

福州香格里拉酒店  
香格里拉集团  
豪华套房参考价2000元/晚  
服务员用客人洗过脸的方巾擦洗手台和杯具贵阳贵航喜来登酒店  
万豪集团  
行政套房参考价1600元/晚  
服务员使用脏浴巾擦杯具

客人浴巾当抹布,擦了马桶擦杯子! 收费高达数千元一晚的星级酒店,竟连最基本的卫生都难以保障?

14日晚,微博大V@花总丢了金箍棒曝光14家星级酒店服务员用客人用过的浴巾擦拭杯具、马桶的视频,引发广泛关注。

视频长达11分49秒,被曝光的酒店均颇具名气:万豪、喜来登、香格里拉、希尔顿等知名高端酒店,甚至包括丽思卡尔顿、宝格丽、文华东方、四季酒店等奢华品牌酒店全部“中招”,涉及北京、上海、南京、福州、南昌等多个城市。视频为隐蔽角度拍摄,显示多家酒店服务员用客人浴巾擦拭杯具、马桶、地板、窗台等,有服务员还将浴巾与马桶刷堆放在一起,甚至用洗发液清洁杯具。

综合

# 五星级酒店杯子的秘密

真脏! 同一块脏抹布擦了马桶擦杯子  
真贵! 房价动辄上千到三四千元一晚



一条毛巾擦遍所有

调查

## 同一块抹布擦杯子马桶

部门

花总公布的视频名为《杯子的秘密》,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。

视频中曝光的14家五星酒店,无一例外都存在用同一块脏抹布、顾客用过的脏浴巾等擦拭杯子、洗手台、镜面、地板等卫生乱象。

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。

“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。不要以为这只是富人的危机。”花总在接受采访时透露,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,事实上酒店卫生乱象的波及面将近100%。

花总说,视频中曝光的酒店中不乏自己原本非常喜爱、放心的酒店品牌,但结果却让自己颇为失望。“结果可以说是触目惊心,我看到拍摄结果都觉得很气愤,没想到居然会做得这么差。”

## 文化和旅游部: 责成各地调查处理

据新华社电 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严处。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。

## 4色5块抹布分别清洁 咋成一条毛巾擦所有?

实际上,卫生问题是酒店行业的痼疾,每隔一段时间就会有丑陋的“内幕”被曝光,比如未能及时更换床单、一块抹布擦完马桶擦水杯,黑洗衣房导致酒店纺织品碱度超标、氯超标等。

## 明文规定不同的抹布用于不同设施的清洁

根据卫生部和商务部2007年发布的《住宿业卫生规范》第二十一条明确规定:清洗餐具、盆桶、拖鞋的设施应分开,清洁工具应专用,防止交叉传染。第二十二条规定清洁客房、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。

一位酒店业内部工作人员对记者表示,客房卫生清洁流程是有严格的规定的,比如“在清洁前,要求将卫生间五巾及客房布草及时撤出,清洁抹布则采用专布专用的抹布清洁法。4色5块抹布分别用于不同设施的清洁,严格区分抹布使用功能,并规定服务员打扫房间时需将整个抹布袋挂在卫生间把手上。”

## 压缩成本、提高利润率致不规范

看似“无懈可击”的管理制度下,为何会出现毛巾擦马桶的现象? 执行不力的根源究竟是什么,或者说到底是哪一个环节出现了纰漏?

优尼华盛酒店管理咨询有限公司董事总经理赵然认为,干净整洁背后的“肮脏”是酒店业的痼疾。

实际上,无论是酒店管理集团还是单体门店,都有自己的SOP(标准作业流程),但是很难监督到每一个员工是否严格按照流程规范来做。赵然认为,根本原因就是酒店要保证自己的利润率,控制人工成本,有限的客房员工每天要负责大量房间。虽然规定了清洁流程,但员工当然想多快好省地完成工作量。“比如,四星级酒店每个客房员工一天要做8间房,如果酒店不控制成本,减为两间,那么他们肯定可以慢慢换抹布了。”

新京

对比

## 数千元的房价 不达标的卫生

追问

动辄三四千元的房价与如此低端、简陋的服务流程,形成了鲜明的对比。

1.北京康莱德酒店:行政房参考价1800元/晚 回应:已采取行动并全面调查,确保符合标准。
2.北京柏悦酒店:参考价2000元/晚 回应:深表歉意,极度重视并已展开彻查。
3.北京王府半岛酒店:参考价2300元/晚 回应:公关部正在处理此事
4.上海宝格丽酒店:城景房参考价4500元/晚 回应:前台转接公关部,但无人回应。
5.上海四季酒店:参考价2000元/晚 回应:深表歉意,将加强培训和监督。
6.上海浦东文华东方酒店:行政房2800元/晚 回应:已进行彻底的内部调查,已采取措施。
7.上海世茂皇家艾美酒店:行政房1600元/晚 回应:有员工未按标准进行打扫,深表歉意。
8.上海璞丽酒店:参考价2700元/晚 回应:在做调查,尽快回应。
9.上海浦东丽思卡尔顿酒店:参考价3000元/晚 回应:相关员工未按标准清洁,将再次培训。
10.上海外滩华尔道夫酒店:参考价2600元/晚 回应:已进行全面调查,确保卫生达标。
11.北京颐和安缦酒店:参考价5000元/晚 回应:正调查此事
12.福州香格里拉酒店:豪华阁套房2000元/晚 回应:情况确实存在,深表歉意。
13.贵阳贵航喜来登酒店:行政套房参考价1600元/晚 回应:再次重申清洁标准,将持续培训。
14.南昌喜来登酒店:行政房参考价1100元/晚 回应:对员工进行清洁标准及流程再次培训。

## 10月一线城市一手房价环比持平 上海深圳环比下降

国家统计局15日发布10月份70个大中城市商品住宅销售价格变动情况统计数据。统计显示,10月份,4个一线城市新建商品住宅销售价格环比持平;二手住宅销售价格环比下降0.2%,降幅比上月扩大0.1个百分点,其中北京、上海和广州均下降0.2%,深圳下降0.6%。

二三线城市方面,统计显示,10月份,31个二线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格环比分别上涨1%和0.3%,涨幅

比上月分别回落0.1和0.5个百分点。35个三线城市新建商品住宅价格环比上涨1.1%,涨幅比上月扩大0.2个百分点;二手住宅销售价格环比上涨0.5%,涨幅比上月回落0.3个百分点。

从同比看,一二三线城市商品住宅销售价格同比累计平均涨幅仍比去年同期回落。

其中,贵阳和石家庄环比涨幅领跑,分别为4.2%、3.3%。海口和西安同比涨幅领跑,分别为22.4%、20.7%。上海、深圳等环比下降。 中新

## A股再现近百股涨停,三大股指涨逾1% 高送转板块领涨

昨日,沪深两市在创投概念股带动下,全天再度震荡走高,三大指数均录得1%以上涨幅,深证成指重回8000点上方。

早盘三大股指低开,受年报首家高送转公司出炉的影响,高送转板块开盘大涨,带动中小创积极上攻。随后,券商、独角兽、创投板块持续冲高带动指数逐步走强,随后指数表现反复,沪指震荡走高。

沪深两市个股几乎全线上涨,有3118只交易品种收涨,400只交易品种收跌。

截至收盘,上证综指报2668.17点,上涨1.36%;深证成

指报8002.10点,上涨1.18%;创业板指报1405.25点,上涨1.41%;沪深两市合计成交4039.56亿元。

盘面上,中信一级行业全部上涨,计算机、综合、国防军工、非银行金融和传媒板块涨幅居前。概念方面,创投概念股昨日继续被热炒,昨日晚间提示风险的市北高新已经九连板;高送转也重回市场热门行列,首家披露高送转预案的正元智慧一字涨停。上午临近午盘集体跳水的ST板块午后继续走弱,收盘时十余个股封住跌停。 综合