

“被子发黄,洗手台很脏”

“入住后孩子身体发痒”

“卫生差,房间内有蟑螂”

# 瑜不掩瑕

原义:比喻优点遮盖不了缺点

“新”义:哪怕海口部分7天连锁酒店经济实惠,也掩盖不了卫生较差的事实

## 差评不少,有房客称卫生差

记者了解到,7天连锁酒店属于铂涛集团旗下的酒店,皆可在网上预订房间。那么,入住过7天连锁酒店的房客如何评价该酒店?

记者在美团搜索发现,海口香港城一家7天连锁酒店的低分差评共213条。一位2019年3月31日入住该酒店的房客评价道,“7天酒店房子较为破旧,墙皮都脱落了。”记者从该房客提供的四张图片中看到,酒店客房不少墙皮有脱落的情况,淡黄色的墙面破烂不堪,部分墙面上还有一些黑色的污渍。记者浏览发现,该酒店还有“隔音效果差”“打开房门有一股霉味”“入住后孩子身体发痒”等差评。

随后,记者在振兴路的7天连锁酒店评价中看到,低分评价共有264条,其中一条评价是“卫生不好,隔音差”,房客还在评价中上传了一张毛巾的图片。记者看到,毛巾上有一些条状和点状的污渍。此外,记者还看到“卫生差,房间内有蟑螂”“被子发黄,洗手台很脏”等评论。

记者继续在美团上搜索发现,铂涛集团旗下的7天优品酒店和麗枫酒店也有不少差评。五指山路的7天优品酒店共有201条低分差评,2018年6月入住该酒店的一位房客评论该酒店时只打了一颗星,“酒店有蟑螂,空调不能制冷。”记者看到,还有不少房客指出酒店卫生条件差。而麗枫酒店共有47条差评,其中2019年9月5日,一位网名为Real的房客评论称,“凌晨3点入住酒店,发现酒店卫生间和过道有毛发,枕头疑似有血渍,酒店的硬件条件非常好,但是卫生太差了。”

## 床单有污渍,水壶有灰尘

2019年11月19日,记者走访了海口6家7天连锁酒店,其中2家已关门停业,有一家已成为其他品牌酒店。

记者在海甸三东路的7天连锁酒店内看到,一张被套上有1厘米左右的破洞,一张床单破洞长达3厘米。记者还发现,房间地上铺设的木板有凹陷和破损。

当天下午,记者来到位于南沙路的7天连锁酒店看到,客房里的水壶上有灰尘,且床单上有明显的污渍。酒店工作人员告诉记者,酒店的床单和被套皆运输到漂洗店漂洗,因此床单或被套上可能残留了漂白剂,“我们是一客一换,也就是说客人退房后,我们会更换房内所有的物品。”

随后,记者电话联系了该酒店的王店长,他表示该酒店属于直营酒店,所有卫生标准和总店一致,“我们店一直严格把控卫生问题,店内的床单、被套皆一客一户一换。店内外包清洗,如果床单被套上有问题我们可以找到出处。”

本报讯 日前,一则“7天酒店床单疑似呕吐物”的视频被传到网上,引起不少网友的关注。从视频中可以看到,酒店床头和床单上均有一些明显的污渍,顾客质疑酒店并没有更换床单,酒店工作人员回应污渍可能是运输过程沾到的。酒店方微博上表示,他们将引以为戒,加快存量门店的改造升级。同时,严格加强门店的卫生管理和监督工作,为消费者提供优质的入住体验。日前,记者走访海口的7天连锁酒店发现,部分酒店存在卫生问题。

见习记者 林鸿晖 记者 符小霞 文/图



海甸三东路7天连锁酒店内的床单有破洞

## 说法

### 房客:入住前会要求看房,确认没问题后再入住

记者走访发现,虽然7天连锁酒店在前段时间被曝出存在卫生问题,但仍有许多房客入住,酒店也未出现门庭冷落的情况。

房客刘先生表示,7天连锁酒店是全国的知名连锁酒店,房费不高,所以他出门在外一般会入住7天连锁酒店。“知名连锁酒店在管理等方面应该挺不错的,要是这样的酒店还没办法让人安心的话,我出门都不知道该选择什么酒店入住。”

房客曾先生告诉记者,虽然前段时间曝出7天连锁酒店存在卫生问题,但他每次入住酒店都会先看房,确认房间没有问题后才会办理入住。“只要在入住前要求看房,确认房间东西后再办理入住,应该不会有太大的问题。”

### 业内人士:可向酒店提出整改意见或进行投诉

海南省酒店与餐饮协会的陈会长告诉记者,对于酒店的卫生标准,国家都有明确的相关规定。“但是相关规定里对卫生的要求,没有进行细分,也没有很具体的内容,所以一般只有星级酒店才会制定很高的卫生标准,如果是经济型酒店,则因为这类酒店的房价不高,要让其做到如同星级酒店一样的卫生标准会有点难。”

陈会长还表示,若是顾客遇到酒店卫生差或者设施设备破损问题,都可以向酒店提出整改意见。“消费者也可以向我们协会投诉。接到投诉后,协会会要求被投诉的酒店进行整改,若是酒店不进行整改,我们不仅会在行业内进行通报,还会上报消费者委员会。”

## 评论

### 酒店卫生差就该监管“消毒”

网上流传着各种入住酒店的注意事项,比如不能直接用酒店的杯子喝水,尽量选择淋浴而不要选择浴缸等,爱干净的人甚至自带床单被罩毛巾杯子,出趟差堪比搬家。

事实证明,还真不是旅客吹毛求疵有洁癖。去年,国家卫健委通报住宿场所卫生专项整治情况,截至2019年3月31日,各地卫生健康部门共报告监督检查住宿场所157011家,责令25868家单位整改,依法对3474家单位立案查处。被通报名单中不乏知名连锁酒店,如北京新世界酒店、浙江宁海格林豪泰宾馆因存在多项违法情形被通报,包括未按照规定对顾客用品用具进行清洗、消毒、保洁等。官方发布的数据,坐实了众多旅客的疑虑。

如此大面积的卫生问题,已经不能用少数几个不负责任的保洁员来解释了;众多知名酒店牵涉其中,也表明不是星级高、价格贵卫生就有保证。

确保卫生是酒店服务的底线。仅靠酒店自律自觉,恐怕很难实现整体性的改观。国家卫健委对住宿场所开展卫生专项整治,就是以对旅客高度负责的精神,向酒店卫生长期存在的潜规则开刀。比如要求各地对专项整治期间查处的有多项违法情形的住宿场所,跟踪整改落实情况,对逾期拒不整改或整改后仍不符合规定的,坚决依法从重处罚,严厉打击违法违规行为;对本辖区一年内多次违法受到查处的住宿场所,采取约谈企业负责人、增加抽查频次、公示执法结果、向社会曝光违法行为等手段,形成有效震慑,维护住宿场所良好卫生环境。

没有卫生安全就没有行业健康发展,为顾客提供良好的卫生环境,是法律法规的要求,更是必须坚守的服务底线。不看你招牌多大,谁不拿旅客的卫生需求当回事,就把谁列入“黑榜”。既然一些酒店在卫生上虚应故事,甚至不把处罚的那点钱放在心上,那就让其付出名声的代价,让旅客看着名单选择,倒逼酒店把卫生做到位。(北晚)

## 线上

## 走访

## 差评

消费后评价

chenqz社

2019-10-16入住, 2019-10-16发表 | 出差 | 自主双床房 (限时特惠...)

房间异味太重, 并且非常的旧, 设施简便。不像是“七天”。实在太差, 我住了这么多地方是最差的。比如武汉、湖南、广州都是非常舒适。

匿名用户

2019-10-11入住, 2019-11-16发表 | 出差 | 自主双床房

卫生差, 房间内有蟑螂,

被子发黄, 洗手台很脏!

▲美团评论截图