

记者卧底北京美豪富邦酒店,发现毛巾浴巾“用途”多 一条浴巾擦完马桶再擦茶杯

用毛巾或浴巾代替抹布,清理完马桶污渍后,再擦茶杯,清洗后又挂在宾馆卫生间,供客人擦脸、裹身……近日,北京多位市民爆料称,商务连锁酒店北京美豪富邦酒店的毛巾和浴巾,还有多种“用途”。

8月5日,记者应聘北京美豪富邦酒店客房部服务员,揭开包裹在这家酒店浴巾里那些“不能说的秘密”。在随后的采访过程中,记者证实了爆料内容,酒店卫生状况堪忧。业内人士称,酒店存在此类情况,除与管理松懈有关外,还与酒店人力、物资的消耗有关。即用最少的人力,最少数量的抹布,清理尽可能多的房间。

位于北京朝阳区百子湾路的北京美豪富邦酒店(简称美豪酒店),属于全国知名品牌“美华酒店集团”,三年前进驻北京。酒店管理人员称,该酒店每天住客爆满,入住率目前超100%。

8月5日,记者应聘美豪酒店客房部服

务员,跟随客房部服务员张晓玲“实习”。美豪酒店进驻北京伊始,张晓玲便是该酒店客房部服务员,每天打扫30间客房,还带出了多名学徒。

“你负责铺床叠被,我来打扫卫生间”,在8月7日至8日两天的“实习”

中,张晓玲每次分工都坚决不让记者踏足卫生间。

清理客房时,张晓玲大部分时间均独自在卫生间内工作。

19岁的服务员小伟称,他在客房部工作已一个月,跟“师傅”实习前两天,卫生间

都由师傅独自打扫。

“你知道师傅们用什么打扫卫生间吗?知道后你会傻眼。”曾在该酒店客房部工作的肖君称,“师傅”之所以不让学徒一开始就打扫客房卫生间,其实藏着秘密。

“秘密” 1

马桶尿渍浴巾清理

肖君所说的“秘密”,是客房部大部分服务员用浴巾、毛巾擦洗马桶和茶杯等。

在跟随张晓玲清理客房时,记者多次以请教为由,在卫生间门口与她搭讪。

卫生间里,张晓玲并不使用清洁车内的抹布清理卫生间地板或马桶,取而代之的是客人使用的白色的浴巾或毛巾。

往往,她会手持一块客人用的白色浴巾或毛巾,用淋浴喷头向淋

浴间的透明玻璃洒水,然后用浴巾或毛巾用力擦拭淋浴间玻璃墙上的水渍……

之后,她继续持毛巾或浴巾,擦洗马桶,先擦去马桶内侧残留的黄色的尿渍及粪便残余,然后再擦去马桶外部的灰尘等。

清理完马桶后,她将浴巾等踩在脚下,用脚拖动地板上的浴巾,将地板上的水渍、头发、污垢等擦去。

一块浴巾当抹布清理之后,往往沾满水渍,灰糊糊地散发着异味。



北京美豪富邦酒店客房卫生间内,供客人使用的毛巾和浴巾有多种“用途”,可以用来擦马桶,擦浴室,还可以用来擦地板。



“秘密” 2

同一浴巾再擦茶杯

清理完厕所,张晓玲会拿一块刚用过的浴巾或毛巾,擦拭卫生间口杯和客房茶杯。

“擦完马桶的毛巾再擦茶杯,这样的茶杯能用么。”肖君称,刚入职时他完全下不去手,但一周后就和其他人一样,拿起了浴巾、毛巾清理马桶。

肖君说,新人一开始这样做会感到尴尬,“但看着别人擦,会慢慢认可用毛巾擦马桶的‘合理性’。”

“实习”期间,记者目睹该酒店

客房部多名服务员用浴巾、毛巾擦洗地板、厕所及口杯、茶杯。

张晓玲证实,酒店里的很多服务员都用浴巾或毛巾,代替抹布打扫卫生间和客房。

“酒店也发抹布,但是抹布是由客房里的废旧枕套等布撕烂后制成的,几块抹布清理一间房子还成,一天要清理几十间,根本擦不干净马桶、口杯,并且由我们自己去洗。多麻烦。”

回应

监督者 “视而不见”称顾不上

在打扫客房的过程中,作为监管者的客房部领班由女士会随时来查房。

8月7日下午,张晓玲与记者正在清理客房,由女士进入后开始看电视机。张晓玲用清理完卫生间的毛巾,擦拭客房的桌子及柜子时,她只是瞟了一眼,并没有制止。

对于部分服务员用浴巾、毛巾清理马桶,由女士承认确实存在,她称自己每天要检查近百间房子,还要处理投诉等各种事务,无法监管每一个服务员的行为。她认为,服务员使用浴巾、毛巾当抹布,与酒店的人力资源配置过少有关。

除由女士查房外,记者并未看到客房部经理等管理人员,针对客房清理情况视察。

酒店客房部经理王峰称,用浴巾、毛巾擦马桶按规定不允许,将进一步规范抹布使用情况。他表示,由于所招聘的客房部服务员来自其他酒店,不排除将“坏毛病”带进了酒店。自己除了监管客房部外,还负责餐饮部门管理工作,身兼多职分散了监管精力。

分析

抹布使用 尚无标准依赖自律

星级酒店、快捷酒店等在清扫客房时该如何正确使用抹布?中国某饭店协会工作人员称,目前国内并没有统一的标准细则,往往依赖于行业自律。

“浴巾、毛巾当抹布,清理马桶和口杯,但这样的情况在一些连锁酒店并不鲜见。”一家四星级酒店客房部业内人士称,为避免皮肤病等疾病传染,抹布分类使用已是业内共识,一般而言,在清理客房不同部位和设施时,都需要配置不同颜色的抹布来识别其功能。“清理一间房间,至少需要5种不同类型的抹布,并由专人负责清洗。”

“一些酒店并不愿意为抹布等日常用品的更新率埋单”,业内人士分析称,一些酒店客房卫生情况堪忧,除与管理者管理松懈有关外,还与酒店人力、物资的消耗有直接的关系。“一些酒店会考虑用最少的人力,用最少数量的抹布,清理尽可能多的房间,以达到‘节能降耗’。”

综合《新京报》

“秘密” 3

清理过程避开客人

8月7日上午10时50分,张晓玲接到“指示”：“17楼有客人抢房,赶紧协助打扫”。抢房,是指客人预订马上入住,但尚未打扫的房间。

张晓玲带记者来到17楼一间客房。客房里,记者看到,一个40多岁服务员用一条浴巾在厕所里不断擦拭。张晓玲也随手抄起一条毛巾,一起擦拭地板、马桶等。

8月8日上午,1106室,小伟在用一块浴巾清理厕所地板污渍……在用浴巾、毛巾擦马桶及杯子

的时候,张晓玲等会特别留意周边客房的客人,她向记者传授经验称,“这事儿怎么能让客人知道呢,客人看着的时候一定不能用”。

张晓玲称,尽管酒店禁止使用浴巾、毛巾等清理,但是为打扫干净客房,她往往趁客人及经理不备时偷着用。

使用之后,脏兮兮的浴巾、毛巾会被收集起来,下午由专门的洗涤公司人员装包拉走,第二天下午洗净后再送回来。由客房部服务人员铺设到客房,供客人擦脸擦身。