

# 姑苏区市监警示:酒店“消毒去污”问题多

近日,网友在微博发出一则重磅视频,曝光入住的国内众多五星级酒店存在严重卫生问题,事涉喜来登、香格里拉、希尔顿、丽思卡尔顿、宝格丽、文华东方等知名酒店,引发广泛关注。苏州作为知名旅游城市,每年众多观光者赴苏城旅游住宿,酒店卫生问题在一定程度上影响了游客体验,代表着苏州旅游行业的形象,不容小觑。今年三季度以来,姑苏区市场监管局通过12315平台接到涉及住宿类的投诉举报工单共计46件,其中就涉及投诉酒店虚假宣传,真实住宿环境、卫生状况令人堪忧。

酒店自身管理不够科学,近年来酒店竞争压力加大,运营成本攀升,在打扫方面不愿意投入更多人力物力,服务人员人手少、很敷衍,导致对工作不够热忱、敷衍了事。此外,工具配备不全,常出现一块抹布擦天下的情况。按照一间客房打扫至合格标准至少需40分钟计算,一名保洁人员每天清扫10—12间客房为正常工作量,而现实生活中,他们的工作量却远超既定工作量,尤其在节假日等旺季,工作负荷大、强度高,对打扫速度的追求使其降低了对质量的要求。酒店的服务员自查、领班复查、经理抽查的层层检查制度未真正落实,领班对于客房打扫很难做到全程监督,事后复查也不会使用专业设备检测生化指标,而是仅凭肉眼观察有无污渍,很少要求返工重新打扫。

行政监管部门监管有待加强。无论是高品位的五星级酒店还是亲民快捷酒店,整个行业出现“塌方式”脏乱,监管部门应引起注意。一是相

关规范“软”。我国早已颁布了《住宿业卫生规范》《公共场所卫生管理条例实施细则》《旅店业客房卫生消毒操作规程》等法规,但由于缺乏明确、严厉的配套惩处措施,规章常被忽视。二是监督检查“慢”。监管部门往往在事情曝光后才有所行动,比违规行为“慢半拍”,且难以形成长效机制,常常是“一阵风”式,让酒店有恃无恐。三是处罚力度“轻”。即便发现酒店卫生问题,也只是行业内通报批评或者处以罚款,难以起到震慑作用。南昌喜来登酒店被曝光后,多部门联合抽检,根据《公共场所卫生管理条例》及其实施细则规定,拟对该酒店处以2000元以下的罚款,对于收费动辄几千上万的酒店,处罚标准无疑定得过低。四是酒店从业人员的素质有待提高。保洁人员多为文化程度不高的中年女性,或者一些实习生。他们未受系统培训,对打扫标准不甚了解,对酒店品牌、服务理念知之甚少,服务意识不强,自律意识较差,他们入职后更多的是通过“老带新”的观摩学习,耳濡目染间也习得了打扫过程中的一些坏习惯、坏风气。四、部分消费者行为不当。入住酒店的客人素质参差不齐,部分人认为花钱了就可以随心所欲,在酒店房间里不讲卫生,大搞破坏,甚至留下难以祛除的污渍和异味。

姑苏区市监部门建议:一是以人为本管理。员工是酒店与客人的直接纽带,员工的服务意识、服务水平至关重要。提高员工工资待遇,科学合理地分配工作量,不再“一刀切”地以打扫

房间数量衡量,更要关注打扫质量。可以邀请客人通过微信小程序对房间打扫的整洁度进行匿名打分、扫码打赏,并以此作为绩效考核的依据之一,引导员工保更保质。二是科学培训。对保洁人员定期开展思想教育,提升其卫生意识,增强对酒店品牌文化的认同感,荣誉感,组织技能培训,邀请打扫又快且优的优秀员工传授经验,普及宝贵经验。三是配齐装备。为每位员工配齐清扫工具,做到在清理客房不同部位和设施时,配置不同颜色的抹布来识别其功能,并及时对抹布进行分类、清洗、消毒和更换。四是借助外力。对于杯子、床单、毛巾等需要一客一换、清洗频率高的物品,可以选择资质优、信誉佳的清洗机构统一进行消毒,减轻酒店的工作量。

为者不致肆意而为,让被罚者更有“痛感”,需有刮骨疗毒的决心和重典治乱的“真办法”。一是建立一套完善的法律法规,制定行业规则,细化卫生标准,做到有规可依,以行业的高标准给酒店加压,既可倒逼酒店转变服务态度,加强员工培训,提供优质服务,严格的操作规范也迫使酒店提供更为优渥的工资待遇来留住服务人员,形成高标准、待遇好、服务优的良性循环。二是明确惩处措施,加大罚款数额,提高违规成本,取消小额递进式处罚模式,降低停业整顿门槛。三是赋予消费者不低于一定金额的索赔权,让为求利而降低质量的酒店得不偿失,让服务行业多一些对规则、道德的敬畏。

除事发后的阵发性检查,更应努力形成长效的工作监督机制。借鉴当前许多景点定期复核,A级景区不合格可降级、可摘牌的做法,星级酒店也不应评定后便一劳永逸,相关主管部门后续还应加强对其考核。对不合格的酒店,可以摘星甚至降星;对屡教不改的酒店,予以降级、罚款等严厉处罚,并对有“劣迹”的酒店持续重点监督,倒逼酒店从严管理,负起监督责任。

酒店客房打扫环节,属于“看不见”的地方,依靠酒店自律和行政监管远远不够,行业自律尤为必要。一是建立行业内部公约,对酒店卫生质量、价格制定等进行约束,并开展自查自纠活动,拓展监管对象,延伸监管范围。二是在行业内,试点实施保洁人员配备电子工作记录表上岗的方法,全程记录清扫过程,结合实际,进行全面推行。此举可减少多重检查的人力、时间资源浪费,让服务在“阳光下运行”。三是建立员工信用记录档案,实行黑名单“共享制”。

第三方测评机构也可采取暗访的形式,安排人员以普通消费者的身份入住酒店,对酒店卫生情况进行测评打分,并进行公布。一方面,消费者要自觉爱护酒店内设施,减轻清扫人员的工作负担;对于严重破坏酒店卫生状况的客人,建立黑名单制度,并进行信息共享,共同抵制。另一方面,对于卫生状况不佳、打扫过程不规范的酒店,应鼓励消费者予以曝光,勇于索赔,维护自身权益。(苏监一得)

## 张家港凤凰市监开展大闸蟹质量检查

最近,张家港市市场监督管理局凤凰分局为进一步强化大闸蟹经营质量安全监管,在辖区范围内开展大闸蟹经营质量安全专项检查,重点检查大闸蟹经营户和超市大闸蟹销售。

此次专项检查,执法人员以大闸蟹经营

户和大中型超市大闸蟹销售为检查对象,重点检查进货记录是否完善,销售的产品外观是否有腐烂变质,并督促经营者健全进货查验记录,同时对大闸蟹地理标志商标相关的法律法规进行普法宣传,提醒经营者依法经营。执法检查人员共检查大闸蟹经营户5

家,大中型商超2家,对其中1家经营户的违法行为下达了责令改正通知书。该分局将进一步加大大闸蟹经营质量安全检查,同时对涉及商标侵权的行为进行严厉处罚。(陈志友 希西)

## 相城市监六分局对食品企业特种设备开展大排查

近期,相城区市场监督管理局六分局为切实提升辖区内食品生产行业特种设备安全管理水平,及时发现和消除特种设备安全隐患,避免事故发生,根据企业自查自纠情况,组织检查人员到望亭镇辖区食品生产企业生产现场及办公场所再排查、再纠错,确保隐患消除。

检查中,分局检查人员一是督促使用单位按照“三落实、两有证、一检验、一预案”的要求,全面落实特种设备安全主体责任;二

是检查在用特种设备是否办理使用登记并在检验有效期内,安全阀和压力表等安全附件是否定期校验,帮助企业强化设备检验意识,确保设备安全运行;三是检查特种设备操作人员是否持证上岗、企业是否配备专(兼)职的特种设备安全管理人员,各项规章制度及应急预案是否建立健全并认真执行,提高作业人员安全作业意识,规范企业特种设备内部管理,强化企业应对事故能力。

该分局共对辖区内16家食品生产企业

进行了检查,其中,使用特种设备的单位共7家,在用特种设备11台。针对部分企业特种设备安全技术档案不健全的情况,检查人员现场发放设备档案建立清单,指导相关企业按要求规范。

该分局将进一步加强对辖区食品生产企业在用特种设备的监管,确保辖区特种设备安全管理形势持续向好。(严怡婷 肖旭)

## 张家港锦丰镇“五个抓实”全力迎接食安示范城建区镇达标评估

日前,为深化食品安全示范城市建设,加强锦丰镇食品安全监管,根据《关于开展2018年度食品安全示范城市建设区镇达标评估的通知》文件要求,南京市工业大学游京品教授及张家港市监局相关负责人彭文文带领第三方考评组一行9人,在锦丰镇召开食品安全示范城市建设区镇达标评估会。

锦丰镇党委书记孙力交流了2018年度锦丰镇食品安全工作情况。一抓政府主导,通过政策、经费、人员三个保障来确保食品安全工作顺利开展;二抓食品质量。通过

增强经营者的责任意识,来保障消费者的饮食安全;三抓专项整治。通过各类专项整治保障群众的生命安全,促进食品行业健康有序发展;四抓特色亮点。通过“明厨亮灶”和“检测中心”两个项目推进食品安全特色亮点工作。五抓社会共治。通过落实责任及提升公众素养,促使市民融入食品安全城市创建,营造共建共享的食品安全氛围!

会后,参会人员分4组,赴该镇各个食品经营、生产、餐饮点位进行现场检查。检查结束后,游京品教授结合现场检查的感受,

对锦丰镇高度重视食品安全示范城市建设,措施有力、工作到位、成果显著予以高度评价,充分肯定锦丰镇食品安全示范城市建设抓得紧、落实快、有成效。

锦丰镇将继续将食品安全示范城市建设工作纳入常态化工作,不断总结做法和经验,以示范促进全面提升,不断深化食品安全示范城市建设水平,推动食品安全工作再上新台阶!(承荣 潇湘)

## 苏州高新区市监局施策准、措施实 服务区域经济高质量发展

## 吴中区市监局食安办为民服务排除药物隐患

近日,吴中区市场监督管理局城分局12名党员、吴中高新区综合执法局食安办2名党员,来到吴中苑社区,分成两个志愿服务小组,为老人清理过期食品药品受到市民称赞。

过期食品、过期药品误食误服犹如隐藏在人们身边、危害健康的“炸药包”。为了拆除这些“炸药包”,提高人们食药安全意识,吴中区市场监督管理局党员为民服务上门“拆弹”。

宣传活动一展开,吴中苑社区前人头攒动,社区居民的参与热情高涨。吴中市监局党员现场发放《食品安全知识手册》《药品宣传手册》100多份,为多名居民量血压、测心率,及时答复社区居民的现场咨询。

在食药安全宣传展开的同时,另一组志愿小组走进居民家中,帮社区老人清理过期食品药品,提醒老人们健康饮食、安全用药。吴中二村12幢二楼的李阿姨满脸笑容的迎接志愿服务小组,进入李阿姨家,七十出头的李阿姨,笑声爽朗,快乐健康:“我没事就跳广场舞,你们看,这些都是我的奖状,别看我年纪大,身体好的很,开心快乐就健康”,李阿姨开心的自我介绍道。得知志愿服务小组来帮忙清理过期食品药品,李阿姨打开厨房和书房:“我家没什么药品,麻烦你们帮我看看食品吧!”也正如李阿姨所说,在家里只发现几包过期的调料。

在12幢五楼,住的是年近八旬的许大爷和他老伴,许大爷的儿子三十出头就因病去世了,虽然老两口都在家,但进门就是显得冷清多了。在许大爷家,志愿服务小组说明来意,许大爷和老伴张罗着拿出家里的食品和药品,一桌的食品药品中,不少都已经过期了,看着两位空巢老人一脸孤寂,大伙儿也同样揪心,一边把过期的药品都清理出来,并告诉老人食品药品过期后不能再使用,同时也倍感责任重大,假设这些过期药品、食品被两位老人长期误食误用,后果真是不堪设想。临走前,服务人员特意关照许大爷,今后有食品药品方面的咨询,及时联系,工作人员保证上门。

上门服务,精准食药指导的志愿小组来到6幢一楼的陆大爷家,热爱生活的陆大爷把家里布置的生机盎然,花草和鱼缸在家里点缀的恰到好处,见到志愿服务小组,陆大爷和老伴高兴的合不拢嘴,非常感谢关心与指导。在陆大爷家的冰箱和药箱中,发现了部分过期食品药品,大伙儿全部进行了清理。一上午12户老人家跑下来,服务人员看着满满一包“战利品”,40多盒过期药品,13包过期食品。(小刘)

今年以来,苏州高新区市场主体在总量大幅增长的同时,结构不断优化,区域特色显现。

1-10月全区合计新发展各类市场主体9076户,同比增长11.5%。其中,新设立各类“新技术、新产业、新业态、新模式”企业925户,合计引进注册资本159.43亿元,分别占全区新引进企业总户数与资金总量的两成以上和四成以上。“四新”企业成为经济发展新动力。狮山街道作为传统商务区,主体登记量依然位居全区之首,苏州科技城(东港

街道)新引进注册资本占全区四成以上,领跑全区。此外,金匮小镇作为发展新高地,今年以来,合计新设立各类企业177户,引进资金合计122.62亿元,行业涉及股权投资、资产和基金管理、信息科技、新能源、影视传媒、生物医药、医疗产业、生态旅游、知识产权等领域,逐渐形成金融服务业、科技服务、2+X产业体系,城市配套四大主导产业,已成为苏州高新区金融服务业发展的高地。

围绕苏州要建成苏南国家自主创新示范区、全国一线创新型城市的发展大局,今年前11个月,苏州高新区市监局在苏州高新区管委会指导下,牢牢把握高质量发展工作要求,持续将“放管服”改革向纵深推进,充分发挥帮企助企职能作用,以实际行动支持企业创新创业,做大做强。

今年以来,苏州高新区市场监管局根据省、市工商局出台的相关政策和部署,结合区域发展实际,积极优化营商环境。其中,重点便是继续深化商事制度改革,落实“3550”改革要求等,提升登记便利度,让每个创新创业项目都能尽早尽快落地。(吴健)