

客房退订退费难？三亚试行统一标准

□ 本报首席记者 王 玮 通讯员 符雄助



“非法定节假日期间,住宿业经营者、线上预订平台应遵循客房入住前7日以上可无理由全额退款规则;法定节假日期间,应遵循客房入住前15日以上可无理由全额退款规则……”前不久,三亚市旅游行业协会联合会发布《三亚市住宿业客房预订退订指导意见(试行)》(以下简称指导意见)。这意味着三亚正在尝试用“引导规范市场行为”的方式打破客房不可退订等“霸王条款”。

“客房预订到底能不能无损退订,怎么退才合适?”一直是颇有争议的话题。正因如此,三亚此次为平衡消费者与经营者权益而制定的地方性指导意见,一经发布便迅速引发社会关注。如今,指导意见已试行了十多天,各方反馈如何?“老问题”能不能找到新答案?这样的方式值得在全行业推广吗?

平衡供需利益

三亚推出这样的指导意见,最想解决的核心问题是什么?

“我们希望最大限度减少因为‘客房退订退费’纠纷产生的投诉。”三亚市旅游行业协会联合会总干事邓勇波回应本报记者称,“指导意见属于行业协会发布的指引性文件。在平衡游客满意度和住宿企业实际经营诉求基础上,我们希望让游客有更好的服务体验,让企业也有提供更高质量服务的动力和基础。”

“这个指导意见最大的特点在于通过细化退订规则,既保护了消费者权益,也充分考虑了经营者的利益,而不是简单地‘一刀切’。”中国旅游研究院产业研究所所长杨宏浩的观点得到了多数业者的认同。

这段时间,对于这个围绕住宿业客房预订退订出台的指导意见,业界进行了广泛讨论。阶梯式的退费标准(即退费比例与时间节点挂钩),以及对于法定与非法定节假日相关规则的明确区分的做法最受关注。

“这种的阶梯式退费标准(如非法定节日

日,入住前7日以上全额退、3—7日退50%、3日内退20%),也是一种降低供需双方退订损失的机制。”在浙江省饭店业协会相关负责人看来,对酒店而言,在非法定节假日,提前7天以上全额退款可为酒店留出足够时间重新销售客房;临近入住日的退款比例则弥补了酒店因临时退订可能出现的空置损失。对消费者而言,相较于之前可能面对的“下单即不可退”的麻烦,分阶段退款规则提供了一定的灵活性选择,当然也约束了一部分消费者随意退订行为。

采访中记者注意到,对于“法定节假日,客房入住前15日以上可无理由全额退款”的规则,业界的争议比较大。有的业者认为可以考虑进一步缩短全额退款的时间,但也有一部分业者认为,不同于客源结构更加丰富的北上广深等一线城市,三亚虽是热门旅游目的地,但客源结构相对单一,淡季旺季也比较明显。根据相关客群预订习惯来看,在旅游旺季,多数游客会提前比较长的时间预订三亚的度假酒店,如果客人临期取消了客

房,可能会影响客房的二次销售。

“这种设置避免了因过度宽松或严格的规定导致的市场失衡。”海口经济学院教授,海南省旅游商品研究基地主任周义龙说,指导意见还分别对不可抗力(如自然灾害、航班取消)情况和特价房/促销房的销售有明确的规定。前者经营者需全额退款,后者经营者需标注“限时特惠不可退”并与消费者进行“二次确认”。这也体现了指导意见的灵活性。

“我们是在充分研究三亚游客预订行为模式的基础上,对部分游客、在线预订平台、酒店经营方和部分旅行社深入调研后设置的相关条款,希望在最大程度上方便游客的同时,也为经营者提供一个公平公正的经营环境。”邓勇波说。

指导意见的试行为期1年。在北京都季酒店管理公司总经理、高级酒店收益管理师祖长生看来,相关规则试行过程中消费者和经营者的反馈意见具有很重要的参考价值。

瞄准退订纠纷

“条款的设置是希望求得客房预订退订中各方的最大公约数。”邓勇波告诉记者,指导意见意在为三亚整个住宿行业的客房预订退订服务环节设立参考标准。

事实上,跟多数地方一样,三亚住宿业客房预订退订规则是由经营者根据自身情况制定的,因此也存在比较大的差异。

在一家知名酒店集团负责三亚市场运营的林勇告诉记者,酒店的散客订单90%来自线上渠道,但对于客房预订退订取消规则,各OTA平台、各酒店官方APP并不统一,且没有非常明确的退款标准。目前酒店的取消策略出现两个极端,一端是消费者预订后,在入住当天12时或18时前可免费取消订单;另一端是在订单确认后的半小时内,可免费取消订单,超时则不可退订,旺季时多数度假酒店有订单确认后不可退的情况。

“现在有了指导意见,感觉更有保障了。”北京游客邓香告诉记者,到三亚这样的旅游目的地度假一般不会玩一两天就走,所以他们会提前比较长的时间做规划,提前半个月甚至一个月预订客房,但还是可能会出

现一些特殊情况需要退订,比如,航班原因、工作调整原因、身体状况原因等。“我去年十一假期去三亚,就因为预订的酒店显示不可取消,又多花了钱在平台上买了取消险。”

准备这个月底到三亚看周杰伦演唱会的上海游客司马燕在上周末取消了原本预订的客房,重新订了自己更心仪的一家网红酒店。“原本我想订的那家网红酒店在演唱会期间显示是不能退订的,我只好退而求其次订了另外一家可以无损取消的酒店。幸好我在热搜上看到了‘三亚客房预订退订出新规’的消息,就给酒店客服打电话咨询,对方表示已经调整了退订规则,我马上做了调整。”

不仅是消费者不愿意摊上客房退订难的麻烦,酒店也担心与消费者在这方面产生纠纷。

“尽管我们设置了详细且宽松的退订规则,但前不久还是被超过入住当天12时仍想免费取消订单的客人投诉了。”三亚一家连锁酒店的门店店长陈涛有些无奈。

在海南军诚亿酒店管理有限公司总经理

唐庆看来,指导意见给出了清晰的客房预订退订规则,也设置了“最大公约数”,把以前一些模糊不清的问题厘清了。“再有类似纠纷出现时,酒店和消费者都有可以参考的依据了。”

记者了解到,在指导意见试行的这几天出现了两种情况,一种情况是原本的退订规则就要比指导意见更为宽松的酒店,绝大多数选择沿用此前的规则。另一种是酒店原有的一些退订规则与指导意见相悖,而“正在研究调整”是这部分酒店给出的回复。

三亚旅游酒店行业协会会长、银泰阳光度假酒店总经理刘凯强认为,指导意见的确对一些酒店的控房能力和精准预测能力提出了更高的要求,但现在提高收益管理水平的方法有很多,酒店可以很快适应新变化。

“我们现在的工作就是不断加强宣传和沟通。”邓勇波告诉记者,目前三亚市有关部门已经进行了多层级的宣传工作,还开通了沟通热线和渠道,随时解答各方疑问。“另外,我们还计划开展‘上门送解读’活动,推动指导意见的落地。”

引导行业自律

“客房怎么‘退’更合理?”在多数业者看来,这个问题还是要交给市场来回答。“我们的职责是根据市场情况的变化进行正向引导。协会也将在职能部门的指导下,加大行业自律力度。”邓勇波说。

“客房退订”关系到酒店方和消费者的双方利益,也是横在两者之间的“老问题”。对于经营者来说,客房是不可储存的无形产品,消费者一旦下单预订,这间客房就被锁定,无法被他人再预订,如果消费者临期再退,客房就有空置的风险。而对于消费者来讲,无论这个产品是以什么形态存在于市场,他们都希望在退订的时候确保自身的利益不受损害。

“经营者也好,消费者也罢,他们通常是通过市场无形的‘手’在做利益调节,那么当市场调节能力不能很好解决问题的时候,就需要有关部门、协会组织出面来做优化调整。这是非常有必要的。”祖长生认为,指导意见的推出可以有效化解一部分矛盾,在试行过程中积累的经验值得更多地地方去借鉴。

对此杨宏浩表示认同,在他看来,想要解决服务消费上的供需矛盾,在供给端做创新

性的尝试不失为一种好的方式,这样才能更好地促进消费,也是三亚推出此类指导意见的初衷。如果效果好,很有可能这样的做法会在全国普及。

“这种务实的指导意见有利于塑造热情、友好、负责任的城市形象,长期来看,会增加游客的安全感,让城市更有吸引力。同时,也倒逼部分酒店改变经营思路,靠服务和品质赢得消费者,而不是光靠机会增加收益。”东北财经大学工商管理学院旅游与酒店管理系主任余志远说。

“指导意见是一次新的探索,的确会对全国其他城市有借鉴意义。”洛桑酒店管理机构首席顾问夏子帆认为,“不同城市的市场情况不同,如果有所借鉴也需要根据自身情况设置具体条款,建立一个合理、动态的退订机制,实现精细化分层管理,比如,根据客源类型、房型(标准房、套房、特价房)、预订渠道(官网、OTA、自媒体渠道)的不同采取不同的措施。”

“指导意见在明确退订规则、设置阶梯退款比例和强化平台责任等方面有比较高的参考价值,这也倒逼行业向规范化发展。”周义龙提醒,未来,指导意见在试行过程中也需关

注消费者的反馈与酒店的适应性,平衡灵活性与规范性的关系,最终实现多方共赢。

邓勇波告诉记者,现在是指导意见的试行期,这个阶段他们也有重点观察的方向。“首先我们会进一步研究游客的预订行为是否因此发生改变;其次观察相关投诉纠纷的绝对数量指标和相对数量指标是否有所下降;再次了解指导意见对各类型酒店经营所带来的影响,最后关注游客住宿预订满意度的反馈。这些运行反馈将为后续相关工作提供依据。我们争取从‘小切口’入手推动行业服务质量的提升。”

“指导意见的服务对象是消费者,我们的服务人群也是消费者。所以,根据相关标准做好品牌,就是我们争得市场的最大底气。”一位住宿业经营者回应道。

遗失声明

吉林省 张笑笑 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2012JL11167

声明作废

延伸讨论

目前来看,三亚是国内首个为规范住宿退订发布相关指导意见的城市。针对指导意见的适用范围的设定、落地措施,以及指导意见试行后供需双方的权益保障等内容,记者在采访中发现几个大家较为关心的话题——

►为何指导意见仅针对线上平台的直客散客订单制定规则?如何推动指导意见有效落地?

指导意见适用于三亚市行政区域内住宿业客房预订退订及相关服务活动。仅针对线上预订平台产生的直客散客订单,不包含团队、线下电话预订、旅行社渠道预订订单。

三亚市旅游行业协会联合会总干事邓勇波告诉记者,指导意见的相关规则是基于三亚旅游市场游客预订行为模式的研究制定的。由于团队订单通常会与酒店、民宿进行深度协商,包括价格、服务细节等,退订情况也会在合作协议中专门约定。线下电话预订订单、酒店、民宿可能因客户关系、促销活动等原因给予特殊优惠或安排,退订需依据具体沟通情况灵活处理,难以统一规则。旅行社渠道预订订单,旅行社与酒店有长期合作关系,双方会根据业务往来情况、合作协议等单独确定退订条款,并且旅行社对游客的行程安排有整体规划,退订影响因素多,需专门

协商解决。因此,在目前阶段没有针对这3类订单制定相关退订规则,目的是力求在试运行阶段能更聚焦容易产生客房退订纠纷的线上散客。

“事实上,三亚有一部分企业的预订退订规则比指导意见提出的更为宽松和便利,所以我们一再强调当前条款的设置是客房预订退订中各方的最大公约数。指导意见的发布更多是引导行业所有经营者合理合规处理消费者的客房退订退款诉求。”邓勇波说。

邓勇波表示,协会在与各住宿企业和预订平台充分沟通的基础上,持续加强宣贯工作,充分发挥“旅游行业协会联合会+专业协会+品保协会”治理新模式的优势,加快指导意见的落地。“协会将全程负责指导意见的运行评估工作,为后续指导意见的进一步完善奠定基础。”

►如果消费者和经营者产生客房退订纠纷,是否可以指导意见作为评判依据?消费者如遇“霸王条款”该如何维权?

指导意见是行业协会发布的指引性文件,有关部门在处理客房退订纠纷时,指导意见是否可以起到推动解决的作用?这是消费者和经营者最为关心的事。

在北京市万商天勤律师事务所律师郭幸看来,指导意见并非国家法律或行政法规,在司法裁判中虽不具备直接法律强制力,但可以在调解纠纷中发挥积极作用,比如三亚市已开通“12345退订专线”和“三亚放心游”先行赔付通道,纠纷调解机构可以将指导意见作为行业标准参考,推动纠纷快速解决。

“另外,指导意见首次明确提出‘阶梯式退费’标准,弥补了相关法律法规在细则上的空白,为消费者权益保护提供了更清晰的维权路径。当然,指导意见更多是在监管机制上的创新,倒逼酒店平台优化服务,提升服务标准,减少‘霸王条款’的存在。”郭幸分析道。

“民法典第五条规定,民事主体从事民事活动,应当遵循自愿原则,按照自己的意思设立、变更、终止民事法律关系。”北京观韬律师事务所高级合伙人刘卫认为,消费者

►执行这一规则后,酒店收益是否会遇到挑战?

正如很多业者此前提到的,三亚作为旅游目的地有明显的淡旺季,客源结构没有那么丰富,客人的预订决策周期也相对较长。那么,在这样的情况下,调整退订规则,会对酒店的经营产生影响吗?

北京都季酒店管理公司总经理、高级酒店收益管理师祖长生认为,只要是擅长做收益管理规划的酒店,就不会有很大的影响。因为酒店是可以通过相关的数据分析做市场预测的,在“一房难求”的时候也可以通过一些销售手段最大限度地减少由于客人退订带来的损失。“指导意见实际上是推动市场向产品预订合理化迈进了一步。”

海南军诚亿酒店管理有限公司总经理唐庆告诉记者,他们在三亚的酒店一直实行的是较为宽松的客房退订策略。“从我们的实践经验来看,有3天、7天、15天这几个时间

阶段的调节,无论是淡季还是旺季都有足够的时间帮助酒店去做营销推广。”

不过,唐庆也提到,现在观察市场趋势的时间越来越短,原来提前3个月就能根据预订需求做出相应的市场判断,现在随着“说走就走”的客人逐渐增多,有时要提前7天才能准确判断市场走向,这的确对酒店收益管理的精细化提出了更高要求。

东北财经大学工商管理学院旅游与酒店管理系主任余志远建议,酒店可引入更先进的收益管理系统(如AI动态定价)或培养更专业的人才帮助酒店做出更好的决策,还可以通过实行“套餐房价”等策略,将客房与餐饮、景点门票捆绑,提高产品吸引力,降低取消率。有关部门和协会在推动指导意见落地的同时,也可以通过举办收益管理等方面的经验交流会和培训,减少新规实施给部分酒店带来的震荡效应。