

# 酒店搞卫生，是良心活更是技术活

## ■评论员观察

本报评论员 王学钧

抹布擦完马桶再擦水杯，一次性杯盖从垃圾桶里捡回来当新的用……一段关于酒店卫生状况的视频，看吐了整个朋友圈。在这段名为《杯子的秘密》的视频中，被曝光的十四家知名五星级酒店，无一例外地存在用同一块脏抹布或顾客用过的浴巾等擦拭杯子、马桶、洗手台之类的卫生乱象。在一家售价高达4500元一晚的顶级品牌酒店，客房服务人员甚至把已经用过的一次性杯盖从垃圾桶里捡出来，

继续给客人使用。

作为酒店业的标杆，五星级酒店是业界最高水准的象征。这么高级的酒店竟普遍犯有这么低级的错误，问题确实很严重。如果考虑到，曝光视频所揭示还只是“杯子的秘密”，被曝光的十四家五星级酒店只是三十多家同类酒店的“代表”，那么，视频所呈现出来的问题显然还要更严重一些。人们有理由像爆料人那样对着整个行业发问：“如果这么贵、这么有名的酒店都存在这些严重问题，那么，那些价格相对低一些、经济些的酒店还能幸免吗？”

其实，“杯子的秘密”早已算不得什么秘密。这些年来，

人们对酒店卫生乱象屡有“体验”、多有“吐槽”。仅去年以来，就有北京、杭州、哈尔滨等地多家五星级酒店被曝光，“用马桶刷刷杯子”“马桶里洗抹布”“不及时更换床单”等卫生问题频频在舆论场激起不小的波澜。当事酒店与相关部门也没少为此忙活。但总体而言，各种忙活更像是一种危机公关，应对之策更注重短期效果，一俟风头躲过，用不了多久便故态复萌一切照旧了。

酒店客房保洁是一个良心活，更是一个技术活。作为一种由诸多细节构成的服务项目，客房保洁对客房服务员以及相关管控人员的职业操

守有很大的依赖性。在很大程度上，客房保洁到不到位，要看客房服务员是否“讲良心”、能否自觉而严格地持守既定工作标准，要看酒店管理者是否“讲良心”、能否对客房服务员既足够尊重又严格要求。为此，面对频频曝光的酒店卫生乱象，拷问当事人员的良心实乃理所当然。虽说如此，酒店卫生乱象的治理却不能指望当事者的“良心发现”。

在操作意义上，客房保洁更需要技术层面的支撑。被曝光的酒店不能简单地将问题归结为保洁人员职业道德缺失，然后草草处罚一下了事。而是应该像爆料人所建议的

那样，充分利用高度发达的信息技术，以给客房保洁人员配备记录仪等方式，对客房保洁服务实施全流程精确管控，建立可监控可追溯的客房服务工作机制。这样的工作机制，不仅可以“照亮”客房的“卫生死角”，也能“激励”工作中的客房保洁人员更加严格自律。

当然，光有对客房保洁人员的全流程监控还不够，如果监管不到位，当事酒店也会出于节约成本之类的考量而对问题视而不见。为此，相关部门的监管工作必须及时跟上。对监管而言，最要紧的不是姿态而是实效。在这个意义上，监管也是一个技术活。

## 遏制医保骗局须强化失信惩戒

## ■一家之言

□张淳艺

社会医疗保险是我国的一项重要的民生工程，但有的地方的个别医保定点医院，却打起了套取医保资金的歪主意。央视记者在沈阳市于洪区济华医院、沈阳友好肾病中医院暗访发现，骗保的行为可以说已经是公开的秘密。病人是演的、诊断是假的、病房是空的，在医院住了一天除了吃饭、聊天、外出购物什么检查治疗都没做，却产生了医疗费用。

医保资金被称为“救命钱”，国家每年投入大量的财政资金进行支持，为的就是让老百姓看得起病、住得起院。但在某些人眼里，这些“救命钱”俨然成为“唐僧肉”，通过各种假诊疗、假住院套取医保资金。沈阳两家医院所暴露的问题并非孤例，此前新闻媒体多次曝光类似事件。“住院能挣钱”这一看似荒诞可笑的闹剧背后，却是国家医保资金大量流失的严肃现实。

应该说，国家对于医保资金有着严格的监管制度，明确了相应罚则。《社会保险法》明确规定，以欺诈、伪造证明材料

或者其他手段骗取社会保险待遇的，由社会保险行政部门责令退回骗取的社会保险金，处骗取金额二倍以上五倍以下的罚款。2014年全国人大通过的刑法解释进一步明确，以欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险金或者其他社会保障待遇的，属于刑法规定的诈骗公私财物的行为。

从行政处罚到刑事处罚，对于骗取医保资金的惩治体系似乎已经比较完备，却仍挡不住一些别有用心的人逾越雷池。其中，很重要的原因就在于这些惩治手段都有其局限性，

并未从根本上改变骗医保代价低、风险小的尴尬。二倍以上五倍以下的罚款看起来很重，但由于骗取医保资金往往能够形成稳固的利益链，隐蔽性比较强，也就难免使得一些人心存侥幸，以身试法。骗保入刑的强制力和震慑力不言而喻，不过，认定诈骗罪需要满足数额较大的标准，并考虑犯罪的其他具体情节。在司法实践中，相关涉案人员被判缓刑的多，实刑的少，一些情节轻微者更是被免于追究刑责，这也在一定程度上助长了少数人的侥幸心理。

要想进一步遏制医保骗

局，除了加强监管依法严处，还应从健全信用体系入手，强化失信惩戒。首先，对于“主演”即某些医疗机构，应坚决解除服务协议，取消定点资格。相关责任人员也要依法吊销执业资格，严重者终身禁入医疗行业。其次，对于配合医院演戏的“群众演员”，也记入个人诚信档案，直接与医保报销额度挂钩。只有提高失信成本，一些群众才不会因为蝇头小利被别有用心者牵着鼻子走，某些医院“瞒天过海”的大戏也就唱不下去了。

■ 投稿信箱:qilupinglun@sina.com

# 泰安大乐透1148万得主现身领奖 俩表弟陪同

11月13日，超级大乐透第18129期一等奖得主泰安市民冯先生(化姓)现身山东省体彩中心，领走了1148万巨奖，陪同一块来领奖的还有他的两个表弟。

“第一回中大奖既紧张又高兴，所以找来我两个表弟一块来领奖！”冯先生这样说到，“主要是他们都忙，时间凑不到一块，拖到今天才来。”

冯先生中奖的幸运彩票是一张15元面值的追加投注票，投注时间为11月2日18:26，其中的第2注号码命中当期一等奖，其中基本奖金7175014元，追加奖金



4305008元，总计中奖金额11480022元。

关于买彩票的经历，表弟小王打开了话匣子，他说，表

哥每期都买几注，金额一般不会超过50元钱，买彩票的地点也不固定，路过哪家投注站就买哪的，有时候忙了，还让我给他买几注呢。

冯先生表示，买彩票大约有3年多了，这次中奖确实挺幸运，那天下班后路过了南关大街的体彩投注站，当时小站里人也不少，让老板机选5注拿了票就走了，当天晚上看到朋友圈发布泰安中奖的新闻，打开一对比，竟然是自己中奖了，那感觉就和梦里一样。

关于奖金的分配，冯先生明确表示“先买房”，回头看看好一点的楼盘，换一套复式的

房子。其次再放到孩子教育上，打算让孩子去国外留学，开阔眼界，给他们更好的未来生活。

(刘凯)



感谢您为公益事业所献 5.47 元

大乐透奖金：1148 万元

泰安市南关大街体育彩票投注站

16-01433-101 00388 11/11/02 18:26:14

## “公益体彩 关爱老人”爱心捐赠活动走进济南老年大学

公益体彩、乐善人生，11月14日，“公益体彩 关爱老人”爱心捐赠活动走进济南市老年大学，济南老年大学校长隋志勇、爱济南新闻客户端常务副总徐传强、济南市体育局相关领导出席活动。

活动现场，市体育局领导为济南老年大学校长隋志勇交接捐赠牌，将保温壶、毛巾、按摩垫等价值20000元的健康用品捐赠给老

年大学的老人们，为他们参与运动、收获健康提供支持。与会领导为老人代表发放了爱心物品。

活动结束后，老人们喜悦之情溢于言表，在欢乐和活泼的气氛中，大家纷纷表示，感谢中国体育彩票关爱老人的行动，让大家感受到浓浓的公益大爱，并希望体育彩票发展蒸蒸日上。

中国体育彩票、国家公益彩票，为践行“来之于民 用之于



民”的发行宗旨，打造责任体彩、公益体彩、民生体彩。多年来，关注老年健康、关爱老年生活历来是济南体彩的开展公益活动重要主题之一，通过捐献爱心的形式，为泉城更多老年朋友安享晚年、参与健身锻炼等提供平台和支持，帮助老人们实现“老有所养、老有所乐”，让体彩大爱洒满泉城。

(小渔)