

多地酒店试水“24小时退房制”

延迟退房更合理 全面推广有难度

深夜入住、次日中午退房,休息几小时却要支付一整天的房费——这让不少人深感房费“付得不值”。面对这一消费“痛点”,一些酒店推出“24小时退房制”,收获了不少好评。专家认为,无论这一模式能否全面推广,都凸显了酒店行业在多元需求下进行转型探索的必要性。

“住满24小时”成部分酒店卖点

“你好,我们明天稍晚一点退房,可以吗?”“可以的,我们推行‘24小时退房制’。现在是下午5点,您可以选择明天下午5点退房,这期间房费都按一天计算。”日前,在湖北武汉丹枫白露酒店,一名前台工作人员笑着回应客人。

记者走访湖北、广东、重庆等地发现,为了更好满足消费者的多元化需求,不少酒店推出了“24小时退房制”,即从入住时刻起算住满24小时再退房,而非传统“次日中午12点”的固定节点。

武汉丹枫白露酒店位于汉口核心地段,是一家拥有375间客房的五星级酒店,主要面向商务旅客,自开业以来一直实行“24小时退房制”。酒店房务部总监张卫东说,得益于“24小时退房制”,老顾客的用户黏性很强,每月回头客占比超过60%。

广州花园酒店在今年世界杯比赛期间推出了“世界杯专场”套房,套房推行24小时入住体验,当天最晚18时入住、第二天18时退房,方便球迷在深夜观赛后好好休息,参与这一活动的客房有161间。

重庆夜经济发达,全天候、多时段入住逐渐成为常态,住宿需求呈现出更加多元、灵活的特点。在重庆有着13家门店的沁住酒店根据淡旺季的客流量弹性提供“24小时退房制”服务,记者在网络预订平台看到,不少旅客点评称“酒店24小时退房很合理”“下次来重庆还住这里”。

记者咨询携程、同程等平台获悉,目前能做到24小时退房的酒店还比较有限,不过很多酒店已经可以做到延迟退房到14点甚至16点。消费者如果需要延迟退房,可以在平台选择酒店时进行服务筛选,勾选“延迟退房”选项。

“酒店行业正在不断探索更加多元化、差异化的服务模式。”中国旅游研究院长江旅游研究基地首席专家罗兹柏说,部分酒店实行“24小时退房制”,是对消费者权益保障需求的积极回应,体现了这些酒店的差异化竞争策略和市场细分化策略。

全面推广有难度 成本压力是首要难题

“24小时退房制”让服务更加多元化,但在行业内推广却面临诸多现实阻碍。

成本压力是首要难题。张卫东坦言,相较于其他酒店,武汉丹枫白露酒店运营和管理成本明显增加,物料耗品支出增加10%至20%,酒店房间利用率也比同类型酒店低5%至10%。张卫东还介绍,之前武汉也有其他酒店尝试过推行“24小时退房制”,后来大多放弃了。

记者在网上找到广东中山一家号称可以“24小时退房”的酒店,但电话咨询后,前台工作人员表示“因为管理原因,目前已经不再实施这一退房制度”。

沁住文旅酒店集团重庆区域负责人邬平川表示,现阶段实行“24小时退房制”还存在一些“技术壁垒”,需要酒店管理系统准确记录入住、退房时间,并及时提醒前台和客房人员安排后续工作,这对现有管理系统提出了更高的要求。

专家认为,酒店业运营成本固定,若全面推行,可能面临客房周转率下降、清洁排班复杂化等挑战。尤其在旅游旺季,热门酒店若严格执行这一制度,或将导致房源紧张、预订困难。

“景区民宿入住情况受淡旺季影响非常明显。节假日天天爆满,房间提前一周就全部订出去了。如果拖到很晚才退,下一位客人就没法正常入住。”湖北仙岛湖山居秋暝民宿店主桂婉婷告诉记者。

多元化模式 适配多元需求

专家认为,“24小时退房制”本质上是市场需求和客群不断细分的体现。罗兹柏说,对于绝大多数消费者来说,住宿最核心的需求仍然是过夜住宿,不必执着于“24小时”这个数字,可以探索更多元化的弹性方案。

“大多数客人并不会住满24小时,他们可能只是希望能够根据个人实际需求,比传统退房时间适当晚一些。”邬平川说,此前国内已经有一些酒店品牌尝试过类似模式,比如有连锁酒店推出过分时入住服务。

近年来,我国不少酒店已经根据国内市场特点,延迟到下午2点、3点退房。此外,部分酒店即使仍然执行固定退房时间,也能够通过提供寄存、休息、淋浴、健身等退房后的设施共享服务,在不改变客房管理规则的前提下,延伸服务内容。

“‘24小时退房制’并不适合所有酒店。”罗兹柏认为,更现实的做法是,引导符合条件、具备实施基础的酒店率先开展探索。

例如,对于深夜抵达的旅客,行业可以探索更丰富的多元模式:机场和火车站周边的酒店可针对红眼航班、深夜高铁旅客推出“短时住宿”产品,按实际使用时长计费;酒店可在淡季推出更灵活的退房政策,旺季则通过预订系统提前沟通、合理安排。

广东省社会科学院经济学研究员丁力认为,从“千店一面”到“因需而变”,从“管理方便优先”到“用户体验优先”,“24小时退房制”的探索,让更多酒店看到差异化竞争的各种可能性,本质上是酒店行业对多元化市场需求的主动回应,体现了以用户为中心的服务优化导向。

新华社记者
胡林果 王自宸 赵佳乐

旅游强国“十五五”规划公布 首提旅游普惠性目标

文化和旅游部日前公布《旅游强国建设“十五五”规划》,提出到2030年,人民群众的旅游获得感、幸福感明显增强,旅游公共服务体系不断完善,人民群众旅游满意度持续提升,旅游的普惠性进一步凸显。这是有关规划首次提出旅游普惠性的目标。

锚定这一目标,规划提出,推进旅游赋能新型城镇化、乡村振兴,促进城乡客源双向流动、资源优势互补。聚焦老年人健康养生、情感陪伴和兴趣社交需求,开发康养、怀旧等主题产品。加强适应老年人、未成年人、孕婴、残疾人等群体需求的无障碍设施建设改造,推进旅游服务适老化。

此外,规划部署全方面提升入境旅游服务水平。首次提出依托国际消费中心城市和入境旅游重点城市建立入境旅游主干网络,打造一批入境旅游消费集聚区和友好型商圈。推动入境旅游重点城市发挥辐射集散功能,发展会展旅游、赛事旅游等。规划还要求加大外语导游培养力度,推广应用智能翻译设备。弘扬“中国式”待客之道,彰显中国旅游的文化特征,培育“中国服务”品牌。

据新华社电

全国暑期文旅消费大幕拉开 超4.5亿元消费补贴发放

文化和旅游部近日在青海省海北藏族自治州启动2026年全国暑期文化和旅游消费季。消费季期间,各地将围绕消夏避暑、滨海度假、夜间经济、游轮游艇、亲子游乐、研学旅行、非遗美食、博物馆游等热点需求,举办超3万场次文旅消费活动,发放超4.5亿元消费补贴。

据了解,本次消费季以“文旅惠民乐民 共享美好生活”为主题,组织各地围绕暑期推出特色文旅活动和惠民措施,提高应季文旅产品和服务供给质量,助力广大居民游客欢度暑期时光,畅享美好旅途。

本次消费季时间从7月初持续至8月底,文化和旅游部协同有关机构在活动期间推出涵盖观光、避暑、出行、观赛等多方面的惠民措施。

据新华社电

多部门整治旅游市场强迫购物 重点整治马甲、空壳旅行社

记者从文化和旅游部10日举行的新闻发布会上获悉,文化和旅游部联合有关部门持续开展旅游市场强迫购物集中整治,取得阶段性成效。2026年上半年,立案数量同比增长49.3%,查处涉及强迫购物的案件同比增长86.9%,对损害游客合法权益、影响公平竞争市场秩序的违法违规行形成更加有力的震慑。

旅游投诉是衡量群众满意度的重要指标。在投诉处理和执法办案方面,今年上半年,全国文化和旅游市场网上举报投诉处理系统接收旅游投诉数量同比下降24.2%,环比下降31.4%。

此外,文化和旅游部开展旅行社清查起底,建立未足额交纳旅游服务质量保证金、缺乏实际业务经营条件的“马甲”旅行社、“空壳”旅行社等工作台账,分类采取措施,依法注销、撤销、吊销2400余家旅行社业务经营许可证。

据新华社电



重庆市黔江区水市镇云顶露营基地景色。 新华社记者 唐奕 摄