

“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充足。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

在星级酒店密集的东莞市,不少酒店为了吸引更多的客人,早已实施延时退房的办法,根据客人需求和酒店入住情况弹性处理退房时间。

东莞旅游饭店协会会长、大朗帝豪花园酒店董事长梁永雄说,东莞大部分星级酒店早就弹性处理退房时间的问题,只要入住率允许,客人提前通知,酒店一般都能满足客人延时退房的要求。比如在房源不紧张的情况下,客人入住帝豪花园酒店都可以延迟到下午2点退房。

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。

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、组织起来就业创办的经济实体;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就业的,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%。

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,眼下,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



虽然离中秋节还有一段时间,但郑州各大商场已开设月饼专区。昨日,记者在人民路一商场看到,商场自制月饼包装简单,价格实惠,顾客可自行挑选搭配,颇受消费者青睐。本报记者 李焱 摄

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

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,



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

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。