

寻物启事 2024年8月9日

中午暴雨，突然接到一个陌生电话，说是昨天晚上住在我们这边，有一个比较贵重的物品遗落在房间里，让我帮忙问一下。

我赶忙问住哪个房间，对方的回答让我啼笑皆非。

“不是住你们民宿，是你旁边的一个农家乐，我没有他们电话，网上就找到了你们天鹅堡民宿电话，昨天晚上我散步的时候看到了你们民宿，你们距离不远，能帮忙问问吗？”

我说，你能告诉我店的名字吗？她说具体忘记了，名字好像叫相约什么，对面是一个五金店。

我告诉对方，现在外面雨下得很大，而且我也不熟悉你说的民宿。

结果对方的质问让我很是惊讶：“你不想帮忙就算了，你怎么可能不知道他们名字呢？就让你走过去看看，又不是很远，你这一点素质都没有。”

啪！对方挂了电话。
外面的雨真的很大，我是谁？我在哪？我感觉自己一头雾水。

保证 2024年8月13日

中午，一女士预定了周末客房，电话里要加微信，咨询旅游相



高山俯瞰天鹅堡

关事宜。

说：请推荐民宿附近一个可以溯溪的地方，要求距离近、风景好，溯溪安全，最好还不收费；同时，要保证孩子们在这里可以捕到小鱼小虾，玩得要开心。

我说其他的都好说，玩得开不开心，我怕是保证不了。

“那肯定不行，我们开这么远的车过去，玩得不开心我去干吗？”

我：那，我，你……

女士又说：我查了一下天柱山这边的天气，明后天日出时有云海。

我赶紧接过头：那很好啊！你们的运气真好，日出云海可遇不可求，有缘才能看到。

女士再次来了灵魂拷问：“你是本地人，应该有经验，你要保证我们能看到日出云海，否则我们这一趟就白跑了。”

女士，我恨不能斋戒沐浴，三更起床，披发仗剑，为您求来日出云海，可我真的不敢保证呀！

叫一声大爷 2024年8月29日

下午，睡意朦胧之际，接到个客户投诉。

投诉的是一位60多岁方姓老者，大概的意思就是：他们一行4人来旅游，住我们民宿。接待他们的小管家称呼同行的3人都叫某大爷，就称呼他是名字或先生，让他很没面子，遭到几个老伙计的笑

话。他的诉求就是，让小管家给他道歉，并称呼他一声大爷。

我想，这个事情还不简单，立刻联系了小管家，了解了大概情况。

可当我提出对方这个要求的时候，小管家拒绝了。

她义正词严地说：我称呼他名字或方先生，没有任何过错，我凭什么向他道歉，这是无理要求？

……

我突然语塞。

狗叫 2025年4月14日

清晨5点左右，正睡得迷迷糊糊，突然接到一个电话，是客诉。说附近有狗叫，吵得她无法入睡，让我们驱赶走。本着顾客至上的原则，还是起床，绕民宿走了一圈，发现狗叫属实，是游客中心附近一户友邻家的，距离民宿至少几百米，但想驱赶有点困难。无奈，回来继续睡。

早餐时候，这位女士开始不停

天鹅堡民宿日记

张家国 文/图



灯火葳蕤天鹅堡

地埋怨，因为太忙，只能断断续续听她投诉，这下惹恼了她，升级到这般那般的不是。从民宿不好，上升到天柱山不好，要发帖子，给差评，等等。无奈之下，赠送了一份水果，6瓶矿泉水，并答应她今天给她一个合理的解释。在她随行的朋友拉拉扯扯下方才罢休。

本以为这个事情就此结束了。可就在刚刚，又打来电话，问我什么时候给她一个满意的答复。瞬的我懵了，只好再次道歉。

挂电话的时候，这位女士限我明天中午12点前给她一个交代，再不给她一个满意的答复，她将发帖子，给差评。

我该怎么给她解释呢？

聊天 2025年7月14日

周末，民宿客房还剩下1间，一游客在美团上预定了，我们还没来得及关房，她又在携程上预定了一间。

正当我们犯愁如何处理的时候，客人电话来了，竟然还是投诉。投诉的大概意思是：同一个民宿，为什么价格不一样？

客服告诉她，不同的平台有相对应的促销红包，而且在不同平台，会员等级不一样，价格也不一样。

游客对此答复不满意。当她得知就剩下1个房间需要退订后，拒绝退订，并重新提出来新的要求：

一、两间客房按最低的价格支付；

二、我们涉嫌价格欺诈，差价我们退还给她，否则她会投诉12315，并发帖，写差评等等，并要求我们道歉；

三、如果我们不能按原单接待，除了退还已付房费，还需要赔付她3倍违约金。

客服小姐姐吓得不敢说话，跑过来问我咋办？

我说：交给我吧！

正好下午天热，手头没事，需要找个人聊聊天。

一间房 2025年8月10日

接到一个第三方转过来的促销订单，价格很便宜。

考虑长期合作，且只有1个房间，就勉强接了下来。

下午客人来办理入住，那壮观的现场着实让我们大吃一惊。

1个标准间，竟然要求住13人，外加2条狗，1只鸟。这阵仗都够一个旅游团了。

可怕的还在后面：要求给他们配13双拖鞋，13条毛巾，13条浴巾，13套牙刷和口杯，13套洗护用品，8床被子外加枕头。

我对一个和我一样身材的仙女说：美女，你要的这些东西，价值都远远超过你的房费了。

见要求无法全部满足，这个壮硕的仙女大吼了一声：什么破民宿。

走到电梯口，她突然想到什么，接着说：服务员，给我们房间再送40瓶矿泉水。

我狠狠掐了一下自己的胳膊，才发现并不是在做梦。

免费 2025年8月18日

客：老板，我预定一下本周末会议室。

回：多少人？

客：20人左右。

回：OK,没有问题。

客：咱们有投影仪或者电子屏吗？

回：投影仪有，电子屏如果需要可以帮你租。

客：哦，提供茶水、纸笔之类的吗？

回：这个可以提供。

客：好的，这些也是不收费的吧！

回：嗯？美女，你们的会议不要预定住宿和餐食吗？

客：我们在其他地方预定了，看到App上说，你们家民宿会议室是免费，所以就选在你们家开一下会议。

回：嗯？没太懂您的意思。

客：你们会议室不是免费的？

回：我们会议室是免费，但前提是你们得在我们民宿有消费啊！

客：你们怎么一点不诚信呢？你们某App说的，会议室免费啊！

回：会议室是免费，但前提是你们得在我们民宿有消费啊！

客：那好，我买你一瓶水。

回：对不起，美女，我们指的消费是住宿或餐食。

客：哎哟，把你老板电话号码给我，我来问问，你们都是这样做生意的吗？

……



风起云涌天鹅堡