

关于客房服务中有效“创绿”的探讨

齐新征

(合肥工业大学 管理学院,安徽 合肥 230009; 黄山学院 旅游学院,安徽 黄山 245021)

摘要:创建绿色客房已是当今饭店业发展的必然需求,然而如何有效“创绿”,客房部仍面临着一系列的矛盾与困惑,主要集中于布草更换、一次性消耗品配备等方面。有效解决存在的问题,要坚持一次性消耗品配备的适量原则,并加强绿色客房宣传力度,合理改进服务方式。

关键词:绿色客房;客房服务;一次性消耗品;布草洗涤

中图分类号:F719.2

文献标识码:A

文章编号:1672-447X(2008)06-0038-03

近年来,我国饭店业积极开展创建绿色饭店工作。2000年6月5日,浙江省评出第一批绿色饭店,在此基础上,全国各地的饭店都开始“创绿”。2003年中国饭店协会制定的我国第一个绿色饭店国家行业标准——《绿色饭店等级评定规定》,由原国家经贸委于当年3月1日起开始实施。2007年,国家旅游局又出台了《绿色旅游饭店》标准,将绿色旅游饭店分为金叶级和银叶级两个等级,为我国创建绿色旅游饭店、实施和加强环境管理进一步提供了切实可行的建议和标准。但是在创建绿色饭店的实际实施与操作过程中,出现了不少弊端与障碍,其中客房作为饭店“创绿”的一个重要基地也不例外。由于一味简单的效仿及一些措施实施方法的不完善,很多饭店在客房服务中的部分“创绿”行为达不到既定目的。

一、创建绿色客房的常见标准与实施情况

创建绿色客房是绿色饭店的重要标准之一。根据《绿色旅游饭店》标准,绿色客房是指无建筑、装修、噪声污染,室内环境符合人体健康要求的客房;客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。常见的衡量标准有:

- 1)无烟楼层应有规范、清晰、醒目的禁烟图形符号。
- 2)控制措施:入住登记时询问、客房内不放置烟缸、调整烟感报警灵敏度等。
- 3)清除烟味措施:开窗通风、点烛、喷洒烟味消除剂、负离子除异味等。
- 4)在楼层过道宽旷处设置休息座椅、放置烟缸。
- 5)中央空调的新风机组的送风控制形成书面制度,即送风量、时间间隔等,不同部门各不相同,要有完整的运行记录。

6)客房及卫生间内放置对人体有益的绿色植物。

7)降低客房物资消耗:

A、卫生间一次性客用品适量配置,如有需要请拨xxx电话的提示卡。

B、在客房床头柜、卫生间有布草洗涤宾客意见征询卡。

C、如客房卫生间内不放置一次性瓶装的洗发液、沐浴液,而使用“大包装,循环使用的洗发液、沐浴液方便容器”。

D、使用无氟客房冰箱。

E、一次性消耗品不使用玻卡厚纸包装。

8)客房服务指南中有绿色客房的相关说明。

9)绿色服务规范:如询问宾客是否吸烟再决定排房,根据宾客意见征询结果整理客房,是否更换布草、补充一次性消耗品,饭店结合以上内容,制定出切合本饭店实际的绿色服务规范。

10)宾客意见反馈书:对客人进行绿色消费满意度调查,每季度调查一次,人数不少于客房总数的40%。

根据以上绿色客房标准,可以将这些措施分为两大类。一类为设施设备及物品配备方面的要求,如使用无氟客房冰箱、在楼层过道宽旷处设置休息座椅放置烟缸、客房及卫生间内放置对人体有益的绿色植物、客房卫生间内不放置一次性瓶装的洗发液、沐浴液,而使用“大包装,循环使用的洗发液、沐浴液方便容器”等,这些措施的采用,只要给以一定的物质投入一般较容易达到,各饭店也基本都能毫无障碍地落实。另一类则更侧重于软件方面及服务方式方面的要求,如询问宾客是否吸烟再决定排房,根据宾客意见征询结果决定是否更换布草、收集宾客意见反馈书等,实施过程中却往往

收稿日期:2008-07-01

作者简介:齐新征(1978-),安徽淮南人,合肥工业大学管理学院2005级硕士研究生,黄山学院旅游学院讲师,研究方向为旅游企业管理。

会碰到种种阻力,虽然饭店都在努力地执行,却有很多饭店只是流于表面而落不到实处,也有些饭店感觉做不到干脆放弃,使绿色客房的创建无法真正落到实处。

二、客房服务中影响“创绿”有效实施的主要原因

根据一些高星级酒店客房部反馈的情况,客房服务中的“创绿”行为在征求客人意见更换布草、配备一次性消耗品、收集宾客意见书等问题上存在着普遍的争议与困惑,实施起来困难重重。

(一)容易造成客人逆反不满心理,降低服务质量

创建绿色饭店,前提条件是不能以降低服务质量为代价,这一点已得到了业内的普遍认同。适当减少一次性消耗品的配备是创建绿色客房的常用措施之一。但为了不降低服务质量,还通过设电话提示卡的办法让需要的客人能及时得到所需物品。2005年6月15日,首旅建国管理集团最先宣布,由其管理的13家星级酒店的客房内,将取消牙膏、牙刷、刮胡刀等一次性消耗品的摆放,随后在7月14日,北京旅游饭店业协会发出倡议书,宣布北京141家星级饭店将停供部分一次性客用品。^[1]然而习惯了外出不带生活用品的客人们立刻感觉到了不便,打电话要求配用品的客人络绎不绝,加大了员工的工作量,还有些客人颇有微词,觉得酒店有想占便宜的嫌疑,心生不满。好景不长,多数响应号召的星级酒店“倒戈”,重新将“六小件”请回酒店客房。^[2]所以现在大部分酒店客房一次性消耗品的配备及使用数量并未明显缩减,只是较普遍地采用了小包装改大包装等措施,虽在环保上也取得了一定成效,但是离业内所希望的能普遍减少客房一次性消耗品使用量的愿望还是有较大距离,实施起来有一定阻力。

(二)宣传力度较小,难以引起客人关注,调动其配合“创绿”的积极性

现在环境污染问题已受到人们的普遍关注。环保意识较强的客人,能较主动地配合饭店各项“创绿”工作,注意节约能源、减少浪费。但还有很多客人对绿色饭店还没有非常直观的认识,加上许多饭店不注意宣传引导客人,造成实施过程中的困难。如,为了减少布草洗涤中的资源浪费,绿色客房要求在客房床头柜、卫生间设布草洗涤宾客意见征询卡,征求客人意见是否需要更换布草。而很多客人由于外出疲劳、商务繁忙等原因,对意见征询卡、温馨提示卡等小卡片几乎视而不见,抱着无所谓的心态便忽视了饭店精心设计的这一“创绿”举措,使之无法真正起到作用。很多饭店意见征询卡形同虚设,客房服务员仍然每天更换大部分的床单、毛巾。宾客满意度调查表、意见反馈表也同样遭此噩运,放在客房中却少人问津,使饭店调查宾客绿色消费满意度、不断改进服务质量的目落空。

(三)员工的规范管理和监督难以实施,成为创建绿色客房的又一重大障碍

在创建绿色客房过程中,通过设置宾客布草洗涤意见征询卡的方式,希望减少不必要的布草更换和洗涤,既能减轻员工劳动量,更重要的是减少水、洗涤剂及各种能源的使用。这一举措本应得到各酒店的欢迎,可实际发现,部分酒店,尤其是星级高、服务好的酒店反而不愿采用这一举措。究其原因

除了以上提到的客人因素之外,还有这样的解释:这种服务方式不利于对整房员工工作的监督,难以管理。按照传统的整房要求,每间客人睡过的房间,无论是走客房还是住客房,都需每天更换布草,员工不按要求做床、更换床上用品即视为不符合工作要求,可能受到批评及处罚,标准很清晰,有经验的管理者们很容易监督把握。然而现在服务方式出现了变化,更换床上用品由固定性流程变成了选择性流程,需要根据客人的要求酌情处理,由此给管理者们带来了难题。每日的工作量难以评估,不利于合理地安排人力和班次;住客房是否更换布草标准不统一,查房时难以监督。虽然管理者们可以根据员工的工作记录了解客人是否要求更换布草,但由于客房工作大部分是在客人不在房间的时候进行的,员工较容易产生偷懒行为,管理者也不宜亲自询问每一位客人,久而久之查房标准很难坚持,变成换不换布草均可的状态,无形中降低了服务质量。如何既坚持“创绿”,又能规范标准化服务、不降低服务质量也是客房管理者们亟待解决的问题。

三、改进措施及建议

有效解决客房服务中存在的问题,使绿色客房的建设真正全面地落到实处,可以从以下几个方面改进落实。

(一)一次性消耗品的配备应坚持适量原则,不宜全部取消,也不宜多配

针对客人外出不可能携带全部生活用品的情况,突然全部取消无疑给客人带来不便。以国内宾客接待为主的浙江饭店界就实行了“简化包装,减量供应”的一次性消耗品提供政策。^[3]

1.尽量用多次性用品代替一次性消耗品。国内外均有一些酒店将洗衣袋、梳子、拖鞋等原本一次性配备的用品做成多次性可重复使用的物品,既减少了浪费和污染,又能方便客人使用。如有些饭店把原来的一次性塑料洗衣袋都换成了可以多次使用的布制洗衣袋,不仅饭店减少了消耗,客人也会觉得提高了用品档次;有些饭店还用报废的床单、台布之类,制作洗衣袋,更是“精打细算”的典型。^[4]

2.对于客人使用率较高的物品应坚持配备,而缩减用量较小的物品。如:牙刷、肥皂、拖鞋等客人较常用的物品不宜取消,而对于浴帽、棉签、剃须刀、信纸、信封等使用率相对较小的物品可不配备,待客人提出要求再选择配备或提醒客人需要的时候拨打客服专线。

3.对客人未用完的一次性消耗品采用不撤换、新旧兼配的方式进行。这种方式现在很多酒店都在采用,如牙刷、肥皂等,客人用过了的并不立刻扔掉,而再放一副或一块新的在一边,让客人自己选择使用。

(二)加强绿色饭店、绿色客房的宣传力度,强化顾客的环保意识,营造良好的节约氛围

客人外出时能自带生活用品而减少饭店一次性消耗品的使用,不是短时间内能解决的问题,还有待于社会公众生态觉悟的提高和宾客消费习惯的改变。但是对饭店来说,营造一个良好的环保氛围,无形中加大宣传教育,不断提醒客人以举手之劳为环保做一点贡献,能够在一定程度上激活客

人的社会责任心,从而适当配合饭店工作。

1.从客人入住登记开始强化顾客绿色意识,总台配备环保宣传资料供客人取阅,房卡上印制绿色标语和温馨提示语,总台服务员征求客人是否入住无烟楼层并提前感谢客人支持饭店的“创绿”行为。

2.客房内醒目位置放置绿色饭店、绿色客房相关说明,并将希望客人支持配合的方面重点罗列,引起客人注意。

3.宾客意见征询卡采用醒目的颜色制作。

4.服务员利用做夜床、送报纸及整房时适时地提醒客人关注意见征询卡、意见反馈表并及时了解顾客需求,引导客人支持“创绿”。

(三)加强服务方式的合理改进,重新引导客人的需求和需要^①

1.改变服务方式筛选出客人的真实需求。我们常见带有这种表述方式的意见征询卡,“我们正在创建绿色饭店,如您的床单、被套无需更换,请将此卡放于枕头上。谢谢您的支持。”从各饭店操作的实际情况看,很多客人并没有将此卡放在枕头上。是客人环保意识太差吗?答案是否定的。很多客人都是由于忽视,而在出门之前忘记或者懒得将此卡放在枕头上。可见在“创绿”的过程中存在着服务方式上的不当而使这一目标落空。如何使这项服务真正落实到确实希望更换布草的客人身上而减少不必要的浪费?不妨换一种说法,“我们正在创建绿色饭店,如您确实需要更换床单、被套的服务,请将此卡放于枕头上,我们的服务员会及时为您更换。谢谢您的支持。”通过这种方式便能够筛选出真正有这项需求的客人,并引导客人尽量减少对这项服务的需求,使节约布草的洗涤这一举措落到实处。

在收集宾客满意度及意见建议时也同样存在这种情况,“宾客意见调查表”常常让客人觉得流于形式而懒得填写。改变一下惯用的方式,只需在“意见表”醒目的位置告诉客人,“如果您在入住本店客房期间有任何不适及不满,请如实填写,我们会以最快的速度竭尽所能为您解决!谢谢您的支

持!”酒店积极解决问题、想客人之所想的态度会感染客人,许多微不足道的小问题可能就在客人的闲遐之余被写入了“意见调查表”,酒店及时的改进服务方式既最大限度地满足了宾客的需求,又真正达到了收集意见建议的目的。

2.以各种方式感谢客人对创建绿色客房所作出的贡献,赞赏其环保行为。对于支持环保不更换布草的客人,不应让客人觉得饭店出于缩减成本的目的才采取这些措施,饭店应给客人一定物质及精神方面的补偿,如以赠送果盘、小礼物、洗衣费用打折、经理致感谢信等方式,鼓励客人对环保的贡献,同时也能提升企业形象。在德国,许多饭店房间摆放的一次性日用品都需要顾客出钱购买,而且价格要比市场价贵许多,相反,如果顾客自带日用品还可以得到小数额奖金奖励。^②

3.以服务方式的改变来规范整房员工工作的管理。采用原来的征询方式,由于无法清晰地反映客人的需求,给了员工钻空子偷懒的机会。而采取新的征询方式后,既引导客人尽量减少不必要的服务需求,又使客人的真实需求变得非常清晰,无形中强化了客人对员工的监督。同时对无需求的客人酒店还必须兑现一定的物质奖励,这就要求员工必须准确无误地记录客人的反馈意见。酒店和客人的共同监督能够强化标准化服务,解决管理上的难题。

参考文献:

- [1]张迪.“六小件”又摆进客房[N].北京日报,2006-05-22(6).
- [2]杜觉祥.绿色饭店与降低物耗[N].中国旅游报,2005-12-29(酒店版).
- [3]朱斌.论“绿色饭店”与提供“六小件”并不矛盾[J].商业研究,2004,(20).
- [4]陆叶清.入驻“绿色饭店”须有绿色理念[N].上海科技报,2005-08-30(3).

责任编辑:高 煊

Study on Effective Creation of Green Guesthouse in Housekeeping Service

Qi Xinzhen

(School of Management, Hefei University of Technology, Hefei, 230009, China;

School of Tourism, Huangshan University, Huangshan, 245021, China)

Abstract: Building up "green guesthouse" is an inevitable request of today's hotel development, but the housekeeping department still faces a series of difficulties in how to build up green guesthouse effectively, mainly the change of hotel fabric, the equipment of one-time consumer goods and so on. This paper suggests that one-time consumer goods be equipped in a proper amount, the publicity of green guesthouse be strengthened and housekeeping service be improved to solve the problems.

Key words: green guesthouse; housekeeping service; one-time consumer goods; hotel fabric treating