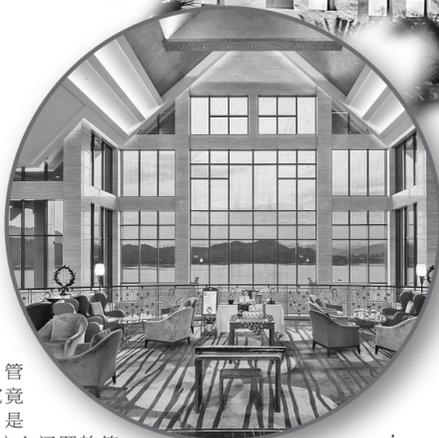


五星级酒店“一块抹布擦到底”

酒店卫生管理到底缺了啥？



11月14日，网友@花总丢了金箍棒在微博发出重磅视频，曝光众多五星级大酒店严重卫生问题，事涉喜来登、香格里拉和希尔顿等知名五星级大酒店，甚至丽思卡尔顿、宝格丽和四季酒店等顶级酒店也被曝出卫生丑闻。伴随着视频在网上曝光，五星级大酒店华丽的面具被撕开，露出了肮脏不堪的底色。

从快捷酒店“黑床单”到五星级大酒店“毛巾擦杯”，类似的事情一而再再而三地发生。再多一次曝光，可以说是“情理之外，意料之中”。只是这样的丑闻不断发生之际，难道消费者只有“难得糊涂”和“眼不见心不烦”一条路吗？涉事酒店、整个行业、监管部门到底是难作为还是不作为？

网友@花总丢了金箍棒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。

该视频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、北京王府半岛酒店等。

在其提供的视频素材中，有的清洁人员用脏抹布或客人用过的浴巾擦酒杯，有的撩起衣角擦杯子，有的用同一块抹布擦完马桶擦杯具，有的从垃圾桶里回收一次性塑料杯盖。经过让人作呕的工序后，这些杯具被客人用来刷牙、泡咖啡、泡茶……

15日，文化和旅游部回应称，对此高度重视，对涉事酒店进行了排查，立即责成其所在的上海、北京、福建、江西、贵州等省市文化和旅游主管部门进行调查处理。

据介绍，上海市旅游局正在核实调查，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惩。北京市旅游委15日下午约谈了涉事的四家北京酒店。福州市旅游委15日下午对涉事酒店进行了现场取证。贵阳市旅游委正在对涉事酒店进行核实调查。

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。

15日，北京柏悦酒店、福州香格里拉大酒店、上海世茂皇家艾美酒店、上海外滩华尔道夫酒店、北京康莱德酒店贵阳喜来登贵航酒店等多家涉事酒店陆续就被曝光的问题作出回应。

北京柏悦酒店表示，对于发生此视频中涉及的事件，深表歉意。北京柏悦酒店上下高度重视，并已在内部展开彻查。北京康莱德酒店表示，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。

上海外滩华尔道夫酒店表示，对于视频中提及的现象，深表歉意。对于视频中提及的现象，深表歉意。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。

酒店卫生管理频上黑榜，究竟是个别现象还是全行业问题？这个问题的答案，不仅关系到涉事酒店的品牌形象，更关系到酒店行业的形象。

近年来，酒店行业卫生丑闻不断，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，屡曝屡光却始终得不到解决？

对于高星级酒店卫生问题屡屡发生的原因，有业内专家表示，在中国酒店供大于求的情况下，酒店经营业绩下降，员工收入降低，服务水平下降，如此造成恶性循环。

在杭州某豪华酒店从事清洁工作的Alisa（化名）说，搞卫生的工作大概是酒店里薪水最低的岗位。算下来有时候打扫一间房才10元钱收入，严格按照规定去打，无论对酒店还是清洁员，都是件不划算的事情。“酒店业的各种费用都在上升，所以其实有些酒店的清洁服务是外包的，为了控制成本，相应的对从业人员的约束力就没那么强。如果清洁员自身的卫生观念又不强，滥竽充数也是有的。”Alisa说，通常一个人一天负责清洁14间客房，多劳多得。所以有人为了图快、图省力、图多挣奖金，不按规范操作，也是难免的。

一位曾在某连锁酒店工作的业内人士李力（化名）介绍，连五星级大酒店都这样，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。”他说，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。

与此同时，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，经常有人干着干着就离职了。”一位某高级酒店工作人员表示。

⑥毛毛虫：一般都会自带浴巾，毛巾本来要用就要用自己的，谁会用公用的，上次看到同学拿浴巾擦脚擦马桶，还有的垫在地上，洗完澡出来脚不湿。

⑦心心菜：前不久我爸妈出去旅游，我还特意给他们买了便携式的折叠烧水壶，以前我有一个姑姑在五星级酒店做客房服务，他们都是用马桶刷刷玻璃，刷出来的杯子，特别干净，业内人人皆知。

⑧卡哇伊：我做过酒店工作，良心话来说，房间都是基本上干净的，设施也是新换的，床单被罩枕套都是专门消毒的，小旅店就不可能自己洗，但是杯子能不用就不要用了。

⑨wa—Ame：自带家用枕巾床单垫，刷牙杯子用矿泉水瓶，酒店的牙刷牙刷还是杯子，我是用来刷鞋水的，吹风机、沐浴露、洗发水、浴巾，全部自带，其实我只要一张床就可以了。

⑩Z—多笑笑：以后出去旅行出差，住哪儿？

⑪三宝：看了网友们的分享，真是深有同感，我有一小洁癖，然后我每次出去是自带床单被罩，还有毛巾牙刷，杯子等等，不管他们处理的干不干净，我自己可以保证卫生情况，当然，这样也会麻烦一点。

⑫江南烟雨：酒店里的东西最好不要用，特别是入口的。每次回家第一件事情就是洗澡，清洗随身带的个人衣物。

⑬韩光：酒店价格和品牌必须与服务质量挂钩。只把重点放在打造外观而无视服务质量的话，就不能称为一流酒店。

⑭梦梦刘：一流酒店的卫生都这样，如果深究的话，到哪儿

【质疑】

为何屡屡曝光却无法解决？

【对策】

不可只靠自律 还需严格监管

浙江旅游职业学院副教授金涛表示，高星级酒店的卫生服务近几年频频出问题，一方面说明人们对旅游业的服务品质要求不断提升，另一方面，很明显，星级酒店卫生服务确实有很大问题，这次被曝光的14家酒店甚至没能达到行业标准。

按照原卫生部颁发的《公共场所卫生管理条例实施细则》第14条规定，“提供给顾客使用的用品用具应当保证卫生安全”，“可以反复使用的用品用具应当一客一换，按照有关卫生标准和要求清洗、消毒、保洁”。但屡屡被曝光的卫生劣况，让行业标准和《国家旅馆业卫生标准》的相关规定似乎都成了一纸空文。

虽然从行业到企业都出台过相关操作规范，但一线服务人员为了省时省力，就没有按规范要求操作。而酒店管理方其实也有很多办法去防范一线服务人员乱来，比如，对打扫房间环节重点监督，对服务人员配备工作记录仪，就能防止其工作作弊，但酒店管理方并未这么做，可见管理能力还有待提升。

金涛说，五星级大酒店有严格的客房清洁程序与卫生标准。旅游行政管理部门也有专门的评定标准和品质要求。能评上五星级的酒店，一定是具有相当的硬件设施和软件品质，“但从曝光视频看，这些酒店品牌辜负了消费者对他们的信任，但也不能从这14家酒店出现的现象，就否定整个行业。”

中国饭店协会副秘书长宋小溪表示，“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的疏漏。”

但出现这样的卫生程序不到位的事，金涛觉得这不可能是一次两次的事，这些酒店在管理上一定存在长期的漏洞和问题，所以不是达不到标准，而是没有去认真执行标准。

“目前的酒店管理者过度关注资本运作，快速扩张，在各地开设新店，却忽略了酒店自身的经营管理和服务品质。”金涛分析说，劳动力成本控制和服务外包使得酒店员工劳动报酬空间不断压缩，酒店员工收入和当前社会房价等消费差距巨大，且不少酒店是采用计件工资，导致员工为了自身的生存，减少操作程序。“同时还缺乏管理督导。一方面酒店自身缺乏对酒店基层员工的有效监督。另一方面旅游管理部门重视酒店星级评定，缺失了酒店星级评定后的监督。”

金涛认为，酒店管理者应该进一步重视员工职业规范，也要重视基层员工福利。还可以引进科技手段，比如员工行程记录仪，可以记录下员工是否按流程标准操作，或者使用保洁机器人来保障酒店卫生的规范化清洁等等。实际上，此前浙江临安就曾针对“酒店保洁乱象”试点客房保洁监控：让保洁员佩戴摄像头上班。

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。

然而，缺乏有效监督的“自律”是靠不住的。需要强调的是，对这些曝光的酒店来说，绝对不能将卫生乱象，切割给保洁人员。说到底，卫生乱象背后是酒店管理上的不作为，还是为了压缩成本，将利益最大化。酒店可能因此默许那些不遵循卫生规范的保洁工序。

尽管网友和测评机构已先后曝光过多家酒店的卫生问题，但总体来说外部监督是碎片化的，没有形成持续有效的震慑力。所以已曝光的案例没有引起其他酒店足够重视，或者说其他酒店仍抱有侥幸心理。在这种情况下，相关部门只有强化日常监管，并对问题酒店严厉处罚，才有望达到明显的治理效果。

从日常监管角度说，旅游主管部门可以一方面有奖励鼓励旅客和业内人士举报酒店卫生问题；另一方面，可以对酒店卫生状况进行不定期的突击检查，包括明查和暗访。对于确实存在卫生问题的酒店，不仅要依照《公共场所卫生管理条例》及其实施细则从严从重处罚，还应该建立酒店业卫生“黑名单”。

更重要的是，治理星级酒店卫生乱象要击中要害。对星级酒店来说，最在意的是自己的星级，因为星级关系到酒店形象、服务和定价，也就关系到酒店的生存与发展。如果五星酒店因为不讲卫生而被降星或者摘星，这对涉事酒店影响非常大。所以，摘星是遏制星级酒店卫生乱象的利器。

遗憾的是，之前因卫生问题被整改的酒店，其星级并未受到影响。即便被摘星的酒店，也是因为多个问题。实际上，酒店卫生问题不仅损害消费者权益，而且会影响酒店业乃至

旅游业形象。因此，可以考虑把卫生问题作为酒店降星或摘星的主要指标乃至唯一指标，即卫生不合格“一票否决”。

对于消费者的权益维护问题，中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江在接受媒体采访时说：“消费者在接受酒店服务时，其合法权益受到损害的，可以向酒店经营者要求赔偿。消费者花钱入住酒店，酒店有责任和义务为消费者提供符合卫生、安全等有关标准的住宿服务。”

在他看来，如果酒店存在隐瞒真实卫生状况，或存在故意偷工减料行为，造成消费者权益受损，消费者不仅可以要求酒店退回相关的服务费用，还可以要求相关的赔偿。例如，由于卫生问题引发皮肤等有关疾病的，消费者可以要求赔偿医疗费、护理费、交通费等以及因误工减少收入等合理费用。

陈音江说，理论上，消费者在酒店住宿合法权益受到损害时，可以提供有关证据到市场监管部门或消费者协会投诉，要求酒店道歉或做出相应赔偿。“但现实中，消费者的知情权和安全保障权往往很难得到保证，而且遇到这种问题，维权往往很难。”消费者在办理入住之前，酒店房间一般都打扫好了卫生，相关设施也布置完备，消费者只能凭感官判断酒店的卫生和安全是否达标。但酒店的卫生问题肉眼一般很难发现。所以消费者选择酒店主要凭借对酒店的信任，这也是为什么消费者愿意多花钱选择星级高酒店的原因。即使消费者出现了皮肤疾病等明显症状，也很难对酒店的卫生或安全问题取证，很难证明其症状与酒店服务有关。

“因此，在酒店卫生这种消费者只能凭信任做选择，事后又很难举证维权的问题上，监管部门更应该加强日常监管，经常开展定期或不定期抽查，一旦发现卫生不达标等违规问题，依法做出行政处罚、停业整顿、吊销卫生许可证等严厉处罚，并通过媒体向社会公布。对于一些星级酒店，还应向有关部门建议对其降星或摘星处理。”

陈音江补充道，更重要的是，酒店要诚信自律，主动做好卫生和安全保障工作，确保为消费者提供卫生、安全的优质住宿服务。“否则，不管是多高级别的酒店，终究都会被消费者唾弃，被市场淘汰。”



本版文字综合中国新闻网、法制日报、中国网财经、网易新闻、齐鲁晚报等媒体报道。图片来源于网络，请作者与本报联系，以奉稿酬。