



“房卡在房间,我已经走了” 不再查房 达城酒店业解锁退房新模式



近年来,国内的许多酒店开始简化退房流程,直接为客人办理退房手续,不再进行繁琐的查房操作。近日,记者走访了解到,这一现象在达城绝大部分的酒店、民宿逐渐普及,开房、退房无需等待,分分钟完成。那么,是何原因促使酒店做出这样的改变?消费者又对此持何种态度?

消费者感受:总体持积极态度

“以前住酒店退房程序很慢,碰到中午集中退房的时间段还要排队,很耽误时间。”“不知道从什么时候起,多数酒店退房都不需要查房了,还有的酒店押金也不收,挺方便的。”对于酒店不交押金、退房不查房的举措,多数消费者持积极态度。

许多消费者表示,不查房让他们在退房时感受到了便捷和被尊重。曾经,查房是酒店退房环节中必不可少的一步,服务人员会仔细检查房间内的物品是否齐全、是否有损坏,以避免酒店的损失,这导致退房时间延长,给客人带来不便和尴尬。如今,不查房使得退房流程更加顺畅,不仅节省了时间,还提升了客人的住房体验,让客人感觉到“被尊重”。

达城一位商务人士表示,“对于我们经常出差的人来说,时间一般比较紧张。现在大多数酒店都不查房了,退房变得更加快捷,我可以节省不少时间赶去机场或下一个工作地点,这是一个很大的改进。”

也有消费者认为,酒店不查房是对他们的一种信任,这种信任让他们在入住酒店时感受到舒适和自在。他们会自觉遵守酒店的规定,爱护房间内的设施和物品,因此对于酒店不查房的做法表示支持。一位外地游客在入住了达城某酒店后表示,“酒店不查房,是对客人的一种信任,这也让我更加注意自己在酒店的行为,不会随意破坏房间里的东西。这种相互信任的感觉很好,下次再来达州时,我会优先考虑入住这家酒店。”

然而,也有部分消费者对酒店不查房有一些担忧。他们担心,如果房间内真的有物品损坏或丢失等情况,在不查房的情况下可能会引发后续的纠纷。“万一我不小心弄坏了房间里的什么东西,而酒店在我退房后才发现,会不会到时候说不清楚呢?我还是希望酒店能有一个比较明确的处理方式,以避免后期可能出现的麻烦。”

酒店主动调整:提升服务质量

面对消费者的不同态度,酒店方面又是出于怎样的考虑做出不查房的决定的呢?记者通过对达城几家不同档次的酒店进行走访,发现酒店在规则上做出了相应的调整。

酒店在决定不查房之前,已经进行了充分的风险评估。通过对以往客人入住数据的分析,发现大部分客人都能够自觉遵守酒店规定,损坏物品和未结清费用等情况的发生率相对较低。因此,酒店认为可以在一定程度上信任客人,通过简化退房流程来提升客人的满意度和忠诚度。一家星级酒店的大堂经理胡先生说,“我们相信绝大多数客人都是有素质的,为了给客人提供更好的服务体验,我们愿意尝试这种更加人性化的退房方式。当然,我们也会有相应的措施来应对可能出现的问题。”

胡经理表示,为了降低不查房带来的风险,在酒店管理上,客人入住办理入住手续时,前台人员会更加仔细地核对客人的身份信息,收取适当的押金,并向客人明确告知酒店的相关规定和注意事项。例如,他们家星级酒店会在客人入住时,通过电子设备向客人展示房间内的设施和物品清单,提醒客人爱护物品。这样一来,既让客人在入住时对房间情况有了清楚的了解,也为酒店在处理后续可能出现的问题提供了一定依据。

对于消费者担心的可能出现的问题,酒店也建立了完善的后续处理机制。据胡经理介绍,如果在客人退房后,发现房间内有物品损坏或需要额外收费的情况,酒店会及时与客人进行电话联系沟通,核实情况,再根据实际情况处理。如果是客人不小心造成的轻微损坏,酒店会在合理的范围内与客人协商解决;对于严重损坏或恶意破坏的情况,酒店则会依据相关法律法规和酒店规定进行处理。同时,酒店也会保留相关的证据,以确保处理过程的公平公正。

三方平台影响:制定保障政策

记者注意到:酒店退房不查房这一现象的背后,线上的订房平台的规则也起到了一定的推动作用。随着旅游市场的不断发展,订房平台在酒店行业中的影响力日益增大。

据了解,订房平台非常重视用户的评价,消费者在平台上对酒店的评价会直接影响到其他客人的选择,以及酒店在平台上的排名和推荐位。因此,酒店为了获得更好的口碑和更多的订单,会更加注重提升客人的入住体验。不查房作为一种提升服务效率和客人满意度的举措,符合订房平台倡导的以用户为中心的理念。

一位与多个订房平台合作的民宿经营者表示,“订房平台上的用户评价对我们酒店的生意影响很大。如果我们能够通过不查房等方式让客人有更好的体验,他们就更有可能在平台上给我们好评,这样也会吸引更多的客人通过平台预订我们的酒店。”

据该民宿经营者介绍,为保障消费者和酒店的权益,订房平台也制定了一系列的保障政策。在酒店不查房的情况下,如果出现客人与酒店之间的纠纷,订房平台会介入协调处理。比如一些平台会提供先行赔付等服务,即在客人对酒店的处理结果不满意时,平台会根据实际情况先对客人进行赔付,然后再与酒店协商解决问题。这在一定程度上减轻了酒店和客人的后顾之忧,为酒店推行退房不查房举措提供了支持。

有业内人士认为,酒店退房不查房这一现象是酒店行业在服务创新和市场竞争中的一次积极探索,不仅仅是流程上的简单改变,它还反映了酒店行业在经营理念、服务模式和市场竞争等方面的深刻变革,但也面临着一些新的挑战。酒店需要在持续优化服务、深化科技应用和加强行业自律与规范等方面不断努力,才能为消费者提供更加便捷、高效的服务,实现酒店行业的高质量、可持续发展。

□记者 任林早 洪叶