

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

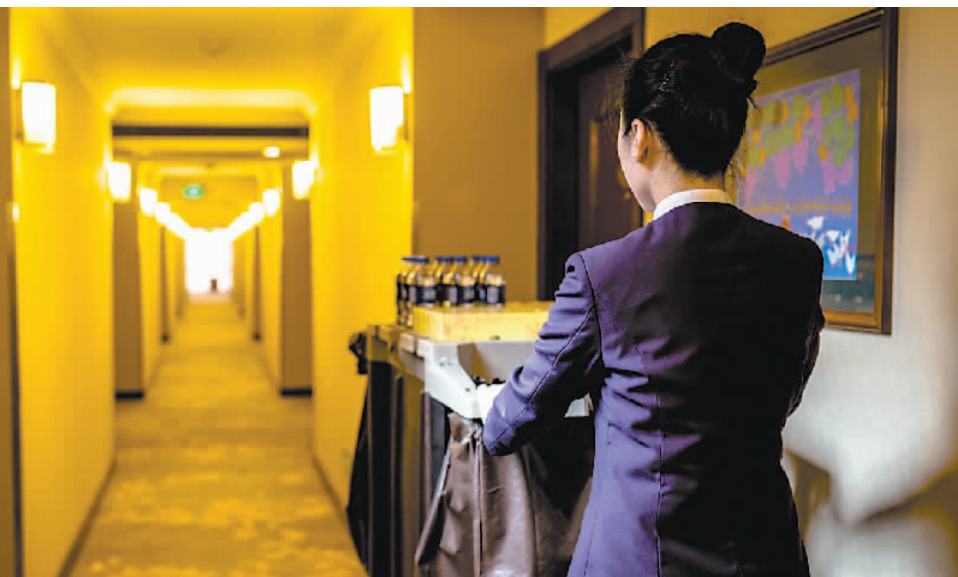
1月6日,全国旅游星级饭店评定委员会发布今年1号公告称,根据《旅游饭店星级的划分与评定》及相关规定,经研究决定,对9家旅游饭店取消五星级资格,对6家饭店限期12个月整改。公告特别提及,在近期文化和旅游部组织开展的暗访检查中发现,部分五星级旅游饭店卫生安全等问题严重。

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酒店。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



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年中国元首外交牵动世界目光。

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邀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庭院信步畅谈;访问尼泊尔,班达里总统亲赴机场迎接,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。

这是一个连通四方的朋友圈。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。

如此频繁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海上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向全覆盖。

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,中非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,中国和东盟领导人提前完成“南海行为准则”单一磋商文本草案一读……2019年无疑是中国和周边国家交往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,迎德俄、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员,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信……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,一幅陆海联通的大图景徐徐展开。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

理,需要统一消毒处理。

清洁窗户及轨道、客房吸尘、擦灰、擦镜面玻璃及装饰品、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”早拎包走人了。

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务公司和旅行社,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,“经济型酒店单间房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包送来,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,每月下旬我们挣得不比他们少”。

“房务部门管理人员与销售、餐饮、前台动辄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级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,也不需检查草草,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。

《中法生物多样性保护和气候变化北京倡议》,正如马克龙总统所言,中国和欧盟正“就一个越来越不稳定的世界所面临的大问题建立稳定的伙伴关系”。

维护秩序与规则的努力同样体现在中国对区域合作的引领和推动。2019年,中国—东盟自贸区升级《议定书》全面生效,中国与新西兰、巴基斯坦完成自贸协定升级谈判,中日韩自贸区谈判进程加快……令人瞩目的,是区域全面经济伙伴关系协定(RCEP)15个成员国结束全部文本谈判,正式签署提上议程。

评析2019年时,拉美社写下这样一段话:“面对世界逐渐抬头的保护主义和单边主义,中国捍卫和平与包容的国际机制,展示着自己的影响力和领导力。”

交流互鉴 和谐共生

环顾2019年的世界,贫富分化、政治极化以及各种社会认同危机不断引发混乱与动荡。在“西方模式”危机证明了“历史终结论”的终结之后,“文明冲突论”作为所谓“理解和判別世界未来走向的范式”,在一些人的鼓噪中,加剧着世界的分化与分裂。

对抗还是对话,争斗还是合作、冲突还是融合,站在抉择的十字路口,能否克服自私、狭隘和任性,向着和谐共赢的未来迈出共同前进的步伐?

亚洲文明对话大会,习近平主席亲自倡办。这一“亚洲历史上首次以文明交流互鉴与命运共同体为主题的盛会”,除亚洲47国嘉宾,更有来自其他大洲的域外代表参会。

“文明因多样而交流,因交流而互鉴,因互鉴而发展。”“人类只有肤色语言之别,文明只有姹紫嫣红之别,但绝无高低优劣之分。”希腊总统帕夫洛普洛斯在开幕式现场聆听习近平主席的主旨演讲后,表达了这样的观点:“文明冲突论”是错误的论调,真正的文明不会发生冲突,真正的文明会开展对话。

梳理2019年习近平主席与各国领导人的交流互动,文明的色彩格外鲜明。在法国尼斯,同马克龙总统谈论欧洲文艺复兴和开放精神;在印度金奈,与莫迪总理追忆古代海上丝绸之路的繁华往事;在希腊雅典,同帕夫洛普洛斯总统在一座座古希腊雕塑前探寻东西方文明的共通共鸣……一年来,中国向世界持续传递着这样的讯息:秉持平等和尊重,摒弃傲慢和偏见,通过不同文明的交流对话,实现人类大家庭的和谐共生。

美人之美,美美与共,天下大同。英国东亚委员会秘书长阿利斯特豪·米基对习近平主席倡导的文明观和人类命运共同体理念深表赞同:“面对挑战,唯一的出路就是全人类作为一个整体共同行动。”

21世纪第三个十年的大门徐徐打开。在世界大变局与中国新时代相互激荡的大时代,中国特色大国外交必将乘风破浪,坚定前行,书写更加精彩壮丽的篇章。(参与记者:陈彩) (新华社北京1月18日电)



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、创意设计等多领域。

未来五年山东将开放20处遗址公园

本报讯(记者丛凡)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,其中大运河南旺枢纽考古遗址公园、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。

(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人民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。中方支持缅甸推进国内和平进程、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,工资有1000元。村里像这样的公益性岗位总共有12个,其中10个安排给了贫困户。

李官寿生在广东打工,去年他妻子被确诊患有多发性血管硬化,去赣州治疗了三四次,费用总共4万多元,但可以报销90%。他的儿子通过做电商挣了钱,2019年全家总收入超过8万元。

“我们的标准是‘两不愁、三保障’,此外人均可支配收入还要稳定超过3747元,这才算真正脱贫。”李泉说,按照这一标准,大富脑村在2019年已经实现了全村的脱贫。

几年来,不仅每户家庭的生活得到了巨大改善,整个村子的面貌也焕然一新。驻村3年的李泉,不仅见证了村子的巨大变化,更参与其中。

“感觉有股子劲”

“这几年,村子的变化可以说是翻天覆地。”村里的老书记李武昌说。

过去,村子里有不少危房,一到下暴雨发大水时,住户都是担惊受怕。143户人家中,只有60户有厕所。灌溉设施基本没有,山间的土地只能种大豆、甘薯,浇水全靠挑。很多人家都不通水泥路,出门得穿胶靴……

如今,危房拆了,有的异地搬迁,有的重建,而且家家户户都有了水厕。灌溉的水沟也通了,村民的种地积极性大大提高。新修的水泥路把家家户户连在一起,路边还新装了89座太阳能路灯,村中心还建了个文化广场……

“辛苦是蛮辛苦的,但感觉有股子劲。”谈及自己的工作,李泉如是说。

李泉大学毕业后当过两年兵,是一名退役军人。“于都县是红军长征的起点,而我的老家是在江西瑞金。”也许是当过兵的缘故,李泉评价自己是一个“比较能耐得住寂寞”的人。他现在是两个孩子的父亲,大的3岁多,小的才几个月大。由于他常年驻村,现在回家看孩子的次数比较少,有点亏欠妻子。“但老百姓会感激你的。看到他们生活改善了,你会觉得自己做的事情有价值。”李泉说。

在这个扶贫工作站,李泉不是唯一的扶贫干部,这里还有同样常年驻村的第一书记,还有大学生驻村干部,还有扶贫专干,李泉只是其中的一员。

而在于都县,至2019年,144个“十三五”贫困村(含21个非“十三五”深度贫困村)已全面完成验收,大富脑村是其中之一。