

# 预订房款退不退？民宿退订起纠纷

## 民宿消费纠纷处置指引促调解

□记者 邢楠 通讯员 吴琼

本报讯 假期临近，旅游市场迎来预订高峰。然而，提前规划行程的小王，却因突发情况无法入住民宿，双方因退款发生了纠纷。近日，普陀区人民法院受理了这起案件，经组织协商，最后达成令双方满意的退款方案。

5月1日上午7时，小王通过网上某平台预订了某民宿5月1日、5月2日两晚的一间客房，预付房费800元。当天上午10时，小王因单位通知临时有事，不得不取消旅游行程，立即通过平台联系民宿要求取消订房并全额退款。

民宿方回复，不同意全额退款，因为已影响二次销售，只愿退部分金额。双方发生争议，小王与民宿协商未果后诉至法院。

普陀法院受理案件并了解情况后，组织双方进行“线上+线下”调解。小王认为，自己才下单几小时，民宿应全额退还房款，对商家做法非常不理解。民宿经营者也感到委屈，表示生意本就难做，客人当天预订退订可能导致房间销售不出去，要是全额退还房款，自己白白遭受经济损失。

据了解，普陀区朱家尖及普

陀山区域现共有在册酒店、民宿4000余家，民宿退订纠纷多发。为维护辖区旅游市场良性发展，平衡保护民宿酒店与旅客的合法权益，普陀法院深度参与社会治理，协同辖区消费者保护机构等多方力量，共同构建矛盾化解机制。2024年，在法院的专业指导与建议下，消保机构在充分调研旅店经营者及旅客的需求，出台了民宿消费纠纷处置指引，并在酒店民宿行业广而告之。

该指引明确对旅客因个人原因取消订房的，综合考虑退订原因、旅店二次销售等因素，对下单后30分钟内退订的，可全额退款，以入住当日17时为基准时间，提前5至24小时退订的，旅店最高收取房费的50%，提前24至48小时退订的，旅店最高收取房费的30%。该指引经过一年多的实施，获得了旅店从业者和消费者的广泛认可。

法官向当事人告知了民宿退订规则的详细内容，双方均同意参照该指引进行协商，针对第一晚费用，旅客同意由民宿扣除50%，针对第二晚费用，由民宿扣除15%。最后民宿退还旅客540元，双方顺利达成和解，原告通过线上申请撤诉。

## 观看红色电影 传承红色基因



7月2日晚，定海区昌国街道北园社区开展红色电影播放活动，以丰富居民业余文化生活，增进邻里间的情感交流。

电影《冰雪狙击》中的英雄事迹、家国情怀深深打动了在场的每一位观众，本次活动不仅是一次历史的回顾，更是一次精神的洗礼。

记者 魏永山 通讯员 林叶 摄

## 多项科技救援手段首次亮相 我市昨举行防汛防台 综合应急演练



□记者 朱丽媛 通讯员 周明

本报讯 昨天上午，一场科技感十足的市防汛防台综合应急演练在新城举行。由7支专业救援队伍、百余名应急人员参与，全方位检验我市防汛防台应急处置能力。

演练以强台风“杨柳”正面袭击舟山为模拟背景，设置风雨潮“三碰头”的极端灾害场景。随着市防指应急响应等级从IV级逐步提升至I级，演练重点检验了海上风险管控、城市内涝处置、水面救援、岛自为战等重点环节，通过线上平台运用和线下实战操作融合的方式，全面展示市、县、乡三级防指成员单位的协同联动机制。

科技元素成为本次演练的最大亮点。演练现场展示了多项智能化救援技术：水上橡皮艇离心

力救援展现精准操控能力，无人机实现高空抛投和应急照明，“水上飞翼”快速响应水面救援，机器狗灵活执行复杂环境搜救任务。特别是在模拟断网情况下，无人机成功搭建卫星通信系统，展现了极端条件下的应急通信保障能力。这些高科技装备的实战应用，让现场观摩人员赞叹不已。

“这是我市首次在防汛防台演练中大规模应用科技救援手段，通过智能化装备的实战化训练，不仅大幅提升了救援效率和安全性，也为今后应对真实灾情积累了宝贵经验。”市应急管理局党委委员、总工程师李文明表示，此次演练有效检验了市防汛防台“1833”联合指挥体系建设成果，展现了数字化改革在应急管理领域的创新应用，为筑牢防汛防台安全防线提供了有力支撑。

## “守望时光里”温暖海岛留守老人 柴山岛积极探索 “四主”支老新模式



□记者 翁青青  
通讯员 邢学火 文/摄

本报讯 普陀区悬水小岛柴山岛上，76名留守老人正体验着一种全新的养老模式。随着“守望时光里”海岛支老项目的落地，这座曾经因年轻人外迁而逐渐沉寂的小岛，如今焕发出新的生机。

柴山岛面积仅0.88平方公里，岛上仅剩76名不愿离开故土的老人。如何让这些老人安享晚年，成为当地政府和各界关注的焦点。

去年7月，由省民政厅主导，浙江大学社会治理研究院公益慈善发展中心与舟山市、县（区）、镇（乡）三级民政部门协同实施“守望时光里”海岛支老公益项目。该项目通过“政府主导、社会组织运营、志愿团队服务、慈善资源支援”的“四主”模式，整合多方力量，为海岛老人提供常态化、多样化的养老服务。项目在普陀区柴山岛试点，并同步在白沙岛、蚂蚁岛及嵎泗县花鸟岛试行。

项目实施一年来，成效显著。截至目前，柴山岛已吸引普陀网络义工、银发好网民等59批次社会组织及志愿团队，累计服务时长近3000

小时。这些志愿者们不仅为老人提供日常照料、健康监测等基础服务，还组织文艺演出、手工课堂、心理辅导等丰富多彩的活动，丰富老人们的生活。

此外，项目还引入公益团建、亲子研学、慈善超市等创新形式，带动海岛经济发展。据统计，柴山岛游客量同比增长3倍，北京大学、清华大学等6所高校在此设立教学实践基地，7家实体机构落户小岛，新增“数字岛民”125名。截至目前，已有20家企业及慈善基金会加入，累计投入近500万元用于海岛建设和养老服务。通过“以善促商、以商促融”的方式，项目不仅解决了养老难题，还推动了海岛整体发展，形成“商业反哺社会、新老岛民共治”的良性循环。

白沙岛管委会相关负责人介绍，“守望时光里”海岛支老模式，通过对海岛养老难题的深入解剖、养老需求的系统调研、养老资源的科学链接、社会力量的有效聚集、公益慈善的深度介入，常态化开展支老服务，丰富海岛老人生活，促进海岛振兴。这一创新模式为破解偏远海岛养老难题提供了可复制的范本，也为乡村振兴探索了新路径。