

热门地区家庭套房一房难求

在酒店过大年 今年增速达40%



一个月前,酒店的预订大战已经火爆上演,为了在节日期间抢得心仪酒店的人住权,有的客房在一年前就被预订。与之对应的是,春节酒店客房的价格也水涨船高,大多数客房价格都比平日至少提价一倍且一房难求。

深圳市道旅旅游科技股份有限公司首席营销官刘松新表示,今年春节的订单,比往年同比增长了40%以上。整个订单的金额增长超过了50%以上,他们整体客单价,从去年的2800元增长到了今年的3100元。

飞猪旅行公关总监董珺表示,飞猪的数据显示选择旅游过年的人数,已经连续三年增长,选择在酒店过大年三十

的人数这几年也一直在保持增长,今年增速甚至达到了40%。

春节期间客房价格上涨200%

南京市民陈先生早在2019年12月中旬就已经开始谋划春节的计划了,登录酒店的预订官网,大吃一惊,因为本来以为自己已经是提前“行动”了,但发现自己心仪的很多酒店已经显示“客满”,与此同时价格的猛涨也让他感到有些“吃不消”。

“主要是想带老人出去玩玩,平时也没时间,就去高淳老街周边逛逛,不在于景点多好玩,单纯和家人放松放松。”但酒店价格着实让陈先生吃了一惊,可容纳6人居住的家庭套房平时只要500多,

但是过年期间一晚涨到1500多元,上涨幅度高达200%。

随后,记者发现南京市周边游的部分酒店春节期间身价“暴涨”,有的酒店涨幅高达200%—300%。高淳区一家距某景点不远的度假酒店,平时一晚价格为958元的单人间在春节假期期间为1888元,双人标准间也从平时的1918元跳到了3188元。虽然价格上涨,但是预订的顾客非常多,不少酒店春节期间的预订情况在携程上都显示“房量紧张”。

几家酒店的工作人员都表示初二到初四为入住高峰,汤山紫清湖温泉度假酒店的员工告诉记者,春节期间房间去化率已经超过90%,其中南京本地人占七成,其余的都来自江苏省其他城市以及浙沪皖,最早的顾客提前了一年开始预订。随后,记者登上携程,发现多个房间都显示“订完”。而汤山温泉文化中心共有的15间房间,从除夕到初六已经全部订满。

多人家庭套房最受欢迎

由于春节出行多为家庭游,记者观察到,多房间的家庭套房最受欢迎。一家连锁酒店中,“套房”已经被预订完,而另一家大酒店有行政大床间、行政标准间、豪华双床房和休闲麻将房等房型,其中的“休闲麻将房”在携程上显示已订完。某温泉酒店的工作人员告诉记者,他们的家庭套房、联排温泉双床别墅、山水私汤复式家庭房和山水景观温泉别墅都已订满。其中,山水私汤复式家庭房一楼有一张2米大床,二楼有一张1米8大床,可供一家三代5人居住。

值得注意的是,越来越多游客春节假期全程都只待在酒店里。通过交流,记者发现,原来是度假酒店提供的花样服务留住了消费者的脚步。某家酒店除了餐厅,还有儿童乐园、熊猫乐园、鳄鱼展览馆和大马戏。“除了泡温泉,孩子可以去儿童乐园,老人去茶室品茶、写书法,年轻人可以骑单车,娱乐项目覆盖所有年龄段。”

另外,每个酒店都准备了不同档次的年夜饭,不仅仅是针对住客,还面向其他消费者。某温泉度假酒店的年夜饭分为2688元(10人间)、3688元(10人间)、6666元(20人—24人)等不同档次,人均消费300元左右,酒店还会根据不同档次赠送相对应的温泉票。

提前预订客房用好“后悔权”

记者发现,一些热门酒店的客房早在去年12月就被预订,这也意味着行程变更的可能性大大增加,因此很多酒店都对消费者订房的“后悔权”做了约束。对此有着深厚旅游经验的徐小姐提醒,消费者在预订酒店时一定要仔细阅读“退订政策”。她给记者打开了一家酒店的网络订购平台,商家就明确指出,“入住前15天12:00前取消,将退还全部预订房费;之后取消订房,将收取60%房费作为违约金支付给房东。”

徐小姐表示,因为春节假日是酒店客房的黄金期,如果客人随意退订就会直接影响酒店的经营,因此在热门季,酒店的退订政策就会相应的“苛刻”,因此消费者一定要多注意相关政策,用自己的“后悔权”。

市场观察

春节订房数据:三四线城市酒店预订量显著增长

春节前,OYO研究院通过分析春节期间的酒店预订数据,发布《鼠年春节订房数据报告》。透过酒店预订热度,OYO研究院发现,春节返乡不住家里住酒店的现象越来越多,特别是在一些劳务输出大省内的二线以下城市,预订量增长明显。

数据显示,春节期间,川渝及两广地区,处于酒店预订量的第一梯队。受春运返乡人潮影响,二三四线城市的酒店预订量显著增长。春节假期也是旅游出行的大好时间,海南、云南等气候温暖的南方城市热度提升明显。此外,在高铁经济的带动下,高铁沿线城市旅游住宿“吸力”明显。

从出行情况来看,来自国铁集团的统计显示,1月22日—1月23日(除夕前1—2天)为春运出行最大高峰。12306大数据分析显示,春运节前热门线路仍然集中在北上广到川渝黔等地。

从住宿情况来看,人流规模与出行线路趋同。在春节期间酒店预订热度Top10的城市中,川渝及两广地区的城市热度显著,占据了6个席位。大批在外打工的川渝人们,加入春运大军队,千里返乡回家过年。

春节期间,外出务工人员规模较大的省市,迎来一波归巢返乡潮,二线及以下的低线城市,因团圆而热闹非凡。从春节酒店预订城市热度提升榜来看,劳务输出大省四川、河南提升显著。OYO研究院发现,跟平时的城市酒店预订热度排名相比,四川省自贡市的热度提升了269位,在春节期间排名第一;紧随其后的是河南省漯河市,热度提升了235位,在春节期间排名第二。

春节去南方过“温暖年”依然是很多家庭的选择,海南、云南、福建等气候温暖的南方城市的热度提升明显。在春节期间酒店预订热度Top10城市榜和春节酒店预订城市热度提升榜上,厦门、桂林、三亚、北海、乐东、万宁、琼海、西双版纳等城市的酒店预订量提升明显。

OYO研究院通过鼠年春节的酒店预定情况分析春节七天的人们出行入住行为习惯。

从鼠年春节的预定数据来看,初二初三是人们主要的出行日。除夕当天,受阖家团圆守岁的传统影响,酒店订房量比其后几天略低。过了初二、初三的出行出游高峰后,订房量也开始降低。

从预订渠道来看,春节期间,来自OYO自有渠道的订单占到了67%,来自OTA的线上订单占到了33%;OYO自有渠道主要是来自App的预订以及部分旅行社及地接社带来的订单。OTA的订单来源中,携程的订单占了一半,其后依次是美团、艺龙、飞猪及去哪儿。

(顾立 许效溪)

三亚整治“天价客房”“天价机票”两大痛点

本报讯 随着三亚冬春旅游旺季的到来,一些投机取巧、囤积居奇者企图炒作操控三亚酒店客房以及三亚进出港热门航线,对三亚旅游市场造成不良影响。三亚相关部门直击春节期间的“天价客房”和“天价机票”两大痛点,创新出台治理措施,春节期间,要求各旅游饭店在前台明码标价且标价不得高于线上(OTA)售价的20%,入港航班机票最高票价实行备案制;协调海南航空、南方航空、四川航空、春秋航空等航空公司开展旅游旺季包机业务,降低春节前入港机

票票价。狙击天价客房:

旅游饭店前台客房标价不得高于线上售价20%

三亚依法依规在重大节假日期间对旅游饭店标准客房实行合理价格管控,研究制定《三亚市2020年春节旅游饭店标准客房实行政府指导价管理方案》,要求各旅游饭店在前台明码标价,且标价不得高于线上(OTA)售价的20%;各旅游饭店发布房源和房价不得控制房源抬高价格或无房时仍标高价追

求线上(OTA)排名,不能损害三亚市价格诚信体系。

三亚入港航班“三舱”最高票价实行备案制

针对三亚旅游旺季,三亚提前做好增加航空运力投放计划和奖励政策,并要求各航空公司严格遵守国家民航局关于最高运价的规定,冬春季进入三亚的航班(国内外)的头等舱、公务舱、经济舱最高票价需同时备案,如各航空公司报备票价超过民航局规定的最高票价,将按照三亚市物价管

理相关规定予以处理。

据悉,三亚市要求各家航空公司加大冬春季运力投放力度,增加航班架次,用足航线时刻,防止控制运力、抬高票价;对于冬春季运力投放不足的航空公司,将被收回航线时刻进行统筹分配。

三亚市还协调海南航空、南方航空、四川航空、春秋航空等航空公司开展旅游旺季包机业务,通过产业链联合营销,降低入港机票票价。

(符茂茂)

酒店如何清洁?客房服务能否真达标?

1月6日,全国旅游星级饭店评定委员会发布今年1号公告称,根据《旅游饭店星级的划分与评定》及相关规定,经研究决定,对9家旅游饭店取消五星级资格,对6家饭店限期12个月整改。公告特别提及,在近期文化和旅游部组织开展的暗访检查中发现,部分五星级旅游饭店卫生安全问题严重。

据文化和旅游部市场管理司统计数据,截至2019年8月,全国住宿企业超过50万家,其中星级饭店有11000家。

业内人士认为,在酒店供大于求、盈利能力逐年下降背景下,一线保洁员若留不住,酒店卫生安全将很难达标,游客由此引发的担忧和“焦虑”很难消散。

每天花9小时打扫12间房

元旦后一个工作日,早上7:30,林敏娣(化名)穿着价值不菲的风衣,配上手提包,从别墅出发开车驶向附近一家五星级酒店。她并非去消费,而是去做客房保洁。

5年前,她还住在农村自建房。之后,家里600多平方米祖宅“拆迁”,她变身“房姐”。本可收租享福,她却“闲不下来”,“我才40岁,儿女都成年,在家也是闲着,不如出来找事做。”于是,她和同村“房姐们”脱下精致装扮,穿上制服,成了五星级酒店保洁阿姨。

上午8:30,林敏娣和往常一样从员工通道进入酒店打卡。换上工作服,开完早会,领了物料,她推着工作车和吸尘器开始一天工作。

确认客房无人后,她对表,在工作单上写上“入房时间9:00”,刷卡进屋。开窗通风,检查灯具、设备有无破损,确



认客人房内消费情况,这是她开始清扫前标准动作。随后,她麻利地撤下床上和卫生间的脏布草。据她回忆,旺季一个月经她手的布草近5000斤。

卫生间内,从浴缸、淋浴房到洗脸台、马桶,都对应她手中不同颜色毛巾。记者注意到,她先后使用浴缸刷、百洁布、牙刷、玻璃毛头、刮水器、马桶刷、海绵等21件工具,光毛巾就有6种。林敏娣说,台面是否留下水渍、浴缸水盖是否锁紧、淋浴房玻璃是否留有水渍、洗漱用品是否换完……这都是酒店管理人员对保洁质量检查的重点。

客房水杯是否消毒清洁到位,是近一年来检查“重点”。据国家颁布的《旅业客房杯具洗消操作规程》,杯子不能在酒店房间内清理,需要统一消毒处理。

清洁窗户及轨道、客房吸尘、擦灰、擦镜面玻璃及装饰品、更换酒店宣传用品……在林敏娣发给记者的工作手册里,有55个PDF文档,详细记录超千条保洁标准和操作规程。“这都是集团标

准,别的国际酒店也差不多。”林敏娣坦言,上岗前虽培训,但这些标准对最低年龄40岁、只有高中学历的保洁阿姨来说,光靠脑子记不行,只有重复操作,才能把标准变成“习惯”。

离开房间是9:47,还有11个房间等她清洁。林敏娣算了个账,在国际星级酒店,她这样的“熟练工”整理房间平均需45分钟。保洁员忙时一天要打扫12间房,不停歇需整整9小时。“几乎所有阿姨胃、腰、颈椎、肩膀都有问题。”林敏娣一边推着工作车赶往下一个房间,一边对记者说。

客房服务卫生安全存隐患

有15年酒店管理经验的Mia向记者透露,在福建林敏娣这样的客房保洁员每月底薪不到3000元。每清洁一间房多赚15元,就算一天做满12间,每月做满28天,月入不过8000元。林敏娣告诉记者,要不是考虑离家近,五星级酒店环境好,工作条件优越,她和“房

姐们”早拎包走人了。

可这些年,一些本不可能出现在这里的纷乱场景却日益常见。

据厦门某国际酒店销售总监介绍,为提高客房租售比,国内二三线城市多数国际酒店都会联合会务公司和旅行社,在淡季吸引低价团入住。

“500多元房费看似价格不低,但我最多见过6人住一个标间。”林敏娣感叹,“这场景在经济型酒店都很难看到。”

福州七天酒店房务经理方浩证实该说法,“经济型酒店单间房佣金虽没五星级酒店高,但工作简单省时。”在经济型酒店,杯子是一次性纸杯,浴巾由烘洗厂直接封好包送来,20分钟就能清扫完一个房间,“五星酒店件件工资比我们高30%,但他们做一间房工夫我们能做两间,每月下来我们挣得不比他们少。”

“房务部门管理人员与销售、餐饮、前台动辄数万元工资收入相比也存在很大差距。”有工作人员向记者说。

据全球最大酒店连锁集团万豪统计显示,客房收入占其酒店总收入40%—60%。与之相比,房务工作人员收入比其他岗位明显偏低。日前发布的《中国区一线五星酒店薪酬指南》显示,对北上广深及港澳地区五星酒店部分岗位薪资水平调查发现,客房总监中位数年薪为33万元,不及市场总监年薪50%。

Mia坦言,不少酒店业主认为只要不空置,客房就能产生收益,让酒店不空置的不是房务人员,而是销售、宴会、餐饮等前端工作者。在Mia看来,房务工作人员收入低,造成客房服务质量不稳定,存在卫生安全隐患。(工人日报)

外包团队完成客房保洁工作 服务质量只能靠企业自律

据厦门某国际五星酒店总经理介绍,所有国际连锁酒店都需依靠外包团队完成客房保洁工作。“普通客房按20元,套房按30元,外包公司再与临时保洁人员结算工资。”薪酬有限情况下,能招到的劳动力以初中学历、40岁以上阿姨为主。她们多把保洁当过渡,有经验后就转行当保姆、月嫂,流动性很大。对这些“非编人员”的保洁品质,不少酒店管理人员表示既无法监控,更无法管理。

星级酒店每年都有3—4批内审人员对酒店服务情况暗访审计,审计不合格且情况严重甚至存在被摘牌危险。管理团队面对的压力,最终都会传导至客房保洁员工作中。“永远

做不完的房,永远学不完的新标准。”这是林敏娣们的工作常态。

福建某五星酒店房务总监告诉记者:“不需内审,也不需检查布草,只要告诉酒店房间数、平均入住率和现有保洁员人数,就能知道这家酒店客房保洁到底达不达标。”在她看来,在酒店供大于求、盈利能力逐年下降背景下,如果留不住一线保洁员,游客对于酒店卫生安全的担忧和“焦虑”就很难消散。

而一年前因在微博曝光5星级酒店存客房卫生安全问题引发业内关注的“花总”认为,改变上述问题靠一两个“爆料者”和“吹哨人”显然不够,而是更需全行业自律。(李润钊)

