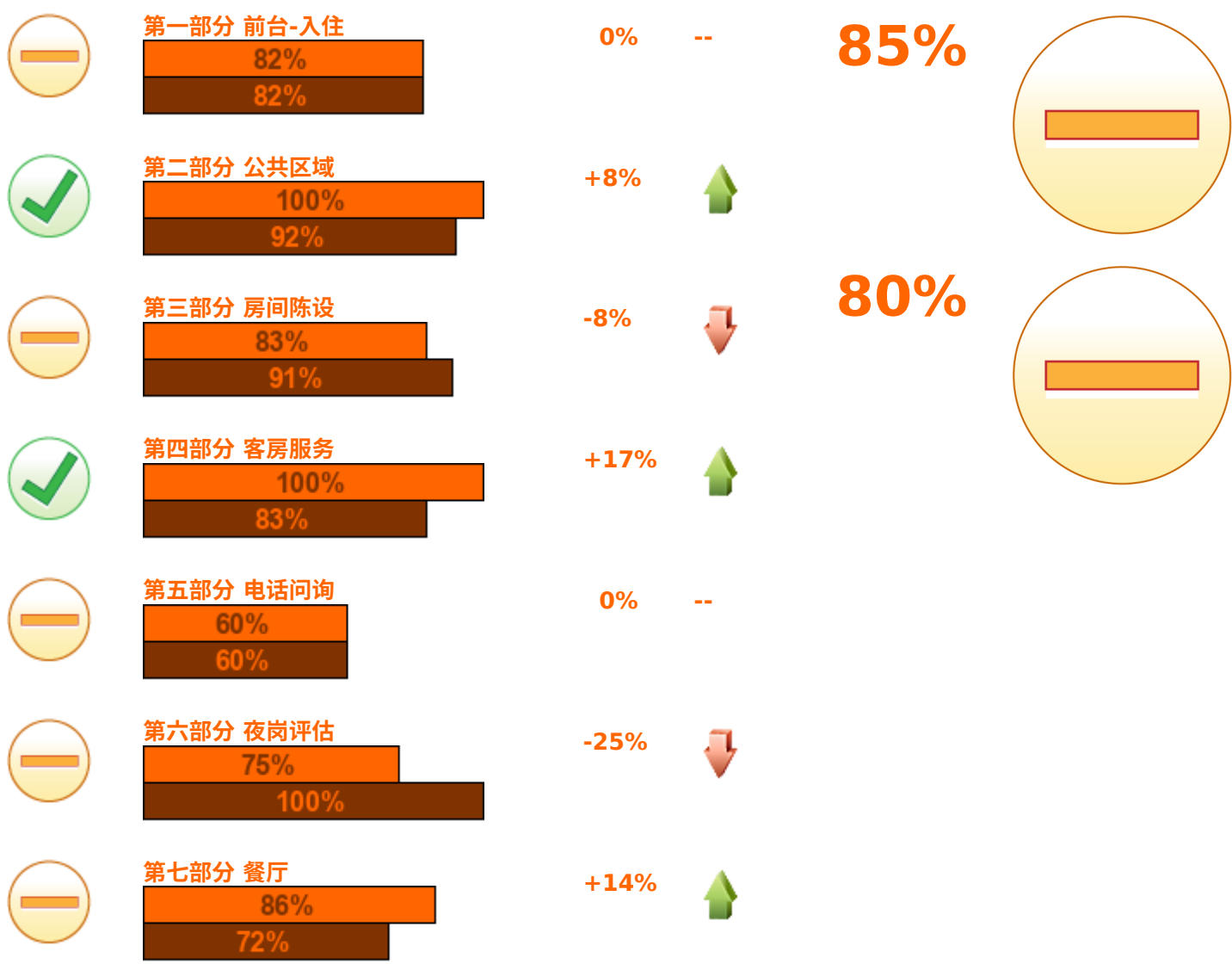


<b>MOTEL 168_Deactivated</b>	<b>Mystery Visit Nov 2010</b>	<b>17-12-2010</b>	<b>Evaluation ID - 2256859</b>
<b>SH060-莫泰168上海晚町路店</b>	<b>闵行区晚町路 479号, 上海, Shanghai</b>		
<b>This Evaluation</b>	<b>YTD</b>	<b>Ranking</b>	<b>Change (from last Evaluation)</b>

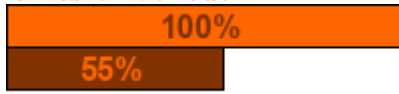
<b>85%</b>	<b>82.50%</b>	<b>48/216</b>	<b>+5%</b>	
------------	---------------	---------------	------------	--

<b>Sectional Scores</b>	<b>Change</b>	<b>Total Score</b>	<b>This Evaluation / Last Evaluation</b>
-------------------------	---------------	--------------------	--





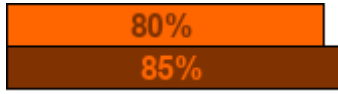
第八部分 场景评估



+45%



第九部分 前台-离店



-5%



## 6 Month Trending Comparison



width="30%" width="30%" width="30%" width="10%"87' align='left'valign='middle'>  
告知您去前台购买  
width="30%"

width="10%"87' align='left'valign='middle'>  
是

Question

Score

Answer

## 第一部分 前台-入住

### 82% (40/49)

#### 电话预订房间

1. 接线员是否在铃响三声之内接听您的电话？

width="30%"='size14'>  
是

2. 接线员是否使用了标准的招呼语？（招呼语中必须包含“您好！莫泰XX店”这两个要素） 2/2

是

3. 在结束预订电话前，接线员是否向您复述确认预订的主要信息：姓名、房型、房间数量、房价、入住日期、入住天数、联系电话？ 2/2

是

4. 如在电话过程中需要暂时中断为您的服务，接线员是否跟您打招呼并请您稍等片刻？ 0/0

N/A-无此情况发生

5. 在结束预订电话时，接线员是否礼貌向您道别？（例如：“欢迎入住、期待光临、感谢您的预订……再见”等） 2/2

6. 接线员是否在您放下电话前先行挂断电话？

width="30%"='size14'>  
否

#### 办理入住

7. 到达酒店前台时，前台是否主动向宾客打招呼或示意等候的宾客请稍等？（招呼语中必须包含“您好！” 0/2

否，  
width="30%"nbsp;

这个要素)

=====  
8. 前台是否询问您有无预订，与您核对预订信息并最终准确找到预订信息？ 2/2  
是

=====  
9. 前台是否询问您有无会员卡，如没有是否主动向您推销会员卡？ width="10%"d> 是

=====  
10. 前台是否在三分钟之内为您办理完入住手续？ 是

=====  
11. 前台是否与您确认入住押金金额（唱票）？ width="30%"="size14"> 是

=====  
12. 前台为您办理入住手续时是否无差错？ 2/2 是

=====  
13. 前台是否主动并有效地为您指明电梯或客房方向？（例如根据具体情况，指明电梯位置、客房所在楼层或客房位于通道哪个方位等信息） 2/2 是

=====  
14. 前台仪容仪表是否做到以下要求？ 7/8 穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、破  
width="30%"v>  
头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花  
女店员淡妆，不佩戴夸张手饰（如无女员工在岗，此题仍需勾选）  
佩戴工牌且佩戴位置正确

=====  
14a. 如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果没有佩戴工号牌请写明未佩戴工号牌）： 30

=====  
14b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明（如都符合要求，请填写“没有”）

前台一名男员工的微笑牌挡住了工号牌工号的位置，无法看见工号。

=====

15.前台工作人员的工作是否紧张有序？（无聊天、喧哗、嬉戏、抽烟、吃东西、使用手机/电话聊天、打瞌睡等现象） 2/2 width="30%";

=====

15a.请对您观察到的不良表现给予相应的解释说明？

=====

16. 在办理入住过程中，前台人员是否能做到： 眼神交流

=====

17. 前台是否将您的证件、找零、房卡等物品，礼貌的双手递交到您手上？（而不是随便置于台面上） 2/2 是

=====

18. 前台是否按照要求给您开据标准收据？ 2/2 是 width="30%";>

[点击此处查看“标准收据样张1”](#)  
[点击此处查看“标准收据样张2”](#)

=====

19. 当您主动询问无等待退房/快速退房服务时，前台是否能做具体介绍？ 0/2&nbwidth="10%"width='187' align='left'valign='middle'>否

=====

20. 当您主动询问早餐事宜时，前台工作人员是否明确告知？ &nwidth="10%"; 是

=====

21. 在办理完入住手续后，前台是否向您表示感谢或祝福？ width="10%"sp; 否

=====

附加评论“前台-入住”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

预订房间时，一位女服务员在铃响三声之内接听了电话。使用了标准的问候语，并询问了我预订的信息，结束时完整地复述了预订的信息。结束电话时，该服务员与我道别。

到达酒店时，前台有一男一女两位服务员，他们分别接待一档客人。我进门后走到女服务员面前，她没有向我打招呼，更没有微笑。

我递过身份证，该店员进行查询，与我确认预订的是大床房后，开始帮我办理手续，期间再次与我确认了房价和住宿天数。该店员询问了我是否为会员，并简单的向我推荐了一下。

随后，我询问了房卡投递箱的事宜，她告诉我是会员可以用的，并未做详细的解释。我再次询问：“无等待退房是不是直接走？”，她回答是后，有电话进来，她便开始接听电话，对无等待退房未再解释。

办理中，我询问了早餐的事情，该店员告诉我早餐的价格，并告知我的房间可以赠送一份早餐。办理结束时，该店员又告诉了我早餐的时间。

办理完手续后，女服务和我说了房间的楼层，并告知我进电梯后要刷房卡。但没有向我表示祝福和道别。

在整个办理入住的过程中，女服务员没有微笑，也没有使用礼貌用语。

## 第二部分 公共区域

### 100% (13/13)

1. 酒店外观（大门，招牌，楼房外观，门外过道，停车区域等）是否干净整洁，保持良好状态？ 2/2 是

2. 夜间酒店霓虹灯是否完好（没有出现例如个别英文字母不发亮的情况）？ 1/1 width="10%"dth='187' align='left'valign='middle'> 是

3. 酒店大堂的沙发是否干净整洁无破损，保持良好状态？ &width="10%"p; 是

4. 酒店走廊及电梯是否干净整洁，保持良好状态？ 是

5. 酒店公共卫生间是否干净整洁、无异味、无清洁用具遗漏，并且按照要求配备清香剂和洗手液？ 4/4 干净整洁、无异味、无清洁用具遗漏

[点击此处查看“清香剂”](#)  
[点击此处查看“洗手液”](#)

配有清香剂  
配有洗手液（如有配肥皂，请不要勾选）

=====

6. 酒店大堂是否按照公司标配要求布置，没有与莫泰 2/2 是  
168品牌无关的装饰品和促销品等？  
例如：不在节日期间有节日的装饰，菩萨等

**[不合规范的物品图1”](#)**

**[不合规范的物品图2”](#)**

=====

附加评论“公共区域”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

大堂干净整洁，有服务员在进行保洁。夜间霓虹灯均照明良好。卫生间干净，无异味。大堂内无与品牌无关的布置。

=====

## 第三部分 房间陈设

### 83% (30/36)

=====

### 客房房间

=====

1. 客房空气是否清新，无异味？ 3/3 是

=====

2. 客房墙面、地面和天花板是否干净整洁，无团灰/蜘蛛网、垃圾和明显污渍？ 0/3 否

=====

3. 客房布草（床单、被套、枕套）表面是否干净整洁、无明显污渍、破损、褪色现象？（在您第一次接触床品前，床品表面不应有遗留的毛发，如有遗留的毛发，此题回答“否”） 3/3 是



4. 床是否舒适、平整（无塌陷、无凹凸）？ 是

5. 客房物品（杯具、一次性用品、托盘、遥控器、便签、电视机、电话机、空调等）是否干净整洁，无灰尘污渍？ 0/3

**注：若杯子为一次性塑料杯、拖鞋非莫泰酒店专用一次性拖鞋也需扣分**

6. 客房家具（办公桌、床头柜、衣柜、穿衣镜等）是否干净整洁，无破损，无灰尘污渍？ 3/3 是

7. 若您携带笔记本，宽带是否能正常使用？ 是

## 客房卫生间

8. 卫生间和淋浴房墙砖、地砖、天花板是否干净，干燥，无灰团/蜘蛛网/毛发、垃圾和明显污渍？ 3/3 是

9. 布草（毛巾、浴巾、地巾）是否无毛边、破损、褪色现象？ width="10%"td> 是

10. 卫生间洁具（马桶、花洒、水龙头等）是否干净，干燥，无灰尘污渍？ 3/3 width="10%"th='187' align='left'valign='middle'> 是

11. 淋浴的水是否够大，水温是否适宜？ 3/3 满意

12. 卫生间一次性物品添加是否齐全（牙刷、牙膏、梳子、肥皂、洗发液、沐浴露）？ 3/3 是

13. 卫生间内照明是否正常？

1/1

是

附加评论“房间陈设”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

房间整体卫生状况良好。

书桌左侧地面有几点白色污渍，触摸后感觉质地硬，粘连在地毯上。

放置空调遥控器的盒子积灰多，包括空调遥控器上也有积灰。

## 第四部分 客房服务 100% (6/6)

1. 如在走廊遇到客房服务员，是否主动向您问好？

2/2

是，主动说“您好”并有微笑

**注意：如果走廊没有遇到客房服务员，该题请考核为您送备品的服务员。请尽可能地先考核走廊的客房服务员。**

1a. 若没有向您问好，请详细说明当时情况

2. 客房服务员仪容仪表是否做到以下要求？

4/4

穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、破损、缺扣现象  
width="30%"v  
class='lineitem option1 lineitem641'>头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花  
佩戴工牌且佩戴位置正确  
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)

[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)

2a. 如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果没有佩戴工号牌请写明未佩戴工号牌）：

因走廊中灯光昏暗，未看清员工工号。

2b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明（如都符合要求，请填写“没有”）

无

## 第五部分 电话问询 60% (6/10)

1.接线员是否态度友好，语调温和，耐心而不急躁？ 是

2.前台接线员是否能够回答关于酒店方面的相关询问？ 是

3.前台结束通话前，是否询问您有无其它需求？ 否

4.前台结束电话时，是否表示感谢或祝福，并与您道别？ 否

5.接线员是否在您放下电话前先行挂断电话？ 否

附加评论“电话问询”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

我打电话至前台询问两件事情：1. 放在写字台上的键盘和鼠标是做什么用的？  
2.去锦江乐园如何走？

接电话的是位男服务员，该店员很有耐心且很清楚的回答了我的问题，并对第二个问题提供了两种方案。

结束通话时，该店员没有问我是否有其他需求，也没有向我表示祝福。我先挂断了电话。

## 第六部分 夜岗评估

## 75% (6/8)

1.夜岗期间大堂卫生状况是否良好？

2/2

是

2.大堂照明是否正常（前台背景LOGO灯和门头灯必须  
开启）？

2/2

[点击此处查看“前台背景LOGO灯和门头”](#)

3.夜岗期间是否有员工在岗，精神面貌良好且没有在  
做与工作无关的事情？

2/2  
是

4.如夜岗大堂有员工在岗，夜岗员工是否主动向您打  
招呼问候？

width="10%"d>

否

附加评论“夜岗评估”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

夜间经过大堂时，卫生情况良好。前台有两名服务员，为一男一女。第一次经过大堂的时候，前台有两档客人，一共有5、6人的样子。两位服务员各接待一档客人，未向我打招呼。

第二次经过大堂时，前台仍有两档客人，各一人。两位服务员各接待一位客人。因未带房卡，我走至女服务员面前请求再制作一张房卡。女服务员看见我后，也未主动向我问候招呼。

## 第七部分 餐厅

### 86% (12/14)

A. 当您在吃早餐前询问餐厅服务员如何多买一张早餐  
券，服务员是如何回应的？

0/0

1. 餐厅服务员是否使用标准敬语问候客人，且态度热  
情大方，微笑有礼？

0/2 width="10%"dth='187'  
align='left'valign='middle'  
否，都未做到

2. 餐厅服务员是否做到以下要求：

3/3

[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)

[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)

穿着统一制服,并且制服整洁,无  
width="30%/div>  
佩戴工牌且佩戴位置正确  
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

3. 餐厅电视机是否设置在新闻频道？

2/2

是

4. 餐厅是否食品供应数量足够,且热菜保温情况良好？

2/2

是

注意：中点、鸡蛋、炒菜、面、饭、粥、饮料应保持应有的温度。

4a. 餐厅食物种类是否齐全？

2/2

是

注意：品种包含以下几项：水果、西点、中点、鸡

蛋、粗粮、炒菜、酱菜、面、饭、粥、饮料。

=====

5.餐具和自助餐台是否清洁卫生，餐夹配备齐全，餐桌及时清理？	2/width="10%"	是
--------------------------------	---------------	---

=====

6.餐厅地面是否干净？	1/1	是
-------------	-----	---

=====

7.临近营业开市或结束时间时无拒绝客人、催促客人的现象？	&nbswidth="10%/td>	N/A
------------------------------	--------------------	-----

=====

8. 离开餐厅时，如遇到餐厅服务员是否向您礼貌道别？	N/A	
----------------------------	-----	--

=====

附加评论“餐厅”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

我大约8点半的时候到达餐厅。收餐券的服务台就在餐厅的进口处，也在前台的旁边。一位身高在1.6米左右的女服务员站在服务台后面，我走到她面前，她未向我打招呼，也没有微笑。

我向服务员询问多购买一张早餐券的事情，她让我去前台购买。

在我进入餐厅的时候，女服务员递给我两张餐巾纸。开始我并未注意，她向我说：“哎，拿着。”没有用礼貌用语。

早餐的菜品符合规范。离开餐厅时候，我走过一名服务员面前的时候，他一直低着头。

=====

## 第八部分 场景评估

### 100% (20/20)

=====

必选场景

=====

送备用品服务

=====

**评估员规则-您需要打电话到前台要求多送一床被或一个枕头**

=====

1.前台服务员是否礼貌地接听您的电话，并能根据您的需求答应配送？ 4/4  
4&nbswidth="10%"idth='187' align='left'valign='middle'>是

2.客房服务员是否在五分钟之内将物品送到，规范敲门。如有需要，在得到客人的允许后进入房间，并向客人礼貌问候？ 3/3 是

3.送到的备用品是否满足您的需要？ 3/3 是

=====

**附加评论“借用物品服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：**

我请前台给我送一个枕头，是一位男服务员接听的电话。他很痛快地答应了我的需求。枕头在五分钟内由一名客房服务员送到。敲门规范。

=====

**可选场景**

=====

**电话叫醒**

=====

1. 前台员工是否礼貌地接受客人的“叫醒”要求？ 是

2. 前台员工是否复述客人叫醒的具体要求？（姓名、房号、日期、时间） 3/3  
3 width="10%"dth='187' align='left'valign='middle'>是

=====

3. 前台员工是否准时叫醒客人？（注：第一次电话叫醒请不要接听，考察是否有人工第二次叫醒，如果不是，请选“否”） 4/4 是

=====

附加评论“叫醒服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

接受我叫醒要求的是一位男服务员，他在听到我需要第二天早上7点半叫醒后，与我核对了房间号码、叫醒的日期和时间。

第二天早上7点26分，电话第一次响起，我按照要求没有接听。1分钟后，电话再次响起，我接听时，是位女服务员打来的，她和我说：“你好，这是你的叫醒。”随后挂断了电话。

=====

## 工程维修服务

=====

1.前台员工接受报修态度是否积极，礼貌致歉，复述报修内容？ width="10%"d>

=====

2.维修人员是否在10分种内到达房间，如未及时到达，是否向客人事先说明？ 0/0

=====

3.维修人员是否规范敲门，得到允许后进入房间，并向客人礼貌问候？ 0/0&nbwidth="10%"width='187' align='left'valign=middle>

=====

4.维修人员是否着装规范、整齐，干净，佩戴工号牌？

=====

5.维修完毕后，是否清理维修现场并征询客人是否满意，并礼貌道别？ 0/0&nbwidth="10%"width='187' align='left'valign=middle>

=====



附加评论“工程维修服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

=====  
**贵重物品寄存**  
=====

1.前台员工是否让客人填写《保管箱存取记录卡》，  
并请客人签字，提醒客人妥善保管钥匙？不的查看客  
人寄存的物品 0/0

[点击此处查看“保管箱存取记录卡”](#)

=====  
2.退房时假装忘记，前台是否提醒您有贵重物品寄  
存？

=====  
3.取物品时要求客人在《保管箱存取记录卡》上签名

=====  
4.全部取完物品后，前台服务人员是否将保险箱倒置  
与客人，确认箱内无遗留物？ 0/0

=====  
附加评论“贵重物品寄存”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

=====  
**第九部分 前台-离店**  
**80% (16/20)**  
=====

1. 到达酒店前台时，前台是否主动向宾客打招呼或示 2/2

意等候的宾客请稍等？

是

2. 前台仪容仪表是否做到以下要求？

8/8

[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)  
[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)

穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、  
width="30%"iv>  
头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花  
女店员淡妆，不佩戴夸张手饰  
佩戴工牌且佩戴位置正确  
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

2a.如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果没有佩戴工号牌请填写未佩戴工号牌）：

100

2b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明（如都符合要求，请填写“没有”）

没有

3.前台是否主动拿账单与您确认消费金额（唱票）且消费信息准确无误，并请您在账单上签字？

0/2

否

4.前台是否按照您的要求开具发票？

2/2

是

4a. 当您询问是否可以多开发票时，店员是否同意？

否

5.前台是否在三分钟之内为您办理完离店手续？

是

6.前台工作人员的工作是否紧张有序？（无聊天、喧哗、嬉戏、抽烟、吃东西、使用手机/电话聊天、打瞌睡等现象）

2/2

6a.请对您观察到的不良表现给予相应的解释说明？

7.在为您办理完离店手续后，前台是否向您礼貌道别？ 否

附加评论“前台-离店”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

办理退房手续的时候，前台正好没有客人，我到达前台后，一位女服务员接待了我，她礼貌地我问好，在接到我的房卡后，通知客房查房。

店员并未先打印账单与我核对帐务，而是直接问我是否仍用信用卡结帐。随后店员询问我是否要开发票，并仔细询问了发票抬头是否有要求。

在我询问是否可以多开发票时，店员表示不可以，并做了简单的解释。

我在相应的账单和信用卡单据签字后，表示需要详单，店员主动问我是否需要盖章，很周到。

办完手续后，我向店员说了谢谢，她没有任何表示，也未向我道别。于是我走出了大门。

办理期间，该女服务员态度友好，有微笑。

## 主观题部分 - 顾客期望与评估员经历

1. 请在1-6中选出您在此次走访的满意度？(1为最不满意，6为最满意) width="10%"d> 5

2. 根据您今天所得到的服务，站在普通顾客的角度，您会不会再次光临本店铺？ 0/0

3. 站在普通顾客的角度，在本次住店经历中，您最喜欢本店的哪一方面？ 0/0 width="10%"dth='187' align='left'valign='middle> 酒店环境设施

3a. 如果是“其他”，请说明：

=====

4. 站在普通顾客的角度，在本次住店经历中，您最不喜欢的哪一方面？ 0/0  
店员服务质量

=====

4a. 如果是“其他”，请说明：

=====