

闹得沸沸扬扬的北京和颐酒店女子遇袭案，终于真相大白。犯罪嫌疑人 在酒店发放招嫖卡片，遇到女事主，竟误以为是“同行”，影响了自己团伙的违法活动，便试图拖拽驱赶。

现代人外出住店已是寻常事，估计很多人对“小卡片”并不陌生，有的酒店甚至成了“小卡片”的重灾区，名声在外。其实，这也不是今天才有的。早在古代，旅店客栈的老板们就已经开始提供“特殊服务”来招揽顾客，像“小卡片”上提供的这种服务，也仅仅是其中一种而已。

春秋战国，商业兴盛，商人需要多地奔走做生意，旅馆行业就随之而生。

到了隋唐时期，经济繁荣，再加上开通了大运河，旅游业发达。在长安的街头上开家旅馆，成为当时最赚钱的行业之一。



《财神客栈》剧照。

发“小卡片”不新鲜 古代旅馆“特殊服务”多了去！

入门级 礼貌待客

在中国人的传统概念里，对“家”有着深厚情感，所以古代的旅馆一般都会打出“宾至如归”的服务理念。

入门级别的就是要礼貌待客，对不同的人要知道称呼什么，例如对富家公子称“相公”，小官吏称“客官”，军士称“长官”，秀才称“官人”之类的。店小二还要懂得很多，比如本地的风土人情、地理常识，如果有客人问的能答得上来。对于有特殊民族习惯的人，也必须尊重并给予最大便利。旅馆做的时间长了，甚至能一眼就看出是什么地方的人，都不用客人自己要求就能提供对应服务。唐宋时期还有专门接待南方和少数民族的民间旅馆，清代北京的回族旅馆还备有回族商客礼拜时冲洗用的汤喷壶等。

古人有时是骑马或者坐马车的，所以管了人的吃还得管马的吃。旅馆的店小二就会帮助客人喂马，甚至顺便检修车辆。当时的旅馆没有关门时间，都是24小时不分早晚的。

初级 跑腿存物

初级的服务就是可以帮助旅客跑腿，帮助客人办理委托的事宜，比如去买店中没有的吃食。在明代小说《宋四公大闹禁魂张》中，宋四公就让店小二帮他去买吃的，他对其说道：“店二哥，我如今要行，二百钱在这里，烦你买一百钱爇肉，多讨椒盐，买五十钱蒸饼，剩五十钱，与你买碗酒吃。”

信誉好的店铺，还可以帮客人存钱和货物，在交子等纸币还没有特别流行的时候，多数人出门带着很多现钱，携带起来非常不方便，旅馆里也就为此提供了方便。元朝拔图塔的《游历中国记》中说：“回回商人至中国各地贸易者，可随意择一定居候处之回回商家或客栈，以为栖宿之地。若择居回回商家，则该商家取客人钱财货物，慎为保藏。客人用钱，主人之为代付，诚实可恃，毫厘不欺。客人离栈时，主人将钱交出。若有减少，或全数遗失，则主人担任赔偿。”

除此之外，如果客人生病，旅馆也会帮忙找郎中，甚至有些可以帮客人售货，客人如果订购大宗物品也能帮客人代为签收管理。想想现在的很多快捷旅店，虽然也会提供物品寄存，但是安全上没有保障，有时候超时了还会收费，还真是不如古代呢。

中级 酒食沐浴

中级的服务就比较完整了。唐朝时，古代的膳食技术已经得到了较大发展，长安有许多名菜和小吃，加上中国的“茶文化”已经开始有较大的发展，酒也风行于世，单纯一个旅馆已经满足不了人们对吃的需求了，有实力的旅馆开始与酒店合作，甚至最后融为一体。酒楼提供的餐饮多是当时的名菜，如隋炀帝时的“松鼠黄鱼”、“象牙鸡条”，唐高祖时的“罗汉菜心”和“罗汉鲫鱼”一类。

客人鞍马劳顿一天后，还会需要沐浴服务，沐浴业因此也逐步合并到了旅馆的功能中。客人沐浴更衣后可以去酒楼用餐，而店小二会帮助客人喂马、修车，甚至修鞋等等。这个时候，就有点像我们如今的星级酒店了。

高级 声色犬马

到了高级服务，就是声色犬马之类的了。唐代的民间旅馆开创了提供娱乐服务的先河，一开始，仅仅是表演一些戏剧，或者是找些说书的来解闷而已，到后来，精明的旅馆掌柜发现男人们出门在外都不免寂寞，于是便提供娼妓服务。“大妇能歌小妇舞，旗亭美酒日日沽”，“长江两岸楼娼多，千门万户恣经过”（均出自张来仪《静居集》）等都是对当时声色场所的真实写照。当时的旅馆一度因此被称为三教九流聚集的龌龊之地。

有些旅馆就算不提供娼妓服务，在选址上也会特地选在妓院集中的地方。如在唐朝时，长安城东城的崇仁坊就设有很多旅馆，其正南恰恰是妓院集中的平康里，这使得崇仁坊一度成为最繁荣的坊市。可以想象，守着众多妓院附近的旅馆，在平日里一定少不了过来“塞小卡片”的，而本身就常住旅馆中的妓女半夜里也会过来直接敲你的门。

特殊 样样代办

这还不算顶天的服务，高级服务之上还有特殊服务，这些特殊服务让你想想不到。明清时民间旅馆的竞争非常激烈，服务项目基本包括了以下这些：

代请导游，代雇行脚，代办交通，代存货物，代支款项，代传信件，代付税赋，代通关节，代写文书，代找保镖，代请医生，代订酒肆，代洗衣服，代设香堂，代纳妾婢，代拉皮条等等……

元朝时拔图塔在其著作《伊本拔图塔行记》中写道：“客人有欲蓄妾者，主人代为购婢作妾，给室以二人居，费用由主人临时代付。”也就是说，旅馆为了留住客人已经拼了，可以帮客人买“女人”蓄妾。

当然，这些都是封建糟粕，旅馆如此娱乐化恶化了其经营环境，今天的旅馆如果依旧剔除不了这些不利恶疾，早晚也会失去客源。“小卡片”终究不是吸引顾客的正路，真正做到“宾至如归”需要整个行业的努力，并不能只是一个“空招牌”而已。

差异化服务

古代旅馆也分“标准间”“豪华间”

古代客房亦分出不同的档次，同样有“豪华间”、“标间”、“多人间”的区别。当然，在古代不是这样叫的，宋元时期，豪华间叫“头房”，明清时因为出差官员多住这样的上等客房，又称为“官房”；普通或较差的房间则叫“稍房”、“陋室”；多人间则称为“通铺”、“大铺”。

再到后来，旅馆的分工和接待对象的划分更明确，有专门接待商人老板的“广源店”、“万隆店”；有面向“驴友”和一般游客的“悦来店”、“吉顺店”等等。随着科举制度的确立，各地还出现了专门接待学子的“状元店”、“高升店”。

■来源：观察者网



微信看报
关注三湘都市报