

不少星级酒店客房保洁员以初中学历、40岁以上阿姨为主，多把保洁当过渡，有经验后就转行当保姆、月嫂，流动性很大，保洁品质难以保障

如何让游客对客房卫生不再焦虑？

业内人士呼吁，改变更需全行业自律

阅读提示

1月6日，全国旅游星级饭店评定委员会发布今年1号公告称，根据《旅游饭店星级的划分与评定》及相关规定，经研究决定，对9家旅游饭店取消五星级资格，对6家饭店限期12个月整改。公告特别提及，在近期文化和旅游部组织开展的暗访检查中发现，部分五星级旅游饭店卫生安全等问题严重。

业内人士认为，在酒店供大于求、盈利能力逐年下降背景下，一线保洁员若留不住，酒店卫生安全将很难达标，游客由此引发的担忧和“焦虑”很难消散。

本报记者 李润钊

元旦后第一个工作日，早上7:30，林敏娣（化名）穿着价值不菲的风衣，配上名牌手提包，从别墅出发开车驶向附近一家五星级饭店。她并非去消费，而是去做客房保洁。

5年前，她还住在农村自建房。之后，家里600多平方米祖宅“拆迁”，她变身“房姐”。本可收租享福，她却“闲不下来”，“我才40岁，儿女都成年，在家也是闲着，不如出来

找事做。”于是，她和同村“房姐们”脱下精致装扮，穿上制服，成了五星级酒店保洁阿姨。

每天花9小时打扫12间房

上午8:30，林敏娣和往常一样从员工通道进入酒店打卡。换上工作服，开完早会，领了物料，她推着工作车和吸尘器开始一天工作。

确认客房无人后，她对表，在工作单上写上“入房时间9:00”，刷卡进屋。开窗通风，检查灯具、设备有无破损，确认客人房内消费情况，这是她开始清扫前标准动作。随后，她麻利地撤下床上和卫生间的脏布草。据她回忆，旺季一个月经她手的布草近5000斤。

卫生间内，从浴缸、淋浴房到洗面台、马桶，都对应她手中不同颜色毛巾。《工人日报》记者注意到，她先后使用浴缸刷、百洁布、牙刷、玻璃毛头、刮水器、马桶刷、海绵等21件工具，光毛巾就有6种。林敏娣说，台面是否留下积水、浴缸水盖是否锁紧、淋浴房玻璃是否留有水渍、洗漱用品是否换完……这都是酒店管理人员对保洁质量检查的重点。

客房水杯是否消毒清洁到位，是近一年来检查“重点”。据国家颁布的《旅业客房杯具洗消操作规程》，杯子不能在酒店房间内清

理，需要统一消毒处理。

清洁窗户及轨道、客房吸尘、擦灰、擦墙面玻璃及装饰品、更换酒店宣传用品……在林敏娣发给记者的工作手册里，有55个PDF文档，详细记录超千条保洁标准和操作规程。“这些都是集团标准，别的国际酒店也差不多。”林敏娣坦言，上岗前虽培训，但这些标准对最低年龄40岁、只有高中学历的保洁阿姨来说，光靠脑子记不行，只有重复操作，才能把标准变成“习惯”。

离开房间是9:47，还有11个房间等着她清洁。林敏娣算了个账，在国际星级酒店，她这样的“熟练工”整理房间平均需45分钟。保洁员忙时一天要打扫12间房，不停歇需整整9小时。“几乎所有阿姨胃、腰、颈椎、肩膀都有问题。”林敏娣一边推着工作车赶往下一个房间，一边对记者说。

客房服务卫生安全存隐患

有15年酒店管理经验的Mia向记者透露，在福建林敏娣这样的客房保洁员每月底薪不到3000元。每清洁一间房能多赚15元，就算一天做满12间，每月做满28天，月入不过8000元。林敏娣告诉记者，要不是考虑离家近，五星级酒店环境好，工作条件优越，她和“房姐们”早拎包走了人。

可这些年，一些本不可能出现在这里的纷乱场景却日益常见。

据厦门某国际酒店销售总监介绍，为提高客房租售比，国内二三线城市多数国际酒店都会联合会员公司和旅行社，在淡季吸引低价团入住。

“500多元房费看似价格不低，但我最多见过6人住一个标间。”林敏娣感叹，“这场景在经济型酒店都很难看到。”

福州七天酒店房务经理方浩证实该说法，“经济型酒店单间佣金虽没五星级酒店高，但工作简单省时。”在经济型酒店，杯子是一次性纸杯，浴巾由烘洗厂直接封好送来，20分钟就能清扫完一个房间，“五星酒店计件工资比我们高30%，但他们做一间房工夫我们能做两间，每个月下来我们挣得不比他们少”。

“房务部门管理人员与销售、餐饮、前台联动数万元工资收入相比也存在很大差距。”

有工作人员向记者说。

据全球最大酒店连锁集团万豪统计显示，客房收入占其酒店总收入40%~60%。与之相比，房务工作人员收入比其他岗位明显偏低。日前发布的《中国区一线五星酒店薪酬指南》显示，对北上广深及港澳地区五星酒店部分岗位薪资水平调查发现，客房总监中位数年薪为33万元，不及市场总监年薪50%。

Mia坦言，不少酒店业主认为只要不空置，客房就能产生收益，让酒店不空置的不是房务人员，而是销售、宴会、餐饮等前端工作者。在Mia看来，房务工作人员收入低，造成客房服务质量不稳定，存在卫生安全隐患。

呼吁全行业自律

林敏娣在酒店工作了两年半，她告诉记者：“每个月都有人走，最短的连一天都没坚持下来。”

据厦门某国际五星酒店总经理介绍，所有国际连锁酒店都需依靠外包团队完成客房保洁工作。“普通客房按20元，套房按30元，外包公司再与临时保洁人员结算工资。”薪酬有限情况下，能招到的劳动力以初中学历、40岁以上阿姨为主。她们多把保洁当过渡，有经验后就转行当保姆、月嫂，流动性很大。对这些“非编人员”的保洁品质，不少酒店管理人员表示既无法监控，更无法管理。

星级酒店每年都有3~4批内审人员对酒店服务情况暗访审计，审计不合格且情况严重甚至存在被摘牌危险。管理团队面对的压力，最终都会传导至客房保洁员工作中。“永远做不完的房，永远学不完的新标准。”这是林敏娣们的工作常态。

福建某五星酒店房务总监告诉记者：“不需内审，也不需检查布草，只要告诉酒店房间数、平均入住率和现有保洁员人数，就能知道这家酒店客房保洁到底达不达标。”在她看来，在酒店供大于求、盈利能力逐年下降背景下，如果留不住一线保洁员，游客对于酒店卫生安全的担忧和“焦虑”就很难消散。

而一年前因在微博曝光5星级酒店存客房卫生安全问题引发业内关注的“花总”认为，改变上述问题靠一两个“爆料者”和“吹哨人”显然不够，而是更需全行业自律。



1月16日，四川洪雅县瓦屋山栈道上，一位父亲拉着孩子在雪地里滑行。当日，2020安逸四川·冬游天府旅游季——瓦屋山冰雪嘉年华启动仪式举行。新华社记者 江宏景 摄

“中国-文莱旅游年”

“中国-马来西亚文化旅游年”开幕

本报讯(记者王瑜)2020年是“中国-文莱旅游年”和“中国-马来西亚文化旅游年”，1月17日和19日，中国文化和旅游部分别与文莱初级资源和旅游部、马来西亚旅游、艺术和文化部在文莱首都斯里巴加湾和马来西亚首都吉隆坡举行开幕式系列活动。

据文化和旅游部相关负责人介绍，来自中国各省区市旅游机构和旅游企业代表与文莱、马来西亚同行共同参加推介会和交流洽谈活动。来自中国的艺术家联袂与文莱、马来西亚的艺术家们献上精彩文艺演出。“中国-文莱旅游年”和“中国-马来西亚文化旅游年”标识也在开幕式当天向公众亮相。

中意文化和旅游年将办上百项活动

本报讯(记者王瑜)记者从文化和旅游部官方网站获悉，中意文化和旅游年将于1月21日在意大利罗马音乐公园开幕，闭幕式将于年底在京举行。中意双方商定，将由中意文化合作机制作为主要协调平台，统筹推进文化和旅游年活动。

据悉，开幕活动以展现中意高水平合作为原则，由双方共同策划，组织3场高水平活动，包括由两国知名指挥家、歌唱家、演奏家和乐团联袂呈现的开幕音乐会，由双方文化、旅游、体育等业界领军人物参与对话的中意旅游合作论坛以及展示两国世界遗产地风貌的中意世界遗产摄影展。一年时间里，中意双方将合作推出贯穿全年、形式多样的上百项精彩活动，涵盖表演艺术、视觉艺术、文化遗产、旅游、创意设计等领域。

未来五年山东将开放20处遗址公园

本报讯(记者丛民)日前，山东省委办公厅、省政府办公厅印发《关于加强文物保护利用改革的实施方案》，将实施七项重大工程保护利用革命文物；同时，加强山东省世界文化遗产、各级文物保护单位的保护管理，争取“三孔”、泰山、齐长城、大运河等成为国家文化地标和中华民族精神标识。

山东目前有多处知名遗址公园，其中大运河河南段枢纽考古遗址公园、曲阜鲁国故城考古遗址公园和大汶口考古遗址公园入选第一批国家考古遗址公园名单。此次方案提出，山东省要建设国家考古遗址公园和省级文化遗址公园，做好各类大遗址展示利用项目，到2025年争取对公众开放至少20处遗址公园。



图为某五星级酒店房间保洁员推着工作车赶往下一间客房。 本报记者 李润钊 摄

(上接第1版)

先后7次出访，足迹遍布欧、亚、拉美13国；4次主持主场外交，开门迎接来自五洲老友新朋。从领导人交往到国与国合作，从双边互动到多边舞台，2019年中国元首外交牵引世界目光。

这样的情谊令人难忘。访问意大利，马塔雷拉总统专门邀请歌唱家波切利为习近平主席倾情演唱；访问吉尔吉斯斯坦，热恩别科夫总统第一时间请习近平主席到总统官邸茶叙；访问朝鲜，金正恩委员长全程陪同，两位领导人在锦绣山迎宾馆同信步畅谈；访问尼泊尔，班达里总统亲赴机场迎送，当地少年用中文欢呼“习爷爷好！”“我们爱您！”……

这样的风范令人感念。第二届“一带一路”国际合作高峰论坛，习近平主席不辞辛劳，坚持同40位与会外方领导人及主要国际组织负责人中的每一位举行正式会谈会见。塞尔维亚总统武契奇感慨：“虽然我们是小国，中国是大国，但我们感受到了尊重。”第二届中国国际进口博览会，法国总统马克龙来华与会，习近平主席专门在上海豫园设宴款待，曲径通幽、茶盏飘香，热情周到的安排令马克龙总统深受感动。

普京总统说：“中国以什么样的方式同其他国家相处，是有深远意义的。”以诚相待，以信相交；春风化雨，润物无声。中国领导人的举止风范，正是中国处世之道最形象展现。

这是一个通连四方的朋友圈。它的日益密集和不断延展，为信任与合作不断受到侵蚀的世界注入友谊的暖流、合作的力量。

如此频密的领导人交往并不多见。从罗马到北京，习主席同意大利总理孔特一个多月时间里两次见面；从上海到雅典，习主席同希腊总理米佐塔基斯的会见和会谈仅仅相隔一周；从北京到巴西利亚，习主席同巴西总统博索纳罗不到20天再次相逢……

如此活跃的伙伴关系令人瞩目。仅2019年6月至10月，中国外交话语中就出现了5种新定位、新表达；中俄新时代全面战略协作伙伴关系，契合新时代要求的中日关系，中保战略伙伴关系，中哈永久全面战略伙伴关系，中尼面向发展与繁荣的世代友好的战略合作伙伴关系……

海角天涯若比邻，五湖四海皆兄弟。2019年9月21日和27日，新中国70华诞前夕，中国同所罗门群岛、基里巴斯分别建交，中国的建交国达到180个。

放眼全局 拥抱世界

2019年7月22日，《财富》杂志公布2019年世界500强企业榜单，中国上榜企业数量达到129家，首次超过美国。这家老牌财经刊物如是评论：“世界力量平衡正在发生深刻变化，这种转变不仅改变了商界，也改变了整个世界。”

格局之变，带来的是更多的对抗冲突，还是新的良性互动模式的建立？世界面临抉择。

2019年，中美关系陷入多年未有的复杂

百年变局中的中国信心与担当

局面。中美元首大阪会晤，习近平主席以“乒乓外交”的小故事开场，讲述“中美合则两利、斗则俱伤”的道理。双方同意推进以协调、合作、稳定为基调的中美关系，并宣布在平等和相互尊重基础上重启经贸磋商。

一方面坚决抵制各种霸凌行径，一方面以负责任的态度寻求建设性对话，中国在变局博弈中淬炼出越发成熟从容的心态。

稳定大国关系，深耕周边外交。2019年，习主席7次出访，其中5次到访周边国家。俄罗斯、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、朝鲜、日本、印度、尼泊尔，实现东南西北四个方面全覆盖。

凉爽的海风、绿色的棕榈、古老的庙宇……中印领导人继续以“非正式会晤”这一“独特而富有想象力的方式”处理两个最大发展中国家之间的关系。“实现‘龙象共舞’是中印唯一正确选择”，金奈会晤推动中印关系继续行驶在平稳向好的轨道。

第八次中日韩领导人会议成功举行，中日举行新一轮战略对话，中菲宣布成立油气合作政府间联合指导委员会和企业间工作组，中国和东盟国家提前完成“南海行为准则”单一磋商文本草案一读……2019年无疑是中日韩围绕区域合作继续向好走深的一年。

从欧洲亮丽开场，在欧洲圆满收官。2019年，习近平主席先后到访意大利、摩纳哥、法国、希腊4国，迎接德、法、意等欧洲主要大国领导人来访，中国—中东欧国家合作实现首次扩容，中欧地理标志协定谈判按期完成……世界两大文明、两大力量之间的交往积极活跃而富有成果。

发展道路上的真诚伙伴、国际事务中的“天然同盟军”，过去一年，中国同发展中国家团结合作的大文章更加充实丰富。习近平主席在二十国集团领导人大阪峰会期间主持中非领导人会晤，上任后第五次踏上拉美土地，向中非合作论坛北京峰会成果落实协调人会议、第四届中国—阿拉伯国家博览会亲致贺电……在元首外交引领推动下，中非、中拉、中阿合作之路更加宽阔。

开放合作 共同发展

紧张繁忙的集装箱码头，满载货物的货轮和列车，一幅陆海内外联动的大图景徐徐展开。2019年11月，习近平主席访问希腊期间专程来到中远海运比雷埃夫斯港项目参观。这座曾经深陷困境的千年大港，借“一带一路”东风而重焕生机。

2013年，当中国向世界发出共建“一带一路”邀约，面对过犹疑，遭遇过质疑，但这一中国倡议最终以“成功的实践和精彩的现实”赢得了人心，成为中国机遇最生动的写照。

“我们将是第一个签署‘一带一路’谅解备忘录的七国集团经济体……我希望，意大

利和中国签署的谅解备忘录能够成为其他欧洲国家的模板。”2019年3月，在习近平主席访问意大利前夕，意大利经济发展部副部长杰拉奇在《金融时报》这样写道。

一个月后，第二届“一带一路”国际合作高峰论坛盛大开幕，习近平主席在会上明确提出了高质量共建“一带一路”、构建全球互联互通伙伴关系等理念，论坛形成283项重要成果。

正是在高峰论坛期间，中国和秘鲁签署了共建“一带一路”谅解备忘录，秘鲁成为第19个同中国签署相关协议的拉美和加勒比国家。放眼2019年全年，共有16个国家和国际组织同中国签署共建“一带一路”合作文件，相关文件总数升至199份。

同样亮眼的成绩单来自第二届进博会。181个国家、地区和国际组织参会，3800多家企业参展，超过50万名境内外专业采购商到会洽谈采购，达成意向采购711.3亿美元，比首届增长23%。

习近平主席在开幕式主旨演讲中关于“坚持‘拉手’而不是‘松手’，坚持‘拆墙’而不是‘筑墙’”的形象阐释被世界媒体广泛引用。继续扩大市场开放、继续完善开放格局、继续优化营商环境、继续深化多双边合作、继续推进共建“一带一路”，中国宣布的扩大对外开放5方面举措，为构建开放型世界经济作出了新的贡献。

中国的发展是世界的机遇。随着中国市场潜能的不断释放，中国倡议的深入推进，中同其他国家和地区的合作单越来越长。

萨尔瓦多总统布克尔就职半年后便踏上访华行程，他一语道明“中国吸引力”的真谛：“同中国这样的伟大国家和真诚朋友发展关系，给国家发展带来机遇，给人民带来实实在在的福祉。”

捍卫秩序 完善治理

变局之下，民粹主义和偏狭民族主义的口号冲击不少国家政坛，10多年前金融危机中的同舟共济似乎正被淡忘。保护主义、单边主义卷土重来且气势汹汹，各国赖以生存发展的国际秩序和国际体系面临瓦解风险。

在乱局中坚定方向，在挑战中克难前行。从上海合作组织峰会倡议继续弘扬“上海精神”，打造“四个典范”，到亚信峰会提出“五个亚洲”理念，从二十国集团领导人大阪峰会呼吁各方坚持共商共建共享全球经济治理观，到金砖国家领导人巴西利亚会晤对多边主义时代内涵的深刻阐释……习近平主席利用各种场合，积极联动各方，为国际合作凝聚人心、注入动力。

站在时代演进的大势一边，站在绝大多数国家的共同利益一边。2019年，中法在捍卫多边主义方面的互动备受关注。从共同举办中法全球治理论坛，到联合举行中国、法国、联合国气候变化问题会议，再到共同发表

(上接第1版)

习近平强调，路遥知马力，患难见真情。中国是值得缅方信任的好朋友。中缅共同倡导和践行和平共处五项原则，不仅互信互帮互助，树立了国家间交往典范，也为推动建立新型国际关系作出了历史性贡献。中方一贯坚持尊重各国民主自主选择适合国情的发展道路，坚持不干涉别国内政。中方将继续在国际上为缅方仗义执言，支持缅方维护国家尊严和正当权益。中方支持缅方推进国内和平进程、实现民族和解，愿继续为此发挥建设性作用。

会谈后，两国领导人共同出席多项双边合作文件文本交换仪式，涉及政治、经贸、投资、人文、地方等多个领域。

当日，中缅双方发表了《中华人民共和国和缅甸联邦共和国联合声明》。

丁薛祥、杨洁篪、王毅、何立峰等参加上述活动。

大富脑村脱贫了

(上接第1版)

李来昌今年65岁，儿子患有精神疾病。2019年村里给李来昌和他老伴儿安排了两个公益性岗位，一个是公路养护员，一个是保洁员，工作强度不高，收入有1000元。村里像这样的公益性岗位总共有12个