

距离4月8日武汉解除离汉通道管控措施已有40多天了,5月2日湖北省应急响应级别也由一级调整为二级,随着随着这座城市的生产生活秩序逐步恢复正常,武汉大部分酒店也陆续恢复营业——

重振市场,武汉酒店人拼劲十足

□ 本报记者 王玮

送走了援鄂医疗队,与因“封城”滞留在酒店的外地客人告别……4月初以来,武汉的酒店人没有如释重负的感觉,反而感到肩上的担子更重了。由于商业活动还没有完全恢复,外来人口并不多,商旅需求也比较低,武汉酒店人面临的挑战要比国内其他地方的还要艰巨。

目前,业界十分关注武汉酒店市场的情况,甚至将其作为一个重要的观测点,从而来判断国内整个酒店市场未来走势。

为安全,一个环节不漏

“我们武汉所有恢复营业的门店全部都是集团认证的‘放心酒店’”,首旅如家商旅酒店事业部华中地区负责人刘立在接受中国旅游报记者采访时说。这也意味着,武汉首旅如家集团旗下所有恢复营业的门店在公区、厨房、客房三大空间均实施了24项清洁标准和59项防疫清洁措施。

采访中,记者了解到,比起加快让市场回暖,武汉大部分酒店人选择先做好充分的消杀准备工作。

“要想让客人住得放心,就要做好防疫工作。”刘立告诉记者,武汉“封城”期间,首旅如家旗下的大部分门店都被政府征用了,有一些门店目前仍处于征用当中。为了保证结束征用门店的卫生安全达标,首旅如家并没有着急让门店快速恢复营业,而是根据政府的相关要求,展开全面消杀工作,“我们连客房下水管道都进行了一次全面的消杀。”刘立说,不仅如此,门店还将被征用期间住客所使用的全部布草,包括被子、床垫、枕芯进行集中报废。全面消杀加上重新采买布草,一个被征用门店恢复营业需要准备的时间至少是15天,而且还要经过有关部门的严格安全检测,合格后方能营业。

武汉万达瑞华酒店市场传讯部总监郑鹏也表示,酒店之前接待过医护人员的客房已全面消毒,通风

空置一段时间后,才会接待客人。郑鹏说:“客房所有布草等都要经过氯漂清洗,床上保护垫经过了85℃烘干处理,清洗后的床单、被套、枕套要经过150℃熨烫,其他客房用品要用消毒水擦拭。”

从4月1日起,武汉市70多家汉庭连锁酒店陆续恢复营业。武汉一家汉庭酒店的店长告诉记者,如今打扫客人入住过的房间,他们会增加更细致的消杀环节。比如,客房清洁人员会用4种不同颜色的抹布分别对门把手、桌椅、洗漱台等重点部位进行消杀。

“酒店房间很干净,消毒措施也很到位。”记者在美团APP上看到,5月以来,有多位客人在武汉香格里拉酒店的评论区这样留言道。据了解,武汉香格里拉酒店还将日常管理中的细节制成视频,在酒店播放。

促营销,发掘更多潜能

记者从武汉市文化和旅游局官网公布的相关信息中了解到,“五一”假期,武汉星级酒店平均入住率12%,平均入住率和客房价均比去年同期下降85%。

“从目前的情况看,或许酒店市场不可能马上回到过去的状态,但是我们愿意不断去尝试更多的方法,在促进市场营销的过程中发掘更多的新潜能。”当被记者问及如何在目前市场需求处于低点的情况下让市场回暖时,多位武汉的酒店人给出了同样的答案。

除了选择直接降价售房或开展一些预售活动外,许多酒店还喜欢上了网络直播。郑鹏告诉记者,武汉万达瑞华酒店每周都做一场直播推广酒店产品,效果还不错。“前几天我们接待了一批商务客人,酒店的堂食已经开放了,部分会议活动也获批有序开展了,一些订单正在洽谈中,这些都是好的开端。”

郑鹏坦言,在武汉商旅和会展市场没有完全恢复的情况下,本地客源,尤其是餐饮消费客人是酒店的主要客源。因此,与武汉一些高端酒店一样,武汉万达瑞华酒店也

选择在此期间推出外卖服务。而他们的畅销产品“大肉包”还有一段有趣的“诞生记”。原来,在疫情防控最吃紧的时候,北京、山东等地驰援武汉的医疗队入住了万达瑞华酒店,厨师梁斌特意把这些来自北方的客人制作了“大肉包”。“我们这个包子最大的特点不仅是汁多、馅多,每个包包里还包了一个卤蛋,很受欢迎。”武汉万达瑞华酒店中餐厅厨师长梁斌介绍道。后来,当大家讨论如何打开外卖市场时,武汉万达瑞华酒店经理孙森林又想到了这个“大肉包”。结果包子一推出销量就不错,有时候一天能卖出1000多个。这样的“灵机一动”让酒店在外卖市场有了自己的特色产品。

“我们想尽了所有办法,‘掘地三尺’寻找客源、开发市场。”刘立告诉记者,对于以有限服务为主的首旅如家武汉门店来说,目前入住的客人主要分为几类,到武汉出差的商旅客人,刚回武汉家里需要收拾暂时住酒店的客人,以及周边城市到武汉来找工作、还没有租到房子的客人。面对不同的客人以及入住的时限,首旅如家给予了不同的优惠政策,还推出了“长租房”产品。而为了找到更多的客源,除了拜访协议单位,发信息告知会员可以放心入住武汉的门店,和OTA展开合作,与一些本地企业置换资源外,首旅如家的市场人员甚至开始用“笨办法”,翻开城市“大黄页”,按照企业的名录挨个打电话,寻找合作的可能。在采访的过程中,记者深深感受到,为了让市场恢复人气,武汉的酒店人也是“拼”了。

重服务,恢复消费者信心

在武汉汉口一家四星级酒店门口,每位客人经过旋转门进入大堂时,都需要抬头目视前方,门框式红外线测温仪自动测量出客人体温,然后经过鞋底消毒、双手消毒后,方由工作人员引领到前台办理入住。测温、消毒、扫描健康码是客人入住所有武汉酒店前需要完成的环节。

“越是在这样特殊的时期,我

们越要用心服务好每一位客人。”亚朵华中区域负责人舒羽向记者表示,恢复客人的消费信心,不仅仅要做好防疫工作,同时更要做好服务,而这就需要门店服务人员的细心观察。日前,武汉海洋世界塔子湖地铁站酒店人住了一位客人,酒店服务人员在打扫客房卫生时发现,尽管他们给遥控器进行了消毒,但是客人仍用一个包装袋将遥控器裹上使用。于是,这位工作人员立刻找来干净的袋子重新将遥控器包好,并贴上带有“安心”字样的标签。客人的矿泉水喝完了马上添补上,得知客人需要在大堂的公共区域会客提前做好消毒工作……几天下来,服务人员的细心都被客人记在了心里。退房时,这位客人说:“我被你们的服务打动了,我会推荐来武汉的朋友和同事入住你们酒店。”

4月12日,华住酒店集团旗下的全季光谷店正式恢复营业。每天早上是机器人服务员最忙的时候,它会将白粥、包子、牛奶、鸡蛋等餐食送至客房,供客人在房间内享用。这样的智能化服务的确让客人更加安心。

入住首旅如家武汉门店的客人,在办理入住的时候都会免费收到酒店特意准备的一个装有一次性口罩、酒精棉片等防疫物品的安心包。为了让客人得到更好的服务,首旅如家还对武汉所有门店的员工进行培训,让他们了解如何在目前的状况下做好服务工作。同时,首旅如家也对员工进行了核酸检测,在保证员工安全的同时,也让消费者放心。

有业者分析,受疫情影响,武汉酒店市场恢复消费信心还需一定时间,建议酒店业者可以适时用好相关的金融扶持政策以及财政税收减免政策,积极实现平稳过渡。“疫情的影响终将过去,为了帮助我们渡过目前的难关,政府有关部门正在积极帮助大家。而我们的自救保卫战也已经打响,只要‘活下来’就有未来。”一位武汉酒店人如是说。

细化规范

通过限塑、禁塑来减少“白色污染”是每一家企业应该履行的社会责任。采访中,多位酒店业者向记者表示,对于国家发改委发布的《禁止、限制生产、销售和使用的塑料制品目录(征求意见稿)》整体是非常支持的。就一些细节,业者们也道出了自己的想法。

限塑、禁塑的有关规定一经提出,就有业者认为,酒店一次性客用品很难被彻底取消,就算在酒店业较为发达的欧美国家,也只是取消了部分一次性客用品,因此提供有偿洗漱包可能是转型方向。但是这个提议并没有得到所有人认可,有业者认为,这会重蹈商超限塑的覆辙,即商超不免费提供塑料袋了,但是客人需要还是可以花钱购买,而这样一来并不能很好地达到限塑、禁塑的目的。因此必须规定酒店不得有偿提供一次性小包装塑料制品,只能售卖可以循环使用的客用品,或提供用可降解材质制成的一次性客用品。

开元酒店集团相关负责人则建议,在施行禁止、限制酒店使用塑料制品时最好分步骤推行,先调整客房用品,然后再考虑餐饮用品,比如塑料矿泉水瓶、一次性吸管等的使用。

在国际酒店集团工作的芮娜告诉记者,在对酒店限塑、禁塑时,如果标准规定得更加明确、细致一些就更好了。比如,直接要求酒店将洗涤护理品容器(如浴液瓶、洗发水瓶、润肤霜瓶等)换成大瓶装,并要求使用非塑料材质的容器。此外,最好有替代方案,当客人需要帮助的时候,酒店也可以提供符合规定的替代产品。

“‘限塑’是为了环保,但如果没法落实到全民范围,住宿业的执行工作也会打折扣。‘限塑’必须支持,但落实的可行性必须全方位考虑。”袁学娅说。

陕西推出“放心住计划”

本报讯(潘显福)5月19日,陕西省饭店协会、陕西省洗涤行业协会举办新闻发布会,推出“陕西省放心住计划”,努力打造陕西旅游酒店安全、卫生、洁净、环保、健康的住宿环境。

发布会上,陕西省商务厅副厅长王宏伟表示,根据“放心住计划”,全省将停用并回收疫情防控期间酒店使用的布草,并分批投放全新抑菌智能布草进行换代,首批投放2万套,最终覆盖全省住宿企业。

发布会上还举行了“陕西放心住洁净联盟”成立仪式,并发布共同宣言。据介绍,陕西“放心住洁净联盟”

首批发起者为35家陕西省内旅游住宿企业及其上下游相关单位,联盟成员本着合作、互惠、共赢的原则,相互协作、资源共享,推动行业规范自律发展,打造陕西旅游住宿产业链良好的生态圈,为有效应对新冠肺炎疫情冲击,实现旅游住宿业抱团复苏、助力旅游住宿业快速增长尽一份力。联盟将积极推进产业链转型升级,通过不断推进租洗一体化智能布草射频技术和管理技术,实现布草抑菌、洗涤100%达到国家安全指标,布草服务过程100%可溯源,着力打造陕西“放心住”旅游住宿业品牌。

用一栋民宿承载浓浓乡愁

□ 新华社记者 刘巍巍

香椿炒蛋、老母鸡汤……中午时分,把热气腾腾的江南土菜端上桌,再通过抖音短视频在“吃货”中刷一波热度,然后响亮地喊上一嗓子:“小姐姐们,开饭啦!”这是苏州高新区通安镇树山村“竹里山居”民宿老板吴辰复工以来的“开饭日常”,他也因此收获大量点赞和评论。“疫情影响下,既做到了不接触送餐,又做了宣传,一举两得。”

树山村坐落于太湖之滨,是苏州大阳山北麓的一个小村庄,现有370余户、1700多位村民。每到春季,这里梨花雪海,茶山叠翠。得益于吴辰等青年人回归,古老山村焕发新生。

32岁的吴辰家里有150棵梨树,30多棵杨梅树和6亩多茶园。大学毕业后,他在城里工作,年收入10多万元。“日子闲适安逸,但对故乡的山水风物始终有一种说不清的牵挂。”2018年初,吴辰辞职回村,投入100多万元改造家中的二层小楼。从此,茶山梨海间多了一栋有温度的乡村小院。

步入小院,一幅宛如写意画的墙面跃然眼前,载有荷花的渔船停靠其下,与画面融为一体。墙角处,石笋、罗汉松等盆景错落摆放,用旧石磨改造而成的喷泉古朴清丽……

青岛西海岸餐饮企业 加快业务转型力破困境

□ 宋迎迎 张海锋 本报记者 肖相波

随着疫情防控形势不断向好,目前,青岛大多数餐饮企业恢复了正常营业和堂食。面对疫情影响,他们的运营情况如何?餐饮企业如何开展“自救”?近日,记者对青岛西海岸部分餐饮企业开展走访调查,重新体验了一番“烟火味”。

消除安全顾虑 恢复消费信心

5月10日母亲节的到来给餐饮企业带来了一波小高峰。当天上午11时30分,记者来到位于西海岸新区繁花里的都源·家宴小厨,看到店内席位全部坐满,还有不少食客排队等候。为了吸引更多消费者,该餐厅还为到店消费的妈妈们准备了康乃馨和特色点心。

“不光假日期间店里就餐人数多,工作日来就餐的上班族也多了起来,客流量已恢复到疫情发生前的七八成。”都源·家宴小厨店长刘振说。

记者走访发现,目前,青岛西海岸新区大多数餐饮企业都已恢复堂食。虽然经营情况比疫情暴发前差不少,但是多数餐厅正在逐步向好。

优惠套餐、赠送菜品、提升服务……近阶段,餐饮企业一方面想办法吸引客流量,另一方面在疫情防控上也丝毫不敢马虎:员工定时测温、店内加强消毒、实施厨房亮灶,推广公筷制、公勺制等。各餐饮企业皆在使出浑身解数提升门店安全形象,进一步消除顾客的安全顾虑,增强消费信心。

拓展线上渠道 试水社区营销

新冠肺炎疫情发生前,大部分餐饮

门店主要依托线下客源,现在,拓展线上渠道成为门店营收的重要方向。

“今天立夏,做一个阳春面,大葱大姜大蒜入锅,小米辣调味道,再放上不普通的圆挂面……”青岛都源餐饮管理有限公司董事长林蓬勃近日现身抖音,在线直播教授网民做家常菜。林蓬勃表示,疫情防控期间,都源线上销售渠道“火力全开”,积极开拓新的业务增长点。“我们专门成立了四个人的线上营销团队,把线上能开的渠道全开了,饿了么、美团、大众点评、口碑等全面发力。”

此外,都源还将目光瞄向社区,做起了“生鲜超市”,推出了食材、半成品、预制品等适合社区居民的产品,在微信粉丝群等渠道进行销售。

逆境寻路突围 加快业务转型

5月8日,西海岸新区初三学生正式返校复课。在初三学生返校的前一天,位于黄岛街道的健丰中央厨房开业了。5月12日,记者在这里看到,操作间窗明几净,员工们或炒菜、或分装、或打包,紧张而有序地忙碌着。

据了解,位于黄岛街道的健丰中央厨房主要面向周边社区的“助老大”食堂及青岛西海岸新区黄岛初级中学的初三学生提供配餐,现日报餐量600余份。

“考虑到一些学校的食堂及部分企业食堂尚未营业,我们决定设立两处中央厨房,向已经复工的企业和复课的学校提供配餐。”青岛健丰酒店管理有限公司总经理助理高弘说,业务转型让酒店看到了希望,健丰酒店计划设立另一处中央厨房,目前正在进行设备进场和调试阶段,预计很快就可投入使用。



青岛西海岸一家海鲜酒楼员工正在备菜 宋迎迎 摄

酒店告别一次性塑料制品难吗?

□ 本报记者 王玮

记者近日从国家发改委官方网站获悉,国家发改委就《禁止、限制生产、销售和使用的塑料制品目录(征求意见稿)》(以下简称《目录》)向社会公开征求意见。《目录》中,禁止、限制使用的塑料制品就有宾馆、酒店一次性塑料制品用品,其中包括塑料梳子、牙刷、肥皂盒、针线盒、浴帽、洗涤护理品容器(如浴液瓶、洗发水瓶、润肤霜瓶等)、洗衣袋等。

为何要对酒店实行限塑、禁塑?一家国际酒店集团曾做过这样的统计:该集团全球运营的酒店每年累计要消耗一次性塑料制品包装洗护用品约2亿件,这也意味着数量可观的“白色垃圾”就此产生,而这仅是一家酒店集团的数据。

早在今年1月初国家发改委和生态环境部就发布的《关于进一步加强塑料污染治理的意见》提出,到2022年底,全国范围星级酒店等场所不再主动提供一次性塑料制品,可通过设置自助购买机、提供续充型洗洁剂等方式提供相关服务;到2025年底,实施范围扩大至所有宾馆、酒店、民宿。而此次《目录》征求意见稿的发出,在许多业者看来,是推动包括酒店在内的各行业尽快告别一次性塑料制品的一项重要举措。

积极行动

从去年开始,多地酒店积极配合所在省市的相关规定,不再主动提供一次性客用品。5月1日起实施的新版《北京市生活垃圾管理条例》也明确规定,餐饮和旅馆等经营单位不得向消费者主动提供一次性用品。记者了解到,北京多家酒店已不再主动提供牙刷、梳子等一次性客用品。

然而,改变客人的入住习惯并非易事。记者在淘宝APP上浏览了

几家综合排名比较靠前的销售酒店用品的商家,发现这些商家的酒店一次性客用品套装的月销售量依然能保持数万件的“战绩”。也有酒店业者向记者透露,尽管他们已经不再主动提供一次性客用品了,但依然会采购少量产品作为备货,毕竟酒店市场目前竞争相当激烈,为客人提供便利是他们获得市场的捷径之一。

如何既减少塑料制品的大量消耗,又让客人的体验不下降,也成为酒店努力探索的课题。其中,将沐浴露、洗发水、护发素的包装更换为大瓶装或可循环使用的填充包装,成为不少酒店的选择。

开元酒店集团相关负责人介绍,目前,开元芳草地乡村酒店、芳草青青房车营地、开元观堂、开元名庭、开元名都等集团旗下的多个品牌已经将洗护用品逐步换成大瓶装,并选用更环保的洗护产品,包装也采用了可回收或可降解的材质。

洲际酒店集团也于去年宣布,在其全球近84.3万间客房内逐步改用大瓶装洗护用品,并将于2021年内完成这一目标。洲际酒店集团相关负责人表示,在宣布全面改用大瓶装洗护用品前,他们已对该项举措进行了测试,大多数客人希望在确保入住体验的同时,可以使用更加环保的产品。不仅如此,洲际酒店集团还于2018年10月开始,在全球范围内使用生物可降解的产品取代塑料吸管。

“接下来我们正在考虑将香皂替换为洗手液、洗衣液。牙刷牙膏替换为12ml漱口水。”首旅如家酒店集团相关负责人告诉记者。

倒逼升级

在采访过程中,记者注意到,尽管很多酒店还会应客人要求免费提供一次性客用品,但是为了提供的物品不再是塑料制品,部分