

多元需求催生转型探索

多地酒店试水

“24小时 退房制”

新华社记者 胡林果 王自宸 赵佳乐

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，为了更好地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。

面临成本与周转压力 全面推广有难度

“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邱平川表示，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。

湖北省烹饪酒店行业协会副会长曾文表示，大型酒店能够通过充足的房源实现有效周转，但中小城市多数酒店是不超过100间房的中小型酒店，如果

强制推行，运营成本将大幅增加。

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。”邱平川说，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。此外，行业协会可制定更加细化的服务指引，让不同定位的酒店根据自身情况选择适合的退房模式。

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。

新华社北京7月8日电

