潜新闻 深入更有价值

编者按

6月下旬,济南山东嘉和明珠大酒店三星级饭店资格被相关部门取消。而近半年来,济南共有17家二至四星级酒店被“摘星”。

为什么这么多酒店都“星光不再”?是自身经营管理的问题,还是有其他方面的原因?

高星挂不了,低星看不上

中档酒店的“追星”尴尬

文/片 本报记者 乔显佳

■被摘星的酒店,大多早在星评委审查前,就因经营不善、改作他用、经营者退出等原因,自行退出星级酒店序列。

■也有一部分中档酒店宾馆,因嫌星级低,不愿意挂星。“平时接旅游团,可以对外报‘准三星住宿’,挂了二星之后就不好说了。二星太低了,高星级谁不挂?”

这家酒店是二星级,但嫌星级低,标牌被收了起来。

“无星级酒店五星级管理”

全国旅游星级饭店评定委员会的公告显示,2010年9月至10月,国家旅游局组织人员对全国部分高星级饭店进行暗访。有4家五星级饭店、3家四星级饭店因不达标准,直接被取消星级,成为“无星级酒店”。此后,国内各地都有星级酒店被星评委“摘星”。

在济南,17家被摘星酒店中,名气最大的要数其中唯一的四星级山东翰林大酒店。年初,该酒店因为房间面积不达标,被国家旅游局星评委取消“四星”。

记者6月30日从该酒店获悉,该酒店正在进行内部装修,希望将“星”追回来。

总经理办公室秘书唐小姐说,失星使酒店上下深受震动。大规模的内部改造装修随之展开。按照“2(间)改1”“3改2”的方式,目前酒店二至五层客房均已重新装修完毕,单个客房的面积达到四星级酒店标准。六、七层的装修正在进行,预计7月中旬即可结束。

“尽管我们现在没有星级了,但是服务质量没有下降,酒店内部对员工的要求是‘无星胜五星’。”唐小姐说。

多数摘星酒店现已“物是人非”

相比翰林这样的四星级酒店忍痛“被摘星”,另外16家被摘星的三星级、二星级酒店,大多早在星评委审查前,就因经营不善、改作他用、经营者退出等原因,自行退出星级酒店序列。

记者依次联系了17家被摘星的酒店。已被摘掉“三星”的珍珠大酒店,早在上世纪九十年代就是有名的涉外酒店。济南国信旅行社的张晓国1995年、1996年曾带日本团客人,很多日本团选择珍珠大酒店下榻。

“那时候带星的酒店很少,珍珠大酒店是当时除齐鲁宾馆、南郊宾馆外,济南屈指可数的豪华酒店。”张晓国说。不过,记者2日下午在珍珠大酒店看到,酒店已更名为“梅苑珍珠大酒店”,里外显然经过了一番大规模的装饰装修,很时尚很气派。

据酒店前台刘先生介绍,尽管名字中都有“珍珠”二字,但两者“一点瓜葛也没有”。不仅隶属单位变了,酒店的管理等都变了。

与梅苑珍珠大酒店同处经三路上的原“园林宾馆”,前不久被星评委“摘星”。记者2日下午在此看到,酒店早已换上了中山宾馆的牌子。据2007年在此工作的张秀丽说,宾馆2008年以前确实叫园林宾馆,二星级。2008年后改为现名。也就是说,早在星评委摘星之前,“园林宾馆”就已不存在了。

记者拨打“济南天龙大酒店”电话,接线员自报家门是济南铁道大酒店,三星级。“天龙已经没了,它是我们的下属单位,原来的楼被分开承包出去了。”一位工作人员说;贵豪商务酒店的电话依然可以打通,但酒店一年前已变成“泽亨商务酒店”,换了老板,重装门头。

不少中档酒店不愿挂星

也有一部分中档酒店宾馆,因嫌星级低,不愿意挂星。

二星级的鲁能贵友专家公寓因为自身原因退出之后,原建筑已被新主人于2009年9月份改为大阳商务酒店。负责人石女士坦言,作为所在片区条件较好的酒店,她本来也想“挂星”,依着自身条件,挂三星没有问题。但一些朋友劝她“被管着没什么意思”。于是她打消了挂星的念头。

记者在毗邻中山公园的中山宾馆(原园林宾馆)采访时,看见酒店前台一侧显眼处挂着“绿色旅游饭店”、“十佳旅游星级饭店”两块牌子。酒店经营情况不错。“我们也是二星级酒店,只不过(牌子)没有挂出来罢了。放在楼上财务那儿。”中山宾馆前台一位工作人员指着一块空墙壁上的几个钉眼说,这就是原来挂二星级酒店标牌的地方。

据她讲,酒店从园林宾馆改为中山宾馆之后,内部做了较大提升,住宿条件好了。“平时接旅游团,可以对外报‘准三星住宿’,挂了之后就不好说了。”中山宾馆这位工作人员说,二星太低了,高星级谁不挂?

据介绍,尽管星级依然是当下人们衡量酒店档次、条件的重要标准,但是随着各种商务型酒店、时尚酒店、快捷酒店等的出现,人们对酒店的评价标准已经多样化。

有的常住酒店的客人,开始不注意中档酒店的星级,通常在了解一番酒店各方面的实际条件之后,决定是否入住。而这也让经营者对“三星级”以下不再看重。

◓相关链接

省城年前再增十家星级酒店

“星级酒店经过多年来的推行,已经成为优质服务的标识。下一步我们将继续行动,对不符合星级标准的酒店直接摘星,以保护条件合格星级酒店,维护星级酒店的名誉。”济南市旅游局行管处一位负责人说,给不合格的星级酒店“摘星”,打破了星级酒店的“终身制”,建成了加入和退出机制,对此,整个酒店行业是欢迎的。

他介绍,因为“摘星”都是有明确依据和专家集体意见的,被摘星的单位并没有太多意见。

同时,济南市旅游部门鼓励符合条件的酒店“上星”。根据有关政策,只要是星级酒店,用水每立方便宜0.67元;进入高铁时代,济南的酒店宾馆业将面临重大机遇,酒店列入星级,意味着将自动获得旅游部门对外推荐的优先资格。为此,社会部分资金正在瞄准酒店宾馆业。

据介绍,今年年底前,济南将有10家左右酒店宾馆加入星级酒店的行列。