

烟火气渐回归 酒店业蓄力春节市场

防控政策的优化让消费活力重新得以释放，为即将到来的春节住宿市场创造了良好的开端。春节旅游住宿，哪些是消费者的首选？酒店、民宿产品会有哪些创新？安全和品质如何保障？本报记者探访了部分热门目的地城市的住宿市场，和酒店人一起感受日渐升腾的烟火气。



图虫创意 供图

北京：客人消费信心正逐步恢复

□ 本报首席记者 王玮 见习记者 唐伯依

“这几天真的太忙了！”几乎每一位接受记者采访的北京酒店业者都会用这样一句话作为“开场白”，略有升高的语气中带着兴奋。尽管多位业者都表示酒店市场的整体复苏需要一个循序渐近的过程，但“比前两年好太多了”是他们对于这个春节假期一致的判断，久违的烟火气正合着新春的节拍归来。

全面复苏尚需时日

“已经连续3年没有带家人出来吃年夜饭了，今年终于把父母接到北京团聚，打算除夕夜美美地吃上一顿团圆饭。这里的布置感觉很有年味儿，氛围也很好，过年还是要有些仪式感的。”到中国大酒店预订年夜饭的北京市民周女士正忙着与餐厅工作人员确认菜品以及当天的到达时间。

采访中，不少业者向记者反馈，今年年夜饭的预订量有所回升。

“饭店除夕当晚的年夜饭包间已被全部订完，旋转餐厅也已经超预订。”北京西苑饭店相关负责人告诉记者，春节假期的餐饮生意还是比较好的，消费者对于高品质的餐饮体验需求明显升高。

“不过疫情影响带来的消费习惯的改变并没有马上扭转。”北京国贸大饭店副总经理仲勇观察到，今年仍有不少本地客人选择在线上预订酒店年夜饭的外卖产品。

虽然酒店餐饮表现不错，但酒店业者对市场的判断还是较为冷静客观的。从目前客房预订情况来看，市场恢复速度并没有那么快。

从几位业者的反馈来看，这个假期，不少酒店订单的主力消费群体仍以本地客人为主，只有少量的异地客人的预订。比如，北京金陵饭店当前接到的异地酒店预订占比约10%，地中海俱乐部北京延庆度假村也收到了部分北京周边城市的咨询。

此外，北京万达文华酒店餐饮及

市场负责人注意到，客人的预订周期明显缩短。

“因此，不少订单还会在春节假期产生。总体而言，客人的消费信心正在逐渐恢复中。”仲勇介绍，当前，不仅酒店的人气逐渐上升，其所在的综合体里的餐厅、电影院也逐步热闹起来，这是市场复苏的有力信号。

不少业者观察到，相较于以往，对于即将到来的春节假期，消费者除了对舒适、安全和品质的追求尤为明显外，也更加关注酒店的娱乐项目和活动内容。此外，对服务性价比的考量也有所提升。

亮点突出准备充足

喜气洋洋的红灯笼、中国结，琳琅满目的福字和红包，灵动可爱的兔年吉祥物……近日，北京西苑饭店的兔年大集引来了不少附近的社区居民前来采购年货。北京市民张先生正在摊位前购买工建建国饭店的酱肘子。“没想到在这里能一口气买到多家酒店的网红产品，一会儿打算把北京展览馆宾馆的俄罗斯果仁大列巴也买回家。”他兴奋地告诉记者。

“在市场恢复的关键期更需要同行们抱团取暖。”北京西苑饭店相关负责人说，“我们了解到周边社区居民备年货的需求很大后，就邀请了同集团的几家兄弟单位，把各自的拿手产品‘摆’出来，居民到酒店大堂‘赶集’的同时，也能近距离了解这几家酒店。这是一个我们实现客源共享的难得机会。”

同样年味十足的还有地中海俱乐部北京延庆度假村。虽然离过年还有几天的时间，但一走进度假村，新春气息扑面而来，兔子造型的窗花贴纸和拍照打卡立牌等新春装饰就映入眼帘，工作人员正忙着制作手工贴纸和手提灯，头戴兔子帽的快乐管家热情地向客人问好。

地中海俱乐部北京延庆度假村总

经理李光鹏介绍，春节假期，地中海俱乐部联合 UCCA 尤伦斯当代艺术中心开展了跨界合作，打造快乐兔子的视觉形象，推出“兔年”打卡活动，包含快乐管家手工活动、迷你俱乐部的儿童活动等。

除了备足产品和活动，不少酒店也加强了防疫力度，做好公共区域的定期消毒和安全检查，同时强化人员管理，确保春节市场的平稳运行。

“对于保护客人和员工的安全，酒店始终没有松懈。”仲勇说，客房里备有消毒洗手液和口罩等防疫物资，酒店临时工进入酒店前需要做抗原检测。“酒店多做一些就会让客人更舒心更放心，他们才愿意把这里当成出行的目的地。”

为了减少可能出现的交叉感染，京伦饭店在客流集中的时段增设专门团队登记台，缩短客人等候时间。北京万达文华酒店特意做了假期人员调配，增加了运力，只为更好地照顾客人。

有希望也有挑战

这段时间，北京的酒店业者也在观察，火了几年的微度假在跨省游逐渐恢复后，还能在假期保持超人气吗？

“从春节假期北京的酒店仍以本地游客为主的情况来看，这类度假方式还会持续一段时间的热度。但是随着跨省游市场的进一步恢复，以及接下来出境游的有序放开，周边度假市场的受欢迎程度会有所下降。”夏良判断道。

李光鹏也同样认为，度假酒店再想只依靠周边市场实现假期“一房难求”的局面，可能不太容易了。今年春节假期已经有部分客群开始选择跨省游，不少企业也开始选择跨区域举办年会活动。“这对于城市周边的度假酒店存在一定的挑战，我们的市场策略也会相比前两年作出调整。”

不过，也有北京酒店业者认为，微

度假已经成为人们生活方式的一部分，这类市场的生命力取决于酒店产品和服务迭代的能力。

当然，精心谋划，迎接有望在春天进一步复苏的市场也是不少北京的酒店业者在春节就开始忙碌的事情。

“自北京允许酒店开始接待大型活动以来，我们酒店陆续承接了一些此前因疫情原因无法举办的活动，市场展现出非常明显的复苏态势。”京伦饭店相关负责人说，面对新的市场环境，酒店经营策略也会发生改变。

“我们已经接到2、3月份的会议订单了。这在前两年是几乎不会出现的。2月份的生意明显好起来了，尤其是会议和宴会市场。”仲勇告诉记者。谈到这一方面的变化时，几位业者都表现得很兴奋。

夏良告诉记者，他们正在加强与商旅公司、会议会展企业、旅行社的合作。“按照客户的需求制定合适且有特色的产品基础上，我们将给予其更多的服务权益。同时，我们也会根据市场热度关注酒店的出租率，动态调整客房价格，做到收益最大化。”

着重加强客房和会议、宴会市场的策略调整和灵活性，争取尽量多的市场份额，已经成为大部分酒店此刻的目标。“市场升温，我们的产品跟不上、达不到客人的要求，也将失去竞争力。”交流的过程中，多位业者都跟记者提到了这一点。

在仲勇看来，此时，酒店的销售人员要对整个市场有准确的预判，并将触角伸向更多可能产生业务合作的地方。同时，随着产品的逐渐增加，酒店的后勤保障部门也要提前做好设施设备的养护工作，这是酒店保证品质服务的关键要素之一。

工作量增加了，挑战也增加了，此刻的北京酒店人却依然干劲十足。他们期盼着，这一切改变从春节假期的恢复开始。

海南：产品供应充足品类多样

□ 王赵海

近日，携程发布的《2023年春节旅游市场预测报告》显示，三亚和海口跻身春节假期国内十大旅游目的地，住宿成为游客关心的头等大事。“目前岛内酒店民宿供应充足，从五星级度假酒店到特色民宿，住宿品类多样，游客完全可以根据自己的喜好和需求，挑选到适合自己的住处。”海南省旅游饭店业协会相关负责人介绍道。

春节是海南传统旅游旺季，面对即将到来的旅游潮，海南不少五星级度假酒店早早推出优惠产品，抢占市场。在1月4日携程旅行“轻松到三亚”三亚超级品牌月线上直播活动中，包括三亚1 Hotel海棠湾阳光壹酒店、三亚海棠湾天房洲际度假酒店、三亚海棠湾仁恒皇冠假日度假酒店在内的多家备受消费者喜爱的高星级酒店推出了住宿、餐饮等套餐商品，折扣大、优惠多，吸引了一批消费者抢先囤货。

据了解，目前三亚已在政府部门备案的酒店达300多家，其中100多家为高端度假酒店，主要分布在海棠湾、亚龙湾、三亚湾等热门滨海区，这些高端滨海度假酒店也一直是三亚最重要的旅游吸引物。

“今年海岛休闲度假游受热捧，蜈支洲岛珊瑚酒店就在小岛上，游客们住在景区里一站式吃住玩都解决了，不少游客都是一住好几天，目前酒店预订已经达90%，客人以80、90后亲子家庭为主。预计今年春节期间客流可恢复至疫情前水平。”三亚蜈支洲岛珊瑚酒店相关负责人高兴地说。

“三亚酒店品类多样，客房价格从百元到万元都有，消费者可选择适合自己的酒店。”中国旅游饭店业协会副会长、海南省旅游饭店业协会执行会长、三亚市旅游饭店协会会长刘凯强介绍，从奢华酒店的海景房到价格实惠的乡村民宿，完全可以满足游客住宿需求。

来自广州的游客郑女士带着孩子正在三亚后海村冲浪。“孩子一放假寒假我就订了后海村的民宿，几百元一天的房价比较亲民，顺便还能让孩子学习冲浪。”郑女士说，“幸好我们提前一周就预订了，目前这里已经是一房难求了。”

除了备受游客关注的三亚各个湾区度假酒店，海口、文昌、琼海、万宁、陵水、儋州等海南其他滨海旅游城市同样拥有一流的滨海度假酒店及其他主题酒店可供游客选择，价格从几百元到千元不等。中部的保

亭、五指山等有温泉、雨林等同样独具海南特色的度假酒店，价格实惠，值得尝试。”海南省旅游饭店业协会相关负责人表示。

根据携程数据显示，海南陵水、万宁等地酒店的搜索热度同比2022年上涨超过40%，陵水更是超过了260%。“今年陵水香水湾君澜度假酒店除夕当天入住率可能是有史以来最高的一年。整个春节假期不管是从入住率还是从平均房价都是3年来最高的。”陵水香水湾君澜度假酒店总经理杨亚丽介绍，陵水毗邻三亚，冬季气候宜人，而且酒店全部都是独栋别墅的房型，十分受休闲康养度假客人的喜欢，“目前酒店入住率已经接近90%了，游客八成来自外地，北京上海的游客居多，很多都是全家来度假过年，住宿时间也比往年长。”

“我们客栈酒店今年的市场行情要比前两年火爆，像万宁的日月湾、琼海的博鳌店目前入住率都达到70%左右了。尤其是带院子的别墅房型非常受游客欢迎，晚上客人可以在院子里用餐，找到‘围炉煮茶’的休闲生活。”作为海南本土酒店品牌，海南森林客栈创办人冯清雄介绍，酒店充分发挥本土特色，为游客策划了一系列体验活动，如海鲜打边炉、爬树摘椰、喝老爸茶、跳竹竿舞等。

“从目前市场销售情况看，口碑越好、品牌影响力越大的酒店，受欢迎程度越高。”刘凯强建议，各酒店要在服务上下功夫，持续做好产品‘含金量’，让预订不同价位的客人都觉得物有所值。据悉，海南相关部门会对春节期间旅游饭店标准客房实行政府指导价管理，尤其是对热点旅游城市和滨海区的旅游饭店更是从严格要求，对捏造涨价信息、哄抬价格、扰乱市场价格秩序的酒店依法严厉查处。

“我们要求各市县旅游和文化部门要督促宾馆酒店、民宿严格执行国家和属地政府制定的相关价格管理规定，加强督导检查，严禁哄抬客房价格。凡是发现违反相关规定，擅自突破客房涨价幅度控制上限、扰乱客房市场价格秩序的，要会同相关部门依法依规从严从快从重查处。”海南省旅游和文化广电体育厅相关负责人表示，在做好监管的同时，还将做好宾馆酒店、民宿的疫情防控工作。同时，春节期间更要强调服务质量，如出现阳性游客要协助购买药品、帮助送医院治疗，让游客能够尽兴而归，满意而归。

香港：多方准备 欢迎内地旅客

□ 本报见习记者 唐伯依

近日，香港与内地恢复首阶段免检疫“通关”，广深港高铁的全线恢复运营，香港酒店业者们忙着重新召集人手，期待内地旅客的到来。携程数据显示，截至1月15日，内地旅客预订香港春节期间的酒店订单量同比去年同期增长557%，单预订金额增长109%。

为此，不少香港酒店投入到备战春节的工作中，纷纷推出便利产品和优惠套餐。其中，香港东涌世茂喜来登酒店和香港东涌福朋喜来登酒店开通了提供往返机场及东涌地铁站的免费穿梭巴士，最大程度上为内地旅客提供出行便利。这两家酒店还推出了“零房价住宿计划”，即预订1晚客房住宿，可享受与房价等额价值的餐饮消费额。雅高集团针对预订香港地区雅高酒店3晚及以上的客人推出“畅游香港超值套餐”。马哥罗香港酒店及港威酒店推出“欢迎你住宿券”，包含了双人自助早餐、餐饮消费券等。

在不少人看来，逛商场、品美食、逛展览是他们选择到香港的原因。此外，部分酒店还与当地的博物馆、景区、主题乐园、商场等进行联动，比如，香港东涌世茂喜来登酒店和香港东涌福朋喜来登酒店联合大屿山周边景点推出了“悠游大屿”“三重喜悦”“四处走走”等住宿计划，与东涌东荟城名店仓联动为入住客人提供购物优惠等。

世茂酒店管理公司助理总裁、世茂喜来登酒店集团总裁刘红波注意

到，当前情况下，内地旅客对安全、卫生的要求更高了，同时更加注重品质，热衷于新兴的潮流生活方式，期待在酒店中获得更高的体验感、场景感。即使是商务旅客也期待能在酒店获得舒适、休闲的旅行体验，渴望与目的地、酒店、同行者建立起更为紧密的情感连接。

“为此，我们充分发挥酒店旅馆功能的核心价值和附加优势，打造‘酒店+’的整合营销模式，针对不同客群打造具有城市特色、个性化的酒旅产品，让内地旅客解锁香港不同以往的玩法和魅力。比如，针对新生代和亲子客群，推出大屿山徒步、露营、观星等定制产品，打造新的旅行路线和社交话题。对于内地旅客更倾向于线上‘种草’再产生需求的决策过程，我们进行精准营销，以更直观的方式将酒店特色与目的地风光传递给他们，提升酒店知名度以及相关产品的渗透效率。”刘红波说。

也有业者提醒，酒店市场的整体复苏或许还需要一段时间，但未来值得期待。



上海：“包个酒店过大年”热度攀升

□ 倪怡雯

“春节酒店量价齐升，是格外热闹的一个假期”“今年春节市场，将是近年假期酒店市场的新高点”……临近春节假期，多个在线旅游平台根据各自预订数据发出预测。据了解，上海的酒店预订量不断攀升，预订价格较平时有所上涨，很多热门旅游景区附近的酒店和一些特色、网红酒店甚至出现“一房难求”的现象。

订个酒店过大年

“今年我们还是留在本地过年。”上海市民张小玲一家四口，以前经常在春节期间去国外旅行，疫情发生后，他们的度假地变成了国内的旅游目的地。入住的酒店类型也从单纯的度假酒店变为主打亲子服务的酒店。今年，张小玲预订了上海佘山世茂洲际酒店的3天2晚产品。

对于为何不考虑去外地度假张女士解释道：“现在一家人都刚刚‘阳康’，还在恢复中，就不折腾了。”

这个春节假期，像张小玲这样选择在本地过年的上海市民不在少数。在当地寻找一个设施齐全的酒店或民宿，一家人其乐融融度过，成为许多“就地过年”一族的选择。飞猪数据显示，春节期间，上海酒店的人均预订量同比提升近两成。高端酒店的预订量同比增长近三成。

位于上海徐汇的某度假型酒店的相关负责人说：“春节期间预订客人

95%以上都是本地人，目前大部分房源已经售罄。”

除了高星级酒店，各类特色民宿也是市民“就地过年”的一个重要选择。上海崇明区的也山花园酒店负责人胡阳介绍，今年有不少市民到这里“包个小院儿过大年”。“春节期间，基本都是包栋的客人，目前的预订量接近九成，客户群体则以老人孩子三代出行的家庭为主。”

从目前的数据来看，沪上一些热门度假酒店在春节期间的房间价格比平时至少上涨了50%，部分已经突破4000元。

“根据沪上相关酒店预订情况的抽样调查，春节假期深受欢迎的沪上酒店，通常具有周边环境优美、亲子项目突出、美食丰富等特点。”上海市旅游行业协会饭店业分会秘书长杨炎平说，一些较为小众的主题酒店和亲子乐园酒店最受欢迎，如上海海昌海洋公园新建的奥特曼主题酒店，预售开启后没多久就全部售罄。

“酒店+”组合产品受青睐

目前有很多消费者喜欢在酒店“宅”起来，享受相关配套和服务。美团数据显示，以上海为例，相较此前，不少酒店的住客平均停留时长增加了1天以上。这意味着，消费者在出游时，不再仅仅满足于“住”，还看中有更多附加值的“品”。因此，酒店围绕吃

喝玩乐等丰富业态，推出了“花式”组合体验，目的是让消费者能够“住下来、有的玩”。

从某OTA提供的上海亲子酒店人气预订产品数据来看，受欢迎的酒店套餐产品均搭配了度假旅游活动。如包含了迪士尼门票的玩具总动员酒店，多项附加产品内容丰富。

上海市区多家酒店也纷纷打出组合拳，尤其是设计了面向小朋友和老人等特殊群体的互动体验活动，提供覆盖全年龄层的过节“新”玩法：上海阿纳迪酒店推出春节温泉、下午茶、疗愈体验等休闲组合套餐；上海银星皇冠假日酒店推出假日电影节的抽样调查，春节假期深受欢迎的沪上酒店，通常具有周边环境优美、亲子项目突出、美食丰富等特点。”上海市旅游行业协会饭店业分会秘书长杨炎平说，一些较为小众的主题酒店和亲子乐园酒店最受欢迎，如上海海昌海洋公园新建的奥特曼主题酒店，预售开启后没多久就全部售罄。

飞猪春节项目负责人丁凡说：“从平台预订数据来看，‘酒店+景区’等组合产品更受消费者青睐，尤其是一些优质的中高端度假酒店产品。”

沪上酒店业内专家表示，“酒店+年夜饭”套餐是春节期间较为常见的组合产品。今年，市场上兴起众多新玩法，例如，酒店+咖啡轻食、酒店+下午茶、酒店+帐篷、酒店+电竞等新组合，都是在住的基础上叠加丰富的娱乐因素，为消费者带来多层次的旅游新体验，迎合消费者不远方也有新探索的假日旅游需求。

消费者更看重安全和品质

尽管这个春节是疫情防控政策优化后的首个长假，但是消费者在出游时还是相对理性，也更看重酒店的安全和品质。

从携程的酒店预订趋势来看，春节假期，高端酒店的订单占比超过五成，越来越多的游客愿意购买高品质旅游服务。这就需要酒店从物质和精神两方面提供更加多样化、精细化的服务。

举家出行的徐先生预订了上海金茂君悦酒店。他说：“高端酒店的住宿安全、饮食安全更有保障。假期出游，家人的健康和第一。”

沪上多家酒店介绍，他们在疫情防控、安全管理、温馨服务等方面做了细化方案，确保住宿接待集中期宾客的入住安全和入住品质。“我们会提前跟预订客人沟通，给他们发酒店路线图及天气信息。酒店会在客人到店后提供本地特色‘欢迎小吃’，入住期间提供附近景点和特色小吃介绍。同时根据客人需求开展送餐服务等，为宾客营造有温度的居住体验。”上海崇明凯悦酒店餐厅经理王艳说。

据介绍，上海旅游行业协会饭店业分会也将根据相关要求，在节前呼吁酒店为客人安全住店做好准备，保障旅游酒店的服务品质，用最好的服务和最安全的环境，迎接春节假期住宿消费的“春天”。