责编 陶凤 实习编辑 赵天舒 美编 贾丛丛 责校 池红云 电话:64101673 syzx10@126.com

床品装芯片能否破解酒店卫生“死角”

随着疫情过后旅游业的不断恢复,酒店如何破解卫生“死角”问题也再次受到业界的关注。3月10日,杭州有酒店试点运行保洁智能监管系统,并在酒店床品抹布上装芯片引发关注。但是,安装芯片会在无形中增加布草的成本,此外如何监管,这些都成为酒店未来需要考虑的重要问题。

“净放芯项目”在西安正式落地试点 2018年8月

○游客入住后用手机扫描智能芯片二维码,就能即时知道酒店布草的洗涤和更换状态

武汉首家绿色洗涤基地在新洲区投入运营 2019年

○住店旅客通过扫码便可获知相关的洗涤信息

“透明保洁智能监管”系统陆续在杭州下城区12家宾馆、2家连锁酒店进行试点 2020年12月

○当清洁人员使用抹布操作不当或是交叉区域使用抹布擦拭,就会发出报警声以此来警示相关人员

近年来,继“毛巾门”“牙刷门”“床单门”等反映酒店卫生情况的相关消息频出后,酒店行业又被曝出“用洗脸毛巾擦马桶”“床单被罩等布草不及时更换甚至多次反复使用”“用用过的脏毛巾擦杯子”等事件。不仅是普通酒店,就连不少星级酒店也有诸如此类的现象发生。随着这类问题不断出现,有关部门甚至还下大力气对此现象重拳整治。

2019年年初,文旅部就两次针对酒店行业屡次发生的“卫生门”事件进行了暗访调查,并重拳出击对酒店卫生和安全问题展开整顿。当年4月22日,据文化和旅游部官方微信公众号发布消息称,在该部门近期开展的第二轮暗访中发现,部分五星级酒店卫生和消费安全存在严重问题,并依据《旅游饭店星级的划分与评定》及相关规定对全国存在严重问题的13家五星级酒店作出处理,其中8家酒店被摘星。

在华美酒店顾问机构首席知识官赵焕焱看来,住宿行业卫生是最基本的底线,随着“芯片”的植入,能否破解这一顽疾也成为行业共同探讨的话题。

布草“植芯”成趋势

在新技术不断应用下,酒店的床单布草植入“芯片”俨然成为一种新的行业风尚。据了解,杭州下城区的某酒店客房内的所有布草上面都植入了一个热熔芯片,服务员可手持读卡器识别房间内所有布草的更换情况,手机会显示出布草准确的数量,如清洁人员没有及时更换,那么布草的数量则会显示不足。

与此同时,位于杭州下城区的另一家酒店也推出了“芯片+手环+手机”的智能清洁模式,在清洁不同区域的抹布上装上相应的芯片。北京商报记者看到,当清洁人员使用抹布操作不当或是交叉区域使用抹布擦拭,就会发出报警声以此来警示相关人员。此次杭州酒店试点运行保洁智能监管系统,获得了广大网友的关注,并希望将此系统进行推广。

事实上,在酒店布草中加装“芯片”,杭州也并非行业内第一个试点的城市。早在2018年8月,由中国饭店协会和别样红共同成立的“中国绿色饭店-净放芯项目组”在西安正式落地试点“净放芯项目”,并与美团酒店和西安超过50家酒店达成合作,游客可以通过美团酒店查询并预订带有“一客一换”专属标识的“净放芯”合作酒店,游客只需在入住后用手机扫描智能芯片二维码,就能即时知道酒店布草的洗涤和更换状态。

此后在2019年,武汉首家绿色洗涤基地也在每一张床单、被套与毛巾的角落里缝制了芯片,芯片耐水耐高温,相当于布草的“电子身份证”。据了解,基地还将给所有的床单、被套与毛巾等印制特殊的二维码,住店旅客通过扫码便可获知相关的洗涤信息,包括该物品什么时候被洗过、被用过几次、经过多少度的高温消毒等都可以了解到。

此外,还有一些酒店集团也在此方面进行过升级改造。据悉,华住集团在“安心360”升级举措中甚至还推出了运用可以对洗涤质量实时监测的“传感器计划”,通过对洗涤厂的洗涤单机或洗涤龙上安装传感器,达到对洗涤品质的可视化,可在线实时监测洗涤质量。据介绍,当水质硬度或Ph值数据异常时监测会进行报警,监测的数据也会及时同步传入集团数据平台等。

在业内人士看来,一直以来,酒店布草卫生问题可谓是困扰行业的顽疾,而近年来酒店行业也不断试点给布草植入“芯片”,也可谓是一种行业新的趋势。随着新技术的应用,酒店行业也在不断寻求卫生“死角”的解决方案,这些方法都有利于对酒店布草卫生流程进行监督,提升酒店布草卫生。

卫生顽疾亟待破解

从酒店布草“加芯”,可以看出此前酒店布草卫生已经成为行业的顽疾。在采访中,有多位酒店相关负责人表示,新技术、新系统是为了在一定程度上解决当前酒店行业卫生监管的难题,卫生问题的频出也折射出一些酒店存在个别员工素质不高以及管理存在漏洞等问题。

能否普及有待观察

“智能清洁系统的应用,回应了社会长久以来对酒店床单用品卫生的关切。从未来的发展来看,这种技术的产生是一种必然的趋势,但是,能否大范围的普及,还是要取决于酒店企业自身内部信息化水平的高低以及酒店原本技术成本的高低。”北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏表示。

赵焕焱表示,其实布草植入芯片的技术在海外早就有,因为芯片是布草供应商植入的,所以芯片成本并不高,像植入在酒店客房用品上的智能芯片,可经受高温洗涤、熨烫约二三百次,同时每个芯片的成本也就几毛钱,用技术手段管理的方法值得进一步推广,并且能有效降低失窃率,不过未来这些智能清洁系统能否顺应酒店服务质量而提升,还要看酒店经营者的意愿。

谷慧敏还谈到,在使用过程中,酒店也要注重系统本身的开发是否完善,既要有效又要人性化,并且要提高智能化内部管理系统,清洁系统是否和酒店本身具有兼容性是决定酒店能否长久使用的重要因素。与此同时,酒店的管理人员和清洁人员也要能够接受此智能系统并熟练运用,这也需要有逐步的适应过程。

“酒店的客房布草属于消耗品,芯片安装以及其维护成本有可能增加酒店布草的使用成本,虽然‘芯片’的成本并不是太高,但是能否正确使用,还需要有经过正规培训过的员工来操作。在一些中端、高端酒店还好,但是在一些经济型甚至是低端酒店中,在本就不多的客房利润中增加成本支出,就现阶段而言,推广起来还是有些难度的。”有酒店相关负责人进一步表示。

总而言之,通过植入“芯片”的方式确实可以有效保障酒店的客房卫生,但这种智能清洁系统是否可以普及到所有的酒店,还需要进一步考量。此外,上述业内人士还指出,布草植入“芯片”依旧需要人为操作,如何监管酒店床单等布草是否洗涤干净,谨防数据造假也仍需深入探讨。

北京商报记者 关子辰 实习记者 吴其芸

在线教育机构为什么留不住辅导老师

伴随着在线教育的迅速兴起,行业的人才需求在不断扩张。截至3月10日,已有多家在线教育机构发布春招信息,字节跳动旗下的大力教育更是直接表示,要在未来4个月内招聘1万人。但实际上,相比业内名师的光鲜,在线教育辅导老师这一群体常处在被忽视的位置。他们的工作也更加琐碎,甚至兼顾销售、社群运营等课程辅导之外的工作,这些模糊的职责划定让他们的工作流动性更大,跳槽也更为频繁。

“过渡期后决定考编”

去年刚刚从校园步入职场的杨菲(化名)在不久前辞去了她在某线上教育机构的第一份工作,在这份工作中,她的岗位被定位为辅导老师,负责批改作业、和家长沟通等相关工作。“我原本的职业规划就是做老师。”据了解,杨菲在大学期间参与过多次支教。“站在讲台上的感觉非常好,支教回来之后,我就决定了毕业后要成为一名老师。”

然而,2020年的返校、考试延期等变化打乱了杨菲的计划,她没能参与教师编制的考试。6月毕业后,她入职某知名在线教育机构,成为一名在线辅导老师。“我所在机构的课程主要针对一些年龄段比较小的孩子,他们平时上课也是AI课,我主要在课后给他们纠正一些拼音读音,并适当鼓励他们。”据杨菲透露,这一工作难度不大,上手快,是个熟练活儿。“我大概是在5月投递的简历,通过面试之后进行了三天的培训,培训难度不大,通过了就直接拿到了offer。”

除了课后辅导,和家长沟通续报也是杨菲工作中的重要部分。她坦言,除了部分很有技巧的同事,对大部分辅导老师来说,家长的续课、报名的人数如何都看运气。“好在我的运气很好,续报率在老师中间一般排在中游水平。”

尽管工作中并没出现太多不顺心的事情,但杨菲在年后仍然决定辞职。“我毕业的时间不长,看到今年的教编考试陆续开始报名,我就决定试试,争取成为一名真正站在讲台上的老师。”对于这段辅导老师的工作经历,杨菲认为,这更像是一段自己的过渡期。“至少帮助毕业求职的我解决了工作问题,也让我了解了真正的职场形态。”

无法成长的岗位痛点

从在线教育整个行业来看,目前,面向低幼阶段的AI课和K12阶段的双师大班课被验证为可跑通的两种模式,由此,这类课程顺理成章地成为在线教育机构们的首选。但值得注意的是,不管是双师课还是AI课模式,在正式课程之外,都需要大量的如辅导老师、班主任等类似岗位来承担沟通家长、追踪学生及课后辅导的相关工作。这类岗位的招聘门槛低,工作内容相对浅显但琐碎,很多从这类岗位上离职的员工都表示,岗位的成长空间太有限了。

李媛(化名)所在的城市在去年刚刚进驻某在线教育企业,作为先进去的老人,李媛在入职之初对工作表现出了极大的热情,也对公司各项接轨互联网企业的福利待遇赞不绝口。“工作一段时间后我就进入了倦怠期,虽然每天听着家长们叫我老师,但我更觉得自己像个客服,工作到现在,我觉得自己在教学能力上几乎没有成长和进步。”

“很多辅导老师在入职之初,就默认了自己一半老师一半销售的身份,而且在我们的工资构成中,底薪和续报绩效比例的相差幅度并不大,如果是这样的话,我为什么不干脆做销售呢?”李媛在工作中遇到的瓶颈让她在辞职的边缘犹豫。“我现在很羡慕那些在线下机构做老师的朋友,线下教学至少还能积累教学经验,如果他们想考教师编制或者去其他机构的话,要比我容易多了。”

新职业认定

实际上,在线教育机构里的辅导老师在去年才刚刚得到官方的职业认定。去年7月,人社部联合市场监管总局、国家统计局向社会发布了一批新职业,其中就包含了“在线学习服务师”。官方对这一职业的定位主要是运用数字化学习平台(工具),为学习者提供个性、精准、及时、有效的学习规划、学习指导、支持服务和评价反馈的人员,补充了辅导老师群体的职业定位空白。

作为新兴职业,在线学习服务师正逐步成为教培行业内最紧缺的人才之一,中关村教育投资管理合伙人于进勇分析表示,目前在整个教培行业内,各机构都在招聘一些如教研、营销等在内的关键岗位,这是常规的人才需求。同时,业内招聘特别大的共同变化就是,对在线学习服务师的需求与日俱增。“我走过的几家大公司都对这个岗位提出了比较大的需求,但现在很多大学生包括社会上对这一岗位的认知和认可程度都不高,觉得没什么技术含量。但实际上,在未来技术发展的情况下,这个岗位具有持久生命力。”

于进勇指出,在线学习服务师的工作建立在人与人之间的深度沟通和情感互动上,很难被人工智能取代。“同时也对这一职业提出了要求,即需要较高的情商。”值得肯定的是,某种新职业的涌现,必定是适配当下的社会和发展环境的。但如何让职位更具吸引力,提升岗位人员的核心竞争力和留存率,或许是未来在线教育公司们需要重点发掘的。而在线学习服务师在未来有哪些新的价值,还需要时间和用户的检验。

北京商报记者 程铭劼 赵博宇

亏损超200亿港元 国泰航空遭遇最具挑战的一年

北京商报讯(记者 肖玮 杨卉)过去一年屡次站在舆论风口的国泰航空有限公司(以下简称“国泰航空”)又一次经历了痛心时刻。3月10日,国泰航空披露了2020年全年业绩。根据公告,报告期内该集团实现营收469.34亿港元,同比减少56.1%;股东应占亏损216.48亿港元。

国泰港龙集团主席贺以礼称,2020年是国泰航空逾70年历史中最具挑战的一年。为进行自救,该公司除了在去年6月宣布了一项涉及390亿港元的资本重组计划外,还于同年10月宣布了一项企业重组计划。

不过,在不少业内人士看来,跟很多去年因疫情由盈转亏的公司不同,对于国泰而言,早在疫情前这家老牌航企就已经是内外交困,中转地位的下降、国际航线的收缩均挤压着它的生存空间。也正因此,虽有得到政府救济,但国泰更需找到自己的生存途径。

根据此次发布的数据,国泰2020年全年归属于股东的净亏损为216亿港元,由盈转亏。客运方面,国泰在公告中称,受疫情影响,去年的客运收益仅为2019年的二至三成。其中,国泰航空及国泰港龙航空客运营收为113亿港元,与2019年相比下降84.3%。

国泰方面表示,“由于需求处于历史最低点,公司大幅缩减了客运航班。在2020年的大部分时间里,国泰的可载客量始终维持在10%以下,运载的乘客量较2019年减少86.9%”。

国泰航空还提到,公司的货运业务虽然受可载货量缩减的影响,但整体业绩还是相对较好。2020年,国泰航空及国泰港龙航空的货运收益为245.73亿港元,较2019年增长16.2%,成本方面,燃油成本较2019年减少了62.8%,为180.68亿港元。

对于航空业的前景,贺以礼分析称,预计2021年整体提供的可载客量将低于50%。而公司则将继续实施保留现金的措施,高级管理层的减薪措施也将继续推行。他进一步表示,目前公司已要求所有驻港地勤员工及许多驻外地员工在2021年上半年参与第三轮特别休假计划,已有超过80%的员工表示支持。

其实,除了降薪,国泰航空还采取了不少自救措施,如削减可运载量、冻结招聘等。国泰航空集团(包括国泰港龙航空)还整体裁减了约5900名员工,占国泰航空集团员工总数的17%左右。

此外,去年6月,国泰航空还发布了一份总金额达390亿港元的资本重组计划,包括可在取得必要股东批准的前提下,向香港特别行政区政府发行195亿港元的优先股及分离认股权证;香港特别行政区政府向国泰航空提供78亿港元的过渡性贷款,并可实时提取使用等。而仅仅几个月后,国泰方面又披露了另一份更大力度的企业重组方案,明确停运旗下子公司港龙航空,并削减集团8500个、24%的职位以求“止血”。

在民航高级经济师王疆民看来,疫情给了国泰航空重重的一击,但早在疫情前,这家航企就已经“出了问题”。他指出,国泰航空此前的最大优势就是中转中心的地理位置,但随着各航企逐步开通直航,这一优势已越来越小;同时,低成本航司的快速发展也不断挤压着国泰的生存空间。

王疆民还认为,缩减航班和裁员虽能止“一时之痛”,但从长远来看,人员和设备的不足很可能拖累国泰航空未来的复苏进度。“从目前的情况看,国泰航空的货运业务还是有一定优势,配套设施、国际航线方面的资源都是其进一步发展货运的基础。不过近期不少航空公司均加大了货运的投入力度,还有航空公司改装或直接购入货运飞机,市场竞争加剧。国泰航空还是需要找到更多的盈利模式和空间,才能逐渐恢复元气”。