

# 打破“14时入住,次日12时退房”规则 酒店“24小时退房”能否成为惯例?

7月1日,“酒店推出24小时退房制”登上热搜,并引发行业关于“能否全行业推广”的讨论。对此,记者联系到推出“24小时退房制”的深圳市沁住文旅酒店集团,该集团首席运营官温歆独家回应“24小时退房制”在旗下门店落地的商业逻辑与考量。温歆表示,“24小时退房制”是弹性布局,会根据淡旺季动态调整参与房型,核心是提升酒店收益。

据了解,沁住文旅酒店集团自去年9月起在贵阳、重庆、西安近40家门店推行“24小时退房制”,该制度一经推出便获得不少消费者的支持,但有业内人士坦言,该制度难以在行业内推广,人力成本上升、周转率难控、入住退房高峰时段难管理等都是现实挑战。



## 弹性布局 “24小时退房制”

有酒店近日推出“24小时退房制”引发市场广泛热议,一边是不少消费者的纷纷赞许,另一边业内则认为该制度难以全行业推广。

所谓“24小时退房制”,打破了原有酒店行业中午12时退房的惯例。对此,记者联系到了推行“24小时退房制”的酒店集团。温歆介绍,集团自去年9月起正式推广“24小时退房制”,目前覆盖近40家门店,涉及誉住酒店、沁住酒店和帮磁酒店三个酒店品牌。

据了解,该制度并非在沁住文旅酒店集团所有酒店门店进行推广,而是进行弹性布局。温歆告诉记者,集团分淡旺季推行“24小时退房制”。旺季期间,该制度仍会保留,但各酒店会根据入住率动态调整参与比例,例如在入住率较高时,部分门店仅开放约5%的房间参与“24小时退房制”,以避免影响次日其他客人的正常入住。淡季则因入住率较低,会选取2—3种房型推行该制度。针对暑期等传统旺季,各酒店优先保障门店整体收益,则不会大规模推广,参与房型有限且实行限量供应;而在淡季与淡季,则根据各酒店的经营状况和地理位置,灵活安排20%—50%的房间实施该制度。

谈及推行“24小时退房制”的初衷,温歆表示,因为有部分客人在退房后,距高铁或航班出发仍有数小时空当,以往需要另订钟点房。为解决这部分客人的需求,集团先行尝试将退房时间延至傍晚6—7时,随后发现这一延长制度具备全天候服务的基础。

记者在社交媒体上看到,不少消费者对此举表示支持。有消费者称“建议全部推广”“终于人性化了,半夜落地再也不用只住几小时就赶着退房”……

## 管理成本上涨是推行难点

尽管部分消费者对此支持态度,然而在酒店业内,该制度却面临诸多实际挑战,不少业内人士认为这个制度无法进行全行业推广。

其中,经营成本是各酒店不得不优先考量的核心因素。广州一家高端酒店负责人刘宁表示,当前酒店行业普遍实行的“14时入住,次日12时退房”制度,是依据大多数旅客的生活与工作节奏所设定,有其合理性。但酒店推行“24小时退房制”后,酒店的整体经营逻辑发生根本性改变,运营体系也随之被打破。

刘宁分析称,从成本角度看,最大难点在于人员配置和物资管理。过去,酒店按固定班次排班,定时定量领用物料,流程相对稳定;但若实行“24小时退房制”,客人随时入住、随时退房,入

住和退房时间节点变得零散且难以预测,人员排班变得极为困难。物资方面也面临同样挑战,每个班次所需的物料如何提前预估、每层楼是否需要备货,均成为实际操作中的难题。这种碎片化的运作模式,直接推高了门店的人力成本。

“此外,财务结账流程也会受到冲击。”刘宁进一步表示,客人若未住满24小时,费用如何结算、空出的房间能否立即安排新客入住,这些细节在实际操作中都存在诸多模糊地带,需要进一步厘清。因此,推行“24小时退房制”面临人力成本、周转率及高峰时段运营等多方面压力。

北京一家中端连锁品牌酒店的门店店长认为,推行“24小时退房制”还需

审慎考量客源结构。若酒店位于商务商圈,客群以出差人士为主,其作息多为白天工作、夜间休息,对灵活退房需求较弱,该制度恐难发挥实质作用;若地处机场或高铁站周边,尤其针对“特种兵旅游”等年轻客群,则可能具有一定适用空间。此外,业主方的成本负担也不容忽视,包括全天候人员配置、夜间运营管理等,均是推行前必须统筹权衡的要素。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏表示,“24小时退房制”在实际推行中可能面临一定挑战。这一模式与当前大多数消费者的作息习惯以及酒店行业的传统运营节奏存在差异,同时也有别于国际通行的惯例。在她看来,该制度可能会对酒店的运营成本造成压力,并对员工的工作满意度带来影响。谷慧敏建议,酒店企业不妨将更多精力放在提升服务品质上,以此增强对客群的吸引力。

## 可在低人房比酒店试行

“24小时退房制”虽能迎合消费需求,但运营层面的挑战不容回避。未来在酒店行业中,人房比低的酒店能否落地推行?高端酒店是否能效仿?这些问题仍待观察。

针对“24小时退房制”带给门店的收益,温歆透露,以部分出租率偏低的门店为例,推行“24小时退房制”后,淡季期间的收益较此前增加约20%,而运营成本仅上升约10%。他坦言,当前消费者消费日趋理性,对于酒店而言增加收益尤为重要。近年来,酒店市场竞争激烈,各家酒店在服务和价格上不断比拼,只要能保证自身利润空间,拿出部分人力、物力来提升服务品质,并无太大问题。

面对是否可能推行“24小时退房制”,部分高端酒店给出了自己的答案:“并不会考虑。”北京一家高端商务酒店市场部经理王楠表示,能否推行“24小时退房制”,核心取决于区域市场的客源结构。本酒店客群以商务人士为主,作息规律,对灵活退房需求并不强烈;同时,在旺季满房状态下,酒店可能存在常规延迟退房都难以保障的情况,更不具备推行该制度的条件。

从收益管理角度来看,王楠分析称,将一间房以一晚价格提供给客人24小时使用,实质上大幅降低了房源周转效率,相当于将单间收入摊薄至两天的收益周期,对高端酒店核心考核指标

“平均房价”的冲击不容忽视。高端酒店的品牌逻辑在于保价,适度控制入住率反而是保障服务质量的前提;全满房状态不仅会影响客户体验,运营压力亦显著增加,因此高星酒店普遍不会选择此类模式。

王楠表示,部分人房比较低的酒店,若仅为淡季吸引散客关注,临时拿出少量房间尝试或许可行。

刘宁也坦言,高端酒店通常人性化服务占比较高,并不适用“24小时退房制”。该制度或可在一些人房比较低的中低端连锁酒店或智能化率较高的门店尝试,包括在机场、高铁站周边等周转率高的区域试行,但具体推行仍需视淡旺季及区域客源结构而定,如果效果佳,并给酒店带来可观的收益,或可在更多酒店推广。

在旅游酒店行业资深高级经济师赵焕焱看来,酒店在供不应求的卖方市场时期尚可制定并公示约束消费者的规范,而在供大于求的买方市场下更多的是应该考虑迎合消费者的需求,主动公示支持延迟退房,或者公示“对点24小时入住”的办法,让消费者产生信任感,让酒店扩大影响力、增加竞争力。因此,酒店应该根据自身情况对此进行再研究,采取酒店和消费者双赢的最优办法。

就目前而言,“24小时退房制”在行业全面推广仍面临较大难度,亦可能加剧酒店服务“内卷”。该制度能否在未来获得更广泛的认可与实践,尚待市场进一步检验。(北京商报)

