

● 聚焦助企纾困 推动高质量发展

华住推出扶持计划 携手伙伴共渡难关

□ 本报记者 武威

“团队很专业，一直为加盟商设身处地考虑。”华住加盟商刘先生收到华住集团发放的100万元帮扶融资后感慨地说。

刘先生是华住的老加盟商，在西安运营多家华住旗下品牌酒店。受疫情影响，他经营的酒店出现了流动资金缺口。得知集团出台了“专项融资扶持计划”，刘先生向集团提出了融资申请，很快就收到了华住融资团队发放的100万元帮扶资金。像刘先生这样享受到华住融资支持的加盟商不在少数。

今年2月，经国务院同意，国家发展改革委、文化和旅游部等十四部门联合印发《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》（以下简称《若干政策》）。《若干政策》发布后，华住积极响应国家政策，出台了“专项融资扶持计划”。该计划主要针对受疫情影响较大的门店，旨在为加盟商补充短期流动资金，加盟酒店只要在营业状态且开业满6个月以上即可申请。额度最高50万元，最长可使用6个月，年费率最低可至4%，且前两个月无须归还融资款。

为使扶持计划效果最大化，华住搭建了帮扶融资绿色通道，设置了清晰的流程以缩短申请路径，并由专业团队分析选择最合适的资金方案和产品，加盟商提交完整资料后最快一周内即可放款。“该计划推出仅一周，我们已收到超过200家门店的申请和咨询，放款工作正在持续推进中。”华住集团相关负责人说。

除此之外，华住延续去年实施的“对加盟店的扶持政策”，推出了《2022年全国中高风险地区加盟店扶持政策》，延迟缴纳或减免门店5%的月度管理费，延迟缴纳加盟费。同时，在加盟商、业主群内发起了为中、高风险地区酒店合伙人减免租金的倡议书，呼吁广大业主主为加盟商减免租金。

在江苏投资了两家汉庭酒店的华住品牌加盟商胡先生就是租金减免的受益者。新一轮疫情的拐点迟迟未至和对未来的不确定性让他忧虑重重。“波动的疫情导致门店生意也起起伏伏，起初通过缩

减开支、拓宽渠道来支撑门店经营，今年以来，疫情不断反复，我们主要的客源市场是江浙沪，现在上海的疫情让华东地区的门店都受到了较大的影响，租金和人力成本成为酒店加盟商最大的压力。”胡先生说。

基于门店的实际情况，在政府出台相应纾困政策以及华住发出减免租金的倡议书后，胡先生联系门店的业主洽谈减租。由于业主本身也有自己的困难，房租的减免对他们也是很大的困难和挑战，但在多次微信、电话沟通之后，基于双方长期以来的互相扶持，及未来长期合作的意愿，最终达成协议。在现金流如此紧张的当下，业主“减免近20万元租金，这笔费用对我们加盟商来说起到了关键性的作用”。胡先生表示，在政策扶持下、合作伙伴帮助下，他有信心挺过这段艰难时期。“我们对酒店行业很有信心，更相信国家一定可以快速控制疫情的传播，行业尽早得以恢复。”

在积极帮扶合作伙伴共渡难关的同时，华住紧抓疫情防控不放松。为配合政府防控疫情，华住在全国范围内组织了28个专项防疫小组，分别针对不同区域开展工作。建立4级防疫体系，所有酒店配备专业品牌的卫生清洁产品，门店员工除了每天自检、清洁、防护之外，在中高风险地区门店还需通过相关电子设备“一天一报”备案，汇报疫情防控、物资储备情况等。各酒店客房严格执行36道清洁、6道消毒程序。在中高风险所在地（直辖市为区）的门店，鼓励酒店提供分餐制早餐，尽量丰富餐食选择范围，照顾客人不同的饮食习惯。对于在中高风险地区门店的员工，酒店不仅提供三餐，还会准备夜宵。对于因为疫情被隔离无法上班、居家办公或者延期返工的员工除正常发放工资之外，还开通了24小时心理疏导热线电话，关爱员工心理健康。

“我们身处一个充满活力的人口大国，内需对旅游消费的拉动不容小觑。越是这个时候，我们越要坚守信念，相信目前的困难只是一场‘倒春寒’。让我们为将要到来的春天精心培育市场，美好的明天即将来临！”华住集团创始人、董事长季琦如是说。

同程旅行上线“新旅人公益计划”

为中小酒店提供免费技能培训

位置、如何有效进行酒店营销等大量实战案例，提供多种实战技能干货分享，帮助中小酒店在疫情中实现逆势发展。

同程旅行相关负责人介绍，近年来，同程旅行不断深耕国内下沉市场旅游产业链，也注意到国内很多中小体量酒店的生存环境和经营发展中面临的问题。尤其在中国三四线城市，很多单体酒店经营者不了解新的营销方式，缺少融资和产品创新能力，这让他们在疫情冲击下面临更严峻的生存考验。针对酒店行业面临的运营难题，同程旅行希望整合相关资源，为中小酒店从业者搭建系统化知识体系，全面提升酒店的系统能力、运营能力、知识能力、产品能力和应变能力，为其后续可持续发展赋能。此次“新旅人公益计划”即是帮扶行动之一。未来，同程旅行在帮助旅游企业提升自身“抵抗力”的同时，将继续承担起社会责任。

4月18日，“新旅人公益计划”第一期内容《中小酒店实战公开课》正式上线。首期课程聚焦“疫情之下中小酒店如何破局”这一主题，邀请了特学苑创始人周睿、旅智管科技高级产品总监唐勇、珀尔酒店管理运营总监齐伟、抖音实战群发起人李之明、时光漫步创始人杨静峰、爱电竞运营总监杨智杰，周睿来了创始人周东来等7位酒店运营管理专家，为中小酒店从业者分享疫情下中小酒店的破局之法。每天1小时、连续7天的课程，在同程旅行发言人微信视频号直播。课程内容涵盖如何借助PMS系统提升酒店收益、如何“免费”获取OTA的高流量

位置、如何有效进行酒店营销等大量实战案例，提供多种实战技能干货分享，帮助中小酒店在疫情中实现逆势发展。

同程旅行相关负责人介绍，近年来，同程旅行不断深耕国内下沉市场旅游产业链，也注意到国内很多中小体量酒店的生存环境和经营发展中面临的问题。尤其在中国三四线城市，很多单体酒店经营者不了解新的营销方式，缺少融资和产品创新能力，这让他们在疫情冲击下面临更严峻的生存考验。针对酒店行业面临的运营难题，同程旅行希望整合相关资源，为中小酒店从业者搭建系统化知识体系，全面提升酒店的系统能力、运营能力、知识能力、产品能力和应变能力，为其后续可持续发展赋能。此次“新旅人公益计划”即是帮扶行动之一。未来，同程旅行在帮助旅游企业提升自身“抵抗力”的同时，将继续承担起社会责任。



图虫创意 供图

低碳节能 酒店上演“只此青绿”

4月22日是第53个世界地球日，今年世界地球日的主题为“珍爱地球 人与自然和谐共生”。如今，各行各业都通过加入绿色低碳、节能减排的行列，来体现对地球的珍爱。而对于酒店人来说，这样的探索已经持续了几十年。即便是在疫情冲击之下，酒店人也不忘结合自身资源优势，在运营、管理以及对客服务等方面不断优化绿色环保的措施。在酒店人看来，此刻实施节能减排不仅是社会责任的凸显，更是疫情下为企业“节流”打下坚实的基础。当“只此青绿”在酒店上演，那抹“绿意”尤为引人关注。

□ 本报见习记者 唐伯依 首席记者 王玮

在很多酒店已看不到塑料吸管、塑料杯、塑料托盘、塑料刀叉等的使用，其他一次性用品的使用率也在大幅下降。随着节能环保的理念日渐深入各行各业，酒店企业也在不断加大节能减排力度，最大限度降低成本，用实际行动诠释绿色低碳的经营理念。

事实上，节能减排不仅是一件需要花钱投入的事情，酒店还能以此节省成本。南京金陵饭店建立了常态化疫情防控下的能源管理实施细则，明确灯光区域划分，采用分段开启方式，电梯采取节能运行模式，强化对冰箱冰库等耗电设备的综合利用，调整空调新风机组开启模式，结合自然通风，

酒店想要落实绿色理念，光实现设备上的节能减排是不够的，还要有客人的助力。为了帮助客人树立低碳环保意识，各酒店也采取了行动。万达美华酒店、万达颐华酒店和万达悦华酒店在客房中增设“护源节流”环保卡，客人如需更换床品和毛巾，就将环保卡放置在指定位置；在“地球一小时”以及世界水日和世界环境日等环境保护日，组织体验活动，让客人参与到低碳行动中。湖州潞村悦柳酒店严格规范用品洗涤、循环次数等，鼓励常住客人按需求减少洗涤床品等。北京东隅酒店推出了由竹粉、稻壳、农作物秸秆和其他天然植物纤维制成的可降解环保杯，并鼓励客人使用环保杯代替一次性杯子，同时为使用环保杯购买饮料的客人提供折扣，引导客人绿色消费。

酒店想要落实绿色理念，光实现设备上的节能减排是不够的，还要有客人的助力。为了帮助客人树立低碳环保意识，各酒店也采取了行动。万达美华酒店、万达颐华酒店和万达悦华酒店在客房中增设“护源节流”环保卡，客人如需更换床品和毛巾，就将环保卡放置在指定位置；在“地球一小时”以及世界水日和世界环境日等环境保护日，组织体验活动，让客人参与到低碳行动中。湖州潞村悦柳酒店严格规范用品洗涤、循环次数等，鼓励常住客人按需求减少洗涤床品等。北京东隅酒店推出了由竹粉、稻壳、农作物秸秆和其他天然植物纤维制成的可降解环保杯，并鼓励客人使用环保杯代替一次性杯子，同时为使用环保杯购买饮料的客人提供折扣，引导客人绿色消费。

酒店想要落实绿色理念，光实现设备上的节能减排是不够的，还要有客人的助力。为了帮助客人树立低碳环保意识，各酒店也采取了行动。万达美华酒店、万达颐华酒店和万达悦华酒店在客房中增设“护源节流”环保卡，客人如需更换床品和毛巾，就将环保卡放置在指定位置；在“地球一小时”以及世界水日和世界环境日等环境保护日，组织体验活动，让客人参与到低碳行动中。湖州潞村悦柳酒店严格规范用品洗涤、循环次数等，鼓励常住客人按需求减少洗涤床品等。北京东隅酒店推出了由竹粉、稻壳、农作物秸秆和其他天然植物纤维制成的可降解环保杯，并鼓励客人使用环保杯代替一次性杯子，同时为使用环保杯购买饮料的客人提供折扣，引导客人绿色消费。

酒店想要落实绿色理念，光实现设备上的节能减排是不够的，还要有客人的助力。为了帮助客人树立低碳环保意识，各酒店也采取了行动。万达美华酒店、万达颐华酒店和万达悦华酒店在客房中增设“护源节流”环保卡，客人如需更换床品和毛巾，就将环保卡放置在指定位置；在“地球一小时”以及世界水日和世界环境日等环境保护日，组织体验活动，让客人参与到低碳行动中。湖州潞村悦柳酒店严格规范用品洗涤、循环次数等，鼓励常住客人按需求减少洗涤床品等。北京东隅酒店推出了由竹粉、稻壳、农作物秸秆和其他天然植物纤维制成的可降解环保杯，并鼓励客人使用环保杯代替一次性杯子，同时为使用环保杯购买饮料的客人提供折扣，引导客人绿色消费。

主打康养理念的湖州潞村悦柳酒店，在建设时最大限度保留了周边的湿地与田园风光，减少对周边植物的破坏，同时密切与潞村社区互动。

如今，越来越多的酒店认识到，坚持低碳发展是履行社会责任的体现，是为了持续推动社会的可持续发展。对于接下来的“绿色”计划，不少管理者已经有了进一步的想法。

作为金叶级绿色旅游饭店的南京金陵饭店不断强化社会责任意识。“我们希望在酒店内部实现生产生活方式绿色转型，继续在绿色设计、能源管理、安全与员工健康管理、社会责任等方面发力，实现金陵品牌的可持续发展，为酒店业绿色发展树立标杆。”周蕾说。

徐秉璋表示，地中海俱乐部将继续

酒店业科学推动“碳中和”应有更新的思路

□ 本报首席记者 王玮

“争取2030年前达到碳达峰，努力争取2060年前实现‘碳中和’。”这是中国应对全球气候问题作出的庄严承诺。这就是说，全国的二氧化碳排放量在2030年到达峰值，在2060年通过植树造林、节能减排、产业调整、数字化改造提升等手段实现排放与消耗的中和。这一目标的设定，意味着中国将加速绿色低碳转型，酒店业作为服务行业的“能耗大户”，肩负着科学推进“碳中和”的重任。

事实上，酒店行业很早就开始在节能减排方面进行尝试。2002年3月1日，国家行业标准《绿色饭店等级评定规定》正式实施，至今已有20年的历史了。近年来，酒店行业在持续掀起“绿色浪潮”的同时，正式拉开了“碳中和”的序幕。在多数酒店业者看来，如期实现“碳达峰”“碳中和”（以下简称“双碳”）目标是一场硬仗，需要全行业付出努力，更需要有创新的思路。

“以前在讨论绿色饭店的时候，大家习惯于在运营环节上做文章，比

更节能 更环保

确保环境安全。南京金陵饭店总经理周蕾介绍，南京金陵饭店通过运用智能空调、变频水泵、新型喷淋、低氮锅炉等设备，每年节电近500万千瓦时，节水14万吨，节气64万立方米。

宁波东钱湖华茂希尔顿酒店在开业时已配有雨水回收系统，在实现自动雨水回收的同时，通过紫外线消毒系统和自动补水系统，提高水质，以达到节约用水的目的。2021年，该酒店雨水回收节约用水约1438吨。

“坚持低碳发展对于酒店经营管理有两大益处，即一降一升。”降是指降低经营成本，酒店可以尽可能减

更舒适 更便捷

拉充分运用首钢园作为工业遗产的优势，打造了多期香格里拉快乐成长计划儿童体验活动，包括垃圾分类、变废为宝手工制作、环保手工花环制作，带领小朋友步行参观首钢园的自然景观和工业遗址，在酒店的户外花园一起放风筝。“我们酒店计划今后推出更多低碳出行的酒店产品，如首钢园骑行、户外花园瑜伽和健康轻食套餐等。”北京首钢园香格里拉相关负责人说。

为了让客人亲近自然、享受自然，宜兴万达美华酒店、北京平谷万达美华酒店于近期与露营运营机构进行合作，推出相关露营产品；南京金陵饭店在酒店公共区域配套建设了面积1.6

更负责 更规范

成本控制预案和奖惩方案，根据低碳环保执行力度和经济效益采取奖惩措施。”马晓龙说。

张祖群建议，酒店搭建一体化的信息交流平台，利用大数据、云计算、物联网信息技术对酒店进行数据采集分析，对住客碳足迹进行大数据分析，对酒店建筑强化能源监控、环境监测提供实时数据，帮助酒店智能化进行减碳工作，依据采集的数据制定完善下一步低碳行为标准，及时发现并解决低碳酒店运营的缺口，更好地为客人提供服务。

“节能减排是在不降低舒适度的

更节能 更环保

少非必要性的服务内容，比如减少提供一次性拖鞋、一次性洗漱用品等。这些小件服务看起来单件的成本并不高，合计起来却占据了酒店成本很大一部分。”升是指提升工作效率，非必要服务内容大幅压缩能够帮助工作人员提升工作效率。”南开大学教授马晓龙说。

如今，为了更节能更环保，很多酒店在数字技术应用和智能化建设方面展开了探索。

日前，希尔顿集团首台智能化绿色环保型餐厨垃圾处理设备在深圳蛇口希尔顿南海酒店投入使用。通过生物

更舒适 更便捷

拉充分运用首钢园作为工业遗产的优势，打造了多期香格里拉快乐成长计划儿童体验活动，包括垃圾分类、变废为宝手工制作、环保手工花环制作，带领小朋友步行参观首钢园的自然景观和工业遗址，在酒店的户外花园一起放风筝。“我们酒店计划今后推出更多低碳出行的酒店产品，如首钢园骑行、户外花园瑜伽和健康轻食套餐等。”北京首钢园香格里拉相关负责人说。

为了让客人亲近自然、享受自然，宜兴万达美华酒店、北京平谷万达美华酒店于近期与露营运营机构进行合作，推出相关露营产品；南京金陵饭店在酒店公共区域配套建设了面积1.6

更负责 更规范

成本控制预案和奖惩方案，根据低碳环保执行力度和经济效益采取奖惩措施。”马晓龙说。

张祖群建议，酒店搭建一体化的信息交流平台，利用大数据、云计算、物联网信息技术对酒店进行数据采集分析，对住客碳足迹进行大数据分析，对酒店建筑强化能源监控、环境监测提供实时数据，帮助酒店智能化进行减碳工作，依据采集的数据制定完善下一步低碳行为标准，及时发现并解决低碳酒店运营的缺口，更好地为客人提供服务。

“节能减排是在不降低舒适度的

技术将餐厨垃圾降解处理，实现低碳绿色运营。这套设备每日最多可处理餐厨垃圾约2000公斤，4小时即可将95%的餐厨垃圾降解为二氧化碳和水蒸气，全程无废水排放，剩余5%的无害残渣亦可转化为有机肥料。

地中海俱乐部研发了电子手环代替传统门卡，减少了磁卡的损耗和浪费。南京金陵饭店运用新型智能化产品云柜商城及送物机器人，提供“无接触式”服务，还设置了测温机器人，增加大数据筛查及统计能力。太古酒店客房内采用数字综合应用系统，该系统可以提供酒店定制化服务，大大减少了人工成本，提高服务效率。客人可以直接通过系统挑选洗衣时间、订购全天的餐饮等。

更舒适 更便捷

万平方米的城市中心立体花园，种植草坪、观赏树木，设置了喷泉等园林景观，同时在酒店餐饮设计中使用绿色食材，让客人吃到原生态的有机食物。希尔顿集团利用厨余垃圾降解产生的有机肥料养护酒店园林，丰富酒店儿童照护项目中的“小小园丁”课程，邀请小朋友和家长到酒店的园林种植区亲手种下玉米、蔬菜等。

“低碳消费在未来的市场结构中将持续上升的势头。”北京第二外国语学院旅游科学学院副院长邓宁建议，酒店可以开发更多特色化的服务，引导、鼓励和支持客人形成低碳消费的习惯。

“事实上，酒店持续开展绿色环保的探索还能获得良好口碑和持续客源。”北京理工大学设计与艺术学院文化遗产系副教授张祖群说。

更负责 更规范

前提下，把能源省下来，不是简单地省能和减能，而是提高效率。”清华大学建筑节能研究中心高级研究员李建建议，酒店要从技术和管理两方面抓好节能，要强化对员工的培训，让其掌握节能的最佳节能操作规程，把酒店总经理推到责任第一线；要掌握科学的方法，建立检查奖惩制度，帮助员工形成规范化的认识，并把这种认识传递给客人。

除了强化酒店内部的管理，李建认为，酒店还应遵循生态文明的思想，面对不断变化的形势，要准确识变、科学应变、主动求变，实现以人为本、内外协同，承担起社会责任，顺利实现转型发展。（题图为北京首钢园香格里拉健康骑行活动 酒店供图）

酒店业科学推动“碳中和”应有更新的思路

费为目标，分析客人的饮食习惯，不断改进菜单的设计。对于酒店而言，除了客人的居住舒适度，饮食的健康营养也是相当重要的。为了科学减少与美食相关的“碳足迹”，酒店今年将着重加大营养师的专业培训，让更多客人在满足营养需求的同时，尽可能减少“碳强度”或身体消耗量。

“‘碳中和’不仅是目前社会关注的热点，更是未来的新赛道。能源转型已成为全球共识，能源科技、能源投资都是巨大的机会，酒店行业推动全面的数字化转型势在必行。”黄斌说。

的确，酒店要想实现客人的“低碳入住”就必须借助科技的力量。例如，不少酒店现在全面接入数字化操作系统，实现无纸化服务。“酒店推行低碳操作系统后，在纸张消耗方面就能降低约五位数的成本费用。”一位酒店业者算了一笔账。

不久前，杭州西软信息技术有限公司与腾讯合作，在深圳打造了一家“碳中和”酒店——深圳上海宾馆，使用的正是“数字签名”产品。以往客人抵达和离开酒店都要在前台纸质打印许多单据。如今通过“数字签