

事先不告知,结账时才告诉你收费

——饭店湿巾使用现象调查

事前没人告知,结账时账单上多了毛巾使用费

一块湿巾,竟变成了某些酒店赚钱的“小窍门”,餐巾纸、小毛巾、湿巾,就是餐具也要收费,似乎成了酒店的“惯例”,但事先却不提醒消费者

昨天中午,家住八一路的张利和几个同事到一家酒店吃饭,刚在餐桌旁坐定,就有服务员殷勤地递上一条湿漉漉、温乎乎的小毛巾。当时服务员也没告知这些小毛巾要收费,几个人就接过去擦手、擦脸,等到用餐完毕结账时才看到,账单上多了一次性小毛巾的使用费。“饭前让顾客洗手是常理,为什么还要收小毛巾的费用?”几个人提出异议。酒店工作人员解释说:“我们都是这样做的。”

一块湿巾,一条小毛巾等,本应该是商家的待客之道,记者走访发现,这些竟变成了某些酒店赚钱的“小窍门”,餐巾纸、小毛巾、湿巾,就是

餐具也要收费,似乎成了酒店的“惯例”,但事先却不提醒消费者。

“我以前总认为饭店提供的纸巾、小毛巾等都是免费的。”市民刘先生表示,他并不清楚如果不要一次性毛巾可事先声明。而且在大多数情况下,他是和朋友一起吃饭,不好意思主动提出来。和餐费相比,一两元的毛巾钱不算什么,但每次用了以后店家才说要收钱,觉得有点被欺骗的感觉。再说了,包装上卫生许可证号、生产企业信息、生产日期和保质期都标注得不很清楚,用着还真是让人放心不下。

饭店里的收费湿巾卫生吗?

有些酒店提供的消毒湿巾,表面看起来很正常,外包装也很漂亮,但把外包装拆开,就能看出不少问题

在该不该收费问题引起讨论的同时,小毛巾的卫生问题也引起了很多消费者的关注。部分消费者发问:用过的毛巾最后去了哪里?酒店或厂方有没有可能把这些用过的毛巾重新处理一下,包装起来又卖给消费者呢?更令人担心的是,如果这些小毛巾经过处理后又回到消费者手里,那么它们有没有经过严格消毒,是不是都符合卫生标准?

“有些酒店提供的消毒湿巾,表面看起来很正常,外包装也很漂亮,但把外包装拆开,就能看出不少问题。”家住文化路的冯小姐告诉记者,有一次她吃饭时拆开湿巾外包装,发现里面的湿巾不很干净,质地非常粗糙,角上还有一个不大不小的破洞。仔细看看撕开的外包装,上面除了酒店名称、地址外,竟然没有标明生产厂家的厂名和厂址。

毛巾到底干不干净呢?记者几经周折,在一家酒店里工作的小张终于说了其中的内幕。小张说,按照正规程序,毛巾的清洗过程应该是:先用洗衣粉、消毒水和漂白粉按一定的比例和浓度配好的清洗液进行清洗。但是很多商家都不会按照规定的浓度和比例配制清洗液。原因很简单,一是图省钱,其次,如果严格按照有关卫生标准进行清洗的话,清洗就是一个非常麻烦的过程。因为消毒液的味道大,而洗衣粉的泡沫多,要彻底清洗干净很麻烦。于是,大部分的

酒店和饭店在清洗液的配置上都是采取多加漂白粉、少用消毒液和洗衣粉的原则。这样一来,既便于清洗,洗出来的毛巾也白净好看。

一些顾客在拿到小毛巾时会闻到上面有股香味,很多人会认为这是商家别具匠心地细节上为顾客考虑。但实际情况却是,一些商家为了减少清洗的次数,在清洗的过程中添加了花露水,而花露水的唯一作用就是掩盖消毒水和漂白粉的味道。

小张还向记者透露:按常规,小毛巾在经过洗衣粉、消毒水和漂白粉洗涤后,还应该进行加热消毒。一些商家为了减少程序,就直接将毛巾在热水里烫一下,然后将水拧干就送上餐桌。一些商家即使将小毛巾送加热炉也仅仅是为了达到将小毛巾加热的目的,而消毒时间则远远不够。

小毛巾在清洗前后也有很多交叉感染的机会。市中心医院急诊科主任杨道荣说,客人在使用过程中,不少人用其挖鼻孔、掏耳朵甚至擦鞋,使小毛巾感染很多细菌。而商家在清洗或消毒后,按规定也应该对折叠和发放小毛巾的服务员进行全身消毒,但能做到这一点的商家却不多。此外,服务员在送放小毛巾的时候也必须用两个夹子,即回收使用过的小毛巾和发放新的小毛巾必须分用不同的夹子,以避免交叉感染,但这却不是所有商家都能做到的。

这些湿巾该收费吗?

酒店也应该在顾客使用前告知使用后收不收费,用后归谁所有。酒店不能对顾客有价格欺诈或强行让顾客消费的行为

市物价检查所所长李彦峰说,酒店给顾客提供的湿巾、小毛巾等收费的行为,属于市场调节的范畴。也就是说,这些商品的价格物价部门不干涉,消费者要是认为其价格贵,可以选择不使用;如果消费者使用了,而且付过费用,消费者有权选择这些东西的去向。酒店也应该在顾客使用前告知使用后收不收费,用后归谁所有。酒店不能对顾客有价格欺诈或强行让顾客消费的行为,否则,物价部门是会对其处理的。

梁园区消协负责人李志杰称,饭店在不预先告知的情况下,向消费者收取湿巾等费用,存在三个问题。

一是降低了服务标准。递毛巾是餐饮消费中必备的免费服务项目,经营者理应免费提供却没有做到,这是服务水平的倒退。

二是侵害了消费者的选择权和知情权。免费的不提供,要收费的事先不说,侵犯了消费者的合法权益。

三是浪费资源,增加负担。原先毛巾消毒就可,现在要用塑料袋,还要人工包装,用完后还要处理塑料袋,资源浪费不说,还要把成本加到消费者身上。

相关链接

国家对湿巾的卫生要求

根据《一次性使用卫生用品卫生标准》(GB15979-2002)中产品卫生指标的要求,一次性使用湿巾外观应整洁,产品不得有异常气味与异物;不得对皮肤与黏膜产生不良刺激与过敏反应及其他损害;微生物学指标:一次性使用湿巾的细菌菌落总数≤200cfu/g、大肠菌群和致病性化脓菌不得检出、真菌菌落总数≤100cfu/g。

一次性使用卫生湿巾还必须对大肠杆菌和金黄色葡萄球菌的杀灭率≥90%,若有杀真菌的作用,则须对白色念珠菌的杀灭率≥90%,其杀菌作用在室温下至少应保持一年。

阅读提示

每当到饭店就餐时,餐桌上会放着包装精美的湿毛巾,或者是服务员会递上一条小毛巾,这本是再平常不过的事了。在你边享受美味佳肴边用湿毛巾擦脸擦手的时候,如果你在意的话,就会发现,酒店提供的这些东西不是免费的。酒店不提供免费湿巾,有的还将原本消毒后可以循环使用的小毛巾装在塑料袋里,每个再收取费用。

这不仅需要人工包装,用后还要处理塑料袋和湿巾,在浪费资源的同时,把成本加到消费者身上,这种做法违背了企业诚信经营最基本的道德标准。更气人的是,这些收费项目并不事先告诉消费者,菜单上也找不到,等到消费者结账的时候却会算在里面……

酒店的这种做法合理吗?这些湿巾卫生吗?付了费的湿巾能拿走吗?

□晚报首席记者刘春正

订《京九晚报》送百分石磨面2000份大礼等你拿!

为感谢商丘市民多年来的支持与厚爱,京九晚报社携手华夏百分食品开展“订《京九晚报》,送百分石磨面”活动。即日起,凡缴纳全年《京九晚报》报款150元,即可获赠价值60元的华夏百分石磨面大礼包一份。

华夏百分石磨面粉(全麦粉5公斤装)+华夏百分石磨挂面(石磨原味2.5公斤装)

【华夏百分石磨面粉的五大特点】

- 精——精选黄河两岸标准化示范基地种植的优质小麦为原料。
- 无——无粮食添加剂,无等级提取物。
- 色——泛微黄色(因石磨面粉的生产工艺,麦皮与麦心并重,其中含少量麦麸,且有大量的胡萝卜素和膳食纤维,不含任何添加剂)。
- 香——保留了小麦的原汁原味,用石磨面粉制作的各种面食,口感柔韧,麦香浓郁,具有“粗粮的营养,细粮的口味”。

全——石磨面粉采用低温、低速加工研磨,不会破坏小麦的营养物质,最大程度保留了小麦所含的蛋白质、碳水化合物、脂肪、膳食纤维、钙、磷、维生素B₁和维生素B₂等多种成分,特别是胡萝卜素和维生素E是其他机制面粉的好多倍。天然石材含有的钙、铁、锌、硒等十几种人体必需的矿物质与小麦营养元素自然融合,混为一体,更增加了面粉的营养。常食用对人体有一定的保健作用,有益于亚健康人群身心健康。



华夏百分

订报热线:京九晚报社发行中心2614696 欢迎您拨打电话,我们将上门为您服务!名额有限,先到先得!本活动仅限市区个人订户!每户限订一份!