

浴巾当成抹布用 擦完茶具擦马桶

多家五星级酒店被曝出卫生乱象 市旅游局将进行核查

11月14日,微博大V“花总丢了金箍棒”发布了一段时长11分49秒的视频,曝光其近年入住的逾十家五星级酒店具有卫生问题,其中涉及上海的共有7家。昨天,在上海旅游局回应将进行核实调查之后,下午,部分在沪涉事酒店向公众致歉并表示将进行内部调查并做出改进。

青年报记者 刘晶晶

爆料 多家五星级酒店被曝卫生问题

在这段长达11分钟的视频中被曝光的酒店均为知名五星级连锁酒店,包括喜来登、华尔道夫、王府半岛、宝格丽、文华东方、颐和安缦等顶级品牌,涉及北京、上海、南京、福州、南昌等多个城市。14家被点名酒店中有7家位于上海,分别是上海宝格丽酒店、上海四季酒店、上海浦东文华东方酒店、上海世茂皇家艾美酒店、上海璞丽酒店、上海浦东丽思卡尔顿酒店、上海外滩华尔道夫酒店。这些酒店每日住宿参考价格多在1500元以上。

“花总”提供的视频均为隐蔽角度拍摄,可以看到酒店服务员将客用浴巾当成抹布,擦拭洗手台、镜子、淋浴喷头、墙壁、玻璃门甚至马桶、地面等等,有的用浴巾擦拭漱口杯,有的则拿擦拭过洗手台的客用方巾来擦咖啡杯的内壁等。不仅浴巾、抹布混用,有的服务员还把浴巾和马桶刷堆放在一起,甚至用洗发液清洁杯具。还有服务员将使用过被丢弃的一次性杯盖从垃圾桶里捡出来,用衣服和毛巾反复擦拭后,重新放在桌上使用。

该视频一经发布,在网上掀起轩然大波。不少网友表示震惊,感到恶心,也对今后入住酒店的卫生问题感到担忧。

昨天上午,上海市旅游局迅速回应,表示高度关注媒体的报道,正在进行核实调查。对证据确凿的涉事酒店,将积极协调各相关执法部门予以严处。同时,将向国家星级评定部门建议,及时修补相关评定标准,从源头防止此类事件的发生,确保星级宾馆饭店的服务质量,让消费者放心。

截至昨天下午7时,沪上多家酒

店向公众致歉并表示已展开内部核查。上海世茂皇家艾美酒店称,酒店始终重视客房整体卫生和清洁状况,并已第一时间开展自查。“调查结果显示,有员工未能遵照培训过的清洁标准进行客房打扫,我们对其未能依照标准执行的行为深表歉意。”酒店方表示,酒店每个季度都会对客房服务人员进行清洁程序及标准的再培训和认证,酒店管理层已重申客房清洁营运标准并将采取一切必要措施,包括培训及流程的改进及管控等,确保营运标准被妥善执行,避免类似事件的再次发生。

上海四季酒店方面表示,此次事件中的客房打扫流程不符合四季酒店一贯的卫生标准,为此深表歉意并高度重视,酒店管理层及相关部门目前正在进行内部调查。四季酒店始终将顾客的安全和健康放在首位,一直以来在内部管理和对客服务中严格要求并贯彻安全与健康准则。“我们将加强酒店内部培训和监督,以确保员工按照规章制度和服务标准工作,为客人提供应有的高标准体验,杜绝类似情况的发生。”

上海文华东方酒店称,对于视频所涉事件的发生深表歉意。鉴于事件的严重性,酒店已进行了彻底的内部调查,并已采取适当行动与措施。

上海外滩华尔道夫酒店同样表示道歉,目前酒店已经采取行动并进行全面调查,从而确保所有卫生清洁操作符合国家规定及品牌卫生管理标准。并将持续通过一切必要的内部管理检查措施,加强监督以确保各项质量指标和卫生制度得到贯彻执行。



新华社图

声音 文化和旅游部: 责成五省市调查处理酒店卫生问题

针对日前媒体曝光的多家酒店使用脏抹布、脏浴巾或脏海绵擦拭杯子、洗手台、镜面等问题,文化和旅游部15日回应表示高度重视,对涉事酒店进行了排查,立即责成上海、北京、福建、江西、贵州等五省市文化和旅游主管部门进行调查处理。

文化和旅游部要求,各级文化和

旅游主管部门要举一反三,高度重视旅游服务质量监管工作,引导企业诚信经营、规范经营,对严重影响旅游服务质量的违法违规行为,依法依规严肃处理。旅游企业要强化市场主体和诚信主体意识,自觉提升旅游服务质量,维护品牌价值。

据新华社电

业内 利益需求导致规则“变通”

据记者了解,在酒店业,无论是五星级酒店,还是经济型酒店,都是有严格要求和章程的。比如“五色抹布”原则:清扫抹布分干湿,湿布中包括马桶一块,为专用;淋浴区墙面、面盆和客房家具合一块;卫生间地面和客房地面合一块。干布包括客房电器和卫生间镜子干抹布合一块;口杯消毒干抹布一块,对已消毒的口杯外部清洁,保持光亮。酒店清理客房也都是一套规范的操作程序。

尽管规范标准清楚,却为何屡屡被曝光“做不到”?业内人士表示,除了酒店的部分客房清洁人员的个人原因,也存在酒店在整体利益面前监管乏力的问题。

“绝大多数五星酒店客房数都在两三百间以上,有的甚至超过1000间,一间房严格按照规范打扫完毕需要1小时左右。从客人退房到清扫完毕重新挂出的过程业内称为‘做房’,在旺季,‘做房’效率和营业额直接挂钩。另外,客房清洁人员清扫客房的提成也是按照房间数来计算的,清扫的房间越多,收入也就越高。也因此,无论是清扫人员的个人行为,还是酒店的有意无意,都可能共同造成规则的变通,变成简单粗暴的清理。”一位不愿透露姓名的业内人士表示。

记者了解到,这已不是星级酒店第一次被曝光卫生问题。2017年9月,就曾有独立测评机构曝光五星级酒店存在不换床单、不洗浴缸、不擦马桶、不洗漱口杯等卫生乱象,评测涉及多个知名酒店。

复旦大学的旅游学系副教授吴本曾对此表示,由于房间内不能设置监控,酒店管控清洁工作较为困难。查房的领班往往通过肉眼判断房间清理是否合格,不可能像一个测评人员一样做。在她看来,根本问题在于酒店业在人力资源市场中缺乏竞争力,即便是五星级酒店,也无法招到高素质的客房部员工。在酒店压低人力成本的背景下,员工不负责任的工作行为在各等级的酒店中都存在。但无论是酒店的“翻房”压力,还是从业者的收入问题,都不应成为降低服务标准的借口,更不应该让消费者为此买单。

他表示,问题并非不能解决,像针对杯具清洗问题,可以统一回收在专用清洗间清洗消毒,服务员也可以带记录仪上岗。中国旅游饭店业协会一位专家则表示,在事后监管方面,相关部门的处理措施可以更为严厉,必要时应予以降星或者摘星以示惩戒。

【评论】

五星级酒店“无星级” 卫生弊在监督缺位

用顾客用过的脏浴巾擦拭杯子,混用同一块脏抹布擦茶具、洗手台、坐便器等,从垃圾桶里捡出塑料杯盖继续给客人使用……近日,一段五星级酒店卫生乱象的视频,引发公众的关注与担忧。“无星级”卫生状况,背后是监督的缺位。

这些问题已不是首次曝光。乱象频现,且涉及多家知名酒店管理集团,再次给五星级酒店乃至整个服务行业敲响警钟。职业素养缺失的背后,是酒店培训、管理、监督环节的诸多漏洞。改善卫生状况,显然不能只寄望于服务员个人自律。

对于酒店自身,治标与治本之策必须同步推进。一方面,“行业通病”绝不能成为对顾客不负责任的“挡箭牌”,涉事酒店必须负起监督责任,倒查相关问题及责任人,并从严查处、从重处理;另一方面,酒店行业也应举一反三,完善相关监管要求,更多以制度管人,以更有力的约束措施守护好“卫生底线”。

扭转片面逐利、畸形压缩成本的理念,扭转片面追求重视高入住率、高周转率而降低清洁度、达标

率要求的管理思维,需要刮骨疗毒的勇气,以及重典治乱的“真办法”。杯子统一回收清洗、清洁人员带记录仪上岗……事实上,将监管从制度走向落实,并非没有可行的方式。

除了酒店行业自身的监管之外,相关政府部门也应更加重视事前监管工作。对照《旅店业卫生标准》《旅业客房杯具洗消操作规程》以及《公共场所卫生管理条例》等法律法规,卫生监督部门需要更多开展定期检查及不定期抽查等工作。同时,也应探索引入公众监督、第三方监督,并进一步加大对于违规违法酒店的公开曝光力度。事后监管方面,相关部门的处理不能只是“罚酒三杯”,停业整顿、吊销卫生许可证等处罚方式,不能停留在文件之中,必要时也应降星或者摘星以示惩戒。

让妄为者不敢肆意而为,让被罚者更有“痛感”,需要多出实招和重拳。这考验着酒店行业的诚意与决心,也考验着相关部门的行动力与管理能力。

据新华社电