

“12点退房”消亡影响几何

酒店业自主结算标准或将促进竞争提升服务

新华社记者 赖少芬

1 “12点退房”是“霸王条款”？

无论几点钟入住酒店宾馆，一般中午12点之前要退房结账，否则就要多掏腰包，这是执行多年的酒店业行规。而在最新公布的《中国旅游饭店行业规范》中，超过12点退房加收费用的规定被删除，意味着这个“国际惯例”成了历史。

在中国旅游饭店业协会最新公布的《中国旅游饭店行业规范》(中国旅游饭店业协会2009年8月修订版)中，删去了“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。取而代之的是：“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。”

由于12点前退房给不少消费者带来诸多不便，这个酒店业行规一直被国内很多投诉者斥为“霸王条款”。

经常到外地出差的公务员张昊说：“12点是午餐时间，但因为酒店要求12点前必须退房，每次都要把行李寄存在前台，吃饭又必须选择在酒店或酒店附近，否则就要带着行李去就餐，很不方便。”

在广州某外企工作的小麦说，酒店要求12点前退房的规定给她带来很多不便，比如一大早开会，经常要提前退房，提着大包小包去会场，否则开会超过12点退房要多收半天费用。12点退房是站在酒店的角度定下的规定，因为所有酒店都执行这一规定，消费者只能被动接受，简直就是“霸王条款”。

在广州某五星级酒店工作的金小姐则表示，“12点退房”的规定是出于行业规范考虑，酒店客房要经过查验、清理卫生、消毒、检查配置等很多环节后才能接待下一批客人，12点退房正好留出了整理时间。有了这个条款，消费者都心中有数，否则会打乱酒店的管理，给更多人带来不便。

在近日公布的《中国旅游饭店行业规范》中，超过12点退房加收费用的规定被删除，曾经被业内称为“国际惯例”的“12点退房”行规成为历史。

记者在广东采访了解到，此前不少酒店为吸引客源已弹性执行退房时间。不少酒店表示，短时间内仍将以“12点退房”为基准，根据客人需求灵活实施退房时间，这个行规的取消对酒店不会带来太大影响。

2 “12点退房”门槛早已松动

事实上，在广州、东莞等酒店业发展较快的城市，众多酒店面对激烈的竞争，执行“12点退房”的行规早已有所松动。不少酒店表示，如果客人有延时需要，只要在酒店客房允许的情况下，并提前告知酒店，基本上都能得到满足，不少酒店已把免费延时1~2小时退房作为增值服务之一。

广州东方宾馆有关负责人表示，虽然宾馆一般要求客人12点前退房，但也会根据接待情况和客人需求进行灵活调

3 自主结算能否促进行业竞争

在新修订的《中国旅游饭店行业规范》删除“12点退房”的规定后，广州花园酒店决定对住客退房时间进行调整，实行14点退房的新规定，如果住客有需要则可免费延迟至16点。花园酒店有关负责人表示，这一新规定意味着该酒店正式放弃原来一直实施的“12点退房”的做法。

记者了解到，广州富力丽思·卡尔顿、天誉威斯汀、中国大酒店、白天鹅宾馆等都表示暂不调整退房时间，仍保持12点退房的说法。

广州地区酒店行业协会秘书

整。如果客人的确有要求并提前告知，延时1~2个小时退房并没问题，最重要的前提是宾馆客房间充裕。而在高峰期客房紧张等情况下，一般就不允许客人免费延时退房。

广州富力丽思·卡尔顿酒店公关部总监刘卓璇说：“服务是星级酒店最大的卖点，所以酒店都会尽量满足客人的需求，在房间充足的情况下，如果客人有需要，一般都可以免费延迟到下午2点退房，而行政楼层的房间都可以延迟到下午4点退房。”

长李帆表示，新行规只是规定“要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”，并没有明确规定不能实施“12点退房”制度，相信短时间内多数酒店不会改变原来的做法。

不少业内人士认为，新条款只规定酒店应明示房价和住宿时间结算方法，而没有明确规定几点结账，这样让宾馆酒店有了自主权，把决定权交给市场无疑将促进整个行业的竞争。前提是，宾馆酒店必须公示价格和计费方式，明确告知消费者，让消费者有选择权。

东莞市旅游饭店协会有关

负责人表示，取消“12点退房”的规定，可以促进酒店业进一步提升服务，酒店可以根据自身的实际情况执行新行规，推行更加人性化的退房服务，为消费者提供一个自由选择的空间。

然而，一些业内人士也表示，取消“12点退房”的规定，在保障消费者权益的同时，也可能给整个行业带来一些困扰，酒店业的很多投诉问题可能会因为缺乏统一规章而难以解决。由于每个人的需求不同，即使选择其他退房时间，还是会有消费者不满，自主实行退房时间的方式还有待市场的检验。

负责人表示，取消“12点退房”的规定，可以促进酒店业进一步提升服务，酒店可以根据自身的实际情况执行新行规，推行更加人性化的退房服务，为消费者提供一个自由选择的空间。

然而，一些业内人士也表示，取消“12点退房”的规定，在保障消费者权益的同时，也可能给整个行业带来一些困扰，酒店业的很多投诉问题可能会因为缺乏统一规章而难以解决。由于每个人的需求不同，即使选择其他退房时间，还是会有消费者不满，自主实行退房时间的方式还有待市场的检验。

拼客自助游悄然成时尚

本报讯(记者 郑磊)随着十一黄金周日益临近，旅游市场也悄然升温。记者走访发现，跟团旅游已不能满足追求个性的年轻人要求，更灵活自由的拼客“自助游”渐成时尚。

昨日上午，记者在郑州一些旅游网站的论坛上，看到计划十一期间结伴拼游的帖子五花八门，拼游的线路主要是一些国内知名旅游城市，拼友大多以AA制的形式拼车、拼餐、拼购，分摊成本，共享优惠。

在媒体工作的杨先生对“自助游”情有独钟，他告诉记者，以往跟旅行社出游就像“赶鸭子”，坐车时间长，好景点时间不能自由掌握，而“自助游”则自由自在，同时还能交到不少朋友。记者发现，和杨先生有同样想法的市民还真不少。市民吴小姐蜜月旅行便选择了拼客自助游，为确保行程安全愉快，她还上网研究当地的旅行攻略。

“拼游”备受青睐，但由此引起的纠纷也日渐浮出水面。记者了解到，如今一些论坛的召集帖特意要求参加者签订一份免责声明协议书，主要列举多款领队及其他成员无需承担的责任，受到拼友的拥护。对此，河南金色阳光律师事务所律师马增辉表示，这种免责声明实际上难以免责，最好通过签订合同或协议的方式，来规避可能出现的风险和矛盾，并自觉购买保险。

A股终结“七连阳”

新华社上海9月10日电(记者 潘清)进入9月以来持续反弹的A股市场，终于现出疲态。10日沪深股市告别“七连阳”，双双告跌，其中深证成指跌幅超过1%。与此同时，两市成交量大幅萎缩。

当日沪深股市双双低开。上证综指以2934.96点开盘后，全天窄幅震荡。盘中沪指摸高2958.95点，探低2911.21点，收盘报2924.88点，较前一交易日跌21.38点，跌幅为0.73%，全天振幅为1.62%。深证成指当日失守12000点整数位，收盘报11887.02点，跌160.20点，跌幅为1.33%，明显大于沪指。



河南省滑县安绣文化产业有限公司在当地财政、金融等部门的支持下，通过创办培训学校，使16个村的1200余名农村妇女掌握了“安绣”技艺，她们在农闲和做家务之余不出家门搞刺绣，平均每人年收入5000多元。新华社发



月饼网上也吃香

本报讯(记者 郑磊)记者日前采访中了解到，市区各饼屋、酒店的月饼刚刚新鲜出炉，网络上的月饼大战已硝烟弥漫。除了优惠的价格，不少商家还打出了“免运费”的招牌，受到不少消费者青睐。

近日，我市各商场、超市陆续推出各种中秋月饼展销活动；与此同时，来自全国各地的商家开始在网上展开“激战”。昨日上午，记者登录淘宝网发现，“月饼”早已作为一个单独分类设置在所有食品类商品的最前列。点击链接进入，一下子就弹出

成为不少商家的杀手锏：一家快递公司在网上推出“免运费”代购业务，不少知名品牌都可以免费代购并送货上门，很大程度上方便了消费者。

据了解，网购月饼带来实惠和便利的同时，也存在一些令人担忧的问题。热衷网购的费女士表示，现在的月饼种类越来越多，冰淇淋月饼、巧克力月饼等，这些特殊月饼对运输条件要求很高，而一些网络商家常用的物流公司不具备这些条件。有关部门提醒消费者，在网购这些特殊产品时应尽量选择厂家的直销网站，此外，市民在收货时应打开包装确认月饼外观完好再签收，并注意向商家索要发票，以便日后维权。



9月10日，为期4天的中国(山东)工艺品礼品收藏品博览会在济南开幕，200余家来自各地的参展商携紫砂、瓷器、字画、寿山石等工艺品、礼品、收藏品亮相，吸引了大批参观者。图为山东面塑艺术家何晓铮展示面塑作品。新华社发



广西容县西镇立村周边的山坡盛产兰花，2003年，村民开始从山上挖来兰花进行试种。2008年，全村共有兰花基地80亩、兰农100多户。通过种植兰花，当地增收200多万元，人均增收1600多元，兰花成为农民增收的新亮点。新华社发

小额担保贷款有余 符合条件者快申报

本报讯(记者 王红 实习生 李媛媛)昨日，记者从市劳动就业服务管理中心获悉，截至目前，2009年度小额担保贷款发放仅四成，尚有7356万元贷款基金“沉睡”。为帮助更多的下岗失业人员实现“创业梦”，市小额担保贷款管理中心本月将加速发放，提醒符合条件的下岗失业人员及小企业及时申报。

为扶持全民创业，今年全市共安排1.3亿元小额担保贷款资金，然而，由于新老优惠政策衔接等多种原因，截至8月底，全市共发放目标的小额担保贷款681笔、5644万元，完成年度发放目标的43.41%，尚有7356万元小额贷款“待字闺中”。

按照规定，凡在法定劳动年龄内，有创业愿望和具备创业条件的失业人员、转业退役军人、大中专毕业生、残疾人、回乡创业农民工、被征地农民等自主创业、自谋职业人员；或符合上述条件的人员合伙经营、组织起来创业创办的经济实体；或合法经营、有一定自有资金、吸纳符合上述条件人员达到规定要求的劳动密集型小企业，自筹资金不足均可申请小额担保贷款。其中，自主创业、自谋职业申请的小额担保贷款额度一般不超过5万元；对合伙经营和组织起来创业的，可按人均5万元确定贷款规模，总额一般不超过50万元；对符合条件的小企业或集中使用残疾人的企业，在新增的岗位中当年新招用符合条件人员达到企业现有职工总数30%以上，并与其签订1年以上期限劳动合同的，将根据该企业实际招用人数确定贷款额度，企业最高贷款额度为200万元。

70个大中城市房价 上月同比涨2%

新华社北京9月10日电(记者 葛妍婧 江国成)根据国家发展改革委、国家统计局10日公布的调查结果，8月份，全国70个大中城市房屋销售价格同比上涨2.0%，涨幅比上月扩大1.0个百分点；环比上涨0.9%，涨幅与上月持平。

调查显示，这些新建住房销售价格同比上涨1.5%，涨幅比上月扩大1.2个百分点；环比上涨1.1%，涨幅与上月持平。其中，90平方米及以下新建住房销售价格同比上涨3.7%，环比上涨1.1%。

分类型看，经济适用房销售价格同比上涨0.5%，环比上涨0.1%；普通商品住房销售价格同比上涨2.2%，环比上涨1.2%；高档商品住房销售价格同比下降0.4%，环比上涨1.2%。

分地区看，新建住房销售价格同比上涨的城市有52个，其中上涨幅度较大主要城市包括：宁波、银川、西宁等，分别上涨7.4%、6.8%和4.9%；同比价格下降的城市有16个，其中下降幅度较大的主要城市有：石家庄、深圳和南京等，分别下降3.8%、2.3%和2.1%。

这些城市二手房销售价格同比上涨3.6%，涨幅比上月扩大0.6个百分点；环比上涨0.6%，涨幅比上月缩小0.3个百分点。分地区看，二手房销售价格同比上涨的城市有47个，上涨的主要城市包括：深圳、温州和杭州等，上涨幅度分别为14.9%、9.1%和7.8%；同比价格下降的城市有22个，主要城市包括：石家庄、太原、北京等。

新建非住宅销售价格同比上涨1.6%，环比上涨0.5%。分类型看，办公楼销售价格同比上涨3.8%，环比上涨0.3%；商业营业用房销售价格同比上涨0.1%，环比上涨0.3%；其他用房销售价格同比上涨0.6%，环比上涨1.8%。



我国首座海上风力发电——东海大桥风电场首批3台机组近日并网发电，这标志着我国海上风力发电产业迈出第一步。新华社发

经济与法

单位存款“冰封”银行12年 法院认定会计侵权应返还

新华社北京9月10日电(记者 陈菲 赵毅)北京市海淀区人民法院近日一审作出判决，将一笔“冰封”银行12年的单位存款判决返还给北京某高校。

时间要追溯到1997年。当年，北京某高校下属单位会计刘某，在任职期间将单位5笔存款以个人名义存入银行。后因工作原因，刘某于同年调离该单位，将存款的存单及密码与继任会计进行了工作交接。

谁知，密码出现了错误，单位无法取出存款。银行也以其并非储户本人为由，拒绝办理支取手续。随后，北京某高校多次与原会计刘某联系，要求其协助支取，均被刘某拒绝。

至今，这笔存款自1997年11月存入银行后，已在银行“冰封”了12个年头。近日，北京某高校将银行及原会计刘某诉至海淀区法院，要求银行与刘某承担连带返还责任。海

淀法院日前公开开庭审理了此案。

在庭审中，银行称，银行的储户是刘某，按照商业银行法的规定应由储户持本人有效身份证件、存单凭证和密码办理支取手续。银行拒绝北京某高校支取不违反法律规定，并无过错，不应承担返还责任。

刘某经法院合法传唤未到庭，经法官电话询问，其在电话中认可存款系北京某高校所有，因离职时将全部存单及密码交给学校，

已完成了交付，后任会计忘记密码无法取出存款与自己无关，自己不应承担责任。

法院审理认为，原会计刘某拒绝返还系侵权。因为，刘某将单位存款以个人名义存入银行并设置了密码，虽然已将存单及密码交给学校，但密码有误无法支取，故存款并未实际交付给学校。刘某作为名义上的存款人可以凭身份证支取，但不予支取，实际占有人仍为刘某。

银行的做法是否合法呢？法院认为，银行依据我国《商业银行法》的有关规定不向北京某高校交付存款并无过错，不构成侵权。

据此，法院作出一审判决，判决刘某应将存于银行的存款本金及利息返还给北京某高校。