

●关注居家式酒店

“钱景”很看好 身份很尴尬

居家式酒店发展势头好,但也有一些问题亟待解决

作为一种新生事物,居家式酒店尽管住着舒适,但在发展过程中不可避免会存在一些问题,居家式酒店如何健康成长?专家建议,在运作过程中,经营者与房主之间、经营者与顾客之间需要制定详细、明确的合同,细分责任。

打扫吃力 管理有漏洞

居家式酒店尽管住着舒适,但由于没有经验可供借鉴,它的成长过程并非一帆风顺,尚有一些问题亟待解决。

“房子的卫生环境,顾客最看重。”烟台市友家网络推广有限公司信息总监薛晓东介绍,公司专门统一了床上用品,被单、被罩、枕头等全部统一采购,按照“一客一换”的方式,清洁打扫。

然而,由于房源分散在不同小区,给日常管理带来很多不便。“卫生打扫就是一个难题。”薛晓东说,相对于传统酒店,居家式酒店面积较大,打扫起来更加费时费力。而房源布局分散,保洁人员只能一个小区一个小区地跑,很吃力。

“还有一个问题是,顾客的身份没法知晓,素质高低也难以把握。”薛晓东说,试营业的时候,有位顾客才住了一天,就把房子糟蹋得乱七八糟,还弄坏了一些东西。没办法,最后只能把他“请”出房子。

“为了加强监管,公司做出规定:顾客入住时,需要登记身份证信息以作备案;公司还与每位顾

客签订一份短租协议,约定家具损坏如何赔偿。”薛晓东说,这还远远不够,下一步他们将安装身份证电子录入系统,与公安部门网络对接,以便更好地掌握顾客信息,防止犯罪分子等不安全隐患入住。

薛晓东说,运营中,确实发现很多琐碎的问题,他们将慢慢摸索总结。

一种特殊的 短期租赁形式

“居家式酒店的出现,一定程度上提高了烟台的接待能力。”烟台市旅游饭店协会秘书长张士波认为,居家式酒店的出现,是旅游住宿多元化的体现,与全球流行的“分时度假”方式有一定相似性。

张士波认为,居家式酒店是一种特殊的存在,从性质上说,是一种介于酒店与二手房出租之间的短期租赁形式。这种尴尬身份致使监管出现盲区。传统酒店的相关监管部门有消防、工商、食品药品监督管理局、公安等部门。“在星级酒店住宿,如果对酒店服务质量不满,或出现纠纷,顾客可向相关部门投诉。但居家式酒店则没有对应的监管部门。”



住在居家式酒店,顾客说很舒服。 本报记者 赵金阳 摄

顾客建议>>

住宿环境好了 不愁没有来客

来自莱州的67岁顾客韩宏亮,对居家式酒店的各方面都挺满意。“对方和我们签署了租房协议,没什么好担心的。还会提供发票,也感觉挺正规。”

“出门在外,住宿环境是否干净卫生是我们最关心的问题。”韩宏亮说,这种模式的酒店,只有拥有良好的卫生环境,才能吸引更多顾客。

业内预测>>

不会对传统酒店 造成冲击

锦江之星烟台南大街店营业部经理温少燕认为,居家式酒店并不会对传统酒店造成冲击。

“烟台的旅游住宿刚性需求有限。即使旅游旺季,也很少出现游客排队入住的火爆场景。”温少燕预测,在这种形势下,居家式酒店在烟台即使受欢迎,客源也有限,很难做成规模。另外,一家人度假往往会选择居家式酒店,而商务人士则大都选择快捷酒店。但从烟台全年的入住情况看,商务人士要多过游客。

制定具体合同,细分三方责任

●专家建议

居家式酒店如何健康发展?“最重要的是把顾客利益放在第一位,再就是诚信经营。”鲁东大学商学院博士邓兆武建议,在运作过程中,经营者与房主之间、经营者与顾客之间需要制定详细、明确的合同,细分

责任。

记者了解到,虽然“四海友家”会和每位顾客签署一个短租协议,并约定房子、家具损坏如何赔偿,健康安全、财产受到损失谁担责任等事宜,但是协议说得比较笼统,没有细分。