

多元需求催生转型探索 多地酒店试水“24小时退房制”

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”,收获不少好评。专家认为,无论这一模式能否全面推广,都凸显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,一名前台工作人员回应客人。

记者走访湖北、广东、重庆等地发现,为更好满足消费者的多元化需求,不少酒店推出“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,推行24小时入住体验。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,不少旅客在网络预订平台点评称“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,不过很多酒店可以延迟退房到14点甚至16点。

中国旅游研究院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

“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,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%。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。

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更高要求。

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,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14点、15点退房。此外,部分酒店即使仍执行固定退房时间,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,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;酒店在淡季推出更灵活退房政策,旺季通过预订系统提前沟通、合理安排。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。

(据新华社报道)

微言热议

读懂服务变革背后的消费新风向

“24小时退房制”能否形成“鲑鱼效应”,推动全行业变革?答案恐怕是否定的。从酒店经营视角来看,这项改革会带来一定的运营压力,增加运营支出,客房整体利用率下降。

那为何仍有酒店主动试水“24小时退房制”?原因在于,这一制度可以成为酒店的核心卖点,契合部分旅客的刚需,用户复购率提升有效对冲了增量运营成本。

酒店选择何种退房制度,核心取决于自身的成本收益评估。现行行业规范并未对酒店退房时限作出统一规定,仅要求酒店明确公示计费标准、保障消费者知情权。部分酒店试水“24小时退房制”,实际上与电竞酒店、动漫酒店、国风酒店的创新逻辑一致,都是通过差异化竞争精准引流,填补细分消费需求空白,为消费者提供更多元的住宿选择,无需在全行业一刀切普及。

但“24小时退房制”酒店的走红,还是释放出清晰的消费升级变革信号。当下大众的住宿需求早已不止于干净的客房、齐全的硬件设施,更追求公平合理的计费规则、松弛舒适的入住体验与有温度的服务质感。今年4月,《国务院关于推进服务业扩能提质的意见》正式印发,针对住宿餐饮行业明确提出,要顺应群众从“有地方住”到“住得好、住得值”的需求升级。

由此可见,酒店行业不必盲目照搬“24小时退房制”,但必须读懂这场微小服务变革背后的消费新风向。行业需跳出“以管理者为中心”的固有思维,结合自身经营实际主动推出延时退房、免费行李寄存、灵活入住、分时计费等弹性多元的服务模式。唯有真正站在消费者立场换位思考,以人性化服务替代刻板行规,才能摆脱同质化低价内卷,走出一条良性可持续发展的行业发展新路。

(据光明网报道)