

神秘客·在行动(一)

四星级酒店

## 早餐吃出了“小飞虫”

神秘客“潜伏”行动继续进行,体验报告将陆续刊登

随着本报启动“神秘客行动”,连日来,记者跟随神秘客“潜入”三十家酒店,并进行实地考察与切身体验,综合考察酒店硬件设施和软性服务等各方面,从进大堂,到预订、入住、餐饮、会议等所有环节,严格按照打分体系对其服务、环境、舒适度、满意度等进行综合打分和评定。在带回各酒店真实的体验数据中,发现了不少问题,俗话说,有督促就会有进步,神秘客此行目的就是找差距、促提高,提升中原酒店业整体水平。从即日起,本报将陆续刊登出神秘客体验结果的暗访报道。

晚报记者 谢宽 张爱霞 吴迪 徐海淋/文  
赵楠/图

## 发现 小米稀汤惊现飞虫

入住酒店:长城宾馆 1205 房间  
时间:5月16日晚  
地点:经三路与纬四路交汇处  
神秘客:任彦,某餐饮机构董事  
随行记者:张爱霞

当天下午,记者和神秘客通过网上预订了长城酒店房间,晚上10点钟记者与神秘客一起进入位于经三路的长城酒店,门口的两位门童开门迎宾,但没有“欢迎光临”之类任何的礼貌用语。前台服务员询问需要订什么样的房间,我们交了800元定金开了1205房,办理开房手续约两分钟。之后,当询问电梯位置时,服务员只是应了声“一直向前走”,而并未给我们带路,结果我们差一点坐错成消防电梯。

进到房间刚好10点15分,环视一下房间环境,整体卫生还算可以,但纸篓边有一些污垢,中央空调噪音有点大,窗户也不能完全打开。躺在床上,感觉床垫上半部分有点软,应该是床垫,局部弹簧变形所致,整夜睡得很累。

晚11点40分房间门外骤然响起几个男人高声说话声,持续5至6分钟仍未停止,随拿起电话呼叫前台,1分钟后房间外声音渐弱,不过隐隐约约还可以听到,又过一会才安静下来。刚睡着十分多分钟,我们被高声喧哗再次惊醒。

次日早上8点钟,我们来到一楼餐厅吃早餐,早餐品种比较齐全,面包、馒头、牛奶、稀饭等,只可惜记者在小米汤里发现了一只黑色小飞虫,细看类似一只小苍蝇,喊来服务员,服务员连声道歉并把小米汤端走,过了一会儿负责早餐的厨师亲自送来一果盘,并当面道歉。

走出餐厅,我们又去了一楼休闲吧台转了转,10点钟退完房间。我们在大堂向其他退房客人发放“酒店住宿调查问卷”时,未遇到任何服务人员的询问和干涉,十多分钟的调查过程进行得很顺利。

直到我们走出酒店大门,同样没有听到门童“欢迎下次光临”之类的礼貌用语。

**神秘客评定:**呼叫总台服务,效率和态度都不错。硬件设施基本与四星级标准相符,但存在老化现象,包括空调的噪音大,床垫局部弹簧变软。最遗憾的是在早餐中,吃到苍蝇,对于任何的企业都是不应该的,对于四星级的酒店简直是不可思议的。

**住客评定:**在记者随机调查的7名住客中大多数表示基本满意,但部分表示房间设施老化严重。

入住酒店:锦江之星郑州中原路店 509 房间  
时间:5月18日21时  
地点:文化宫路与中原路交汇处  
神秘客:程建涛,某连锁酒店部门经理  
随行记者:谢宽

5月18日21时,记者随同神秘客进驻锦江之星郑州中原路店,和星级酒店不同,门前并未有较大的广场,而由于临街的限制,停车场在楼的后面。大门前设置有残障人专用通道,方便轮椅进入,考虑比较周到。进入大厅,空间比较小,会客区很小只有两对沙发。当见到有人进来时,服务员并未送上一句“先生晚上好”之类的礼貌用语,前台工作人员只是静静等待顾客上前询问。

整个办理开房过程持续5分钟,21时20分入住509房间,由于没有人带领,记者与神秘客自己“摸索”到房间位置。进入房间,环

入住酒店:索菲特国际饭店 713 房间  
时间:5月20日20时  
地点:城东路与金水路交汇处向南100米  
神秘客:张朋勃,某装饰集团郑州公司副总经理  
随行记者:谢宽

22时,记者与神秘客驾车到达目的地。停车时,负责整体泊车的服务员,上前向记者打招呼停车,并用比较标准的动作和口令帮助记者停车。

停好车,记者和神秘客进驻索菲特,门童与服务人员都很有礼貌问候。考虑到时间尚早,记者与神秘客来到大堂公共区坐在沙发上休息,立即有服务人员上来推销酒水,我们问:“必须消费吗?”服务员答:“这边是消费区,那边是休息区。”我们点上两瓶嘉士伯小瓶啤酒,开始“观察”周边环境。在电梯门前,时常会有行李员等候电梯,为下来的顾客提行李或为准备上楼的顾客提供服务。多数服务人员在大厅遇到顾客都会报以微笑和问候。眼前茶几上的烟灰缸只要有一颗烟头,服务员便会及时地换上干净的,一个小时后啤酒结账付人民币57元。

办理入住手续,前台基本上在3分钟内完

视四周,虽不像星级酒店的豪华,但是还是比较整洁。只是门后的门吸,位置不佳易被客人碰到。电视机后不太干净,残留有两根头发,像是卫生死角。卫生间里的毛巾,略显陈旧,有毛边现象,应该是反复使用过的,让人心理很不舒服。

根据调查表的项目,我们打电话到总台,要求送上一双拖鞋。从挂掉电话之后开始至服务员上门时间,大约2分半钟,速度比较快。考虑到锦江之星临街,于是我们开始测试临街的隔音效果,记者先把窗户打开,听外面的声音很是嘈杂,然后再把窗户关上,偶尔

成,同时服务员还叮嘱,以后可以通过酒店的预订系统上网定房。“这样做不但操作更加的方便,而是预定系统的工作人员,会对顾客的情况会做一定的了解,包括生活习惯和一贯的习惯用品,这样在进房间后,您享用到的设施,都可以达到。”

随后,记者和神秘客一起跟随酒店特有的“管家”进入房间。在这个过程中,“管家”不断给我们讲解入住须知和一些早餐时间。进入房间后,管家开始讲解房间内设备的使用。保险柜、熨斗、迷你吧台、壁柜内的呼吸机使用、枕头如果不适可以选择更换,进来后,桌上有迎宾水果。但记者留意到,桌子上摆放了一台电视和一个无线键盘,当询问时,才知道这是电视电脑一体机,可以通过遥控器切换成电脑模式,但是很可惜被告之“要收费”。

当记者询问上网事宜时,“管家”表示,“我们这里采用的是高速宽带”。全部电器调

听到低弱的汽车噪音。

次日早晨7点,我们来到一楼餐厅,餐厅不大,客人多而服务员很少,环境和卫生状况不错。早餐每位要另加15元,8点钟,我们办理退房,服务台对讲机通知服务员查房,等待5分钟,离开酒店,门卫并未问候语。

**神秘客评定:**在快捷酒店中,锦江之星的硬件设施简洁完善,夜间也没有任何骚扰电话,但细节上不够完美。

**住客评定:**在记者随机调查的5名住客中,有3位表示房间卫生不尽如人意。

## 发现 卫生有死角,细节不完美

## 发现 消费区和休息区没有明显标志

试完后,“管家”退出房间。

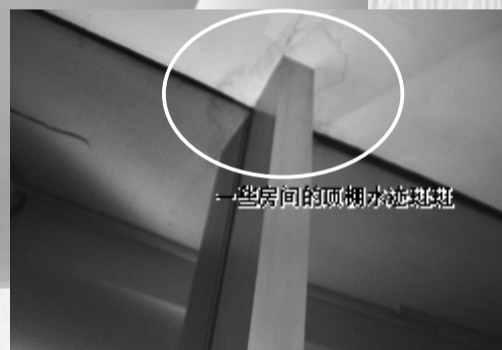
次日8点30分,记者与神秘客来到一楼西餐厅用餐,餐厅里充满着浓厚的“咖啡味”。自然餐品的品类非常的丰富,周围服务外国顾客的服务员,英语水平尚可。9时30分,记者与神秘客退房,神秘客说明自己的情况,急着要赶飞机,服务员说,“现在跟您办理退房手续。”当记者询问,“你们不是还要查房吗?”服务员说,“在办理的过程中,我们就已经可以查了,如果超过3分钟,没有查完,那就是我们的责任,我们不会让顾客等待的。”

**神秘客评定:**大堂非常气派,酒店内部氛围不错,外籍客人较多,酒店硬件和设施较为先进,但公共区域消费区与休息区没有明显标志。

**住客评定:**在记者随机调查的7名住客中,他们均无异议,其中有5位表示非常满意。



在某四星级酒店的吊顶严重开裂



一些房间的顶棚水迹斑斑