

**safe for guests, safe for workers, safe for everyone**

**顧客的安全, 員工的安全, 所有人的安全**



## SAFE HOTELS

### 安全的酒店

確保在新冠狀病毒下客人及員工提供安全的酒店環境

Hidayat Greenfield 博士  
國際飲食品勞聯亞太區秘書長  
2020 年 5 月 11 日

新冠狀病毒的疫情爆發給亞太地區的旅遊業帶來了沉重的打擊，特別是在酒店和度假勝地。航班的取消、跨國旅行的限制以及大多數國家幾乎完全封鎖，入住率達到零，導致大多數旅館和度假村暫時關閉了三到六個月。

行業將需要幾個月的時間才能恢復。而很大程度上取決於國內旅遊業和活動的逐步恢復（婚禮、宴會、會議），然後逐步恢復國際旅遊業和旅行。

毫無疑問，恢復將需要時間。這將是一個挑戰性。其中最重要困難將是恢復人們再次對旅行的信任和信心，並讓客人返回酒店。這種信心和信任將建基於是否可以向旅行者和客人保證酒店、賭場及度假村是安全的。

大家都聽說過新冠狀病毒的爆發及其影響被描述為史無前例。毫無疑問，在新冠狀病毒時代，一切都發生了變化。這也意味著酒店和旅遊業無法像過去慣性使用的品牌效應和廣告來做出回應。人們不是想要安全的形象。他們需要知道酒店或度假村實際上是安全的。

保證酒店或賭場度假村安全的唯一方法是制定和實施公共健康和衛生的綜合準則 ([comprehensive guidelines on public health and sanitation](#))，並通過獨立民主工會讓工人直接參與。

必須採取措施確保所有人（管理人員、員工和客人）均遵守這些準則。對於員工而言，日常的工作不能依靠懲罰和威脅來遵守任何協議或準則。它必須基於更好的工作安排，更多的培訓，安全的工作（這才是真正重要的）以及員工的積極參與。

健康和諧協議的實施不能如新冠狀病毒爆發之前，由人力資源部處理。在疫情爆發初期，這種溝通方式使酒店員工困惑、不確定和處於危險之中。與企業的溝通失敗，造成了壓力

和焦慮。它使生命處於危險之中。說“我們都在一起”並“提供您的反饋”（然後實行減薪或無限期無薪休假），使成千上萬的酒店工作人員很清楚他們只有自己孤身一人。

如果旅遊業的複蘇依賴於重建旅行者和客人的信任，那麼它也需要恢復酒店員工已破碎的信任。

與所有可能危害工人健康的工作場所潛在危害一樣，確保工作場所安全的唯一有效方法是通過獨立民主工會直接讓工人參與。通過建立由工會和公司管理層組成的「健康與安全委員會」，並共同實施有關綜合健康與衛生準則，就可以建立安全的酒店及安全工作場所。

除了承認一線工作者在對抗新冠狀病毒疫情的鬥爭，我們還必須認識到，**酒店和度假村中的工人將繼續處新冠狀病毒的第一線**。與酒店和度假村人群持續近距離互動，意味著在工作場所持續暴露於新冠狀病毒的風險。酒店是公眾場所：人群在封閉的空間內吃飯、休息、睡覺、娛樂、開會及工作。酒店的員工（在這空間中持續工作）需要健健康康地回家。

在新冠狀病毒時代，**人們終於意識到酒店和度假勝地員工的工作價值**。目前在某些酒店和度假村中，出現裁員或強迫提前退休的根本沒有道理。

安全的酒店最終取決於經驗豐富及技術熟練的穩定員工。讓人們克服恐懼和焦慮，成為有信心的遊客和客人，就意味著要保證服務質量和安全性。（數以千萬計的人僅僅在家里呆了幾個月，他們不再需要家庭烹飪或個人服務。）服務背後的技術和經驗可以贏得信任。裁員或迫使最有經驗的人提前退休，只會破壞這種信任（再次）。

最後，人們已經意識到健康和衛生對於保證酒店安全和公共健康的重要性。**清潔工，家務工，房務員，洗碗工的工作被認為是必須的**。不能再將其視為“非技術性”、非主要工作，而將其外包和低工資。這是確定酒店是否安全的崗位。生活 / 生命取決於它們（在新冠狀病毒時代下並不誇張）。這些工作具有價值，現在這價值必須轉化為更高的工資和穩定的崗位。沒有任何重塑品牌或企業的魔術可以改變這種情況。