

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，实行人住免押金、退房免查房后，酒店服务流程简化，服务质量和效率提高，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，涵盖不同类型和等级的酒店。

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、离客人约200批次，一间房收退押金需要半分钟到一分钟，这也不算不小的工作量。期待进一步形成行业共识。”该酒店房务部经理张建松说。

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现出现设备损坏、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支付，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 and 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

美国向中国台湾地区出售武器

国台办：坚决反对

新华社北京8月24日电 国台办发言人朱凤莲24日答记者问表示，我们坚决反对美国向中国台湾地区出售武器。民进党当局用台湾同胞血汗钱换武器，搞“台独”分裂活动，换不来“安全”。

有记者问：据媒体报道，美国政府近日决定向中国台湾地区出售价值约5亿美元的军售

项目。对此有何评论？朱凤莲答问时作上述表示。

朱凤莲说，如果民进党当局在“倚美谋独”“以武谋独”的绝路上一条道走到黑，只会给台海地区带来兵凶战危，只会把台湾同胞推进危险的境地。民进党当局应立即停止为了政治私利损害台湾同胞切身利益、危害台海和平稳定的行径。

海关总署

全面暂停进口日本水产品

新华社北京8月24日电（记者邹多为）日本政府无视国际社会的强烈质疑和反对，于8月24日单方面强行启动福岛核污染水排海。依据我国法律法规和世界贸易组织相关规定，海关总署决定自2023年8月24日（含）起全面暂停进口原产地为日本的水产品（含食用水生动物）。

海关总署当天发布的公告显示，为全面防范日本福岛核污染水排海对食品安全造成的放射性污染风险，保护中国消费者健康，确保进口食品安全，依据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例、《中华人民共和国进出口食品安全管理办法》有关规定，以及世界贸易组织

《实施卫生与植物卫生措施协定》有关规定，海关总署决定对原产地为日本的水产品采取紧急措施，即日起全面暂停进口日本水产品。

海关总署进出口食品安全局负责人表示，中国海关高度关注日方此举对日本输华食品农产品带来的放射性污染风险。通过开展对日本食品放射性污染风险的评估，在严格确保安全的基础上，对从日本进口食品采取了强化监管措施。接下来，海关总署将持续关注日本核污染水排海情况，视情动态调整有关监管措施，防范核污染水排海对我国国民健康、食品安全带来的风险。



秋日 采菱

8月24日，河南省信阳市光山县司马光小镇升辉合作社农民在采摘菱角（无人机照片）。眼下，各地菱角陆续进入采摘期，农民加紧采摘，确保新鲜的菱角及时供应市场。

新华社发

9月1日起

北京二环主路全线取消公交专用道

新华社北京8月24日电（记者邵思聪、鲁畅）24日，北京市交管局、北京市交通委联合发布了《关于继续优化调整公交专用车道通行管理的通告》。自9月1日起，北京继续优化调整部分公交专用道通行管理措施，其中二环主路将全线取消公交专用道。

按照公安部“优化城市公交专用道”及北京市委、市政府推进城市交通精细化管理的部署要求，今年6月1日，北京市推出公交专用道第一批优化调整措施，涉及14条道路。据监测，第一批优化调整措施实施

以来，社会车早高峰运行速度较调整前有所提升，最大提升20%，公交车运行速度在高峰期间有所下降，未对线路运行造成影响，道路资源利用效率得到提升。

据了解，第二批优化调整措施主要集中在三方面：一是对三环路由外的公交专用车道（只准公交车通行的道路和BRT1、BRT2、BRT3运行道路除外）及京开高速主路、京藏高速主路、阜石路3条延伸至二环的公交专用车道调整为工作日（含法定节假日调休的工作日）启用，公

休日 and 法定节假日不启用；二是取消二环路主路公交专用车道，对公交车站施划公交车停靠站标线；三是打通三环路公交专用道断点，推进专用道连续性，保障公交优先。

目前，北京市交通、交管部门正在按照第一批优化调整模式，结合公交专用车道优化调整内容，改造完善相关交通标志、标线等交通设施，增加“工作日”辅助标志，同步调整电子警察抓拍时间。公安交管部门还将增加路面警力投入，动态调整岗位设置，加强交通维护疏导。