

## 为你每次停留，倾尽我最温暖的守候

### 可敬！奋战在抗疫一线的鹏欣人（三）

2022年3月，本是草长莺飞的春日好时光，谁料疫情回寒。很多鹏欣人逆风而行，坚守在自己的岗位上，不懈怠、不停步。我们将陆续报道疫情下鹏欣人坚守岗位、默默奉献的小故事，为您展现鹏欣人关于付出，关于担当，关于温暖的产业情怀。

#### 01 坚守：等候与坚守，是秣兵厉马和蓄势待发

疫情当下，很多酒店为了控制成本不得不关店，但是鹏欣旗下酒店都还在坚守着，为客人们的每一次停留提供遮风挡雨的港湾，倾尽最温暖的守候。每一个鹏欣酒店人都怀着最朴素的情怀：疫情下哪怕只有一个人住，我们都会盛装迎客，就宛如你是我的全世界。

生意清淡，开门迎客成了执着的坚守，而越是坚守的时候，越是不能懈怠，越是坚守的时候，越是要加强后台保障。天津水游城丽筠酒店工程部电工师傅谢凯坚持每天检查设备设施。他说：酒店业务繁忙的时候，大家都冲到一线去响应客户各种各样的需求，没有足够的时间关注设施设备。现在生意清淡，反而要“眼里有活、心里有事”。



各家酒店工程部员工都在紧锣密鼓检修设施设备，天津水游城总工程师杨春浩带领团队系统梳理设施设备的运营和管理；工程部杨华、杨春浩、铁桐林等员工都迎来了他们酒店职业最忙碌的阶段。

不仅坚持现场检查和修缮，他还跟团队一起建立和完善各类设施设备的台账。利用疫情期间入住客人少的档期，加强对酒店的基础管理和日常运营管理，多做一些“重要而不紧急”的事，夯实酒店的各项管理。



就像土地的休养生息，酒店的设施设备在业务最繁忙的阶段超负荷运转，业务清淡的时候就好好修缮，为下一个运营高峰储备能量、秣兵厉马，蓄势待发。

## 02 面对：别怕，有我和你肩并肩

鹏欣从创建伊始就将企业文化与社会责任紧密联系在一起；在三十多年的发展中，她始终恰到好处地承担着社会责任。

疫情来袭，配合政府抗疫成为酒店责无旁贷的重点工作。鹏欣旗下酒店作为具有较强社会影响力的品牌酒店，纷纷响应当地政府的的要求，投入到防疫抗疫工作中。南京水游城假日酒店也从昔日“夫子庙搭档”（位于夫子庙对面）变身成政府委托疫情接待酒店，让我们一起来看看那些在闭环中默默付出的鹏欣人。

对于酒店基层员工而言，面对疫情，说不害怕，肯定是假的。

2015 年入职酒店工程部的张家陵，在酒店工作 7 年了，当得知 3 月 17 日开始酒店要做政府委托疫情接待酒店的消息，一瞬间，他想到要和各种各样政府安置的普通百姓一起被封闭在酒店里 21 天不能回家，每天穿着不透气的隔离服，安全和便利都面临巨大挑战，他甚至有点沮丧。但是，随着团队的动员，他渐渐明白了政府委托疫情接待酒店的重要性，他说，让我出力的时候到了！

就这样，每天从一大早到深夜，张家陵和其他 20 名酒店员工们互相鼓励，和隔离客人一起面对闭环的特殊生活。



不同于平常日子“一岗一责”的服务模式，政府委托疫情接待酒店因为要求更高、事务更繁杂，更像“战时”状态。张家陵每天一大早就开始他一天的物资派送，大量的物资分发、严格的消毒程序和搬运路径，不一会儿，密不透风的防护服下衣服就湿透了。

因为吝惜防护服的费用，他不舍得频繁更换防护装备，就坚持长时间不喝水、不休息。

同样实施闭环管理的上海五角场智选假日酒店，自 2020 年 3 月 26 日起在总经理周华的主动请缨下开始正式被政府租用为入境人员集中医学观察酒店。2022 年上海疫情袭来，仅 3 月 16 日当天就有 8 名员工小区被封，无法上班，周华和酒店管理层当机立断要求当值员工全部留宿酒店，以保障酒店正常运营。他更是以身作则带头留宿酒店，在办公室地上打地铺，在闭环管理的酒店中随时顶岗。

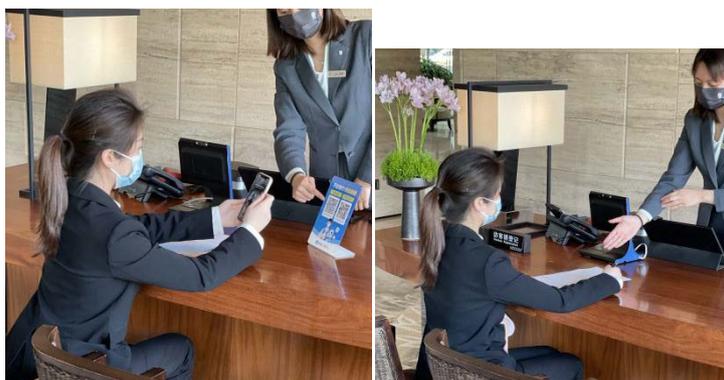


无论是政府委托疫情接待酒店还是政府租用医学观察酒店，消毒消杀对酒店的要求都很高，不仅仅是客房、楼层公共区域和员工区域这些人流十分密集的区域，门把手、卫生间、电话、电视机遥控器等高频率触碰区域的消毒频率都增加了。闭环的员工们无论岗位，都主动请缨参与消毒消杀工作，按规定进行专业、及时、全面的消毒。他们常打趣：现在就是一只小昆虫飞进来，我们也要它洗个“消毒澡”再飞。

周华说：酒店工作有很多是看起来微不足道的小事情、小动作，但是疫情下无小事，员工们要每天跟自己打仗、与自己一闪念的懈怠打仗。

这就是撑起鹏欣酒店、疫情下默默承担社会责任的员工，他们与客人一起面对生命中挑战和难忘的日子，用行动对每一位客人说：别怕，有我和你肩并肩！

### 03 细腻：细针密缕，像青花瓷一样温润如玉



鹏欣旗下上海外滩悦榕庄酒店坐落在城市中心，枕倚黄浦江畔，是一间坐拥浦江美景与外滩景致的都市度假酒店。疫情来袭，往常一房难求的酒店也冷清起来。

宾客服务经理姚婷（2021年鹏欣集团先进个人）和销售实习生陈子晗却感觉迎来了提升业务技能的绝佳良机。姚婷说：你不要觉得戴着口罩，客户就看不到我们的表情。错了。人和人的交流最重要的是眼睛，无论你是戴着口罩，还是戴着防护眼镜，客户都能很轻易地辨别出你是微笑，还是面无表情。五星级酒店有很多特别的地方，但是保持全妆容出勤、保持口罩后嘴角上扬、保持眉眼像月牙一样弯——这些会直接表现出我们对客人细针密缕的关注，是帮助我们赢得客户的关键。

销售实习生陈子晗深深感激酒店前辈的教导，她认真地一遍遍演练每一个表情和动作：疫情下怎么样在最短的时间内拿过客户的手机，流畅地完成各种验证和流程，请客户填表格或者签字的动作怎么样做到舒展利落、礼貌优雅……



这种“细针密缕”的意识和态度，在悦榕庄客房公共区域保洁员刘凤芹身上也被发挥得淋漓极致。她对于物品的清洁总带着绣花针的细腻劲儿：用食指和小指擦拭、呵气、看看，再擦拭；喷消毒水要数数：一、二、三……。刘凤芹文化水平不高，但是她很清楚，自己工作的酒店是一家营造优雅浪漫、充满活力与异国情调的城市度假酒店，每一天自己的每一个动作都能影响客人最直接的感受，懈怠不得。疫情期间客人很少，绣花功夫的保洁却不能打半点折扣。

这些看起来很细小的事情，让悦榕庄无惧疫情，始终为客户提供像青花瓷一样温润如玉的服务。

2022年看起来对于酒店并不友好，疫情反反复复阻挠着人们出行的脚步，全世界的酒店都在经历着超低的入住率、关闭的酒吧和餐厅，但是，鹏欣旗下酒店人，并没有兀自低落和无奈，他们或培训磨砺业务技能、或梳理整合管理流程、或一人双责甚至三责，每个人都默默无闻地努力着，所谓“善战者，无智名，无勇功”；他们逆风而行，从容地坚守、主动地承担、勇敢地面对，矗立成一株株不灭的火炬，在酒店行业的寒冬温暖着每一个驻足停留的人。

鹏欣集团酒店事业部孔俐俐及各酒店项目联合报道