

上接B06版

## 发现 硬件和软件与四星级不符

酒店: 光大大酒店 1312房间  
 时间: 5月19日20时  
 地点: 经济技术开发区瑞达路  
 神秘客: 胡鹏, 某食品企业副总  
 随行记者: 谢宽 徐海林

当天20时,记者与“神秘客”驾车来到西开区的光华大酒店,导车员看到有车进入,只是随意地摆摆手,随口说了声“往前走”,可我们还是不明白到底该停在哪里。

进入酒店大堂,灯光明亮,空间比较大,但是面对服务员不标准的普通话,记者与“神秘客”感到好笑。手续办理持续10分钟,虽然无差错,但值得一提的是,墙上未标明标准间、豪华间等房间价格。更不解的是,记者在询问普通标准间价格时,酒店给出了意想不到的三种价格,开始报出的是门市价596元打7折,折后428元,我们提出网上看到的价格348元,服务员最后就按这个价格给我们开了1312房。虽然不知其中的缘由,但是让人产生以往报道中所提及的“星级酒店利润虚头”的“上当”假象。

20时19分,记者与神秘客来到房间,房间多处墙壁出现潮湿的印记和污迹,而厕所的天花板上亦有长长的裂痕。拉开挂衣柜,在放衣服的架子上角落处有一层浮灰。

室内稍待一会儿感觉有点热,随即去开空

调,在几经旋转后空调毫无动静,记者拨打总服务台电话,总服务台服务员一开始说,由于目前天气的温度达不到高温天气,因此空调并未启动,但随后表示关注。10分钟之后,总服务台打来电话,告知空调已经启动,但只能开小风机。

23时20分,神秘客再次拨打总服务台电话,要求上网并询问如何操作。总台告知,只要插上网线就可以上网。随后我们反复调试还是不行,再次拨打总服务台电话,服务员告知:“等会儿有服务员另送根网线到房间。”不久,只见一位身着清洁服的人员站在门口,手中拿着两根网线,我们颇感吃惊,从着装上看,送网线的不是服务员,而是年龄有40岁左右的女保洁员。再问如何调试,对方回答:“不会。”

我们只得又一次拨通总服务台电话。但对方告知:“您房间的网线接口坏了,目前不能上网,而且现在工程部已经下班了,如果要上,明天早上8点去修。”我们要求急发文件。答曰:“请您稍等,我再帮您问下。”5分钟后,神秘客

接到总服务台电话:“如果真的急需上网,可以给您再开一间房间上网。”这样回答,虽然让我们等得已经很不耐烦,但是最后的回答稍显安慰。

早上8时4分,起来后记者与“神秘客”一起来到一楼西餐厅用餐。早餐的品种比较齐全,中西餐都有,而且在大厅内坐着不少外籍住客。记者注意到这样一个细节,当一位“老外”去接咖啡时,发现壶内所剩不多,要求重新调制。但服务员英语水平有限,与其交流相当困难。

10时30分,记者与“神秘客”退房,当记者故意把手机充电器忘在房间时,告知服务台需要帮忙送下来。但当记者拿到充电器时,时针已经指向40分,整整等待了10多分钟时间。在这个过程中,记者总共催问三次,每次的答复都一样:“请您再稍等一下,马上下来。”

神秘客评定:酒店但从外观和大堂来看,尚



房间里墙面漆大面积脱落

属高档。但是在走进房间之后,这种想法有所改变,一些所具备的硬性条件不能全部达到,而墙壁上出现的没有及时清理的污迹与潮湿痕迹,也给记者带来较大的心理“阴影”。更有意思的是,在记者多次的“测试”中,酒店的反应速度还是比较“迟钝”。在服务上,提供服务的除了总台人员就是清洁员,并未见到星级酒店的必须配备的专业服务人员。

住客评定:在记者随机调查的10名住客中,有5名打了及格分,认为基本符合要求。其余5名,均不同程度表达出了“遗憾”和不满。

# “郑州消费第一品牌”挂牌仪式举行

富魄力床垫、仲记手擀面、又一村·解先生家常菜等6个品牌摘得金匾

日前,本报联合新浪网、中原新闻网和郑州消费联盟,推出的“郑州改革开放三十年,寻找消费第一品牌”活动,经过一个多月的民意调查、报纸选票、网上选票及手机短信等形式,综合各方面因素推出了第三批富魄力床垫、仲记手擀面、又一村·解先生、老三届水饺、秀城减肥、鄂尔多斯羊绒等6个“郑州消费第一品牌”。其中涉及餐饮、酒店、休闲、娱乐、美容、服务等各个领域,入选的第一品牌,既有生机盎然的老字号,也有全国连锁机构,同时也有近年来异军突起的行业新秀。

晚报记者 谢宽/文 赵楠/图

### 现场篇

近期,“郑州消费第一品牌”挂牌仪式在各入选商家陆续举行,本报为入选单位设计、制作了精美大方的金字牌匾,有业内人士称赞,此次评选活动能够推动行业良性循环发展,一些入选企业通过入选将更加深入人心,也能激励他们在管理和服务上更上一层楼。

当“郑州床垫第一品牌”的牌匾送到郑州富魄力家具工程有限公司时,公司员工纷纷表示,这个荣誉鼓舞了大家的信心,作为工作人员也倍感自豪和骄傲,并表示一定会做得更好,为消费者提供更好的服务。

为迎接“郑州手擀面第一品牌”牌匾的到来,仲记酒楼经三路店召集员工举办了一场盛大的挂牌仪式。仲记酒楼负责人表示,这份荣誉代表了消费者对“仲记手擀面”的认可,“我们会继续加大市场开拓力度,提高市场占有率,让更多的市民更加方便地品尝到手擀面带来的别样风情。”



### 言论篇

#### 为何评选这些品牌 投票读者有话说

在此次评选中,不少读者通过热线电话和手机短信的方式,评选出心中的消费行业“第一品牌”。当记者在进行随机采访时,有读者告诉记者,通过这次评选活动,让企业的规范程度被更加详细地传播,在如今品牌效应的时代,品牌不仅体现了企业的价值所在,而且对消费者来说更体现了公信力。

在红旗路和政七街交叉口的老三届饺子馆里,一名参与了评选活动的市民告诉记者,他是老三届的老客户了,一直觉得老三届水饺的味道好,吃着不但家常,而且每次都能体会到适合自己年龄的味道,3月份看到本报评选“第一品牌”,就通过电话给老三届水饺投了一票,“结果老三届真的被评上了,感觉这次评选真的是代表了市民的心声,好品牌总能得到大家的认可。”

“说到又一村·解先生,那可是西区的名角。”市民付先生说,虽然郑州西区相对于北区和东区的消费水平低,但是又一村·解先生的成长,让西区的消费者吃到了好吃家常菜,而且量大、平价的特点,深入市民的心。“我选择又一村·解先生作为第一品牌,也是为了支持他们,希望他们再接再厉,做出更好吃、更健康的菜,为广大市民服务。”

“在床垫商场中,牌子多得让人眼花缭乱,但对于我,还是钟情20多年的老牌子——富魄力。”家住中原西路的梁先生称自己是富魄力床垫的忠实顾客,十几年来,一直在用富魄力床垫。他表示:“不仅质量好,而且很舒服,一张床垫我就用了近十年,如果再换,我还是选择富魄力,因为它让我们放心,值得信赖。”

#### 如何看待“第一品牌” 获奖老总有感言

而获得“第一品牌”的商家老总在接受记者采访时表示,“郑州消费第一品牌”代表了消费者的认可与信赖,已成为消费行业里的佼佼者,不仅增强了企业员工的自信心,也增强了品牌的竞争力。

“晚报这次的活动很有创造力,有眼前一亮的感觉。作为郑州本土有影响力的媒体,对企业的推动起到了帮助作用。”富魄力家具工程有限公司总经理李春晓说,“品牌对每个企业来说都很重要,特别是在产品同质化的今天,品牌对附加值的提升,作用相当明显。虽然我们获得第一品牌的称号,但是我们依然会一如既往的,围绕着第一来做,包括对产品的控制、员工的培训、市场的调研等。”

郑州老三届餐饮有限公司董事长石公正认为:“‘第一品牌’进一步提高了‘老三届’老

#### 请您关注 继续寻找“第一品牌” 欢迎商家报名参与

郑州消费领域第一品牌活动到目前为止,寻找第四批郑州各行各业中的“第一品牌”已经落下帷幕。餐饮、酒店、休闲、娱乐、美容、洗衣、健身等各个消费领域的积极参与助推了本次的活动信心,同时荣获“第一品牌”的商家,也从侧面体现了广大市民对其的关注与信任。接下来,我们将一如既往的在消费领域寻找第一品牌,把好吃的、好玩的、好用的……介绍给广大消费者,同时,我们也由衷的欢迎广大商家积极参与。活动咨询:67655031

字号的知名度、美誉度,增强了企业的市场竞争力。同时第一品牌,也是我们老三届独特文化餐厅生命力的最重要保证。它的到来进一步增强了我们做好好吃、美味、时尚水饺的信心。”

被评为“郑州家常菜第一品牌”后,郑州市又一村·解先生餐饮有限公司副总经理闫军的感受是“任重而道远”,他说:“自己优秀了,才能在业内产生影响,才能和别人一道走向优秀。被评为‘第一品牌’,又一村·解先生肩上的担子更重了,我们会在经营理念、设备技术和服务上,做出更多的努力。”

仲记企业董事长仲胡周表示,在郑州餐饮业很庞大,但有品牌特色的还不多,仲记手擀面会坚定不移地把品牌做好,服务消费者。获评“第一品牌”后,不仅是责任也是动力,激励我们继续前进,努力发展得更好。