

“循环”拖鞋 VS “一次性”认知： 酒店行业再次引发信任危机

■中国城市报记者 张亚欣

一双拖鞋，揭开行业“潜规则”。

酒店提供的“一次性”拖鞋竟能“重复使用”？日前，有消费者发帖对江苏省常州市一家万豪酒店的控诉引发了关注。该消费者反映，酒店拖鞋不仅明显起球，鞋内更发现有毛发，这令其强烈质疑这些拖鞋并未做到一客一换。该帖文迅速引发公众对高端酒店卫生管理与用品更换流程的广泛担忧。

一双起球并带有不明毛发的酒店拖鞋，不仅将国际酒店巨头万豪推至风口浪尖，更揭开了行业内心照不宣的“循环使用”潜规则。当消费者对“一次性”用品的认知与酒店的“环保”实践激烈碰撞，引发的已远非个案纠纷，而是一场关乎知情权、卫生安全与行业标准的全面审视。

酒店拖鞋 “一次性”界定成谜

“拖鞋肉眼可见地起球了！鞋内还有一根睫毛长度的头发。”日前，有网友在社交平台上发帖表达不满，称入住万豪发现拖鞋起球，被服务员告知“此类拖鞋酒店是要回收消毒再使用的”。对此，该网友表示不理解：“一双拖鞋能环保到哪里去，费用明明都体现在房费里了。”

次日，涉事的万豪酒店称，酒店的拖鞋并非一次性用品，而是采用循环利用方式，通常使用两到三次。所有拖鞋实行“一客一换、一客一消毒”，经过严格清洗和消毒程序，确保卫生。由于拖鞋上部为棉质材料，在机洗过程中可能出现少量起毛球现象，属于正常情况，并不代表不洁净。

常州市卫生监督所介入调查后表示，要先判定酒店拖鞋是否为一次性用品，如果是一次性拖鞋，确实禁止重复使用。

中国城市报记者致电万豪酒店官方客服，对方称，万豪遵循“一客一换”的原则，及时消毒，至于消费者离店后对于其所使用拖鞋的后续处理，销毁还是清洁、消毒则由酒店后续跟进和处理，对非一次性用品也会确保符合所在地卫生监督管理部门的卫生清洁

标准。

从发帖人发布的视频中可以看到，涉事酒店提供的拖鞋与许多酒店的白色一次性拖鞋在外观上区别并不大，捆绑拖鞋的纸带上写有“为防滑倒，请勿将拖鞋穿入浴室或者公共区域”，不过并未标注“循环使用”“非一次性”等字样。

那么，究竟该如何界定酒店拖鞋是否为一次性用品？涉事的常州万豪酒店需要承担法律责任吗？

“可以从产品生产设计、使用说明，以及产品质量，新旧检验等角度判定是否可以重复使用，并不困难。”北京至普律师事务所主任律师李圣在接受中国城市报记者采访时表示，酒店首先需要对顾客承担民事责任，包括但不限于履行约定或者退还房款，减免房费、赔偿损失等。其次，依据《公共场所卫生管理条例实施细则》第十四条：“公共场所经营者提供给顾客使用的用品用具应当保证卫生安全，可以反复使用的用品用具应当一客一换，按照有关卫生标准和要求清洗、消毒、保洁。禁止重复使用一次性用品用具。”否则将面临责令改正、警告、罚款等行政处罚。“若判定为可重复使用用品，但卫生不达标，如上述，仍需承担责任。”李圣说。

而从行业发展现状来看，目前，国内对于酒店“一次性用品”的卫生和安全，尚未有统一的、强制性的行业标准或国家标准。资深酒店筹建和管理顾问周劭斌在接受中国城市报记者采访时称：“国内对一次性用品的卫生和安全根据产品的不同有相应的标准，但没有针对一次性拖鞋的标准。不过，对餐具一次性卫生用品，一次性床上用品都有强制性标准。”

“国内目前对酒店一次性用品的卫生使用要求主要基于《一次性使用卫生用品卫生标准》(GB15979)，但这份文件中对于‘是否必须一次性使用’并没有全国性强制规定。”天津市旅游协会饭店分会副秘书长谷安迪在接受中国城市报记者采访时表示，由此可以大致界定，循环使用拖鞋属于酒店自定服务范畴，其清洗消毒流程需符合《旅店业卫生标准》(GB9663)的通用规范，不过，具体执行细则需要由企

业自行把控。而这种标准上的“弹性空间”，无疑需要行业实践者的自律程度来支撑或填补。

行业潜规则与信任危机 下的消费者困境

万豪提供“循环拖鞋”一事迅速引发网友热议。有网友称：“终于知道灰指甲，脚气怎么来的。”

不少网友担心过往和以后在酒店使用的拖鞋不是一次性产品，而存在卫生安全隐患。

提供“循环拖鞋”并非万豪个例，业内普遍存在“消毒后使用3次”的潜规则。“很多酒店对于用料比较好的一次性拖鞋都是经过清洗消毒后重复使用的。”周劭斌坦言，酒店一次性用品的卫生问题一直存在，归根结底其实是某些酒店为了降低采购成本。

从其2024年财报来看，业绩承压下，万豪酒店不排除降本增效的可能。2024年，万豪酒店的大中华区RevPAR（平均客房收益）为78.91美元，同比下降2.3%；ADR（酒店平均房价）为116.55美元，同比下降3.7%。

实际上，纵观整个行业，高星级酒店的日子都不太好过。数据显示，全国五星级酒店数量从2019年的845家锐减至2024年三季度的736家，五年间减少近13%；五星级酒店的房价一路下探，以2024年第三季度为例，五星级酒店整体的平均房价勉强恢复至2019年的水平，但不及2018年；另据亚洲旅宿大数据研究院不完全统计，2025年上半年起拍价或者挂牌价超过亿元的酒店达到80家，但成交的仅有6家……

不过，在文化和旅游部全国公共文化发展中心乡村公共文化服务研究院学术委员、闻旅CEO周海涛看来，水洗棉拖鞋质量是要优于一次性拖鞋，成本也相对更高，但循环使用并不能在成本上节约多少钱。他在接受中国城市报记者采访时表示：“涉事万豪酒店给出的理由之一是出于环保考虑，但关键在于清洗消毒的标准不透明，无法向消费者证明其拖鞋清洗消毒循环再利用是干净卫生的，可以放心穿的。”

同时，周海涛说：“酒店方并没有主动告知提供拖鞋不是一次性而是循环再使用的，根本没有给消费者做选择的权利，这个问题更严重。消费者在不知情的情况下使用了可能被多人穿过的拖鞋，自然感到权益受损。再加上，拖鞋能不能像布草一样重复使用，从行业角度也应该给出一个明确的说法、已经执行的标准，仅酒店方的一家之言，缺乏信服力。”

从法律角度看，涉事万豪酒店也触碰了法律红线。李圣表示：“《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条显示，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《中华人民共和国民法典》第一千零四条规定，自然人享有健康权。自然人的身心健康受法律保护。任何组织或者个人不得侵害他人的健康权。因此，万豪酒店做法存在疾病传播风险（比如真菌、细菌等感染），侵害了消费者的知情权和健康权。”

重塑信任钥匙：透明机制、 科技赋能与三方协同

被爆出使用“循环拖鞋”后，酒店行业站在了信誉悬崖边上。如何挽回损失的信誉，让消费者安心住酒店是行业亟须重视和解决的问题。

“酒店的一次性用品一般涉及牙刷、牙膏、梳子、拖鞋、洗漱用品等，它们的使用场景不同，卫生质量标准等级也有区别，因此监管起来很难‘一法盖之’。”谷安迪坦言，监管面临的难点还在于成本与品质之间的平衡。随着酒店行业竞争日益激烈、服务内容趋于同质化以及人力成本持续上升，酒店在选择一次性用品时，往往倾向于“重外观、轻品质”，忽视产品的实际卫生标准与安全性。在一次性用品的使用与管理上，也常因控制运营成本的压力，导致本应规范的处理流程被过度简化。因此，在监管层面，加强对一次性用品的源头管控尤为关键。只有严格把关生产环节，杜绝“以次充好”“外华内劣”的产品流入市场，才能从根源上提升用品的卫生质量，真正实现有效监管。

周劭斌认为，最简单的做

法就是给产品设置明显的拆封痕迹，他说：“就像一次性牙刷一样，包装袋撕开了自然不会有人再去用，他称有些酒店的毛巾和浴巾在洗消完成后会用一次性塑料袋包装，消费者使用时拆开，以此保证消费者使用的是经过完全处理的产品。”

要解决酒店拖鞋等一次性用品的管理漏洞，需要酒店、监管部门和消费者三方共同努力。周海涛表示，酒店方应建立透明化机制，监管部门需细化标准与加强监督，消费者应增强维权意识，相信万豪这次拖鞋事件后，很多消费者也会警醒，更多去关注自己入住的高端酒店提供的是否属于一次性产品，甚至不少消费者会自带拖鞋。尽管无形中增加了出行负担，但在该问题没有行业公认的解决方案之前，在意的消费者就只能先如此，尽量避免自己的切身利益损失。

此外，随着时代的发展，拥抱科技革新，增强技术赋能，推动流程迭代，可能是行业解决一次性产品问题的关键。谷安迪建议，首先，建立可追溯的供应链管理系统，部分高端连锁酒店已开始推行“一物一码”机制，即在拖鞋、洗漱包等用品上附带二维码，消费者扫码即可查看产品生产批次、消毒记录、质检报告等信息，增强了透明度，也倒逼供应商提升品控标准；其次，采用环保可降解材料与耐用型设计，例如使用竹纤维、玉米淀粉基等生物降解材料替代传统塑料制品，在保障卫生的同时减少环境负担，对于可重复使用的拖鞋，则选用抗菌面料、易清洁材质，并设计便于高温消毒的结构，降低交叉污染风险；再次，引入智能分拣与自动化清洗设备，一些大型酒店集团或中央洗衣中心已配备自动化清洗流水线，配合紫外线杀菌、高温蒸汽消毒等多重工艺，确保可循环用品的清洁效果稳定可靠，同时，通过RFID标签追踪每双拖鞋的使用与消毒次数，避免超期服役；最后，强化第三方检测与内部审计机制，定期委托专业机构对一次性用品进行微生物抽检，并将结果纳入供应商考核体系，还要加强内部稽查，对客房清洁流程进行隐蔽式抽查，确保操作规范落地。