

# 一布多用，“花总”曝光五星级酒店卫生乱象

## 香格里拉、喜来登等6家涉事酒店致歉



在被曝光画面中,服务员用客房方巾、浴巾擦洗水池、杯具、墙面甚至马桶。视频截图

本报讯 11月14日晚8时,网友“花总丢了金箍棒”(简称“花总”)在微博发布视频,曝光众多五星级酒店存在卫生问题,涉及万豪、喜来登、香格里拉、希尔顿等知名五星级酒店,以及丽思卡尔顿、宝格丽、文华东方、四季酒店等顶级酒店。

11月15日,涉事酒店纷纷作出回应。截至下午6时,北京柏悦酒店、福州香格里拉大酒店、上海世茂皇家艾美酒店、北京康莱德酒店、贵阳喜来登贵航酒店、上海浦东文华东方酒店等6家酒店发表公开声明,表示歉意并称将加强培训和监督。

当日,北京市卫生监督部门介入调查,并对北京4家涉事酒店进行了现场检查。相关负责人表示,针对此次曝光的问题,卫生监督部门将对部分五星级酒店进行约谈。北京市旅游委也发布通报称,将对涉事酒店进行约谈。

### 视频引爆

#### “花总”:被曝光酒店还不是最差

11月14日晚8时,微博大V“花总”发布的一段视频使“五星级酒店卫生乱象”迅速成为热点,并让万豪、希尔顿、香格里拉、四季、文华东方等集团旗下的多家五星级和四星酒店卷入舆论漩涡。

“花总”在14家高端酒店拍摄的服务员做卫生视频显示,服务员用客房方巾、浴巾擦洗水池、杯具、墙面甚至马桶。

在“花总”提供的视频素材中,14家高端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,而是直接拿用过的客房毛巾擦洗;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。

“花总”告诉新京报记者,2017年他通过一个偶然的机会发现五星级酒店中存在卫生问题,经过一年的拍摄、观察,发现这是酒店行业中的普遍问题,于是在近两个月集中拍摄了一些素材,做成爆料视频。“花总”表示,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。

其提供的视频素材显示,一布多用的情况普遍存在于这些五星级酒店中,服务员往往拿客房浴巾擦拭水杯和洗手台。

爆料人“花总”表示,这份榜单是公正的,因为他可以保证素材的真实性,但并非绝对公平,“我看到的所有酒店,除了极个别的一两家做得还可以,其他的全部有问题,我挑了这十几家,其实是因为他们名气大、贵,在酒店客人心中有很高的江湖地位,是行业标杆。不是因为他们最差,比他们做得差的很多。”

### 酒店反应

#### 部分涉事酒店:道歉并加强培训监督

11月15日,被指存在卫生问题的酒店纷纷作出公开回应。截至发稿时,北京柏悦酒店、福州香格里拉大酒店、上海世茂皇家艾美酒店、北京康莱德酒店、贵阳喜来登贵航酒店、上海浦东文华东方酒店等6家酒店表示道歉,并加强培训监督。

其中,北京柏悦酒店表示,对于视频中涉及的事件深表歉意,已在内部展开彻查,并表示这起单一事件绝不是北京柏悦酒店卫生管理的标准。酒店将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。

### 现场回访

#### 清洁工一天工作八个小时,一个小时一间房

11月15日下午,新京报记者随卫生监督人员到王府半岛酒店核实酒店卫生乱象问题。王府半岛酒店在视频中被指清洁人员用脏毛巾擦洗手台,对此,酒店总监杨艺介绍,知道这个消息也很意外,已经展开内部调查,培训和再培训也会落实。

杨艺介绍,酒店有标准的清理程序。按照正常的规范,员工进入房间后,所有杯子应该拿到消毒间,每个楼层都有一个单独的消毒间,不用马上清洗,之后由专门负责消毒的人过来洗杯子,不允许在洗手间里清洗。抹布基本分为五种,卧室里干湿两种,卫生间中三种,马桶擦拭单独,面盆和浴缸可以用一块先后擦拭,地面是用一块大抹布擦。每一块都有具体作用,不可以混用。

该酒店客房部负责人介绍,清洁工中有一半为外包人员,如果超额完成任务会有更多绩效。不过她称,对外包人员的培训和正式工作人员都是一样的。所有房间每天清理过后都会被主管检查,除了肉眼检查清洁度,还会每天对清洁工使用的抹布数量进行检查。

据介绍,该酒店有230间客房,33个清洁工,分为早晚班,有12个主管。负责楼层服务的有将近50个人。清洁工一天工作八个小时,一个小时一间房。清洁工都要接受培训,包括抹布用法等。

11月15日中午,中国消费者协会官方微博转发“花总”的爆料视频,并配文“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”。

(王露晓 王昆鹏 戴轩 张慧)

## 兰州15死事故处置通报: 向死者家属预付 10万丧葬费

本报讯 据兰州发布消息,2018年11月3日,兰海高速(G75)兰临段发生重大道路交通事故后,甘肃省、兰州市和七里河区三级党委政府立即启动应急响应机制,主要领导第一时间赶赴事故现场和医疗救治点指挥救援。经过省、市、区党委政府及相关部门的共同努力,死亡人员善后安置基本结束,伤员救治以及死伤人员家属安抚工作有序进行。现将善后处置工作情况通报如下:

### 一、死者善后处置情况

“11·3”重大道路交通事故共造成15人死亡,兰州市政府立即成立事故处置领导小组,设立了8个工作组,抽调200多名工作人员,按照每位死者1个工作小组的原则,一对一负责协调死者善后、家属接待和安抚工作,先期已向每位死者家属预付10万元丧葬费,并妥善安排好外地来兰129位家属的食宿,临夏州和东乡县党委政府积极配合兰州市对当地死者家属进行了安抚和慰问。截至11月10日,在相关县区党委政府和有关部门的配合下,14名死者已安葬;目前1名死者待后事处理后安葬。

### 二、伤者救治情况

事故发生后,共有45人被送往医院检查和救治,接收伤员的各医院按照“先救治、后统一结算”的原则,采取一切措施给予伤员救治,其中:22人经检查无伤情后于11月4日凌晨离院,6人接受治疗后已陆续出院。尚有17人住院治疗,其中2人病情危重,经专家会诊后正在进一步治疗;15人伤情平稳,经过治疗,近期可出院。同时,抽调40人成立了4个医院工作组,妥善解决好4所医院133名伤员家属的食宿问题。目前,伤者及家属均得到安抚。

### 三、下一步工作

事故善后组将重点做好三个方面的工作:一是继续协调做好未安葬死者的家属工作;二是积极协调医院做好伤员后续治疗和家属安抚,确保伤员能得到最好的救治,最大努力减少因伤致残;三是积极配合事故调查组做好死伤人员的赔付工作,及时与死伤人员家属做好沟通,确保后续赔付工作依法依规、平稳有序开展。(兰州发布)

## 开私家车逼停公交 南京一男子被行拘12日

本报讯 11月15日13时20分,南京市公安局高淳分局通报了男子开私家车逼停公交一事,当事人因寻衅滋事被行政拘留12日。

据通报称,11月11日13时30分许,高淳警方接群众报警:有人开车逼停一辆公交车,并殴打驾驶员。接警后,公安机关立即开展受理调查、证据收集等工作。

经查,11月11日13时30分许,周某(男,50岁,高淳溧溪人)驾驶私家车送亲友到溧溪公交车站乘坐公交车,至溧溪镇高路某路段时遇到已驶离车站的公交车。周某招手示意公交车停车未果后,驾驶私家车追赶公交车,最终将公交车逼停。争执中,周某用拳头殴打公交车驾驶员张某某,致使张某某轻微伤。目前,周某因寻衅滋事,被公安机关依法给予行政拘留12日的处罚。

警方表示,对公然在公共场所寻衅滋事的违法犯罪行为,公安机关将始终保持严打高压态势。(北青)

## 湛河区人民法院 公告

刘中宝:

本院在执行平顶山银行股份有限公司申请执行你金融借款合同纠纷一案中,需对你名下的位于河南省叶县昆阳镇程庄村房屋(房产证号:叶16000784号)予以评估、拍卖,用于偿还本案债务。因你下落不明,现通知你于本公告期满次日上午9时到本院办公楼207房间参加选定评估机构,逾期不到视为放弃该权利。

本公告自发出之日起,经过60日即视为送达。特此公告

## 湛河区人民法院 公告

刘书英、王建民:

本院在执行平顶山银行股份有限公司申请执行你们金融借款合同纠纷一案中,需对你们名下的位于河南省叶县人民路北段路东房屋(房屋所有权证号:22552)予以评估、拍卖,用于偿还本案债务。因你们下落不明,现通知你们于本公告期满次日上午9时到本院办公楼207房间参加选定评估机构,逾期不到视为放弃该权利。

本公告自发出之日起,经过60日即视为送达。特此公告

## 湛河区人民法院 公告

鲁山县万华皮件有限公司、鲁山县中盛工贸有限公司、李政桦、武妹平:

本院受理原告平顶山银行股份有限公司与你们及平顶山市恒鑫源投资担保有限公司金融借款合同纠纷一案,现依法向你们公告送达(2018)豫0411民初2708号民事判决书。自公告之日起经过60日即视为送达。如不服本判决,可在公告送达期满后15日内向本院递交上诉状,并按对方当事人的人数提出副本,上诉于河南省平顶山市中级人民法院。

特此公告