

近期,多家高星级酒店曝出安全问题事故,酒店安全再次成为社会关注的焦点。在新冠肺炎疫情对酒店行业造成冲击的现实情况下,酒店管理层如何定位安全管理工作,应该采取哪些措施切实提高安全管理水平?

事件

客人在酒店泳池溺亡,安全防线谁来值守?

□ 本报记者 王玮

“安全是酒店不可逾越的红线,任何时候都不能松懈。”日前,一则“客人在酒店溺亡,泳池竟无救生员在场”的信息引发业界高度关注。多位业者表示,酒店是客人在旅途中的家,保障客人的安全是酒店的职责所在,是最重要的事情。

据网友爆料,1月19日,三亚太阳湾柏悦酒店发生了一起客人溺亡事故,事发地为酒店室内泳池旁的按摩池。这名客人在按摩池中突发呛水,但当时无救生员在场。事发5分钟后,其他住客发现异样并寻找救生员,7分钟后,救生员到达现场,但为时已晚。

中国旅游报记者于1月30日联系三亚太阳湾柏悦酒店的相关负责人,该负责人告诉记者,在事发后,酒店立刻成立了善后小组,配合警方进行调查,并协助死者家属处理善后事宜。目前,酒店已经就善后事宜与死者家属达成共识。酒店会进一步加强运营管理。但是,就事故发生时为何酒店救生员没有在第一时间到场施救,该负责人并未给出非常明确的解释。

据了解,三亚太阳湾柏悦酒店有4个泳池,截至记者发稿前,涉事的室内泳池及旁边的按摩池仍处于关闭状态。酒店工作人员称,正等待警方的进一步通知。

公开资料显示,三亚太阳湾柏悦酒店于2015年2月1日开业,属于凯悦

酒店集团旗下高端品牌酒店,由安缦酒店的第三代御用设计师Jean-Michel Gathy亲自操刀设计,这也让其成了一家网红酒店。在携程网上,目前,该酒店春节期间的客房售价在每晚5000元以上。

在如此知名的高端酒店发生这样令人心痛的故事,令很多人感到意外。事实上,客人在酒店游泳池出现溺水事故并非个案。

2020年8月,丽水某酒店内一名6岁左右的孩子在游泳池内溺水。所幸,家长及时发现并求助,现场救生员得以将孩子救起。同年10月,一位客人在惠州市某度假酒店“私人海滩”游泳,因未注意到酒店放在角落的警示牌,不幸溺水,待救援队赶到时已经遇难。同年11月,一名客人在太原某酒店的游泳馆游泳时溺亡。据死者家属描述,死者是被一旁游泳的其他客人抬到岸边的。监控画面显示,在等待“120”救援的过程中,酒店游泳馆的工作人员没有采取心肺复苏和人工呼吸等救治措施……据记者不完全统计,从去年下半年到目前,已有3起以上类似事件发生。

“出现客人溺亡事故的涉事酒店明显违反法律、法规对安全生产的规定。”北京第二外国语学院文化和旅游法规研究中心副主任王天星说,《旅游法》第七十九条规定:旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准,具备相应的安全生产条件,制定旅

游者安全保护制度和应急预案。旅游经营者应当直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训,对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,采取必要措施防止危害发生。按照相关管理规定,人工游泳池应按照水面面积配备2名以上的专职水上救生员,在游泳池开放期间现场值班。

然而,半年多来,类似事件为何不止一次发生?有业者分析,可能与新冠肺炎疫情影响下酒店经营业绩不佳,为了节约人工成本,一些酒店减少了部分岗位人员配置有一定关系。

但是,“‘疫情影响,经营困难’绝不能成为酒店减少安全岗位员工配置的托词。”四川大学旅游学院教授李原表示,确保客人的人身与财产安全是对酒店经营管理最基本的要求。相关制度是确保安全生产的前提,酒店应严格执行。

中国旅游研究院产业研究所所长杨宏浩建议,在救生员在岗履行安全保障义务的同时,酒店还可以通过一些AI(人工智能)监控设备来辅助救生员的工作。特别是在游泳池内有较多客人的时候,当设备检测到有客人在水下时间过长时,可以及时提醒救生员查看,以此更有效地避免事故发生。在酒店智能化建设中,通过智能设备辅助酒店做好安全管控工作,是非常必要的。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长助理李彬认为,酒店的安全

生产是否达标,跟酒店管理者的高度重视有很大关系。比如,三亚太阳湾柏悦酒店在日常管理运营中就时常遭到投诉,包括网友举报该酒店相关潜水教练非法捕捞国家保护动物碎礁,还有卫生质量及管理能力等方面的问题。“这一系列看似不相关的问题,恰恰反映了酒店在管理方面不够规范。”

此外,记者还注意到,在发生此类事故时,涉事酒店大多以“避而不谈”“不愿多说”的态度进行冷处理。在李彬看来,危急时刻往往更考验企业的危机处置能力。当问题发生,谣言传播的速度比真相更快时,快速表明负责任的态度、争取公众的谅解和信任,是企业的首要策略。“另外,酒店不要一出现问题就把责任推卸给一线员工,管理者更应该站出来承担事件所带来的不良后果,这样才能够让社会公众看到企业愿意向好的方向发展的决心。”他说。

“不能把危机处置能力理解为推卸责任的技巧,更不能理解为不顾事实摆脱责任的‘诈术’。危机处置方案应该是企业基于事实,公开、公平、公正处理问题,吸取教训,避免再犯的一种制度安排。从酒店的角度,必须正视现实,实事求是地处置,并思考未来如何从制度设计上避免类似事件再次发生。安全无小事,春节假期即将到来,酒店既要严格落实疫情防控,也应该重视日常的安全管理,为客人提供一个安全的消费环境。”李原说。



图虫创意 供图

举措

如何建立“安全法则”

□ 谷安迪

近日三亚某奢华国际品牌酒店再曝安全事件,一时间引发针对该酒店管理方面的诸多“吐槽”,一家网红打卡酒店由此陷入信任危机。其实,近几年在酒店行业,类似事件并不罕见。对于酒店而言,服务偏差可以补救、体验场景可以优化、品质瑕疵可以改进,但是,安全事件一出,其负面影响却是久久不能消除。

作为酒店业者,笔者深知,在当下,全球新冠肺炎疫情形势依然严峻、国内疫情常有零星反复的情况下,坚守安全,对于酒店而言,确实难上加难。

一方面,疫情防控本身就是一个重大的安全问题。查码、登记、测温、消毒、戴口罩以及督促客人做好自身防护,这一系列工作都需要投入大量的人力物力才能完成。而且即便酒店做好了上述工作,也难免不被疫情波及。近日,上海、深圳皆有酒店因发现感染者而被暂时封闭。

另一方面,疫情暴发至今,客源市场的萎缩让很多酒店不再具备继续聘用“庞大而有序”的专业化团队的能力。以京津冀地区为例,近期,很多酒店其中不乏高星级酒店,都重启“灵活”的用工政策,这就意味着很多员工又开始了无奈的“放假”生活。

疫情防控需要用人,而疫情引发的市场波动又在不断削弱酒店的实力。在当下,说起安全管理,相信酒店人都会说一句“太难了”。然而,即便再难,也不是酒店再次曝出安全问题的理由。笔者认为,在疫情防控常态化阶段,如何修炼“安全之道”是酒店人面临的普遍性问题。对此,笔者有以下建议:

加强科技应用

酒店安全工作具有持久性和繁杂性的特点,利用科技的力量,用机器代替那些相对简单的安全管理工作,从而解放更多的人力资源是完全可行的。比如说防疫测温,如果用手持测温仪给每一位进店的客人测温、扫码,那么,酒店大堂至少要有两个人才能够提供让客人满意的快捷服务。然而,如果酒店设立一个自触式测温仪,则只需要一名员工就能完成。

在酒店泳池风险管控方面,相关的防溺水可穿戴设备市面上已经有售。但是,从笔者的经验来看,该类产品在大规模应用方面还有很大的改进空间,不过,关注此类设备依然是让救生员的工作更加准确高效的方法之一。

除此之外,相比10年前,监控设备的智能化已经有了大幅提高,对于一些新建酒店或是急需设备更新的酒店来说,利用成熟可靠的新设备,也是在人力匮乏的现状之下加强安全管理的一种有效方法。应用新技术或许需要一定的资金投入,但是作为24小时不间断且全年无休的设备而言,在一些简单的重复性的工作上,机器的工作效能还是远远大于人力的。换言之,如果我们能更好地将新技术应用在这些基础环节,那么,就可以游刃有余地将员工安排在这些更需要发挥主观能动性的“高能值岗位”,实现在不增加人力成本的前提下,让安全工作“原地升级”的目的。

培育演练文化

在安全管理工作上,智慧、能力和经验是临危不乱化解危机的“原力”。笔者以为,安全问题的处理能力就像练武术,每天抽筋压腿长拳短打不松懈,遇到危急情况只需发挥五六成功力即可。现如今,每家酒店都有一本厚厚的“应急预案”,预案不可谓不全,不可谓不细。但是,说到运

用,往往是纸质版本尘封已久,电子版本双击不多。当然,也有很多酒店定期组织安全方面的培训,然而在一两个小时的时间里以讲座的形式进行宣传,纵然讲得再生动,台下的员工到底记住了多少却也难说。

笔者认为,要想让安全应急能力真正成为员工的“压身之艺”,酒店必须建立起演练文化,要针对各种突发事件的场景进行“角色扮演”式的演练。当脚本被员工演绎过多次,整个酒店的应急能力才有可能提升。

从员工参与度的层面来看,参加演练的员工,其应急能力的提升要比参加安全培训快得多,他们又可以作为榜样,带领更多员工参加演练。

笔者一直认为,将灭火扑救应知应会的内容背上100遍,不如让员工真正用一次灭火器;泳池救生手册讲上50遍,不如让员工模拟一次救助过程。每家酒店的反恐器具都摆得整整齐齐,然而作为管理者,我们是否让员工了解过,反恐又是应对持刀暴恐分子的有效工具呢?

每周,酒店可以安排每个班组进行3—5次不同形式的应急演练,寓教于乐,坚持不懈,则演练文化可成。

走动式管理

当然,酒店安全管理工作的重中之重,还在于酒店管理者的安全意识。上述方法,离不开酒店管理层的不断强调和层层推进。在这个过程中,走动式管理是“不二法门”。

首先,酒店安全问题是一把双刃剑,既不可麻痹大意,又不能矫枉过正。试想如果员工在不折不扣地执行酒店安全制度的同时,却得不到客人的理解,甚至被投诉,那么,这位员工的积极性一定会大打折扣。以扫码测温登记工作为例,假设A酒店位于某旅游度假区,一位客人在登记完毕之后走出酒店,但是并未走出旅游度假区,片刻后客人返回酒店。那么,这位客人需不需要再次扫码测温登记?如果不再次扫码测温登记,怎样才能确认客人已经做过登记,仅仅凭借房卡吗?如果要求客人再次扫码测温登记,会不会让客人反感,进而将不满情绪传导到当日值班的员工身上?如果员工出现消极情绪,则意味着酒店的安全管理工作出现了漏洞。实际上,酒店为客人发一个当日有效的健康登记证,在客人离店时收回登记证,就可以解决上述问题。而处理类似问题,需要酒店管理层现场研究当场解决,即通过走动式管理,现场解决问题。

其次,实践中,很多安全工作会因为“长期太平”而被轻视,酒店管理者有必要通过不定期的现场检查来制造一定的“紧张气氛”,通过较高频次的“紧急集结”和“紧急演练”,让当值的员工保持一定的紧张感。在这个过程中,邀请第三方暗访也不乏为一种好方法。

总之,管理者再三强调的,通过多种方式督促酒店全体员工共同重视的,长此以往便会逐渐成为一种集体的意识倾向。而针对安全这一议题,酒店全员对于安全的意识倾向,便是我们梦寐以求的全员安全意识,而安全意识与系列性安全行动的总和,便是保障酒店持续健康发展的“安全文化”。

以走动式管理促安全文化的形成,或许是酒店管理者在疫情下加持酒店安全修炼的“秘籍”吧。

观点

□ 夏子帆

最近,酒店安全事故时有发生,且发生问题的酒店多为国际知名的酒店管理集团旗下品牌。按照常理,国际品牌在制度建立与规范方面,特别是产品的设计与建造方面是有一定优势的。那么,究竟是什么原因,促使这些酒店在安全方面出现问题?特别是在新冠肺炎疫情防控常态化阶段,酒店生意原本就平淡的情况下,为何频发安全事故?

如果说因为疫情原因酒店不得不裁员,以至于人手锐减导致安全问题频发,笔者认为,这个理由不能成立。因为往年类似事情的发生频率也不低。真正的原因,可能是酒店管理层不够重视,没有充分认识到酒店潜在的安全隐患,没有真正意识到酒店的经济效益是以安全为前提的。失去了安全保障,酒店的社会效益和经济效益都将付之流水。

纵观酒店行业,笔者认为,有些酒店的管理者对于安全管理工作的认识只是口头重视,其自身既没有起到表率作用,也没有亲自督导层层检查,进而让基层的安全管理人员难以充分

认识安全的重要性。再者,在一些酒店,安保岗位也不受重视,甚至在一些酒店高层眼中,安全部门可有可无。需要精兵简政时,首当其冲的就是包括安全保障部门在内的一些后勤岗位,这些都是导致酒店安全问题频发的原因。

近期在三亚一家可携带宠物入住的五星级酒店内,发生了一起客人携带的两条名贵犬意外死亡的事件。这两条名贵犬是误食了酒店绿化区内的老鼠药被毒死的,而这家酒店把剧毒老鼠药当成蟑螂药摆放在公共区域,并且并未提醒客人加以注意。或许对于多数人而言,这只是两条狗,而对于狗的主人来说,却是陪伴她走过人生的低谷期的朋友。为了携带宠物入住,狗的主人支付了不菲的押金以及每天100元的管理费。但是,住了没几天,两条狗都意外死亡。

无论是人还是动物,如果酒店无法给予基本的安全保障,这本身就是酒店的失职。如同在深圳某五星级酒店发生的一起安全事件一样,一位住店客人喝完酒回到房间准备洗澡。因为淋浴喷头有问题,客人在等待浴缸放水的过程中睡着了,最终不仅自己住的房间

“水漫金山”,还殃及隔壁房间。事后,该酒店要求客人赔偿包括更换地毯、维修期间的房费损失、家具存放房间的费用在内的各项费用,合计约4.78万元。在这里,姑且不论酒店提出的赔偿金额是否合理,仅从一家五星级酒店的产品设计与构建来分析,浴缸没有溢水孔,地排也未达到标准,本身就是安全隐患。假设酒店客房水龙头突然爆裂导致洗手间漏水,而酒店员工没能及时发现引发一连串客房被淹,由此引发的维修费用又该由谁来承担?

三亚柏悦事件后,在一些酒店业者的论坛群中,也有同行提到了规范管理的问题,海外同行列举了游泳池管理的一些方法。在国内,游泳池要求配备救生员,而在国外,酒店泳池要必备监控设施。其实,无论是哪种管控方式,如果监控端的员工做到尽职尽责地查看监控,又怎会发生类似问题。如今,问题已经发生,业者要探讨的是如何改善、如何加强防控。

作为酒店,要切实将安全生产提到日程上,要让酒店所有员工都明白安全管理是第一要素。业主方与管理者要亲自主持安全工作会议,落实检查的时间和节点,保证各项安全管理制度得以

执行。要加强对安全岗位的绩效考核,明确安全人员要承担的连带责任,确保每名安全员都认识到自身工作的重要性。同时,酒店要提高安全意识,严防表面文章与应付检查的心理,形成常态化的检查基础设施设备的制度,确保安全设施常更换、安全生产有保障、安全管理有制度、安全经营有落实。

对于酒店而言,安全生产不仅仅涉及人员的安全,而是包括人、财、物三个方面的问题。酒店作为公共场所,酒店工作人员对于安全生产的认知并不仅仅是自身的财产问题,而是我们对于消费者的最大尊重,是对生命的尊重。

过去的一年,因为新冠肺炎疫情,酒店行业业绩整体下滑。刚刚开始2021年,冬季旅游以及周边游的兴起让酒店业者看到了些许曙光,虽然为了减少疫情造成的损失,很多酒店都在缩减编制,但这绝不是我们忽视安全生产的理由。期待业者更加重视安全经营问题,不要因小失大,最后导致无法弥补的损失。



ISBN	书名	编著者	定价
ISBN 978-7-5032-6666-9	红色旅游发展典型案例汇编	国家发展和改革委员会社会发展司,文化和旅游部资源开发司编	68元
ISBN 978-7-5032-6661-4	红色旅游景区大数据分析报告	文化和旅游部信息中心编著	69元
ISBN 978-7-5032-6596-9	中国旅游评论·2020·第四辑	中国旅游研究院主编	45元
ISBN 978-7-5032-6635-5	2020全国民宿产业发展研究报告	中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会主编	78元
ISBN 978-7-5032-6660-7	国家文化公园研究系列——国家文化公园管理概论	邹统钎主编	39元
ISBN 978-7-5032-6641-6	乡村旅游文化传承与创新开发研究	徐虹,焦彦,张柔然主编	68元
ISBN 978-7-5032-6653-9	中国第六届MTA教学案例评选优秀案例集	白长虹,妥艳娟主编	59.8元
ISBN 978-7-5032-6655-3	文化大数据·2018—2020	周庆富主编	98元
ISBN 978-7-5032-6640-9	华侨城美丽乡村实践:全2册	华侨城集团有限公司编著	108元
ISBN 978-7-5032-6650-8	走遍全球——中欧·2版	日本《走遍全球》编辑室编著;高岚,张咏志,张宇辰,万芬译	135元
ISBN 978-7-5032-6630-0	诗词里的美丽中国	胡欣哲著	49.8元
ISBN 978-7-5032-6642-3	高等职业院校导游专业活页式教材——导游实务	刘晓杰,杜娟主编	49.8元
ISBN 978-7-5032-6643-0	中国旅游业普通高等教育应用型规划教材——旅游服务礼仪	刘海玲主编	36.8元



中国旅游出版社地址:北京市朝阳区静安东里6号 邮政编码:100028
网址:www.cttp.net.cn 读者服务部电话:010-57377117
总编室电话:010-57377176 营销中心电话:010-57377109