

一块抹布“扯”出五星酒店卫生乱象

江苏已有酒店给保洁随身配记录仪

业内建议:相关部门应及时修补星级评定标准

11月14日晚,网名为“花总丢了金箍棒”(以下简称“花总”)的微博博主,发布了一段名为《杯子的秘密》的视频,曝光了14家五星级连锁酒店服务员的卫生乱象,比如客房保洁员用客人浴巾擦拭杯具、马桶,一块抹布既擦洗手台又擦杯子……该视频在朋友圈炸了,从快捷酒店到星级酒店卫生失守乱象,引发关注。

11月15日,江苏省旅游星级饭店评定委员会办公室相关人士表示,这类舆情并非首次出现,也是倒逼酒店提升服务,目前有星级酒店通过给保洁配随身记录仪的方式进行监督。

现代快报+/ZAKER南京记者 张然 谢喜卓 申阳 张瑜

探访

保洁展示七彩抹布,颜色不同用途有别

在“花总”发的这条长达11分钟多的视频中,有的客房保洁用脏毛巾擦杯具和洗手台,有的用客人毛巾、浴巾擦台面、地面和洗手台,有的一块抹布既擦洗手台又擦杯具……截至15日下午6点,该视频播放量已经超过2000万。“花总”称:现实比视频展现的更加糟糕。

“花总”接受媒体采访时表示,去年他在南京入住五星级酒店的时候,亲眼目睹过服务员用脏毛巾擦拭杯具。

在该事件发生后,11月15日下午,现代快报记者以订房为由,探访了南京的4家五星级酒店。

在南京香格里拉大酒店的酒店客房区,正好遇到一位保洁阿姨在打扫客房。她告诉记者,每次打扫房间时,客房中每个设备都要用不同的毛巾,“比如,马桶、洗脸台、浴缸等,一个房间打扫下来,差不多要7块不同颜色的毛巾。”阿姨一边和记者聊天,一边指着旁边小推车上挂着的

毛巾给记者看。

同样展示抹布的,还有南京金丝利喜来登酒店的保洁阿姨,“我们打扫好几块抹布呢,有红的、绿的、蓝的等等,来区分不同的用途。”酒店前台告诉现代快报记者,打扫房间他们有详细的标准去操作。

“我们的浴巾、毛巾等都是外包出去,让别人拿到他那边去洗的,洗手间的洗漱杯子也是统一收走清洗消毒的。”南京维景国际大酒店前台告诉现代快报记者,由于不少活都外包出去了,保洁阿姨打扫起房间来也更轻松、更细致,打扫一个房间,会用好几种抹布。“擦马桶的、擦浴缸的、擦地的、擦桌子的,还有专门吸水的。”

在南京威斯汀大酒店,工作人员带领现代快报记者看了三套房间,对方介绍,每位客人退房后,酒店都会将床单、被套、浴巾、口杯等客房设施,统一更换,而且在清洗后还会有专业的消毒杀菌措施。

声音

酒店评星规定:杯具用过必须收走

现代快报记者了解到,目前江苏全省共有星级酒店86家,江苏省旅游星级饭店评定委员会办公室负责星级饭店的评定和复核工作。11月15日,现代快报记者联系到该机构的一位工作人员,对方说,根据星级酒店的评定标准,要求必须配备相应的客房消毒设施。

“我们会查看工作间、消毒间与客房的配比,看消毒柜大小能否满足要求。”上述人士说,“正常情况下,五星级酒店的要求是,客

人用过的杯具是要收走的,执行‘一泡二洗三消毒’的程序。”

针对视频中出现一块抹布既擦杯具又擦马桶的情况,上述这位工作人员告诉现代快报记者,一般情况下客房保洁要有5-7块的抹布,有的酒店会有8块,甚至更多。“不同的抹布有不同的用途,包括擦马桶、擦浴缸、清理洗漱台面等,不同用途的抹布颜色也不一样。我们在检查时,会从保洁员工作车中随机抽取。”

江苏已有酒店给保洁配随身记录仪

上述工作人员告诉现代快报记者,他们会用明查和暗访相结合的方式检查这些星级酒店。“在随机抽查中,也会检查酒店的台账,看对客房是否做保洁、是否消毒等。”上述人士也承认,有些死角仍然是难以监控到位。

对方表示,这类舆情并非首次出现,也是倒逼酒店提升服务。他介绍,有些星级酒店会在客房保洁员之外,另外配备专门的消毒员,对客房杯具进行

统一消毒。有的酒店为了让客人更放心,会在客房内配备消毒柜,对杯具自行消毒。“还有的酒店为了监督客房保洁员,会让他们随身携带监控,类似执法记录仪的仪器。”当然,他说这种仪器是否会侵犯保洁员隐私,还有待商榷。

现代快报记者看到,“花总”在微博上回应网友关于解决方法时,就提到了这种做法,建议“统一回收洗消,服务员带记录仪上岗。”

11月14日

微博网友“花总丢了金箍棒”发布视频对国内五星级

酒店卫生乱象提出质疑

视频曝光14家五星酒店 包括

北京康莱德酒店 北京柏悦酒店 北京颐和安缦酒店

北京王府半岛酒店 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

14家酒店每晚参考房价从
一千多元到五千元左右



视觉中国 供图

各方回应

受伤最深的原来还是我们

中国消费者协会	我们以为自己很有尊严地做着“上帝”,却发现受伤最深的原来还是我们。
中国饭店协会	行业有规范,曝光是个案,具体是酒店操作中哪个环节出现的问题,还要酒店自查自纠。
北京市旅游发展委员会	对4家涉事酒店进行询问警示约谈,要求涉事酒店迅速核实情况,全面自查。
上海市旅游局	对证据确凿的涉事酒店,将积极协调各相关执法部门予以惩处。

最新进展

文化和旅游部:已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。

据了解,上海市旅游局目前正在核实调查,对证据确凿的涉事酒店,将积极协调各相关执法部门予以惩处。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。 据新华社

建议

相关部门应及时修补评定标准

针对酒店在清洁中存在“一块抹布抹所有,一把刷子刷全部”等乱象。现代快报记者了解到,今年初,泰州出台了《饭店客房卫生清扫规范》,对抹布分色和使用作出了具体要求,客房和卫生间使用的抹布颜色,要有明显区分,操作中不得混用。这也是江苏省首个涉及住宿场所卫生管理的标准。

记者看到,卫生部和商务部2007年发布的《住宿业卫生规范》就规定:清洗饮具、盆桶、拖鞋的设施应分开,清洁工具应专用,防止交叉传染。同时,清洁客房、卫生间的工具应分开,面盆、浴缸、坐便器、地面、台面等清洁用抹布或清洗刷应分设。

江苏省旅游星级饭店评定委员会办公室表示,如果星级酒店在复核中出现重大安全隐患,或者发生重大安全事故的,会被直接取消星级评定。而上海市旅游局则在回应中提到,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。

15日当天,中国消费者协会相关负责人表示,不规范的保洁行为侵犯了消费者的安全保障权,建议酒店行业借鉴餐饮行业的“明厨亮灶”做法,让消费者放心。

调查

七成网友表示以后住酒店自带生活用品

“大几千的酒店都这样,那我们平时住的快捷酒店就更不用说了。”南京市民葛先生说。市民张女士因为工作原因经常出差,每次出门她都要准备大大小小的生活用品。“牙刷、杯子、睡袋、毛巾、一次性马桶垫、可以折叠的开水壶,这些我都带着。”张女士坦言,这些东西出门确实是不小的负担。“没办法,酒店年年说整改,年年爆出这样的新闻,作为消费者,我对酒店的信任已经没有了。”

在ZAKER上的一期超级话题中,设置了一个提问:以后住酒店,你会自带便携的生活用品吗?现代快报记者看到,在3000多位网友的回答中,74%的人表示以后会自带,尽管麻烦,但是放心。



扫码看视频