

## 五一假期酒店业迎接久盼春天

今年五一假期，大众出游热情高涨，酒店预订火爆。记者从多家酒店了解到，各酒店已对“五一假期即将迎来接待高峰”做足了充分的准备，在疫情防控常态化和消费升级背景下，重防控、保安全、升品质成为各酒店做好假期接待工作的主题。



## 热点关注

重防控 保安全 升品质

## 酒店业做足准备迎节日

□ 本报采访组

五一假期福州周边的乡村游预计将表现火爆。福州市旅游协会饭店分会会长、福州聚春园集团副总经理杨杰告诉记者，据饭店分会不完全统计，虽然福州市区的中高级酒店五一期间房价较平常没有明显的调整，但周边游市场带火当地五一假期的客房预订。“热门酒店尽管价格涨幅较大，但仍出现一房难求的情况。”

杨杰介绍，为做好五一假期的服务保障，福州各酒店从清明过后就开始统筹安排接待人员、储备物资等，现在已基本就绪，可确保营业高峰期的服务品质。其中，疫情防控是各酒店接待工作中的重点工作，也是饭店分会强调监督的重点。“从福建省出台餐饮服务从业人员佩戴口罩的规定后，分会就要求酒店服务人员必须全员佩戴口罩、新冠疫苗‘应种尽种’。同时，我们还倡议各酒店购买必要的防疫设备和防疫用品，在服务接待流程上倡导减少人员接触、避免人流聚集，要求各酒店制定公共区域

两小时一消杀、菜肴加盖、免费提供口罩和免洗消毒液等一系列防控措施，全力保障，为广大游客提供一个安全舒适的食宿环境。”杨杰说。

上海市旅游行业协会饭店业分会也在节前发出通知，要求全市星级酒店和住宿业单位按照上海市文化和旅游局制定的最新版防疫指南，做好测温、核码、消毒、通风等疫情防控工作。上海市旅游饭店星级评定委员会还把疫情防控落实到本年度星级酒店评定性复核考查之中，实现常态化防控，确保假期大客流服务接待万无一失。力争用最好的服务和最安全的环境，迎接五一假期酒店住宿消费“春天”的来临。

毗邻南京玄武湖景区的老牌四星酒店江苏凤凰台饭店向来是游客到南京旅游的首选。饭店相关负责人王金莉介绍，在疫情防控措施上，为尽量减少接触性服务，将继续实行无接触服务措施，如启用智能化机器，用送物机器人给住店客人送餐，并对机器人进行一客一消毒。“客人预订时，我们会同步把

入住防疫要求告诉客人，方便他们到店后快速完成测温、示码及入住。”

西安君乐城堡酒店紧邻西安城墙景区永宁门，五一假期客房预订火爆。据该酒店上级单位百乐酒店集团市场部经理张子恒介绍，保障宾客和员工的健康与安全是酒店在五一假期的重中之重。“客人办理入住时，我们会提供免洗消毒液，同时制定了对客房电话听筒、浴室、洗手间、杯具用品及窗户等设施进行定时消毒的措施，对电梯按键、大堂区域以及公共区域也同步进行消毒。我们还推出了灵活的预订退改保障，并将与当地疾控部门保持紧密联系，完善突发事件处置预案，使宾客住得安全、放心。”张子恒说。

七彩宾馆位于甘肃张掖七彩丹霞景区附近，五一假期“一房难求”。该宾馆营销副总赵英梅说，为了确保客人在五一期间的人住安全和品质，宾馆已进行了全面的消毒和清洁，日常消杀工作也实行了严格的登记报告制度。客人入住时，宾馆会

提醒游客佩戴口罩，并出示行程码和甘肃绿码，对入境游客，会严查核酸检测报告。

以温泉为特色的甘肃省定西市悦心大酒店针对五一假期制定了专项疫情防控措施，包括保持室内空气流通、设立体温检测岗、人流过多时启动前台和餐厅的分流措施、实行工作人员健康监测制度、加强日常健康防护工作、规范日常清洁和预防性消毒措施等多个方面。该酒店相关负责人说，酒店还针对各部门的工作特点提出了具体安全保障要求，比如，在餐饮原材料的采购、索票索证、储存环节，厨房的清洗、消毒、加工作业、日志登记环节，餐厅的服务环节，客房的公共卫生及客情登记环节，温泉水世界的水质卫生、环境消杀、客用物品消毒、客情信息登记环节等，要求各部门严格按制定的防控措施执行、把控，确保酒店平稳度过五一假期接待高峰。

（采访组成员：吴健芳 任丽 邱子君 丁宁 执笔：陈静）

## 热点市场

## 上海：特色酒店和网红酒店受欢迎

□ 特约记者 丁宁

“根据协会对沪上相关酒店预订情况的抽样了解，无论是预订量还是房价，今年五一假期，上海酒店业将迎来新冠肺炎疫情发生以来最好的时期。”上海市旅游行业协会饭店业分会秘书长杨炎平说。

据了解，目前上海酒店业市场出现了预订较早、热门时段订量冲高、特色酒店和网红酒店受欢迎、本地人订房比例增长、以酒店为目的地的消费现象日益突出等特点。

杨炎平说，国人旅游消费通常是“说走就走”的即兴式消费，表现在酒店业是临时预订较多、提前预订量较少。但该协会在这次酒店调查

中发现，一些地理位置较好、产品特色突出的酒店，5月2日、3日的客房已基本售罄，这些一房难求的现象发生在距消费发生日还有十来天的时间，还是不多见的。“一方面说明我国的酒店消费日益走向成熟，另一方面也证明疫情下酒店市场正在逐步恢复。”杨炎平说。

根据该协会的抽样调查，预订情况比较好的酒店，一般是区位优势明显、特色鲜明、营销创意耀眼的企业。

浦东陆家嘴商圈的浦东丽思卡尔顿酒店因其高端服务而具有口碑，更受青睐的是其“居高临下”的江景。该酒店的顶层酒吧是沪上网红打卡地，人均消费价位不低，但客人经常要轮候，等上半小时是司空

见惯。

五一假期受到追捧的沪上酒店，通常具有周边环境优美、亲子项目突出、美食丰富等特点。据了解，上海近郊度假型酒店预订情况较旺，如松江佘山国家旅游度假区，以迪士尼为核心的上海国际旅游度假区，进入第十届中国国际花卉博览会预热阶段的崇明区酒店民宿，上海正在打造的5个新城地带的高端、特色精品酒店等。

一些酒店受到追捧，还与其出色的营销活动有关。如位于虹桥枢纽的上海虹桥康得思酒店，不仅美食出色，而且在酒吧引入话剧表演，受到年轻客群欢迎。北外滩的上海W酒店主打“时尚牌”，一些新潮的音乐、

艺术、服饰发布活动，吸引了大量时尚男女。上海国际贵都大饭店不仅以举办“克勒门”海派文化沙龙闻名沪上，五一前还推出“奔向胜利”施力仁犀牛雕塑作品展和“牛气乾坤”陈家冷《新五牛图》作品展，吸引不少文化界人士关注。

沪上酒店业人士同时认为，经历了疫情对旅游消费的抑制后，人们的旅游消费会出现较大反弹，今年五一前后5天会表现得更加明显。但同时，因为缺乏国际消费端的支撑，多数酒店的房价尚难以恢复到2019年同期水平，也有酒店会出现“旺丁不旺财”的现象。假日期间的“冷点”，将会是一些特色不明显、营销不活跃的市区商务酒店。

## 海南：乡间民宿与高端酒店同热

□ 林雯晶

据多家在线旅游平台数据显示，海南成五一假日热门旅游目的地。人们奔着蓝天大海、乡村风情、趣味赶海等特色体验而来，入住乡村民宿成为旅游时尚。

琼海潭门镇石碗村的无所归止民宿、临高县东英镇博纵村的观海民宿、三亚吉阳区博后村的久悦生活美宿等海南旅游民宿迎来了预订高峰，五一假期客房预订情况火爆。陵水英州镇赤岭村“渔家故事”民宿负责

人王志成近日忙得团团转。“早在五一假日开始前半个月，民宿14间客房已被预订完。”王志成说。

“满房”成今年五一假期海南众多特色民宿的关键词。结合民宿所在地旅游资源特点，这些热门民宿推出了赶海文化、海上冲浪、免税购物、星空露营、摄影约拍、茶园采茶等丰富玩法。海南省旅游协会副秘书长孙相涛介绍，民宿消费的主力人群多为80、90后群体，他们青睐一些小众、特色的体验，注重景色的同时希望能获得一些具有当地特点的玩

法。目前，不少民宿还能提供接送机、景区门票、旅游导览、新能源汽车充电等一站式服务，周到细致的服务也是俘获游客“芳心”的原因之一。

五一假期，海南酒店预订率同样增长迅速，热门目的地城市三亚、海口的酒店预订和房价较2019年都有上涨。三亚·亚特兰蒂斯酒店、三亚天域度假酒店、三亚国光豪生酒店等酒店预订率位居今年全国五一人气酒店前列。海口观澜湖旅游度假区相关负责人表示，受五一假期和首届中国国际消费品博览会将在海

口举办的双重推动，酒店入住率呈增长态势。

据了解，为了提升游客出游体验，海南多家酒店以免税购物、无边泳池、海鲜美食、亲子乐园、音乐节等特色体验为卖点，结合周边景区景点推出的套餐产品受到市场欢迎，从预订情况来看，亲子家庭成主力军。

此外，随着“健康游 欢乐购——海南旅游消费嘉年华主题推广活动”即将启动，海南多家酒店还将联合开展抽奖送房券、大礼包等一系列旅游消费促销活动，吸引大家参与。

## 青岛：追求定制化个性化

□ 本报记者 肖相波

疫情阴霾渐散，人们对于外出旅游的诉求也愈发强烈。记者从青岛市文化和旅游局了解到，清明节假期青岛市五星级饭店平均入住率超过50%，五一市场预订情况更加亮眼。

“目前预订情况还不错，预计整个假期客房出租率能达到80%以上。”青岛银沙滩温德姆至尊酒店市场和公关传媒部总监刘凤琳告诉记者。

青岛中心假日酒店总经理王海量介绍：“目前酒店房间预订非常火爆，

可能会出现3天满房。入住率和房价基本恢复到2019年的同期水平。”

中国国旅(青岛)国内旅游中心总经理助理丁峰表示：“今年的情形远远好于去年，我们平台上住宿产品预订量已经恢复到正常水平的80%左右，民宿、高端度假酒店较受欢迎。尤其是旅游民宿，生意更是火爆。”青岛崂山区的仙居崂山和瑜上山间民宿负责人金雨的话也证实了这点：“从2月开始就有游客预订入住了，五一假期的客房已经基本预订满了。”

随着旅游消费的升级，定制化、个

性化旅游产品越来越受欢迎。青岛酒店、民宿根据市场特点与游客需求纷纷推出特色产品和服务。

作为山东省首批五星级民宿之一的海泊七号民宿，凭着满满的圣托里尼元素度假风以及12个风格不同的房间，吸引来自全国各地的游客。“除了房间设计风格尽显创意，我们会对客人进行定制化的推荐，比如为情侣客人推荐几个不错的赏花、看海的地方，对亲子家庭则会推荐他们去栈桥喂喂海鸥等。根据客人的需要，民宿管家会一对一地帮助其制定个性化

旅游路线。”青岛海泊七号民宿店长谭伯聪说。

位于青岛崂山仰口风景区的石头山庄为住客人准备了一份特别的礼物——“纯哥讲崂山”。假期每天上午，该山庄经理将会带领自愿参加的住宿客人游览附近的景点，沿途讲解崂山本地风土民情、奇闻趣事。

在采访中记者了解到，青岛酒店、民宿仍继续执行严格的疫情防控举措，测温、验码，增加室内消毒以及布草更换清洗频次等，保证游客的安全。

## 乡村民宿增色陇上

□ 罗赞鹏 本报记者 张陇堂

五一假期即将到来，甘肃省很多热门旅游目的地的酒店已预售告罄，风格独特、个性鲜明、服务优质、可以体验当地风情的民宿也成为众多出行者的热门选择，一些品牌网红民宿更是提前就被游客预订光了。

随着旅游住宿消费升级，基于“颜值”硬件与优质服务软件双向提升的特色民宿，为甘肃省文化和旅游产业发展带来了新鲜血液，尤其是在促进甘肃乡村旅游从“一日游”向“多日游”转变方面，成为留住游客的重要抓手。

## 颜值吸睛

在距离甘肃省兰州市38公里的榆中县小康营乡浪街村，有一处颇具特色的窑洞民宿群。它以传统窑洞特色为基底，融合当地黄河文化元素，并在现代美学设计理念的加持下，打造出一处“诗与远方”兼具的游憩之地，这就是黄河驿洞康养民宿。该民宿项目规划建设108孔窑洞民宿，目前已建成运营10孔窑洞和一座二层民居民宿。临近五一假期，这10孔窑洞28个床位被预订一空。

走进黄河驿洞康养民宿，古朴典雅的内置陈设、文化气息十足的创

住宿的前提条件，但民宿的吸睛点不单在‘面子’上，更重要的是‘吾心安处’的‘里子’，是为游客营造的‘诗和远方’般的特色环境，让居住者有满满的体验感和获得感。”王强说。

在黄河驿洞康养民宿，一方面其借助科技力量，利用装配式、低能耗“绿聚能居”建筑技术，解决北方冬季乡村取暖的“顽疾”，并让室内充满负氧离子，让住宿者体验到空间舒适、空气清新、环境安静、光照良好的休憩环境。另一方面，民宿充分利用自有的专利技术配置了丰富的种植、养殖资源，推出采摘体验、五音养生、农业研学等充满乡土气息的特色活动。“让游客住有所乐，获得吃、住、娱乐全方位优质服务，是我们民宿最能打动和留住游客的地方。”王强说。

唐蕃云舍店长李建新介绍，在唐蕃云舍运营期间，为能长久地吸引游客，开展了音乐会、文化沙龙、画展等特色文化活动，并进行手工艺品、文创艺术作品创作及售卖。“民宿是实现这些项目的非常好的承接纽带。”

“枣社一号”负责人徐燕认为，在同一区域内像这种小型民宿能够获得更多的游客青睐，不只因外表吸睛，还因为能给顾客提供优质的服务和住宿获得感，这也是最有力的制胜法宝。



黄河驿洞康养民宿 罗赞鹏 摄

意装饰、整洁美好的住宿环境等为住宿者营造了一处舒适安逸的下榻之地。现代美学颜值与传统文化兼具的民宿，瞬间就抓住了旅客的视线。

项目建设以及运营方是甘肃省工业与民用建筑设计院。设计院总经理王强介绍，该民宿建设邀请专业策划、规划和建筑设计团队，通过调研、挖掘地方传统民居文化等，提炼出当地传统窑洞民居的文化基底。项目以黄河文化为魂，以窑洞民居为形，以乡居美学为貌，结合传统与现代，建造了这样一处高颜值窑洞民宿。

无独有偶，在甘肃省东乡族自治县唐庄镇马巷村，坐落在杏花林里的唐蕃云舍民宿和文化中心，融合了地方传统建筑特色，同时添加线条和方向性，使得建筑整体具备很强的现代性，很是亮眼。而民宿又根据当地环境地势开窗，增设小阳台，院落内分别栽种梨树、杏树，营造烂漫气息，为游客提供具有浓郁西北风情、温馨的民宿体验。

“乡村民宿的建设和打造，它产生的影响不仅是能促进乡村旅游产业的发展。不同风格的民俗建筑，在现今美丽乡村建设中，对缺乏个性和特色的村落建设将会产生启迪和引领作用。”王强说。

在甘肃省永靖县太极镇有一处面积达120多亩的百年枣园。这里绿树成荫，充满田园风光。近年来随着游客的增多，这里涌现出众多的农家乐。其中，在当地政府对农家乐升级改造引导下，出现了第一家乡村民宿“枣社一号”。该民宿以仿砖木结构，饰以精美的木雕砖雕，充满着临夏民族艺术特点。其过硬的颜值，成为游客的首选住宿地。在它的示范带动下，周边的农家乐经营者纷纷表示，要对自家住宿环境进行提档升级。

## 里子抓心

“过硬的颜值是游客选择到民宿

## 成长沃土

甘肃70%的旅游资源集中在乡村，很多民宿也就建设在风景秀丽、田园风光俱佳的乡村，这使得民宿在开业初期都会遇到专业人才缺乏的问题，严重影响到了民宿有效运营。

“项目试运营以来，我们聘请了一些专业的管理人才，建立了一套既科学又符合本地员工实际情况的管理机制。”王强说，除少量外部聘请外，大多民宿管家和餐饮服务人员都是当地的百姓，为了提升本地员工的服务技能和品质，管理方会不定期邀请专业人员进行职业技能培训，还会带他们去外边参观学习。

“民宿开业初期，民宿管家们热情很高，但是服务技能严重不足，连基本的客房整理都会手忙脚乱。为了让她们理解何为民宿管家，我们带她们到兰州周边的民宿实地体验，从制作餐食到清洁房屋，一项项地去感受、去学习。”李建刚说。

记者了解到，甘肃一些大、中型的民宿建设项目在人才培养方面多是采用“外部招聘+自行培养”模式，以满足自身人员需求。这样做的益处是，在民宿的管理运营、品牌宣传、活动策划等方面有高素质、专业化的人才支撑，而在服务型人员方面，又给当地百姓提供了一条就业之道，也为民宿增添了不同于酒店服务的乡村淳朴之美。

近年来，甘肃发展乡村民宿已达3500多家，火热的乡村旅游为乡村民宿发展提供了良好的生长土壤，也吸引来更多的专业化管理运营人才投身其中。越来越多的投资者、创业者、专业人才的涌入，让民宿经营者看到了乡村民宿广阔的发展前景。

“五一是一次大考，我们有信心，乡村民宿会发展得越来越好。”从业者信心满满。

博雅方略文旅集团  
BOYA STRATEGY CULTURE & TOURISM GROUP

**幸福产业引领者**

管理咨询/旅游规划/旅游投资/景区运营/智慧旅游

中国旅游全产业链综合服务商  
全域旅游行业推动者  
多元化立体服务平台

24小时专家热线：18600992591 全国服务热线：010-82781426