

# 省会宾馆12点退房行规悄然“变脸”

本报记者 余英茂



住过宾馆、酒店的人都知道,中午12点之前必须退房结账,否则就要多付钱。按照这个旅店业的百年惯例,有的旅客住宿时间不足24小时,结账时却要付一天半房费。

旅店业的退房时间是否应当是中午12点?眼下,这一所谓“行规”正饱受质疑。中国消费者协会近日公布了2009年十大消费维权举措,其中之一就是“挑战酒店中午12点退房的潜规则”。

一时间,“12点退房”的行规被推上了舆论的风口浪尖,被指“霸王条款”。北京、深圳、成都等地的部分旅店已推迟了退房时间,将于5月1日实施的《上海市旅馆业管理办法》则明文规定,退房时间由旅馆与旅客自行约定。

近日,记者走访发现,虽然我市大部分旅店仍沿用12点退房的行规,但一些商家已悄然打破惯例,将退房结账时间延长数小时不等。

旅店业“百年行规”不再是“铁板一块”,但这是不是权宜之计?旅店业中午12点退房的“潜规则”能否彻底破解?对此,公众心中仍然悬着诸多问号……

## “12点退房”由来已久

在郑州街头,记者以顾客身份随机调查了十几家旅店,发现无论是五星级酒店还是普通的招待所,大都以中午12点为结账时限,不满24小时按一天结算,超过中午12点再加收半天房费,超过下午6点则按两天的标准收费。

对此,旅店经营者称这是多年来约定俗成的“行业惯例”,全国各地几乎都一样。

旅店业为何将“中午12点”作为退房结算时间呢?中原区某酒店一位不愿意透露姓名的大堂经理向记者坦言,这是从旅店业的规律出发,便于店方的服务和管理。旅店房价表上的“天”指的并非24小时,而是“一夜”,因为旅店的主要价值是给旅客住宿过夜。通常中午12点以后来订房的人比较多,旅店以中午12点为分隔点,先期的客人退房后,服务员可以及时整理房间,以备下午到来的客人入住。

目前,不光在国内,国外的旅店也多是中午12点退房。金水路上的一家五星级酒店客房主管李先生向记者介绍说:“宾馆中午12点退房结账的行规由来已久,这种模式起源于欧洲。19世纪末,欧洲宾馆稀缺,人力成本很高。为了节约成本,早期的酒店经营者自发形成了统一的退房时间,并在统一的时间内聘请清洁工清扫房间,逐步演变为商业惯例,被各国旅店行业广泛采用,时间长了就成了一种国际惯例。”

很多旅店经营者解释称,他们把中午12点定为结账时间并非没有依据。中国旅游饭店业协会制订并于2002年5月1日起推行的《中国旅游饭店业规范》规定:“饭店客房收费以‘间/夜’为计算单位,钟点房除外。”国务院1978年出台的《关于计算外宾住宿天数的规定》,也明文规定:外宾住进旅店,不论白天、晚间,过夜算一天。

眼下,自费出游、自驾游持续升温,很多人凌晨才入住宾馆,那么,这些旅客的“一日”住宿费该如何结算呢?对于这个问题,文化路上的一家快捷酒店总台服务员李雯告诉记者:“我们酒店现在是电脑定时自动计费,客人即使凌晨住店,当天中午12点退房,也要按一天收房费,其他酒店多年来也是这样结算的。”

## 旅店做法被指“霸王行为”

“中午12点退房”虽然是旅店业的普遍行规,但是,这种收费方式一直饱受争议,广为旅客所诟病。经常出差的人,提到旅店“12点退房”的做法,往往都大发感慨。

在郑东新区一家外企做业务员的市民赵先生,因为工作关系,是不同的城市旅店中的常客。一天早上,赵先生把行李留在宾馆外出去和客户洽谈业务,上午11时回宾馆结账取行李,途中遇到堵车,赶到宾馆时已过了12点。尽管他从入住到退房,中间不足20个小时,但宾馆坚持要多收半天房费,称这是旅店的行规,他们也没有办法。“这明显属于不等价交换,现在想起来还让人生气!”赵先生气愤地说。

宾馆12点结账的做法,会给旅客带来很多不便,因为12点结账的行规,经常从信阳来郑州办事的张先生就时常遭遇“尴尬”。张先生告诉记者,有一次他到郑州出差入住酒店,酒店执行中午12点钟退房的大包,却不提供行李寄存服务,他只好拖着大包小包的去吃饭。“酒店把中午12点作为结账时间,我感觉旅客确实很不方便。12点正是吃午饭的时间,每次我都不得不提前结账退房,然后提着行李去餐厅。”张先生说,即使把行李寄存到酒店前台,旅客也多有不便,有一次他要坐下午5点的

火车回去,中午退房吃完饭还有一段时间,他不得不坐在酒店大厅里发愣……

经常来郑州批发服装的个体户张先生对“12点退房结账”的做法很不满,说起来他就感到满腹委屈:“从太原到郑州坐大巴要七八个小时,我习惯晚出发,到了郑州是早上6点多,如果住进宾馆到了中午12点就要算一天,这也太不划算了!本来坐了一晚上的车就很累,可是为了不挨宾馆的宰,我只好背着行李在街上到处转悠,总不能为了短短几个小时再多掏一天的房钱吧?”

有着国外留学经历的“海归派”吴女士认为,“国际惯例”的说法,是内地旅店业为了维护自身利益的托词。其实,在国外,除了以中午12点为限结账的酒店外,还有专门的度假宾馆,两个小时结一次账,也有按小时计费的商务宾馆,消费者有更多的选择空间,执行也很人性化,可以免费延长退房时间两三个小时。

旅店应当何时退房结账合适呢?记者在中原路遇到刚从一家宾馆退房出来的刘女士,她建议:“12点除了吃午饭,吃过饭后客人还要午休一会,过了12点就要退房我觉得很不合适,宾馆应当在下午两点至三点左右退房比较好。”

“12点退房”的行规正受到越来越多的质疑,被指“霸王条款”。人民网进行的一项网上调查显示,有超过六成的网友认为,酒店12点退房结账的行规是“霸王行为”。

面对旅客的质疑,郑州市消协12315指挥中心主任黄静认为,旅店行业自行规定“12点结账”,没有与消费者协商,这一做法是格式合同。“一天就是24个小时,但在宾馆酒店行业中,24个小时被打折了折扣,结账时却按天收费。住宿既然是按天收费,消费者要住够24个小时才行。”黄静提醒消费者增强维权意识,促使旅店实现公平交易。

对旅店业“12点退房”的作法,也有人表示理解。省直机关退休干部宋建国老人认为:“无规矩不成方圆。12点结账是全国、全世界通行的做法,中午12点之前,总台服务员会打电话询问客人是否需要续住,酒店事先尽到了告知义务,可以接受嘛。”

## 百年“行规”悄然松动

2008年3月17日下午4点,辽宁省辽阳市的消费者王聪入住北京广安门宾馆。次日下午2点退房时,他被要求支付一天半的房费,理由是过了中午12点。王先生认为,他只住了22小时,宾馆的做法属于“霸王条款”,违背了公平交易原则,因此将广安门宾馆告上法庭。

此案被媒体誉为“正午退房第一案”,引起了公众的极大关注。此后,北京市消协发出倡议,呼吁旅店业将每天的结账时间从中午12时延迟至14时,这个倡议得到当地111家宾馆的响应。

北京的“破冰”之举,一石激起千层浪,“12点退房”的行规随之在全国很多城市出现松动。

据了解,四川成都市一些宾馆还推出了“对时收费”服务,旅客不论何时入住,住宿一天都可以住足24个小时。

记者走访发现,郑州市部分宾馆、酒店也悄然打破“12点结账”的行规,开始主动把结账时间免费延长到下午2点或是更迟些。

河南饭店工作人员说,他们执行的是中午13时退房制度,旅客13时到18时退房加收半天房价,超过18时加收全天房价。位于花园路的金质大酒店的结账时间是下午2点,如果客人确实有要求,结账时间还可以延迟一些。

谈到免费延长退房结账时间的问题,二七区一家商务酒店经理告诉记者,以前,旅店在执行“12点退房”惯例时都很刻板,如今,酒店业供大于求,哪家宾馆适合自己,消费者自然会用脚“投票”。面对激烈的市场竞争,只要不是客源较多的时段,客人需要推迟退房,他们酒店会根据当时的住宿情况做人性的灵活处理,尽量满足客人需求,以吸引更多的“回头客”。

不过,记者了解到,一些宾馆、酒店推出的延时退房举措是有条件的。

裕达国贸、如家快捷、新华建国等酒店的前台工作人员称,如果想延迟在12点之后结账,需要是本店常客、持有贵宾卡等条件限制,或者经大堂经理签字同意。部分经济型酒店推出了“会员制”退房延迟举措,旅客在网上免费注册成为该店的会员,就可以享受延迟退房待遇。位于陇海路与交通路交叉口的一家快捷酒店规定,一般客人可以延迟到下午2点退房,会员甚至可以延迟到下午4点退房。

不过,郑州市内大多数旅店仍然遵循“12点退房”的惯例,有所不同的是,如今很多酒店会在报价表的价格后面写上“间·夜”字样,表明酒店房间卖的是一夜而非一天24个小时。

既然延时退房举措深受旅客欢迎,为什么有的宾馆、酒店不愿实行呢?一位业内人士道出了其中的奥妙:中午12点之后是午休时间,也是宾馆的“钟点房”抢手的时候,每个房间的客人如果此时延迟退房,宾馆要多赚几十元钱。

## “潜规则”何日方休

对于旅店“12点结账”行规出现松动现象,有人并未表现出太大惊喜。

从事旅游行业的刘建超先生向记者表达了自己的思考,他说,目前国内大部分宾馆、酒店都沿用了“12点退房”的行规,久而久之,已成了一种痼疾。近期,部分酒店放宽退房时间,显然是应对金融危机困境下消费疲软现状的被迫之举,要从根本上打破这一行规还很难。

记者了解到,不少实行灵活退房政策的酒店,并不希望改变“12点退房”的行业惯例。

管城区一家三星酒店的吴经理说,延时退房,会给旅店带来运营成本压力。他给记者算了笔账:以收拾一间客房平均需要半个小时计算,如果旅客在中午12点退房,100间客房需要10个人清理;如果旅客在下午2点退房,至少需要16个人清理。以一班次工人月薪1000元计算,如果推迟退房时间,相当于增加了6000元的人力成本。

那么,在旅店客房紧张时段,“中午12点退房”的行规会不会依旧大行其道呢?有人这样担忧。

目前,我国关于酒店服务的法律规定一直是个空白,在这种语境下,有专家指出,要彻底消除旅店业“中午12点退房”的潜规则,需要国家进一步细化、完善关于住宿退房时间、收费日差等事项的法规,用法律保护消费者权益。

虽然现在部分旅店将退房时间延迟了,但没有制定统一标准。在一项近5000人参与的网上调查显示,55.4%的公众认为,“国家应该给出统一的标准,不能由宾馆说了算”。

将于5月1日起实施的《上海市旅馆业管理办法》,规定退房结账时间由旅馆与旅客自行约定。此举突破以往“12点退房”的行规,从而备受关注。

“打折商品不退不换”、“谢绝自带酒水”、“中午12点退房”等,已成为一些领域的潜规则。中消协有关人士表示,这些潜规则对消费者权益危害极大,中消协将组织课题组,对《消费者权益保护法》的修改展开研究,从法律层面帮助消费者维权。

对旅店业“潜规则”发起挑战,也成为河南省消费者协会的工作重点。省消协秘书长陶成川说,旅店业有很多潜规则,严重侵害了消费者权益,“12点结账”这一“霸王条款”只是众多潜规则之一。省消协正在搜集这方面的意见,准备组织专家展开讨论,向旅店业潜规则“开火”。

中午12点必须退房结账的旅店业“潜规则”能否彻底破解,公众正拭目以待。

# 新闻时评

ZHENGZHOU DAILY 编辑 陈培营 杨怀锁 电话 67655282 E-mail: zszw@znews.com

## “过学死”是教育危机 还是机会危机

“必须终结死学生的应试教育!”“别把学生当‘包身工’!”“‘学生跳楼、猝死’的素质教育究竟‘示范’了啥?”……中国青年报4月7日推出的“示范校为应试一天学18小时”系列报道,一周来引发社会各界强烈关注,众多媒体刊发评论,表达对尽快破除应试教育的期待。(《中国青年报》4月14日)

“过学死”现象频出,直接导致公共舆论对于应试教育的长期性“愤怒”集中爆发;最近,应试教育再一次成为公共社会批评的对象,废除应试教育、彻底推行素质教育的呼声日益高涨。所谓众口铄金,仿佛应试教育成为万恶之源,只有将应试教育坚决推倒构建新制,中国教育才有出路,中国学子才有“活路”。实话实说,我觉得这种“逻辑”很狭隘。

“过学死”当然是应试教育催生的苦果,应试教育应废是大势所趋。但将目光投射于更深处,问题的关键并不在于应试教育体制本身。

社会结构,本来是一个“流水不腐”的动态机构框架。社会阶层之间,有一条不断流动循环的“河流”。穷人成为富人或者富人再次变得一贫如洗,大众变成精英或者精英沦为草根,都是很正常的事情。但我们的现实却是,户籍、收入分配、教育等诸多领域体制性的落后和不公正,逐渐导致精英“寡头化”和底层“固化”,阶层与阶层之间的流动困难。穷人变富越来越难,草根成为精英近乎天方夜谭。社会各行业精英所组成的强大方阵,掌握着各层面的话语权,普罗大众要想向上流动,获得更优质的生存质量、实现更美好的生存未来,不得不通过自我透支权利和千万倍的努力来寻找人生的机会。

回头来想想,现实中,人们一边质疑现行高考制度存在着诸多弊端,但却一边老老实实通过高考去拿一张有机会通往上层的“通行证”,原因就在于此。还有近两年社会关注的“超女现象”,以及登高一呼、应者甚众的“富豪征婚秀”,为何会有众多多层次、年龄、身份不同的人追捧和参与“超女”?为何会有那么多女性热衷于嫁入豪门当少奶奶?答案也在于此。

机会的稀缺,“上流”的艰难,一道又一道的制度壁垒,为“过学死”、“过劳死”、“穷忙族”等一系列的权利自残埋下了深深的伏笔。所以说,“过学死”的本质是机会危机而非教育危机——不寒窗苦读,行吗?不行,未来没有保障,没法就业、没法生存。

废除应试教育,只能解决教育范畴内的教育方法落后问题。如果社会结构性的危机仍然存在,没有了教育管理的压力,学生们还是不会自我加压,因为社会性的压力仍然存在。只有当人们不需要全部拥挤教育独木桥就可实现美好的追求,“过学死”才会永远绝迹。这一点,我们要保持清醒的认识。

陈一舟

## 知识分子分化 “砖家”应运而生

最近,北京大法院司法鉴定室主任孙东东的“精神病学事件”掀起了轩然大波。其“那些老上访专业户……至少99%以上精神有问题”的言论挑战了公众的认知底线,不得不发表致歉声明。喜欢用“荒诞”的观点“雷人”的专家学者何止孙东东一人,前不久,地产专家董涛还说要未婚同居、包二奶能增加购房需求呢。

信手拈来一些“砖家”言论即可让人大开眼界:“中国的贫富差距还不够大,只有拉大差距,社会才能进步”;“中国改革红利受益受累最大的是干部”、“‘钉子户’推高房价”……有时候,你不得不佩服“砖家”们天马行空的魄力,简直让人叹为观止。“砖家”是种蔑称,却是知识分子分化的“成果”。

学者许纪霖曾在《知识分子十论》一书中称,当今中国,知识分子日渐“专业化”和“学院化”,丧失了对社会公共问题的深刻关怀,也丧失了超越性的公共良知。

## 国资以高管名义 捐给国家的反讽注解

中海油总公司新闻负责人介绍说,为便于在纽约和香港上市,为了消除海外投资者对中国企业的投资顾虑,经国家主管部门认可,中海油有限公司按照国际惯例和香港公司的标准设计了包括公司高管层薪酬、期权激励在内的一整套公司治理和激励机制,所有高管层成员从2001年上市第一天开始就把董事会批准的收入捐给了母公司中海油总公司,因而成为“名义收入”。(据《新华网》)

毫无疑问,中海油的“澄清”,主要是应对前不久媒体关于中海油高管“1200万天价高薪的质疑”。这样的解释似乎让人恍然大悟:原来,中海油高管收入中的一部分是“名义收入”,“把董事会批准的收入捐给了母公司”,个人并没有获得。如此看来,我们非但不能质疑,还要对中海油高管的“无偿献血”表示钦佩——多高的风格啊,每年都要捐出这么多钱来,多不容易。不过,细一想,这样的事情又让人感到很荒诞:国家财富以个人的名义捐献给国家?

我相信,这并不是中海油的虚

知。没有了起码的道义担当,就有一部分人拜倒在权力和金钱的石榴裙下,成为“御用一族”。

与权力结盟者,傍上权力就得意满了很多,开始如社会学家孙立平所言,傲慢、冷漠了起来,以致“普通老百姓反对我的观点恰好说明我正确”这样的桀骜之语出笼。还有“不用去现场调查就知道那里”的情况,因为我是专家”这样的自负之语。

与资本联手者,攀上资本就神气活现了一些,放起“炮”来轰轰烈烈,比如那些“独立董事”们。俗话说得好,“屁股决定脑袋”,谁不为自己的利益鼓与呼呢?再说了,“吃人嘴软,拿人手短”,既然“食君之禄”,自然要“忠君之事”。

另外一些“砖家”,结盟联姻无着,就只能打擦边球了。什么“孔子是私生子”、“大离婚外情”啦,倒也“喜闻乐见”,却辱没了专家学者的名声。薛世君

## 把名字还给我

企业打出“中南海”这样的“驰名商标”,会使人误以为代表党和政府向公众推荐危害公众健康的烟草制品。无论从关怀公众健康、维护党和国家机关形象或维护法律尊严考虑,撤销“中南海”卷烟商标都是十分必要的。如此说来,像中华、熊猫、黄山等也都要回自己名字的权利,况且,“中华”的形象和尊严比“中南海”可要大得多!

焦海洋 文/图



## 贫穷是不能接轨的

如果一件事有两个标准,不知道你会相信那个。比如说这件事:《中国青年报》报道,世界银行4月8日发表了一份报告,指出虽然中国提高了扶贫标准,但是新扶贫标准和投资计划依然难以达到国际标准。

按照我们新提高的贫困线标准,中国是每年收入在1196元以下算是贫困,每天的收入是3元左右。世行的标准是1.25美元,按照现在的汇率大概能到10元左右。每天3元的生活标准我不知道能怎么活下来,大概去拣菜帮子当作蔬菜、吃最差的主食都不一定够。以此作为贫困的标准,不知道算是怎么回事。

恐怕有人会问,中国的条件跟别的国家不一样,不能用其他国家的标准来衡量之。关于这事儿我一直是不认可的,倒不是不承认中国有特殊性,而是我们这里的特殊到与众不同的程度,以至于特殊的表现形式有点怪异。

前段时间油价又涨了,发改委一位彭姓副主任说“我们的油价其实不高,跟美国差不多”,言下之意是我们其实是跟国际接轨的,而且还接的是下面那根轨道,总之就是告诉你,我们这里生活成本没有那么高昂。按照这个逻辑,我们的贫困线确实不该跟世行的标准一样,我们这里生活成本低嘛。不过,既然都在接轨了,这个为什么不能接轨呢?这大概算是一个悖论吧。

结果我在自己的专栏里用小学数学证明了这位副主任关于油价这件事说错了,我们的油价远超过美国,但至今没有得到当事人的回答,也不知是我算错了,还是人家就是觉得我们这里生活成本就是很低廉。其实说实在的,基本生存方面我们这里的成本真的不算低,连拣菜帮子都可能遭到城管的驱赶,要饭也经常会被驱赶,生活不易啊。

但为什么我们这里的贫困线要如此之低,以至于与世行的标准相差这么多呢?从表面上看这是一个面子的问题,过于贫穷的人口多了的话,整体的面子是很难看的。其实这不过是最容易想到的理由,真正的原因在于,如果标准订高的话,不够这个标准就要有国家救济。这可是真金白银往外拿。拿多了,那些政绩建设、大型会议、楼堂馆所、公款按摩的钱就会少了。只要把贫困线的标准降下来,大量的贫困就不再是贫困了。要是某些地方做得再狠一些的话,把调查问卷落实到人头上,还能宣布自己已经达到小康呢。

不知道是不是有人曾经总结过我们与国际接轨的领域有多少,我曾经大致做过这件事,结果统计到一半的时候基本就放弃了,不是统计不过来,而是已经找出了其中的规律。该规律大致是这样:凡是收钱的时候基本都是与国际接轨的,不论这个国际是美英法日也好,埃塞俄比亚也罢,只要是能提高收入,马上就能接轨;凡是需要付出的,不论是百年大计的教育也好,还是访贫问苦的贫困也罢,都是具有特殊国情而不能接轨的。找到这个规律之后,您说我还统计啥呢?

所以,出现这样的新闻就完全不奇怪了。贫穷是不能接轨的,不接轨才能让这些人从贫困的名单上消失掉,可惜的是,不能让他们人间蒸发。前段时间有几个人写了一本书,叫做《中国不高兴》,大致的意思是说中国已经如此强大,我们要让世界看看我们的表情。看到这条新闻的时候,我倒是真的想让这几位脸朝外的兄弟转头回来看看这些人的表情。当然,最好是让那些降低贫困线标准的人也一起过来看看,看到底谁在不高兴。五岳散人