

近年来,因布草没有做到“一客一换”、清洁人员将擦完马桶的抹布用来擦台面、杯具未经消毒又被再次使用等问题,酒店屡陷“卫生门”。如何彻底解决这一问题?酒店业者、管理部门一直在寻找办法。提高从业者职业素质、利用高科技做好监督、使用智能化设备降低管理成本等,酒店行业不断探索实践,以期为客人提供安心卫生的入住环境。



## 酒店“卫生门”再上热搜,顽疾怎么治?

□ 本报首席记者 王玮

三亚特兰特蒂斯酒店有客房马桶里外没刷干净,漱口杯没有清洁更换;上海世茂洲际(深坑)酒店床垫留有大片黄色污渍;上海宝格丽酒店客房内,6个枕头有3个没有换枕套,茶杯也没有更换……3月15日,一条题为“超五星酒店卫生乱象测评”的视频登上了新浪微博热搜榜。

从该视频中可以看出,此次测评机构用的依然是隐性图章测评法,即将肉眼看不见的隐性图章盖在物体外表作为标记,如果物体被清洗或更换过,那么这些隐性图章标记将不复存在,反之,用手持荧光灯便能照出痕迹。在这样的测试下,三亚特兰特蒂斯酒店、上海世茂洲际(深坑)酒店、上海宝格丽酒店都暴露出了未能根据公共场所卫生管理的相关规范,做好客房客用品的“一客一更换”“一客一清洁”的问题。

同样的测评方式,蓝莓评测2017年就在多家高端酒店中使用过,3年多的时间过去,同样是在知名高端酒店,测评机构换了,可检测的结果却惊人相似。只是如今网友的留言已经不再像当年那样觉得此事不可思议,而是用“如今哪怕住高端酒店,依然水壶不敢用,水杯不想使,马桶圈垫上纸,床单自己带……”等留言,表达着无奈和失望。

保障卫生安全是酒店的底线,然而这一底线却频频失守,经不起第三方测评机构的“试探”。2017年9月,

蓝莓测评曝出北京洲际、万豪、希尔顿等多家高端酒店存在不换床单、不刷马桶、不清洁浴缸等卫生问题。当年12月,一段名为《五星酒店大揭秘》的视频在网络广泛流传,视频中,哈尔滨几家国际品牌高端酒店的保洁人员用泛黄的马桶刷刷茶杯、用浴巾沾马桶水擦地;2018年11月,知名自媒体人“花总”用隐蔽摄像头拍摄并曝光了多家国际品牌酒店的卫生问题;去年11月,一段“万豪国际集团旗下深圳彭年万丽酒店服务员用浴巾擦马桶”的视频又在网络上引发网友热议……如今酒店“卫生门”已经成为社会公众关注的热点。与此同时,也有不少质疑,高端国际品牌酒店搞卫生真有这么难吗?截至记者发稿前,此次视频中的3家涉事酒店均没有给出公开回应。

“造成此类问题的原因和解决之道,行业内探讨的也非常多,但直到目前依然没有根治的办法。”有业者坦言,酒店屡陷“卫生门”,主要的问题集中在规范的执行层面。每一家酒店对客房的卫生清洁都有标准作业程序,但随着酒店行业的利润普遍下降,为了做好成本控制,一部分酒店将客房清洁外包给第三方劳务公司,或者压低一线员工的工资,减少了培训,服务人员的专业素质和责任心均难以保证。加之打扫房间数是考核客房清洁员业绩的核心指标,清洁员为提高效率,重“量”不重“质”,应付了事的现象屡屡发生。

在杭旅业负责人顾晓春看来,这些问题也并非完全无解。比如,把毛巾、杯子等客用品塑封在可降解材质的包装袋内,浴袍也可装在袋子中,客人需要时撕开取出使用,这样就能判断出哪些物品是客人已使用的,哪些是未用品。酒店清洁人员可以将已经使用过的物品进行处理,未使用的依然留在原地,不仅为酒店合理节约了一定成本,也让客人在入住过程中更加放心。对客房的床垫、沙发、靠垫,酒店应该定期做密封包装的臭氧消毒杀菌,这样也不会影响物品的材质。此外,客房的热水壶也应进行定期消毒,最好能做到每三天一次。酒店可以聘请一些素质较高的员工对已经清洁过的客房进行查缺补漏,甚至可以按照第三方机构的查验方式来自检。“对于第三方机构访查结果酒店首先不要一味回避,应该欢迎有这样的机构来为行业‘敲响警钟’。另外,针对访查结果,酒店应认真梳理,主动修订部门或班组流程,整改管理架构和程序。”

北京第二外国语学院旅游科学学院院长助理李彬认为,再完善的规章制度都需要人来落实。如果出现落实不到位的情况,不仅是一线员工的问题,相关负责人也应承担起监管责任。很多问题都是因为执行方不太重视所导致的,如何让基层管理者在服务质量的把控上不跑偏是值得酒店深入探讨的。

“完全杜绝类似问题目前看来确实存在一定困难。”中国旅游研究院

研究员杨宏浩表示,此类问题仅靠政府有关部门、行业协会以及酒店自身通过人力来监督,成本很高,难免有遗漏。应该发动客人和社会力量来监督、曝光这些问题,还可以通过新技术手段进行监管。

国内知名酒店收益管理专家祖长生也认为,我国酒店数量庞大,仅靠卫生监督管理部门来制约是不现实的,还需要酒店自身完善管理酒店。要想有效解决多次出现的高端酒店卫生质量问题,应该从酒店项目建造和行业引导入手。目前,我国高端酒店的投资存在着一定的失衡问题,这可能会导致部分酒店建成后经营业绩不佳,最终出现为降低经营成本而没能守住卫生与服务底线的情况。应赋予行业协会更多对酒店的约束和监管权力,业界也应该弘扬对客户服务的工匠精神,引导酒店重视最基础的 service。

四川大学旅游学院教授李原在接受中国旅游报记者采访时表示,如果上述视频内容完全属实的话,酒店没有任何推卸责任的理由。随着时代的发展,酒店行业整体的运作机制,包括生产机制、保障机制、监督机制均存在滞后的问题,长此以往,酒店将无法在现有条件下确保稳定、高效、有质量地为客人提供产品。酒店行业亟待转型升级,需要从最基本的生产模式变革做起,从产品最核心的要素入手。如果最基本的产品品质都无法保障,又何来品牌之说。

## “芯”办法能否解决卫生老问题?

□ 本报首席记者 王玮

周三上午,杭州西湖文化广场亚朵酒店客房经理陈热爱在进行二次查房。与往日不同的是,她的手机中多了一个手持式RFID(射频识别)读卡器。将读卡器靠近床铺一扫描,她的手机上就显示出了客房房间号以及布草的数量等数据。“布草只有更换过,我的手机上才会显示数据。”陈热爱说:“以往我们是依靠经验判断客房的布草是否按照规定更换过,现在有了这个‘神器’,判断的准确率更高了。”

陈热爱口中的“神器”是杭州市下城区卫生监督所研发的一套“透明保洁智能监管”系统,能够自动监管酒店保洁问题,目前正在试点运行。

近年来,酒店屡陷“卫生门”。如今“神器”面世,不仅客房棉织品未更换它会预警,抹布“一抹到底”、杯具清洗消毒不达标,它都会报警。杭州市下城区尝试用科技新办法“治愈”酒店卫生管理顽疾,不仅吸引了业界的目光,还被推上了新浪微博的热搜榜,成为全社会热议的话题。

### 解决老问题有了“芯”办法

“太好了,这样一来,酒店的卫生就有了保障。”“今天在新闻上看到这条消息,希望能在全国普及。”“如果能有更多酒店推出这样的卫生监管方式,出差的时候我就不必带着自己的被套枕套到处跑,也挺沉的”……当央视财经的这则“杭州酒店床品抹布装芯片,混擦马桶会自动‘报警’”的消息登上新浪微博热搜榜时,不少网友为此点赞。

据了解,杭州市下城区卫生监督所研发出的这套“透明保洁智能监管”系统,于2020年12月22日成功登记计算机软件著作权。洁具清洗消毒智能管理、棉织品流转识别、杯具洗消间智能监控是“神器”的三大模块。目前,该系统已经试点安装在杭州市下城区武林健康商厦的12家宾馆、2家连锁酒店,在线监管66间消毒间、120间客房,追踪棉织品2500件。

除了在试点酒店布草上植入热熔芯片、服务员可手持读卡器识别酒店客房内所有布草的更换情况外,部分试点酒店还推出了“芯片+手环+手机”的智能清洁模式,一旦清洁人员使用抹布操作不当或是将清洁坐便器专

用的抹布靠近洗手台,手环就会报警,督促清洁人员立即改正,并记录下这一错误操作,马上上报给酒店管理方和卫生监管部门。而有记录和识别洗消间员工洗消操作的摄像头以及连接杯具洗消间内消毒柜的智能插座,则被安装在试点酒店的杯具洗消间内,系统通过对两者的数据进行智能分析,可综合判定该洗消间内杯具清洗消毒是否达标,进而形成每日杯具洗消报告。与此同时,入住酒店的客人也可以通过扫描客房内的二维码查看这些监管记录。

有了这套系统后,卫生监管部门可以实时知晓相关情况。一旦系统发现问题,预警信息首先会上传到酒店方,酒店方需立刻对违规情况进行整改。而且,这条预警记录会保留在后台,如果卫生监管部门发现酒店有一次或者两次没有整改,会马上上门监督检查。

“运用科技手段解决管理中的死角、盲点,强化监管,提升质量,不仅对酒店,对很多行业的管理都是一种趋势,是一种必然的手段和方法。”四川大学旅游学院教授李原说。

对于此次杭州下城区用智能手段监管酒店卫生的作法,很多业者认为值得推广。

中国单体酒店联盟副主席顾晓春向记者坦言,尽管对于卫生问题,很多酒店都推出了详细的操作流程、管理框架,但是在实际操作中,难免会遇到监管不到位的问题。比如,清洁客房卫生,大部分酒店推出了“五色抹布法”,但“一抹到底”的问题仍屡禁不止,“一抹到底”的问题仍屡禁不止,觉得流程繁琐,抱有钻监管漏洞的投机心理,用科技手段协助酒店和有关部门进行监管是件好事情。

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云认为,杭州下城区此次的试点是将数字技术与行业监管结合在一起的非常好的一个范例。如果能有效推广,或许可以真的彻底解决酒店的卫生顽疾。

### 科技助力不断尝试

其实,近几年,为了根治酒店卫生问题这一顽疾,各地各部门各企业纷纷出招,从最开始的共享布草到通过使用摄像头记录员工清洁客房的全过程,“亮”化服务,酒店业可谓是煞费苦心。

随着科技水平的不断提升,在寻求解决卫生“死角”问题的过程中,借助科技手段尝试给布草植入可“溯源”的芯片,也成为酒店业不断提升服务水平的一大亮点。

2018年,由中国饭店协会和上海别样红信息技术有限公司共同研发的“酒店干净住,就扫净放芯”项目在西安落地,该项目与美团酒店达成合作,并在西安超过50家酒店进行试点。消费者可以通过美团酒店平台查询和预订带有“一客一换”专属标识的“净放芯”合作酒店,入住后用手机扫描布草智能芯片二维码,即可知道床单等酒店布草用品的洗涤和更换状态。据相关媒体报道,一枚缝制在客房用品边缘的智能芯片的成本仅几毛钱,可经受高温洗涤、熨烫约二三百次,不会对酒店造成成本压力。

2019年,武汉首家绿色洗涤基地正式投入运营。这家基地给每一条毛巾、每一张床单都植入了芯片。芯片比打火机略小,耐水耐高温,相当于布草的“电子身份证”。同时,所有的床单、被套与毛巾上也都印有二维码,方便住店旅客通过扫码获知包括该物品什么时候被洗过、被用过几次、经过多少度的高温消毒在内的相关信息。

除此之外,一些酒店集团也在通过技术手段提升卫生监管水平。2020年3月,首旅如家借助区块链技术,让卫生清洁流程变得可记录、可追溯。每位客人通过扫码都可看到,酒店各区域的保洁次数、最近一次保洁是在什么时候、督查人员是谁等。据了解,该技术已在部分试点酒店上线。

### 根治“顽疾”还缺什么

尽管酒店业者在不断尝试,然而采访中,依然有业者留有疑问,目前酒店企业采用的种种措施仍处在试点阶段,因为实操中出现的一些问题,这些措施目前还没能在行业中广泛推行。那么,这一次,杭州下城区研发的“透明保洁

智能监管”系统前景如何呢?

资深酒店品牌管理专家夏子帆给出了肯定的答案。她认为,此次尝试有相关部门的深度参与,而且数据监管处理违规行为是目前较科学的方式之一,所以具有一定的持久性。

在吴丽云看来,“透明保洁智能监管”系统之所以被一部分业者看好,是因为它是建立在监管部门和企业的共享机制上的,有关部门可以通过在线实时监管,从而实现了对酒店市场的科学把控。“但是在推广初期,还是需要政府相关部门‘推’企业一把,让其主动性更强。”

“在该方法推广时我们还需要思考一些关键性问题。”李原提醒道,比如,从技术上看,芯片植入布草、抹布,其耐久性如何?是否会影响清洁人员的操作及客人使用时的舒适度?客房是宾客的私密空间,将芯片装在客房床品中,是否会让客人感觉隐私被侵犯,如何向宾客做好解释工作,避免可能因此引发的投诉?另外,植入芯片所产生的成本是否会给酒店造成负担?只有把这些问题都解决了,才能让这种方法行之有效地坚持下去。

另外,还有业者担心,虽然这一技术主要由一些地方的政府部门或是大企业推动,流程相对规范,但是未来一旦该技术被广泛应用,酒店行业对芯片的使用量会巨增,万一有不法厂商在数据上作假,或是出现一线员工在实操过程中“偷梁换柱”,最终恐难实现预期目标。由此看来,从芯片植入到数据信息采集,整个流程如何监管,也是亟待解决的问题。

“酒店业智能化是顺应潮流的,多用于消费者的新体验和相关的场景。酒店的后台和仓库也可以进行智能管理。但是,卫生管理作为酒店业最基础的工作,更多的还是需要酒店从制度、管理、监督等方面去落实,特别是加强对员工的培训和抽查等。作为以服务为特点的酒店,还是要从对员工的关怀和信任开始。”高远文旅、心宿度假创始人徐恒勇建议道。

不过,正如网友留言中所说:“不论最后这个方法能够推广到什么程度,这都是一次非常有价值的尝试!”在科技赋能、数字改变生活的当下,相信酒店卫生管理中出现的顽疾一定会被根治。

## 智能化酒店不只有机器人

□ 孙蓉蓉 段壮 秦宇

在移动互联网、物联网和人工智能技术快速发展的趋势下,酒店住客希望享受到智能化的住宿体验,而酒店企业也希望借助智能技术改善其运营水平。当前,国内酒店广泛应用自动化、语音控制、人脸和动作识别等智能技术改善服务体验,其中运用最广、曝光率最高的是兼具聊天、送物和礼宾等多类功能的服务机器人。但是使用自助入住设备和送物机器人,只是目前酒店业智能化转型大潮中的一小类应用,不能将智能化酒店等同于机器人,这是对智能化酒店的简化与误解。

事实上,酒店的智能化建设主要体现在酒店企业的运营管理和营销两个方面,目的是降低人力与能耗成本、提高运营效率和服务质量。目前,部分国外酒店企业智能化建设走在了行业前列,其方法和思路,值得国内酒店业参考借鉴。

首先,智能化技术的最大应用价值在于改变酒店企业的内部运营和管理模式,特别是改善原来较为传统、繁琐的管理工作,如财务管理和人力资源管理。酒店企业

域和各细分客群需求的重要信息,把来自OTA、分销系统、航班和元搜索等的数据信息进行综合分析,最终以可视化方式将预订前的需求数据呈现给酒店经营者。该智能预测工具为洲际集团扩大规模和提升业务能力创造了有利的条件。同样,如果没有全面的顾客数据基础,酒店制定的营销决策将缺乏及时性、针对性和准确性。

米高梅国际酒店集团早已意识到顾客数据的重要性,其部署的企业顾客数据平台将多个独立的数据库整合成单个通用数据库,以便在顾客访问之前、期间或之后的关键时刻向顾客提供精准的促销信息。同时,该平台还可删除大量重复数据以便更准确地联系顾客。具有40多年历史的美国外滩度假租赁公司为应对疫情危机,利用SAS分析系统优化了数字广告和营销活动,促使潜在租户与可用房间进行精准匹配。由此可见,基于大数据制定营销决策对酒店的长远发展至关重要。

目前,国内大多数的酒店网站和OTA平台上的宣传页面仅通过照片来传达酒店的真实面貌。而



的业务复杂、交易类型多,相应的,酒店企业的财务管理程序也非常繁杂。为简化财务管理程序,美国一家知名酒店管理公司twenty-four seven hotel(全时酒店)采用了PVNG酒店会计平台。该平台可轻松处理单项或多项财产核算,具有高度灵活的报告定制功能。在设计方面,该平台的菜单体系结构清晰,易于工作人员使用。并且,PVNG的云平台允许管理者在移动设备上管理和审查财务流程,为企业的财务运作提供更多便利。此外,酒店经营者可借助强大的数字技术、采用合适的员工管理平台有效提高管理能力。比如,美国一家全服务酒店投资与管理公司采用时间管理平台(Time Management)可准确分析出酒店所有业务的人工成本。该平台通过智能技术监控店内日常运营状况、跟踪员工的出勤和绩效,并能针对酒店的具体需求制定员工任务计划。酒店的员工管理难度高,且成本占比大,有这样一个可以轻松监督和分配员工任务的平台可大幅度提高酒店的管理效率,节省成本。

其次,智能化技术还可运用到分析市场需求、制定营销决策和线上宣传等市场营销的关键环节。洲际集团采用了酒店行业首个市场需求智能预测工具Market Insight来实时获取市场未来一年内的预订热度趋势。该工具利用数百万的数据点和前端科技,分析特定区

国外很多酒店的宣传材料已经从文本和图像切换到VR视频,通过沉浸式视频片段展示酒店的各区域以及细节,帮助酒店增加吸引潜在顾客的机会。例如,迪拜的第一家综合性度假酒店迪拜亚特兰蒂斯酒店的沉浸式360度视频以顾客视角展示了虚拟的酒店之旅,将酒店的奢华凸显得淋漓尽致。印度瓦纳德维特度假村通过360度视频不仅为顾客展现了度假村的热带雨林等自然美景。

最后,需要指出的是,目前国内酒店使用的机器人主要具有简单的对话、送物等功能,并未涉及或解决酒店业服务的高成本、稳定性差等问题。能真正提高酒店服务互动效率和质量的,应是基于先进智能技术的“人-机”互动机器人。例如,希尔顿全球酒店集团与IBM合作推出的基于人工智能的礼宾机器人“康妮”。该机器人采用语音识别、合成和分类等智能技术,可与顾客进行自然流畅的对话,其应答逼真到难以分辨是人还是机器。而且,在与顾客交流的过程中,康妮还会不断地自我学习与改进,与顾客互动的次数越多,学习的内容就越多,最终可根据会话记录分析顾客偏好并向顾客提出与当地旅游景点、美食及特色产品等有关的个性化建议。这样的智能机器人应成为今后酒店业中智能化技术应用在对客服务的方向。

本版插图:图虫创意 供图

**博雅方略文旅集团**  
BOYA STRATEGY CULTURE & TOURISM GROUP

# 幸福产业引领者

管理咨询/旅游规划/旅游投资/景区运营/智慧旅游



- 中国旅游全产业链综合服务商
- 全域旅游行业推动者
- 多元化立体服务平台

24小时专家热线:18600992591 全国服务热线:010-82781426