



酒店卫生问题一直被公众诟病,继2018年微博网友“@花总丢了金箍棒”曝光五星级酒店乱象后,全国旅游星级饭店评定委员会发布公告,对多个五星酒店予以摘“五星”处理。江苏也发布了《住宿业清洗消毒卫生规范》地方标准,明确规定酒店清洗消毒要求。那么如今,酒店卫生是否已得到改善?近日,现代快报记者以订房为由,探访了南京4家连锁酒店,发现这些酒店均存在问题。

现代快报+ZAKER南京记者 申阳 谢喜卓 文/摄

汉庭保洁员居然在洗漱池里泡洗杯子

快报记者探访连锁酒店,发现卫生乱象不少

记者探访

汉庭:洗漱池里洗杯子

3月4日上午,现代快报记者首先来到了汉庭酒店南京新街口华侨路店,正好遇到保洁员在打扫卫生。“我们的床单被套都是一客一换,如果客人住的时间长了,中途也可以要求更换。”保洁员告诉记者,酒店的茶杯和漱口杯都是她们清洗后消毒的。她从楼道里清洁小推车上拿下来一个小正方体“消毒柜”,放在了客房里面。

接下来的一幕,让人大跌眼镜。保洁员将客房里的两个茶杯和卫生间的漱口杯、肥皂碟一起放进了洗漱池,打开水龙头进行冲洗……“你们平时就这样洗杯子吗?”“是啊,洗干净之后,放在消毒柜消毒就行了。”保洁阿姨一边回答记者问题,一边将杯子从水中捞出,用一块已经使用过的红色抹布擦了擦,然后将杯子和抹布一起塞进了消毒柜。

速8:卫生间有多处污渍

在速8酒店南京珠江路店的客房区,酒店工作人员带着现代快报记者来到了一间大客房。房间装修相对比较陈旧,墙壁上不少地方有明显的污渍。保洁阿姨表示,这间房刚刚打扫过,不过记者却发现,卫生间乳白色的瓷砖地面上,通过肉眼就能很明显看到,有多处黑色污渍。“像这种刷牙的杯子,我们用84消毒液来洗。”一名正在打扫卫生间的保洁员告诉记者。

现代快报记者打开房间内一个电水壶盖仔细观察发现,水壶底部存在水垢,而水壶的把手摸上去黏糊糊的。在酒店客房区走廊,记者看到一辆装满床单的小推车,“咱们的床单都是收集好,让外面专门的人来清洗。”一名清洁员表示,酒店床单是一客一换,如果是客人续房的情况,一般3天一换,“客人有更换要求的,我们会马上换新的。”

7天:床单上有脚印

在7天连锁酒店南京浮桥地铁站店,发现这里整体环境较差。在酒店工作人员的带领下,现代快报记者来到了一间打扫过后的客房,在卫生间里,现代快报记者揭开马桶盖时,竟然发现在马桶座圈上还有污渍。

另外,看似整洁的床铺,记者掀开被子一角,发现床单上还留有斑斑点点的锈迹,而在另一角,则留有半个脚印。不是“一客一换”的吗?为什么床单还是不干不净?面对记者的质疑,工作人员表示,酒店的床单、被套、浴巾等都是外包出去的。“锈迹可能是从他们的机器上粘过来的,这个脚印估计是清洗完,打包的时候清洁员不小心踩上去的。”她边说边将被子盖了起来。当记者刚转身要离开时,不小心从床头边踢出一小堆已经干枯的橘子叶。

如家:电水壶有水垢和锈斑

在现代快报记者探访的四家酒店里,除了汉庭和速8之外,其他两家酒店的茶杯和卫生间漱口杯,用的都是一次性纸杯。而相比之下,如家酒店南京中山路西安门地铁站店则稍微好点,但是仍然存在一些问题。

记者在这里一共看了两间客房,发现每个房间里的烧水壶都不是很干净。第一个房间里的烧水壶外面留有水垢,第二个房间的烧水壶外表除了水垢之外,还有锈斑。“我们烧水壶每次都清洗的,之前用的是84消毒液,后来规定说不准用了,现在都用白醋,可以杀菌祛水垢。”说着,保洁员阿姨用手指将锈斑抠掉了。



汉庭酒店保洁员在洗漱池里洗杯子



速8酒店卫生间地上有污渍



7天酒店床单上有锈迹和鞋印



如家酒店客房水壶上有锈斑和水垢



扫码看视频

江苏新规

饮具应在消洗间清洗消毒

现代快报记者注意到,全国旅游星级饭店评定委员会在2019年2月22日发布的公告中,对暗访检查发现卫生和消防安全问题严重、服务不规范问题突出的7家五星级旅游饭店,予以摘“五星”处理,其中江苏省就有4家。同时,对10家饭店予以限期整改12个月的处理结果中,江苏省也有4家,其中两家就在南京。

记者从江苏省市场监督管理局官网获悉,2月28日,江苏发布了《住宿业清洗消毒卫生规范》(以下简称《规范》)地方标准。记者了解到,该标准是由江苏省卫生健康委员会提出,江苏省卫生监督所、泰州市卫生监督所、南京市疾病预防控制中心为起草单位,将于3月30日起实施。

《规范》中提出,每一层楼或者每20间客房宜设置1个清洗消毒间,使用面积 $\geq 4\text{m}^2$ 。清洗间内应设有饮具专用清洗池,并配备适宜的清洗消毒保洁设施,如远红外电子消毒柜、自动洗杯机、密闭的保洁柜等。饮具应在清洗间由专人负责清洗消毒,并使用专用周转容器送至客房,不得在客房内清洗消毒。床上用品应保持清洁,不得有异味,有污迹时应及时更换……然而,这些连锁酒店的操作方式并不符合《规范》的要求。

“我之前就经常住连锁酒店,经常在洗漱池里洗袜子,没想到汉庭会把杯子放在洗漱池里清洗。这样太不卫生了。”市民史先生感慨道。

刘女士因工作需要,出差时经常在连锁酒店住宿,有时候一住就是十多天。她说:“希望江苏省出台的这个规范正式实施后,连锁酒店的环境能够有所改善。”

酒店回应

洗漱池里洗杯子符合规范

3月11日下午,现代快报记者分别联系了4家酒店的官方客服。对于汉庭酒店保洁员在客房洗漱池清洗杯子一事,华住集团工作人员表示,因为该酒店有便携式消毒柜,因此保洁员可以在客房内完成清洁和消毒。记者质疑是否可以在洗漱池洗杯子,对方仍然坚称,保洁员的操作都是合乎酒店清洁规范的。

那么,84消毒液是否可以用来清洗杯具呢?“消毒液清洗杯子是可以的,也有使用‘蓝月亮’的,但是在不同情况下,掺水的比例是不同的。”速8总部市场部一名姓汪的工作人员表示,酒店的烧水壶,他们也会定期使用酸性物质进行清洗。而速8珠江路店的一名工作人员则表示:“84消毒液是不能清洗杯具的,我们只用来清洗厕所地面,因为有个保洁阿姨才来,所以可能表述得不太清楚。”

至于7天酒店床单上的脚印和锈迹,客服人员坚持称,他们所有酒店客房,上一个客人走后,房间用过的床单必须更换,是由专门的清洗公司收走统一洗换。“像一些床单上的锈迹,确实存在不小心碰到清洗机器,而弄上去的这种情况。”

现代快报记者就探访中客房烧水壶问题,向如家总公司客服反映后,客服表示他们会联系该酒店。半小时后,如家酒店南京中山路西安门地铁站店,一名客房负责人给记者回电。她表示,保洁员每次打扫房间时,都会向里面倒入食用白醋浸泡大约二十几分钟。“每间房打扫完后,都会有领班检查一遍,当时保洁阿姨带你们看的那间房刚打扫完,可能还没有检查。”