

北京动真格，“六小件”撤出酒店客房

□ 本报记者 王玮

根据北京市相关规定,5月1日起北京市的宾馆不再主动提供一次性用品。《北京市宾馆不得主动提供的一次性用品目录》中列出的一次性用品包括:牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦(以下简称六小件)。

对于这一规定,网友在纷纷表示支持的同时,也提出了一些各自的顾虑。“保护环境,减少垃圾排放人人有责。但是,改变日常习惯需要一个过程。如今,北京的宾馆、酒店不再主动提供六小件了,如果我们入住时仍有需要该怎么办?”记者发现,这是评论区中网友最为关心的问题之一。北京的酒店是否已经做好了相应的准备?五一前夕,记者走访了数家酒店,一探究竟。

做好准备

在位于北京海淀区的北京中关村皇冠假日酒店的客房内,记者看到卫生间的洗漱台上已不再有六小件的“身影”。“客人预订时,我们会提醒客人需要备好以上用品。当客人抵达酒店后,前台工作人员也会再次就此事对客人进行解释。”见到该酒店前厅部经理程晓艺时,她刚刚结束晨会,会议的主题和“不主动提供六小件”有关。

程晓艺告诉记者,酒店不再主动提供六小件,并非只是把这些一次性用品撤出客房这么简单,为了可以让客人理解并更好地配合该项工作,相关宣传品的制作、员工的培训、前台服务和客房服务程序的制定、六小件库存的检查、客房摆设的重置等工作都需要在这段时间落到实处。“如果客人主动向我们索要六小件,我们会在认真记录详细的情况下免费提供。”程晓艺说。如此看来,酒店在执行不主动提供六小件的规定初期的工作量确实还不小。

随后,记者又从位于北京西城区的北京宣武门商务酒店和北京朝阳区的北京燕莎中心有限公司凯宾斯基饭店了解到,他们也按照相关规定做好了准备。北京宣武门商务酒店相关负责人向记者透露,关于“不主动提供六小件”的一些细节还有待完善,正在等待有关部门的检查指导。在采访中,记者也了解到,一些酒店集团还给旗下北京的酒店下发了“不主动提供六小件”的工作指引。随着六小件的撤出,在北京的酒店也开始推进垃圾分类的相关工作。

“宾馆、酒店不主动提供六小件”是新版《北京市生活垃圾管理条例》中的一项重要内容,该条例还确定了相关处罚措施,即旅馆经营单位不按规定主动向消费者提供一次性用品的,将由城市管理综合执法部门责令立即改正,并处5000元以上1万元以下罚款;再次违反规定的,处1万元以上5万元以下罚款。“别看这不算巨额罚款,但是已有足够的震慑力。”一位北京的酒店业者向记者表示,酒店遭到处罚后被媒体曝光所带来的负面影响,是他们更不愿意承受的,因此对于该项规定的执行,大多数酒店都不会掉以轻心。

仍需适应

“为了保护环境、倡导绿色发展,酒店不主动提供甚至最终取消提供六小件是势在必行的。”在此次采访中,这几乎是所有酒店业者的共识,但也有一部分酒店业者流露出一些担忧——“本来入住酒店的客人就少,一下子将六小件撤出客房,客人在不适应的情况下,投诉必然会增加,也会对酒店生意产生直接的负面影响,怎么办?酒店不再主动提供六小件,看似是节约了成本,然而应客人需求,酒店服务人员依然需要免费递送六小件中的物

品,那么所增加的人工成本又该如何平衡?”

事实上,北京酒店业者的这些顾虑,也曾经是一些先行城市酒店业者在实施类似规定之初的顾虑。不过好在上海等地已实施酒店不主动提供六小件近一年的时间,可以提供相关数据和经验作为参考。

上海市旅游行业协会饭店业分会秘书长杨炎平曾向本报记者提供过这样一组数据:参与上海市旅游行业协会饭店业分会调查的部分中高端酒店中,95%的酒店认为实施“不主动提供六小件”这一规定,在经过事先宣传及充分解释的前提下,执行难度在可控范围,不如想象中那么大,而且确实有垃圾减量的效果。接受调查的酒店均表示,绝大多数的客人理解并愿意配合酒店实施的这项规定,入住后不再向酒店索要一次性日用品的客人达到30%至60%。调查显示,酒店人工成本是有一定增加,但在事先做好告知工作的酒店中,这方面的人工成本增加得并不是太多。例如一些酒店的前台在客人入住时就进行询问,在客人有要求的时候,提供客人所需用品或告诉客人取物密码,让客人去指定区域领取。另外,让机器人参与工作的酒店中,这方面的人工成本的增加也会更低一些。

在中国旅游饭店业协会理事祖长生看来,提前做好预案是降低客人投诉的最好方式之一。“酒店在根据‘不主动提供六小件’所带来的工作量,重新调整好服务流程和岗位设置后,还应针对客人可能就此提出的各种问题,预设好有说服力的回复。甚至是在客人提出投诉时,工作人员也要有准备好的处理预案,通过耐心沟通得到客人的理解。不要在遇到问题后再思考解决方法,这样容易增加客人的反感。而且完成这项工作,不单是员工的责任,更需要酒店高层的高度重视,

并由管理层来完成预案的制定,再由员工负责执行。现在北京大部分酒店的人住率尚未恢复,刚好可以有更多的精力来做好这项工作。”

环保升级

随着实施“酒店不主动提供六小件”的城市逐渐增多,这一趋势也在倒逼酒店一次性用品供应商向环保方向转型。根据相关数据统计,自从实施“不主动提供六小件”后,上海酒店对这些一次性用品的采购量已有所下降。与以往相比,目前上海酒店的一次性牙刷的采购量减少了20%,一次性梳子的采购量减少了40%。

“虽然酒店不主动提供六小件短期内对生产厂家有一定的影响,但大家已经开始研发符合环保要求的产品。”一位酒店供应商向记者举例道,已有厂家开始推出可以整体回收再利用的环保拖鞋。“不主动提供六小件是为了提倡环保,直接提供使用环保材质制成的日用品或者可循环使用的产品,也能帮助酒店实现减少污染的目标。”

的确,也有消费者表示,目前各地酒店不主动提供的六小件的品种都比较统一,也确实是平时不太常用,或者差旅时方便携带的物品,但如果酒店要进一步限用如拖鞋等其他客用品的话,就可能给大家的出行带来一些不便。如果有环保产品可替代,不失为一种好方法。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏认为,酒店推行不主动提供六小件需要多方面面的创新,不仅是酒店要创新服务流程、供应商要创新产品理念,消费者也需要养成新的消费习惯。而这些都需要一个过程,因此酒店在不主动提供六小件的实践中,社会应该给予一定的包容度,帮助酒店行业将这项规定彻底落地并不断延伸。

行业资讯

公筷公勺 户外用餐

“五一”旅游现文明新风尚

新华社电(记者 黄筱)五一假期,不少居民都选择省内周边游。与往年五一假期人山人海“扎堆游”不同,今年的出行旅游呈现许多文明新现象。

前端金色、后端绿色,尾部标注有地域文化品牌——一对对样式统一、制作精致的公筷公勺出现在建德大慈岩景区周边的大小餐厅里。据了解,建德是杭州地区首个制定公筷公勺地方标准的区县市,五一期间建德市文明办向全市38家餐饮单位累计发放了2000副公筷公勺,受到了商家和食客的一致好评。

“这筷子很漂亮,服务员介绍说它融合了建德视觉体系,绿色尾巴很小清新,就和这座城市一样。”在建德游玩的李先生拿着公筷爱不释手,“我们全家都很支持使用公筷公勺,这是餐桌新时尚。”

浙江严州府餐饮有限公司董事长王拥军介绍,游客对公筷公勺的接受和认可程度比较高,公筷公勺的推广对整个餐饮行业来说是很有必要的,有利于健康卫生文明用餐环境的营造。

而在天气晴好的假期,亲子出行的人们更多选择在户外用餐,有户外院落的景区餐厅甚至出现“一座难求”的情况。

位于杭州市桐庐县城南街道富春江边的故里日落餐厅,正是因为良好的户外用餐空间吸引了游客慕名而来。“我们的用餐区在江边,空气流通好,餐桌之间的间隔也拉得比较开,保持了客人之间的‘安全距离’,他们吃饭也安心。”餐厅老板张为忠说,每张餐桌上都为客人准备了消毒湿巾和消毒洗手液,疫情防控特殊时期这样的安全感和细节客人是很在意的。

上海酒店细化防疫措施

本报讯(特约记者 丁宁)刚刚过去的五一假期,在上海市、区两级文旅管理部门和旅游协会的部署协调下,沪上酒店做细做实防控措施,确保宾客安全度过五一假期。其中,一些酒店还实施了新举措,进一步提升住宿宾客的安全感。

上海浦东星河湾酒店,在客人退房后,该酒店并不会将房间立即清洁后重新销售,而是在客人退房当天,保洁人员将房间彻底清洁、紫外线消毒半小时、开窗通风;第二天,房间继续通风;第三天,用紫外线对重点区域再消毒一遍,才重新接纳客人入住。

为了确保疫情防控期间的安全,浦东星河湾酒店还启用了“升级版”布草车。据介绍,常用的酒店布草车,两边都是开放的,挂着垃圾袋,脏物容易污染清洁物。新投入使用的布草车则是采用全封闭式设计,保证使用过的物品和新用品完全分离。在布草车顶部,放着6种颜色的抹布,分别用来清洁家私、浴缸、面盆、镜面、地板和恭桶。而上面的各色标签,不仅可以严格流程,避免保洁人员弄错,还便于消费者监督,让客人住得更加安心。此外,保洁人员清洁不同物体时,需要用到5种颜色的手套,同样也在布草车上分门别类摆放。酒店还细心地在客人使用的浴袍、毛巾外加套了一个防尘袋。

退房时,客人交还的房卡会统一进行收集并消毒,客人还可免费领取小瓶装免洗消毒洗手液。

除了这些“看得见的地方”,浦东星河湾酒店还在许多“看不见的地方”进行了严格管理。比如,在进入后厨与员工食堂前,员工同样需要测体温。员工就餐时设置了一人一个隔板。“这一切,都是为了给客人提供一个安心的居停环境。”浦东星河湾酒店相关负责人说。

入住浦东假日酒店的客人,都可免费领取一个“安心包”,内有消毒液、一次性毛巾等防疫清洁用品。每位住客每天还可以在柜台领取一个口罩。在餐厅,等客人入座后,服务人员才会摆上清洁的餐具。假日酒店同样增加了客房的清洁力度,在细节处下功夫,例如,遥控器加套一个塑料套,既方便随时替换,保证使用者的卫生安全要求,也能保护遥控器,延长其使用寿命。“用消毒水消毒,容易腐蚀塑料与电路,有时候‘老办法’,其实能更好地解决‘新问题’。”浦东假日酒店工作人员表示。

上海浦东新区旅游协会相关负责人说,浦东住宿行业目前正在推动“安心住”行动,一些酒店主动创新、勤练内功、提升服务质量的做法值得鼓励,希望他们在他们的带动下,浦东的住宿企业都能给客人提供更加安心的住宿产品。

湖南2亿元资金助住宿餐饮业纾困

本报讯(高慧)湖南省政府办公厅日前发布《关于支持住宿餐饮业应对疫情影响加快复工复产的若干措施》(以下简称《措施》),以帮助行业渡过难关,进一步恢复市场活力。根据《措施》,湖南省级财政统筹安排2亿元住宿餐饮业纾困资金。

《措施》包括全面落实普惠性支持政策、提振全社会消费信心、加大财政支持力度、强化金融支持力度、降低经营成本、减轻公积金缴费压力等六方面,执行期限至6月30日。国家出台

相关支持政策的,遵照国家政策执行。

《措施》明确,湖南省级财政统筹安排2亿元住宿餐饮业纾困资金,主要用于信贷风险补偿、担保风险代偿、新增就业补贴等。用好人民银行再贷款、再贴现专用额度政策,引导银行机构加大对住宿餐饮业的信贷支持,对受疫情影响较大的住宿餐饮企业,以及有发展前景但受疫情影响暂时困难的企业,特别是小微企业,不得盲目抽贷、断贷、压贷。

“厦门人游厦门住酒店”拉动消费见成效

本报讯(吴健芳 彭军)五一假期,厦门市文化和旅游局在前期推出“厦门人游厦门”活动的基础上,组织各酒店设计出一批针对本地游客的“住宿+美食”包价产品、“住宿+景区体验”全日休闲景区,赢得了市场的青睐,“约个景区,再订个酒店度假”成为刚刚过去的五一假期里,厦门人旅游消费新时尚。

今年五一假期,厦门市市民调出了出游计划,借着厦门酒店住宿价格实惠,景区限流30%后游览环境宽松等多种有利因素叠加的机会,选择约个本地景区,再订个酒店度假,有效促进了住宿业消费复苏。

各酒店也纷纷推出系列惠民举措,海悦山庄酒店等主打“酒店就是景区”的概念,康莱德酒店提

出“给自己一次云上看厦门的机会”,七尚酒店推出“金鸡影视明星特价体验房”,佰翔五通酒店强调“海浪帆影推窗可得”的美景,受到市民和游客的追捧。

在此期间,厦门市文化和旅游局指导相关企业采取打造差异化产品的战略,取得了营销实效。部分酒店五一假期前两天住宿率达70%,日月谷温泉度假村、康莱德酒店、鹭江宾馆、中心智选假日酒店、鹭江管家酒店、龙净厦门酒店等部分高端酒店住宿率则逼近90%,而其中本市消费者平均约占五成左右。据鼓浪屿民宿协会统计,五一假期岛上民宿基本客满,大多是借假期之机来享受“鼓浪屿悠闲时光”家庭休闲游的本地市民,拉动消费已见成效。

酒店人的纠结:中央空调开还是不开

□ 本报记者 王玮

随着气温逐渐升高,开不开中央空调成为逐渐复工复产、开门迎客的酒店人面临的又一选择难题。

2月8日,上海疫情防控新闻发布会上提到了新冠病毒传播的一个新名词:气溶胶传播,气溶胶是一些在空气中悬浮的超小颗粒,这些颗粒有可能随空气流动。含有新冠病毒的气溶胶可能沿着中央空调系统进入房间,不同房间内空气交叉流动,易造成交叉感染。记者在采访中了解到,有很大一部分酒店在新冠肺炎疫情发生后都选择了关闭中央空调,至今仍未开启。而与此同时,“拥有独立空调”成为酒店卫生安全有保障的标签之一。记者从去哪儿网了解到,根据用户近期的咨询和反馈,去哪儿网上线了“非中央空调房”产品,以满足用户对于独立空调的需求。

数据显示,全国有超5000家酒店推出了该产品,上线一周,相关搜索量即上涨了17倍,成为去哪儿网平台上最热门的房型之一。格林酒店集团相关负责人告诉记者,他们不仅要求集团旗下所有酒店关闭中央空调,而且只有安装独立空调的客房才可以备选为他们的“安心房”产品。

然而,使用独立空调的客房很大一部分是中端和经济型酒店,全国数万家中高端酒店基本采用中央空调系统,一旦关闭,酒店想要保持令客人舒适的环境和体验就比较困难了。一位在北京四星酒店工作的业者告诉记者:“春节过后的那段时间,在酒店里长时间待着确实挺冷的。”如果说,冷还有办法解决,到了夏天该怎么办?有的酒店经营者甚至开始考虑是否要提前购买电风扇来应对夏日的高温。

“虽然对于在这个时候关闭中央空调,客人表示理解。但是不能提供舒适的环境和体验,我们心里还是觉得过意不去。”有酒店业者向记者坦言。而记者了解到,有些酒店集团旗下近几年开业的新酒店,由于空调系统设计是半集中式或多联机的,安全性有较大保证,因此已经开启使用。

现阶段,酒店能不能使用中央空调?国务院应对新型冠状病毒肺炎



邢子琦 绘

疫情联防联控机制综合组曾于2月12日印发了《新冠肺炎流行期间办公场所和公共场所空调通风系统运行管理指南》,指南中并未明确规定酒店这样的公共场所不能启用中央空调通风系统,只是要求在发现疑似、确诊新型冠状病毒感染的肺炎病例,或集中空调通风系统的类型、供风范围等情况不清楚时应停止使用空调通风系统。

尽管有相关的指南可以参考,北京第二外国语学院旅游科学学院院长助理李彬告诉本报记者,他在与几位高端酒店相关负责人聊起这个话题时,大家依然坚持,为安全起见,暂时不开启中央空调;一些空调设备本身功能就比较单一的老酒店对此问题更加慎重。

“事实上,只要做好5项措施,酒店开启中央空调也不是不可以的。”清华大学建筑节能中心高级工程师李建提出了不同的看法。一直对酒店空调系统运行方面有研究的他认为,酒店一是可以对空调通风系统进行专业检测,降低病毒传染的概率。包括在中央空调回风口增加低阻高

效净化过滤段;增加新风吸入过程的“净化和分解污染物”。二是通过引入大量新风稀释的方式降低吸入病毒的概率。即通过自然通风和机械送排风方式,最大限度地室外新鲜空气引入酒店。三是做好空调循环风(回风)过滤,并就循环风过滤对病毒的去效果做实际测量。同时,持续使用高效低阻过滤器,并使用专业消毒净化设备及对过滤器进行清洗和更换。四是做好消毒工作,物理方法和化学方法都应兼顾。空调化学消毒后,可以通过增加新风量,增大稀释倍数来降低消毒后的副作用,推荐选择对人体无害和对环保有益的微酸次氯酸高效消毒剂。五是建议2个人共用一间客房时,最好开启酒店外窗,增加自然通风量。

李建的建议给正在为开不开中央空调而纠结的酒店人提供了解决问题的思路,并得到了一部分酒店经营者的认同。也有一些酒店品牌开始探索如何兼顾客人的安全需求和舒适体验。

铂涛集团希岸酒店品牌旗下50%酒店的人住率已经超过了8

成。“希岸品牌大部分酒店使用的是独立空调,而对于中央空调系统的酒店,希岸准备了多套应对方案。”希岸酒店运营副总裁何小君在接受本报记者采访时说。

据她介绍,已经开启中央空调的希岸酒店门店,除了品牌总部会定期请有资质的专业中央空调清洗公司进行全面清洗、杀菌外,每家酒店也会对中央空调进行日常清洗和消毒,“先出风口、再回风口、重点清理过滤网”的清洗三步骤完成后,再对面板和过滤网进行消毒。工作人员会将清洗、消毒后的过滤网放在背光处彻底晾干后再重新装回风口,然后把面板在吊顶上固定好,恢复风口原状。因为是特殊时期,工作人员在清洁空调前也做好了一系列防护准备,包括戴上一次性医用口罩、护目镜、一次性乳胶(或丁腈)手套等。

的确,是否开启中央空调还是要根据每家酒店的具体情况而定。但酒店经营者除安全之外,还应该想方设法让客人住得舒心,因为无论何时酒店都是客人在异乡的“家”。