

消费视窗·降低疫情影响 稳定居民消费①

应对疫情带来的冲击

住宿行业 积极自救转型升级

本报记者 齐志明

2月21日召开的中共中央政治局会议提出,要帮扶住宿餐饮、文体娱乐、交通运输、旅游等受疫情影响严重的行业,并要求“促进消费回补和潜力释放”。应当看到,疫情对居民消费影响较大,必须降低疫情影响、稳定居民消费,在做好疫情防控前提下,努力推动服务消费提质扩容,扩大实物商品消费,特别是要积极发展网络消费,努力扩大健康类消费,充分发挥消费这一拉动经济增长的“第一动力”作用。

相关行业企业应如何促进消费回补和潜力释放、积极扩大有效需求?如何应对疫情考验、加快转型升级?近日,记者采访了相关部门、企业、专家和消费者,推出“降低疫情影响 稳定居民消费”系列报道,敬请关注。

——编者

新冠肺炎疫情对住宿行业带来不小冲击。面对考验,各酒店、旅馆、民宿在抓好防疫工作的同时,通过上下游密切合作,打响了一场行业自救与升级的战斗。

疫情冲击住宿业

面对突如其来的疫情,大规模人员流动被按下了“暂停键”。春节期间,住宿行业营收平均损失达67.81%



在安徽省合肥市蜀山区三里庵街道的一家宾馆内,服务人员正在打扫房间。

人民视觉

与环境设施防疫管理、疫情信息管理以及服务承诺等五个方面对酒店提供了细致的防疫指导。

美团上线免费教学视频课程,通过视频化的教学内容,帮助酒店工作人员尽快熟悉客房防疫工作流程,确保酒店防疫工作的落实。

——创新住宿产品和服务内容,尽可能把损失降到最低。

东呈国际集团在湖北省有近500家门店。疫情发生以来,集团在武汉地区的门店都暂停营业了,其他地区门店平均入住率也不到20%。开展自救,止损是第一步。为此,东呈国际集团引导旗下酒店及时推出“外卖送餐”“零接触服务”等,努力增加门店营收,维持门店生存。

“除了因人住率下降带来的直接损失,突如其来的疫情也让很多员工和加盟伙伴信心受挫。为此,我们采取减免加盟费用、提供专项资金支持等一系列针对性举措,全力提振信心。”东呈国际集团董事长程新华说。

2月10日以后,随着部分地区开始复工,外地务工人员陆续返回原工作城市,“居家隔离观察”成为员工返岗的前提条件。华住集团推出“安心住”疫情保障服务,包括在线选房、无接触服务、微医在线问诊等六大服务内容,为客人提供各项防疫保障。截至2月21日,华住旗下已有4200多家在营酒店提供“净新房”服务,全国单日入住量超过5万间夜。

——夯实基本功,为全面复工做准备。东呈国际集团启动线上办公机制,全员线上协同,增加凝聚力,提升跨部门跨板块的协同效率,为全集团业务全面线上化和数字化升级做准备;展开对疫情后消

费需求的调研,进一步优化产品,同时加强员工培训,持续推进会员和IT系统建设,为疫情过后旅游业、酒店业的回暖做好充足的准备。

华住集团推出酒店员工在线培训计划,涵盖酒店实操、业务技能、团队管理、法律法规、工具使用技巧等,共计2000多门线上精品课程,提升员工个人业务水平,为恢复经营做好准备。

“当前,生产企业陆续复工复产,很多住宿企业也做好了全面复工准备。”丁志刚表示,突发的疫情不会改变中国经济长期向好的基本面,随着居民消费升级,消费潜力进一步释放,我们对住宿企业在疫情之后的恢复增长充满信心。

新技术推动管理升级

采用自助入住机等无接触服务,保障住宿卫生和防疫安全,提升入住和离店效率

中国饭店协会调查发现,面对疫情,国际品牌酒店和国内连锁品牌酒店凭借成熟的运营经验,以及在遇到突发事件时强大的人力、技术和标准化作业程序的支撑,抗风险能力明显增强;相比之下,单体酒店体量较小,客群不稳定,抗风险能力差,在疫情中受到的影响较大。

“这说明,成熟且系统的运营经验是应对风险的制胜法宝。”丁志刚说,目前中国

78%以上的酒店都是单体酒店,这些酒店是未来升级转型的重点。

用高质量产品与服务顺应消费升级趋势。“随着品质消费意识的增强,消费者更愿意为相关服务买单,住宿业也逐渐走入细分化、定制化,要推出高品质的住宿服务,才能满足多元化、差异化的消费需求。”携程公共事务部总监陈理楠说。携程酒店预订平台专门推出“空气清新房”“宠物房”“亲子房”“酒店电竞房”等不同房型,满足不同类型消费者的住宿需求。

用新技术推动住宿业管理升级。“随着互联网技术深入发展,人工智能、大数据、物联网等对住宿行业影响将会越来越深刻,从前端的服务自动化、智能化到后端的信息革命、供应链革命等,将会在一定程度上重新定义住宿产业。”同程集团董事长吴志祥说。

目前,途家和远大集团合作,采用装配式建筑技术和低碳环保技术建设个性化民宿,让住宿更绿色、健康。东呈国际集团旗下近百家门店采用自助入住等无接触服务,不仅能保障住宿卫生和防疫安全,还能大幅提升入住和离店效率。

用文化创意提升住宿业附加值。“这些年,讲历史的松赞山居、讲生活方式的远归客栈都火了,这说明文化创意对主题酒店、精品民宿等的发展更加重要。”途家民宿执行副总裁兼首席商务官李珍妮认为,随着消费群体日益年轻化,人们对于个性化和场景化体验的需求在增加,这要求民宿等住宿业不断开展跨界合作,打破单一的住宿场景,从建筑设计、室内设计到产品设计都要融入文化创意,提高住宿吸引力、文化味与体验感。

就医。

住客、访客每次出入均进行体温检测和手部消毒。对出现发烧的住客,要有专门的应急预案。

房间注意开窗通风,保持室内空气流通。客房须保证每日通风不少于2次,每次不少于30分钟。每日对布草存放点、清洗消毒间等工作间做紫外线消毒处理不低于30分钟。电梯、大堂、通道、前台等公共区域每日消毒2次等。(尚文)

延伸阅读

日前,中国饭店协会、全国绿色饭店工作委员会、美团酒店共同发布酒店行业首个防疫自律倡议——《中国酒店客房防疫自律公约》。公约的发布让酒店防疫工作有了标准化指导,也让广大消费者了解酒店防疫的具体措施。酒店经营者需要在疫情期间配备的消毒物资,包括但不限于口罩、84消毒液、非接

酒店客房防疫自律公约发布

触式体温测量仪、免洗洗手液、喷壶、医用酒精棉、橡胶手套等。

酒店工作人员须佩戴口罩,勤洗手。上岗前进行体温检测、健康摸排以及手部消毒,出现发热症状的员工要立即停工,及时

线上网购 移动支付

非接触式消费受青睐

本报记者 罗珊珊

的安全,也包括消费过程或消费方式的安全。比如,线上消费会更加普及。在线下实体店,消费者会更关注购物环境,包括是否通风、是否消毒,人流量是否过于密集等,以避免消费带来的安全隐患。

在此背景下,许多消费者会更加倾向人机自助式消费,而不是人际接触式消费,非

短。因此,提供更精准产品或服务的商家或许会有竞争优势。

此外,人际接触式的共享消费可能受到挑战。例如,出于对传染的担忧,共享出行、共享办公等接触式共享消费相应地会受到影响。共享经济的“下半场”除需要更多地注重并提高“接触式共享”的安全性、健康性外,还需要更多关注并推进“非接触式共享”。共享消费模式也会产生新的变化。未来,相关企业要更精准地预见并应对新冠肺炎疫情对消费行为模式的长期深远影响,方能更有效地创造机遇、赢得市场。

生活漫步

疫情给旅游业带来冲击,但人们的旅游需求不会消失。旅游企业如果能在这段时间内积蓄能量,就能为疫情过后的复苏打下坚实基础

近日,在做好新冠肺炎疫情防控工作同时,旅游行业也陆续复工复产,一些地方先后出台了一些政策措施。比如,浙江提出积极稳妥推进旅游景区疫情防控和有序开放,安徽推出多项举措指导支持文旅业复工复产,山西出台若干措施帮助企业解决难题……这些举措不仅激发旅游企业复工复产的积极性,也增强了行业共渡难关的信心。

新冠肺炎疫情给旅游业带来很大影响。酒店机票预订、景区景点停业、旅游演艺取消,本应是传统旅游黄金期的春节,成了少见的“寒冬”。但也要看到,疫情对旅游业的影响是阶段性、暂时性的,不会改变中国旅游产业的良好发展趋势。

去年,我国旅游产业规模稳步增长,前三季度国内旅游人数达45.97亿人次,同比增长8.8%。疫情给旅游业带来冲击,但人们的旅游需求不会消失。旅游企业如果能在这段时间内积蓄能量,就能为疫情过后的复苏打下坚实基础。

旅游业属于微利行业,旅游企业大多是中小企业,其运转维持高度依赖游客带来的现金流。当前,有关部门在做好抗击疫情工作的同时,要积极采取有力措施,帮助旅游企业减少经营压力。日前,文化和旅游部出台政策,决定向旅行社退还部分旅游服务质量保证金,以支持旅行社积极应对当前经营困难。对于很多旅行社来说,这无疑是一场及时雨。

当然,把疫情影响降到最低,旅游企业更应主动作为。如何立足自身实际,瞄准行业变化,深挖市场潜力是旅游企业的基本功。在防控疫情的同时,要调整好状态,努力闯出一条转型升级的路子来。

人们的旅游需求不断升级,旅游业拥抱互联网、大数据也在不断提速。为此,很多企业创新复工复产的形式。比如通过互联网开展旅游产品的预售,通过在线直播的方式对产品进行促销推广;也有一些企业、景区开启“线上旅游”模式,推出在线看美景、看展览、看演出;还有旅游企业,通过“云课堂”对从业者开展业务培训,为行业转型升级储备更多人才……这些积极尝试,充分体现了旅游企业的积极性和主动性,有助于尽快战胜疫情挑战、重现发展活力。

春天来了,花会盛开,旅游市场也必将再次迎来熙熙攘攘的热闹场景。我们期待,在相关政策支持下,经过多年发展壮大的中国旅游业面对疫情展现出十足韧性,从而减少疫情带来的影响,为人们的美好生活带来更多精彩。

资讯

市场监管总局加强食品安全监管

本报电 日前,市场监管总局印发《关于疫情防控期间进一步加强食品安全监管工作的通知》,部署各地市场监管部门进一步加强重点场所、重点环节食品安全监督管理。

《通知》要求各地市场监管部门进一步加大对餐饮单位、商场超市等重点场所监督检查力度,督促餐饮单位、商场超市等重点场所认真落实清洁消毒要求,保持良好的环境卫生条件;督促食品经营者依法履行食品安全主体责任,全面自查自纠,对库存食品质量安全状况进行盘点清查,及时清理过期和变质的食品原料,严格执行采购食品原料进货查验要求;要求各地市场监管部门加大对粮油肉、肉蛋奶等生活必需品的抽检力度,切实防范化解食品安全风险。(罗珊珊)

世界奥林匹克烹饪大赛闭幕

本报电 第二十五届世界奥林匹克烹饪大赛日前在德国斯图加特闭幕。由中国烹饪协会组建的中国国家烹饪代表队荣获两项世界冠军。本届大赛由世界厨师联合会主办,德国厨师协会协办,吸引了来自全球70多个国家、地区的专业厨师团队参赛。中国国家队获得“现场果蔬雕刻”和“糖艺展示”项目世界冠军,向全世界展现了当代中国优秀厨师的风采。(罗珊珊)

本版责编:罗珊珊

合力推动旅游业尽快复苏

作合