敢“拉黑”顾客的酒店怎么擦亮茶杯

评论员观察

本报评论员 朱文龙

近日,微博网友“花总”发布视频《杯子的秘密》,揭露了14家五星级酒店脏浴巾擦杯子擦马桶等卫生乱象。但在涉事酒店道歉的同时,举报者“花总”也遭到了多家酒店的“报复”,个人护照信息两度遭泄露,“花总”也被一些酒店拉进了黑名单。

五星级酒店一块脏浴巾“一抹到底”,已让公众难以接受,如今又上演了一出“前脚甩锅、后脚‘封杀’”的戏码,无疑更让人气愤。作为一个服务机构,酒店是无权决定谁是不受欢迎的顾客,必须按照先来先到的原则接待顾客,直到客满。并且,从现有法律法规来说,“经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。”就此而言,酒店为“花总”设置黑名单,并泄露其个人信息的行为本身就是违法。

这种违法行为的背后折射出许多五星级酒店管理者的职业道德缺失。出了问题,他们首先做的并不是正视问题、解决问题,而是否定问题、回避问题,然后背地里再给举报者点颜色看看。在他们心中,早已没有了是非标准,只有你我的利益和立场差别,在这种情况下,要谈服务真诚,职业道德的确有些奢侈。

自从花总爆料之后,各地对酒店卫生进行了严查。11月20日,南昌红谷滩公共卫生服务中心监督科就开出了五星级酒店首张卫生罚单,因南昌喜来登酒店服务员没有按照卫生标准清洁的违法行为属实,南昌喜来登酒店被处以了2000元罚款。山东省文化和旅游厅也开始了新一轮对星级酒店的监管行动,推出了“旅游住宿服务标准”。相关部门下大力气对星级酒店进行整治的决心值得称赞,但需要指出的是,如果一些酒店管理人员仍抱着原有思维不改的话,整治行动只能是“隔靴搔痒”,很难起到作用。

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”。

卫生乱象频出,单靠酒店自律显然不靠谱。这就要求外部监管必须及时跟进,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。

此次“杯子的秘密”对于五星级酒店来说,诚然是一次“服务危机”,但从另一个角度来说,这也是一次质量变革、品牌再造的机会。我们希望看到酒店能拿出诚恳的态度、有力的举措,真正把消费者利益放在首位,重新树立口碑、赢得市场。

曹县设市更名,不妨就叫“曹县市”

一家之言

□魏新

曹县要改名了,因为撤县设市,正在征集新的“市名”。对于一个地方来说,要改名,远比一个人要难。对曹县来说,更是如此。

一般说来,市需要两个字的名字,曹县去了“县”,就剩一个“曹”字。因为这是曾经的曹国在今天地名上的唯一留存,按大多数意见,“曹”是必须要保留的,但直接叫“曹市”,则不太合适。如有人卷舌音翘舌音不分,说去曹市,还以为去“超市”。如果曹县像很多县一样,改名为州,似乎也不妥当。比如当初的滕州,现在单县很可能要改为单州,都有准确的历史沿袭。曹县却不能叫曹州,因为曹州一直是菏泽的故称,虽然菏泽没用曹州这个名字,但曹县改成曹州,就像菏泽有一天要改名叫齐鲁一样,本末倒置了。

历史上,曹县这片土地经过无数次变革,辖区多分割为数部分,归各地管辖。比如这里过去生活过的人,有的是宋国人,有的是卫国人,有的是魏国人,有的是曹国人,有的是楚国人,有蒙县人、己氏县人、楚丘县人、冤句县人、考城县人……明洪武年间,因为水患,曹州府迁至磐石镇,也就是今天的曹县城,1371年降州为县,就有了曹县这个名字。后来复置曹州,曹县就留了下来,一直到今天,叫了648年。

叫了648年的曹县,其实没有任何更好的名字可以代替。在曹县被称作曹县之前,所有相关的名字即使能用,也都不能恰当地代表曹县。官方目前拟用几个名字中,“曹城”比较平庸,“汤都”追溯太远,在文献和文物的考证并无过多说服力的情况下,有些牵强。相对来说,曹南还是不错的,因为从位置上来说,曹县就是曾经的曹国之南,《诗经·曹风》中的南山,就是位于曹县青岗集的曹南山,今有遗址,考证确切。但是,真要改名为“曹南市”,还是让人觉得陌生。毕竟,这里从郡县制以来,就从未叫过曹南,也从未有过曹南一县。突然就成“曹南市”了,反不如原来大气,感觉空落落的。

不管是曹南、曹城,还是汤都,都不如“曹县”二字。县在古代比市大,市最初不过是一个市集,渐渐形成人的聚集;县则通悬,是中央和地方悬系的纽带,尤其重要的行政机构。所以,不光保“曹”,同时也要留“县”,把“曹县”一并保留下来,既有历史,有传承,又更准确,更恰当。也就是说,曹县成了县级市,依然可以保持曹县这个名字,就叫“曹县市”。就像同样是明洪武年间设立的河南辉县,现在叫辉县市。不就挺好?并且,庄可为市,如石家庄;店可为市,如驻马店;镇可为市,如丰镇市。县又如何不能直接称市?

曹县改为“曹县市”,既体现了发展,又保留了传统。曹县烧牛肉还可以是曹县烧牛肉,而不用改成曹南烧牛肉。这648年以来的曹县人,依然是曹县人,不用改成“汤都”人。至少,这可让游子们的乡愁依然有一个准确的地名可以安放。真心希望曹县就改成“曹县市”,不改别的。

■投稿信箱:qilupinglun@sina.com

省体彩领导看望东平县乡村振兴服务队

11月16日,山东省体彩中心党总支书记、主任张云海一行来到东平县新湖镇,看望了本单位职工郑颖晔所在的省派东平县乡村振兴服务队,并与服务队进行了座谈。省派东平县乡村振兴服务队队长、省广播电视局党组成员、副局长谢宁及东平县相关同志出席座谈。

座谈会上,新湖镇党委书记郭东介绍了新湖镇的基本情况和乡村振兴基本情况。省派东平县乡村振兴服务队队长、省广播电视局党组成员、副局长谢宁代表服务队全体成员从四方面详细介绍了服务队近期工作:一是健全组织体系,强化制度建设;二是深入走访调研,扎实工作基础;三是虚心对标学习,借鉴先进经验;四是积极对接工作,助力乡村振兴。省体彩中心主任张云海表示,此次来看望服务队,主要是抱着学习的目的,服务队在较短时间内通过细致精准的调研,制定明确的工作思路和发展方向,取得了显著成果,我们深受教益,不虚此行。省体彩中心将立足自身职能,充分发挥自身优势,力所能及地从多方面全力支持服务队开展工作,助力东平乡村振兴。 (啸风)

大复式揽大奖 济南彩民领走足彩115万元

11月20日,济南彩民柳先生(化姓)和妻子一起现身省体彩中心,该彩民凭借一张大复式票,中得足彩14场胜负彩第18151期1注超值头奖,15注二等奖,共计揽金1158268元。

11月16日开奖的足彩14场胜负彩第18151期包含4场国际赛、7场欧国联比赛、3场巴甲,当期没有特别大的冷门出现,仅有的波兰负捷克爆头冷也被柳先生成功博中。对于此次拔得头筹中取百万大奖,柳先生显得比较从容:“从世界杯后,我就一直关注足彩,感觉买完足球彩票再去看球赛更有看头。虽然每一期的比赛都会有大冷小冷的存在,但是为了求稳,我会选择‘双选’或者‘310’,所以中奖成果一直还不错。这一期感觉特别好,就加大了投入力度。”买了彩票之后,柳先生一直关注比赛情况,开奖日也是他最“难熬”的一天,直等到最后比赛结束,他得知自己14场全部猜中了,才踏实的休息。

领奖后,柳先生表示,这次中了一百多万大奖,是自己2018年一份美好的记忆,也是对自己热爱足球、热爱足彩、支持公益事业很好的回报,“因为买足彩最初就是因为喜欢足球,在看球之余再通过买点彩票给生活增加点乐趣,并且,每次看到打出来的彩票下面都会写着‘感谢您为公益事业贡献多少钱’,觉得自己同时也在做公益,很有成就感!我觉着大家可以根据自己的实际情况,量力而行,体会足彩带来的乐趣。”

(朱德慧)