

# 入境游开始“燃”起来,酒店业如何应对?

◎ 通讯员 詹硕

随着中国旅游市场的不断扩展,中国正逐渐成为全球游客的重要目的地,近期甚至出现了各类外国旅游博主争相到中国旅游的潮流,更是加速了入境游的蓬勃发展。根据携程发布的《2024年端午节出游报告》显示,传统民俗吸引更多外国游客前来体验,端午入境游预订量同比大幅增长115%。

根据上海市统计局公布的最新国际旅游入境数据,今年1-4月,上海国际旅游入境人数已达189.98万人次,比去年同期增长205%。其中外国人达138.22万人次,同比暴增290.7%。那么,面对这一蓬勃发展的趋势,中国酒店业将面临着如何提升涉外接待能力,以更好地服务国际游客这个问题。



## 外国游客住宿难仍待解决



纵观我国旅游发展的线索,在很长一段时间里,只有专门的涉外酒店才有接待外国游客的资格。早在1988年开始执行的《中华人民共和国评定旅游(涉外)饭店星级的规定》要求中就明确提及,所有新建饭店必须获得旅游(涉外)营业许可证和预备星级,方能进行涉外营业。涉外酒店的概念由此清晰。

尽管如今,部分酒店已经取消了对涉外定点住宿的规定,但外国游客在华

入住仍不算容易。比如《中华人民共和国出境入境管理法》第三十九条显示:“外国人在中国境内旅馆住宿的,旅馆应当按照旅馆业治安管理的有关规定为其办理住宿登记,并向所在地公安机关报送外国人住宿登记信息。”

另据《旅馆业治安管理办法》第六条规定,旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时,应当查验旅客的身份证件,按规定的项目如实登记。接待境外旅客住宿,还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。

如果说流程的复杂是普通酒店不愿意接待外国游客的其中一个原因,那么另一个原因则是部分酒店囿于自身条件不足而难以接待外国游客。一方面是硬件设施问题。许多酒店没有安

装公安登记系统或未与公安机联网,导致无法完成外国人住宿登记所需的程序。另一方面是服务能力问题。许多酒店员工的外语能力不足,难以与外国游客有效沟通。此外,酒店对外国游客的需求和习惯不熟悉,担心因文化差异和语言障碍导致服务质量下降甚至发生误解。这些问题使得一些酒店在面对外国游客时感到力不从心,从而选择拒绝接待。



## 对症施策,补短板为先

有关部门正在协调网络运营平台开设酒店英语等系列课程,免费为入驻平台的住宿经营者提供入住登记、预订客房等英语培训;公安部正在部署全国公安机关进一步优化旅馆业境外人员住宿登记管理服务工作,便利境外人员住宿登记……公安部、商务部、国家移民局在对外国网友的回复中介绍了这些措施。

此外,多位业者期待能有统一的标准和相对简化的登记流程,这对于酒店做好涉外接待会有很大帮助。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏认为,做好涉外接待是一个系统工程,需要政府、企业和社会各界在政策、标准、执行、设施建设、教育培训等方面共同努力。建议有关部门尽快明确关于境外人员住宿的规定,让企业更加明白地开展相关接待服务;尽快建立和完善面向全行业的身份信息上报系统,尽可能地根据目前住宿经营者实际水平和素质能力,设计便于操作的报备系统,并简化工作流程。

“相关机构还可以制定统一的接待流程和操作指南,提升登记效率。”南京旅游职业学院酒店管理学院副教授马卫建议,酒店也应有自我提升意识,比如,掌握境外人员接待相关法律法规及入住登记系统操作流程,确保熟练办理登记手续;具备基本的英语沟通能力,确保与境外客人顺畅交流,最好能提供多语言服务;主动向境外人员告知我国法律规定,提示他们在入住期间遵守相关规定。

也有部分业者认为,一些细节问题可以借鉴国外酒店行业经验,比如,旅游发达国家和地区一般会通过质量认证等体系来规范国际游客接待,引导游客入住具有质量保障的住宿单位;配置多语言自动化设备,进一步简化信息录入和身份核验流程。

“希望多部门的共同努力下,我国酒店业能够尽快增强涉外接待能力,为境外来华人员提供便捷、优质的住宿服务。”马卫说。

## 有效应对,需要多方面“微改精提”

近年来,随着中国旅游市场的不断扩展,中国正逐渐成为全球游客的重要目的地,近期甚至出现了各类外国旅游博主争相到中国旅游的潮流,更是加速了入境游的蓬勃发展。那么,面对这一蓬勃发展的趋势,中国酒店业面临着如何提升涉外接待能力,以更好地服务国际游客的问题。

想要有效应对这一挑战,酒店业需要在多个方面进行改进和提升。

其一,优化人才培养机制,提高服务能力。一方面,语言障碍是外国游客在华住宿时遇到的主要问题之一。为了更好地服务国际游客,酒店必须加强员工的外语培训。

其二,改善硬件设施,持续推进产品创新与发展。为了吸引和留住更多国际游客,中国酒店业需要不断改善硬件设施,确保提供符合国际标准的住宿体验,现代化设施的引进和升级是提升游客满意度的重要手段,而对细节的升级是提升用户体验的关键。

其三,加强信息化建设,优化管理系统和服务流程。在信息化时代,酒店业的信息化建设对提升服务水平和管理效率至关重要,通过优化管理系统和服务流程,酒店可以更好地服务国际游客,提高运营效率和竞争力。

其四,深化与国际市场的合作与交流。为了更好地开拓国际市场,吸引更多的外国游客,酒店业需要深化与国际市场的合作与交流。通过多层次、多形式的合作,提升酒店的国际影响力和竞争力。比如酒店可以与国际知名旅游

企业合作,拓展海外市场。

例如与国际旅行社、在线旅游平台和航空公司建立合作关系,共同推出旅游套餐和优惠活动,吸引更多国际游客。同时酒店应积极建立国际营销网络,通过多种渠道推广酒店品牌和服务。比如通过社交媒体、官方网站和旅游博客等平台发布酒店的最新信息和优惠活动,吸引国际游客的关注;参加国际旅游推介会和交流活动,扩大酒店的国际知名度等。

