

多家高端酒店闭店 市场开始新一轮洗牌

□ 本报记者 王玮

5月29日,记者从多方了解到,北京人济万怡酒店于5月31日正式闭店。这让许多北京人济万怡酒店的老客人唏嘘不已,毕竟这家酒店已经营了12年。“在北京人济万怡酒店有我太多的回忆。回国的这几年,我在这家酒店累计住了3个多月,每次办理入住时工作人员那句‘欢迎您回来’都让我温暖不已,感觉像真的到家了。点点滴滴的关照未曾忘怀,未来祝好……”在美团APP上,记者发现,虽然该酒店已经不能预订了,但是仍有一位网友在得知酒店闭店消息后留下了这段评论,字里行间透着不舍。据了解,该酒店新冠肺炎疫情暴发停业后就一直没有恢复营业,直至闭店。

有业者分析,此次疫情的发生让酒店行业受到了重创,许多酒店都面临着营业收入锐减的挑战,为了止损或为了进一步优化资产,一些酒店业主方开始采取行动。

悄然谢幕

5月30日,记者来到了北京人济万怡酒店。站在酒店门前空空荡荡的停车场,依然能清晰看见楼体外观上“北京人济万怡酒店”的招牌。万怡是万豪国际集团旗下的中高端商务酒店品牌,北京人济万怡酒店是该品牌在北京唯一一家酒店,闭店后,万怡品牌将被摘牌,而酒店则归还于业主方北京人济置业发展有限公司。记者原想通过该酒店的旋转门进入大堂,但却被工作人员拦在了入口处,记者发现,整个大堂只有几名值班的工作人员,大堂吧的柜台和橱窗已空空如也。

地处首都机场高速公路沿线的北京人济万怡酒店地理位置并不算差,由于进出首都机场比较便利,一直受到商旅客人的青睐。如今,距离北京人济万怡酒店步行约10分钟路程的北京丽都皇冠假日酒店和诺金酒店均处于正常营业中。据知情人士透露,因为国内企业来京出差的商旅客人仍然不多,境外商旅客人几乎没有,所以这几家酒店的经营远未恢复到疫情发生之前的水平。大数据分析机构荟提供的数据显示,5月以来,北京的酒店市场需求正逐渐恢复至去年同期的40%—50%。

事实上,不仅是商旅酒店面临着挑战,仅今年5月,就有多家知名品牌的度假酒店遭遇了撤牌或暂停营业的命运。

2014年7月开业的海南七仙岭希尔顿逸林温泉度假酒店位于景色优美的七仙岭温泉国家森林公园,给很多游客留下过美好的回忆。然而,记者从希尔顿集团官方网站了解到,自5月6日起,该酒店将不再属于希尔顿集团旗下,而更令人唏嘘的是该酒店的业主方海南金凤凰温泉度假酒店有限公司已被海南省保亭黎族苗族自治县人民法院裁定进入破产重整程序。

近日,另一家被称为网红度假酒店的阿丽拉阳朔舍舍也宣布暂停营业。有了解该酒店业务的业者曾透露,之所以停业,是因为客人太少,支撑不起酒店运营成本,但此次是暂时歇业,并非关闭酒店。至于何时重新营业,并没有具体的时间表,等待酒店的进一步通知。

连锁反应

遗憾的是,不是每一家酒店都像北京人济万怡酒店这样在老顾客的依依不舍中安静谢幕。在这段时间里,有几家酒店因暂停营业或摘牌而出现了连锁反应。

记者注意到,4月28日,在海南七仙岭希尔顿逸林温泉度假酒店的官方微信公众号上仍推出了一波酒店客房优惠预售活动,共有两类产品供消费者选择,当时活动有效期至8月31日。尽管目前这些优惠产品已下线,但仍有一些消费者之前预订或购买过该酒店的预售产品,请及时与相关负责人员联系对接。有消费者透露,在提供购买预售产品和未使用该产品的相关证明材料后,对方表示,款项需在酒店资产清算完后再退还。

而已经停业的常州湖塘景悦大酒店则被消费者、酒店员工、酒店供货商三方“维权”。目前,员工已经向当地劳动部门申请仲裁,需要返还消费卡充值金额的消费者则通过12315进行投诉,被拖欠货款的供货商也已开始走相关诉讼程序,大家希望在相关



邢子琦 绘

各部门的介入下,都能有一个圆满的解决方案。

有业者提醒,目前的市场状况下,无论酒店是因什么原因暂停营业或撤牌关店,都应该将因此所产生的后续问题考虑好,事先做好预案。因为受疫情的冲击,消费者的消费心理也发生了较大改变,不仅把钱袋子捂得更紧还非常敏感,如果能在消费者提出投诉前就把问题从各方面解决好,那么,对整个市场消费信心的恢复也有较大的帮助。

值得注意的是,有业者表示,一些酒店选择在这个时间关闭也可能跟业主之前就对物业资产有了新的规划,或酒店本身存在设施老化、地理位置不佳、产品缺乏竞争力等原因有关系,并非完全是疫情所致。记者也了解到,一些酒店关闭后,重新装修的物业将不再做酒店使用,有的变成了医院,有的则成为办公楼。

危中求机

为了可以“活”下去,一些酒店也展开了花式自救。为提高餐饮板块收入,今年3月以来,各大酒店集团

旗下酒店的美食纷纷在外卖平台上线。如今,为增加现金流,不少中高端酒店又相继在各在线销售平台或自己的官方渠道上线了低价预售产品,甚至做起了直播带货。不仅如此,一些酒店品牌还设法创新产品。5月29日,喜来登酒店与专业的幻灯片设计公司24slides合作,推出了对用户PPT进行优化的服务。

在华美酒店顾问机构高级经济师赵焱焱看来,目前情况下,做好现金流管理、研究市场出现的新情况新需求,并根据自身情况扬长避短采取相应措施来迎接市场复苏是酒店的必修课。特别是以客人为中心研发新的产品,有利于增加客人对品牌的好感度。

资深酒店管理者夏子帆坦言,尽管一些连锁酒店宣布入住率已经恢复到六七成,但大多是以低价格来拉高入住率,导致毛利率很低。在以政治、经济、文化为中心的城市,或者是商务活动比较频繁的城市,酒店市场的整体情况比较好。可是以旅游为主的目的地,只要跨省游不放开,仅靠本地市场,酒店市场的复苏就面临着困难,因此,后续还会陆续出现一

些关停、撤牌的酒店。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长谷慧敏认为,本次疫情给全球经济造成的长期影响为百年罕见,经济衰退风险增大。酒店业作为引致性消费产业,疫情的影响更为深远。与此同时,疫情带来的在线办公、在线会议和在线商务的新消费模式也对传统的酒店消费带来影响。再者市场对逆全球化的负面预期也会让基于国际高端市场的国际品牌面临更大挑战。未来市场中,现金流充足、债务水平低、融资能力强、市场获取能力强、拥有财务和市场韧性的酒店更有生命力和竞争力。

随着更多的品牌酒店闭店或撤牌,酒店市场也开始进入了新一轮的洗牌期。尽管行业发展遭遇困难,但在华住集团创始人、董事长兼CEO季琦眼中,“酒店是最好的投资业态之一”。季琦是在5月28日的直播首秀中做上述表示的,他提醒,投资酒店最优先考虑的应是寻找物业,相比于资金或品牌选择而言,能否获取独特的优质物业资源是酒店投资中更为关键的因素。

长租,双方协商一致后签署线上租赁合同。

据第三方移动数据提供商Trustdata《2019年中国在线民宿预订行业发展研究报告》公布的数据显示,2016年至2019年,受旅游消费人数增加及旅游需求强劲的拉动,在线民宿房源数和房东数同比增加,至2018年我国在线民宿的房源数已达到107.2万个,房东数达到32.5万个。初步核算,平均1名房东拥有3.3个民宿房源,较2016年1名房东约拥有2个民宿房源数实现了明显的增加。这个数据中也包含了城市短租公寓。有业者表示,这个行业能在短时间内快速发展,说白了还是因为消费者的需求所致。需求在哪里,市场就在哪里。此类“长租”公寓作为新分化出的一个类型,未尝不是一个可探索的市场。

短租平台的“长租”生意可持续吗？

□ 本报记者 王玮

近日,途家网推出了“长租好房”频道。用户在该频道成交的“长租”订单不收取“中介费”,而且途家还提供平台代收押金、线上签订长租合同、支持灵活退改订单等多项服务。据了解,为了保证品质,这部分房源都是由途家派专人上门实地验房拍照后上线的。这与普通酒店中介要求用户要实地看房并收取中介费用的模式有很大的不同。

在城市短租公寓因受疫情影响业务完全停摆的二三月份,曾有多个月短租预订平台上线了“长租”产品,并不断加大该产品的推广力度和促销活

动,以此来帮助房东降低空房率。但随着疫情防控趋稳向好,多地的短租市场均有回暖的迹象,为何途家却还要花心思对“长租”产品进行升级?

事实上,无论是途家还是爱彼迎、小猪短租,其所推出的“长租”产品是周租或月租产品,并非传统意义上以“年”为租赁期限的长租公寓,只是相较于以“天”来计算的短租公寓来说,算是“长租”产品。途家相关负责人表示,途家在此前的运营中,发现消费者除了旅行、出差等临时性住宿需求外,以求职、求医、异地求学、住房装修等原因而产生的14天以上的中长期住宿需求也逐渐增多。尽管住宿市场在慢慢复苏中,但短租公寓在短期内出租

率依然不太理想,因此这个项目的初衷就是为了提高房屋的出租率,缓解房东的资金压力,同时也是为消费者着想,提供租期更灵活、房屋质量和服务更好的产品。

对于此类“长租”产品的前景,一位短租平台业者向记者表示了担忧:“这样的‘长租’产品的市场需求量并不会很高。而且当市场略有恢复后,不少房东就会马上选择回到短租市场,毕竟短租的收益更好一些。”这应该代表了不少短租平台业者的观点,在不少人看来,推出“长租”产品是在目前市场状况下的无奈之举。

对于业界的疑虑,爱彼迎相关负责人说:“目前,虽然短租经营备受挑

战,但按周按月的住宿产品咨询量和需求量依然相对稳定并有所提升。在这次疫情中,我们观察到周租月租房源表现不错。从房东端来看,有近6成房东愿意增加周租月租产品比例。”途家相关项目负责人也表示,现在每天都有不少用户在线咨询“长租”产品,比较热门的区域主要围绕在医院、学校较为集中的地段。事实上,这几个在线短租预订平台都是在用短租的“玩”法做“长租”产品,而且对房东来说,均具有灵活切换的特点。比如,可以让房东自己选择到底是做短租公寓还是发展“长租”产品。途家平台房东可以根据消费者的实际入住需求和时间选择短租或

绵阳北川精准发力 高质量创建“天府旅游名县”

励支持措施(试行)》《北川羌族自治县文化旅游招商引资激励支持措施(试行)实施细则》《北川羌族自治县乡村振兴发展基金管理办法》,畅通旅游投融资渠道。

补齐创建短板培育“生命力”

北川聘请创建指导工作专家团队,会同相关部门深入全县各乡镇、各景区(点)实地调研核查,共查找问题200多个,全部分解落实到各县级牵头领导和相关部门。各责任单位根据《天府旅游名县创建整改清单》,落实具体责任人,制订详细整改方案,细化整改措施,确保限期完成整改。

对表《天府旅游名县创建整改清单》,北川建设游步道和城市绿道,保通县公路2725公里,畅通A级景区和旅游重点乡镇公交线路,观光专线;免费开放旅游厕所225个,并在百度地图及高德地图全部上传;建成智慧旅游“一中心三平台”体系,实现“一部手机游北川”智慧营销服务等

功能;涉旅场所实现免费Wi-Fi、通讯全覆盖,景区(点)、农家乐等旅游消费场所实现咨询导航、产品销售、IC闪付等线上服务;建成旅游集散中心2个,游客接待服务中心8个,新增各类标识标牌2000余个,完善全县酒店、住宿、餐饮、商铺、娱乐场所等制度牌和公示牌;坚持开展游客满意度自查自评,配齐和配足A级景区医务警务安保人员和医务安保器械,设立“小小讲解员”等志愿者服务点,优化旅游环境。

推进项目建设激发“创造力”

北川共包装文旅综合开发项目120多个,概算总投资达500多亿元。药王谷、文化旅游新技术应用产业园区被纳入全省重点项目。

大力培育研学旅游、康养旅游项目,建成“四川省中医药健康旅游示范基地”“第二批全国森林康养基地试点建设单位”“四川省森林康养基地”首

批航空飞行营地示范基地,推进四川省文化旅游新技术孵化(产业)园建设,引进以“通航新技术+旅游”为特色的高新技术项目14个,签约资金达90亿元。

泛美航空、飞鸿草上运动综合体、小飞侠热气球、全地形越野车、318房车营地等项目相继建成营业,促进了北川阔步向高端旅游时代迈进。

塑造文旅品牌提升“竞争力”

目前,北川已建成1个国家5A级旅游景区、4个国家4A级旅游景区,国家乡村旅游村寨、国家乡村旅游合作社、省级生态旅游示范区、省级旅游示范乡镇不断在县域内产生。

北川创建国家级、省级各类文化旅游品牌180余个,星级农家乐、旅游民宿星罗棋布,带动就业超过2.9万人,占全县从业人员的20%以上。旅游产业已成为县域经济发展的重要支柱。文旅产业的不断发展,加速了

脱贫攻坚工作进程,北川连续获评“全省县域经济发展先进县”“全省少数民族县前十强”。2019年入围“天府旅游名县”候选县,获评首批省级“全域旅游示范区”,接待游客876.02万人次,实现旅游综合收入102亿元,有力助推了县域经济高质量发展。

北川大力探索夜间旅游,打造夜游产品,构建“五夜经济”体系。主动融入大九寨国际旅游环线,形成民俗文化体验、休闲康养、研学旅游、生命安全教育等主题旅游线路21条,不断满足游客的多样化需求。

开展宣传营销增强“吸引力”

为了有效应对新冠肺炎疫情,在各级党委、政府的坚强领导下,北川儿女空前团结,坚定了打赢这场硬仗的必胜信心。为了尽快推动各行业复工复产,有效促进经济发展,北川的所有县级以上领导干部不等不靠,以满腔的热血和昂扬的斗志,在网上为当地百姓网络带货,让北川大山深

新疆开展“微笑服务进酒店”活动

本报讯(王思超)近日,新疆旅游饭店业协会召开第一次副会长工作会议,14家会长单位代表签署了《关于在饭店行业开展“微笑新疆”提升服务质量的倡议书》(简称《倡议书》),2020年“微笑服务进酒店”活动就此在新疆全面展开。

新疆旅游饭店业协会相关负责人表示,在新疆饭店行业开展“微笑新疆”提升服务质量的行动,旨在推进旅游兴疆战略实施,落实自治区旅游发展大会提出的“处处都是旅游环境、人人都是旅游形象”要求,全面提升旅游服务质量,优化旅游服务环境,推动新疆旅游产业高质量发展。

《倡议书》提出,饭店业协会会员单位要坚持规范和改进服务标准,提高旅游管理水平,支持、引导旅游市场健康发展;坚持提升从业人员职业素养和业务能力,调动饭店行业人员提升旅游服务质量的积极性和主动性;围绕叫响“新疆是个好地方”品牌,将开展“微笑新疆”行动作为提升新疆旅游形象品质的重要举措,推动全民参与,营造“热情、好客”的浓厚氛围,为游客提供文明规范、优质高效的服务。

目前,新疆各大饭店已按照《倡议书》要求,积极推行“微笑服务”行动,并开展“微笑之星”“微笑形象大使”等评比活动。

新疆维吾尔自治区文化和旅游厅相关负责人表示,全区旅游饭店业要将“微笑新疆”与服务标准化结合,充分发挥其在饭店服务质量提升中的作用,在规范化、标准化服务的基础上不断提升个性化、人性化、细致化服务。

海南民宿集中亮相淘宝直播

本报讯(林雯晶)淘宝直播推荐、带货的方式越来越受到消费者的欢迎,近日,海南省旅游和文化广电体育厅、海南省住房和城乡建设厅、海南省旅游民宿协会联合小猪和小猪短租在淘宝直播平台共同启动“乘风破浪de民宿们”海南省特色民宿专场推介活动,开启了海南民宿全国直播首秀。

据悉,此次参与直播推介的海南民宿产品,包括经海南省旅游和文化广电体育厅评定、代表着海南民宿最高标准和品质的省级“金亚”级、“银宿”级特色民宿以及多款三亚热门度假民宿产品,分为全家出游、文艺时尚、亲子互动等多个套餐主题。

小猪、小猪以及海南民宿主们为观众提供了极具性价比的预售套餐,吃喝玩乐一券通兑,权益丰富。如海南省“金宿”评分第一名的三亚宿约107,日常价550元/晚,在直播间以299元销售,另有10元官方补贴的优惠券。

小猪短租创始人、海南省旅游民宿协会会长王连涛表示,后疫情时代,海南民宿将迎来新的发展机遇。

海南省旅游和文化广电体育厅行业管理处副处长刘静文表示,海南乡村旅游近年来后居上,涌现出一批个性化、品质化的乡村民宿,希望通过小猪、小猪联合推出的海南民宿直播推介活动,让大家领略到酒店之外的海南风土人情,打造属于海南民宿的名片。

处的好货、土货远销异地他乡。

每年举办的羌历新年、大禹祭祀、羌族莎朗节、情歌节、千人皮鼓舞、阿哥阿妹唱山歌、辛夷花节等大型文化旅游营销活动30多个,实现了“月月有主题、周周有看点”。

北川不断加大非遗项目产业化开发力度,推出羌绣、水磨漆、手工茶、草编、马槽酒、老腊肉、苦荞面等文创产品3000多种。大力实施非遗文化进景区、进学校,每天在北川羌城旅游区、九皇山、寻龙山、药王谷等景区以及部分羌寨和乡村旅游接待点开展常态化演出。羌绣、草编、手工茶等一大批特色商品走出国门,走向世界,在美国、德国、法国、韩国等地展示展销。“非遗+旅游”“非遗+扶贫”先后在文化和旅游部举办的文化产业培训会上作为典型案例作交流发言。非遗进校园活动受到了团中央和文化旅游部的表彰。

北川对照“天府旅游名县”创建标准,对存在的问题和短板实行县级领导包干责任制,限时办结整改,全力确保创建“天府旅游名县”成功。

(北川羌族自治县党委校 张云珍)