

读者话题

有的加收半天房费,有的按小时收取费用

# 延迟退房期待更多温情服务

湖南日报全媒体记者 肖祖华

酒店服务是旅游行业的重要环节,是一座城市的对外窗口。近日,一则律师状告酒店延迟退房2小时加收半天房费的消息引发广泛关注。延迟退房,酒店加收半天房费的规定是否合理?长沙的酒店延迟退房是怎么收费的?是否公示了延时结算方法?记者对此展开了调查。

### 有的按半天收,有的按小时收

9月10日、11日,记者前往长沙几家知名酒店进行走访,在万达文华酒店,前台工作人员告诉记者,酒店规定中午12时退房,若延迟到下午6时之前退房则加收半天房费,超过下午6时按全天房费收取,工作人员会在中午12时通过客房电话通知客人退房并告知延迟退房收费标准。现代华天大酒店前台工作人员表示,不管是早上6时入住还是晚上12时入住,都是第二天下午2时退房,下午2时至下午6时退房加收半天房费,超过下午6时按全天房费收取,这种收费政策是电脑系统已经设置好的,改变不了。长沙滨江金融中心亚朵酒店退房时间同样是下午2时,超时加收半天房价,办理199元的会员卡成为会员,退房时间可以延迟至下午6时。滨江戴斯温德姆酒店也是按照延迟退房加收半天房费标准执行。

与某些高档酒店延迟退房加收半天房价相比,一些商务酒店则更人性化,延迟退房按小时收费。在维也纳国际酒店滨江金融中心店,前台工作人员表示,酒店下午2时退房,超时按30元每小时加收房费。莫林酒店省政府店前台工作人员表示,超过退房时间同样按30元每小时加收房费。异国印象·悦蔡锷路店超过退房时间每小时加收40元。

接受采访的酒店均表示,在客人办理入住时会明确告知退房时间,在退房时间快到时,通过客房电话通知客人退房或者续房,酒店提供免费保管行李的服务。

### 大多未公示加收标准

依据中国旅游饭店业协会2009年公布的《中国旅游饭店行业规范》(修订版)规定:“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。”



漫画/傅汝萍

记者在走访过程中发现,长沙大多酒店都没有对延迟退房收费标准进行公示。在万达文华酒店大堂,记者绕行一圈,未看到任何关于延迟退房收费标准公示内容,前台工作人员表示,在客人办理入住前不会特别告知,会在通知退房时告知延迟退房收费标准。在现代华天大酒店前台,摆放着反恐安全提示、旅馆接待未成年人入住承诺书等告示牌,未看到关于延迟退房收费标准公示牌,前台工作人员同样表示只会在通知退房时告知延迟退房收费标准。

记者相继走访了亚朵、戴斯、维也纳、桔子、白玉兰等连锁酒店,均未见到任何关于延迟退房收费标准的公示。随后,记者通过美团、携程、去哪儿等酒店预订平台查询发现,各平台只展示酒店特色、设施服务、酒店政策等内容,没有平台对酒店延迟退房收费标准进行公示。某酒店预订平台工作人员告诉

记者,酒店展示内容都由酒店自己确定,平台只进行审核把关。对于延迟退房收费标准的展示,平台很难硬性要求,也很难做到统一,这需要所有平台商户愿意参与进来。

### 监管部门: 明码标价是起码要求

“超过时间要加收费,住宿不足24小时是不是可以退费?”“入住前不告知收费标准,入住后才告知延迟退房要加钱,简直霸道。”酒店延迟退房加收房费的行为,引发了消费者的强烈不满。

对此,湖南省旅游饭店协会秘书长陈伏蛟表示,酒店业是一个服务行业,让消费者满意是酒店业一直遵循的宗旨。协会一直要求和倡导会员单位以及行业从业人员加强自律,对所有消费进行明码标价,让消费者明明白白消费,可能有些酒店在执行过程中存在工作不到位

地方,后续会在协会内进一步要求会员单位加强自律和规范。

“延迟退房的收费标准是一种市场行为,但是明码标价是起码要求。”湖南省市场监督管理局价格监督检查和反不正当竞争局相关负责人表示,酒店延迟退房不管是按半天收费还是按小时收费,这是市场行为,作为价格监督管理部门不能强加干涉,但是,酒店必须尽到告知义务,不管是在办理入住环节,还是在通知退房环节,从执法角度来说,《中国旅游饭店行业规范》(修订版)不具强制性,属于行业自律规范,我们倡导酒店在显眼位置明示延迟退房收费标准,在客人办理入住前告知相关收费标准。

酒店延迟退房收费没有固定标准,但是,当下不少酒店开始尝试“下午6时退房”等更多人性化的服务方式,更贴近消费者。我们期待更多的酒店推出更多温情服务,进一步提升消费者的幸福感和体验感。

不吐不快

## 上门做饭悄然兴起 行业规范亟待明确

振亚

上门做饭,4个菜以内68元、6个菜以内98元、8个菜以内128元……无论是家常小炒,还是聚会、宴请的大餐,都可以做。最近,有关上门做饭的广告不断映入眼帘。

这种由专业厨师或烹饪爱好者直接上门为客户代厨的服务模式,让客户足不出户就能享受到餐厅级别的美食,对于工作繁忙、无暇下厨的上班族来说,无疑是一项贴心服务。然而,随着上门做饭服务市场的壮大和覆盖人群的增多,其暗藏的风险也逐渐显现。

从业人员的资质问题便是一大风险点。近日,笔者通过互联网联系几位提供上门做饭服务的人,发现他们都是兼职工作者,既没有厨师证也没办理健康证,对食品安全及消费者的健康构成潜在威胁。由于上门做饭究竟属于餐饮服务还是家政服务目前尚存争议,使得从业人员的资质审查、监管存在盲区。

服务质量如何保障是另一大问题。由于厨艺和售后服务缺乏统一标准,上门做饭的服务质量完全取决于上门做饭人员的厨艺水平和道德素养。也出现过打着“上门做饭”的幌子,从事非法活动的现象,为消费者的人身财产安全带来了隐患。

一旦产生纠纷,如何妥善处理也是一大挑战。由于上门做饭服务多是私下交易,目前部分从业人员的专业技能及服务水平尚未纳入监管部门的有效监管范围,上门做饭人员多为无证无照经营,多是单次服务,自定收费价格,很少签订合同,一旦发生消费纠纷,相关的侵权责任认定、权益保障存在难题。

上门做饭为忙碌的都市人提供了便捷的餐饮解决方案,创造了新的就业机会,前景广阔。我们期待早日明确行业规范和监管措施,有效引导行业健康发展,不断提升群众“舌尖上的幸福感”。

记者行动

## 被扣车辆泡水,损失谁来承担

湖南日报全媒体记者 王振亚 龚雅丽

8月底,多位车主反映称,今年7月其小汽车被长沙望城交警暂扣期间,在车辆施救站被暴雨带来的洪水淹没、损毁,几个部门相互推诿,赔偿问题一直没有落实,希望记者帮忙解决。

8月30日,在几位车主的带领下,记者来到位于长沙市望城区丁字镇的车辆施救站。只见,数十辆被扣车辆一字排开,无论是车辆外观还是内饰都能看出被水泡过的痕迹。车主刘先生称,今年7月因醉驾被交警行政处罚,车辆被暂扣期间遭遇泡水,按理说交警部门和施救站没有遭到保管义务应该负责,但找他们理论时却找让保险公司理赔。

车主邱先生也因酒驾被拘留、扣车,其刚买的价值30万元的红旗H9也在该施救站泡水。“才开了7天就被泡了,实在

可惜!”邱先生说,更可气的是,事情发生后,多次与施救站交涉都让找保险公司理赔,而保险公司却给下达了拒赔通知书。理由是,机动车被扣留、收缴、没收期间,不论任何原因造成被保险机动车的任何损失和费用,保险公司不负责赔偿。

《行政强制法》规定,查封、扣押的场所、设施或者财物,行政机关应当妥善保管,不得使用或者损毁;造成损失的,应当承担赔偿责任。

邱先生说,此后又去找交警部门交涉,也没有处理好。

记者在施救站采访时,一名工作人员表示,事发当天的强降雨十分凶猛,不到30分钟整个施救站就被淹了,根本来不及转移被扣车辆,车主的损失肯定要赔偿,但怎么赔偿需要进一步协商。

之后,记者来到长沙市公安局望城分局交警大队采访。一名工作人员表示,针对此事当地已组织相关职能部门和保险公司召开协调会并成立工作专班。因“泡水”的主要原因还是高强度降雨,属于不可抗力因素,并非保管不善,已拿出具体解决方案:已购买车损险的车辆由保险公司承担主要赔偿责任,没购买车损险的由施救站先行赔付,车主因此产生的直接、间接损失也按照相关责任妥善处理。

9月12日,记者联系长沙市公安局望城分局交警大队了解后续情况。一名工作人员表示,相关保险公司正在为17辆已购买车损险的车辆办理理赔手续;43辆未购买车损险的车辆,已妥善解决32辆,剩余11辆的赔偿问题也在积极沟通协调中。

谈心室

## 激发内在动力,适应大学生生活

老师:

孩子考上一所大学是件大喜事,可我心里却七上八下。高考结束后,他除了出去旅游了几天,其余时间都窝在家里打游戏。问他上大学有啥打算,说没想过。我很担心他到了大学,离开父母的管束,会不会更加沉迷手机和游戏。我想请教您,有没有什么好办法,让小能更快地适应大学生生活?

家长

家长:

规划大学生生活,心理学有个“自我决定理论”,即个体内在动力是推动学习和成长的关键因素。因此,我们家长在现阶段要做的就是激发孩子对大学生活的兴趣,因为当孩子感受到自己的行为是出于自己的选择,而非外界压力的时候,他的内在动力就会被激活。我有如下建议:

和孩子一起深入了解所学专业。鼓励孩子利用网络资源、专业论坛或向学长学姐深入了解自己所选专业的课程内容、未来职业发展等,让孩子提前了解一下,学习本专业未来可以从事哪些方面的工作,可以有哪些发展方向,引发孩子的专业兴趣。比如,如果孩子对工程专业感兴趣,您可以这样引导他:“咱们可以一起上网查查,了解一下工程专业都有哪些课程,将来能做哪些工作。也许我们可以联系一下你叔叔,他在这个行业工作多年,可能会给你一些有用的建议。”

和学长学姐进行交流。如果同事朋友家有在读的大学生,可以邀约和孩子进行交流,了解他们的学习方法、社交和生活经验,帮助孩子避开一些大学生活的弯路,同龄人的亲身经历往往更能激发孩子的兴趣和动力,也能为孩子树立优秀的榜样。

和孩子一起讨论、设定大学目标。与

孩子一起商讨大学期间的学习、生活和职业目标,让孩子自己设定一些短期和长期的目标,比如学期成绩目标、社团活动、社会实践等,让他有明确的方向和动力。还可以让孩子制定学期计划,合理规划时间,平衡学习、娱乐和社交,学习使用时间管理工具,如时间规划表或应用程序等。

培养孩子独立生活能力。要充分培养孩子独立生活能力,比如收纳整理、洗衣打扫、财务管理等,这样孩子才能更快适应大学生生活,避免出现以往新闻里所说的那种大学生把脏衣服打包寄回家洗等情况。另外,引导孩子通过暑期实习、应聘临时岗或者志愿服务的方式,了解社会、开阔眼界、认识自我,在工作中、人际交往中获得有效的适应社会的能力。

湖南省高校心理健康服务团队:戴嘉佳(湖南工商大学)、龚勤(长沙理工大学)

## 党报帮你办

投诉热线: 18670556611



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱: xw777111@163.com)

## 违规施工导致燃气泄漏

编辑同志:

我是郴州市北湖区长信广场小区居民,前段时间,我们小区物业在未向业主发任何通知的情况下开挖地下水管,导致小区燃气管道破裂,整个小区充满燃气的味道,非常危险。事发后,物业方面迟迟没有告知居民究竟是什么情况,应该怎么避险,非常不负责任,希望有关部门加强管理。

一居民

记者追踪:

9月9日,记者从北湖区郴江街道办事处获悉,业主反映的情况属实。8月28日早上,长信广场小区因水管爆裂造成部分楼栋停水,抢修中维修师傅操作失误导致燃气管被挖漏。整个过程中,物业公司未尽到告知义务,施工人员对小区地下水管布局不清就采取施工导致小区燃气泄漏。针对以上情况,社区立即上报至住建局、区城管局,区住建局物管科责令物业公司加强人员业务培训,城管局已经对物业施工造成管道破损开具了行政处罚。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 一公司无证违规培训

编辑同志:

位于长沙市雨花区的湖南省牛蛙帮教育科技有限公司名义上是科技有限公司,实际是无证教育培训机构,该公司以艺术指导为名给初中生开展学科类培训。

一网友

记者追踪:

9月10日,记者致电长沙市雨花区教育局,相关负责人回复称,工作人员到现场核查,发现4名初中学生在自习,另有约5名学员家长正在咨询学科培训事项,准备参加培训试课,家长自述暂未交费。该公司涉嫌未取得《中华人民共和国民办学校办学许可证》擅自进行校外培训,已约谈当事人并下达《责令改正通知书》,责令其停止办学,退还所收费用。同时,教育局已向同升街道移送该问题线索,请求街道组织相关人员对涉嫌违规办学现场设施予以处置,防范违规培训死灰复燃。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 梁艳云

## 不合身校服退款已收到

编辑同志:

我是长沙市一学生家长,因开学时买了两套不同尺码的校服,8月15日将不合身的那一套退回顺吉校服厂,8月16日显示已收件。此后,我一直跟校服厂联系,电话一直不通,小程序联系客服,客服也不理会,到9月2日还没退费。

一家长

记者追踪:

9月5日,长沙市开福区教育局回复:投诉人反映的顺吉校服不退款问题已处理,校服厂已退费。

9月10日,记者致电投诉人,她表示确已收到校服退款390元。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 钟佳琪

## 电梯接连损坏影响进出

编辑同志:

长沙市岳麓区兰亭湾二期D3栋共设置5台电梯,今年7月起,电梯接二连三地出现故障,且未得到维修、更换,目前仅剩两台电梯正常运行,无法满足住户基本需求。

一群众

记者追踪:

9月11日,记者致电岳麓区岳麓街道办事处,相关负责人回复称,经维修师傅检查有3台电梯需维修,目前已修好运行1台,还有两台待维修,相关部门将督促尽快修好。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 梁艳云

## 临街电动车店铺占道经营

编辑同志:

怀化芷江侗族自治县河西小学斜对面山路方向,街面有一排卖电动车的店铺长期占道经营,严重影响行人出行。

一网友

记者追踪:

9月10日,记者致电芷江侗族自治县城市管理和综合执法局,该局称,执法人员已对商家进行劝导,将电动车统一靠绿化带摆放一排,中间留出近3米宽的人行通道方便群众通行。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 赵可雯