

# 一次罚款竟不抵一晚房价

## ——豪华酒店卫生乱象如何标本兼治

新华社上海1月11日电 2018年11月,国内十几家高端酒店连续曝出卫生乱象。近日上海相关部门对涉事酒店分别处以警告、罚款2000元的处罚,引发网友热议:被罚金额甚至抵不上有的酒店单间一晚房价。业界呼吁,“亮剑”酒店乱象还需“剑更锋利”。

**网友直言:“2000后是不是少了一个万字”**

2018年11月,一则名为《杯子的秘密》的网络视频曝光北京、上海、福州、贵阳、南昌等城市的十几家高端酒店存在服务员使用脏毛巾擦杯具与餐具等问题。在卫生问题被曝光后,上海、北京等地多家酒店公开道歉并披露整改细节。

日前,上海市有关区卫生健康部门对7家涉事酒店予以警告、罚款2000元的处罚。此前,同样被曝出卫生问题的江西南昌喜来登酒店亦被处以警告及2000元罚款。

在微信平台,“上海7家五星级酒店罚2000”话题短短1天时间内就吸引了1.9亿阅读量及7600多条讨论。众多消费者对如此轻微的处罚难以接受:“这罚款还不够住一晚酒店的钱”“2000后是不是少了一个万字?”“这样不痛不痒的处罚,有什么意义?”

网络预订平台10日10时显示,7家涉事酒店每晚单间实时最低房价自1100多元至4400多元不等;最高则自4000元至上万元。

住宿业的安全与卫生是首要且基本要求,客房清洁是酒店最基本的服务。为何罚款还不够这些高档酒店一晚的房价?



资料图片

对黄浦区的一家酒店处罚公示显示,处罚事由为未按照规定对顾客用品用具进行清洗、消毒、保洁,或者重复使用一次性用品用具;处罚依据为《公共场所卫生管理条例实施细则》的第三十六条第二项;行政处罚的履行方式为警告、罚款人民币2000元。

**有星无星,不完全是酒店定价的依据**

业界分析,自律性差、行业标准滞后、监管力度不足是我国酒店行业日益凸显的问题,这也导致从经济型酒店到高端奢华酒店“卫生门”事件屡禁不绝,难以满足人民对美好生活的需要。

中国旅游研究院院长戴斌认为,目前国内很多涉及旅游住宿服务的标准和质量判定,尚没有旅游发达国家那样可以直接引用的法律条款。从酒店退房时间到客房卫生保洁的标准判定,主要还是依靠行业惯例、行业标准和企业内部检查。旅游法等相关法律法规也只是做了原则性规定。

法律人士分析,“警告、罚款2000元”或是目前大部分有卫生问题酒店面临的处罚结果,不过其营业收入的九牛一毛。此次涉事酒店多是国际酒店品牌,单体酒店即便被处罚,仍能依靠品牌营销网络吸引住客。因此,酒店卫生事件往往被当作“公关事件”。

同时,2010年版的《旅游饭店星级的划分与评定》作为行业标准,对绝大多数市场主体缺乏强制性约束力。业内人士透露,甚至有星级饭店避开评星或主动申请“摘星”,“自定义”豪华而避开星级评定约束。

上海旅游部门2018年初公布的信息显示,上海星级饭店共有229家,在此次被曝出卫生乱象的7家高端酒店中,上海宝格丽酒店、上海璞丽酒店、上海外滩华尔道夫酒店并不在星级饭店之列。而这些“无星级”的酒店,房间价格却等同“五星级”甚至远高于“五星级”。

对此,上海市旅游饭店星级评定委员会主任黄铁民也表示出无奈:在促进我国饭店行业多年发展后,星级

评定标准已体现出一定的滞后性。例如,标准对酒店硬件设施方面的要求比较严格,而对服务水平、流程完善程度的约束条件相对少一些。

上海旅游部门有关专家指出,从更深层次看,酒店工作服务人员收入较低,且近年外包人员占比日益提升。部分酒店缺乏对这些服务人员的有效奖惩激励标准,甚至一味压缩成本、增加岗位任务量,形成了恶性循环。

**“亮剑”酒店乱象还需“剑更锋利”**

对于酒店卫生乱象,当前,我国卫生、旅游、市场监管等主管部门主要在法律授权的范围内行使公开约谈、谴责、指导整改等行政权力。多位专家认为,向酒店乱象“亮剑”还需“剑更锋利”:我国应进一步完善市场监管体系,尤其是完善相关法律法规,对于存在卫生乱象的酒店予以重罚,依法保护消费者合法权益。

岳成律师事务所合伙人岳岫山表示,虽然《公共场所卫生管理条例实施细则》规定,公共场所卫生问题情节严重的,可以依法责令停业整顿,直至吊销卫生许可证,但是,上述规定还应进一步细化、提高操作性。他说:“应该明确‘情节严重’的具体含义,让管理机构严惩问题酒店有理有据。同时,对引起消费者焦虑、恐慌的案例提高处罚标准。”

对于检查出来的问题和相应的处罚措施,他建议,相关部门要及时公示和通报,并将重要信息体现在问题酒店的预订平台等消费者容易查询的平台上,保障消费者明明白白消费。同时倒逼问题酒店警醒并尽快改正。

## 网友质疑微信“监控”聊天数据

### 腾讯:均已匿名脱敏

在2018微信公开课上,腾讯发布了一份微信数据报告,其中包括网友常用的表情、睡眠时间和视频通话习惯。有网友质疑微信“监控”了聊天数据。

腾讯对此表示,微信年度数据报告严格遵守相关法律法规的要求,所有数据均已匿名及脱敏化处理,不涉及具体用户的隐私内容;并表示表情数据根据点击频次统计,视频通话的亲子关系则是依据年龄的一种推测。

#### 事件

**00后爱“捂脸” 微信报告被指“监控”隐私**

在1月9日腾讯发布的微信大数据报告中,对各年龄层用户特征进行了画像描述,比如00后爱晚睡早起,睡眠时间最短以及偏爱冷饮

和甜品。90后公共交通出行最频繁,每个月25次。80后无论早晚都热爱阅读,日间精力主要用来工作。70后休闲时刻爱刷朋友圈,每天23:30左右睡去。

此外,报告还支出,55岁以上人群爱早睡早起,与太阳同步作息。日间线上娱乐丰富:刷圈、阅读、购物,晚餐后习惯与子女视频通话。

该报告还归纳了各个年龄层最爱用的表情包,比如00后爱“捂脸”、90后爱“笑哭”、80后爱“龇牙笑”、70后爱“捂嘴笑”、55岁以上人群喜欢“大拇指”。

看到如此详细的数据,网友纷纷表示“原来我们的个人身份信息和活动轨迹都掌握在腾讯手里”,“微信不读取聊天内容,怎么统计表情使用画像?”不少网友留言指出微信“监控”了聊天数据。而针对“55岁以上用户喜欢在晚餐后与子女视频通话聊天”的结论,网友也提出质

疑:“微信怎么知晓他们的关系?”

#### 回应

**亲子关系仅为猜测 所有数据已匿名脱敏处理**

针对网友质疑,微信方面昨天回应记者表示,尊重和保护用户隐私,是微信一直坚守的原则。微信年度数据报告严格遵守相关法律法规的要求,所有数据均已匿名及脱敏化处理。

其中关于表情数据的统计方法,微信表示,是根据表情面板内不同表情的点击频次所得,不涉及任何具体用户隐私行为和内容。

针对视频通话中的亲子关系统计,腾讯表示仅是猜测:“通过数据,我们发现在特定时间段内年龄较长用户与年轻用户视频通话比较多,由此推测是亲子之间的行为”。微

信并不能判断两个用户之间的真实关系情况。

微信的隐私安全问题一直被关注,有企业家谈到“隐私保护和信息安全”问题时特别提到微信,认为微信可以看到用户的聊天记录。

对此,微信当时表示,微信不留存任何用户的聊天记录,聊天内容只存储在用户的手机、电脑等终端设备上。

记者注意到,就在前不久腾讯发布的《腾讯隐私保护白皮书》称,在安全机制上,腾讯运用数据加密、数据脱敏、去识别化等多种安全技术,研发多款内部安全工具和用户终端安全产品,保障数据安全。

腾讯还表示,已搭建跨部门、跨业务、跨系统的数据和隐私保护团队,将数据保护策略制度化、数据管理流程规范化。

北京青年报1月11日报道