

今年元旦前夕,上海市民王女士到昆山跨年短游。她在同程旅行小程序下单购买了昆山星程酒店“两晚双早”。2024年12月30日傍晚,她到酒店办理入住,服务员核对订单信息后说,订单跟她描述的内容不一致。王女士只下了一单,但酒店系统里有两单,下单人还不是王女士本人,而且也没有双人份早餐。王女士当时就懵了。联系同程旅行人工客服未果,就在酒店前台工作人员的引导下,办了华住会金会员卡,重新在酒店以会员价下单入住。回到上海后,王女士百思不得其解,到底是谁篡改了她的订单?

市民预订酒店客房竟变成陌生人代为下单,酒店预订乱象调查: 谁篡改了用户的订单?

竟被陌生人代下订单

王女士说,她的订单信息是2024年12月30日入住,2025年1月1日退房,共2天,因为带着女儿,为图省事,特意在订单上选了双份早餐,订单总价为548元。

2024年12月30日傍晚,王女士带着女儿来到星程酒店昆山锦溪古镇店办理入住,“我递上身份证,服务员核对信息后说,预订酒店的不是我本人。是一个叫马XX的人,而且还被分成了两个订单,就是说30日一个订单,31日一个订单。订单价格也跟我的预订价格不同,而且还不含早餐。服务员说,马XX下单的价格比我先前线上线下便宜不少。你想想,在那样一个陌生环境下,突然出现一个神秘的马XX帮我订了房,我自己的订单却不知去向,我顿时就懵了,同时心里也非常紧张。我的订单怎么会到这个人手里?他怎么掌握了我的信息?后续他会不会骚扰我们?服务员解释说,(有可能)是‘黄牛’拦截了我的订单,然后‘黄牛’以更低的会员价在他们酒店预订了房间,从中赚差价。”

王女士说,无论是同程旅行平台还是酒店,或者是“黄牛”,在她的订单上做手脚,这种行为都不能被接受。

因为时间已晚,为了能尽快入住,王女士只好听从酒店前台服务员的建议,先退掉同程旅行的订单。又花了219元,注册成华住会的金会员,再以金会员的身份在华住会平台上,下单预订该酒店的两晚客房,含早餐。

为了搞清楚原订单消失的原委,从当晚8:24到8:54,王女士6次拨打同程旅行平台的客服电话,但都是智能语音应答,没法转接人工客服,导致问题迟迟得不到解决。

虽然以华住会金会员身份从酒店订到了价格比较低的客房,但是加上会员费219元,王女士的实际支出比先前在同程旅行平台下单还要多。“酒店服务员告诉我,以后拿着这张卡,在华住会的任何一家酒店都可以拿到比较低的折扣,多住几次店,钱就赚回来了。”

陌生人马XX到底是谁?

两天游结束后,王女士回到上海。但她一直心里嘀咕:“明明是我自己下的订单,是在哪个环节被人换掉了呢?代我下单的马XX到底是谁?”

王女士向记者提供了一份录音,是她跟星程酒店前台服务员的对话。

王女士:“以前我也在线上平台订过房。下单之后,酒店会给我打电话确认。”

服务员:“你这张订单,电话打不过来的!酒店找不到你。因为预订的时候,是另外一个人代订的。”



王女士:“但是,我在平台上看不出我的订单是别人代订的呀。我只能看到我是在同程旅行上下单的,我就默认那就是同程旅行的官方平台。我以为我来办理入住的时候,酒店看到的就是我下单的信息。”

服务员:“就是换了人给你订,这个人用他自己的会员身份给你订。他在平台上跟某旅行社合作,然后他在该平台上看到有订单过来,比如说你那个单从同程旅行过来,他就用自己的会员身份替你订,你单上订哪个酒店,他就给你订哪个酒店。他就把中间的差价给赚掉了。”

服务员向王女士解释说,因为代下单的马XX是华住会的金会员,星程酒店也是华住会的会员酒店,金会员在他们酒店订房,能享受较低的折扣。马XX代订房,就是为了赚这个差价。

王女士:“马XX为什么能截到同程旅行的订单呢?”

服务员:“这个我也搞不懂。他这个是跟旅行社合作的。现在普遍都是这样的。所以以后你最好还是不要在第三方平台订酒店。”

听完服务员的介绍,对这个马XX,王女士有了一个大致的轮廓:可能是一个用会员身份代下单赚差价的“黄牛”。

但是,王女士的疑虑还是没有解开:马XX是怎么获取她原始订单的呢?

记者在采访同程旅行平台时,马XX却成了该平台的“供应商”。

就王女士的遭遇,同程旅行向记者介绍,马XX在向酒店下单过程中,核实订单信息有误,2分钟内就向酒店补单了。这就是王女士的订单为什么从一份变成了两份的原因。

关于早餐部分的问题,同程旅行表示,早餐和入住人问题,他们的预订记录并无差异。酒店说法不属实,而且对比原支付价格,用户王女士后续在酒店支付更多。

王女士说,后来同程旅行提供的两张订单截图,她之前都没有见过,根本没有办法判断真伪,也不知道从哪里弄来的,因为她的手机里没有这两份订单信息。“如果马XX代我下的单含有双份早餐,即使被拆成两单,只要没有伤害到我的利益,我也会接受的,更不会退掉少花钱的单,去下花钱更多的单。我又不是经常出差旅行的人,那个219元的会员卡,对我有什么用?出门在外,多一事不如少一事,这个道理我懂。”

酒店详解“黄牛”套路

同程旅行认为酒店方面给王女士的说辞“不实”,但并未指出“不实”的具体细节。

1月5日中午,记者向上述星程酒店电话核实。该店一位赵经理确认,他们了解到,王女士这个订单是被转卖过的。

记者:“您是说王女士在同程下单后,单子到酒店这个过程中,被转卖了?”

赵经理表示,是的。按照他对这

个行业的了解,他甚至怀疑王女士不是真正住店的客人。记者向赵经理提供了王女士在同程旅行下单的单号,该单号尾号为33694。赵经理查询后,才确认了王女士的确在该酒店入住过。

赵经理:“有些问题,我不能跟你说得那么具体。王女士在同程旅行下单后,并不是同程直接把订单发给我们店里,而是一个华住会的金会员代订我们酒店的。这个人在下单的时候,没有选早餐,这样差价就更大嘛!”

记者:“这个会员是谁,能说出来吗?”

赵经理:“你是记者,我只能跟你说这么多。要是曝光出来,要得罪多少人啊!这是行业里面一个……怎么说呢,我们是做服务的,影响很不好。”

记者:“既然你们前台能够看到客人在同程旅行下的原始订单,那么前台服务员为什么还要用别人代下的订单跟客人确认?”

赵经理:“我能看到的是客人被代订后下的单。她在同程旅行上下单,我们是看不见的。”

赵经理进一步解释:“星程酒店是华住会的会员酒店,跟同程旅行的确有官方代理关系。虽然他们没有在一些小网站发布酒店信息,但是有些人通过使用酒店图片,自己做了个链接,自己卖。接到订单之后,通过华住会官方APP下单,享受88折优惠。据我们了解,王女士也是通过一个外挂链接去同程旅行平台下单的。”

赵经理还透露,王女士在同程旅行下的订单,是被艺龙网那边拆分成两个订单。

从酒店角度来看,马XX可能直接从同程旅行接单,也可能与同程旅行之间还隔着一个艺龙网。

记者还在跟同程旅行平台了解情况的时候,王女士告诉记者,她购买华住会金会员的219元被退回来了。

从王女士提供的截图看,退款单位是艺龙网信息技术(北京)有限公司,付款说明为“国内酒店赔款”。

赵经理甚至认为,替王女士下单的,可能不是马XX本人。“这个

马XX都有可能是被别人套用的,这个产业很庞大的,就跟以前代理火车票是一个道理。他们自己弄了一个链接,你在那个链接下单后,他再去12306上去下单,赚取中间的差价,就是这么回事。理论上说,王女士已经是华住会的金会员,她也可以做这样的事。”

用户权益该如何维护?

同程旅行相关负责人也向记者确认,星程酒店的确看不到王女士的订单。对方表示:“在整个OTA行业里面,我们不会一家一家地去跟酒店谈合作,更多的是通过跟供应商谈判采购的方式。因为全国或者说乃至全球的酒店,它不像航空公司,除了一些大的酒店集团之外,酒店是一个非常分散的存在,平台没有办法跟每一家都去谈。所以为什么会有中间供应商,供应商会去做资源打包,然后我们去跟供应商采购。”

同程旅行上述负责人表示:“从酒店来说,不管客人是从哪个渠道预订的,到酒店只要是一个正常的订单,你都不应该拒绝客人入住,或者让客人把已有的订单取消掉,再从酒店的现场买会员,再下订单。这都是不太合适的。”

记者:“也就是说,用户从你们平台订酒店,过程中确实还存在不确定性。”

同程旅行相关负责人:“任何服务和产品可能都存在(不确定性),但始终是少数,而且有问题就处理问题。平台的保障始终还是不错的,我们会为我们的用户负责。”

记者:“你们的用户到酒店,看到订单都变掉了。中间过程完全脱离了你们的把控。也就是说,你们对整个链条的环节,没有办法做到有效的整合。用户在你们平台下单,你们收了钱,确认后,服务合同正式生效。结果呢,你们单方面修改合同,还没有征求用户的同意。你们的用户只跟你们建立了服务合约,没有跟你们平台后面的环节产生联系,你们是这样向用户负责的?”

对此,同程旅行方面未作回应。