

## 五星酒店再曝卫生乱象

# 擦马桶擦水杯,一块浴巾“打天下”

据中新社11月15日电 收费高达数千元一晚的五星级酒店,竟连最基本的卫生状况都难以保障?11月14日晚,微博网名“花总丢了金箍棒”(下文简称“花总”)发布一段曝光视频,视频中包括丽思卡尔顿、喜来登等多家知名酒店品牌在内的14家五星酒店,无一例外都存在服务员用客用方巾、浴巾擦洗手池、杯具、墙面甚至马桶等卫生乱象。15日,上海、北京相关监管部门相继表态,涉事酒店也陆续回应。

花总在14日公布的视频名为《杯子的秘密》,通过在酒店客房的洗手间放置一个隐蔽的摄像头来拍摄客房服务人员的清洁工作,而拍摄的重点便是酒店杯子的清洁。其中,被曝光的酒店包括北京康莱德酒店、北京柏悦酒店、福州香格里拉酒店、贵阳贵航喜来登酒店、南昌喜来登酒店、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、北京颐和安缦酒店、北京王府半岛酒店。这14家酒店每晚的参考房价从一千多元到五千元左右。

在视频中可以看到,使用同一块脏抹布,或脏浴巾、脏海绵擦拭杯子、洗手台、镜面的现象在14家酒店中普遍存在。部

分酒店被拍摄到的卫生乱象甚至更为严重。例如,售价约每晚3000元的上海浦东丽思卡尔顿酒店的客房服务人员拿顾客用了一半的洗发水来洗咖啡杯,后又将挤过的半瓶洗发水放回继续给顾客用;售价约每晚4500元的上海宝格丽酒店,工作人员从卫生间垃圾桶里捞出顾客丢弃的一次性杯盖,在自己的T恤上擦拭了几下,继续盖在杯子上供顾客使用。

“现实比视频展现出来的更加糟糕。”花总透露,他一共暗访了30多家五星酒店,视频曝光的仅仅是拍摄效果相对清晰,比较有代表性的14家,事实上酒店卫生乱象的波及面将近100%。“这已经是国内做得最好,监管最到位的酒店了,其他酒店状况可想而知。不要以为这只是富人的危机。”

花总介绍,他特别选择了三十多家具代表性的五星酒店,例如特别贵的、特别有名的,或者是某品牌的旗舰店,酒店所分布的城市既有北京、上海等一线城市,也有贵阳、福州、南昌等二线城市。

“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?”花总说,不要以为自己不住五星酒店就不会碰到这些卫生乱象,非五星酒店的问题可能更严重。



服务员使用客人洗过脸的方巾擦洗手台与杯具

14日,微博网名“花总丢了金箍棒”发布的一段曝光视频中,14家五星酒店都存在服务员用客用浴巾擦拭杯具甚至马桶等卫生乱象。(视频截图)

## 酒店卫生乱象为何频出?

去年8月,济南某酒店被曝保洁员用客用毛巾擦拭马桶、洗手池。同年9月,蓝莓评测曾曝光北京5家五星酒店存在不换床单、不洗马桶等问题,并一度引起舆论强烈关注。此轮风波仅仅过去一年多,五星酒店卫生状况的质疑又再度引爆舆论。为何酒店卫生问题频出,屡屡曝光却始终得不到解决?

本报记者 任磊磊

### 经营压力增加 用工荒缺乏培训

一位曾在某连锁酒店工作的业内人士李力(化名)介绍,连五星酒店都这样,何况经济酒店。有人说服务员辛苦,有人说酒店的问题,而他认为这是整个行业的问题。

“我觉得这次事件的直接原因就是客户忽多忽少,酒店旅游旺季客户多,节奏快了,员工容易偷懒,缩减工序。”该业内人士说,客房部的清洁速度和营业额直接挂钩,客房恢复得越快,就能有更多房间售卖。因此在旺季,很多步骤被省略。

据统计,从1999年到2016年,全国五星酒店数量增长了10倍,达到809家,其中增长最为迅速的时期在2010年之前。每隔两三年,都出现一个五星酒店数量增长的高潮。

高速发展的酒店数量,使得整体供大于求,这给五星酒店增加了生存压力。“运营成本较大幅度地上涨,包括人工成本、租金、采购成本等,都给五星酒店带来经

营压力。”李力说。

国家旅游局监督管理司报告,2011年,全国615家五星酒店,每间可供房收入430元,达到近年来的顶峰。2015年,全国789家五星酒店,每间可供房收入降到369.84元。

而包括酒店业在内的服务业还面临一个很严峻的现实问题:用工荒。基层员工往往没有得到正规培训,或者一边培训、一边工作,使得酒店的品质越来越差。

“工资低,压力大,工作量超负荷”等问题是酒店一线基层员工经常发出的抱怨。“工资低、压力大、任务重,所以流动性较大,岗位吸引力也不足,经常有人干干就离职了。”一位某高级酒店工作人员表示。

目前各酒店有各自的标准作业程序,但是酒店行业没有统一的标准程序,而且即使是行业标准也只是示范性建议,不具有强制执行的效力。

### 加强本地酒店监管 协会定期组织暗访

山东省旅游饭店协会会长何庄龙表示,此次被曝光的问题,

也同时给山东的从业者敲响警钟。他说,山东饭店协会就此事件,将加强对本地酒店的监管和治理,呼吁从业者加强行业自律,政府监管部门要对这类行为严查、严罚,采取最严厉的措施,发现一起,治理一起,必要时可要求酒店关门整顿。

据介绍,山东饭店协会特别关注酒店的服务、卫生等问题,还专门成立了社会监督员,对省内的酒店明察暗访。

今年9月份,在我省旅游饭店协会会议上,发布了2017年旅游大数据报告。其中指出,饭店协会开展了饭店专项暗访。按照星级饭店标准、卫生管理100条、好客山东服务标准,结合全省饭店的具体情况,从6个方面160多个暗访点,组织专家对8家高星级饭店进行了暗访,其中有近一半的饭店都不同程度存在问题,最多的一个饭店查出了120多个点不符合标准要求。

### 延伸阅读

## 文旅部责成多地调查 10家涉事酒店已道歉

14日晚,网络上通过视频曝光“五星酒店卫生乱象”,其中涉及北京、上海等地14家酒店。

15日,文化和旅游部要求对涉事酒店进行排查,立即责成其所在地的上海、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。

当天,北京市卫生和计划生育监督所称,已立即与涉及酒店所在辖区卫生监督机构进行联系,并于15日由卫生监督部门工作人员到现场进行监督检查与采样检测,对杯具等公共用品用具样品进行实验室卫生检测,并将对检测结果进行公示。如发现违法违规行为的,将严格依法查处。针对此次曝光的问题,还对部分五星酒店进行了约谈。

另外,上海多个部门15日也已针对此事展开调查,检查结果将第一时间向社会公布。据悉,虽然视频中的酒店主要涉及浦东、静安、黄浦三个区,但是监督

检查将覆盖上海全市各区。

上海市旅游局表示正在核实调查。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肃处理。

福州市旅游委也对涉事酒店进行现场取证。贵阳市旅游委正在对涉事酒店进行核实调查。

15日,涉事酒店也纷纷作出回应。截至发稿时,北京柏悦酒店、福州香格里拉酒店、上海世茂皇家艾美酒店、北京康莱德酒店、贵阳喜来登贵航酒店、上海浦东文华东方酒店等10家酒店发表公开声明,表示歉意并称将加强培训和监督。另外,上海宝格丽酒店、北京颐和安缦酒店、北京王府半岛酒店、上海璞丽酒店4家酒店尚未作出回应。

中国饭店协会副秘书长宋小溪称,“整个行业的标准以及操作规范都是有的,曝光的是个案问题,应该是酒店在操作过程中疏漏。”综合中新社、新京报等

### 现场直击

## 抹布分区使用,每40分钟打扫一间

15日,记者分别对济南的6家高星酒店,就卫生情况如何要求以及客房服务流程进行了采访。位于济南泺源大街的索菲特酒店称,不论住客是否使用,退房后,房间内所有的床单、被罩等布草都要更换,交由专业的洗涤公司洗涤消毒。杯子都要拿出客房清洗,并在专门的消毒间消毒。抹布分五六种颜色,分别擦马桶、面盆、地面等。

对于清扫问题,富力凯悦酒店表示,该酒店每个楼层配备一位专职服务员负责房间打扫,并配有杯具清洗及消毒设备及专职人员。而对此次风波,该酒店表示非常关注,酒店将继续加强管理及执行力度,以确保为客人带来安心的高标准服务和入住体验。贵和洲际酒店表示,除了标准化培训以外,还会进行不定期抽查监督,确保员工严格按操作流程工作。香格里拉以集团统一官方口径回复称:香格里拉在客房卫生清洁方面有严格的制度。而位于济南领秀城的鲁能希尔顿酒店和喜来登酒店暂时未能给出答复。

另外,记者了解到,酒店保洁员薪资多为计件奖励制度,即基本工资加每日计件奖励。富力凯悦酒店表示,每位服务员的标准工作量为12个房间,平均四五十分钟清扫一间房。索菲特酒店有356间客房,有20名楼层服务员负责早班的清洁工作,一般来说每天打扫14-15间。

本报记者 任磊磊



▲15日,济南一五星酒店工作人员在专门的清洗间内对客用水杯进行清洗消毒。 本报记者 任磊磊 摄