

延迟退房如何收费更合理？

□ 本报首席记者 王玮

随着住宿需求的多元化,到了酒店设定的退房时间,想要延迟一段时间退房的客人逐渐多了起来。这时候酒店该如何收费成为关注焦点。多数消费者认为,酒店按小时收费最为合理;有一部分酒店却坚持“超时加收半天房费”,也有酒店开始尝试对点24小时入住服务;一些地方的消费者协会将倡导酒店适当延长客人退房时间作为提升消费者住宿满意度的主要解决方案……那么,究竟什么样的做法是买方和卖方都愿意接受的?这背后又藏着哪些酒店运营逻辑?

关注焦点

前段时间,有消费者在社交平台发帖称,自己前往某地旅游时,当地一家酒店要求他们第二天早上8点前就退房。这个帖子发出后引发网友关注。

记者注意到,网友在跟帖热议“酒店到底几点让客人退房更合理?”的同时,“客人如果想延迟退房,酒店该如何收费?”也是他们十分关注的。多数人认为,酒店规定合理的退房时间,并在客人延迟退房时,收取一定费用是在情理之中的。但是,具体怎么做才合理,值得商榷。

那么,何时算正常退房、延迟退房如何收费有行业标准吗?

从目前发布的相关规定来看,并没有明确到“点”的规范。

在中国旅游饭店业协会2002年发布的《中国旅游饭店行业规范》中,第十条曾有过规定:饭店客房收费以“间/夜”为计算单位(钟点房除外)。按客人住1

话题探讨

为何酒店在客人延迟退房时很少按小时来计费？

在谈及延迟退房的收费问题时,多数消费者认为,最合适的方式就是支付在延长时间内的房间使用费,也就是说,如果延迟1小时退房,就支付当天房费的1/24。但多数酒店认为,一天的房价并非完全是按24小时结算的。

“这主要是人们对于住酒店的时间概念存在理解上的偏差。”在一家酒店集团做收益管理工作的乔乔告诉记者,酒店是24小时营业模式,但其有效售卖的时段通常是按1间夜来计算的,一般情况下,酒店会将住宿时长设置为当日14时到次日12时。中间间隔的两个小时用于客房整理、维护等。

“例如,客人A只预订了1间夜的客房,由于客房是不可存储产品,所以出于经营考虑,酒店会在确认客人A不续住

何时算正常退房、延迟退房如何收费有争议

“间/夜”,计收1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1天房费。但是,在2009年公布的《中国旅游饭店行业规范》(修订版)中,删去了退房超过次日12时加收半天房费,超过18时加收1天房费的规定,修改为:“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。”

至此,酒店如何设置退房时间、消费者延迟退房怎么收费,需要酒店通过市场情况合理调节。

国内通行做法是次日12时退房,也有延迟到14时的。那么,其他国家的酒店对于客人“延迟退房”的需求是如何处理的?

“国际通行做法是延期两小时退房

的,按照酒店钟点房的价格收取,超时至18时的,按照半天房费计算,更晚退房的,收取全天房费。”洛桑酒店管理机构首席顾问夏子帆说。

但也不是所有酒店都是如此执行的。前段时间,记者在位于韩国首尔的一家国际品牌酒店办理入住时,询问前台相关问题,工作人员表示,现在是旅游旺季,酒店入住的客人非常多,退房的时间是次日12时,如果延迟退房,1个小时按约200元人民币收费,差不多也是当天的房价的1/4。不过这位工作人员也表示,如果是非旺季时间,酒店会根据客人的需求适当调整退房时间和延迟退房的收费标准。但记者发现,这不是该地所有酒店的统一收费标准。在首尔另一家本土品牌的度假村办理入住时,记者被告知,酒店的退房时间是次日11时,如果延迟退房至18时,按当日的半天房费

的情况下,提前将这间客房销售给客人B。可是,当客人B按照入住时间来酒店时,如果遇到客人A临时决定延迟退房,就会出现“住不进去”的问题,作为消费者,客人B的权益因此受到了影响,而且连带的问题远不止这些。”乔乔解释,这就是为何消费者延迟退房1个小时,酒店却很难按全天房价的1/24来折算的原因。

事实上,想要弄清楚这个问题,需要先搞明白两部分内容:

一是为何酒店通常会把退房时间设置在一个相对固定的时间?

南开大学旅游与服务学院副教授于海波告诉记者,这是因为相对稳定、集中的退房截止时间,有利于工作人员查房、维修、打扫客房,以及为后续客人及时入

住提供保障,同时,由于清理客房的时间集中,也可以最大程度减少酒店运营成本,让酒店有更多的空间为客人提供其他服务。

二是如果客人未按规定的时间退房会给酒店带来哪些成本?

“如果客人不能保证在规定的时间内退房,工作人员就不能集中地进行客房打扫服务,这会增加客房打扫的难度。”东北财经大学工商管理学院旅游与酒店管理系教授余志远提出了最直接的显性问题,他分析,现在不少酒店客房清洁服务是外包的,工作人员通常按照固定的排班表工作,客人延迟退房后,可能需要他们加班去做清洁,这就涉及酒店要支付额外的人员加班费。

此外,酒店的客房数量是固定的,如

客人延迟退房,酒店如何处理才既合理也合情？

“其实,在大多数时候,酒店还是很在意我们的需求的,极少会因为延迟一小段时间退房就加收半天房费。”一位经常在全国各地“跑”的差旅人士告诉记者,“不过,如果遇到特殊情况,不能准时退房,我会及时告诉酒店,给工作人员处理的时间。”

体谅是相互的。其实,很多酒店注意到多数客人的需求,也在最大程度地调整退房时间和延迟退房的收费标准。于海波观察到,国内多数品牌连锁酒店一般会对延迟退房1小时之内的客人免收相关费用。甚至在客房不紧张的情况下,对客人提供更长时间的免费服务,有的酒店将“可延迟退房两小时”作为会员权益。

“也有酒店照顾到客人午休或整理行李的需要,将退房时间从12时延长至14时,或者将12时至14时作为弹性退房

时间,这很容易让客人有获得增值服务的喜悦感,也让酒店更有获客力。”余志远说。

不过采访中,几位业者也表示,酒店如何灵活延长客人退房时间的做法不能一概而论,得结合酒店出租率情况、员工排班及客人具体延迟的时间来评估,否则会对整体运营产生影响。

“这的确对酒店的运营能力是一个考验,尤其是在旺季。”乔乔坦言,“所以我们对不同级别的会员提供不同时间的免费延迟退房服务,并会和客人提前做好沟通,然后合理安排客房清洁和销售等后续工作。而且这并不意味着,所有客人都会延迟退房。”

在北京一家五星级饭店负责经营管理工作的晓双跟记者分享了这样一个特殊案例:“前段时间,我们遇到一位突然生病,不得不去医院就诊的客人,当时已

经到了退房时间他还没有办法赶回来,大约延迟了4个小时。客人提前打电话跟前台说明情况后,工作人员立刻跟管理层做了反馈,做好了在当天的客房没有那么紧张,我们做了灵活处理,也没有加收客人房费。但是,我要求工作人员必须做好备注,说明客人到底是什么原因推迟了,并按酒店的相关规定走审批流程,不然我们这样一个拥有300间客房的酒店就会出现管理混乱。”

晓双告诉记者,他们这家会议型酒店以接待团队客人为主,这两个月入住率一直保持在90%以上,刚刚他们接待了一个200人的商务团,客人的要求就是16时前必须完成入住。“如果我们的房态管理在这个时候没有做到位,就有可能涉及违约。所以,对我们来说,即使只有一位客人长时间延迟退房也不是小事儿。”

计算。记者又从近期到日本、澳大利亚等地旅游的消费者那里了解到,酒店的设定退房时间并不完全固定,基本是在次日11时或12时,如果延迟退房,都要收取一定费用,而计费标准大多不按小时收费(即把房价等分到24小时,按1个小时的费用计算),前台工作人员一般在他们办理入住时,把相关收费事项标注在入住确认单上,并跟客人口头说明后,请他们签字确认。

有业者认为,酒店是一个自由竞争的行业,房价通常随行就市,根据淡旺季浮动调整。因此,对于如何更合理地设定退房时间和延迟退房的收费标准,应根据市场需求、自身收益情况、客房调节成本等因素来入住时,当然这个过程中,需要充分考虑消费者需求,切勿以“行业惯例”来搪塞,而是设计出双方都可以接受的方案。

果客房出现无法及时打扫的情况,就会影响其再次出租,酒店很可能损失潜在的收入,这也是不可忽略的一个隐性问题。

河南中州皇冠假日酒店总经理朱磊分析,在酒店客流较多的情况下,如果上一位客人临时延迟退房,小型酒店可能因为没有多余的客房,而失去新客人,甚至引发客诉;大型酒店则需要调剂其他房型来满足新客人。工作人员在此时大多会选择帮客人升级房型,免去客人等候的不愉快,这又会产生相应成本费用。

客房清洁计划被打乱、运营成本增加、客房销售受影响、后续客人体验差……在南京旅游职业学院酒店管理专业教授马卫看来,客人延迟退房给酒店带来的成本和挑战并不是加收相应时间的费用所能抵消的。

在晓双看来,在酒店和客人都遵守市场规则的情况下,酒店尽可能做到兼顾客人需求和自身利益,根据具体情况灵活处理是最合情合理的方式。

对于延迟退房酒店一般怎么收费?夏子帆告诉记者,国内多数酒店会对18时左右才退房的客人加收半天房费,更晚退房的,收取全天费用。

“当然,也有连锁酒店的部分门店是按小时收取延迟退房的。每小时的收费通常以钟点房的时价作为标准,具体金额因酒店而异。例如,有门店钟点房的价格为160元/4小时,那么参考下来,每小时的延迟退房费用约在40至50元之间。”乔乔发现,这样的收费标准,很多客人是愿意接受的。“但是,酒店的体量不同,客群不同,面临的服务挑战也不同,所以即便是同一集团,这种做法也未必适用于每一家酒店。”

关于退房还有哪些环节不能省,哪些方法可尝试？

前段时间,一起“客人延迟两个小时退房却被加收半天房费”的诉讼案,当地法院作出了二审判决,要求酒店退还多收消费者的房费。

中国人民大学律师学院院长助理杨洪浦分析,根据法院判决,将这个案例当中酒店的退房条款认定为格式条款,所以最终没有支持酒店的诉求。格式条款是当事人为了重复使用而预先制定的,并在订立合同时未与对方进行协商的条款。如果是导致了不合理的免除或者减轻一方责任,或加重了另一方责任,或对对方的权利有限制,都会被归入格式条款的范畴。

如何避免格式条款?杨洪浦认为,酒店在客人入住前有合理告知义务。酒店要明确地将房间的价格,以及退房方式告知客人。可以考虑采取书面的方式告知,比如,请客人签署入住告知书等,这样也可以证明客人认可酒店的客房价格

结算方式。“酒店对于客人延迟退房的收费标准不一样,目前并无统一的标准,但需要提醒的是,酒店应在前厅显著位置或客房人的须知上明示住宿时间及结算方式。”余志远说。

采访中,“酒店一定要做好提前告知工作”是几位业者反复提醒的。

90后经常外出旅游的于杨告诉记者,他觉得最舒服的沟通方式是,在预订的时候,酒店就已经在相关页面明显的位置注明退房时间和“延迟退房”的收费标准,并在客人入住的时候,前台工作人员会详细说明。“我可以在清楚了解酒店的相关收费标准后,选择住或者不住。如果住下来就说明我接受了这些条款。”在子杨看来,很多服务到位的酒店通常还会在临近退房时间的时候与他确认是否需要延长住宿时间,这样的反复沟通让他觉得酒店服务很细致。

“我也遇到过由于前一位客人退房时间晚,客房清扫流程未完成,没有办法马上办理入住的情况,感觉不是很舒服,所以我不希望成为那个‘无故拖延’的人。”子杨说。

如今,客人的住宿消费需求更加多样化,关于退房时间的设定,酒店还有可以尝试的空间吗?

余志远认为,酒店可以根据自身情况,设置“以间夜为单位的计价房型”和“以小时为单位的计价房型”,进行差异化定价。

这一建议也让几位业者就“酒店按24小时来计算客人入住时间是否可行”展开了讨论,这也是一部分客人比较关注的。

“酒店在条件允许的情况下,可以运用综合成本算法制定24小时客房产品价格,各OTA也可以打开24小时客房产品模块,让消费者可以选择更多灵活和

已到了秋色染金的时节,陕西省商洛市柞水县朱家湾村的阳坡院子民宿迎来了一年中最美的季节。此时,住在这里的客人可以感受到季节更迭的奇妙,可以品味生活最本真的味道。

阳坡院子位于联合国旅游组织评选的“最佳旅游乡村”朱家湾村的二组,自然环境优越。因地处终南山之南,故取名“阳坡院子”。2016年,土生土长的柞水人、陕西惠达房地产开发有限公司董事长邓有才在回乡创业时,投资修建了这一民宿项目。“在建设过程中,我们尽量保持村子的原貌,只是把废弃的旧村子进行改造,在保持原有外观不变的情况下让室内设施更加现代化。”邓有才说。

白石青苔、土墙灰瓦、禅音绕耳、竹林映目……阳坡院子从自然风光与属地文化中寻到灵感,打造休闲度假之所。作为全国甲级旅游民宿,阳坡院子以陕南原生态乡村为主题,修建了一号院“老家”、二号院“松云山舍”、三号院“听雨”、四号院“童话”、五号院“竹隐南山”、六号院“览月”共6个不同风格的院落,并配备了农耕体验区、休闲书吧餐饮区、儿童游乐区、休闲运动康养区等功能区。

二号院“松云山舍”匠心独具,在保留陕南民居古朴自然的同时巧妙地融入了唐风古韵。正如其名,松杉林间、终南山舍,一景一色无不透着禅意,时光在这里放缓了脚步但草木却在这里热切地生长,竹青翠激荡流动着的能量生生不息。

推开大门,就见一面夯土墙照壁。这是由一批60多岁的老工匠用黄土一杆一杆砌出来的墙。绕过墙就是“唐风小院”,长方形的院落,中间是正房,两侧是厢房,厢房外搭廊道,廊下摆着桌椅,院内栽种竹、枫、松,还有“鹿威”,不过,不再用它们驱赶鸟雀,而是用来聆听自然的声响。这里8间客房有8个好听的名字:青梅、浮云、碧玉、清露、寂照、沐香、听雪和苍山。客房内的灯具、家具等基本就地取材,木又做成衣钩;竹节上写上经文,制成大吊灯;旧时套在牲口嘴上的农具牛笼,被用来做了灯罩。

小院内檐角错落,细碎的白色砂石和叠放有序的石块组成“枯山水”。光影融入建筑深处,客人三三两两闲坐,中年人多喜欢在茶室中,阅经典,品香茗。而年轻人则多会坐在院子的木椅上,喝着咖啡,闲听鸟鸣。这里建筑的岁月感让越来越多的人喜欢上它。

入住“松云山舍”的西安市民张女士向记者分享自己的感受:院外是绿水青山、竹篱瓦舍,院内是黄泥土墙、竹藤茶座,保持着古朴的风光,时间似乎在此停下脚步。阳坡院子相关负责人介绍,基础设施很重要,但它不是最重要的,客人在此动心、动情才是最重要的。“如今,多少故乡成了他乡,他乡成了远方,所以在改造中我们始终坚持‘修旧如旧’,最大程度保持房屋的原汁原味。”

“阳坡院子在山的阳面,每日被第一缕阳光温柔地唤醒。站在露台上,将对面山色一览无余。伸一伸懒腰,吸一口新鲜空气,清清凉凉的,这种惬意感是无法比拟的。”“走进院子,金黄的菊花在阳光下绽放,远处的山峦,层林尽染,如同一幅精美画卷。”“无论是与家人携手登高望远,还是独自漫步于山间小道,都是在感受生活。”记者在社交平台上看到不少趁着周末来此度假的客人留下的点评:有客人说,这里将人们的隐居情怀、情感印记、乡土情愫、悠然田居的种种生活向往一一呈现。

如今,跟着民宿去旅游已成为一种潮流,更多游客喜欢入住民宿体验当地风土人情,参与当地的特色活动。不久前,“跟着民宿游陕西”暨乡村旅游产业集群现场推进会在柞水举办,会上提出,要坚持以绿色为底色,以文化为灵魂,持续在发展乡村旅游的路径、方法、模式、效益上做好文章、下足功夫。同时,要进一步规范民宿发展,把陕西的人文优势、生态优势切实转化为乡村旅游的发展优势,巩固延伸乡村文旅产业链。会后,主办方还安排与会者参观阳坡院子,有业者点赞道,这里依山傍水、诗情画意、惬意舒心,有对乡村民宿旅居的贴切定位。

“每年4月到10月,西安来的客人很多。尤其是暑假,带孩子过来一住就是三五天。去年阳坡院子接待游客1.5万人次,综合收入817万元。”阳坡院子相关负责人在分享运营经验时说,“我们立足生态与经济‘双向增值’,将山村、花海、康养等元素融合,保持陕南原生态乡村风格的建筑特色,以‘望得见山、看得见水、记得住乡愁’为理念,打造了这一民宿。”

阳坡院子是朱家湾村民宿红火发展的一个缩影。“目前,村里共有56家民宿,到了旅游旺季常常一房难求。全村70%的村民从事旅游工作,涉旅项目年累计提供就业岗位1200多个。去年全村人均纯收入超过3万元。”朱家湾村党支部书记毛家锋说,通过发展民宿产业,朱家湾群众采取盘活闲置资源租金、就近务工赚薪金、自主创业赚现金等多种方式,实现增收致富。



秋日里的阳坡院子 民宿 供图

等级旅游民宿探访

阳坡院子:

融进自然里
宿在诗意中

□ 本报记者 任丽