

safe for guests, safe for workers, safe for everyone

顾客的安全, 员工的安全, 所有人的安全



SAFE HOTELS

安全的酒店

确保在新冠病毒下客人及员工提供安全的酒店环境

Hidayat Greenfield 博士
国际食品劳联亚太区秘书长
2020年5月11日

新冠病毒的疫情爆发给亚太地区的旅游业带来了沉重的打击，特别是在酒店和度假胜地。航班的取消、跨国旅行的限制以及大多数国家几乎完全封锁，入住率达到零，导致大多数旅馆和度假村暂时关闭了三到六个月。

行业将需要几个月的时间才能恢复。而很大程度上取决于国内旅游业和活动的逐步恢复（婚礼、宴会、会议），然后逐步恢复国际旅游业和旅行。

毫无疑问，恢复将需要时间。这将是一个挑战性。其中最重要困难将是恢复人们再次对旅行的信任和信心，并让客人返回酒店。这种信心和信任将建基于是否可以向旅行者和客人保证酒店、赌场及度假村是安全的。

大家都听说过新冠病毒的爆发及其影响被描述为史无前例。毫无疑问，在新冠病毒时代，一切都发生了变化。这也意味着酒店和旅游业无法像过去惯性使用的品牌效应和广告来做出回应。人们不是想要安全的形象。他们需要知道酒店或度假村实际上是安全的。

保证酒店或赌场度假村安全的唯一方法是制定和实施公共健康和卫生的综合准则 ([comprehensive guidelines on public health and sanitation](#)), 并通过独立民主工会让工人直接参与。

必须采取措施确保所有人（管理人员、员工和客人）均遵守这些准则。对于员工而言，日常的工作不能依靠惩罚和威胁来遵守任何协议或准则。它必须基于更好的工作安排，更多的培训，安全的工作（这才是真正重要的）以及员工的积极参与。

健康和安全的实施不能如新冠病毒爆发之前，由人力资源部处理。在疫情爆发初期，这种沟通方式使酒店员工困惑、不确定和处于危险之中。与企业的沟通失败，造成了压力

和焦虑。它使生命处于危险之中。说“我们都在一起”并“提供您的反馈”（然后实行减薪或无限期无薪休假），使成千上万的酒店工作人员很清楚他们只有自己孤身一人。

如果旅游业的复苏依赖于重建旅行者和客人的信任，那么它也需要恢复酒店员工已破碎的信任。

与所有可能危害工人健康的工作场所潜在危害一样，确保工作场所安全的唯一有效方法是通过独立民主工会直接让工人参与。通过建立由工会和公司管理层组成的「健康与安全委员会」，并共同实施有关综合健康与卫生准则，就可以建立安全的酒店及安全工作场所。

除了承认一线工作者在对抗新冠病毒疫情的斗争，我们还必须认识到，**酒店和度假村中的工人将继续处新冠病毒的第一线**。与酒店和度假村人群持续近距离互动，意味着在工作场所持续暴露于新冠病毒的风险。酒店是公众场所：人群在封闭的空间内吃饭、休息、睡觉、娱乐、开会及工作。酒店的员工（在这空间中持续工作）需要健健康康地回家。

在新冠病毒时代，**人们终于意识到酒店和度假胜地员工的工作价值**。目前在某些酒店和度假村中，出现裁员或强迫提前退休的根本没有道理。

安全的酒店最终取决于经验丰富及技术熟练的稳定员工。让人们克服恐惧和焦虑，成为有信心的游客和客人，就意味着要保证服务质量和安全性。（数以千万计的人仅仅在家里呆了几个月，他们不再需要家庭烹饪或个人服务。）服务背后的技术和经验可以赢得信任。裁员或迫使最有经验的人提前退休，只会破坏这种信任（再次）。

最后，人们已经意识到健康和卫生对于保证酒店安全和公共健康的重要性。**清洁工，家务工，房务员，洗碗工的工作被认为是必须的**。不能再将其视为“非技术性”、非主要工作，而将其外包和低工资。这是确定酒店是否安全的岗位。生活 / 生命取决于它们（在新冠病毒时代下并不夸张）。这些工作具有价值，现在这价值必须转化为更高的工资和稳定的岗位。没有任何重塑品牌或企业的魔术可以改变这种情况。