

# 酒店客房不可免费退订？三亚出新规

酒店客房不可退订的“霸王条款”，三亚开始尝试打破。

前不久，三亚市旅游行业协会联合会发布《三亚市住宿业客房预订退订指导意见（试行）》（以下简称指导意见）。其中规定法定节假日期间，住宿业经营者、线上预订平台应遵循客房入住前7日以上可无理由全额退款规则；法定节假日期间，应遵循客房入住前15日以上可无理由全额退款规则。

一直以来，围绕酒店、民宿预订“不可取消”条款的争议屡见不鲜。正因如此，三亚此次为平衡消费者与经营者权益而制定的地方性指导意见，一经发布便迅速引发社会关注。

退订时间节点	退款比例	退款时间	说明
订单确认后1小时内	100%	7个工作日	无理由全额退款
入住前15日以上 (360小时以上)	100%	7个工作日	无理由全额退款
入住前7日至15日内 (168-360小时)	50%	7个工作日	扣除总房费50%后退款
入住前3日至7日内 (72-168小时)	20%	7个工作日	扣除总房费80%后退款
3日之内及入住当日之后	不可退订（不可抗力情形除外）		

## 不是一刀切

酒店、民宿预订“不可取消”，一直是消费者投诉的重灾区。

记者在黑猫投诉平台搜索发现，共有10422条投诉涉及“酒店退订”，投诉对象主要集中于在线预订平台，其中“上午预订酒店，下午退订，就不给免费取消”以及“飞机延误、天气等原因不给免费取消”等均为槽点。

三亚推出这样的指导意见，最想解决的核心问题就是让“客房不难退。”

“我们希望最大限度减少因为‘客房退订退费’纠纷产生的投诉。”三亚市旅游行业协会联合会总干事邓勇波说，“在平衡游客满意度和住宿企业实际经营诉求基础上，我们希望让游客有更好的消费体验，让企业也有提供

更高质量服务的动力和基础。”

记者注意到在三亚出台的指导意见中，最受业界关注的就是其阶梯式的退费标准（即退费比例与时间节点挂钩），以及对于法定与非法定节假日明确区分的规则。

浙江旅游职业学院酒店管理系教授张向东认为，这个指导意见通过细化退订规则，既保护了消费者权益，也充分考虑了经营者的利益，而不是简单地“一刀切”。

“非法定节假日，入住前7日以上全额退、3至7日退50%、3日内退20%，这种阶梯式退费标准是一种降低供需双方退订损失的机制。”张向东说，对酒店而言，在非法定节假日，提前7天以上全额退款可为酒店

留出足够时间重新销售客房；而临近入住日的退款比例则弥补了酒店因临时退订可能出现的空置损失。“对消费者而言，相较于之前可能面对的‘下单即不可退’的麻烦，分阶段退款规则提供了一定的灵活性选择，当然也约束了一部分消费者随意退订行为。”

此外，也有观点认为“法定节假日，客房入住前15日以上可无理由全额退款”的规则稍显宽松，可以考虑进一步缩短全额退款的时间段。

“我们是在充分研究三亚游客预订行为模式的基础上，对部分游客、在线预订平台、酒店经营方和部分旅行社深入调研后设置的相关条款，希望在最大程度方便游客的

同时，也为经营者提供一个公平公正的经营环境。”邓勇波说，不同于客源结构更加丰富的北上广深等一线城市，三亚虽是热门旅游目的地，但客源结构相对单一，淡旺季也比较明显。“这种设置避免了因过度宽松或严格的规定导致市场失衡。”

指导意见还分别对不可抗力（如自然灾害、航班取消）情况和特价房/促销房的销售做了明确规定。前者经营者需全额退款，后者经营者需标注“限时特惠不可退”并与消费者进行“二次确认”。这也体现了指导意见的灵活性。

据悉，指导意见的试行期为1年。邓勇波表示，试行过程中协会将重点关注消费者和经营者的反馈意见。

## 求得最大公约数

指导意见出台后，市场有什么反馈？

3月26日上午，记者在携程等在线旅游平台查询看到，预订3月底三亚亚龙湾美高梅度假酒店、三亚亚特兰蒂斯酒店、三亚银泰阳光度假酒店等多家酒店客房，除了极少部分特价房仍显现“不可取消”或者“订单确认后30分钟内免费取消”状态外，大部分客房显示在入住当天12时或18时前可免费取消订单。

即将到三亚看周杰伦演唱会的杭州游客丁女士，就体验到了新规带来的便利。上周末，她取消了原本预订的客房，重新订了自己更心仪的一家网

红酒店。“原本我想订的那家网红酒店在演唱会期间显示是不能退订的，我就订了另外一家可以无损取消的酒店。正好这几天在网上看到了三亚客房预订退订出新规的消息，就给酒店客服打电话咨询，对方表示已经调整了退订规则，我马上做了调整。”

蒋先生几乎每年都会去三亚度假，通常他都会提前比较长的时间去规划行程，但难免会因航班、工作调整或者身体状况等原因调整行程。“我去年十一假期去三亚，就因为预订的酒店显示不可取消，又多花了钱在平台上买了取消险。”在他看来，如今有了

指导意见，“感觉更有保障了。”

觉得更方便的不仅是游客，酒店方也觉得少了麻烦。

三亚一家连锁酒店的经理边骏说，指导意见给出了清晰的客房预订退订规则，把以前一些模糊不清的问题厘清了。“纠纷出现时，酒店和消费者都有可以参考的依据。”

“条款的设置是希望求得客房预订退订中各方的最大公约数。”邓勇波告诉记者，指导意见意在为三亚整个住宿行业的客房预订退订服务环节设立参考标准。

三亚旅游酒店行业协会会长刘

凯强在接受采访时说，指导意见对一些酒店的控房能力和精准预测能力提出了更高的要求，但现在提高收益管理水平的方法有很多，酒店可以很快适应新变化。“原本退订规则就要比指导意见更为宽松的酒店，大多选择沿用此前的规则；而原本退订规则与指导意见相悖的酒店，也在研究调整相应规则。”

“我们现在的工作就是不断加强宣传和沟通。”邓勇波说，目前三亚市有关部门已经进行了多层级的宣传，还开通了沟通热线和渠道，随时解答各方疑问。

## 用有形的“手”引导市场

“客房退订”关系到酒店和消费者双方利益，也是横在两者之间的“老问题”。

对于经营者来说，客房是不可储存的产品，消费者一旦下单预订，这间客房就被锁定，无法被他人再预订，如果消费者临期再退，客房就有空置的风险。对于消费者来讲，他们都希望在退订的时候确保自身的利益不受损害。

客房怎么“退”才更合理？

在邓勇波看来，这个问题要交给市场来回答。“我们的职责是根据市场的变化进行正向引导。协会也将在职能部门的指导下，加大行业自律力度。”

“经营者也好，消费者也罢，通常是通过市场无形的‘手’做利益调节。那么当市场调节能力不能很好解决问题的时候，就需要有关部门、协会

组织出面来做优化调整，用有形的‘手’来引导。”张向东认为，指导意见的推出可以有效化解一部分矛盾。

“这种务实的指导意见有利于塑造热情、友好、负责任的城市形象，长期来看，会增加游客的安全感，让城市更有吸引力。同时，也倒逼部分酒店改变经营思路，靠服务和品质赢得消费者，而不是光靠机会增加收益。”浙江省饭店业协会相关负责人认为，指导意见是一次新的探索，在试行过程中积累的经验值得更多地方去借鉴。“如果效果好，可能在其他旅游热门目的地城市普及开来。”

苏州昆山希尔顿花园酒店前厅部经理赵思奇也持相似的观点，“酒店的散客订单九成来自线上渠道，但对于客房预订退订取消规则，各OTA平台、各酒店官方APP并不统一，且没有非常明确的退款标准。三

亚指导意见出来后，也给我提供了一些思路，明确的退款规则，对酒店和顾客双方来说都是一种保障。”

不过，在张向东看来，其他城市在借鉴三亚做法时，也需要因地制宜。“不同城市的市场情况不同，需要根据自身情况设置具体条款，建立一个合理、动态的退订机制，实现精细化分层管理。比如，根据客源类型、房型、预订渠道的不同采取不同的措施。”

“规定是一个底线，经营者也可以作出更有利于消费者的承诺，作为自身竞争力的表现。”来自上海的旅游酒店行业高级经济师赵焕焱认为，指导意见兼顾了经营者和消费者的利益，有了一个公开、透明的开头，今后还可以不断完善。他建议，全国性的行业协会可以在地方规定的基础上制定一个全国统一的规范。

业内人士认为，指导意见在试行过程中，相关部门需要时刻关注消费者的反馈与酒店的适应性，平衡灵活性与规范性的关系，最终实现多方共赢。

对此，三亚市旅游行业协会联合会也明确了观察的方向。“首先我们会进一步研究游客的预订行为是否因此发生改变；其次观察相关投诉纠纷的绝对数量指标和相对数量指标是否有所下降；再次了解指导意见对各类型酒店经营所带来的影响；最后关注游客住宿预订满意度的反馈。”邓勇波说，这些运行反馈将为后续相关工作提供依据。“我们争取从‘小切口’入手推动行业服务质量的提升。”仅有助于保障消费者的合法权益，还能进一步激发酒店住宿行业的活力，推动旅游市场朝着更加繁荣健康的方向发展。

据潮新闻