

# 通过美团 预订了客房 酒店却告知 查无此单

## 美团旅行平台称： 代理商后台操作失误所致



通过美团旅行平台预订了宁波威斯汀酒店的客房,选的是全款支付且不可取消的房源,可是赶到酒店时,却被告知没有这个订单,无法入住。方女士(化名)一行人在酒店大堂等了两个多小时,最终美团方面派人过来把钱付了,才解决了这个问题。

昨天上午,方女士给本报来电,反映了上周五来宁波旅行时遭遇的尴尬,“本来高高兴兴的,结果倒好,什么心情都没了!”

面对客户的不满,酒店方觉得冤枉,“美团跟我们没有直接的合作关系,客户预订的房源可能是通过代理商的。我们系统里如果没有查到订单的话,确实没有办法办理入住手续。”

### 游客:酒店大堂待了两个多小时才入住

方女士是台州人,上周五她和朋友五人相约来宁波玩,同行的还有三个孩子。当天,她通过美团旅行平台预订了宁波威斯汀酒店的房间,一晚1055元,一共三间。下午3点多,一行人到达酒店,谁知酒店查询系统后告知并没有他们的订单,也没有收到过房款。

“3000多元全额支付了,美团APP上显示预订成功,手机也收到了‘预订成功’的短信,为什么不能入住?”方女士在出示手机短信后,提出了质疑。因交涉无果,接下来的两个多小时里,他们只好待在大堂。其间方女士给美团客服打了好几回电话。

说起那两个多小时,方女士气不打一处来。三个孩子都只有两三岁,大人能等,可孩子等不得,又哭又闹,到了饭点更是饿得直嚷嚷。

下午5点多,美团派人带来了现金,直接支付了酒店的三间房费,这才把事情了了。

虽然成功入住,可方女士一行出游的好心情大打折扣,“我们经常外出旅游,通过团购平台预订酒店房间也是常事啊,从来没有遇到过这样的情况!”

### 酒店:通过代理商订房,入住时卡壳情况不少

昨天中午,记者采访到了威斯汀酒店预订部的工作人员。由于方女士没有告知记者真实姓名,酒店方面表示无法核实当天具体的入住信息。不过,就方女士描述的事情经过,对方坦言,通过团购平台全款预订房间却在入住时卡壳,这样的情况并不少见。

“客户应该是通过代理商预订的房间。”这名工作人员告诉记者,美团并不是酒店的直接合作平台,美团有很多第三方代理商,可以通过公司协议价、房券等方式拿到相对较低的房间价格。如果代理商环节出了问题,对酒店来说就很被动,因为客户在被拒绝入住后,负面情绪很大,一般都会认为是酒店的过错。

### 美团:代理商后台操作失误所致

就此事,昨天下午美团旅行平台也做出了解释。“这个订单确实是代理商的合作房源,预订未成功的原因是代理商操作失误。”在查询后,相关负责人告诉记者,代理商在后台操作时将客户姓名输入错误,导致酒店系统无法找到正确的订单,进而导致客户未能正常入住。

对方解释,他们对于直签酒店和代理商合作酒店都有一致的管理规则,并要求所有商家必须严格履约。如果出现客户到店无法正常入住的情况,他们会根据不同情况对酒店或者代理商作出惩罚。对于方女士这次的遭遇,他们在表示歉意的同时,也提出了具体的补偿方案,同时第一时间对该代理商作了下架处理。

记者 陈烨

#### 相关链接

## 网上订房避坑攻略

通过网上平台预订酒店客房,已经成为越来越多人的选择。然而,预订后难以顺利入住,甚至订到倒闭酒店等情况,也是屡屡发生。网上订房,究竟藏着什么猫腻?作为消费者,又该如何避免掉坑?记者进行了多方采访。

### 订房被“坑”事件屡有发生

从宁波市旅游质监所每个季度的情况通报可以看出,近年来出现了不少涉及“在线旅游网站购买产品使用问题”的投诉。记者注意到,最新一期旅游质监情况通报的“旅行社有责投诉”中,就有两起涉及上述问题。

本报也不止一次报道过和订房有关的投诉。比如,去年春节,宁波网友“nbtaiyang”去菲律宾时,Agoda网站竟然把一家倒闭的菲律宾酒店预订给他,致其在雨中过节,后续维权更是屡屡碰壁。上周,名为“hj123@qq”的宁波网友称,他通过飞猪平台预订了国庆期间的两晚象山某海景民宿,“共两个房间,而且房间为不可取消类型,合计1476元。但是通过平台付完钱几分钟后,就接到民宿的电话,说‘十一’会涨价,单价369元的房间价格标低了,拒绝该笔订单。”

### 赠您一份网上订房“避坑攻略”

那么,作为消费者该如何避免掉坑?多名业内人士拟出了下列注意事项。

#### (一)选正规网站,下订前给酒店打个电话

除了酒店官网和电话预订,很多人还会选用第三方平台订房。尽管第三方平台本身未必存在太大问题,但是在旅游旺季,这些平台上的信息未必能够做到实时更新。因此,在建议消费者选择较为主流的订房网站的同时,为保险起见,还建议在正式订房之前,打个电话给酒店方确认一下自己想要的房型是否已经订满。

#### (二)订房“货比三家”也要看仔细

下订前要“货比三家”,比价服务专门为此提供便利。但是请注意,许多专业比价网站以及订房网站的比价平台上,列出的并非最后的结账金额。比如,Agoda网站不会将税金和服务费列入比价,建议消费者看清楚各网站的规定。

#### (三)遭遇国际网站“维权难”咋办?

消费者在国际网站平台订房遭遇维权难的现象并不鲜见,由于距离、时差、语言等问题,投诉费时费力。“相关网站如果在国内设了点,通过联系当地消保委是一个有效的解决途径。”宁波市消保委副秘书长周丽娟对此支了一招。

另外需提醒的是,在Agoda、Booking、Airbnb等国际网站上预订酒店,虽然方便,但也有短板。比如去欧美国家特别是欧洲,Airbnb就没那么好用了,老外房东回复或接单基本上都是玩票性质,有的一天只上一次网。资深旅游者支招,预订者可以先查看酒店已成交人数以及此前评价,若无近期评价就要当心了。

记者 谢舒奕

## 拍卖公告栏

刊登热线:87682558  
13884469746 姚

另外承接《宁波晚报》《东南商报》政府类、企业类、招聘等公告,欢迎垂询!

## 宁波亚德拍卖有限公司 车辆拍卖公告

受委托,公司定于2018年8月31日上午9时30分在中国拍卖行业协会网络拍卖平台(https://paimai.caa123.org.cn)举行公开网络拍卖。

- 一、拍卖标的:  
1.浙BJ031L小型轿车一辆,初次登记日期2011年9月。[起拍价3.49万元]  
2.浙BJ032L小型轿车一辆,初次登记日期2011年9月。[起拍价2.99万元]
- 二、标的展示时间:2018年8月29日—30日
- 三、报名登记手续:即日起接受咨询,有意者于2018年8月30日下午3时之前将拍卖保证金2万元缴至本公司账户,同时在网络拍卖平台注册并报名。
- 四、咨询电话:86864950 86860980
- 五、公司地址:宁波市北仑区新大路755号新峰商务楼三楼  
详细资料可查询公司网站(www.nbyade.com)或关注公司微信公众号“宁波亚德拍卖有限公司”查询。