

# 服务便捷 行业升级

## ——住店免押金退房免查房现象增多观察

这个暑期，住宿餐饮服务需求高涨。不少住客发现，在越来越多的酒店，办理入住时不用交押金，退房时也无需等待查房，出行体验更好了。这种现象产生的原因何在？反映了酒店行业怎样的发展趋势？记者在杭州、武汉、西安等地进行了采访。

### “流程减法”换取“体验加法”

核验身份信息、录入人脸识别、登记联系方式，距离西安华清宫景区不远的一家温泉酒店内，2分钟不到，莫女士一家三口就拿到了酒店房卡。酒店前厅经理张小雪介绍，酒店自2018年开始实行免押金和免查房措施。

“虽然周末来温泉酒店度假的人很多，但办理住宿、退房都很快捷，如有遗忘物品，酒店会在退房后电话询问，让人安心省心。”莫女士说。

赵永亮是陕西汉中一家度假型酒店的前厅经理。从业近25年，他见证了酒店行业的变迁。据他回忆，以往前台当着住客的面呼叫服务中心查房，确认没有额外消费、物品损坏和遗留后，住客方可离店。但有些住客着急去赶飞机、火车，遇到这种情况，酒店便会增加沟通成本，有时还会引发矛盾，影响住客体验。

“如今，实行入住免押金、退房免查房后，酒店服务流程简化，服务质量管理和效率提高，顾客入住好评率提升了5%。”武汉武昌区一家快捷酒店经理刘喜说。

西北大学旅游管理系主任梁学成表示，免押金免查房举措目前在连锁酒店推广较好。据悉，在陕西，超半数快捷连锁酒店已实现免押金免查房服务，越来越多高端酒店也加入这一行列；在武汉，六到七成酒店推广了这种服务，涵盖不同类型和层级的酒店。

西子湖畔，一家老牌高端酒店正在观望。“住客10多年前便不用等待查房，但收押金的举措一直存在，主要考虑部分客户有签单挂房账需求。今年我们观察到一些酒店集团不收押金了，便做了调查，发现杭州与我们同类型、同价位的酒店大多仍在收取押金。我们酒店今年暑假日均入住率超过90%，每天抵、离客人大约200批次，一间房收退押金需要半分钟到一分钟，这也算不小的工作量。期待进一步形成行业共识。”该酒店房务部经理张建松说。



网络图片

### 多重因素促进行业变革

“酒店免押金免查房现象增多是一种行业变革，由经济社会发展和经营理念进步共同促成。”浙江大学饭店管理研究所副所长黄浏英认为，物流业的快速发展是促成原因之一，住客如今通过外卖就能轻松买到基本生活用品，许多酒店客房内摆放的收费物品大幅减少，发现遗留物品也能通过快递尽快送达，收押金、等待查房的必要性大大降低。

武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副院长蒋永业认为，随着经济社会发展，居民素质提升，故意损坏酒店设施设备、侵占客房用品的现象大幅减少。

“大数据等现代技术提高了个人信用的重要性。”梁学成说，信用正成为消费者的“第二身份证”，住客会主动规避不良行为。

技术手段的完善和实名制的覆盖也使

酒店在偶尔出现设备损坏、物品丢失情况下方便追偿。赵永亮说：“人脸识别、平台记录能保证住客登记信息的真实性，确保问题发生后进行有效追踪。”

武汉酒店行业协会会长项家梅表示，现在住店交易可通过信用卡和第三方结算，酒店有充分理由信任消费者。

酒店会员制在行业变革中发挥重要作用。据介绍，为提高用户体验、增强用户黏性，许多高端酒店为部分住客提供VIP服务，其中包括免押金免查房、价格优惠、礼品赠送等。快捷酒店出于设施物品成本较低、损失较小的考虑，最初也通过会员制减免押金，而后普及开来。

“越来越多酒店转变经营理念，和住客之间基于信任建立简单高效的交易关系。”黄浏英说。

### 信用和数字化成为转型关键词

有关专家表示，酒店免押金免查房现象增多是信用经济发展的体现。

不久前，文化和旅游部发布关于实施文化和旅游市场“信用+”工程的意见，强调着力促进信用消费。引导支持文化和旅游企业整合公共、行业、市场等多方信息，探索推出“先用后付”、“先游后付”、减免押金等以信用为基础的便捷消费产品和服务。

在杭州，近508万居民已开通城市个人诚信分“钱江分”，可通过参与社会公共服务等提高积分，在全市包括酒店在内的上百个场景享受免押金、折扣优惠等信用政策。

与此同时，酒店行业也在进行数字化转型。“住客消费习惯和酒店服务意识都在与时俱进，双方共同推动行业朝着智慧化方向转变。”陕西省饭店协会会长朱红峰说，“数字化正覆盖酒店整个产业链，驱动酒店服务

质量提升，智慧酒店应运而生。”

在武汉，许多商务酒店和高星级酒店已在推广智能型入住模式。“客人在线上就能办理相关手续，到店后直接到房门口刷卡入住，离店也很便捷。客人隐私得到较好保护，酒店也节省了成本。”项家梅说。

针对酒店前台服务和住客场景，杭州绿云软件股份有限公司开发了系列产品和解决方案，住客可自助办理入住、退房手续，通过身份信息核验实现无证入住，入住时间压缩至平均30秒。酒店也能降本增效。绿云软件公司首席发展官施贝遐介绍，公司研发的智慧住系列解决方案已覆盖全国数千家酒店。

黄浏英提醒，数字化带来便利，但酒店前台的工作人员不可或缺。“面对面的服务能带来温度和安全感，酒店未来发展趋势不仅是简单，也应更加美好。”黄浏英说。

(新华社北京8月24日电)



网络图片