



邵怡明画

高端酒店问题丛生 改进服务需下猛药

□ 赵强

近日，全国旅游星级饭店评定委员会，在近期文化和旅游部组织开展的暗访检查中发现，部分五星级饭店的卫生和消防安全问题严重，服务不规范问题突出。因此，对5家饭店予以取消五星级旅游饭店资格的处理，对11家饭店予以限期整改12个月的处理。

这一消息一经公布，很多人对五星级酒店那种似乎牢不可破的优质服务印象，都会或多或少地打了折扣。而五星级酒店试图躺在五星级的高大上的光环下，服务缩水的日子也一去不复返了。

谁都知道，入住五星级酒店，对一般人来说，是一种崇尚和自豪的事情。因此，五星级酒店由于公认的品质保障和软硬件设施的高度完备和舒适度，一直以来都受到社会各界的欢迎。不过，近年来，有关五星级酒店的负面新闻还是不时地出现在公众面前，让五星级酒店的声誉直线下滑。如前不久上海7家五星级酒店因为茶杯卫生不达标，均被主管部门罚款2000元。在此之前，还有五星级酒店的马桶卫生不达标、抹布事件等。相信很多人都会看到这样的电视新闻：一些五星酒店保洁人员在客房洗手间内用脏浴巾、脏抹布或工作服擦拭水杯、咖啡杯及其他餐具，甚至用擦过马桶的抹布清理杯具、镜面和盥洗池。

在此之前，央视网还曝光了一家广西南宁的五星级酒店的水壶内有一个袜子的新闻。更让入住者气愤的是，酒店面对客人投诉既不道歉，又不赔偿，只是以换房了事。

那么，在人们心目中，如此高大上的五星级酒店，何以接连出现高发的顾客投诉和媒体曝光的事件呢？

其实，各个五星级酒店对各自的卫生操作都有标准和规范，但是在执行起来就出现了偏差。一是从业人员的得过且过的工作态度，二是酒店管理方似乎没有觉得这些卫生问题是多大的事情，也没有进行严格有效的监管。不少酒店为节约人员成本和管理成本选择了聘用更少的保洁人员。由于超负荷的工作，很多人就选择了偷懒，能不做卫生就不做。有的甚至外包给品质不高的保洁公司负责。由此一来，五星级酒店的卫生实际上成为了社会各界诟病五星级酒店的一个重要问题。

因此，对五星级这些高大上的酒店，人们也应睁大眼睛，掌握必要的防范措施。不过，让客人都成为了接近专业的卫生检查人员，对众多的五星级酒店的声誉显然不是什么太好的事情。有关部门是否应从行业发展角度，重新出台或者核定一个星级酒店的卫生标准，并有专业机构定期抽查。对不合格的五星级酒店，不能只是简单地罚款，还可以采取降低星级、停业整改、辞退相关人员等严厉措施。让五星级这张旅游金子名片真正名副其实！

本版邮箱：zhoumolvyou@126.com



这只名叫Shrek的羊
为了逃避剃毛 逃进了森林生活了六年

绵羊为逃避剃毛离家出走 躲到森林6年后被发现

澳洲一只绵羊为了逃避剃毛，躲到森林六年后才被当地农民发现。六年没有剃毛的它，羊毛已经多到将整个身体包裹得严严实实，只露出一点头脑，如同一床行走的棉被。后来剃羊毛的过程还被放在电视上直播，剃下的羊毛足足有45斤重。

点评：虽是旧闻，还是让人开心一刻。其实，生活何尝不是如此，我们要学会放下心灵的重担，品享美好。



我国脱发人群超2.5亿 植发行业呈井喷式发展

卫健委发布的脱发人群调查显示，我国脱发人群已经超过2.5亿，近些年我国的植发行业呈现出井喷式的发展。但植发行业入门门槛低，有非专业人员大量涌进，很多所谓医师没有行医执照，甚至三天速成上岗，如此“野蛮生长”，看起来不太自然也不太美。

点评：没有规矩不成方圆。有关部门管理要跟上，因为不是花钱就能变美呀。



喷雾不让进站 女子地铁站对人乱喷

近日，北京地铁和平西桥站，一女子因不让携带喷雾进地铁，大喊着：“我喷光也不会交给你！”在地铁闸口向工作人员及乘客喷洒。据悉，该人后被警察带走，被处以治安警告处罚。

点评：地铁作为一种快捷的现代交通工具，给我们出行带来极大方便，与此同时，我们也应遵守乘坐地铁的礼仪及规定。



残疾老人卖菜被骗 暖心民警换下百元假钞

今年82岁身有残疾的朱老伯，平时常在嘉兴市区卖菜，那天遇到了一张假币。“我这一包菜也挣不了100块啊！这回家了，老太婆肯定要唠叨……”朱老伯很是懊恼。按规定，假币必须收缴。可看到朱老伯，民警商建强心里很不是滋味。他悄悄换下了老人手中的假钞。随后，带上老人和没卖完的菜回所里做笔录。看着地上的菜，再看看老人佝偻的身影，商建强找到了派出所食堂，又用100元将老伯的菜买了下来。

点评：两张小小的百元大钞，不多。却默默见证着这座城市的暖心和善意。



九旬老兵坚守烈士陵园45载 用一生践行诺言

刘福昌，曾是一名中国远征兵，在云南、在缅甸浴血奋战，英勇抗日。他曾是一名解放军战士，在渡江战役、解放浙江、解放福建等战役中屡立战功。1971年，贵州省仁怀市鲁班镇烈士陵园修缮完成。但因没人看护，里面长满荒草，刘福昌毅然决定留下来守护陵园。1922年5月出生的他，如今已至耄耋之年，却四十五年如一日，守护着烈士陵园、践行着一生的承诺。

点评：前半生为义而战，后半生为诺坚守。这是一个老兵的热血传奇，更是中华民族“言必信、行必果”的精神具现。一句承诺，一生践履。在老人身上，我们更看到了可歌可泣的优秀品质，向他致敬！