



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

服务便捷 行业升级

——住店免押金退房免查房现象增多观察

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买单挂账需求。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,一间房收退房金需要半分钟到一分钟,这也不算小的工作量。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。

酒店业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”“先售后付”、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人入住,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退介绍,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。

格栅和机械臂“捡”出固体垃圾,微生物“吃”掉有机污染物,次氯酸钠“杀死”细菌和病毒……经过一整套流程,原本浑浊的污水变得清澈透明,在西安水务集团净水处理公司第四再生水厂(简称西安第四再生水厂)内,每天都有50万吨城市污水经历如此的“洗白”过程。

8月23日,西安市生态环境局执法人员走进这家西北地区规模最大的再生水厂开展“送法入企”宣传活动,发现该厂利用多种方式,让污水、污泥变废为宝。

“我们厂主要接纳老城区及东郊太华路以西至漕运明渠,北三环以南区域,部分草滩生态园区及漕运明渠以东北三环沿线区

污泥干化处理后,还能在其他领域被再次利用。

在污泥脱水机房,7台离心机和8台板框脱水机正在运行,从而降低污泥含水率。“脱水后的污泥交由有资质的单位进行处置,除焚烧外,它们还能作为(有机)肥料和建材原料使用。”刘佳说。

此外,该厂每天有2万吨净化后的中水被二次利用,其中90%用于渭河电厂的生产冷却水和城市运动公园景观补水,剩余的用于洗车、厂区绿植灌溉、道路冲洗等方面。在厂区东南侧的西安再生水利用示范区内,有10个自动洗车机、1台全自动洗车机和两个水鹤取水点,这里使用的水均是该

中水回用发电 污泥干化再生

半座西安城的污水在这里“洗白”

域的生活污水,可以说大半个西安城的污水都是我们处理的,每天的处理量到达50万吨。”西安第四再生水厂生产科科长刘佳说。

笔者看到,在预处理单元,格栅和机械臂先将污水中携带的垃圾、油脂和无机砂粒分离出来,然后通过管道进入生物处理单元。在生物处理池内,通过厌氧、缺氧、好氧不同微生物的新陈代谢,在实现脱氮除磷的同时,去除有机污染物。

刘佳介绍,深度处理后的污水与自来水相比,颜色和气味基本无异,最终经漕运明渠达标排放至渭河。

如何处理产生的污泥,一直是让人头疼的问题。在西安第四再生水厂,这些污

厂净化后的中水。在此处洗车的张先生表示,洗一次车10元左右,既便宜还环保。

西安第四再生水厂目前是省内外多所高校相关专业的研学、实习基地,当天河北工程大学60名学生到此参观学习。该校给排水科学与工程专业大三学生江育林表示,他在西安第四再生水厂了解了西北地区最先进的污水处理工艺,让他可以把所学的理论知识和实践结合起来,此次参观学习收获颇丰。

西安第四再生水厂厂长樊建斌表示,该厂将坚持“精准治污、依法治污、科学治污”的理念,确保污水处理达标排放,为西安市周边水环境建设贡献力量。(周重龙)

三部门推动落实

购买首套房贷款“认房不用认贷”政策措施

新华社北京8月25日电(记者王优玲)记者25日从住房和城乡建设部获悉,近日住房和城乡建设部、中国人民银行、金融监管总局联合印发了《关于优化个人住房贷款中住房套数认定标准的通知》,推动落实购买首套房贷款“认房不用认贷”政策措施。

通知明确,居民家庭(包括借款人、配偶及未成年子女)申请贷款购买商品住房时,家庭成员在当地名下无成套住房的,不

论是否已利用贷款购买过住房,银行业金融机构均按首套住房执行住房信贷政策。此项政策作为政策工具,纳入“一城一策”工具箱,供城市自主选用。

据住房和城乡建设部有关负责同志介绍,此项政策将让更多购房人能够享受首套房贷款的首付比例和利率优惠,有助于降低居民购房成本,更好满足刚性和改善性住房需求。

省市场监管局 开展城镇燃气安全整治

本报讯(记者刘强)8月24日,记者从省市场监管局获悉,我省将全面部署开展市场监管系统城镇燃气安全专项整治行动。

此次专项整治行动将聚焦燃气气瓶生产、充装,以及燃气灶具、燃气用连接软管、瓶装液化石油气调压器、可燃气体探测器及燃气紧急切断阀等燃气器具生产、流通,依法依规实施燃气气瓶生产、充装,以及燃气器具生产、流通的监督管理;加强燃气技术应用,推进智慧监管能力建设,提升燃气瓶和燃气器具产品数字化安全监管能力。

同时,省市场监管部门还将抓紧排查燃气气瓶生产、充装,以及燃气器具生产、流通环节中的突出问题,严格查处假冒伪劣产品,严厉打击违法违规行

规行为,加强信用惩戒力度,强化震慑效应;大力加强燃气安全宣传,广泛进行法律法规、安全常识、案例警示等内容的宣传教育,提高群众安全意识,形成人人懂安全、人人关注安全、人人监督安全的社会氛围。

据悉,全省市场监管部门将用3个月左右时间全面排查整治城镇燃气风险隐患,建立整治台账,切实消除突出风险隐患;再用半年左右时间巩固提升集中攻坚成效,组织开展“回头看”,全面完成对排查出风险隐患的整治,构建燃气气瓶和燃气器具隐患排查治理工作机制;到2025年底前,建立严进、严管、重罚的安全监管机制,完善相关法规标准体系,基本建立市场监管领域城镇燃气安全监管长效机制。

西安市交通运输综合执法支队 护航高校学子返校

本报讯(记者郝佳伟)8月25日,记者从西安市交通运输综合执法支队获悉:为更好满足西安市高校学生入学返校出行需求,该支队多措并举,疏堵结合,通过强化执法、提升服务,保障全市广大学子返校。

据悉,该支队开展“护学2023”全市客运市场秩序专项整治行动,深入西安北站等交通枢纽、全市各大高校周边等区域开展执法检查,重点打击“黑车”非法营运,出租车违规经营等问题。同时,与北客站管理中心通力协作,将全市正规营运网约车辆信息与北客站停车杆控系统对接,未取得正规手续车辆将无法驶入网约车上客

点,有效保障乘客人身财产安全。截至目前,已查扣涉嫌非法营运3辆,查处巡游、网约车违规经营行为46起,驱离训诫“车托”6人。

此外,该支队组织公交集团、省旅汽车公司、陕西城际运输公司、西旅汽车公司等点对点服务接送学生返校。目前,已出动40余辆大客车,为长安大学、西安建筑科技大学、西安铁道技术学院等大中院校接送大学生8100余人次。

执法人员提醒:安全出行,拒乘“黑车”。如遇“黑车”问题,可拨打举报电话:交通运输服务监督电话12328、市民热线12345。

企业快讯

陕建十一建集团:获10项省优质结构工程

本报讯(谢代波)8月21日,省建筑业协会公示2023年第一批省建筑优质结构工程名单,由陕建十一建集团承建的留坝县文化中心建设项目、曹

家滩创新中心项目等10项工程上榜。近年来,该项目坚持推行标准化手册,创新技术应用,不断提高工程建设质量水平,为客户交付满意工程。

澄合矿业实业公司:累计资助220名困难职工子女求学

本报讯(李俊梅)陕煤澄合矿业实业公司工会把“金秋助学”活动做实做细。截至目前,该公司共资助220名困难职工子女,累计发放救助金72.3万元。

中铁一局:江西铜箔项目主体工程完工交付

本报讯(刘科林 甄严)8月21日,中铁一局承建的江西铜箔项目主体工程完工交付。项目包括9栋单体房屋,总建筑面积125425.31平方米。自开工以来,该项目部合理统

筹工期,科学组织施工,按期完成各项节点目标。此外,项目部申报的“提高复合夹芯板墙一次安装合格率”获得中国中铁“卓越建筑质量QC小组”一等奖。

通过扩大职工服务阵地、探索“公益+市场”运行机制、开展各类文娱活动,西安市土门工人文化宫成为——

备受职工欢迎的精神乐园

在西安市总工会的支持下,2022年,土门工人文化宫建成了劳模精神展示馆、职工书屋、职工文化艺术交流展示中心、乒乓球馆、青少年艺术培训中心、珍友社相声俱乐部6个职工活动空间。其中,劳模精神展示馆是全国职工爱国主义教育基地,年均接待职工群众达2万人次。

创新运行机制

走进土门工人文化宫职工书屋,书香与咖啡香扑鼻而来,不少职工群众安静阅读。在二楼多功能厅,一场“书香浸心 青春阅读”的读书分享会正在进行……

2021年建成的西安市总工会示范职工书屋有藏书22000余册,在功能布局上分为读书阅读区、文创展示区、茶饮休闲区等,同时还兼顾母婴室、爱心驿站、文化大讲堂等功能。

一个只运营了两年的职工书屋,何以成为全国总工会会牌书屋示范点?“让专业的人干专业的事。”这是侯明辉给出的答案。

土门工人文化宫创新运行机制,通过第三方委托经营的思路,购买社会服务、引进专业团队,打造了劳模精神宣讲、红色经典诵读、读书分享会等内容丰富、形式多样的品牌读书活动,全年累计服务读者13200余人次。仅今年,职工书屋就已承办了190场省、市级示范性阅读活动。

扩大服务阵地

土门工人文化宫建于1958年,在很长一段时间里,它几乎是西郊职工休闲娱乐的唯一去处。然而,进入20世纪九十年代后,随着各种文娱乐场所激增,土门工人文化宫进入了前所未有的低谷期,只能暂时“以商养宫”,逐渐淡出了职工的视线。

土门工人文化宫主任侯明辉介绍,2018年以来,土门工人文化宫按照西安市总工会“清、用、管、督”四字方针,陆续将向外经营出租的阵地收回。如何建好、用好阵地,让其发挥好服务职工的作用,成了亟待解决的难题。

“在进行大量调研走访后,我们决定先从建设各类场馆入手,确保职工活动有去处,然后提升软硬件设施,完善阵地功能,让职工活动有好平台。”侯明辉说。

(上接第一版)

水电三局工会还积极组织职工参加上级工会举办的主题活动,先后荣获全国职工演讲比赛总决赛铜奖,陕西省和西藏自治区庆祝建党100周年演讲二等奖,2023年全省职工红色经典诵读一等奖;以水电三局扶贫工作为题材创作的微电影荣获全国能源化学地质工会一等奖。

推进产改迈出新步伐

今年7月,水电三局三公司米脂银南新区工程施工总承包部“黄土高原党旗红,绿水青山建新城”“冲刺六十天”劳动竞赛正式启动,掀起一轮大干快上的劳动竞赛热潮。本次竞赛是在银南新区工程最后冲刺的关键时刻,竞赛时间为60天,竞赛目标为全面完成银南新区工程2023年建设目标,为银南新区工程画上圆满句号。

五年来,水电三局工会充分发挥广大职工建功新时代的主力军作用,深化产业工人队伍建设,深入开展系列劳动和技能竞赛103项,累计投入资金近1200万元;30余个项目、班组分获省级五一劳动奖状、工人先锋号、劳动竞赛先进集体;90余名职工分获全国和省级五一劳动奖章、省市级劳动模范、巾帼标兵及三秦工匠等荣誉。

水电三局工会积极组织职工参加省级一类技能大赛,坚持每年承办2至3项省级二类职业技能大赛,通过“互联网+”竞赛模式不断扩大竞赛覆盖面和影响力,2021年单项比赛参赛人数已突破千人,累计荣获“陕西省技术状元”1人、“陕西省技术能手”“陕西省技术标兵”33人,授予“水电三局专业技术能手”称号77人。

创新是企业高质量发展的内生动力,是推动业务升级、战略转型的根本力量,劳模创新工作室是新时期职工群众的伟大创造,是弘扬劳模精神、传承劳模

技艺的重要路径。五年来,水电三局工会不断巩固深化劳模和工匠人才创新工作室建设,充分激发职工群众创新活力和创造潜能,助推公司高质量发展。

目前,水电三局共有劳模和高技能人才创新工作室13个、创新工作站20余个。创新工作室紧紧围绕项目生产施工重难点问题,精准发力让创新出成果,让成果变效益,不断扩大创新工作室的贡献率和影响力。

“反井钻创新工作室”先后在丰宁、镇安、阜康开展斜竖井施工,通过不断改进施工工艺及参数,掌握了大倾角斜井并导井纠偏技术,保证了钻孔精度,增强了公司反井钻施工技术在同行业中的竞争力。“TBM掘进技术创新工作室”扎实开展技术攻关,实现天水曲溪项目最高日进尺31.21米,最高月进尺666.188米的掘进最好成绩。水电三局累计取得各类创新成果380余项,获国家工法1项、省部级科技进步奖22个、授权专利90余项,获批省部级以上先进工法30余个、QC成果51项,参与编写行业规范20部。

五年来,水电三局工会坚持加大对职工的培养力度,从内部机制建设到内外部的学术交流,不断将合理化建议征集、劳动技能竞赛、专家讲堂、青年人才培养计划等融入“师带徒”活动,加速青年成长成才,一大批80、90后技术骨干,陆续走上关键岗位;累计开展专业技术培训300余次,新员工培训200余次,技术交流90余次;水电三局工会累计投入92万元,对319名取得学历提升的职工给予了奖励。

服务职工实现新提升

作为职工的娘家人、贴心人,水电三局工会坚持以人民为中心的发展思想,致力于提升职工生活品质,旗帜鲜明维护职工合法权益,满腔热情服务广大职工,推动构建和谐劳动关系,把关怀温暖送到职工

赠送文化“大餐”

为满足新时期职工的个性化需求,土门工人文化宫面向职工精心制作和赠送文化“大餐”。送春联、文艺轻骑兵送演出、困难职工子女享受免费艺术培训……从年初到岁尾,系列群众文化活动供职工选择。

“我们成立了职工摄影协会、曲艺协会、舞蹈协会、朗诵艺术委员会等,依托这些平台,可以灵活开展各类职工文娱活动。”土门工人文化宫副主任闫觅介绍道。在土门工人文化宫今年7月举办的陕西退役军人乒乓球团体赛共有33支代表队参加,去年承办的西安市首届青年职工歌手大赛吸引了2000余名职工报名,举办的职工摄影比赛及采风活动吸引了来自各基层工会和各行业的摄影爱好者参加……

“职工的认可是我们工作的最大动力。”侯明辉表示,今年,土门工人文化宫将在把现有文化品牌做好的同时,着力打造具有鲜明特色和社会影响力的新品牌,让更多职工享受文化盛宴。(张代弟)

心坎上。

每一年,水电三局工会认真贯彻落实《陕西省企业民主管理条例》和《企事业单位职工代表大会操作规范》,规范召开两级职代会。企业年金方案、薪酬管理办法、休息休假管理办法等涉及职工利益的提案都经职代会讨论通过,坚持开展领导干部、厂务公开民主管理测评。五年来职代会共收到提案320余份,回复率100%,落实率90%以上。职工代表巡视工作有序推进,《我的“师带徒”建议》荣获全国总管理微电影三等奖。

水电三局工会坚持做好厂务公开互检、抽检、职工满意度测评,形成公司、分局、项目三级联动。2家单位被认定为省厂务公开职代会五星级单位,1家单位获评省厂务公开先进单位,1人荣获全省厂务公开民主管理工作先进个人称号。

持续深化“安康杯”系列活动,线上线下联动向广大职工和农民工普及安全文化知识;坚持开展“清凉送一线 安康伴我行”主题活动,累计投入825余万元,实现在岗职工和在建项目农民工队伍全覆盖。

修订《公司困难职工帮扶工作实施办法》,提升精准性和工作实效。五年累计慰问职工及离退休人员67050余人次,发放慰问金4453万余元;做优“金秋助学”品牌,为417户困难职工子女发放助学金94.1万元;扎实做好职工互助保障工作,办理省互助保险61152人次、职工住院保险42812人次,累计赔付6201人次,水电三局工会补发215.02万元。

未来,水电三局工会将继续充分发挥工会组织的职能作用,切实维护职工合法权益,真心实意为职工办实事、做好事、解难事,当好职工的娘家人、贴心人,不断提升职工群众的幸福感、获得感、满足感,充分激发广大职工的积极性、主动性和创造性,为水电三局快速发展提供坚实的群众基础和智力支撑。本报记者 李旭东