

春节入住陆家嘴一五星酒店 享用下午茶自助餐要靠“抢”

顾客：酒廊内水果、点心还没上桌就“秒杀” 酒店：市场火爆超预期，人手配备不够

酒廊挤满人，食物来不及端上桌

春节前，市民徐女士一家花了1388元，通过携程预订了大年初一至年初二的陆家嘴某五星级浦江楼豪华房套餐。订单显示，该套餐自带“豪华礼遇”，包含早餐、下午茶、下午5点至7点的“欢乐时光”（相当于晚间轻食）等。然而，如今回忆起这次酒店之旅，她却沮丧地对记者说：“就等于我们花了钱，来这里受了一晚上气。”

徐女士称，酒店订单显示，年初一当天下午2点就可以入住房间，他们一行人于是下午1点30分就提前抵达酒店准备办理入住手续。但是到了现场，排队情况却让他们大吃一惊：“密密麻麻的都是人！”

好不容易办理完入住手续，酒店称需要打扫房间，徐女士及朋友一家便被安排先去行政酒廊休息就餐。但徐女士发现，酒廊内的情况更是混乱：“大厅很小，里面有几百个人拥在一起，小饼干、小水果还没端上桌，就全部被抢光了。”

这样的场面让徐女士感到无法接受，她和朋友分别向酒店前台打电话投诉，但没有收到实质性的回应。

直到当天下午3点30分，徐女士的朋友终于等来了房间，但徐女士预订的房间依然杳无音讯，打电话询问前台，得到的回复是：“正在打扫。”

房间久等不能入住，安排的酒廊人满为患，徐女士一家别无选择，只好暂时挤在朋友的房间休息等待。

“正在打扫”的房间就等了一下午

下午5点，徐女士依然没有得到回复，忍无可忍的她再一次给前台打电话。这次得到的答复是，因为过年期间人手不够，每层楼只有一位保洁人员打扫房间。

最终，徐女士一家人等到下午5点30分才拿到房卡。一番整顿后，徐女士一家再次前往行政酒廊，准备享受住房套餐内自带的“欢乐时光”晚间轻食。然而，酒廊的状况与下午相比没有丝毫改进，“服务员刚刚从厨房端出的饼干，还没上桌就被守候在旁的叔叔阿姨们‘抢’空了。”

在这样的情况下，带着两岁小孩的徐女士根本无法拿到食物，“当时宝宝饿了，我实在没有办法，就问一个叔叔‘能帮我拿两块饼干给孩子吃吗？’”最终，徐女士从一位“抢”到食物的顾客那里，拿到了几片饼干和一些水果，得以给孩子先垫垫肚子。

见习记者 姚沁艺 实习生 胡越魁

春节期间，许多上海市民都选择和家人一起在本地的五星级酒店度过，酒店的下午茶、自助餐等项目也成为“香饽饽”。然而这个春节假期，不少预订了上海浦东陆家嘴某五星级浦江楼豪华房套餐的市民却表示，当他们到酒店行政酒廊准备享受套餐内自带的餐饮时，却发现里面“人山人海”，根本无法正常享用套餐。

一名网友于2月5日在微博发布的视频显示：行政酒廊里人满为患，自助区的食物已经空空如也，不少人端着盘子围在出餐口，新出炉的点心一被端出，就被人们徒手抢光……

顾客抱怨花钱来受气，至今也没有等来酒店方面一个满意的说法。这到底是怎么回事呢？



顾客反映春节假期该酒店行政酒廊里人满为患，餐食遭“哄抢”。/受访者供图

徐女士于是再次跟前台投诉：“我就把这个事情和他们说了，然后前台就一直在说不好意思，并表示因为酒店人多，让我理解他们。”这让她非常疑惑：“明明大家都有预约，结果酒店却没这个接待能力。”

“酒店方至少给我们一个交代，无论是再赠送一晚住房服务还是退掉一部分房钱。”徐女士表示。

就餐遭遇“踢皮球”反复奔波

“这真是一次‘终身难忘’的五星体验！”文章开头描述的视频画面，市民小杰（化名）正好也在现场目睹到了，回忆起当天在酒店浦江楼行政酒廊的遭遇，他依然气不打一处来。

据小杰称，今年2月1日至2月3日，他和家人都住在该酒店的紫金楼，觉得体验不错。正好，他又在“联联周边游上海站”微信

公众号上看到该酒店宣传的浦江楼豪华房套餐，被“豪华礼遇”中包含的下午茶、“欢乐时光”晚间轻食吸引，于是提前预定了两份2月5日的浦江楼豪华房套餐。

当天下午，小杰一行人到浦江楼的行政酒廊，准备享受套餐内包含的自助下午茶。没想到，他们刚出电梯就看见，“行政酒廊里全是人，根本没有我们的立足之地，向酒店接待人员反映，无暇顾及的他们也只是让我们去向经理反映”。

小杰随即和家人一同到一楼前台，要求找值班经理反映情况。“当时已有10多个客人在找经理反映下午茶无法享用的问题，并且有人打了12345热线反映。”小杰一家人足足等了约20分钟，才见到一名马姓经理，马经理记下了小杰和家人的房间号，让他们先回房间等消息。

然而，在房间里等了许久，小杰一行人也没有等到回应，大家只好又回到浦江楼行政

酒廊想看看情况。小杰称，一回到酒廊，他们便目击了网友所发布的视频中记录的“哄抢”食物画面。

无奈，小杰只好再次到一楼大堂，又经过一轮等待，终于见到了工作人员口中的“浦江楼总经理”。

“他一个劲说对不起，但就是拿不出解决的办法，所以我们也不指望享用下午茶了，就问他晚上包含的轻食怎么解决。”

“总经理”提出，让小杰一行人去酒店紫金楼36楼的酒廊，享用晚上的自助简餐。他们到了紫金楼的酒廊时，却被工作人员拦下：“他们说我们没有预约不可以进去，还让我们下去找答应我们的‘总经理’帮忙解决。”

一行人只好又下楼，辗转找到了之前的马经理，“马经理说帮我们解决了，我们又到紫金楼36楼，该楼的经理还是不让我们进去，说没有我们的预约信息……”

饿着肚子奔波了不知多少趟，事情却这样不了了之，直到现在，小杰也没有等来一个让他满意的说法。

酒店称对顾客反映情况及时跟进

在某点评网站上，许多拥有同样遭遇的市民在该酒店的留言区写下了经历：有人排队两小时连口水也没喝上，最终只能在便利店吃了碗泡面；有人被告知入住要排队1小时，只能听安排带着老母亲到行政酒廊等，没想到“座位要等，吃的东西要靠抢”……

为何会出现这样的情况？2月10日，该酒店相关工作人员对记者回应称，酒店在推出春节优惠套餐时，就提前对节日期间的运营做了准备和预案，但“春节期间本地市场太火爆，超出了预期”。

该工作人员介绍，酒店浦江楼的春节优惠套餐，根据日期不同有1388元和1588元的价位。包含了一晚的一间豪华房，以及豪华阁早餐、下午茶和“欢乐时光”晚间小食，并配有“玩乐代金券”。“我们其实给到客人非常多的场地选择，比如针对小朋友的卡丁车等等，也是可以帮助去分散人流，客房里其实也准备了玩乐指南，让客人可以根据时间去安排自己的行程。”

该工作人员还介绍，在该酒店的预案中，2月5日、6日的客人确实可以被疏导至紫金楼酒廊。对于有客人提出的到紫金楼酒廊后没能成功进入的情况，酒店也会进一步进行内部调查。“我们非常重视客人的体验，对于陆续收到的顾客反馈，也已经在及时跟进，后续我们也会积极和客人进行沟通。”酒店方面表示。

浦东新区消保委：

就地过年催热“酒店过年潮” 人力不足、服务缺失成投诉热点

记者 李晓明

晨报讯 虎年新春，大量市民游客就地过年，由本地消费者占主流的“酒店过年潮”日益兴起，春节假日上海酒店平均客房出租率达40%，同比上升5个百分点。不过，消保委的投诉数据也暴露出本市酒店在节日期间的人力安排、服务质量方面存在着一定问题。

据浦东新区消保委介绍，春节期间，酒

店住宿方面的投诉主要集中在三个方面。

一是受散发疫情影响，住宿订单是否能顺利取消引起不少纠纷。

消费者姚先生预定了一家民宿酒店，但因消费者所在地变成中风险地区，无法顺利出行，但想要取消酒店却受阻。还有消费者徐先生，预定迪士尼酒店入住，因浦东部分地区有中风险地区存在，希望取消订单，却遭到经营者拒绝。

二是部分酒店春节期间服务人员到

率不足，致使服务“缩水”引发的投诉较多。

消费者朱先生预定了某酒店包含下午茶、自助餐、晚餐等服务内容的套餐，却发现下午茶时间现场混乱，体验较差。另外，消费者孟先生一行16人，入住某酒店2晚，酒店就剩下1名厨师在岗，完全无法达到消费者期望，退款要求遭拒。

三是酒店设施不开放，却未尽事先告知义务。

消费者任先生、文小姐等投诉，某酒店的

泳池春节期间不开放，却在销售页面未告知，致使消费者应享受的服务缺失，极为不满。

浦东新区消保委提醒，广大消费者通过网络预订酒店时，应注意查看其营业执照等相关资质，选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的酒店进行消费，仔细阅读相关条款，提前咨询发票开具、住宿条件、提供服务等情况，了解确认后预订；预订后及时关注邮箱、手机中的确认信息，并截图或者打印，以便入住得到权益保障。