

随着人们生活水平的提高,在春节这个对国人来说最重要的节日里,在更加有氛围的酒店里过一个有“仪式感”的年节,成为越来越多人的选择。今年很多人响应国家“就地过年”的倡议,春节旅游消费呈现新变化。其中,酒店市场表现尤为突出。



图虫创意 供图

“就地过年”检验酒店对本地市场的吸引力

□ 本报首席记者 王玮

当“宅酒店成新年俗”“北上广除夕酒店无房”“高端酒店预订量涨超160%”成为标题充斥在各家OTA的春节总结报告上时,酒店似乎成了这个假期最大的赢家,甚至有人乐观估计,酒店可能是旅游行业中复苏最快的板块。一派喜气洋洋中,也有酒店业者反映,并非所有的酒店都在春节假期盆满钵溢。还有业者提出,如果没有了“就地过年”这一前提条件,酒店对于本地市场的吸引力究竟有多大?

谁才是赢家

大年三十中午时分,位于北京国贸商圈的新国贸饭店,办理入住的客人已在大堂排起了长队。记者询问后发现,拎包入住的大部分是本地客人。“以前一过年我们就带着孩子外出度假,今年就地过年,也能在酒店里找到度假的感觉。”齐琳在北京一家外企工作,她告诉记者,今年位于市中心的高端酒店都在过年期间推出了包括“吃喝玩乐”项目在内套餐,价格还特别实惠。“入住酒店后,孩子可以去儿童乐园玩耍、丈夫可以到健身房参加训练营,我可以去旁边的国贸商城购物还享受一定的折扣。晚上,全家人拿着消费券在酒店饱餐一顿,一起辞旧迎新。北京郊区的酒店早就订满了,我们发现在市中心度假感觉也不赖。”齐琳兴奋地说。记者在走访中发现,不仅是新国贸饭店,附近的几家国际品牌的高端酒店都出现客人入住的“小高峰”。

正如多家OTA数据所显示的那样,春节假期,来自一线及新一线城市的消费者更喜欢通过在酒店度假的方式来犒劳自己。同时,数据也显示,春节假期,迎来“小阳春”的仅限于某些人口密集地区的高端酒店,以地理位置较好的市中心、和城市周边度假酒店和主题特色酒店为主,而非所有类型的酒店。记者在走访中也发现,入住酒店的一部分客人是购买了低于酒店平时市价的套餐产品。

□ 任丽

在“就地过年”倡议影响下,今年西安春节旅游市场发生了显著变化。与往年相比,今年春节出游以本地游客为主,“宅酒店过年”成为年轻一族新玩法。各大酒店更是想方设法丰富服务供给,让入住客人拥有更多春节体验。

走进西安丽思卡尔顿酒店,映入眼帘的是大堂吧里的迎春花及6瓶寓意富贵的黄金果,节日气氛浓烈。

今年春节,西安丽思卡尔顿酒店

值得注意的是,同程艺龙旗下科技公司发布的2021年春节假期酒店中台应用数据显示,除一线城市外,部分二三线及以下城市酒店预订量增长比较迅速。2021年春节假期,佛山、清远、贵阳、襄阳、宝鸡、芜湖、桂林、三亚、宜春、泰安等城市酒店入住率同比2019年春节提升20%以上。

华住集团近日发布的数据也同样显示,其旗下酒店于初三至初五迎来春节入住高峰期,整体入住率方面,三四线城市的酒店领先于一二线城市。这也说明下沉市场的本地消费能力不能小觑。

把握新需求

当无需租车劳顿的一站式度假方式——“宅酒店”,成为一部分消费者的选择,一些新的消费趋势也慢慢显现。

在一家国际度假酒店任职的陆女士发现,今年春节假期的酒店住客大致分为3种类型,一是带娃出游的80后人群,他们希望酒店能够提供吃住行游一站式的服务,而且酒店一定要配有儿童俱乐部。二是父母不在身边的90后人群,他们喜欢结伴到高颜值的酒店内拍照打卡,或以AA制的方式租下一间酒店套房,在宽敞的空间里玩桌游、聚会聊天,他们对酒店的餐饮口味有一定的要求;三是对生活品质有追求的人群,他们注重节日的仪式感,希望在氛围比较好的高端酒店,度过春节假期,他们对酒店的配套设施和服务有更高的要求。

从部分酒店反馈的信息看,年轻群体占据了今年春节住客比较大的份额。携程的数据同样显示,在其平台下订单的“90后”占比达到58.79%,占据今年春节订单半壁江山。

“年轻群体更喜欢外出过节,有特色的酒店产品肯定会更多地刺激这类群体消费,因此,一些乐园类、亲子类、温泉度假类的酒店成为今年春节假期消费新热点。此外,从2019年就比较受青睐的康养类酒店,受欢迎的程度也在上升,新冠肺炎的发生,也让更多推出了诸多优惠措施并升级了服务,以吸引消费者来酒店过年。登录该酒店的官网可以看到,精选优惠及套餐页面的客房产品都有配套的优惠,或是酒店消费券,或是水疗消费券,让入住客人可以在酒店里体验更多项目。春节期间,除了常规的餐厅外,酒店还特意开放了小型会议室作为用餐地,一般会议室的空间要比包间的大的,这样客人之间的就餐距离就可以拉大一些。同时,套房甚至总统套房也可作为年夜饭的选择地。

据西安丽思卡尔顿酒店房务总监

人意识到健康的重要性。”夏子帆说。

在四川大学旅游学院教授李原看来,就地过年的倡议让人们在工作地形成了“团点”式的消费,又因为春节是一年一度的重要节日,因此辛苦一年的人们更加重视消费产品的品质、档次,但是这样的消费标准是否会延续到平时,还有待观察。

“从春节消费的基本情况可以看出一些旅游消费趋势变化。”李原向记者分析道,首先,休闲度假型旅游成为主要类型,家庭游、亲子游、几个家庭相约共游成为休闲度假旅游的重要方式。在旅游消费过程中,人们也不再是景区导向性思维,酒店已成为休闲度假旅游消费的关键性吸引物,人们会为了住一家酒店而去到一个地方,人们也把酒店作为目的地要素。这就要求住宿业应该改变观念,形成目的地建设思维,比如,关注产品功能的消费弹性,形成多元化的功能满足,适应休闲度假的需要;重视产品的完整性概念,整合周边资源,形成适宜于休闲度假的产品体系;重视空间氛围建设,形成舒适、轻松、惬意、温暖的空间环境,由配套服务变为旅游消费的轴心。

同程旅行大数据显示,春节前夕,周边游酒店+景区组合套餐的搜索量增长近六成。由此可见,消费者对于组合类产品的喜爱有所增加,“酒店+景点”“酒店+大型游乐场”等资源联动产品热度不断上升。也有业者认为,继续做好“酒店+”住宿经济会让酒店有更多的收获。

华住集团则拿出了这样一组数据:春节期间,旗下酒店的送物机器人共执行服务超24万次,平均每店任务数高达200余次。华掌柜累计服务超60万人次,其中自助入住功能使用率超70%,自助退房功能使用率超40%。这也说明,客人对于无接触服务的认可程度有增无减。

面临新挑战

就地过年让消费者重新认识了自己工作的城市,让近郊度假概念逐渐

入人心,而小众聚会也变成了新常态,酒店如何从中抓住更多的机遇,也让经营者有了更多思考。

高远文旅、心宿度假创始人徐恒勇认为,如今的消费者变得理性而有计划性,对于酒店来说必须提前做好收益管理,这考验着酒店管理的预见性和专业度。对于城市酒店来说,要从单一的住宿产品逐渐转型成为本地消费者的生活场景地,增加吸引力。度假酒店则需要让功能更加齐全,并构建立体的营收结构。经营者需花更多的精力去经营和管理宾客的时间,升级产品和客人体验场景,这样才能有更广阔的市场。

在夏子帆看来,未来的酒店产品,应该是在留客上做文章。无论是开发康养度假、休闲度假,还是做亲子类酒店,都需要在产品上做文章。比如,亲子酒店,不是在客房里摆放几个卡通玩偶,换一床色彩明丽的被子,再更换一下壁纸的颜色,就能把孩子留下来。酒店必须是产品的主导,除了房间的装饰陈设改变,还应该有相关的儿童娱乐,或者是儿童兴趣类的产品配套、儿童的食品开发,让小朋友在酒店度过一个个寓教于乐的假期,这样才能把孩子留住。此外,对于年轻群体,不要认为性价比高的产品就能吸引他们。现在的群体有各自的圈层,不再是一窝蜂式的消费模式。他们不会迷信某一个品牌而盲目消费,而只选择对自己胃口的,合乎自己审美的产品。因此,酒店可以开发多样化的产品来迎合他们。

中国旅游研究院日前发布的相关预测报告提出,2021年旅游经济将从全面复工复产走向消费、投资全面复苏。对于酒店未来的发展形势多位业者也都表示看好。资深收益管理专家祖长生说:“随着各地疫苗的接种,人们对于出行安全的担忧也在减缓。如果各地的疫情不出现波动的话,一线城市的酒店市场可能在今年6月以后出现一个较好的增长态势。所以酒店业者应该摆正心态,参考正常的市场需求做好准备,迎接行业的复苏。”

创作。“春节期间,每套下午茶还赠送一支故宫荷包口红,在享用美食的同时也能感受中国传统美学。”重庆籍住店客人黄琼笑着说,这样的“仪式感经济”,也会催热节日消费吧!

酒店作为服务行业,假期上班是常态。“于我个人来讲,能够服务那些日子里入住的客人,特别是在当前的特殊时期,能够通过服务对每位入住客人表达‘安心住,你回家了’,是我工作的初心。”刘星说,看到客人留言“吾心安处,便是故乡”时,自己也觉得“圆满了”。

乌鲁木齐县相继制定出台了《乌鲁木齐县推进民宿产业发展的实施方案》《乌鲁木齐县民宿奖励扶持意见》等,对新建改建的旅游民宿进行奖补。截至目前,已争取到自治区全县81家旅游民宿,享受到了每个床位500元的奖补资金。

乌鲁木齐县文化体育广播电视和旅游局相关负责人说,今年春节期间,该局通过乌鲁木齐县融媒体中心、景区广播等方式,大力宣传特色民宿,引导游客有序到乌鲁木齐县住民宿、旅游,不少民宿入住率达到90%以上。

“网红”酒店阿丽拉安吉为何关停?

□ 本报首席记者 王玮

“阿丽拉安吉酒店停止运营了,是何原因导致的?有哪些问题需要引起行业的重视?”……春节假期刚刚结束,阿丽拉安吉停业的消息就在酒店业者的微信群里激起了“千层浪”。

近期,预订了阿丽拉安吉酒店的客人都收到了一封邮件,被告知,2月20日晚11点59分起,该酒店停止运营。中国旅游报记者发现,目前,已无法在该酒店官方渠道和OTA上预订该酒店。从阿丽拉品牌所属的凯悦集团的回复来看,该酒店被按下暂停键并非经营不善所致,而是出于“政府规划调整”的原因。事实上,近年来,身在绝佳风景之处的高端度假酒店,因环保需要被关停的并非个案,这也提醒酒店投资者和品牌方在选址、立项、筹建时不能只是一味追求别具匠心。

关停背后

2016年开业的阿丽拉安吉是阿丽拉品牌在中国的首家度假酒店。有业者称,该酒店是投资上亿美元,经过了6年“雕琢”才面世的。阿丽拉品牌现在归属于凯悦集团,因擅长将慵懒的度假方式与绝佳的自然风光相结合,被誉为全球知名度假品牌。

“有山有水有竹林的阿丽拉安吉位于湖州市安吉县杭垓镇梅子湾景区赋石水库旁,步入这家酒店就如同走进竹海深处的江南村落,躺在房间,便能将水库的美景尽收眼底。”有网友曾在自媒体平台上这样评价。然而令人没有想到的是,就是这一选址成了该酒店此次被关停的原因。

据知情人士向中国旅游报记者透露,去年,浙江省生态环境厅公布了省级水生态环境示范试点县(市、区)名单,安吉被列为“开展水生态修复示范试点”。赋石水库是当地重要的饮用水水源地,毗邻水库的阿丽拉安吉可能因污水排放造成水库水源污染的隐患。政府对于赋石水库也可能有了进一步的规划,不仅是阿丽拉安吉,水库水源保护范围内的建筑都可能面临关停、整改或拆除的处理。

对此,中国旅游报记者致电了阿丽拉安吉酒店,电话中酒店工作人员向记者证实,该酒店确实处于水资源保护区内。此外,凯悦酒店集团方面曾向媒体表示,阿丽拉安吉的酒店业主还在与政府做进一步沟通。酒店究竟是整改后重新开业,还是被拆除,暂时不能确定。

引人反思

近年来,因违建、涉嫌破坏生态环境而踩到红线被拆除的酒店项目并非个案。

曾喊话“秒杀迪拜七星级酒店”的灯塔酒店项目于去年被宣布拆除。该项目位于海口市,为消除其对周边海洋环境造成的负面影响,改善海口湾近岸的海洋生态环境,海口市生态环境局发布了《关于拟批准海口市葫芦岛项目重点整治工程环境影响报告书》,这个需要通过围填海造地来完成的项目自然逃不过被拆除的命运。

同年,开业不足6年、造价几十亿元的青岛西海岸豪宅地标——涵碧楼独栋别墅群也被拆除。青岛市黄岛区委宣传部官方微博“黄岛发布”回应称,“涵碧楼项目建设45栋建筑,在建设过程中实施了海岸线施工、回填,对礁岩造成一定程度破坏。根据有关单位研判,需对项目涉及破坏生态岸线的41栋建筑进行整治,以恢复海岸带的自然生态功能和生态岸线的公共属性”。41座独栋别墅因离海过近被拆除,包含161套客房的酒店仍正常运行。

据媒体报道,在未取得海域使

用权的情况下,林某在漳州建了一家网红海上酒店。因其涉嫌非法占用海域,并将污水直排入海,被有关部门立案调查,并责令其停止违法行为,退还非法占用的海域,恢复海域原状。

随着各地政府生态保护意识的不断强化,类似的事件可能还会发生。

近年来,人们寄情山水的度假需求越来越高,大部分高端度假酒店也属意选址于风景独美的地方,并在设计美学上倾注大量的精力和资金,这就容易造成酒店在选址、设计建造时与当地的生态环保要求出现冲突。

“现在一些高端度假酒店的投资者仿佛走入一个误区,以为只要项目所在地景观够独特就可以吸引客人,甚至不惜把酒店‘挂’到悬崖峭壁上。”星硕酒店管理咨询公司首席咨询官袁学娅提醒道,酒店的选址要有多方面的考虑,包括交通的便利性、周边是否有吸引人的旅游目的地等,但更关键的是,要确定这个地方是否处在生态环境保护保护区的范围内,以避免可能发生的经济损失。此外,在酒店项目筹建时,涉及多个门类,每个门类都需要专业的机构各司其职,投资商谨防被“忽悠”,不要因为开发团队不够专业让项目设计违反环保要求,带来诸多后患。

找到平衡

“酒店业要想可持续发展,环境、生态保护是绕不开的话题。”有业者向记者感叹道。

国务院发展研究中心研究员周宏春认为,旅游是一项惠民工程,对于一些经济不发达地区,旅游业已经成为当地经济发展的主要产业,也让很多地方的绿水青山变成了“金山银山”。酒店作为重要的旅游配套设施,一定要处理好当地生态、环境保护与建设运营之间的关系。他建议,有关部门可以对建筑物的废物排放实行“飞行”检查,包括随机检查、不定时检查,确保使用单位的废物排放不污染环境。同时,加大处罚力度,让心存侥幸的人不敢为之。此外,还应建立“黑名单”制度,将污染环境行为纳入企业的记录,作为企业诚信的依据。

“我国有不少临水而建的酒店将排污系统做得非常好,不会将污水排放到湖海中或其他水域中,还通过渗水沟的设计,杜绝建筑内的污水与外面的水域接触。”中国单体酒店联盟副主席顾晓春举例道,莫干山的一些网红酒店还做到了零排放,将生活污水和废水进行生物降解处理,达到了三类水质后用于景观灌溉,从而形成了一个良性循环。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长助理李彬表示,酒店在立项时,有关部门都会出具一份环境评估报告,这份报告对于酒店的建设非常重要。业主和工程队一定要按照环评报告以及当地有关部门对环境、生态保护的要求来做,不要抱有侥幸心理,认为可以一直处在灰色地带。同时酒店投资者也可考虑利用科技手段来解决环保问题。

特色酒店联盟秘书长钱三毛建议,酒店运营总有一定的排放,有关部门也应在建设前做好评估把关工作,建成后发现问题叫停会导致经济损失。对此类问题,相关监管部门也需要引起高度重视。

“对于生态保护和旅游开发存在的矛盾,建议有关部门以协调引导为主。”李彬对此表示认同,他告诉记者,现在各地政府都比较重视生态、环境保护,并已逐渐形成了刚性要求。建议有关部门在治理的过程中,将工作做得更加细致,从各个环节做好把控和监管。有关部门还可以做一些政策上的引导创新,比如,有些地方收取排污税,还有一些地方建立了“生态银行”等。

新疆乌鲁木齐县特色民宿引客来

□ 王思超

“听说这里的民宿很有特色,我们就通过电话预约来体验一下,没想到这么棒!”2月21日,新疆乌鲁木齐市民范娟一家三口来到了位于乌鲁木齐县水西沟镇的乐野民宿。刚入住,范娟的儿子陈家畅就被乐野民宿的“润书房”所吸引。

乐野民宿是一家集住宿、书屋于一体的民宿,2020年,新疆维吾尔自治区图书馆与乐野民宿合作,在此建造了图书分馆“润书房”。在这里,客人既可以品茶、看书,又可以

拥书而眠。

陈家畅沉浸于书的海洋,不舍得离开。范娟说:“这里有《清风传家》《严以治家》等书籍,我们读了也受益匪浅,对孩子也很有帮助。”

乐野民宿业主周成说,自治区提出旅游兴疆战略后,他在乌鲁木齐已投资建设了5个民宿项目。2019年,他的民宿还获得了新疆民宿创意年度奖项。“未来5年,我计划在全疆各地再开10家民宿,力图让每一处民宿都能传递和表现当地人文,给住客留下温暖、美好的回忆。”

如今,在乌鲁木齐县,除了乐野民宿,还有房车民宿、猫窝客栈、丝路影院、南山雅集、南蒲坊、栖宿等特色民宿,它们依山傍水、如诗如画,吸引着越来越多的游客。

从2019年开始,乌鲁木齐县民宿产业发展驶入快车道,乌鲁木齐县委、县政府因地制宜,推动形成了农户自主经营、农户+经营业主、农户+公司运营、农户+村集体+公司运营等多种民宿经营模式,各具特色的民宿如雨后春笋般“生长”起来。截至目前,全县已开业民宿达132家。

为了引导民宿优质健康发展,乌