

在华酒店不断提升国际化服务水平:

用细节与诚意,欢迎八方来客

吴雪聪 赵 洵

我在中外交流第一线

硬件升级

适配国际旅客多元需求

在异国他乡,如何住得习惯?适配国际需求的硬件设施是关键。

走进北京前门四合院漫心府酒店,眼前是朱红色的大门,脚下是温润的青石板路。屋内,只见青砖墙、雕花床、瓷茶具,古色古香;再一瞧,现代化的便利设施一点不少:国际通用插座、智能马桶、恒温花洒……便利触手可及。

今年以来,漫心府入住外宾数量同比增长超40%,客源来自马来西亚、新加坡、美国、西班牙等多个国家。“我们想让外国客人既能沉浸式体验中式空间文化,又能享受到和国际接轨的便利配置,不用在‘传统’和‘现代’之间做选择。”前门四合院漫心府经理孙晶萍介绍。

硬件升级,不仅要对接国际标准,也要满足个性化需求。

在北京国贸大酒店,客房里一张造型别致的多功能沙发格外吸睛。“这款沙发与普通客房的固定款不同。”酒店驻店经理柯兆佳一边介绍,一边轻巧操作。只见原本宽度有限的沙发徐徐展开,变成一张舒适的单人床。

“近两年,外宾以家庭为单位出行的比例明显上升,其中不少还是三代同游。”他解释说,之前常有客人反馈,一家人想同住一间房,但床位不足;若分开订两间房,性价比相对降低,也少了旅途团聚的温馨。

“沙发变床的设计,回应了国际旅客的这类个性化诉求。”他介绍,目前,酒店已完成半数客房的沙发升级,其余将在后续维护中逐步改造到位。

硬件升级,往往源于对旅客需求的敏锐洞察。

上海是外国旅客入境的热门目的地。位于上海外滩金陵东路1号的东方美伦美奂酒店,凭借“出门即达外滩”的位置优势以及保留上海老建筑肌理的复古装饰,吸引不少外国游客入住。

“我们发现,很多外宾习惯收看家乡的影视和体育频道,之前常有客人询问能否观看英超联赛、好莱坞电影等。”东方美伦美奂酒店总经理马黎霞说。为此,酒店逐步扩充电视频道资源,新增多个国际电影和主流体育赛事频道,涵盖欧洲五大联赛、北美职业体育赛事等内容。

不仅是一线城市,旅游景区内的酒店也在积极推进硬件升级。

如今,“中国游”“中国购”热度持续攀升,入境游客数量不断增长。“住得好”,往往是“玩得好”的第一步。

近年来,在华酒店不断提升国际化服务能力:外币自助兑换机、双语指示牌、多样化餐饮、定制文化体验项目……无论是国际连锁品牌,还是特色中式民宿,酒店正在用细节与诚意,迎接来自世界各地的客人。

2024年起,湖南张家界入境游客接待数量呈爆发式增长,部分民宿海外游客占比已达60%。为此,许多当地民宿进行系统升级,配备支持外卡支付的POS机、中英文旅游地图等,方便外国游客入住,减少语言障碍。

服务上新
设身处地提供人文关怀

除了硬件,软件服务也是住宿体验的重要一环。

在北京国贸大酒店,许多员工都是“多语种达人”。去年,一位俄罗斯客人在办理入住时因英语不熟练而显得无助,见状,一名员工主动以俄语与其交流,迅速理解并解决了客人的需求。

“我们鼓励员工学习外语,酒店目前可提供英语、俄语、法语、泰语等多种语言服务。我们内部有一份专门的语言服务人员名单,客人有需要,就能及时对接。”柯兆佳介绍。

许多外国客人初到中国,未备足零钱,也不熟悉电子支付,打车时常遇到找零难题。为此,北京国贸大酒店专门在一楼入口安排礼宾人员,主动用英文询问需求,协助客人换零钱,打通出行“第一关”。

“境外客人的核心需求,不只是‘睡好’‘吃好’,更希望在陌生城市里获得‘被理解、被尊重甚至被惊喜’的无障碍体验。”柯兆佳说,酒店十分注重人性化服务,离店之后还会向外宾发送电子回访问卷,就客房设施、会议服务等征集意见。

人性化服务,离不开“将心比心”的理解和体贴。

一对澳大利亚老夫妇曾入住前门四合院漫心府酒店。在附近餐厅用餐时,由于不熟悉电子支付,夫妻俩结账遇到困难,焦急地返回酒店求助。

见状,酒店值班经理李伊一边安抚老人,一边主动垫付餐费。她把菜品打包带回,让夫妻俩在酒店的四合院内一边赏月一边享用。之后,她轻声询问客人,是否愿意尝试中国的电子支付。获得同意后,她拿出准备好的操作指南,耐心协助他们下载并绑定微信支付。

“换位思考,如果我们在陌生国家,有人直接让我们装软件,我们也会有顾虑。所以要先帮客人解决实际问题,建立起信任,再耐心引导。”孙晶萍说。

“将心比心”,还要主动预见未来的需求。

不少入住东方美伦美奂的外籍游客,都会“打卡”

述文书”,更正为“自本公告发出之日起60日内来本院领取上述文书”。

辽宁省抚顺市顺城区人民法院公告 薛文宾:本院受理原告马骥诉你与魏国勇、魏国英、黄凤民间借贷纠纷一案,因你下落不明,现向你公告送达本院(2025)辽0106民初7692号起诉状、证据4份、应诉通知书、举证通知书、诉讼当事人须知、鉴定告知书、开庭传票、变更诉讼申请书、保全裁定书、保全反函。原告告诉请如下:1.魏国勇偿还你马骥借款本金200万元,及暂计至2025年7月29日利息232767元;2.马骥对广西柳州市东环大道西一巷7号房产拍卖、变卖所得价款在诉讼1范围内享有优先受偿权;3.黄凤对诉讼1承担连带清偿责任;4.魏国勇、黄凤承担诉讼诉讼费。本公告发出之日起60日即视为送达,答辩、举证期限均为公告期满后15日,并定于举证期满后2026年3月17日上午9时在本院开庭审理。逾期将缺席判决。

湖北省武汉市江汉区人民法院公告 陈栋梁、陆智均:本院受理原告中国建设银行股份有限公司湖北省分行营业部与被告陈栋梁、陆智均、福建普惠控股有限公司金融借款合同纠纷一案,已审理终结。现依法向你们公告送达本院(2025)鄂0103民初9070号民事判决书。陈栋梁自公告发出之日起60日内,陆智均自公告发出之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,陈栋梁可在公告期满后30日内,陆智均可在公告期满后15日内向本院递交上诉状,并按对方当事人人数提出副本,上诉于湖北省武汉市中级人民法院,逾期本院将依法裁定驳回上诉。

中华人民共和国北京市东城区人民法院公告 (2025)京0101民初16384号:本院受理原告王智娟诉你离婚纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状、开庭传票。自公告之日起60日内,并定于60日即视为送达。提出答辩状及举证的期限为公告期满后第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院北区第3法庭开庭审理。逾期不到庭,本院将依法缺席审理。

中华人民共和国安徽省芜湖市镜湖区人民法院公告 张氏玉蒙(护照号:E01383038):本院受理原告任智娟诉你离婚纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自公告之日起60日内,并定于举证期满后30日内,并定于举证期满后第3日下午15时(遇法定节假日顺延)在本院第六法庭开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

中华人民共和国安徽省阜南县人民法院公告 (2025)皖1225民初7404号:PHAN ANH HONG:本院受理的原告李肖林与被告PHAN ANH HONG离婚纠纷一案,因PHAN ANH HONG下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十五条的规定,向你公告送达起诉状、应诉通知书、民事诉讼权利义务通知书、开庭须知、开庭传票等。原告的诉讼请求:1.判令李肖林与PHAN ANH HONG离婚;2.诉讼费用由被告承担。自本公告发出之日起60日内即视为送达。提出答辩状及举证的期限为公告期满后的三十日内。本院定于2026年6月15日上午10时在本院第六法庭公开开庭审理。逾期将依法判决。

中华人民共和国河南省郑州市中级人民法院公告 MURAKAMI DAICHI(村上大地):本院受理上诉人河南正商致远置业有限公司与被上诉人招商银行股份有限公司郑州分行及原审被告MURAKAMI DAICHI(村上大地),何伟金融借款合同纠纷一案。现依法向你公告送达(2025)豫01民终14388号民事判决书。自公告之日起60日内前往河南省郑州市中级人民法院民三庭领取判决书,逾期即视为送达,本判决即发生法律效力。

中华人民共和国河南省郑州市中级人民法院公告 MURAKAMI DAICHI(村上大地):本院受理的郑州小龙虾国际供应链公司与你公司因商标权不予以注册请求行政纠纷一案,现依法向你公司公告送达本院(2025)豫行终2966号、(2025)豫行终2967号案件当事人须知等相关材料。自本公告发布之日起经过六十日即视为送达。

山东省烟台市芝罘区人民法院公告 (2025)鲁0602民初10159号 于晓华:本院受理原告肖志远诉你离婚纠纷一案,因找不到你,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、诉讼风险提示书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。原告的诉讼请求:1.依法判决原告与被告离婚;2.诉讼费由被告承担。自公告之日起3个月视为送达。提出答辩状和举证期限分别为公告期满后的三十日内,并定于举证期满后第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第二十九审判庭开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省烟台市芝罘区人民法院公告 (2025)鲁0602民初8244号 王志强:本院受理原告王忠贤诉你被告王忠强,王忠民、王忠利继承纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、民事诉讼风险提示书及开庭传票。原告向本院提出诉讼请求:1.请求法院依法判决原告王忠贤继承位于烟台市芝罘区东沟路625号3号房屋产权(房产证号:烟台字第218066号)150%的份额,价值25万元;2.请求被告承担本案的诉讼费用。自公告之日起60日即视为送达。提出答辩状和举证期限为公告送达期满后的15日和30日内,并定于公告期满后第3日上午9时在本院第28审判庭公开开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省烟台市芝罘区人民法院公告 (2025)鲁0602民初8244号 王忠强:本院受理原告王忠贤诉你被告王忠强,王忠民、王忠利继承纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、民事诉讼风险提示书及开庭传票。原告向本院提出诉讼请求:1.请求法院依法判决原告王忠贤继承位于烟台市芝罘区东沟路625号3号房屋产权(房产证号:烟台字第218066号)150%的份额,价值25万元;2.请求被告承担本案的诉讼费用。自公告之日起60日即视为送达。提出答辩状和举证期限为公告送达期满后的15日和30日内,并定于公告期满后第3日上午9时在本院第28审判庭公开开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省烟台市芝罘区人民法院公告 (2024)鲁0602民初18643号 丁娜:本院受理原告丁崇国诉被告丁娜法定继承纠纷一案已审理终结。现依法向你公告送达(2024)鲁0602民初18643号民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后30日内,并定于公告期满后第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在吉林省吉林市丰满区中级人民法院家事审判庭家事法庭(吉林省吉林市丰满区吉林大街101号)不公开开庭审理此案,逾期未或未到庭将依法缺席裁判。

辽宁省大连市中级人民法院更正公告 范旭:本院于2025年12月5刊登的(2025)辽02执异332号公告中“自本公告发出之日起30日内来本院领取上

内向本院递交上诉状及副本,上诉于昆明市中级人民法院。逾期未上诉的,本判决即发生法律效力。

辽宁省沈阳市铁西区人民法院 辛阳:原告刘晓进诉被告辛阳离婚纠纷一案,沈阳市铁西区人民法院已审理终结。现依法向你公告送达本院(2025)辽0106民初2962号民事判决书。限你自公告之日起60日内来本院四楼二十六法庭领取判决书,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本,上诉于辽宁省沈阳市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

吉林省长春汽车经济技术开发区人民法院公告 赵雷:本院受理原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司与被告吉林省融展远供应链有限公司合同纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达(2025)吉0192民初1497号民事判决书,判决内容为:一、被告吉林省融展远供应链有限公司于本判决生效之日起10日内给付原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司借款本金30000000.00元及利息、罚息、复利(分为两部分,第一部分为截至2025年3月4日的利息4858735.4元,复利4115668.85元,罚息1377530.11元,第二部分为自2025年3月5日起至本息全部清偿之日止的罚息、复利,按《固定资产借款合同》约定计算);二、被告吉林省融展远供应链有限公司于本判决生效之日起10日内给付原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司律师代理费24289900元;三、被告张学君、赵雷(吉林省融展投资有限公司)对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;四、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权。如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务,应当按照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十四条的规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费295772.00元,保全费5000.00元,公告费(以实际发生为准),由被告吉林省融展远供应链有限公司、吉林省融展投资有限公司承担;二、被告吉林省融展远供应链有限公司于本判决生效之日起10日内给付原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司律师代理费24289900元;三、被告张学君、赵雷连带负担(案件受理费295772.00元,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;四、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;五、被告吉林省融展远供应链有限公司于本判决生效之日起10日内给付原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司借款本金30000000.00元及利息、罚息、复利(分为两部分,第一部分为截至2025年3月4日的利息4854462.79元,罚息1414385.67元,复利197524.18元,第二部分为自2025年3月5日起至本息全部清偿之日止的罚息、复利,按《固定资产借款合同》约定计算);六、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;七、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;八、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;九、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;十、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;十一、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;十二、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;十三、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;十四、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;十五、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;十六、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;十七、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;十八、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;十九、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;二十、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;二十一、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;二十二、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;二十三、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;二十四、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;二十五、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;二十六、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;二十七、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;二十八、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;二十九、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;三十、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;三十一、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;三十二、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;三十三、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;三十四、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;三十五、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证责任;三十六、原告吉林省长春农村商业银行股份有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司名下位于长春汽车经济技术开发区乙一路不动产权属证书(吉2017长春市不动产权第0005629号,不动产权单元号:220106009202GB001808W00000000)折价或者拍卖、变卖所得的价款享有优先受偿权;三十七、被告吉林省融展远供应链有限公司对被告吉林省融展远供应链有限公司的上述第一、二项债务承担连带保证