

记者走访桂林20家酒店民宿 有16家入住时免押金、退房时免查房

酒店“免押金、免查房”

在信任中实现双赢

近日，“为什么现在住酒店退房不查房了”、“为什么现在酒店都不收押金了”的话题接连登上微博热搜。为此，记者走访了我市20家酒店民宿，发现其中有16家退房时无需查房，且不收取押金。记者了解到，实行这一举措简化了消费者的入住、退房流程，给消费者带来了更好的消费体验。

20家酒店民宿 有16家“免押金、免查房”

几天前，来桂林出差的施先生来到秀峰区正阳路一家快捷酒店准备入住，酒店服务人员仅仅在确认入住房型、核验身份信息并进行人脸识别后，就将房卡交给了施先生，整个过程不超过2分钟。在这个过程中，酒店没有要求施先生交付入住押金。

施先生告诉记者，自己经常来桂林出差，发现桂林的快捷酒店大多数是不需要押金的，只需要出示订房的电话号码和姓名，用身份证核验身份信息，就可以办理住宿了。这样一来，退房时也不需要等待押金退回，归还房卡后就可以离开了。“对于经常赶时间的我来说，这个流程非常方便。”

施先生所入住酒店的前厅经理廖荐辕介绍，酒店不仅免押金，在消费者退房时也无需等待查房，酒店服务流程简化，服务质量管理和效率提高，顾客入住的好评率也提升了。

在临桂区金水路的一家民宿，消费者退房时同样无需交押金，退房时也无需等待查房。老板陈女士说：“消费者退房时，直接把房卡放在柜台前就可以了。”

最近，记者随机走访了20家酒店或民宿，发现其中有16家退房时无需查房，且不收取押金。业内人士告诉记者，“住酒店免押金”、“退房时免查房”的流程兴起于连锁酒店，随后独立经营的酒店也陆续跟进，现如今，越来越多的酒店或民宿都实行了。

廖荐辕说：“如今，桂林很多快捷酒店都不收押金了，以至于有的游客觉得收押金才是不合理的程序。”

多种因素促成这一趋势

业内人士告诉记者，过去消费者入住酒店之所以需要交押金、退房需等待查房，主要是因为酒店担心房间财物被损坏或侵占，因此采取这两个措施约束消费者。而随着公民身份实名登记认证机制的完善，社会诚信意识也在逐步增强，基于对消费者的信任，酒店因此可以在消费者入住时免押金，退房时免查房。

如果客房里物品真的出现了损失，酒店如何追责呢？

廖荐辕告诉记者，消费者入住时都会登记身份信息和电话号码，技术手段的完善和实名制的覆盖让酒店在偶尔出现设备损坏、物品丢失的情况下能够方便追偿。另外，很多消费者都通过网上平台订房，很多平台都会给用户设置信用分，如果顾客拒绝赔偿，会直接影响个人信用。如今，没有信用将寸步难行，顾客也不会因为这点小事情影响自己的信用。因此，即使入住时免押金，退房时免查房，消费者依旧会谨慎对待自己的行为。

临桂区金水路一家民宿老板陈女士则觉得，消费者的个人素养普遍都提高了，几乎不会出现顺手牵羊或是损坏不赔的情况，而且客房内的财物并不贵重，酒店收押金和查房已经失去了存在的意义。“有时候也

会遇到顾客主动报备杯子被打碎之类的小损耗，但我们一般也不会让顾客赔，没有必要为了一点小钱毁掉顾客跟酒店建立起来的信任感，不追偿反而能增加顾客对酒店的好感，提高回头率。”陈女士说。

但仍有部分酒店依然保留着入住收取押金、退房等待查房的措施。

记者注意到，七星区七星路一家电竞酒店在网上明码标价，顾客在登记入住时需交200元押金，退房时根据顾客的消费进行找补。该酒店工作人员告诉记者，酒店提供矿泉水、茶包等赠品，但也有一部分小食品是收费的，消费者退房时和押金一起结账。

在信任中实现双赢

对于消费者来说，酒店办理入住时不收取押金、退房时无需查房，消费者的入住体验得到提高。

业内人士说，在以往，每天中午是酒店退房的高峰期。如果要退还押金、查验房间，那么每退一个房间，就需要工作人员去客房检查一遍，等检查完毕，前台工作人员才会给消费者退房、退押金。特别是中午同时退房的人大量增加，消费者需要排队退房，很耽误出行安排。

而入住时不收取押金、退房时无需查房，也降低了酒店人员的工作量，如果客房发生问题，即使是在消费者退房后，工作人员也会在清扫过程中发现，可以通过电话联系消费者解决。

越来越多桂林的酒店、民宿实行入住时不收取押金、退房时无需查房的措施，给外地游客带来很好的体验感。

资深导游年小东告诉记者，旅游的发展涉及多个环节，好的入住体验感可以为游客提供很好的旅游环境。

桂林民宿协会秘书长张铁翎告诉记者，入住时不收取押金、退房时无需查房的措施属于行业良性竞争，在一线城市的酒店推出这项服务后，桂林紧跟着也推出了。不仅如此，桂林很多酒店、民宿还推出了提早入住、延迟退房等服务，纷纷“内卷”，给顾客带来更好的入住体验感，促进酒店行业发展。

记者石艳红 文/摄

