

线上预订酒店后“不可取消”？ 这事到底谁说了算

市民陈女士因有朋友来无锡游玩，预订了位于太湖边的一家星级酒店，然而，由于朋友行程变化，仅隔一天去取消预订时，却被酒店告知支付的房费无法退还，原因是“不可取消”。对此，陈女士认为非常不合理。

如今，许多平台上的酒店都设有“不可取消”或仅支持30分钟内免费取消的限制，一旦行程有变，消费者便面临退订难的问题。为什么会有这样的规定，记者进行了实地探访。

① 特别提示

此房型部分没有浴缸

② 不可取消

订单预订成功后不可取消。若未入住将收取您¥399（如用优惠券则以券后支付价为准）。订单需等酒店或供应商确认后生效，订单确认结果以携程短信、邮件或app通知为准，如订单不确认将全额退款至您的付款账户。

11月13日 今天 - 11月14日 明天 1晚

房型详情

A楼标准双床房 2张1.2米单人床 无早餐

不可取消 立即确认

11月13日 今天 - 11月14日 明天 1晚

房型详情

皇冠高级房 1张大床或2张双人床 无早餐

订单确认后30分钟内免费取消 立即确认

现象

部分酒店 预订“不可取消”

“以前只要提前申请，酒店预订就可以免费取消，但现在发现并非都是这样。”陈女士告诉记者，外地朋友说11月底要来无锡周边玩几天，她就为朋友一家预订了一晚太湖边的某星级酒店，价格在700元左右，没想到朋友行程临时有变化，只能取消预订。“我11月12日预订的房间，入住时间是11月25日，当时没有注意看，因为在我的概念中，只要在入住前退房，应该都可以的。”记者查询后发现，这家酒店确实标有预订后“不可取消”的字样，但陈女士觉得，“这种‘不可取消’最让人无语，哪怕距离入住还有很长时间，退订也可能被扣全部房费。这样无条件让消费者承担全部责任不合理。”

记者在携程、飞猪、去哪儿等线上平台搜索后发现，多数酒店支持入住当天12点或18点前免费取消，可还有一些酒店直接标明“不可取消”或者“30分钟内免费取消”，其中位于风景区、市中心的酒店居多，而一些地理位置较为偏远的民宿占比更高。一家位于锡山区的民宿，标明30分钟内免费取消，而订单确认30分钟后就需要支付232元的单日住宿费用。

记者咨询了相关平台，客服表示，“您预订酒店时，所有的退款规则会在预订详细页面上有所展示，建议您在预订前看清楚。”某线上平台无锡站相关负责人表示，这主要是周末以及节假日很多酒店都需要提前作出安排，如果到时候临时改变，导致酒店没能把房间卖出去的话，损失会比较大，所以会制定一些比较严格的规则。

调查

酒店与平台的说法 不一致

“这个跟酒店几乎没有关系，主要是平台那边决定的。”位于建筑路的一家酒店相关负责人表示，平台制定相关规则，酒店只是配合而已。然而，某在线旅游平台的工作人员告诉记者，酒店跟平台合作时签订了合同，有些酒店担心客人频繁预订或取消，导致房源被占，所以会设置一定的条款。

“其实这几年酒店有此规定的已经减少了，以前更多。”无锡市旅游饭店业协会执行会长周明告诉记者，像此类情况一般都是特价房，或者在国庆、春节等特定时间。而这类特价房从何而来呢？往往是第三方跟平台的合作，比如第三方手中有客源，一次性向酒店采购了多个房间，用不了的情况下就会放到平台上去销售。周明表示，在这种情况下，很多房间都会标明预订不可取消。一位无锡酒店业业内人士表示，“有些酒店不看您是什么时候预订的，只看规则，有些酒店则相对人性化一些，如果确实来不了，也可以取消，积极沟通还是很重要的。”

对此，记者致电了多家无锡的酒店，工作人员几乎都表示，如果是在平台上预订，建议联系平台。如果通过酒店预订，可随时沟通。记者采访了多位旅游平台工作人员后发现，如果消费者想退订，通过协商，大概率是可以操作的，但如果是部分民宿，协商起来往往比较困难。

声音

采用“一刀切”方法不合适

“原本一分钟可以解决的事情，为什么要耗费几天的时间？”陈女士表示，通过事后多次跟平台沟通，平台最终退还了房费，“这显然增加了消费者的麻烦。”在无锡新吴区工作的小刘遇到过更“离谱”的事，“我在位于太湖大道附近的一家连锁酒店门店预订了房间，可到了住宿时间去，却被告知没有房间

了，找不到预订记录。”

上海市汇业（无锡）律师事务所律师华烨表示，当消费者面临不可抗力等因素时，有权利要求免费取消预订。即使是消费者个人原因需要取消订单，也不适合采用“一刀切”的方法，下单以后可以通过截图等方式保留相关记录，如果权益受损，可以跟酒店或平台协商。

“建议消费者预订酒店时选择正规平台，仔细查看预订日期的收费标准、取消规则等。”周明指出，旅游城市的酒店，不仅是旅人休憩的港湾，更是城市形象的门面。一家优秀的酒店，其服务应当如同城市的微缩景观，既展现地域文化的独特韵味，又蕴含着对每一位游客的深切关怀。（晚报记者 璎珞）

大数据监督模型 助推辖区消防安全 缺失的水枪 配齐了！

本报讯 多栋高层住宅楼的消防水枪不翼而飞，一旦发生火灾，后果不堪设想。近日，滨湖区检察院积极以数字检察赋能检察公益诉讼工作，派生运用已有法律监督模型，成功办理了2起消防安全领域公益诉讼案件。相关部门反馈，目前缺失的水枪已全部补充到位。

7月31日，滨湖区检察院挖掘出相关案件线索3条。线索显示辖区内有数个小区内消防栓箱未保持完好有效，存在消防安全隐患。于是，公益诉讼检察部门检察官迅速实地踏勘，确认该批小区均为人员密集的住宅区，而现场共发现多达30处室内存在消防栓箱消防水枪缺失的情况。

消防器材设施是保护生命安全的一道防线，据此，该院立案并向辖区消防救援大队、属地街道制发检察建议，督促其依法履职，采取有效整改措施消除消防安全隐患，同时加强对辖区内消防设施的日常监管，时刻保持消防设施完好有效。

“一套完整的室内消防栓包含消防水源、供水管网、消防栓口和水枪水带（消防软管卷盘）等设备，能在火灾扑救中就近提供水源支持，及时控制火势蔓延。消防水枪可将水带中的压力水流转化成高速射流，喷射冲击力强、有效射程远，对击退火情、守护群众生命安全产生重要作用。”该院公益诉讼检察部门副主任周瑛说，“公共安全无小事，以往新闻中因消防栓器材不全影响火灾扑救的案例屡见不鲜。消防安全是城市运行的重中之重，我们以检察建议督促行政机关依法履职，推动消除这些火灾隐患。”

近日，该检察院收到反馈，职能部门已与街道联合查看涉事小区内消防栓箱消防水枪缺失问题并集中约谈、督促物业整改，排除安全隐患，缺失的水枪已采购并补充到位，同时物业公司开展了消防演练、警示培训，防范各类安全事故发生。

（王佳）