

不提供一次性洗漱用品， 酒店怎样 服务不降级

陶短房

2019年5月12日，上海市文旅局公布了《关于本市旅游住宿业不主动提供客房一次性日用品的意见》，规定自即日起该市各酒店将不再主动向住客提供牙刷、梳子、剃须刀等一次性日用品。

对于这些规定，公众意见不一。许多人支持通过行业规范，减少乃至中止酒店一次性日用品的供应，认为此举的确有利于防止浪费、有利于环保。但也有人对此表示异议，认为此举将给旅客增加不便和不适感。

其实直到上世纪80年代前后，中国绝大多数酒店（当时多称“旅馆招待所”）并不供应一次性日用品。改革开放之初，随着一些合资、独资、涉外酒店从国外（主要是日本）引进了由酒店统一提供一次性日用品和日化消耗品的服务规范，这种做法迅速在全国越来越多各档次酒店、旅馆普及开来，并最终形成行业惯例。

以至于时至今日，不论公差、私人旅行，拉箱入住、不带任何日用品已经成为许多国人心目中的天经地义、理所当然。

但在酒店一次性用品统一提供的发源地——欧美日各国，随着节约、环保意识的逐渐普及，越来越多的酒店开始减少一次性日用品和日化消耗品的提供。

以北美为例，许多星级酒店和连锁酒店不提供一次性拖鞋，洗发水和沐浴露改用大罐（这样客人用不完、新的客人可以接着用）。即便仍然使用小包装日化品的酒店，也会在客房提示中鼓励客人用不完带走，以免浪费和制造垃圾。

然而，减少一次性日用品和日化消耗品的供应，毕竟容易给客人



以“服务降级”的暗示。对此国外大多数酒店集团采取的是“一次性消耗品减少、服务不减少”，努力在诸如客房打扫、卧具清洁等方面做足功夫，减少住户抵触情绪，逐渐让旅客养成“自带部分日用品”的习惯。

同时，国外很多酒店集团在这个问题上并不“一刀切”，如牙刷、梳子，因为住客普遍反映“不提供太不方便”，绝大多数酒店集团就继续提供。又如拖鞋，少数高档星级酒店仍然提供，而其他酒店则几乎绝迹。这是因为高档酒店住客大多乘飞机前来入住，欧美短途航班行李限重严格，携带拖鞋的确不便，而一般酒店的住客许多都是“自驾党”，带拖鞋不过举手之劳。

必须注意到，由酒店提供一次性日用品、日化消耗品由来已久，习惯一旦形成，改变是有一定难度

的。对此，规则制定方需做好宣传、解释工作，减少公众抵触情绪和误会，尽可能降低旅客不便。

作为旅客住宿服务的提供者，酒店和酒店集团也需要做好跟进、配套服务。唯有如此，才能在最大程度上减少此次新规落实可能带来的不便。

据部分酒店对媒体解释，不主动提供并非不提供。如果旅客需要并提出要求，酒店仍会及时提供所需日用品。这是个较妥善的折中、过渡方案。

但与此同时有关方面和酒店方也应积极宣传“减少酒店一次性消耗品供应”的意义，积极帮助旅客理解新规定，尽快形成新的旅行习惯，以免“意见”中所定新规因“不主动但不拒绝供应”的“但书”，最终流于形式，达不到预期效果。

(据人民网)

酒店限供“六小件” 需倡导新消费习惯

天歌

酒店“六小件”，泛指酒店为顾客提供的一次性免费洗漱用品，包括牙刷、牙膏、香皂、沐浴液、拖鞋、梳子。多数消费者已习惯于住酒店时使用这些一次性用品。不过，根据《上海市生活垃圾管理条例》相关规定，从7月1日起，上海的酒店将不再主动提供“六小件”。目前，北京市文旅局正在研讨类似做法，目的在于引导消费者绿色、低碳的消费习惯。

首先要承认，酒店“六小件”属于消费者住店时的刚需，并非是有可无的东西，如果酒店不提供牙刷、牙膏，消费者自己也没带的话，怎么刷牙呢？而“六小件”除了满足消费者的实际需求之外，还兼具着提升消费者住酒店时的体验，增加消费者对酒店的认可和黏性的功能。所以，很多酒店在客房配备的“六小件”都十分精美，或

者是具有自己鲜明的特色，乃至已经成为酒店文化的一部分。

但我们也要看到，因为“六小件”绝大多数都属于一次性免费洗漱用品，同时很多都是塑料制品，这就会导致两个问题：一是浪费严重；二是污染严重。消费者不可能住一晚酒店就用掉一块肥皂，用坏一把梳子，穿坏一双拖鞋，所以导致大量虽然已经被用过但是仍旧可以继续使用的物品被丢弃，由此造成巨大的浪费。

正是为了解决浪费和污染的问题，才有越来越多的地方开始在酒店推行限制或拒绝提供“六小件”物品。应该说，这样的理念和方向是对的，但是如何更好地推动和落实，则大有讲究。采用强制性的手段，至少在现阶段是难以推行的。根本原因在于，绝大多数消费者并没有养成住酒店自己带洗漱用品的

习惯，那么如果酒店强制性拒绝提供“六小件”，消费者自己又没带，就只能临时去购买这些东西。而很多消费者对于购买的这些物品，可能因为这样那样的原因也不愿意再带走而是留在酒店里，或者是当做垃圾扔掉了，这同样会带来浪费，造成污染，所以问题并没有解决。

从根本上来说，不管是现在的限供还是未来的禁供，都需要消费者改变现在的消费习惯，形成新的消费习惯，也就是自带洗漱用品住酒店。这样不但可以减少浪费和污染，体现公民的社会责任感，同时自己带的东西用起来也更加放心。而作为酒店，既然“限供”或“禁供”减少了自身的经营开支，那么也要让利给消费者，适当降低房价，进而鼓励消费者自带洗漱用品住店。（据人民网）

遏制低价团强制消费 需从打击低价游入手

袁文良

现在下车去店里，1小时消费两万元。近日，一则广西桂林女导游在旅游大巴车上态度强硬地要求旅客消费的视频，再次引起社会对“不合理低价游”问题的关注。据了解，该旅游团属“低价团”，游客因在购物点消费没达到导游预期，于是出现上述情景。桂林市文化广电和旅游局回应称，旅行社组织“不合理低价游”和旅游购物商店高额回扣是造成这一结果的直接诱因。

(6月30日《工人日报》)

近年来，虽然各级旅游主管部门多次发文禁止旅行社、导游推行“低价团”业务，也采取多种处罚措施，但不合理低价游问题仍屡禁不止。而旅行社及其导游为了“不做赔本买卖”，自然会在行程中增加“自费项目”，并领着游客进入合作的商店，强迫游客进行“最低消费”。对此，有知情人透露，大凡“低价团”都会在宣传时声称“精选线路、超值优惠、名额有限”，而隐藏了旅游环节中对游客的不利方面。在“名额已满”后，便把游客输送到地接旅行社，地接社则通过招聘临时的兼职导游，利用游客对当地旅游资源不熟悉的情况，挤压旅游线路中的利润空间，通过胁迫游客多购物消费，赚取返点，实现“填低价坑”目的。如果游客不愿意逛自费景点、不购物或购物没有达到“最低消费”，导游就会对游客恶语中伤，此类现象时不时的被媒体曝光。

所以，要想杜绝导游强迫游客购物的现象发生，需要政府有关职能部门从源头抓起，下大力整治“低价团”乱象，肃清旅游市场的“潜规则”。一是旅游行政主管部门要加大对《中华人民共和国旅游法》及有关法律法规的宣传力度，加强对旅行社的制度制约与行为检查，尤其是在接到游客投诉时，要认真核实，依法查处，提高违法成本和维权收益，绝不能搞“下不为例”，给游客一个满意回复；二是旅行社要定期对导游进行相关法律法规和职业道德培训，出台相应的考核细则及考核程序，把游客的满意度纳入考核内容，与其经济效益、上岗资格挂钩，从而督促其切实做到心中有游客，把游客当朋友、当亲人；三是从事导游工作的人员要强化自身的职业道德，树立“一切为了游客、为了游客一切、为了一切游客”的服务理念，尽最大可能给予游客食、宿、行等方面的帮助，是否逛自费景点、是否购物完全交由游客自己决定，自己绝不当“导购”；四是广大游客在准备依托旅行社出游时，尽量选择正规的大型旅行社，不要只认价格。尤其是在报名参加“零元团”或“低价团”时一定要谨慎，并不是所有人都有定力，面对“自愿购物”能做到绝不购物。同时要保留好旅游合同和发票等，以在出现纠纷时能及时提供有力有效的依据。

总之，面对“低价团”乱象，政府的职能部门除加强监管和执法力度外，也要鼓励旅游企业和从业人员，以做“百年老店”的态度去经营企业、景区景点，做出品牌，从而使旅游市场步入良性的发展轨道。