

“感谢酒店的工作人员,你们辛苦了,是你们让我在本以为会遭冷眼的隔离期,感受到了家的温暖……真心的说一句,有家人真好!”“每天清晨,工作人员都会准时地送来可口的饭菜,让我这个从不吃早餐的人也养成了吃早餐的习惯……感谢你们不辞辛劳地付出!”“在这14天,我真切地感受到了家的温暖和祖国的强大!谢谢!谢谢!谢谢!”“……愿你们在工作中保护好自己,愿山河无恙,人间皆安!”这一封封手写的感谢信,是入住梅地亚宾馆的入境隔离人员写的,纸短情长,字里行间满是温暖和感动。

突如其来的疫情,让隔离酒店成为了一个个特殊战场。然而,这些居于抗疫最前沿的“战场”却用爱筑起了疫情防控的坚固防线。

## 浙江梅地亚宾馆:静心蛰伏 枕戈待旦

◎ 记者 贾露

疫情的反复让实体经济哀鸿一片,服务业首当其冲,遭受重创。酒店行业,无疑是遭受疫情严重冲击的典型代表之一。可以说,如果没有这场疫情,酒店业的发展依旧会平稳顺遂甚至步入一条疾速发展的坦途。

于许多进入“而立之年”的老牌酒店而言,梅地亚23岁的年纪略显青涩,但在惊涛骇浪的行业发展进程中,这也不失为一个承上启下的年龄。



“时间再紧,也要把工作做到足够细致……情况再复杂,也要给予他们温暖的守护。”



今年上半年,接上级防控工作任务,梅地亚宾馆被设置为疫情防控集中医学观察点指定酒店。时间紧,任务重,酒店总经理周晓政深知,准备工作要快更要细。他随即成立隔离接待工作组,从防疫物资摆放,隔离区域划分到客房内安全装置加装,每一个环节都力求精益求精。“时间再紧,也要把工作做到足够细致。”期间,他们不仅要保证防控任务零失误,还得随时待命,为入境隔离人员提供诸多“个性化服务”。这其中,有因过敏体质而不能吃高蛋白食物的儿童,有不吃煎炒食

物的轻食一族,也有因不安而亟需心理疏导的焦虑一族……

为最大程度地照顾好每一位隔离人员,隔离接待工作组秉持“严格管控与人文关怀同行”的原则,从严从细落实防控措施,同时结合实际,人性化地开展服务。“我们要做的,就是竭力协调各方面工作,发现问题第一时间想办法解决。情况再复杂,也要给予他们温暖的守护。”如周晓政所说,梅地亚的“白衣战士”们用行动告诉每一位隔离人员,隔离的只是病毒,不是爱。

“静心蛰伏,枕戈待旦,把命运攥在我们自己的手中。”

全国疫情的多点爆发使得文旅市场再迎“倒春寒”,整个酒店市场自是一片惨淡。行业凛冬中,“活着”便成了酒店业最为质朴的心愿。

作为宾馆的总经理,周晓政始终将“关心关爱员工”放在首位,宾馆以谈心谈话、微信群为抓手,把握员工思想动态,确保整体队伍稳定;以表彰先进为导向,弘扬好人好事,颂扬实干精神;以多样化活动为引擎,激发员工干事创业的活力,多方位培养员工的认同感和归属感。“越是时局困顿,企业和员工之间相互理解、彼此关爱的情感就愈发显得可贵。”

疫情以来,周晓政带领着员工们全力以赴抢进度,突出重点,放大“浙江广电”品牌效应,狠抓落实,坚持以会议型酒店为立足点。通过接待大型、综合性会议,带动了住房和餐饮的整体消费。在经营逆境下,创下了多日满房及会议用房同比翻倍的好成绩。此外,宾馆还

以长包房业务为突破点,点亮了商务发展的新道路。2020年,宾馆顺利通过亚运会官方接待酒店遴选;2021年,宾馆获评浙江省“金桂品质饭店”;2022年,宾馆获评杭州市优秀饭店、“社会突出贡献奖”先进集体,被推评为省、市级无障碍示范单位。

成绩面前,周晓政并未有太大的起伏。他深知,酒店行业的全面复苏仍需很长一段时间,摆在面前的任务依旧艰巨。诚然,从行业属性看,酒店业的复苏要比快消类产业慢得多。不过即便困难重重,他也未曾想过放弃。“这几年,我们不仅实现了智能酒店的功能升级,还进行了以直客通、官微、抖音等平台共同作用实现流量变现的尝试。当然,如何打造差异化的品牌定位与品质服务,如何进一步提升宾馆的空间价值和入住体验,如何通过打磨有辨识度的好品牌来讲好梅地亚故事……仍是我们需要思考的课题。”



梅地亚宾馆于1999年开业,二十三载,它与杭州这座城市同更新,同进退;二十三载,它满载着许多“老杭州”的美好回忆。周晓政说,不久的将来,这里还将开辟一个融城市露营地、休闲游乐设施以及展览、市集等年轻元素的全新业态,为住客增设一个大型休闲户外空间的同时,也有效延伸了宾馆的商业功能。“市场瞬息万变,我们要做的,是静心蛰伏,枕戈待旦,积极修炼‘内功’,找到宾馆获取收益的新增长点。”在周晓政看来,把命运攥在自己的手中,才是致胜的关键。

浙江梅地亚宾馆全称浙江梅地亚新闻交流中心,隶属于浙江广播电视集团。位于延安路与庆春路的东南侧,被誉为杭州的“星光大道”,是全国各大名嘴、艺人下榻之处,步行至西湖、断桥仅数分钟路程。宾馆拥有符合星级标准的各类客房,客房宽敞、高雅、时尚、设备配套齐全。拥有各类会议室及多功能厅十余个,具有六声道同声翻译系统和七百平方米无柱会议大厅,是新闻发布、影视交流、商务会议、展览汇演等活动的理想场所。宾馆先后获得:“浙江餐饮名店”“省级青年文明号”“杭州市文明单位”“杭州市优秀星级饭店”“银叶级绿色旅游饭店”“浙江省品质饭店”等荣誉。在省、市行业主管部门组织的几次测评中,宾客满意率达97%,位居同行前列。