



九月十四日,海口明光海航大酒店大堂打出『24小时退房制』招牌吸引住店客人。海南日报记者 张杰 摄

最新公布的《中国旅游饭店行业规范》删去了实施多年的“12点退房”行规,一时激起各方观点再交锋。无论是行业或是消费者,对此仍然存在分歧。删去这一行规的真正意义,也许不能简单用“对”或“不对”来评判,更大的意义或许在于——

# 退房新规,市场说了算

文\海南日报记者 杨春虹

在中国旅游饭店业协会刚刚公布的《中国旅游饭店行业规范》中,由于删去了近年来颇受消费者质疑的“12点退房,超过12点加收半天房费,超过18点加收1天房费”的规定,引起社会各界广泛关注。

就在各方热议这一行规被取消的同时,不少人却往往忽视了增加的另一条规定:“饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。”

“增加的这条规定,其实比取消的更加有意义!”省星级酒店评定委员会资深人士表示,这其实是将退房时间交由市场来决定,在目前的市场情况下这或许应该是最为公平、也最为合理的。

## 打破惯例

有媒体用“阶段性的胜利”来形容此次中国旅游饭店业协会取消“12点退房”规定。做出这样的解读,也许是因为近年来不断有消费者,甚至省市消费者协会质疑这一条款,因此而将酒店告上法院的事也屡见不鲜的原因。

“原《规范》表述的‘12点退房’,是目前国内外饭店业的通行做法,并不违反法律规定。但随着我国法制建设不断完善,特别是反垄断法进一步规范企业和行业协会行为,《规范》不应该也没必要把酒店退房限定为统一时间。”中国旅游饭店业协会副会长、海南旅游饭店协会会长张会发表示,此次对《规范》进行修改,是由于行业协会不应应对退房时间统一规定,而非因为饭店类企业不能作此规定,也不应曲解成“12点退房”“寿终正寝”,“12点退房”始终是国内外饭店业通行惯例。

原《规范》关于“12点退房”的表述又是从何而来?据悉,这是依据国务院文件中《关于饭店计算外宾住房天数的规定》和1981年国际饭店协会章程确定的。

张会发表示,对“12点退房”有些人接受,有些人不接受,这无可厚非,但“12点退房”作为饭店业国际规则是客观存在的。改革开放以来我国饭店业接待了众多海外旅游者,但目前质疑之声主要还是来自国内消费者。

## 各说各话

经常往返上海和海口两地的商务人士施先生说,“12点退房”就必须赶在午饭之前收拾东西出门,大多时候不得不拖着行李出席宴请活动,非常不方便。“其实酒店应该提供多样化的结账方式,过去规定下午6点前退房就算半天房费的计费方式,应该说不太合理。”施先生表示,绝大部分商旅人士其实都有着和自己一样的烦恼。

省内旅行社表示,取消“12点退房”的规定对团队游客几乎没有影响,因为团队游客大多都是早上退房开始行程的。但对自由行游客就会有很大影响,延迟退房甚至会成为吸引自由行游客的一大卖点。有旅行社负责人就建议,那些主要针对商务人士或自由行游客的酒店,可以推出更为灵活的房费计价方式,以吸引更多潜在客户。

主要针对商旅人士和自由人,以“机票+酒店”销售模式获得成功的携程旅行网,今年年中就联合全国500多家酒店举行了一次大规模的“延迟退房”活动,推出后在全国各地得到了响应,成为携程吸引客户的一大卖点。

我省酒店对于“延迟退房”又持什么样的态度?

## 相关链接

2002年版《中国旅游饭店行业规范》第三章第十条规定:饭店客房收费以“间/夜”为计算单位(钟点房除外)。按客人住一“间/夜”,计收一天房费;次日12时以后、18时以前办理退房手续者,饭店可以加收半天房费;次日18时以后退房者,饭店可以加收一天房费。

2009年版《中国旅游饭店行业规范》删去了

在取消“12点退房”规定一周后,海南日报记者咨询了省内多家不同档次的知名酒店,均被告知在酒店客人未满足无预订的情况下,酒店可以根据客人入住的时间等具体情况延迟退房,但最多不会超过下午2点。

有酒店负责人更明确表示,在旅游旺季酒店入住率较高的情况下,仍然会实行“12点退房”的规定,这样才能保证下一位客人能够在下午2点入住。这位负责人解释说,由于客房需要清洁、整理时间,如果上一位客人延迟退房,无疑将会影响到下一位客人的入住。所以在旺季期间,不会有酒店愿意延迟退房。

## 市场裁决

究竟应该几点退房?在修改版的《规范》中,在取消“12点退房”规定的同时,并没有对退房时间进行统一规定,而是要求会员和相关企业“在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用适当的方式告知客人。”

这就是说,各宾馆饭店可以自行选择住宿时间结算方法,中国旅游饭店业协会不再统一限定退房时间。退房时间可以设为11点或是13点、14点……也可以继续坚持12点。

不再统一限定退房时间,是否会造成市场的混乱?省星级酒店评定委员会有关负责人表示,这正是修改版《规范》对原《规范》的改进,在目前的市场情况下,继续纠缠于是否“12点退房”已经毫无意义。对消费者而言,只要饭店在客人入住前已经做到提前告知并获得客人认可,就等于交易达成。在目前饭店业市场处于供大于求的充分竞争条件下,退房时间问题完全可以也应该交由市场来裁决。

消协方面认为,如果所有饭店都执行“12点退房”的规定,一方面破坏了竞争秩序,一方面侵害了经营者的经营自主权。各大酒店应针对自己不同的消费群体,制定更为多样化、个性化的服务。而且对消费者而言,“12点退房”的统一规定显然侵害了他们的选择权和公平交易权。

## 走向多元

其实早在新《规范》出台前,我省已经有酒店开始推出更为个性化的房价计费方式。最具代表性的是今年“五一”试营业的海口明光海航酒店,这家商务酒店在开业伊始,就打出了“24小时退房”的招牌,而且将其作为酒店主要卖点。

该酒店有关负责人在接受海南日报记者采访时表示,推出24小时入住退房制的初衷就是从消费者角度考虑,真正实现按“天”计费。这一计费方式非常受散客欢迎,不少散客甚至就因为这个原因而选择再次入住这家酒店。

但仍有部分客人不习惯24小时退房,往往中午12点就匆匆退房,甚至有客人离开后才想起这家酒店可以住满24小时,又返回要求续住。“24小时入住退房制不是一时让利消费者,在酒店正式开业后仍会继续实行下去。”这位负责人说。

省星级酒店评定委员会有关负责人认为,随着新《规范》的出台,宾馆饭店计费方式会更加多样化,消费者的选择也会多样化,饭店业价格竞争将会呈现公平、活跃的局面,相信各大宾馆酒店会针对各自消费群体不断推出有竞争力的计价方式,以提升自己的市场竞争力。



“12点退房,超过12点加收半天房费,超过18点加收1天房费”的规定。取而代之的第三章第十条为:“饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。”(杨辑)

◀对于游客来说,取消“12点退房”当然是好消息。海南日报记者 程范淦 摄