

顺应市场需求,酒店业再探“24小时退房制”

■中国城市报记者 张亚欣

“住了8小时付了24小时的钱”,终于有人不忍了。在知乎上,“为什么凌晨入住酒店,没住满24个小时的情况下要求中午12点退房?”这一问题浏览量超过300万次。另据去哪儿2025年发布的《夜间出行住宿报告》,国内每年超1.2亿人次因红眼航班、夜间高铁等,在深夜1点至凌晨4点间办理入住,其中83%的夜间入住旅客面临“付费全天房型、入住不足8小时便需退房”的困境。

重庆沁住酒店日前因推行“24小时退房制”登上热搜——从客人实际入住时间起算,住满24小时再退房。实际上,该集团自2025年9月起,便在贵阳、重庆、西安近40家门店推行这一制度,涉及誉住酒店、沁住酒店和帮磁酒店3个品牌,各门店根据淡旺季动态调整参与房型比例。

实际上,除了沁住,“24小时退房制”早有酒店试水:2011年三亚海港酒店尝试推行,2016年北京王府半岛酒店也曾试点,但均未能长期坚持;武汉丹枫白露酒店自开业起即推行该制度,已坚持近15年,成为行业罕见的长期存续案例。

如今,沁住再次点燃这把火。这一次,能烧多久?

一个“外行人”的算账逻辑

沁住文旅酒店集团创始人兼CEO郭良兵不是酒店行业出身。

“我大学毕业后在一家咨询公司待了一年多,后来去了百丽,做了9年零售。2015年出来创业做民宿,最多的时候做到600多家,2024年底将民宿全部卖掉。2025年创办了沁住。”郭良兵在接受中国城市报记者采访时透露,零售的从业经历让他形成了一种思维习惯,那

就是“一切从顾客需求出发”。

沁住的“24小时退房制”就来自一个具体需求。郭良兵观察到,重庆、贵阳、西安等网红旅游城市深夜抵达的客人非常多。这些客人往往凌晨三四点才到,但中午12点就被催退房。郭良兵亲眼见过很多客人睡眼惺忪地被叫起来。

但他没有把“24小时退房制”做成强制执行的标准。沁住的策略是门店自选、淡旺季动态调节。淡季拿出30%至50%的房型参与,旺季降至5%至10%,旺季时仍会保留一部分“爱心房间”留给真正有需求的旅客。郭良兵说:“模式都是在店里试出来的,我们也不敢说一开始就觉得这个东西能做出什么高大上的样子来。”

做零售出身的人,对“算账”有另一种敏感。郭良兵向记者算了一笔账:100间房原来配5到6个保洁,现在要配6到7个,成本增量约10%。但淡季收益提升了约20%。“这个账我们算得过来。”

“沁住主要在平淡季开放‘24小时退房制’,边际成本相对可控。如果全年全量开放,模型就撑不住了。”资深酒店筹建和管理顾问周劭斌在接受中国城市报记者采访时分析,中低端连锁、高铁站机场周边的酒店,其客源对弹性退房需求高,这条路可以走通。高端度假酒店和城市核心区酒店,客房周转本身就是收益核心,复制难度更大。

郭良兵有自己的节奏。他做存量市场,不打算像华住、锦江那样急速扩张,而是计划在2028年做到200家店。“有时候创新就要被骂,但客人有需求就值得做。”郭良兵如是说。

“试过,算过,放弃了”

“24小时退房制”不是沁住的首创。过去十几年,试过的酒

店不少,但坚持下来的极少。

传统退房模式下,客房清洁和前台交接按固定节奏推进,保洁集中在上午11点到下午3点之间完成。一旦退房时间分散到全天,整个服务链条被迫打乱重组,人手就要增加、排班就要重排,布草流转就从批量变成碎片化,成本由此一点点涨起来。

周劭斌简单给记者算了一下成本增量:保洁人力增加20%到30%,物料和能耗增加10%到15%,以及最关键的客房空置损失。一间凌晨退房的房间要空到第二天上午才能打扫再卖,意味着当日的可售间夜量减少一间,整体客房周转率因此下降5%到10%。

2011年三亚海港酒店尝试过,但该制度并没有带来更高的入住率。2013年三亚凯莱酒店跟进试行,受限于运营效率未能长期坚持。2016年北京王府半岛酒店翻新后推出试点,如今该酒店已回归传统的“2点后入住”“12点前退房”标准。

武汉丹枫白露酒店则是业内常被提及的另一个案例,公开报道显示,这家375间客房的五星级酒店自2011年开业起即实行“24小时退房制”,每月回头客占比超过60%;但物料耗品支出增加10%至20%,房间利用率比同类型酒店低5%至10%。

“大多数酒店之所以‘试试就放弃’,是因为把‘24小时退房制’当成了营销噱头,没有做系统性的运营重构。”天津市旅游协会饭店分会副秘书长谷安迪在接受中国城市报记者采访时称,“24小时退房制”改的不是一项规则,而是酒店对“客人住一晚”这件事的底层安排,时间、空间、人力全部要打散了重新排布。一家酒店要同时算两本账:运营效率账(排班、清洁、布草流转)和市场收益账(入住

率、每房收入、客人体验)。两本账之间有一条精细的平衡线。大多数酒店只改了退房时间,却没有顺着这条线调整运营体系,成本涨上去了,收入没跟上来。

郭良兵从另一个角度分析了为什么有些酒店做不下去。他说,那些规模大的连锁品牌多是加盟模式,总部想推“24小时退房制”,业主未必听;单体酒店只有一家店,成本扛不住。而沁住做直营,规模不大不小,“成本能hold得住,管控能一竿子插到底”。

行业分化进行时

“24小时退房制”引发热议,但酒店行业的服务升级不止这一条路。

中国旅游饭店业协会2002年制定的《中国旅游饭店行业规范》曾明确规定:超过12点加收半天房费,超过18点加收一天房费。2009年修订版中,该条款被删除,退房时间改为由酒店自主明示与管理。彼时即引发广泛讨论,余波至今仍未平息。

经过10余年的演化,酒店退房规则已形成多元格局。中国城市报记者查询了多家酒店的退房时间规则,比如华住集团按会员等级提供延时权益,银会员可延至13:00,金会员及铂金会员通常可延至14:00;亚朵集团则推出“延迟退房券”机制,客人按房态兑换使用,叠加后可将退房时间延至16:00至18:00不等。

谷安迪将两种路径比作“精准灌溉”与“全面灌溉”。他告诉中国城市报记者,亚朵、万豪等集团推行的会员延时退房,是一种分层运营的精细化策略,将弹性退房作为权益货币,锚定在会员体系的金字塔结构中。沁住选择面向大众全面开放,则是一次运营模式的

结构性重塑。从广泛性和可操作性看,会员权益式的弹性退房更易于推广,沁住模式是一条更窄的路径。

在周劭斌看来,“24小时退房制”短期内不会成为行业标配,但它至少提醒了一件事,酒店业正在从“以运营效率为中心”转向“以客人需求为中心”。“12点退房制”长期沿用,核心是为了集中打扫、集中结算、最大化客房周转。这个逻辑在以前是合理的,因为那时候客人出行时间相对固定,红眼航班、深夜高铁很少见。但现在情况不同了,客人到店时间越来越分散,对弹性服务的需求越来越高。如果酒店还坚持“你必须按我的规则来”,就会失去一部分客源。但这个转变的前提是酒店服务能力要跟上、成本要算清,不能为了讨好客人而把自己拖垮。

当被问及“24小时退房制”能坚持多久,郭良兵没有给出一个确切的期限。他坦言,自己务实,“先不说做3年5年,先把当下做好”。不过,他明确表示会坚持,而且说道:“你看到客人的需求而不去满足,那就要被客人教育。”

城讯

全国首座殷商文化主题高科技乐园开园

本报讯(记者张亚欣)全国首个殷商主题高科技文旅景区——安阳方特殷商神画,于7月18日正式开园。该项目由华强方特集团与河南安阳市政府共建,总占地931亩,以殷商文化为核心,融合数字科技与沉浸式体验,打造中原文旅新地标。

景区汇聚11个高科技室内项目、27项室外动感游乐项目及数百处商代风貌景观,重磅推出球幕骑乘《飞翔》、4D动感《封神》、幻影剧场《传奇剧场》、旋转魔球《周易》及动感无轨车《殷商往事》等核心项目,以科技手段演绎上古文明。同时引入国民IP《熊出没》打造亲子空间,并联动殷墟博物馆推出AR体验馆“遇见殷商”,实现文博与文旅深度融合。

景区打造“白+黑”全天候演艺体系,白天开展NPC互动、古风巡游、历史情景剧,夜间推出实景演艺、机甲巡游、灯光秀。餐饮汇聚30余家特色业态,文创板块配套甲骨文邮局、古风换装馆等多元消费场景。

山西临汾尧文化进京推介

日前,山西省临汾市尧都区携尧文化进京推介。一场以“最初中国·‘尧’你回家”为主题的活动通过竹筒签到、古乐净手、非遗文创市集等沉浸式体验,向首都各界展示尧都深厚的文化底蕴与丰富的文旅资源。图为临汾市工艺美术大师、尧都陶器制作技艺代表性传承人巩成为现场观众介绍尧都陶器展品。

中国城市报记者 张亚欣摄

