

7月起客房不主动提供牙刷、梳子等一次性日用品

设“六小件”自取处 酒店违规吗？

7月1日起,“六小件”将正式退出上海酒店客房。根据市文旅局发布的《关于本市旅游住宿业不主动提供客房一次性日用品的实施意见》(以下简称《实施意见》),本市旅游住宿业将不主动提供牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦6类一次性日用品。

新政即将实施,上海酒店业准备如何?记者采访发现,本市不少酒店已经采取了行动,有酒店在前台主动发放一次性日用品,更有酒店为方便住客,准备在前台或大堂设置“六小件”自取处,这样的操作违规吗?

晨报记者 李晓明

自带客人少 尚需适应期

目前,距离《实施意见》实施不足1个月,酒店方面也进行了宣传,但是从实际情况来看,住店客人仍然习惯使用酒店提供的一次性日用品,自带洗漱用品的客人并没有明显增多。

来上海出差的张先生就表示,自己经常出差,有时候走的比较急,携带牙膏牙刷这些日用品也不是很方便,习惯了用酒店提供的一次性日用品,这样也比较省事。

而在华美顾问集团首席知识官、高级经济师赵焕焱看来,如果取消一次性用品在酒店的使用,最大的问题是给旅客带来不便。“出差自带不方便,登机安全检查也会有麻烦。”这么多年来,国内旅客已经习惯了酒店免费提供的一次性日用品服务,改变消费习惯需要有一段相当长时间的适应期。

实际上,此次《实施意见》规定酒店不主动提供牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦,并不是取消提供。而在品类上,也根据旅客消费习惯进行了调整。与传统酒店“六小件”相比,此次不主动提供目录中没有出现牙膏、浴液,是因为根据目前乘坐民航的相关规定,旅客随身携带的液体不得超过100毫升,牙膏不得超过100克。另外,一次性拖鞋和香皂也不在此次目录内的原因,同样是因为在做调研征询意见的时候,旅客们普遍反映这两类用品不方便随身携带。

有酒店在前台提供“六小件”

对于酒店业而言,不主动提供“六小件”,最大的担忧是怕给客人带来不便造成投诉,尤其在入住高星级宾馆时,会让客人觉得服务品质下降。

记者了解到,目前,本市一些高星级宾馆已经开始针对可能出现的问题准备预案。绿地酒店旅游集团市场传讯总监王苗苗表示,目前该集团旗下所有酒店已经提前开始在客房、酒店官网及相关

平台进行宣传告知,并对预订了7月1日以后客房的住客发邮件,告知客房将不再主动提供一次性用品,以减少可能因此造成的不理解 and 投诉。

另外,酒店还在前台事先准备了一次性日用品,会跟客人在入住时就进行沟通,客人有需要的话,在前台就可以领取一次性日用品。如果有临时需求,也可以通过客房电话,安排服务员上门配送。

设置自取处是否更省事

新规的实施,还将给上海酒店经营带来新课题。其中之一,就是人力成本的上升。

有酒店反映,梳子、牙刷等“六小件”在限制提供之列,面对客人索要怎么办?还是需要安排人员送上房间。“我们担心在上午洗漱高峰时间,总机电话被打爆,届时送牙刷牙膏的服务员会不够。”尤其是一些经济型酒店,本身服务人员就比较紧张,恐怕很难安排人手上

门服务。

而一些酒店为了省事,考虑在前台、大堂设置一次性日用品自取处。只要客人需要,即可自行取用,这样也不用酒店安排专人服务。这样的做法,在日本一些酒店也比较普遍。

不过,也有酒店担心,如果设立自取处,客人可以随便拿,会存在一人拿多套的情况,容易造成资源浪费,也与新政“减量化、资源化”的初衷不符。

自取意愿应由客人发出

那么,酒店是否能设置“六小件”自取处呢?对于客人索要是否有数量限制呢?对此,市文旅局也进行了解答。

市文旅局市场管理处表示,“不主动提供”,即不能主动配置、设置一次性用品,体现了一种被动性,即需求和意思表示是由客人发出即可,至于提供的方式可以是送物上

门,也可以是客人到大堂某处等地点自取等。但是,在客人自取的情况下,旅馆经营单位要注重留存需求和意思表示是由客人发出的凭证。

另外,对于一次性用品的提供套数不属于本次规范范围,相关法律、行业标准亦没有明确规定,提供数量由企业按市场规律自行决定。

支付宝上线 “境外打车”

晨报记者张立报道 境外打车你会使用哪款打车软件? Uber、Bolt 还是 Grab? 面对各式各样的打车 APP,是否可以一键就能满足在不同国家的打车需求?近日,支付宝上线“境外打车”小程序,对于中国游客而言,终于第一次可以有一个 APP “打”遍全球。

覆盖哪些地方

日前,支付宝上线“境外打车”小程序,只要打开支付宝搜索“境外打车”,或者从支付宝-惠出境首页找“在线打车”即可。

据悉,这个功能首批覆盖英国、美国、澳大利亚、阿联酋、新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印尼、越南等全球10个国家的33座城市,一站式整合了Grab、Gett等5个当地主流打车平台。年内还有望接入更多全球打车平台,延伸到超过20个国家和地区的100个热门目的地,对于中国游客而言,终于第一次可以有一个 APP “打”遍全球了!

哪个更加实惠

支付宝可以实现全球打车功能后,有不少市民表示,以往出国最常用的便是Uber,部分偏爱东南亚国家的市民使用Grab的频率则更高一些。那出国在外,到底使用哪款软件打车会更快更便宜呢?

身在泰国的崔女士使用Grab和支付宝同时从位于曼谷的Yaowarat Road打车前往自己所居住的酒店,平均1分钟左右,支付宝和Grab都有司机接单。而在价格方面,使用Grab打车价格为88泰铢,使用支付宝则需要90多泰铢。

在墨尔本的陆小姐分别通过支付宝、Bolt、Uber打车前往莫纳什大学。在司机接单效率上,支付宝、Uber、Bolt不相上下。价格方面,在出发地和终点相同的情况下,使用Bolt打车,价格为25.6美元(约合人民币177元),Uber打车的价格为27.76澳元(约合人民币134元),使用支付宝打车的价格在127.5元起。

在几番尝试过后,崔女士表示,打车软件显示的价格与最终的支付价格会存在一定的差异,因此,从订单显示的价格上看,支付宝的价格和Grab的价格差异其实并不大。

“但支付宝上很难打到Just-Grab这样的车。”崔女士说,泰国当地有一种JustGrab的车,“有点类似国内的拼车,不过它实际上并不是拼车,就是司机有顺路会发订单,而价格则是恒定的,不论你的路程有多长,他载你过去就收这么多钱。”此外,在Grab上还可以打到摩托车,支付宝上也还没有出现。

但支付宝此次聚合境外多家打车平台的举动依然受到不少好评,市民蔡先生就表示,在泰国使用的Grab实际上是无法在澳大利亚打车的。但聚合之后,只需要通过支付宝便能完成一键打车功能。

根据支付宝此前发布的《中国人出境游打车消费小调查》显示:出境游时,76%的人会选择下载当地流行的境外打车APP;但回国后一半人又会选择卸载。“不用现金找零还能全中文交流,同时支持一键当地报警和7×24小时的中文在线客服,实在太方便了!”蔡先生说。

特级首席美编/黄欣