

# 泉州出台住宿业客房预订退订新规

## 1月15日起试行,规范市场保障三方权益

### A 明确适用范围 确立三大核心准则

近日,泉州旅游协会发布《泉州市住宿业客房预订退订指导意见(试行)》(以下简称《意见》),旨在规范泉州住宿业客房预订、退订行为,保障消费者、住宿业经营者及线上预订平台的合法权益,营造公平诚信的旅游消费环境,助力全域旅游高质量发展。

《意见》自1月15日起试行,试行期一年,适用于泉州市行政区域内的住宿业经营者、线上预订平台及通过该渠道预订客房的消费者所涉及的客房预订、退订及相关服务活动。

■融媒体记者 张素萍  
通讯员 曾世彬

《意见》清晰界定了适用对象与场景,涵盖泉州市行政区域内从事住宿服务的酒店、宾馆、民宿、公寓等经营主体,提供客房预订服务的第三方平台及自营线上平台,以及通过这些渠道预订客房的消费者。值得注意的是,《意见》主要规范线上预订平台产

生的直客散客订单,团队订单、线下电话预订、旅行社渠道预订等订单暂不包含在内。

在基本原则方面,《意见》确立了公平诚信、权责对等、高效便捷三大核心准则。要求住宿业经营者与预订平台秉持诚信经营理念,明确告知预订

及退订规则,保障消费者知情权与选择权;同时明确三方权利义务,兼顾消费者合理诉求与经营者合法权益,适配旅游淡旺季运营特点。此外,鼓励建立快速退订响应机制,简化退订流程,提升服务效率,让退订服务更便捷高效。

### B 细化预订规则 特殊房型需二次确认

为规范预订环节,《意见》对预订信息公示提出明确要求。住宿业经营者需向预订平台提供真实准确的客房信息,包括房型规格、房间面积、设施设备、收费标准、入住退订规则等,严禁隐瞒重要信息或虚假宣传。预订平台则须在预订页面显著位置

清晰标注退订政策,明确免费退订截止时间、阶梯式扣费比例、退款到账时限等关键信息,禁止使用“部分退款”“酌情收取”等模糊表述,须明确具体金额或比例。

针对特价房、促销房等特殊房型,《意见》作出特别规定。若此类房型不

适用无理由退订规则,住宿业经营者与预订平台应在预订页面首屏以醒目红色字体标注“限时特惠不可退”“促销房不可退”等提示语,并通过弹窗等方式向消费者进行二次确认,经消费者确认知晓后方可完成订单提交,从源头避免后续纠纷。

### C 实行阶梯退订 淡旺季标准差异化

结合泉州旅游淡旺季特点,《意见》制定了差异化的阶梯式退订标准,为不同时间段的退订行为提供明确指引。

在法定节假日及旅游淡季,订单确认后1小时内或入住前7日以上(含7日)退订,消费者可享受100%全额退款,退款在7个工作日

内到账;入住前3日至7日内(含3日)退订,退款比例为50%;入住前24小时至3日内(含24小时)退订,仅退还总房费的20%;入住前24小时内及入住当日则不可退订(不可抗力情形除外)。

法定节假日(包括元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆

节)的退订规则更为严格。订单确认后1小时内仍可全额退款;入住前15日以上(含15日)退订,可享受100%全额退款;入住前7日至15日内(含7日)退订,退款比例为50%;入住前3日至7日内(含3日)退订,退还总房费的20%;入住前3日内及入住当日不可退订(不可抗力情形除外)。

### D 规范特殊情形 明确三方权责边界

针对退订过程中的特殊情况,《意见》作出详细规定。因自然灾害、公共卫生事件、政府管控措施、航班或列车取消及延误等不可抗力因素导致无法入住的,消费者提供相应佐证材料后,住宿业经营者与预订平台须全额退款,不得收取任何违约金。

若消费者或其直系亲属突发重大疾病、意外伤害等特殊情形无法入住,凭医院诊断证明、病历等相关材料,经

核实后可协商退款或变更入住时间。而因住宿业经营者原因,如客房设施故障无法使用、房型与预订信息严重不符等导致消费者退订的,经营者须全额退款,并可根据消费者损失承担相应补偿责任;若无法提供预订房型,应优先安排不低于原房型标准的客房,消费者不同意的需全额退款。

在各方责任方面,住宿业经营者应建立快速退订响应机制,2小时内

响应退订申请,规范信息管理并配合纠纷处理;预订平台应严格进行审核,协助消费者处理订单变更,24小时内介入投诉调解;消费者则应理性预订、如实提供信息,遵守约定规则。

此外,为确保《意见》有效实施,泉州将建立退订监管机制,对投诉率高的住宿业经营者、预订平台采取信用惩戒等处理措施。消费者若遇到相关纠纷,可拨打“12315”投诉电话维权。



## 德化举办“中国白”陶瓷产业交流活动

本报讯(通讯员郑智得 融媒体记者陈小芬 文/图)1月16日,“中国白”德化陶瓷产业交流活动在德化举办。活动以品牌升级为核心,通过深度对话、成果分享,全面展现“中国白”从历史记忆到国际品牌的蝶变历程,为德化陶瓷产业高质量发展注入新动能。

来自国内外的专家学者以及德化本土陶艺大师、青年创作者、企业代表共650余人参与活动。交流会上,10位中外嘉宾紧扣“品牌塑造、艺术创新、产业升级、国际交流”主题展开深度交流。内容既有“中国白”国际陶瓷艺术大奖赛的实践案例剖析,也有国际陶瓷艺术发展趋势的前瞻研判,更不乏“中国白”品牌国际化路径的务实探讨,现场互动热烈。

据介绍,“中国白”国际陶瓷艺术



活动现场,中外嘉宾进行深度交流。

大奖赛已成功举办四届,是全球陶瓷艺术领域极具影响力的国际赛事。数据显示,四届赛事累计吸引50多个

国家和地区的近2000名选手报名参赛。与此同时,配套开展的国际艺术家驻地计划成效显著,截至2025年,

已有法国、美国、意大利、俄罗斯等14个国家和地区的39位国际艺术家赴德化驻地创作。当地还相继举办数十场交流会及论坛,常态化展出赛事获奖及入围作品。

品牌赋能产业,创新驱动发展。在“中国白”品牌的引领下,德化陶瓷产业实现自主创新与文化赋能的高质量转型。产业集群规模从2015年的237亿元跃升至2025年的760亿元,传统工艺与当代艺术深度融合,陶瓷产品附加值大幅提升,形成了涵盖艺术瓷、日用瓷、工艺瓷的多元产业体系,成为全国最具活力的陶瓷产区。下一步,德化将继续借力中法文化论坛平台,持续办好“中国白”国际陶瓷艺术大奖赛,深化国际艺术交流与产业合作,为高质量共建“一带一路”贡献德化力量。