

春节房间全住满,客房保洁阿姨却少了一半 节后我省各大酒店开启抢人大战

本报记者 杨希林/文 图片由受访者提供

1月28日,小时新闻和钱江晚报官微刊登了《“等了4小时,房间却是这样!”杭州一家人假期入住星级酒店,被眼前一幕看懵,酒店回应更气人》,很多读者在后台留言,也有类似的遭遇。

今年是疫情发生后,第一个游客井喷的春节长假。节后第一天,因为服务人员不足、服务质量打折扣被“狠狠吐槽”的酒店业,就开启了抢人大战,其中酒店前台、客房保洁阿姨等岗位最“俏”。



王先生拍摄的人住当天酒店前台长队

多家酒店年前就在抢人 客房保洁阿姨最紧缺

“急招一线前台人员,00后职高/大专应届毕业生优先,气质形象佳。”

杭州龙井雷迪森庄园(下简称“龙井雷迪森”)人事主管郭郭(化名)因为招聘最近很焦虑。早在春节假期前就开始招人,最多一天要看50多份应聘简历,但能吃苦、爱学习、旺季愿意“三班倒”的应届生太少了。“3月前再招不到合适的前台管家,就等着被投诉。”

龙井雷迪森位于西湖景区鸡笼山附近,共有51间客房,中餐厅、宴会厅、茶吧各1间。2019年同期该酒店员工里,前台管家、后厨餐饮各13人,客房保洁阿姨15人(含实习生、小时工)。今年春节酒店员工总数不到50个,前台管家和餐饮工作人员更锐减到10人,且正式工只占一半。春节假期,该酒店日均入住率约82%，“因为春节周边民宿也都爆满,我们连小时工都很难招到。”

春节前一周就接近满房的莫干山开元森泊度假乐园(下简称“莫干山开元森泊”)是春招抢人大户。该酒店客房保洁、餐厅服务员、水乐园工作人员等岗位,现在每个都要招20人。“今年春节期间,酒店所有中高层人员全部扑在一线服务,保证客人能尽快办理入住手续。”莫干山开元森泊工作人员告诉记者,餐厅、乐园和客房清扫等环节,酒店各补录了20~30个临时工。“今年情况特殊,很多外省员工和实习生阳康后都辞职回家,人手格外紧张。”

外包临时工经验不足 多家酒店被质疑服务质量打折扣

1月27日,杭州游客王先生和朋友在湖州某星级酒店订了4间房。入住当天等到傍晚5点还拿不到房,在多方交涉后先给了一间房提供休息,可开门进去,客房床单被套都没有更换,地上还有烟头。王先生愤而向钱江晚报投诉。和王先生有同样遭遇的游客也不少,有读者吐槽,春节入住了某快捷酒店,房间空调打不上去,热水不热,投诉后等了2小时,也没有工作人员上门维修。

记者随机问了朋友圈数十家酒店,今年春节,各个酒店都面临人手严重不足的局面。酒店的餐厅、客房清洁等环节只能请临时工应急。比如餐厅,大部分酒店正式工和小时工、实习生比例已经达到了1:1~1:2。酒店客房清洁更缺人,很多酒店的熟练工客房保洁阿姨,只够为家庭房或别墅房等房间服务,其他房间都交给了临时外包工。可专业的客房保洁阿姨需要遵守多项服务规则,比如在清理过程中房门应全开,清理过程中动作要轻、行动要快,回答客人问话应暂停手上工作,礼貌地注视客人,以示尊重……未经过专业培训的外包工根本达不到相关服务标准。

外包工虽然解决了酒店的燃眉之急,但酒店清洁是一个专业性很强的服务工种,因为不熟练、服务不到位,很多酒店被游客投诉或在入住评价上被打差评。

遇到类似遭遇 游客可在第三方平台曝光投诉

在客房维护保养与清洁卫生上,我省不少星级酒店要求每个保洁员10小时内打扫10~12间房,保洁员打扫后客房主管要检查。而记者了解到,这个春节,因为游客井喷,酒店人手不足,一个客房阿姨一个上午就要打扫20~30间房,而客房主管根本来不及一一检查,有酒店连外洗的棉织品都供应不上,导致服务质量无法保障。

旅游旺季遇到此类糟心事,游客该如何维权?近日浙江省旅游饭店星级评定委员会新评定了省内23家品质饭店。其依据的2019《品质饭店评价规范》指出,在携程、飞猪、美团、大众点评等第三方平台的顾客满意度在4.6分及以上,要设有相对完善的顾客意见(含网络评价)的收集、反馈和持续改进机制等的酒店才能算品质饭店。曾被评定为品质饭店的,一旦被国家、省级主流媒体负面有责曝光,也会被取消资格。从此标准来看,如果游客发现酒店服务质量问题且与酒店协商不满意,可以在第三方平台留下自己的真实感想,或向当地消费者协会、主流媒体曝光、投诉。

浙江旅游职业学院酒店管理学院院长卢静怡则建议,游客遇到侵权事件,可以先向酒店经理协商,不行再向当地文化和旅游主管部门投诉。此外,她也强调这个春节酒店情况特殊,后续省内相关部门也将进一步提高饭店质量监控标准。

2023020 开奖结果 开奖时间: 2023-01-30

01 03 06 10 15

奖项	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
一等奖	1	5,000,000	5,000,000
二等奖	17	100,000	1,700,000
三等奖	1,111	10,000	11,110,000

2023020 开奖结果 开奖时间: 2023-01-30

8 4 5

奖项	中奖注数(注)	单注金额(元)
一等奖	1427	1040
二等奖	0	340
三等奖	2148	173

2023019 开奖结果 开奖时间: 2023-01-29

07 05 15 17 20 25 29 21

奖项	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
一等奖	1	5,000,000	5,000,000
二等奖	14	100,000	1,400,000
三等奖	118	10,000	1,180,000

2023019 开奖结果 开奖时间: 2023-01-29

0 7 1 2 2 5 9

奖项	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
一等奖	1	5,000,000	5,000,000
二等奖	2	100,000	200,000
三等奖	6	10,000	60,000

中国体育彩票浙江省20选5第23020期开奖公告

开奖日期: 2023年1月30日
本期销售金额: 139,724元
本期开奖号码: 03 07 14 15 17
本期出球顺序: 07 14 15 17 03

本期中奖情况

奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	5注	4,843元
二等奖	384注	50元
三等奖	5,009注	5元

中国体育彩票排列3(浙江省)第23020期开奖公告

开奖日期: 2023年1月30日
本期全国销售金额: 33,767,970元,本省(区、市)销售金额: 2,568,366元
本期开奖号码: 4 8 8

本期中奖情况

投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
直选	14,131注	1,333注	1,040元
组选3	14,493注	1,053注	346元
组选6	0注	0注	173元

中国体育彩票排列5第23020期开奖公告

开奖日期: 2023年1月30日
本期全国销售金额: 16,776,540元
本期开奖号码: 4 8 8 9 9

本期中奖情况

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	41注	100,000元	4,100,000元
合计	41注	---	4,100,000元

中国体育彩票超级大乐透第23009期开奖公告

开奖日期: 2023年1月30日
本期全国销售金额: 288,306,205元
本期使用第2套福奖球
本期出球顺序: 11 33 15 05 01 01 10
本期开奖号码: 01 05 11 15 33 01 10

本期中奖情况

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	3注	10,000,000元	30,000,000元
二等奖	89注	167,200元	14,880,800元
三等奖	243注	10,000元	2,430,000元
四等奖	647注	3,000元	1,941,000元
五等奖	17,571注	300元	5,271,300元
六等奖	20,003注	200元	4,000,600元
七等奖	44,049注	100元	4,404,900元
八等奖	696,601注	15元	10,449,015元
九等奖	7,202,606注	5元	36,013,030元
合计	---	---	127,397,045元