

五星级酒店“无星级”卫生 弊在监督缺位

■新华社记者 梁建强

用顾客用过的脏浴巾擦拭杯子，混用同一块脏抹布擦茶具、洗手台、坐便器等，从垃圾桶里捡出塑料杯盖继续给客人使用……近日，一段五星级酒店卫生乱象的视频，引发公众的关注与担忧。“无星级”卫生状况，背后是监督的缺位。

这些问题已不是首次曝光。乱象频现，且涉及多家知名酒店管理集团，再次给五星级酒店乃至整个服务行业敲响警钟。职业素养缺失的背后，是酒店培训、管理、监督环节的诸多漏洞。改善卫生状况，显然不能只寄望于服务员个人自律。

对于酒店自身，治标与治本之策必须同步推进。一方面，“行业通病”绝不能成为对顾客不负责任的“挡箭牌”，涉事酒店必须负起监督责任，倒查相关问题及责任人，并从严查处、从重处理；另一方面，酒店行业也应举一反三，完善相关监管要求，更多以制度管人，以更有力的约束措施守护好“卫生底线”。

扭转片面逐利、畸形压缩成本的理念，扭转片面追求重视高入住

率、高周转率而降低清洁度、达标率要求的管理思维，需要刮骨疗毒的勇气，以及重典治乱的“真办法”。杯子统一回收洗消、清洁人员带记录仪上岗……事实上，将监管从制度走向落实，并非没有可行的方式。

除了酒店行业自身的监管之外，相关政府部门也应更加重视事前监管工作。对照《旅店业卫生标准》《旅业客房杯具洗消操作规程》以及《公共场所卫生管理条例》等法律法规，卫生监督部门需要更多开展定期检查及不定期抽查等工作。同时，也应探索引入公众监督、第三方监督，并进一步加大对于违规违法酒店的公开曝光力度。

事后监管方面，相关部门的处理不能只是“罚酒三杯”，停业整顿、吊销卫生许可证等处罚方式，不能停留在文件之中，必要时也应降星或者摘星以示惩戒。

让妄为者不敢肆意而为，让被罚者更有“痛感”，需要多出实招和重拳。这考验着酒店行业的诚意与决心，也考验着相关部门的行动力与管理能力。

管狗 从管人做起



■裘立华 许舜达

狗是人类最早驯服的动物，也是人类最忠诚的朋友，忠犬护主的故事令人感动。但是近年来，随着城市饲养宠物越来越普遍，各地由不文明养犬引发的矛盾冲突乃至恶性事件不断，甚至引发爱狗人士和不养狗人士的对立，影响社会稳定。

目前，不少城市出台有养犬规定、条例，对文明养犬作出详细要求，受到社会欢迎。但这些规定、条例往往出台时通过运动式办狗证、全城捕杀无证狗，让养狗人心惊胆战，风头一过，各种无证狗、无主狗又开始满地撒欢儿，四处便溺。

“狗的问题，源头是人的问题。”管狗，要从管人做起，重点要管住两类人，一是养狗的人，二是管养狗的人。

狗可以不懂事，人必须明事理。依法养犬，文明养犬，是每个养犬人的义务。从现实来看，大多数养狗之人也是爱狗之人，日常能够做到文明养犬。但也有一些养狗人只图自己开心方便，无视公共利益和他人权益。他们或认为自家爱犬听话、不会咬人，或认为拴狗绳对狗健康不利，或认为犬只随地便溺反正有环

卫工人清扫，何必污了自己的手。如此一来，势必将自己的爱犬置于矛盾焦点，不仅是对爱犬的不负责任，也会影响所有爱狗人士的形象。

文明来自长期的习惯养成。各类文明养犬规定的贯彻执行，贵在持之以恒。形成文明养犬的社会氛围，不仅要有拉网式、运动式执法，还要有日常涓涓细流式的执法与宣传。管理不文明养犬，应该像查酒驾一样严格才能取得效果。要让“养狗必办证”“遛狗必拴绳”的观念像“喝酒不开车”一样深入人心，成为习惯。对不文明养犬行为，须严格依法依规管理，让违法违规养犬的处罚落到实处，才能划定文明养犬的底线。

同时，还应对养狗管理者加强监督与考核，对失职渎职者加大责任追究力度。犬患的形成，与相关部门长期的懈怠甚至失职不无关系。不少城市提供给养狗者的公共服务滞后，“办狗证比办护照还麻烦”，导致“黑狗”盛行；一些部门只顾收钱，服务和管理却没有到位……因此，管理部门必须提高管理服务水平，才能营造人与宠物和谐共处的文明城市。

在推进文明养犬这个问题上，我们既不能用恶犬伤人事件否认犬是人类的朋友，也不能以“犬是人类的朋友”为由和稀泥，搞模糊，为不文明养犬行为脱责。只有立好规矩、管好人，你的爱犬才可能成为别人眼里的朋友。



支付方式大变革

新华社发 徐骏 作