

客人入住时不收取押金,退房时不再查房——

酒店住宿行规正在悄然改变

如果你到外地出差或是旅游,你会发现,酒店住宿的行规正在悄悄改变,许多酒店入住时不再需要缴纳押金,离开酒店也不再查房,而且这一现象越来越普遍。为什么现在酒店退房都不查房了?昨天,记者就此展开专访。



► 市民:“双免”带给人们“丝滑”体验

“现在很多酒店在客人入住时不收取押金,退房时不再查房。这样做,让我们入住者感到很暖心,有一种实实在在的被信任的感觉。”昨天下午,经常外出旅游的市民许丽对记者说,“以前,住酒店都要收取押金,退房时必须等待酒店查房,确认没有问题后,才能拿回押金走人。现在不收押金,不再查房,既方便又省事,简化了程序、节约了时间。”

记者注意到,微博上有博主发起了关于“现在退房都不检查了”这一现象的投票,近九成网友认为酒店的这种做法不仅高效,还能提升顾客的体验感。

“对于酒店不收押金、不查房这一举措,我有很深的体会和感受。”昨天下午,经常出差的公务人员周曦向记者介绍,“不久前,我到北京出差,住在一家汉庭连锁酒店,入住和退房全过程都很‘丝滑’。结果,离开时因过于匆忙,一台华为平板电脑遗落在客房,上飞机时才发现平板电脑丢失。到达目的地后,我尝试着给店方拨打了电话,酒店工作人员通知客房人员仔细查找,很快找到了我丢失的平板电脑,并让我提供一个地址,通过快递以最快速度寄给了我。”

周曦说,他重点不是说酒店帮他找到并寄送平板电脑,而是感觉当下

在酒店的入住体验相当舒适。从消费者的角度来看,免押金、免查房的服务模式,得到人们的广泛好评。

不可否认,在快节奏的生活中,客人更倾向于快速入住和退房,而不愿在前台长时间地等待缴纳押金和查房。一名酒店客房部经理介绍,过去,受技术条件限制,监控设施不完善,客人离店后难以寻找,为防止客人带走酒店物品,同时检查房间内是否有损坏或污染的情况,客人入住前需要交付一定的押金,退房时等待酒店查房通过是默认的行业规则。现在,得益于技术的进步,这种情况得到很大改善。

► 酒店:便捷服务体现对客人的尊重

“在南通大饭店,目前对入住的客人采取的是免押金、免查房服务。”昨天下午,饭店客房部经理张亚娣告诉记者:“这基于我们对客人的充分信任,还有尊重。”

张亚娣介绍,作为星级酒店,一切必须着眼于让客人享受舒适便捷的住宿环境,免押金这一做法,给予了客人宾至如归的体验。尽管个别入住客人享用了一些饮料、酒水等需要额外付费的物品,在退房时忘记付费,但酒店方也予以理解并承担由此产生的损耗。

“免查房说到底还是为了让客人办理退房手续更便捷,避免不必要的等待。”张亚娣表示,事实表明,大部分

客人素质还是相当高的,损害双方互信的棘手之事并不多见。

城市时尚酒店是香港品尚集团旗下的自主品牌酒店,酒店总经理贾红红告诉记者,酒店落户通城已有10年,开通免查房“绿色通道”已有3年。

“城市时尚酒店属于全服务型酒店,除了住宿服务外,还有中餐、健身、会务等一系列配套服务。我们收取的押金,主要针对的是客人在上述服务项目中的消费。”贾红红说:“客人在入住期间没有任何额外消费的话,在退房时我们会直接将押金退还给客人;如果产生了消费金额,那么就多退少补。”

贾红红同时向记者介绍,为适应

消费过程中移动支付的普及,酒店将推行通过手机直接扫二维码支付,消费不再统一结算,相应的也就会取消押金。

位于青创园对面的汉庭酒店是“华住会”旗下的连锁酒店。“目前,汉庭酒店主要服务于商务人士,五六年前就实行了免押金、免查房。”店长王吉生向记者介绍,“连锁酒店基本上都实行‘双免’制度。除了提供矿泉水、茶包等免费物品外,客房内也没有其他需要付费的物品。同时,得益于消费者素质的不断提高,为客人提供的吹风机、电水壶等物品也很少丢失和损坏,因此,也没有退房前查房的必要。”

协会:
提高工作效率
促进融洽相处

“现在是网络时代,通过线上订房、前台订房都要提供客户的身份信息,有据可查;入住酒店免押金、免查房既能避免客户在酒店耽误时间,提高工作效率,又能表达客户得到酒店的尊重与信任,有尊贵感,更能体现酒店员工有爱心、有暖心、有诚心,人与人之间融洽相处、和谐共生。”昨天下午,南通市饭店与餐饮业商会秘书长顾建华向记者就不少酒店实行“双免”一事表达了观点。

顾建华同时告诉记者,我市目前拥有大小酒店一万家,目前已有七成酒店实行“双免”服务。“双免”实施后,通过快速和“无缝”的退房体验,大幅提升了入住者的满意度。酒店方面通过这种信任表达,增加了顾客对酒店品牌的好感,无形中在“吸粉”。此外,酒店实施的这一策略也实实在在折射出对顾客的尊重和信任,这一点对于服务行业而言至关重要。

业内人士指出,中华人民共和国文化和旅游部去年发布《文化和旅游部关于实施文化和旅游市场“信用+”工程的意见(公开征求意见稿)》,向社会公开征求意见。《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。”

与此相对应的是,很多在线旅行平台也提供了信用分免押金的选择,为客人提供到店免押金直接入住,离店免查房交房卡走人的创新服务,让客人享受闪住闪离的住店体验。

正如城市时尚酒店总经理贾红红所言,随着技术的进步,网络预订系统、移动支付等使得酒店管理更加高效和安全,客人的入住和离店更便捷。

顾建华也认为,酒店实行“免押金、免查房”,让消费者觉得被信任,这种感觉增强了消费者对酒店的忠诚度,实现了双方的良性互动,促进了行业的健康发展。

本报记者周朝晖 奚柯柯
本报实习生庄姝

投您所爱 不负所托

——中国人寿南通市分公司开展“建司75周年”系列活动

2024年,中国人寿迎来建司75周年。回望来路,中国人寿寿险公司勇立潮头,以“头雁”之姿引领寿险行业发展。公司始终把服务“国之大者”放在心上,深耕行业、修炼内功,持续打造运营服务核心竞争力,铸就人民群众防范风险的坚实“护城河”,成为广大客户身边贴心、温暖的保险服务商。中国人寿南通市分公司以满足人

民群众多样化的金融保险需求为出发点,不断创新服务理念、提升服务效率、丰富服务举措、开拓服务生态;始终关注客户服务体验,以“体验一流”为目标,响应客户诉求、解决客户痛点,为广大客户提供国寿好服务。自2024年5月起,中国人寿南通市分公司着力打造“建司一号”工程,积极招募“国寿管家”保险服务销售人员,旨在为专属

服务片区的指定客户提供优质服务。阔步新征程,实干向未来。下一步,中国人寿将继续坚定不移走中国特色金融发展之路,始终胸怀“国之大者”,全面践行金融报国、保险为民初心使命,进一步发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能,推进高质量发展再上新台阶,努力为强国建设、民族复兴伟业贡献更大力量。

