

盯上酒店预订 爱彼迎打响缤客反击战

进军酒店预订

对于此消息，北京商报记者向Airbnb中国方面求证，Airbnb方面表示确认。早在今年1月下旬，已有多家外媒报道Airbnb对HotelTonight的收购意向。虽然交易细节尚未公开，但据媒体报道，HotelTonight在2017年3月完成最新一轮融资后公司估值约4.63亿美元。纽约时报援引消息人士的话称，此次并购对HotelTonight的估值接近4.65亿美元，如若属实，这也将是Airbnb迄今最大规模的并购交易。

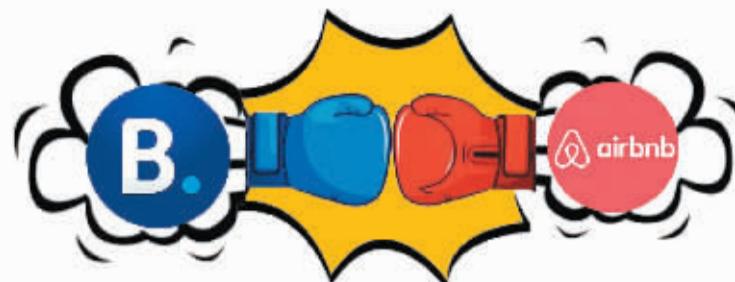
资料显示，HotelTonight目前总共接入了2.5万个酒店的预订服务，覆盖全球1700个城市。

对于此次收购，Airbnb表示，此次收购有助于“加快构建一个能服务所有旅客的端对端旅游平台”。Airbnb方面还称：“在实现民宿房源和整租房源实时预订的基础上，拓展精品酒店的预订服务能够更好地满足用户的住宿需求，特别是最后一刻预订用户。”

Airbnb还表示，收购完成后，HotelTonight的App和网站将继续运营，HotelTonight联合创始人兼CEO Sam Shank将向Airbnb民宿业务部门主管Greg Greeley简要汇报精品酒店业务的运营情况。此外，除了HotelTonight团队中的三位高管，HotelTonight的其他所有员工在收购完成后将悉数加入Airbnb团队。

早在2018年初，就有消息指出Airbnb进军酒店分销、航班服务板块。而Airbnb此前一直主打民宿短租，专注非标住宿领域，此次进军酒店预订板块，被业界看作是剑指OTA（在线旅游）板块，这其中最大的对手便是Booking。根据Booking财报显示，Booking酒店预订业务占到总营收的大部分。

业内人士指出，Airbnb上的主要房源分为度假屋、特色屋、家庭旅馆和精品酒店，其中很多短租用户也热衷于订精品酒店，无论Airbnb拓展酒店预订板



全球最大在线旅游预订平台Booking（缤客）和最大短租平台Airbnb（爱彼迎）之间的竞争正在从非标住宿扩展到酒店预订领域。根据Airbnb官网信息，Airbnb宣布收购酒店预订平台HotelTonight。通过此次收购，Airbnb希望加强对酒店业务的渗透。近年来，Booking和Airbnb在住宿领域的竞争不断升级。2018年，Booking也一直试图在非标住宿市场上和Airbnb争夺，此前，Booking首席执行官Glenn Fogel甚至对Airbnb拥有的450万个房源持怀疑态度。此番Airbnb盯上酒店预订板块，也被业界看作是Airbnb对Booking的反击。

块是基于自身用户角度还是为了获取更多佣金，有一点可以肯定的是，那就是触动了OTA在住宿板块的利益。

遭遇行业劲敌

近年来非标住宿市场飞速拓展，Airbnb的房源一拓再拓，而这似乎也威胁到了全球在线旅游预订平台“老大”Booking的地位。据Airbnb相关负责人透露，Airbnb在全球拥有超过400万套房源。同时，Airbnb也不断在国内市场发力，并在2017年初发布中文名“爱彼迎”，并加码乡村民宿以及二三线城市的发展。就在Airbnb大力拓展全球民宿短租房源之时，Booking首席执行官Glenn Fogel就表示：“Booking看好非标住宿板块的发展”。据报道，Glenn Fogel此前还表示，就房源数量而言，Booking现在可能还不是非标住宿的全球领先者，但它在服务上更胜一筹。

其实在住宿市场上，Booking和Airbnb的竞争也日渐激烈。有消息指出，Booking正计划激进扩张非酒店住宿业务，并表示正在投资技术工具，以帮助供应商在线上提供并管理房源。近日，在与北京商报记者的交谈中，

Booking中国业务相关负责人还表示，目前Booking在非标住宿领域的房源数量达到500万套，并不比Airbnb少。

上述相关负责人还透露，Booking此前就拥有大量的非标住宿房源，只是并没有专门提出来民宿的概念，如果加上酒店房源数量的话，Booking的房源数要超过Airbnb。

今年2月，Airbnb方面再次否认将在2019年上市，不过有关Airbnb将IPO的传闻不绝于耳。在完成最新一轮融资之后，Airbnb估值约310亿美元，同时又在寻找新的营收增长点。

在业内人士看来，由于近年来民宿市场的快速发展，Booking也想与Airbnb在非标住宿市场上一争高下。而Airbnb收购酒店预订平台，也在谋求多元化住宿领域的发展，未来市场上双方肯定还会有竞争。

中国市场成关键

由于中国出境游市场不断扩大，出境人次和旅游消费也不断增加，据文化和旅游部公布的数据显示，2018年中国出境游人次接近1.5亿人次，同比增长14.7%。在Airbnb和Booking的

全球布局中，都将中国市场视为最重要的市场之一，不过他们都将面临中国本土企业的阻击，同时，如何更加迎合中国市场也成为当下亟待解决的问题。

据此前Airbnb公布的全球战略透露，计划在2020年，把中国打造成为Airbnb全球第一大客源市场。Booking在去年回应北京商报记者的采访时也称，“中国一直以来都是我们最看重的市场之一，不论现在还是将来，我们都会持续着眼于投资中国市场”。

值得注意的是，Airbnb从2017年起便不断在国内市场发力，继发布中文名“爱彼迎”之后，此后Airbnb还一改以往以技术手段为主的扩张模式，与地方旅游局展开深入合作。相比于Airbnb直接进入中国市场，Booking进入中国的方式则略显“含蓄”。公开信息显示，2012年，Booking母公司Priceline（当时并未更名）便与携程开始商业合作。此外Booking还把目光瞄向过旅游目的地服务板块。2017年10月，Priceline以4.5亿美元投资中国互联网企业美团点评，并宣布将全面对接Agoda海外库存。去年7月，Booking还向滴滴“砸”下了5亿美元的战略投资。Booking中国区相关负责人还透露，Booking并没有像中国本土企业那么多的地推人员，不过今年正在加大对中国的投入，目前Booking依然是很多出境游客看中的平台。有业内人士指出，未来两家企业或将针对中国出境游客群展开竞争，毕竟中国拥有庞大的市场。

华美酒店顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱还指出，Booking现阶段最需要解决的问题还是如何迎合中国本土市场，尤其是规范与消费者的及时沟通机制等。此外还有观点认为，不论Booking还是Airbnb，国外在线企业进入中国后，都将遭遇本土企业的阻击。未来谁最先赢得中国市场，谁才能获得更多的市场份额。

北京本报记者 关子辰/文
高蕾/制图

途家设立“消费者维权服务站”：拓宽维权渠道，提升服务效能

为进一步践行“客户为先”的理念，健全基层消费维权网络，3月14日，途家网“消费者维权服务站”（以下简称“维权服务站”）授牌仪式在途家天津呼叫中心总部举行。通过建立消费者维权的“绿色通道”协作机制，途家网维权服务站将大幅度减少投诉的流转环节，切实提高消费者维权效能。

活动当天，天津滨海新区市场监督管理局中心商务区办事处监管科12315投诉举报中心主任王静、途家网CFO（首席财务官）王枫、平台支持中心负责人周晨峰等共同出席授牌仪式。

据了解，维权服务站成功设立，是天津滨海新区市场监督管理局中心商务区办事处对途家客诉业务和服务的大力认可。自途家呼叫中心落户天津以来，途家网就联合当地监管部门积极处理客户意见，综合投诉解决率高达89%，位居各大线上平台前列。

随着维权服务站上线运行，后续途家网的客服工作人员将实现与工商部门服务网络“直通”，一旦有投



途家网CFO王枫（右）在授牌仪式现场

诉事件产生，客服人员可以直接介入调查并明确处理方案，快速解决消费者所反馈的问题。如此一来，既减少了客服人员在后台审核、受理及跨部门反馈等方面的繁琐工作程序，也进一步提高了工商部门处理消费

维权事件的工作效率。

“维权服务站是我们消委会的前沿阵地，它将担负民宿消费者投诉维权的重任。”王静对此表示，维权服务站的设立，可以将投诉以最快的速度和满意的回馈消费者，也有利于帮助经营者进一步建立完善消费调解和消费维权自律制度。

王枫发言表示，目前途家网拥有7×24×365不间断的客服服务，可以随时保障用户出行安全和消费权益。此次进一步设立维权服务站，是为了拓宽消费者维权渠道，也能为广大消费者提供更方便快捷的服务。通过及时了解消费诉求，途家网将进一步落实各项交易规定，为消费者提供更加安全可靠、品质优良的商品与服务。

同时他还补充说道，后续途家客服人员将继续加强业务知识的学习与宣传，整体提升业务水平。通过沟通诉求，途家网将积极寻求创新维权的工作方法，确保把维权站工作落到实处。