

一块脏浴巾擦完马桶擦杯子 5000元一晚的五星酒店也这么干?

网友暗访30多家五星酒店,几乎都存在严重卫生问题

用顾客用过的脏浴巾擦拭杯子,混用同一块脏抹布擦茶具、洗手台、坐便器等,从垃圾桶里捞出塑料杯盖继续给客人使用……近日,一段五星酒店卫生乱象的视频,引发公众的关注与担忧。

14日,网友@花总丢了金箍棒在微博发布视频《杯子的秘密》爆料,其入住过的国内多家五星酒店存在严重卫生问题。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。



▲网友@花总丢了金箍棒接受采访



▲网友发布的视频(截图)

事件

多家五星酒店被曝卫生乱象

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。他在曝光酒店所住的房间大多数价格在每晚1000元至2000元,最高每晚达5000元。

《杯子的秘密》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、上海浦东文华东方酒店、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,十数家五星酒店的保洁工作存在不同程度的问题。其中,没有对杯具进行消毒,而是直接用用过的客用毛巾擦洗,没有专用清洁布,一布多用,洗手池、杯具、甚至马桶混用一布,是普遍存在的现象。

而售价高达约4500元一晚的上海宝格丽酒店甚至被曝光:客房服务人员从垃圾桶里检出一一次性杯盖继续给客人使用。

连口碑最好的大牌也未能幸免

“过去六年,我以酒店为家。现在,我要告诉你一个在中国酒店业长期存在的问题,波及面接近100%,就连口碑最好的大牌也未能幸免。各集团都有客房清洁程序与卫生标准,国家也颁布过《旅游业客房杯具洗消操作规程》,但全行业几乎没有严格落实,留下卫生隐患。”@花总丢了金箍棒在其微博写道。

“现实比视频展现出来的更加糟糕。”@花总丢了金箍棒说,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。“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。”

进展

两家酒店致歉,11家酒店称正核查

截至昨天12时许,福州香格里拉大酒店和北京柏悦酒店两家酒店致歉,11家酒店称正核查,1家未明确回应。

●北京柏悦酒店:“对于此视频中涉及的事件的发生,我们深表歉意。北京柏悦酒店上下极度重视,并已在内部展开彻查。这起单一事件绝不是北京柏悦酒店卫生管理的标准。客人与员工的舒适与健康将一直是酒店工作以及关注的重中之重。我们将在酒店内部,从上到下,额外加强培训卫生标准以及管理监督制度,以确保所有的员工按照规范,有效执行。”

●福州香格里拉大酒店:“我们非常重视最近的一则关于酒店卫生的网络视频,福州香格里拉大酒店被提及。我们立即进行了调查,视频中所反映的情况违反了我们的卫生标准。这不符合我们一贯的服务品质,我们为此真诚致歉。作为酒店,保证客人的安全与健康是我们的重中之重。对任何潜在的问题我们都高度重视,并正在采取行动加强管理与监督,确保各项质量标准 and 卫生制度得到贯彻执行。”

上海四季酒店、上海浦东丽思卡尔顿酒店、上海璞丽酒店、上海世茂皇家艾美酒店、上海外滩华尔道夫酒店均表示,目前正在调查,稍后将进行详细的答复。

回应

上海旅游局、卫健委:正在核实调查

上海市旅游局对此表示,高度关注媒体的报道,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。

上海市卫生健康委员会监督所方面消息称,视频中上海的酒店主要涉及浦东、静安、黄浦三个区,目前该部门已联系涉事酒店所在的三个区卫生监督部门,进一步核查酒店卫生情况。

北京市卫生和计划生育监督所15日表示,已到现场进行监督检查与采样检测,并将对部分五星酒店进行约谈,规范行业行为。

中国饭店协会:目前没有相应惩罚措施

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有疏漏。”如果被曝光的酒店系协会会员,是否会采取相应的惩罚措施?宋小溪称,“据我所知目前还没有相关的举措。”

宋小溪分析,从此类事件来看,需要酒店自纠,应该弄清操作人员是否接受培训,是否是因为操作人员工作量太大的原因,酒店是否提供了足够的操作工具等等方面。

短评

五星酒店“无星级”卫生给整个服务行业敲响警钟

酒店卫生问题已不是首次曝光。乱象频现,且涉及多家知名酒店管理集团,再次给五星酒店乃至整个服务行业敲响警钟。职业素养缺失的背后,是酒店培训、管理、监督环节的诸多漏洞。改善卫生状况,显然不能只寄望于服务员个人自律。

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”,涉事酒店必须肩负起监督责任,倒查相关问题及责任人,并从严查处、从重处理。

除了酒店行业自身的监管之外,相关政府部门也应更加重视事前监管工作。卫生监督部门需要更多开展定期检查及不定期抽查等工作。同时,也应探索引入公众监督、第三方监督,并进一步加大对于违法违规酒店的公开曝光力度。

事后监管方面,相关部门的处理不能只是“罚酒三杯”,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。

让妄为者不敢肆意而为,让被罚者更有“痛感”,需要多出实招和重拳。这考验着酒店行业的诚意与决心,也考验着相关部门的行动力与管理能力。

(本报综合)

清朝的、民国时期的、改革开放后的…… 攸县老李收藏近百份“执照”

本报讯(记者 何春林 通讯员 胡李博)攸县的李岳平在工商系统工作了29年,或许是在这个系统工作,他对“执照”有种特殊的情感。再加上受到父亲的影响,他一共收藏了近百份“执照”,包括清朝的、民国时期的、改革开放初期的等。

受父亲影响走上收藏“执照”之路

50多岁的李岳平是攸县人,大学毕业后进入攸县工商系统上班。

李岳平说,走上收藏“执照”(多为营业执照)之路,最初是受到了父亲的影响,“父亲原先是攸县供销社的一名工作人员,后来供销社改制了。早年,父亲郑重其事的从家中拿出一个箱子,打开锁,从里面拿出了多张收藏的“执照”交到我手中,并且交代我努力工作,早日入党,做一名对社会有用的工商人。”

从那以后,李岳平开始了收藏“执照”之路。最开始由于网络并不发达,他基本上都是通过报纸等渠道获取信息。得知哪里出现了有价值的“执照”,他会到现场核实再决定是否收藏。要是外地的,他就事先联系好,然后汇钱过去,对方再邮寄“执照”过来。“都是先寄钱,对方是否邮寄‘执照’来,完全是看诚信。”李岳平说。

“还有一种途径就是工作出差的时候,利用休息时间,到当地的古玩市场寻觅。”李岳平说,这些年,他去过东北、上海、武汉等地的古玩市场搜集“执照”。

年代最为久远的藏品可追溯到清朝时期

通过多年搜集,李岳平目前拥有较高收藏价值的“执照”近百份,年代最为久远的藏品可追溯到清朝时期。

比如清朝光绪年间颁发的《皖岸南盐水程执照》,距今已有100多年的历史;民国时期的《买牲畜执照》《土货运输执照》;新中国成立初期的《私营企业管业证》……其中有的是一种凭证,但也叫“执照”。

不同时期的“执照”,都有那个时期的鲜明特征。比如清朝和民国时期,“执照”上印有各种花纹,很漂亮;“文革”时期的“执照”,印有毛主席语录和红旗。

深夜多人聚集、门窗紧闭,啥情况?原来是地下六合彩“黑庄”窝点

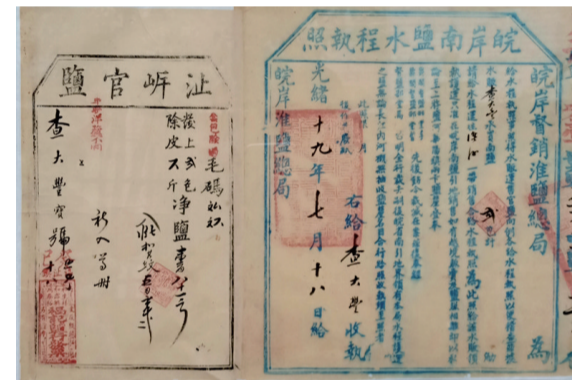
本报讯(记者 李卉 通讯员 王学文)一栋私房晚上常常聚集多人,而且门窗紧闭,他们到底在干什么?近日,攸县警方在“百日会战”大巡防巡逻检查过程中发现这一奇怪的现象。

经过暗中走访摸排,警方初步确定这是一个地下六合彩赌博场所。近日,皇图岭派出所制定周密方案,民警对目标私房进行突击检查,当场抓获了8名正在写单和买码的涉赌人员,并查获大量码单。

记者了解到,写单的犯罪嫌疑人名为女子谢某。2017年5月至今,谢某在自家从事地下六合彩写单,从中收取3%的返点,截至案发已获取非法收益数万



▲李岳平和他收藏的“执照” 通讯员 胡李博 摄



▲光绪十九年,清朝官方机构“皖岸督督准盐总局”签发给“查大丰”商号水路运输的执照,分正文和附件两个部分,左右粘在一起

受邀参加专项展览活动小“执照”折射改革开放大成果

因收集了近百份各年代的“执照”,李岳平日前受湖南省市场监督管理局邀请,携藏品参加专项展览活动。

“改革开放40年,从手写的营业执照,到打印的营业执照,再到现在的电子营业执照,这是市场经济发展的进步表现。”李岳平说,他希望借展览,让更多人通过营业执照感受经济社会的发展。



▲扫二维码,观看更多关于李岳平收藏执照的视频

他没有收入来源竟尾随独行女子持刀抢劫

本报讯(记者 肖蓉 通讯员 邓伊善)夜晚时分,一男子在老旧小区尾随单独行走的女性,持刀威胁抢劫,所幸受害人及时呼救逃过一劫。日前,石峰公安成功抓获了犯罪嫌疑人黄某。

11月5日晚,石峰公安分局刑侦大队接到市民小丽(化名)的报警,当晚9点多,她下班后独自一人回家,走到株治生活区时,一名男子突然持刀抵住她,要她交出钱来。此时,周边许多人家还亮着灯,小丽大声呼救,邻居们闻声纷纷跑出家,男子见状飞快逃离。

案发后,警方迅速组织警力开展侦查。民警调取案发地周边监控,发现了一名形迹可疑的男子尾随小丽进入小区。但由于小区监控设备老化,警方未得到更多线索,嫌疑男子的身份一时无法确定。

经过走访调查和分析研判,20多岁的本地男子黄某逐渐浮出水面。11月12日上午,民警在我市一家宾馆成功将其抓获。

黄某交代,由于没有收入来源,他临时打起了抢劫的主意。当晚,在尾随小丽作案前,他曾尾随另一名单独行走的女性,因在路上被对方发觉,才更换了作案目标。

目前,黄某因涉嫌抢劫罪,被公安机关依法刑事拘留。案件正在进一步调查中。

元。另有7名违法行为人多次在谢某家中购买地下六合彩。

目前,7名购买地下六合彩的违法行为人已被行政处罚,谢某则已被刑事拘留,案件还在进一步侦办中。

民警介绍,地下六合彩是我国明令禁止的博彩活动。不少群众因为地下六合彩较高的赔率,不惜以身试法。然而,“黑庄家”往往玩套路,彩民中小注会及时兑现,如果中大注,则难以兑现。有的“黑庄家”还编造某人中了上百万大奖的谎言,以扩大影响,吸引其他人加入。