

暑期汽车租赁市场乱象频出亟待整治

《工人日报》吴铎思 马安妮

民宿管家：点亮乡野生活的“魔法师”

当前,正值暑期旅游旺季。随着自驾成为越来越多人的旅游出行选择,汽车租赁市场迎来爆发性增长。与此同时,汽车租赁相关纠纷投诉也不断走高,报价不清、隐性条款多、管理不规范等行业乱象频出,亟待规范整治。

隐性条款多

旅游旺季租车市场爆发性增长

“现在租车流程这么简单,出行更加便利,当然首选租车自驾游了。”近日,在新疆乌鲁木齐一家汽车租赁有限公司门口,从西安前来旅游的刘宁正在取车。“今年就是要来走一趟独库公路,自己开车更自由,看的风景也更多。”刘宁说。

“我们是在线上订的车,一下飞机就看到了前来送车的工作人员,很方便。”在新疆库尔勒市神州租车龙湾半岛店,西宁游客金鹏和家人已经做好了出发的准备,打算从库尔勒出发一路向喀什前进。在金鹏看来,旅游时间充足的情况下,自驾既能感受到当地的人文风情,还能享受更多的美景美食,更适合一家人出行。

新疆是暑期自驾游的热门目的地。今年,伴随旅游市场的复苏向好,当地旅游租车市场迎来了爆发性增长。

“相较于往年,今年租车需求大幅增长,特别是从6月初开始。”新疆库尔勒市神州租车龙湾半岛店负责人张伟说。据了解,今年神州汽车租赁有限公司预计增加1500辆~1700辆各类车辆,同时会增加网点和24小时门店,方便客户取车还车。

“为了满足急单顾客的需求,今年我们新进了25辆新车。”新疆猎鹞俊达汽车租赁有限公司负责人马涛介绍说,今年公司不仅增加了车辆,同时新增了车辆售后服务,以确保顾客安全出行。

渠道“五花八门”,体验千差万别

记者采访了解到,在旺盛的市场需求刺激下,从专业租车APP到线下门店,再到第三方平台,租车渠道“五花八门”,而其所带来的消费体验也是千差万别。

“我在短视频平台看到一辆宝马汽车日租150元,打电话前去咨询,对方表示日均150元的租期为一个月,并且要先交押金才送车。”来自西安的游客马友友表示,在一些社交平台上,一些租车公司给出的价格很优惠,但真正去租车的时候才发现,优惠背后有着各种隐藏条款。

消费者李强遇到了和马友友同样的问题,他在第三方租车平台观看直播时,刷到“‘坦克300’越野SUV出租,日均350元”,立即下单支付。然而去取车时,商家却表示,350元是当天的价格,仅限一辆,目前车辆已被出租,若还想租车,还需支付150元。

李强提出质疑,并拿出订单支付时的下单须知、费用扣款,以及当日直播时的录屏,最终商家退还了350元。“要是我没有留存这些信息,这件事吃亏的就是我。”李强说。

记者调查发现,当前租车相关投诉量不断走高,尤其是第三方租车平台,频频出现报价不清、押金难退、管理不规范等问题,极大地影响了行业健康发展。

在某第三方租车平台上,记者输入想要租用的车辆信息进行查询,同一车行同一款车在不同的账号中显示的价格却并不相同,存在50~100元的价差。

除了报价不清,一些车行设置各种附加费用的行为也不断受到市场诟病。消费者马子豪向记者反映,他曾在某平台租了一辆2021款逍客,商家承诺免费送车上门,但提车时却被告知超出范围,需额外支付返程出租车费用。

备案签合同、核对信息缺一不可

当前,除了一些规模较大的品牌车行外,各地也出现了不少家租车企业。据天眼查数据显示,截至今年5月8日,租车相关企业132.7万余家,其中,去年新增企业4.5万余家。与市场快速扩张相伴的,是汽车租赁公司的良莠不齐。

早在2019年,新疆维吾尔自治区交通运输厅就印发出台了《新疆维吾尔自治区汽车租赁经营备案管理办法(试行)》,对新疆汽车租赁经营备案管理进行了规范。经过备案的汽车行驶证上会明确写出“租赁”,能够保障租赁各方的合法权益。但记者了解到,市场上仍有不少车辆并未备案。

业内人士建议,消费者在租车时应选择正规车行,注意核对车辆租赁信息。“消费者作为承租人,在租车前,要先了解租赁公司可供车的车型、车况,以确定是否为己所需。然后,咨询各家的租赁形式、租金及所需的证件、押金等情况。”上海市锦天城(乌鲁木齐)律师事务所律师张芬说,“在交接车辆时,承租人需要认真细致地进行车况检查,尽可能地利用拍照或录制视频的方式将车辆交接时的实况进行记录,以免产生不必要的纠纷。”

张芬提醒消费者,在签订租赁合同时,按照民法典第七百零四条之规定,租赁合同的内容一般包括租赁物的名称、数量、用途、租赁期限、租金及其支付期限和方式、租赁物维修等条款。因此,在出租人与承租人签订的租赁合同中,必须体现上述法条中所包含的基本内容且应当对上述内容进行详细约定。



学员在莫干山民宿管家培训中心内进行房务考核。
新华社 徐中哲 摄

余美林所在民宿的员工宿舍小院。
新华社 徐中哲 摄

新华社 张晓洁 徐中哲

短短几年时间,民宿管家从业者规模跨越到百万级,他们提供住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务,满足旅游者的个性化需求,为乡村振兴贡献力量。记者日前走访了几家民宿,看看民宿管家如何点亮乡野生活。

民宿品质的载体

浙江温岭市石塘镇一家民宿内,民宿管家林波与一对来自青岛的夫妻住客在茶桌前交谈甚欢:“昨天晚餐的虾很好吃,怎么做的?”“想吃就跟我们说,给你寄去。”

住客张女士说,前一日等候入住时,林波就请他们饮茶聊天,介绍当地风土人情和游玩路线,“很多细节我们做攻略时不掌握,民宿管家让我们很省心。”

“作为民宿管家,看到客人离开民宿时比来时更开心,很有成就感。”林波说。

富春江畔,桐庐县富春江镇芦茨村一家民宿的主管余美林同住客一边散步,一边指着山上的植物娓娓道来:“这是山桐子,果实可以榨油;这是黄花菜,生吃可能中毒。”

3年前,家住安徽的余美林到桐庐旅游时,曾入住这家民宿,被民宿管家工作吸引,决定成为其中的一员。“我小时候在乡村生活过,很喜欢这份工作。工作中我会留意山里哪些花开了、哪些食物能吃,自己做足功课,客人问时才不会一问三不知。”

“民宿管家直接接触住客,传递人文关怀,是民宿与住客之间的桥梁,也是民宿设计理念的载体。他们决定着一家民宿的品质。”莫干山民宿管家培训中心教师缪炜翔说。

德清县莫干山镇目前有民宿883家,约5000名民宿从业人员,全县民宿去年接待住客745.2万人次,营收29.7亿元。浙江省目前有2.2万家持证民宿,带动15万人就业,年营业收入超100亿元。

服务有标准 要做“全能手”

或面朝大海,或栖居山间,民宿管家的工作环境对许多人很有吸引力。

“民宿管家的工作在别人眼中可能是‘诗和远方’,但实际却是‘喂马劈柴’。”莫干山民宿管家培训中心教师崔美艳说,民宿管家工作内容综合性很强,一个职业包含了十几种职业的工作内容,要求高、有挑战。

经过5天集中培训,来自全国不同省份的12名学员在莫干山民宿管家培训中心进行了结业考核。房务、茶艺、咖啡制作、餐饮摆台……每一项都是必备技能。

浙江省人力资源和社会保障厅相关负责人介绍,杭州、宁波等8个地市去年有2574人参加民宿管家服务专项能力考核,发证2331人。民宿管家国家职业技能标准编写研讨会去年8月在德清召开,目前初稿仍在完善中,未来,该标准将规范民宿管家职业技能,为开展培训提供指导方向,推动行业健康发展。

教育部于2021年设置民宿管理与运营专业,目前约30所职业院校开设此专业。“该专业学生毕业后将成为民宿管家的重要来源。”浙江旅游职业学院民宿管理与运营专业教授章艺说,除了概论、管理方面理论课程,各学校也结合自身特色开展了实践课程,让学生对民宿行业有系统性认识。

提高职业吸引力 助力乡村振兴

民宿行业蓬勃发展,驱动乡村旅游发展,也助力村民增收。在德清县莫干山镇仙潭村,一家民宿餐食中的笋干受到住客青睐。民宿店长兼管家徐郎跃介绍,很多笋干由当地农户制作,一些住客品尝后当作特产买走,民宿管家在农产品推广中起到重要作用。

走进余美林所在民宿的员工宿舍小院,茶寮可休憩闲聊,土窑可烘焙食物,一间杂货铺为员工免费提供零食和日用品。“宿舍有24小时不间断热水,员工餐可个人定制,住宿、餐饮条件改善后,民宿管家更愿意留下来了。”这家民宿的创始人尹明海说。

德清县人社局职业能力建设科科长费佳敏介绍,为了让民宿管家人才引进得进、留得住,县里出台办法,对在当地参加培训并通过考核的民宿管家给予奖励补助,对获得技能等级证书的人才给予人才技能津贴,对新引进的高技能人才给予安家、就业等补贴。

“民宿管家这个新职业可以吸引更多年轻人回到或走进乡村,实现产业更新,助力乡村振兴。”章艺说。