

酒店“24小时退房”能否成惯例？

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按>>>>

据媒体报道，近日，重庆一家连锁酒店推出“24小时退房制”活动，即旅客可从入住时间起住满24小时后再退房，打破了酒店行业“中午12点退房”（个别酒店可14点退房）的惯例，引发大量网友留言支持。重庆这家酒店并非“首吃螃蟹者”，武汉某酒店自2011年开业起，厦门某酒店从2013年开业起，至今一直推行“24小时退房制”，但仅限于零星探索。

对此，不少网友表示，这样最合理，深夜入住不必再被“中午催退”困扰，值得推广。有专家和业内人士则认为，“24小时退房制”的情绪价值远大于实际价值，十分考验酒店的运营能力，14点入住、次日12点退房的“22小时退房制”，才是当前平衡客人便利性和酒店运营效率的更好方案。

到底该怎么看待“24小时退房制”？

甲方

“24小时退房”符合公平交易原则

苑广阔

长期以来，“14点入住、12点退房”是国内酒店行业默认通行的惯例。不少旅客凌晨到店入住，花费整日房费，却只能享受半天的住宿时长，仓促退房、限时停留的规则，常常给消费者带来一些不便。“24小时退房制”以实际入住时间为起点，支持住满24小时免费退房，打破僵化的行业旧规，符合旅客的真实出行需求，是一场以人为本、值得肯定的服务革新，为酒店住宿行业优化服务、升级体验提供了全新思路。

这项创新最核心的价值，是补齐传统住宿模式的消费短板，真正实现公平消费。酒店12点退房或14点退房的惯例，早已不适应当下多元化的出行节奏。深夜抵达、凌晨入住是一些旅客的常态，僵化的统一退房时间，让旅客普遍面临“消费不公、体验打折”的问题，超时退房还可能被额外收费，极易引发消费纠纷。而“24小时退房制”坚持“按实计时、公平消费”，不搞“一刀切”，不设门槛，让晚到旅客不用仓促退房，早到旅客行程更从容，切实保障了消费者的合法权益，尽显服务温度。

从行业发展来看，此次创新是市场倒逼服务升级的生动体现。据报道，目前酒店行业遵循的12点退房惯例，源于2002年中国旅游饭店业协会发布的《中国旅游饭店行业规范》，但是，这一惯例早已失去法律效力，2009年修订的《中国旅游饭店行业规范》取消了“中午12点退房，超时加收房费”这一具体规定，并要求酒店明示结算规则。这意味着，统一退房时间早已不是硬性规定，只是行业仍在执行这一惯性套路。个别酒店主动跳出舒适区，摒弃固化规则，以消费者体验为核心优化服务，打破了行业固有思维，倒逼酒店住宿行业告别粗放式服务，转向精细化、人性化、弹性化服务，具有积极的行业示范效应。

诚然，“24小时退房制”的落地存在现实运营考验。灵活的退房时段，会增加酒店客房清洁排班、房源预订衔接的难度，提高酒店的运营成本，旺季还可能影响客房的周转效率。但创新从来都是在磨合中完善，而非因顾虑而停滞。目前，个别实施“24小时退房制”的酒店通过限定房型、提前预约、弹性协调等方式，既保障了旅客的公平权益，也兼顾了酒店的正常运营，实现了体验与效益的平衡。

消费市场的竞争，归根结底是服务与口碑的竞争。酒店行业的长久发展，不能依赖固化的惯例，要贴合消费者需求持续迭代。“24小时退房制”看似小小的规则调整，实则是行业服务理念的转变，彰显了从“行业便利优先”向“消费者体验优先”的价值转变。期待更多酒店敢于突破旧规、主动创新，在平衡运营成本的基础上优化服务细节，让住宿消费更公平、更暖心，推动整个酒店住宿行业提质升级、良性发展。

乙方

“24小时退房”只是“听起来很美”

杨玉龙

“24小时退房制”看似可以满足多元化的需求，但实际操作会带来诸多难题，可以说，此举“听起来很美”。

从行业规则角度看，国内酒店普遍实行“14点入住、次日12点退房”规则，适配酒店集中保洁、设备运维、房源周转的行业节奏。客房是传统酒店的核心盈利板块，而客房周转率是决定客房盈利水平的关键经营指标。“24小时退房”虽听起来挺好，却改变了酒店成熟的成本管控与客房周转机制。具体来说，固定的入住、退房时间，能形成“退房—清扫—周转”的闭环运转，最大化盘活客房资源；然而，在“24小时退房制”之下，酒店难以精准预测客人的退房时间，何时可以打扫迎接下一名客人也不确定。正如一些网友所说，下一名客人到时，他能否接受在酒店前台一直等待上一名客人退房？酒店打扫不过来，后面入住的人也不方便。这就增加了酒店前台的协调压力和潜在客户的投诉风险。

同样不能忽视的是，“24小时退房”会大大增加酒店的运营成本。24小时之内的分散退房，会让酒店不得不通过扩招人员、多岗位轮班、发放加班补贴等方式保障服务，人力成本会大幅攀升。对于利润微薄的经济型酒店而言，这笔额外开销，势必会成为沉重的经营负担。单纯在退房时限上博弈，只会形成无意义的成本内耗，透支行业的长期发展潜力。据此前推出过“24小时退房制”的酒店介绍，住满24小时退房虽广受好评，但也增加了酒店的运营成本，影响了整体的入住率和收益，后来不得不作罢。

从消费者角度来讲，“24小时退房”看似具有诱惑力，但可能增加新的消费不公。酒店新增的人力成本、客房周转损耗成本，不会自己承担，最终可能全部折算进房价而涨价。日常正常时段入住、中午按时退房的旅客占绝大多数，却要为了少数人群的需求支付酒店上涨了的房价，这反而制造出新的消费

失衡。同时，全天候分散退房，还会干扰住客的正常休息，反向影响整体的消费体验。况且，当下酒店普遍提供会员延时退房、钟点房等灵活服务，无需以提高全体旅客的消费成本为代价，换取看似公平的“24小时退房”服务，酒店也没必要如此折腾。

有专家指出，如今酒店供给过剩、门店扎堆，硬件设施、配套服务与价格体系高度趋同。当硬件与价格都难以形成经营差异时，商家便转向服务“内卷”，从赠送礼品、接送服务、房型升级，一路卷到如今的退房规则创新。“24小时退房制”的出现，是酒店业同质化竞争陷入瓶颈后的被动应激之举，极易加剧行业的进一步“内卷”，不一定值得提倡。

总之，“14点入住、次日12点退房”的惯例，是当前平衡客人便利性和酒店运营效率的有效方案。“24小时退房”看似服务升级，实则是情绪价值远大于实际价值，难以在行业内形成普遍规则。

丙方

灵活服务、弹性退房才是问题的关键

江德斌

消费者追求公平合理的住宿权益，酒店坚守高效周转的运营逻辑，二者之间确实存在利益冲突，但行业发展并非只有“彻底废除12点退房”或“全面推行24小时退房”这两种极端选择。真正的破局之道，不是非此即彼，而是推行灵活服务、弹性退房机制，保障消费者权益，缓解酒店的运营成本压力，实现双方共赢。

近年来，已有部分连锁酒店推出弹性退房政策，非高峰期有空房时允许客人提前入住，会员可免费延迟到下午两点甚至四点退房，还推出按小时计费的延时服务。而且，长期以来，很多酒店提供了钟点房服务，这就是一种灵活服务、弹性退房模式，酒店以小时为计费单位，消费者可以随时订房、退房，按照实际入住时长付费。由此可见，酒店采取灵活服务、弹性退房模式并无技术障碍，关键是要打破思维定式，主动对接市场需求。

当下，很多退房纠纷主要是套

路所致，部分酒店未明确具体住宿时长、延时退房的收费标准，极易引发矛盾。因此，推动弹性退房落地，必要的前提是规则透明，保障交易公平。无论酒店最终决定采用哪种退房模式，都必须优先保障消费者的知情权。各大平台、酒店应在预订页面、前台醒目位置清晰公示退房规则、计费标准、延时退房的收费细则、免费延时时长等，杜绝模糊表述与霸王条款。一句话，要以公开透明的制度规范，杜绝消费陷阱，从根源上保障消费者的公平交易权，让每笔消费都清晰可查、有据可依。

无论哪种退房模式，各地文旅部门、行业协会不能要求所有酒店统一推行，而应鼓励酒店根据自身定位、经营规模、客流特点、区位优势，自主选择适配的退房模式。大型连锁酒店、商业核心区酒店、著名文旅景区所辖酒店等，本身拥有完善的管理体系、充足的人力储备、稳定的客源，足以支撑24小时

弹性退房服务，还能凭借差异化服务提升口碑、抢占市场。但对于小型单体酒店、县城门店、客流波动极大的经济型旅店，灵活退房会打乱保洁排班、降低客房周转率、提升运营成本，甚至造成空置亏损。因此，有关部门、行业协会应为酒店经营留足弹性空间。

酒店要实现灵活服务、弹性退房，离不开技术的配套升级。很多酒店抗拒灵活、分散退房，主要原因是顾虑增加管理成本。所以，酒店想要让灵活服务、弹性退房模式顺利落地，必须以技术赋能优化管理体系，比如，对客房预订系统、酒店管理后台进行升级，针对分散退房、错峰入住的场景，搭建精准的房源动态预警、排班调度系统。同时，通过AI技术加持，实时更新客房状态、智能匹配保洁人员、预判客房空置时段，精准规避超售、撞房、清洁滞后等问题，大幅降低灵活退房带来的管理难度，让人性化服务无需以牺牲酒店效益为代价。

“县城内24小时免费停车”彰显为民初心

徐刚

据媒体报道，7月1日，河北平山县发布通告称，从即日起，县城内公共停车场、公园广场停车场、11家机关企事业单位内部停车场，以及城区主次干道和沿街便道停车位，全部面向社会24小时免费开放。县委、县政府大院内部停车场也在免费开放之列。

一直以来，各地机关大院都是围墙高筑、门禁森严。甬说免费停车，群众不办事，要进去都难。如今，平山县机关大院的停车场开放了，安全管理谁负责？车多了刚蹭到怎么收费？职工难以停车怎么办？这些都是实打实的难题。正因如此，平山县的停车新政才显得勇气可嘉。

公共资源姓“公”，与其让机关大院停车场闲置，不如打开大门让老百姓用起来。这几年，类似的探索还有，但多数地方仅限于节假日开放、夜间开放，像平山县这样全城全时段免费的，确实少见。机关大院的停车场不是不能开放，而是想不想开放，只要能够出于公心、下定决心，免费开放根本不是什么难题。

县委、县政府的内部停车场都对社会免费开放了，其他公共停车场还有什么理由继续收费？这是平山免费开放县城内所有停车场的朴素想法。当然，免费开放不等于一放了之。

平山县的停车新政明确要求，车辆须按位停放，不得占用消防通道和绿地，违者将依法处理。接下来，当地面临的真正考验在于执行中需要面对的问题，比如，停车免费后会不会一位难求？会不会出现“僵尸车”？这些问题都需要在实践中解决，确保免费停车的好政策能坚持下去。

平山县此举不仅惠民，还有助于当地发展旅游经济。平山县有西柏坡这样的红色地标，每年接待大量游客，停车难问题一直是游客体验的“减分项”。如今县城内免费停车，等于给游客吃了一颗定心丸，也给当地旅游业加了一把“火”。

近年来，与大城市一样，不少县城存在堵车、停车难的现象。如何解决？不少地方想到的是提高停车收费标准，事实证明，这一做法效果有限。或者新建停车场，县城的地盘就那么大，怎么可能建那么多停车场？平山县盘活现有闲置资源、优化公共资源配置，这是一条成本更低、效率更高、普惠性更强的治理路径。

一个县城敢于把所有停车场免费开放，靠的不是财政有多充裕，而是决策者心里装着群众。老百姓的事，再小也是大事；公共资源的盘活，再难也值得一试。

无人机致小马“炸肺而亡”的警示

汪志强

据媒体报道，近日，“牧民的小马被游客无人机吓到狂奔致死”的视频，在网上热传。新疆和静县一牧民称，自己家一匹刚出生7天的小马因被游客无人机持续惊扰追逐，在狂奔躲避中“炸肺死亡”，令人心痛。

梳理过往报道，可以发现，用无人机追拍野生动物、惊吓马群、冲撞鸟群的事件屡见不鲜。从藏羚羊被追至几近累毙，到天鹅受惊吓弃巢而逃，每一次无人机违规飞行带来的惊扰，都可能给动物造成一定的伤害，甚至夺走它们的生命。小马“炸肺”而亡，正是此类行为最惨烈的体现。究其原因，一些不文明游客为了一组发表于社交平台的炫酷照片、一段能带来流量的短视频，不惜将动物的恐惧当作乐趣，将自然的宁静搅得支离破碎。无人机在动物头顶盘旋的嗡鸣声，暴露了部分游客对生命缺乏基本敬畏，也折射出他们心中自律与文明的缺失。

我们必须正视这种“技术加持”下的不文明行为。无人机本身是科技进步的产物，能够帮助我们记录美好，但任何工具都有使用边界。一旦飞手沉迷于“上帝视角”，将镜头逼近动物，或

为追求刺激，驱赶动物，无人机就从记录美好的工具，变成伤害生命的利器。

小马之死是一面镜子，既映照出部分游客文明素养的欠缺，也暴露出禁飞区域的管理存在不足。虽然一些区域明令禁止擅自飞行，但真正落实监管、有效拦截无人机的并不多；相关法规对违规飞行虽有罚则，但针对追逐伤害动物的具体行为，往往因取证困难而处罚偏轻。较低的违法成本，客观上助长了不文明行为。

杜绝此类悲剧，需要多方协同发力。各地应将禁飞措施落到实处，借助电子围栏、信号干扰等技术手段实现物理隔绝，并对违规行为及时报警、列入黑名单。民航等相关部门应细化处罚规则，对无人机故意追逐、伤害动物的行为从严从重处理，并公开典型案例，形成警示。更关键的防线在于每位飞手的自觉，操控无人机前，不妨自问：这一飞，是否可能惊扰脆弱的生命？若答案不确定，就请放下遥控器，让风景留在心底，而非镜头里。

文明旅游不是空洞的口号，它需要每位出行者怀有对自然的谦卑、对其他生命的敬畏。

平凡少年的不凡努力更值得喝彩

刘纯银

今年高考期间，湖南娄底新化县一位花甲父亲背着8个土鸡蛋给儿子接考的视频感动全网，这对父子也持续受到网友的关注。高考成绩出炉，儿子贺永辉取得了526分的不错成绩，湖南数所高校向他抛来橄榄枝，诚邀报考。近日，湖南农业大学和湖南科技大学的工作人员还到其家中进行志愿填报指导，两所高校更是邀请贺永辉实地参观校园，提前感受大学生活。

每年高考放榜季，每一个普通考生都值得被看见。他们或许没有傲人的天赋，没有优渥的资源，但每一个全力以赴的奋斗时刻，都是他们人生的高光时刻。

贺永辉自幼患有先天性马蹄足外翻的病症，经历三次大手术才勉强正常行走。母亲因忧虑几乎失明，父亲靠在工地打零工、搬水泥撑起全家。高考最后一天，父亲背着8个土鸡蛋、辗转山路赶来接他。走出考场，贺永辉剥开第一个鸡蛋递给父亲。如今他用理想成绩，给过往的努力画上句号。

无独有偶，安徽阜阳考生李雨琴，今年高考考了542分，超越安徽省历史类特控线20分。查分那一刻，她激动落泪，直言“没有辜负爸妈的

期望”。父亲李先岗在高考首日，从稻田里插秧归来，来不及换下沾满泥水的衣服，便手捧向日葵匆匆赶往考点。面对镜头，这位朴实的父亲说：“劳动人民最光荣，俺闺女从来不会嫌弃我们。”

这些普通考生的“不凡”，让我们看到教育最真实的底色。普通考生的“普通”，掩盖不了他们为跨越门槛所付出的不凡努力。他们用日复一日的坚持，在无数个清晨与深夜，将人生的不确定性转化为向上的可能性。

教育是民族振兴、社会进步的基石。近年来，从延长残障考生的考试时间，到为视障考生提供盲文试卷，再到湖南数所高校向贺永辉抛来橄榄枝，我们欣喜地感受到，关注普通考生，没有仅仅停留于考场上的护航，还延伸至考场外的共情与“托底”。教育的温度，在于承认并尊重每一个个体的独特价值。教育，没有所谓的“失败者”，只有“勇敢追梦人”。

愿每一个在平凡中奋力奔跑的普通考生，都能被时代看见，被岁月温柔以待。当教育公平的阳光照进每一个生命的裂缝，年轻学子回馈给世界的，是远比分数更珍贵的生命样本。



朱慧卿图