觉得，这是不可能完成的任务。“最难的就是铺床。程序要求床面要平整挺括，两边下垂匀称；枕芯对齐；被尾以盖住床垫与床箱接缝为准；被套尾部扎绳及被芯不外露；反折40公分，误差3公分内……而这只是众多规定中的一项。我生怕记错或记漏了，操作失误。”张丽霞坦言，当时的她倍感压力，一想到每天要用这样的步骤打扫十几间客房，她甚至打起了退堂鼓。

“万事开头难，只要记熟了操作流程，很快就能上手。”孙姐鼓励张丽霞先坚持10天试试。很快，张丽霞找到了窍门，她开始分区记忆每一条步骤要求。而此时，张丽霞所在的团队也不断地给她打气，几位老员工还把她们的经验分享给她。

“您打扫的房间真干净。”一天，刚收工的张丽霞得到了客人的当面点赞，她一下乐开了花。曾让张丽霞犯怵的条条框框，反而成为推动她做得更好的源泉。“有标准挺好的，说明只要达标，就会被认可。”张丽霞说。

担心自己技能不够，张丽霞在下班后加班打扫其他的空余客房。慢慢地，张丽霞总结出了一条新经验：客房越打扫就越干净，以后的打扫工作也会越轻松。在酒店，每位客房清洁师负责的楼层基本固定。如果每天彻底“抹去”客房一处“小角落”的“小灰尘”，很快，整个客房都不会有任何卫生死角，清洁工作也会越做越快。

每打扫完一间客房，张丽霞会试着用客人的视角再检查一遍细节，连矿泉水瓶标签的方向都要保持一致。“因为，没有人希望自己的‘家’是杂乱的，而且很多客人就是因为觉得我们酒店干净，才成了回头客。”

正是这种爱琢磨的劲头，让张丽霞快速变成业务大拿。工作两个月后，她就代表酒店外出参加了一项客房清洁技能比赛，并获得了二等奖。后来，她又参加了汉庭品牌第一届全国客房技能大赛，夺得了一等奖。“看来，48岁转行一点儿都不晚。”张丽霞自信满满地说。

在张丽霞看来，作为客人口中的“阿姨”，只是将房间打扫干净是不够的。观察到常住客人的换洗衣物较多，她会在客人的房间里放一个晾衣架；当客人说衣服破了想要找个针线包，她直接把衣服缝补好；看到客人的办公用品太多了，她马上搬来一张小桌子；发现客人泡在水池里的袜子，她主动上前洗干净；了解到常住客人的生活习惯，每次客人入住前，她都会细心地把客人需要的东西布置好……热情的张丽霞“刷”出了清洁师的存在感，她对客人的细心照料，让她多了很多朋友。在张丽霞的手机通讯录里，有许多老顾客的联系方式。“我想让客人觉得这家酒店是他旅途中真正意义的家。”张丽霞说。

现在，张丽霞每次发关于工作的朋友圈，都会引来不少客人点赞，这也是她最有成就感的时刻。她从不羞于告诉别人自己是一名酒店清洁师，而是乐于和家人朋友分享工作中的点滴。“如果不是这份工作，我可能很难在这个年龄还能获得那么多的奖项、认可和成就感。”张丽霞感慨道。

张丽霞的努力让她在短短几年内有了升职的机会，成为管理者的她毫无保留地将她的“干净秘方”传授给身边的清洁师。她常说：“做任何事都要有责任心，这样工作起来就会有底气，也会被尊重。”

事实上，在酒店行业，像张丽霞这样的“阿姨”还有很多，她们用专业的技术、细致的服务，“擦亮”了酒店的“金字招牌”。

□ 本报记者 高慧 通讯员 谭珊珊

说起湖南省汉寿县蒋家嘴镇“燕武”和“店小二”餐馆的老板娘王武英，当地人无不交口称赞，说她是个“女能人”、带领当地群众致富的“领头雁”。

王武英却说，这几年“沾”了中国洞庭湖生物多样性保护社区共管项目（以下简称“GEF项目”）的“光”，蒋家嘴镇的生态旅游发展得好，吸引大批游客前来观光旅游，她家餐馆的生意才越来越好。

王武英和丈夫黄新华都是西洞庭湖畔蒋家嘴镇人。为改善家庭经济条件，2000年，大专毕业的她与丈夫一起南下打工。她在深圳的一家港资企业上班，丈夫在东莞的家具公司上班，两口子加起来月收入有2万多元，十多年下来有了一些积蓄，小日子在当地也算过得惬意。

然而天有不测风云，2014年，丈夫在家具厂打工时不幸伤了腿，造成终身残疾。她和丈夫不得不结束打



生活中的王武英 受访者供图

# 王武英的“燕武”和“店小二”

通过一系列改革，“燕武”餐馆在接待服务、特色菜肴、品质保障、用餐场所装饰等方面发生了质的变化，越来越受到游客的喜爱，餐馆的生意日渐红火起来，日均用餐超过200人次。

GEF项目还将“燕武”生态餐厅纳入了西洞庭湖湿地生态旅游接待服务线路图，用较大篇幅介绍餐厅特色，印发了5000册《西洞庭湖生态旅游指南手册》，在汉寿县各宾馆、相关单位、各旅行社进行宣传。

同时，王武英还利用微信、抖音、电商直播等形式，宣传自家的生态旅游特色，吸引了大量本地居民和外地游客。随着游客逐渐增多，王武英决定扩大餐饮接待规模。2020年，她在西洞庭湖湖滨南塘乡开了家分店，取名“店小二”。丈夫行动不便，主要协助她经营管理“燕武”生态餐厅，她则两边跑，并把主要精力用在了“店小二”的经营管理上。

目前，“燕武”和“店小二”两家餐馆已吸收了当地32名劳动力就业，其中妇女26人。两家店平均每天接待用餐客人达500多人次。除支付厨师和服务员的工资外，王武英一家月纯收入超过6万元。

如今，王武英脸上的愁云散去，笑逐颜开。她说，要继续提高服务能力，更好地服务于西洞庭湖湿地的生态旅游，把自己的餐饮产业做大做强，在西洞庭湖生态旅游线路周边社区开更多分店。

过去的一年，在疫情多点多地暴发、跨省游“熔断”多次触发，旅游市场形势更加复杂的形势下，无数旅游人不忘初心，舍小家保大家。他们中，既有为企业发展掌舵的管理者，也有默默无闻、始终在一线为游客服务的小人物。过去的一年，人物版记录了很多平凡人物的故事，新的一年，我们将继续关注这些平凡人，记录更多旅游生活和工作中的点滴，记录他们的喜怒哀乐，记录他们和旅游行业共同发展的故事。

2022年春节越来越近，我们相信离彻底攻克新冠病毒的春天也越来越近。期盼旅游人的日子越来越好，旅游业的日子越来越好。

——编者

# 董行：当好旅游宣传者

□ 林雯晶

“三亚一年300多天都是晴天，这里天蓝、海清、景美，集聚着国内最时尚的潮玩体验，还有各式各样的美食，说不完的人文故事。三亚之外，还有热带雨林、温泉山谷、绿色乡野等特色美景，我希望能让所有人共同感受这份美好！”来自辽宁的“95后”导游员董行，早已成为“新海南人”，目前在海南康泰旅游股份有限公司就职，专注分享海南旅游故事。

## 入行 坚定目标

回想起入行初衷，董行记得很清楚。“那年大三，听说能考到导游证，工作就不用愁了。”那时，在他眼里，导游仅仅意味着毕业后有一份稳定的工作。只是没想到，后来他会如此深爱这份职业，甚至带着一些“偏执”。

2016年，还在三亚热带海洋学院旅游管理专业读大三的董行报名参加了中国旅游院校“翼震杯”第八届全国导游服务技能大赛，获得一等奖和最佳才艺展示奖。当时，老师给的评价是：“很适合做导游！”那是董行第一次在全国比赛上获奖，坚定了他从事导游这份职业的决心。

而后，他积极参加各种大小赛事，一次次精心备赛，通过系统梳理所学知识，让讲解变得更规范、更专业、更有趣，同时，抗压水平也得到了极大提升。“这些都为后来工作提供了扎实基础。”董行说，导游这份工作需要面对形形色色的人，也遇到很多突发情况或误会，强大的“抗压力”不可或缺。

“相信坚定的力量。”董行表示，凭借着对海南旅游资源的热爱，对分享故事的热情，他成为一名导游。尽管从业过程中也曾有过迷茫的时候，冒出过多次更换“人生赛道”的念头，比如疫情来袭旅游市场“暂停”时，被游客误解时，刚开始视频点击量不佳时，带货直播间鲜有观众时……但脑海里总有个声音告诉他：“不要轻易放弃！”董行说：“除了自己热爱之外，在这条人生赛道上也获得了一些成就，实在没理由放弃。好在坚持下来了，才有了今天的董行。”

最近，董行在海口、三亚两地之间奔波，有订单了就在三亚带团，没团的时候就在海口直播带货海南旅游产品线路套餐。尽管忙碌，但也充实。

## 探索 专业服务

“2020年新冠肺炎疫情发生后，旅

游业被按下‘暂停键’，当时很多人都懵了。”董行说，坚定目标，他很快转变思路，尝试用新方式讲述“海南故事”。这两年，他穿着缤纷鲜艳的“岛服”，出现在文昌铜鼓岭、博鳌沙美村、亚特兰蒂斯等多个景区（点），跳起欢快的舞蹈，分享他眼里的海岛美景，人们很快关注到这个有趣的海南导游小伙。

“成为网红导游算是小试牛刀，看着粉丝从几十名，慢慢增加到上万名，直播时观众数量也稳定有几千名，那种喜悦感难以言喻。”董行说，在忙着录制视频的日子里，身上被海南毒辣的太阳晒脱了三层皮，但看到观众留言点赞，“被种草”自己分享镜头下海南旅游的时候，一切都值了！

作为新媒体平台的一名“生手”，董行当时报名参加了海南百名导游网络旅游宣讲培训活动，每天忙着写脚本、拍摄、剪辑。“虽然辛苦，但很充实。在这个过程中，我对海南本土旅游资源和文化有了更深入的了解，从而系统、深入地优化了自己讲解词。而专业讲解，是征服游客的法宝。”在董行看来，导游的不可替代性即在于专业性。

为了加深广大游客对海南旅途记忆，董行在本地故事的挖掘上没少下功夫：和前辈们请教海南各个旅游点的文化民俗、奇闻轶事；走进各个景区景点，和工作人员或当地居民了解一栋楼、一棵树、一座桥背后的故事……闲下来的时候，董行也习惯看一些建筑、旅游等相关的纪录片或电影，并把其中的一些知识运用到带团过程中，不仅能调动游客积极性，还能拉近和游客的距离。

让董行开心的是，他的专业讲解让不少人摘掉对导游员的“有色眼镜”，受到大量游客的认可，其中不乏60后、00后游客，覆盖“老中青”全年龄层。甚至，有的游客重游海南的时候，还会找他定制旅游线路产品。用他自己的话来讲，“还不赖”。

## 逐梦 优质分享

旅游推荐官、网红导游、带货主播、金牌导游……近两年，董行多了一些新身份，这是他逐梦“导游”这条人生赛道上的新挑战，也是新收获。作为充满蓬勃朝气的“95后”，董行认准一件事就努力做好，对待每一个身份他都充满干劲。

尽管年纪不大，但对这份职业的未来发展，董行已经有了许多思考。董行认为，尽管目前散客游趋势



在琼北2021旅游资源推介会上，董行介绍海南旅游产品 受访者供图

火热，但导游的作用仍不可替代。游客之所以跟团旅游，正是出于对目的地的好奇，以及对专业服务向导的渴求。这也是他坚持不懈汲取新知识和新技能的动力。

“2020年5月和6月，旅游业尚未开放，来自北京、苏州、重庆等10个地区的金牌导游联合举办了‘金牌导游带你云旅游’的活动，大家连线分享所在地文化、旅游、美食等内容。我有幸参与其中，并收获良多。”董行说，这是他参加第四届全国导游大赛认识的众多前辈共同出谋划策举办的公益活动。受此启发，他打开了视野，看到了这份职业的进阶道路。

董行说，导游是旅游目的地的推荐官，自己曾“扫雷式”走过海南的山林湖海，海南哪里有好吃的、好玩的、好看的、好拍的，他都可以为来自全国的游客更精细、更专业、更个性地服务。未来希望成立一个工作室，打出个人品牌，将自己所学所思传道授业，不仅可以培养更多优秀一线导游员，推出定制导游服务，还能为景区景点、旅游度假区等“量身定制”讲解培训服务，更好地宣传海南旅游文化，带领更多人感受海南的魅力。“届时还会开发

一些公益课程或社会活动，将优质文旅内容介绍给更多人。”谈及未来，董行展现出一片赤诚之心。

作为2021年“金牌导游”培养对象之一，董行正向着“海南旅游代言人”这一目标迈进。

# 北京博雅方略文化旅游集团 北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载，以匠人之心，为政府、企业提供优质服务

- “十四五”文化旅游业发展规划
- 国家级旅游度假区创建
- 国家文化公园
- 红色旅游
- 国土空间规划
- 研学旅行
- 风景名胜區
- 旅游休闲街区
- 城市双修
- 乡村振兴
- 全域旅游
- 康养旅游
- 文旅融合专项规划
- 景区提升与创A
- 露营地
- 田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一，具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质，是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会员单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进会民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来，完成了2000余个精品规划项目，其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个，荣获“中国旅游知名品牌”，在业界享有良好的口碑，得到了客户及社会各界的认可和好评。

- NO.1 战略研究与产业规划
- NO.2 旅游规划与景区提升
- NO.3 国土空间规划
- NO.4 城市设计与城市更新
- NO.5 乡村振兴与村庄规划、特色小镇
- NO.6 运营管理

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：北京市东三环北路丙2号天元港中心A座7层

地址：北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层  
官网：www.onpku.com

服务热线：010-82781426  
联系电话：15313838109

