

成都信息工程大学银杏酒店管理学院

酒
店
旅
游
信
息
采
编



总第 108 期

12-2 期

2017.12.15



目录

业界动态	1
2017-2018 冬季养生趋势预测.....	1
2017 年 11 月中国旅游价格指数报告.....	10
要闻精粹	15
行业要闻.....	15
携程推出“机器人酒店前台”瞄准智能化创新.....	23
民宿发展要走品牌化和聚集化道路.....	25
行家之音	28
许京生：我国饭店星级评定制度的沿革与贡献.....	28
精品酒店之父：打败 Airbnb 关键是重塑公共空间.....	36
走进全球酒店	38
英国《每日电讯报》：2017 全球十大最贵酒店客房排行榜.....	38



2017-2018 冬季养生游趋势预测

来源：途牛旅游网

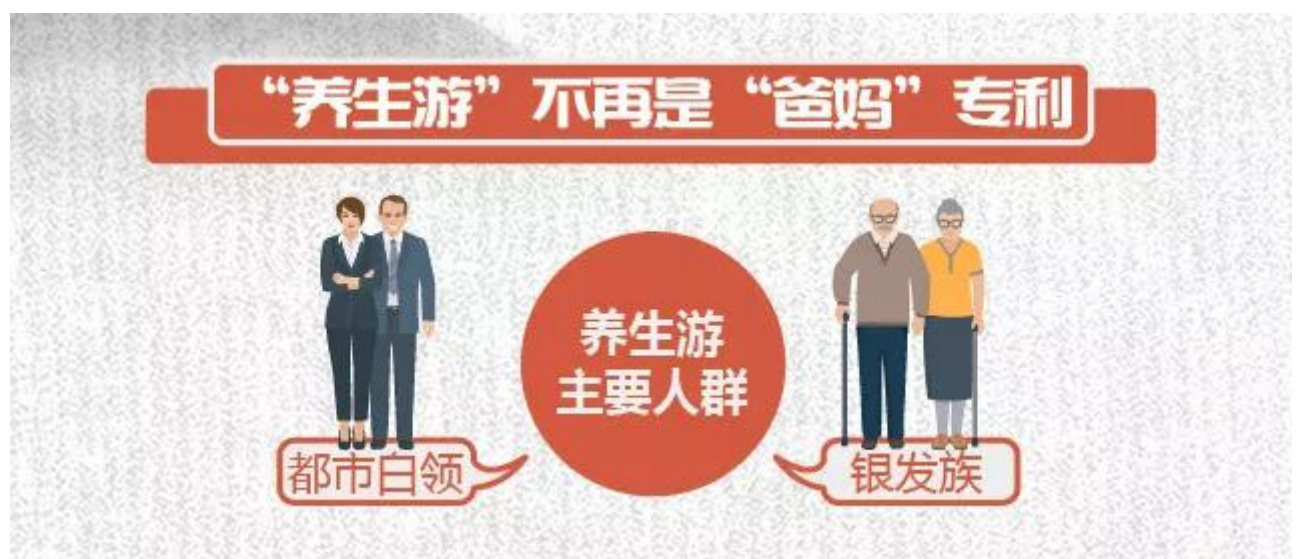
随着收入水平的提高、可自由支配时间的增多，以及旅游频次和经验的提升，人们开始对旅游产品的品质及个性化更加渴望。与传统旅游相比，当下以“养生旅游”为代表的“旅游+”创新模式，正不断推动旅游产业转型升级。

近日，途牛旅游网基于冬季养生游预订数据以及推荐指数等综合指标，对外发布《2017-2018 冬季养生游趋势预测》，以帮助更多用户在今冬更好地养生旅游。

养生游前景广阔 旅游市场迎冬季养生“黄金期”

中国人口结构的老龄化发展和现代都市生活造成的亚健康状态，使得集放松身心、休闲体验、健康保健于一体的养生旅游成为市场新热点。

“健康中国 2030”规划纲要的敲定，为旅游、养生、养老等产业的实质性发展吹来一股强大东风。同时，地方政府也纷纷出台相关政策，大力支持养生旅游策划的发展。以云南昆明为例，今年10月，昆明市旅发委拿出10地块招商，无论是在阳宗海、西山区还是盘龙区的旅游地块，将来的主打方向“清一色”为康体养生旅游。





事实上，养生概念早就已经深入国人骨髓，从饮食、睡眠、锻炼、消费等全方位渗透。同时，我国养生资源十分丰富，中医药养生、温泉养生、生态养生、高山养生等，在这些养生资源的基础上与旅游业融合发展，加上“都市白领”和“银发族”日益增长的康体养生旅游需求，我国养生旅游前景广阔。



在我国传统中医理念中，“秋后养生”向来至关重要。从今年入秋以来途牛养生游产品预订情况来看，中秋小长假掀起的美食、徒步主题游热潮，成为今年秋后养生游市场的开端。立冬节气之后，随着气温日益下降，温泉主题游的火热



将冬季养生游市场推向高峰。



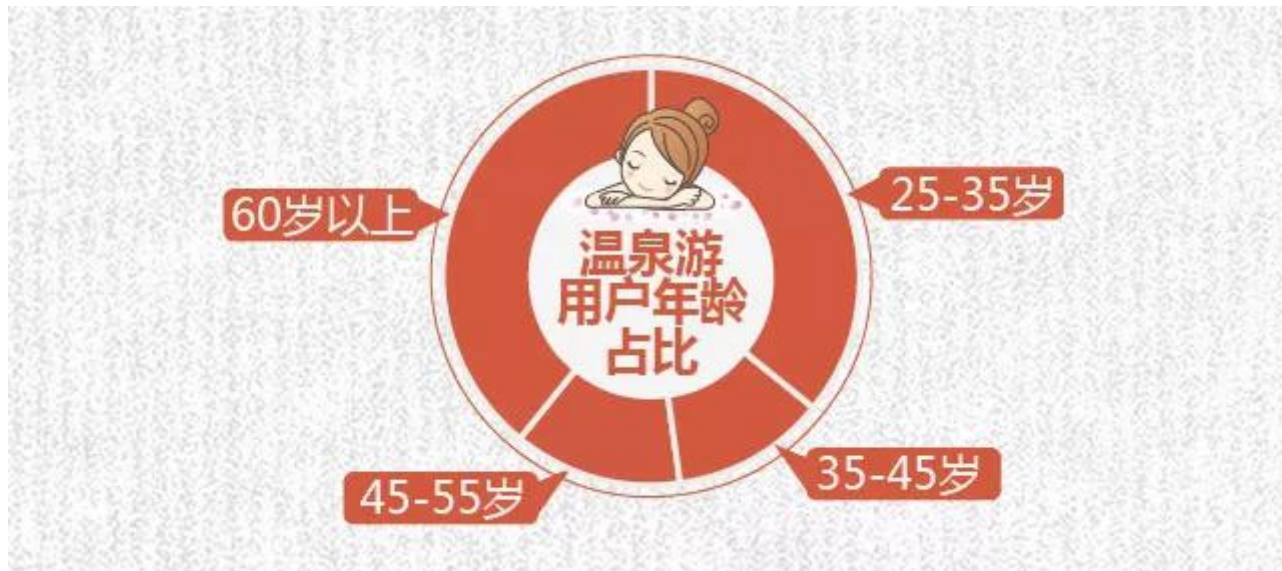
温泉游成冬季养生主流 都市白领温泉解压成时尚

与夏季养生避暑游不同的是，冬季温泉主题游，休闲、养生等特点显著。冬季天气干燥，泡温泉是一个不错的休闲养生方式，不仅保湿，还可以促进血液循环，加速代谢，对于神经痛、风湿、皮肤病等也有疗养作用。由于可以更好地与行程相结合，进而缓解旅途疲惫，温泉游成为备受游客青睐的冬季养生度假方式。同时，为了顺应游客对健康疗养的需求，不少温泉景区特别增加了足底按摩、泥浴、鱼浴等康体养生项目。

途牛旅游网监测数据显示，立冬以来，温泉游产品预订出游人次同比上涨36%。每年11月份至次年2月份是温泉度假消费需求的旺季，随着气温持续走低，预计接下来预订温泉养生游产品的用户会越来越多。从温泉线路预订人群来看，用户年龄层呈现出“两极分化”的特征，预订人群主要以60岁以上爸妈游用户以及25-35岁的都市白领为主。泡温泉已经不仅仅是老年游客的专利，依托温泉



疗养放松解压也已成为快节奏压力下都市白领度假休闲的新时尚。年龄分布在35-50岁的客群因“上有老、下有小”，预订相关产品以带孩子或携父母全家出游为主。



用户比较青睐前往哪些目的地进行温泉游?国内方向，以江苏、安徽、浙江以及云南为主，人气目的地前十名分别为常州、南京、扬州、黄山、厦门、苏州、安吉、宁波、广州、腾冲，人气较高的温泉(度假区)有天目湖御水温泉、南京汤山温泉、常州恐龙谷温泉、扬州瘦西湖温泉度假村、黄山醉温泉度假酒店、厦门日月谷温泉度假村、广州碧水湾温泉度假村、苏州四季悦温泉、安吉江南天池温泉、腾冲火山热海温泉。



出境方向，人气目的地前十强有日本、德国、澳大利亚、新西兰、土耳其、加拿大、美国、瑞士、英国、捷克，用户较青睐的十大温泉(度假区)包括日本草津温泉、德国巴登巴登温泉、日本宇奈月温泉、日本箱根温泉、澳大利亚莫宁顿



半岛温泉、新西兰罗拖鲁瓦温泉、日本有马温泉、土耳其棉花堡温泉、加拿大班夫上温泉、美国大棱镜温泉。



暖冬游、美食游齐头并进 “冬暖夏凉”成旅游标配

除了泡温泉，不少用户选择去阳光充足的地方过个暖冬，或者进行美食养生之旅。

随着交通运力的不断提升，国内游客开始有条件像“候鸟”一般，在冬季来一场过冬“大迁徙”。值得一提的是，在琳琅满目的暖冬游产品中，线路是否具有养生特点，除了温暖的气候条件外，还需辅以充沛的日照、水文资源，以及动静相宜的玩法。综合来看，全国范围暖冬养生游目的地主要集中在三亚、厦门、昆明、丽江、大理、桂林、北海、西双版纳、腾冲、汕头等地；出境方向主要集中在东南亚的清迈、岷港、芽庄、新加坡市，热带海岛如普吉岛、苏梅岛、长滩岛，以及长线游如澳洲的凯恩斯、墨尔本、奥克兰等目的地城市。



说到养生，不得不提到美食。尤其冬令时分，国人更青睐“食补养生”，与美食相关的养生游线路同样火热。冬季美食以一个“暖”字为主，因此国内方向四川、重庆地区的火锅主题，北京、山东地区的滋补羊肉主题美食大受欢迎。国外方向，东南亚泰国、越南、新加坡的水果四季供应，受到不少爱美女孩的青睐。



生态养生游强势崛起 引领全民养生新高度

随着国民收入和生活水平的提高，以及对养生游认知的不断提升，越来越多的游客并不满足于一次具有“疗养”意义的旅游，而是将脚步放宽，走向山野林间，渴望亲近自然，将养生游提升至身心皆健康的层次。在这一趋势下，当前旅游市场新崛起的众多境内外生态游线路，将全民养生游推向了新的高度。途牛旅游网调研结果显示，超过6成以上的用户对融入自然的户外行摄、探险等生态养生游项目表现出了浓厚的兴趣，生态养生游正迎来黄金发展阶段。

从热门目的地来看，目前国内生态养生游主要集中在西南地区的云贵、广西，以及东北黑龙江等自然保护区集中省份，除此之外，浙皖地区的田园乡村景点资源也与西部地区形成互补，成为一种方便快捷的生态养生目的地。途牛旅游网监测数据显示，安徽宏村、黑龙江雪乡、云南元阳、江西婺源、新疆图瓦、贵州肇兴、广西巴马、四川丹巴、浙江安吉、河南栾川等地成为国内生态养生游热门目的地。



值得一提的是，近年来广西巴马瑶族自治县依托当地独特的山水资源与长寿文化，大力发展“长寿养生旅游”，吸引了大批国内外游客慕名前往。2016年，巴马全年游客数量达435万人次。

此外，众多境外目的地以丰富的生态资源和优质的旅游环境，吸引了国内众多游客的目光。放眼全球来看，境外生态旅游资源主要集中在美洲地区。以加拿大为例，今年以来，丘吉尔镇、班夫镇等地以独特的自然地貌和丰富的生态资源受到大批游客的热捧，尤其是班夫国家公园的搜索热度持续攀升。除此之外，美国西部的农场体验、黄石公园的野生动物资源，以及哥斯达黎加的热带雨林资源也成为近年来全球游客生态旅游目的地的首选。





《酒店旅游信息采编》2017年第12期下月刊 总第108期

途牛旅游网预计，未来的养生旅游产品会呈现出产品主题式、行程定制化等特点，以满足不同人群、不同时期的养生需求。定制养生旅游产品将趋于稳定和成熟，消费者也将逐渐养成科学有效的养生习惯。



2017年11月中国旅游价格指数报告

来源：清研旅游研究院

2017年12月11日，清研智库旗下清研旅游研究院发布首个《中国旅游价格指数报告》，主要包括三大价格指数(1)TAPI：中国旅游景区价格指数；(2)THPI中国旅游酒店价格指数；(3)TRPI中国旅游线路价格指数。

《报告》显示，旅游酒店平均价格最高的3个省(市、自治区)为北京、上海和广东；景区门票平均价格最高的10个城市为深圳、林芝、张家界、温州、宁波、无锡、九江、三亚、拉萨和青岛；国内游线路平均价格指数355元/人天，出境游线路平均价格指数1441元/人天。

(一)TAPI中国旅游景区价格指数

2017年11月，全国5A级旅游景区平均价格指数95元，比4A级旅游景区平均价格指数高15元，比3A级旅游景区平均价格指数高52元。

广东景区门票平均价格第一 超出其他省市最高88.1元

各省(市、自治区)旅游景区平均价格指数最高的3个省(市、自治区)为广东、安徽和海南，其中，旅游景区平均价格指数最高的广东为109.1元；各省(市、自治区)旅游景区平均价格指数最低的3个省(市、自治区)为北京、新疆和青海，其中，旅游景区平均价格指数最低的北京为28.0元。

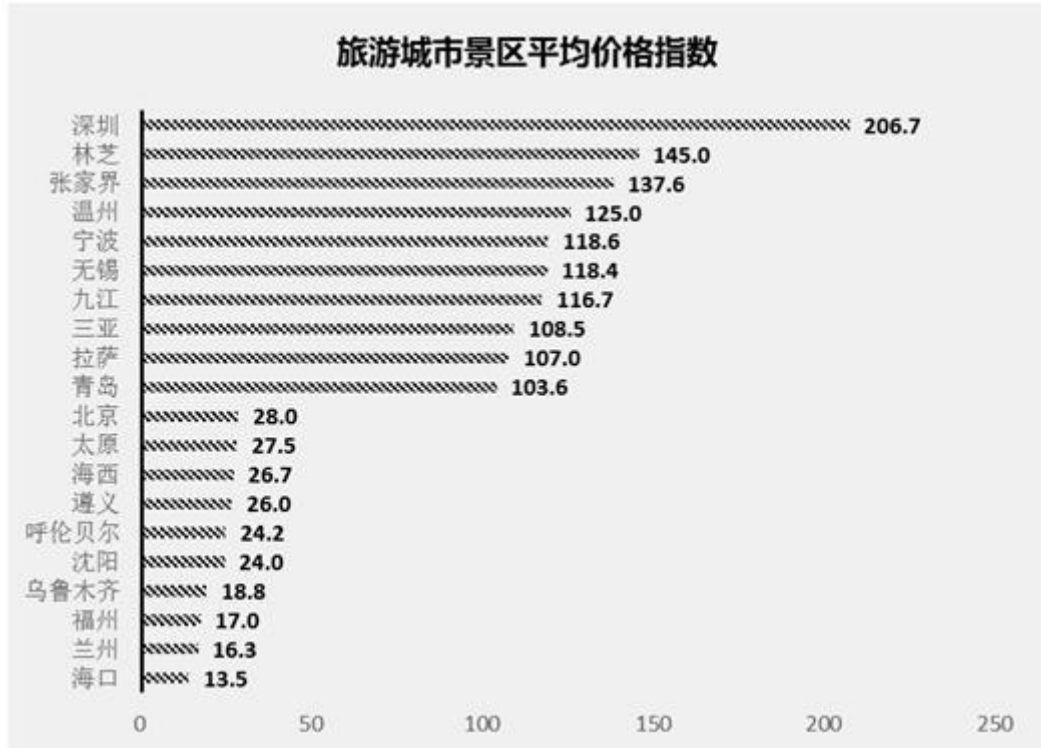
各省旅游景区平均价格指数



排名	省(市、自治区)	旅游景区平均价格指数	排名	省(市、自治区)	旅游景区平均价格指数
1	广东	109.1	17	云南	69.8
2	安徽	99.5	18	吉林	68.1
3	海南	93.9	19	黑龙江	68.0
4	浙江	93.5	20	内蒙古	63.8
5	西藏	91.2	21	贵州	61.9
6	湖北	88.5	22	辽宁	57.7
7	山东	87.6	23	广西	55.1
8	重庆	86.6	24	宁夏	54.7
9	河南	86.6	25	山西	53.9
10	湖南	84.0	26	四川	51.9
11	陕西	82.7	27	天津	48.5
12	江苏	82.6	28	甘肃	45.7
13	江西	82.4	29	青海	42.5
14	上海	78.0	30	新疆	36.1
15	福建	73.3	31	北京	28.0
16	河北	71.4			

深圳景区游玩 游客花费成本最高

系统监测的60个热门旅游城市中,景区平均价格指数最高的10个城市为深圳、林芝、张家界、温州、宁波、无锡、九江、三亚、拉萨和青岛,其中,旅游景区平均价格指数最高的深圳为206.7元;景区平均价格指数最低的10个城市为海口、兰州、福州、乌鲁木齐、沈阳、呼伦贝尔、遵义、海西、太原和北京,其中,旅游景区平均价格指数最低的海口为13.5元。



(二) THPI 中国旅游酒店价格指数

2017年11月,全国五星级旅游酒店平均价格指数574元,比四星级旅游酒店平均价格指数高231元,比经济型旅游酒店平均价格指数高415元。

旅游住宿酒店 甘肃花费最便宜

各省(市、自治区)旅游酒店平均价格指数最高的3个省(市、自治区)为北京、上海和广东,其中,旅游酒店平均价格指数最高的北京为468元;各省(市、自治区)旅游酒店平均价格指数最低的3个省(市、自治区)为甘肃、湖北和青海,其中,旅游酒店平均价格指数最低的甘肃为190元。

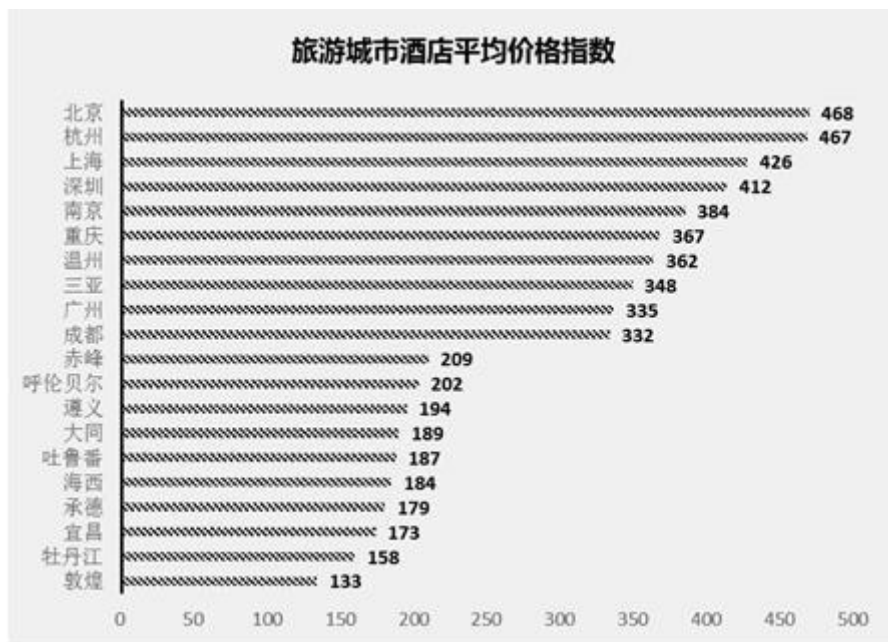
各省旅游酒店平均价格指数



排名	省(市、自治区)	旅游酒店平均价格指数	排名	省(市、自治区)	旅游酒店平均价格指数
1	北京	468	17	西藏	253
2	上海	426	18	云南	253
3	广东	373	19	宁夏	243
4	浙江	373	20	广西	243
5	重庆	367	21	辽宁	240
6	山东	330	22	黑龙江	234
7	福建	317	23	安徽	232
8	江苏	310	24	陕西	228
9	海南	306	25	新疆	225
10	天津	292	26	山西	223
11	四川	291	27	内蒙古	221
12	吉林	271	28	河北	217
13	河南	265	29	青海	202
14	江西	265	30	湖北	201
15	贵州	259	31	甘肃	190
16	湖南	257			

北京住宿酒店平均价格最高达 468 元

系统监测的 60 个热门旅游城市中，酒店平均价格指数最高的 10 个城市为北京、杭州、上海、深圳、南京、重庆、温州、三亚、广州和成都，其中，旅游酒店平均价格指数最高的北京为 468 元；酒店平均价格指数最低的 10 个城市为敦煌、牡丹江、宜昌、承德、海西、吐鲁番、大同、遵义、呼伦贝尔和赤峰，其中，旅游酒店平均价格指数最低的敦煌为 133 元。





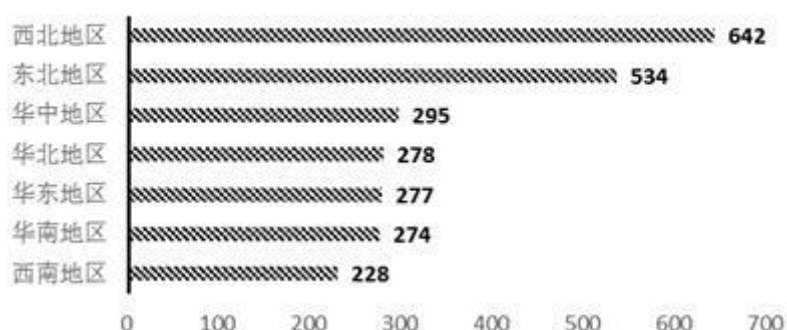
(三)TRPI 中国旅游线路价格指数

2017年11月,国内游线路平均价格指数355元/人天,平均出行时间为5天;出境游线路平均价格指数1441元/人天,平均出行时间为10天。

西北地区线路平均价格最高 超出西南地区414元/人天

国内游-区域旅游线路平均价格指数最高的西北地区为642元/人天,平均出行时间为6天;国内游-区域旅游线路平均价格指数最低的西南地区为228元/人天,平均出行时间为7天。

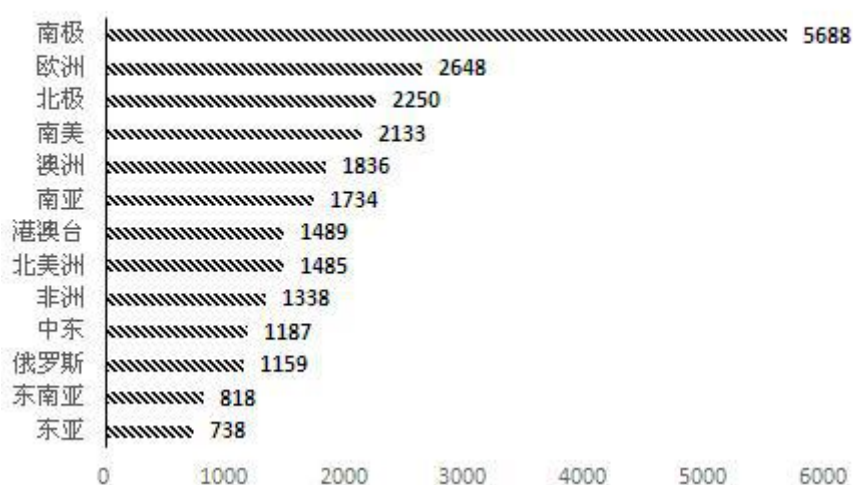
国内游-区域旅游线路平均价格指数



出境日韩旅游 花费最低只需738/人天

出境游-区域旅游线路平均价格指数最高的南极探险为5688元/人天,平均出行时间为16天;出境游-区域旅游线路平均价格指数最低的日韩为738元/人天,平均出行时间为6天。

出境游-区域旅游线路平均价格指数





行业要闻

整理编辑：何筱寒

1、韩媒：赴韩游减少 韩 GDP 损失 5 万亿韩元

来源：参考消息网

韩媒称，今年赴韩中国游客或减少至去年一半水平。受此影响，今年韩国国内生产总值（GDP）也将减少 5 万亿韩元（约合人民币 303 亿元）左右。不过随着近期两国关系频现转暖信号，倘若中国游客大举赴韩，相关损失有可能随之降低。

据韩国《亚洲经济》网站 12 月 13 日报道，根据韩国央行 13 日消息，去年赴韩中国游客共计 806.8 万人，“萨德”争端导致赴韩游客较去年减少 400 万人。今年 3 月中旬赴韩中国团体游客骤减，韩国各大景点很难看到成群结队的中国旅游团。3 月-10 月入境韩国的中国人约为 238.2 万人，较去年同期（594.7 万人）减少 60.1%（356.5 万人），同一时期，每月入境者人数也分别同比减少 40%-69.3%。

韩国央行数据显示，中国游客人均引发经济效果为 1300 美元，照此推算中国游客大减将导致 GDP 大约减少 52 亿美元（约合 5 万亿韩元）。在今年 10 月举行的经济展望说明会上，韩国央行表示“萨德”问题导致今年经济增长率下降 0.4 个百分点。

报道称，不过中韩两国政府于 10 月末就中韩关系等进行沟通并达成共识，上月末中国允许北京及山东地区旅行社恢复出售赴韩团体游商品，韩国旅游业对早日迎来春天寄予厚望。

2、洲际积极拓展台湾酒店市场 6 家新酒店筹备中

来源：中时电子报 作者：林资杰

洲际酒店集团（IHG）近年在台积极拓点，目前已引进旗下 4 个酒店品牌，在台北、桃园、台中、台南、高雄开出 5 个据点。大中华区首席营运长陈卓德



(Justin Channe) 表示,目前在台北、台中、嘉义、阿里山等地尚有6个新据点筹划中,预计至2021年将全数开业营运。

对于集团为何近期积极在台拓点,陈卓德表示,主要观察到观光、商务等各类旅客对台湾酒店的需求增加,且与全球其他主要城市相比,进军台湾的国际酒店品牌仍不多。同时,越来越多业主对引进国际品牌感兴趣,认为台湾观光饭店市场仍在成长,看好未来发展前景。

洲际酒店集团旗下拥有12个品牌,据点遍布全球近百个国家地区、经营管理逾5200家酒店、提供近78万间客房,且尚有1500家酒店筹备兴建中。而集团忠诚计画「IHG 优悦会」目前在全球会员数已突破1亿人。

截至今年第三季,洲际酒店集团在大中华区共有316家酒店开业、尚有285家筹备中。台湾已有台北深坑假日(Holiday Inn),桃园、台中公园智选假日(Holiday Inn Express)、台南大员皇冠假日(Crowne Plaza)、高雄中央公园英迪格(Indigo)等5处据点开业。

展望未来,除了甫宣布由马来西亚鼎联集团引进的台北金普顿(Kimpton)酒店外,陈卓德表示,集团尚有台中勤美洲际(InterContinental)酒店、台中逢甲智选假日酒店、嘉义智选假日酒店、台北大直英迪格酒店、阿里山英迪格酒店,共计6处新据点正在筹备中。

对于此次为何让鼎联集团引进金普顿酒店品牌,陈卓德表示,主要在考量饭店规模及设计风格上,此案设计兼具现代感及独特性,呈现兼容并蓄又不失特色的属性,与金普顿追求为宾客创造独一无二体验的品牌调性最为契合。

同时,洲际酒店集团9月已在台举办业主活动,介绍包括华邑(HUALUXE)、逸衡(EVEN)及上述旗下酒店品牌。陈卓德透露,已有业主对诉求健康体验导向的逸衡酒店表达兴趣,认为此品牌未来将有机会引进台湾开设据点。

陈卓德表示,以目前筹备进度观察,以预计明年第三季开业的台北金普顿酒店进展最快,后续以台北大直英迪格接棒开业机率最高。目前预期,6处筹备据点可望在2021年全数开业,将在台据点拓展至11家,提供客房数推升至1194间。

3、国际酒店全球筹建项目达12427家 同比增8%

来源:迈点网 作者:Beverly 编译



Lodging Econometrics 近期发布了全球酒店筹建趋势报告，报告指出，正在筹建规划的酒店共计有 12427 家，客房 2084940 间，同比增长 8%。

其中正在建设中的酒店共有 5885 家，共计 1086966 间客房，同比增长 9%。预计在未来 12 个月内开工建设的酒店达 3723 家，共计 538061 间客房，同比增长 6%，处于初期规划阶段的酒店数量达 2819 家，共计 459913 间客房，比去年同期增长 8%。

在所有筹建计划酒店项目中，领先的特许经营公司为万豪国际，有 2274 家酒店 383,984 间客房在建，希尔顿有 2,029 家酒店和 305,229 间客房在建，洲际酒店集团有 1,339 家酒店和 199,045 间客房在建，精选国际有 529 家酒店 43,121 间客房在建。

筹建项目较多的品牌包括共有 339 家酒店 36,578 间客房在建的万枫酒店，有 543 家酒店 66,887 间客房在建的希尔顿欢朋，智选假日酒店有 616 家酒店 72,370 间客房在建，精选国际旗下 Comfort Suites 有 114 间酒店 9,574 间客房在建。

4、上海宝华万豪酒店任命莎拉为行政总厨

来源：迈点网

近日上海宝华万豪酒店任命莎拉女士为酒店行政总厨。

莎拉在餐饮行业拥有超过 20 年的丰富经验，在加盟上海宝华万豪酒店之前，她在上海漕河泾万丽酒店担任行政总厨一职。在此之前，她曾任职于多家知名五星级酒店，包括上海明天广场 JW 万豪酒店、上海和平饭店等。

莎拉将负责上海宝华万豪酒店所有餐饮场所正常运作，包括都会尚膳，万豪中餐厅，炎川日本料理，大堂吧以及行政楼层，另外还有所有的客服送餐服务，宴会以及会议。

莎拉拥有深入的烹饪知识，因其对本地与时令食材烹饪的热情与天赋而备受认可，她运用新鲜采购的食材创作新菜式，菜色风味广泛，体现区域特色。因而，她的美食不断为品味一流的食客带来新的灵感与满足。有着丰富职业生涯的她还有幸多次操办迪拜皇室的晚宴以及皇室婚礼。



“莎拉卓越的餐饮行业背景及经验铸就了她成为一名出色的餐饮领导者，”上海宝华万豪酒店餐饮总监-王舒先生如是说，“欢迎她加入我们这个才华横溢的万豪大家庭，她将为美食爱好者们带来更多经典的创意美味。”

出生于爱尔兰的莎拉除了对工作的高度热忱，她还热衷旅行，在旅途中结交新朋友，探索当地的美食文化。

5、法滑雪度假村运营商 CDA 重申向复星售股 后者或持 10%

来源：凤凰国际

据路透社报道，法国滑雪度假村运营商阿尔卑斯集团(Compagnie des Alpes, 简称 CDA) (CDAF. PA) 表示，关于在未来数月售股给中国复星国际等潜在投资人的事宜，有信心能够取得进展，该公司周二公布年度营业利润增加。

“我们的潜在伙伴仍旧兴致高昂，这反映出我们公司的品质及稳固，” CDA 的董事长兼执行长 Dominique Marcel 向路透表示，他“有信心”能“在未来数月”取得进展。

CDA 在法国经营着 11 座滑雪度假村，在欧洲拥有 13 个游乐园，当中包括位于巴黎的阿斯特里克斯主题公园(Parc Asterix)及格雷万蜡像馆。该公司希望向海外拓展，特别是在中国等高成长的市场，一直在寻找合作伙伴来协助推动此事。

但消息人士先前向路透表示，近两年前展开的相关协商在法国 5 月总统大选之前遭到搁置，之后又因为大股东、国营银行 Caisse des Depots 遴选新老板的缘故而遭到延宕。

已经持有法国旅游集团 Club Med 控股权的复星国际于 7 月向路透表示，它仍对 CDA 有兴趣，可能拿下最多 10% 的股权。

6、成都富力丽思卡尔顿酒店任命中餐行政总厨

来源：迈点网

成都富力丽思卡尔顿任命李兵师傅为中餐行政总厨，他将全面负责丽轩中餐厅的菜单设计与菜品出品等工作。李师傅来自四川宜宾，精通粤菜与川菜，拥有超过二十余年烹饪经验。曾在多家国际品牌酒店任职，足迹遍布四川、北京、苏州及东非乌干达、土耳其伊斯坦布尔。

李师傅成长于餐饮世家，从小耳濡目染，十五六岁便开始下厨做菜。他由川菜起家，而后跟随多位师傅钻研粤菜，如今已可随心演绎川粤两大菜系。他的观



点是坚持传统并通过研发引领潮流，在以最正宗的方式呈现各个菜系的精髓前提下研发新品，成为市场先驱。在带领团队方面，他倡导沟通，不仅团队成员要相互沟通，也要保持和客人的紧密联系，这样才能给宾客带去最完善的餐饮体验。

位于酒店26层的丽轩中餐厅，主打粤式佳肴与特色川菜。装饰设计灵感来自两千多年的古蜀文明，以“芙蓉古都”和“丝绸之路”为启发，以蜀锦装饰、缤纷的花朵给摩登时尚的餐厅点缀出成都气息。画卷式长廊，将旧时繁荣盛景呈现眼前。十一间尊贵包间，以花朵为灵感源泉，让宾客在私密氛围中细品东方韵味。由李师傅设计的丽轩中餐厅菜单，从开胃冷菜到广式烧味，生猛海鲜到美味汤羹，可口主食到精致甜品，素食主义到传统川菜，各式美味，一应俱全。

此次加入成都富力丽思卡尔顿酒店，掌管丽轩中餐厅，李师傅充满信心。虽然成都是一个随处都有卧虎藏龙优秀餐厅的美食之都，但他也能凭借其多年来积累的功力以及团队的配合，为成都带来独具特色的餐饮体验。“我们要做到，每一个产品都是最有特色、最棒的，让客人吃到纯正的粤菜和纯正的川菜。一方面要和团队一起研发更具有潮流性的东西，保持传统的同时，我的目标就是要引导市场潮流，成为市场潮流的先驱。”

成都富力丽思卡尔顿酒店总经理罗密欧先生兴奋地说道：“李兵师傅的加入将为我们中餐团队注入一股新鲜力量，我相信，天府之都的灵气也会给归家的李师傅带来更多的灵感，为成都的食客们带来独一无二的美食体验。”

7、长沙步步高福朋喜来登酒店于12月8日盛大开业

来源：旅讯

12月8日，万豪国际集团宣布长沙步步高福朋喜来登酒店盛大开业。这是福朋喜来登品牌在传奇的三湘之都开设的第一家酒店，也是万豪国际集团在长沙的第五家酒店。长沙步步高福朋喜来登酒店的开业将进一步提高福朋喜来登的品牌影响力，同时助力万豪国际集团在二线城市赢得更多的市场渗透。

“我们非常高兴迎来长沙步步高福朋喜来登酒店的开业，将万豪国际集团在长沙的品牌阵营增至5个，从而为长沙的宾客带来更为多元化的选择。”万豪国际集团亚太区品牌推广副总裁霍日桑(Mike Fulkerson)表示，“作为新一线城市的领跑者，长沙拥有深厚的文化底蕴，丰富的旅游资源，以及特色的文娱产业，



是商务差旅与休闲度假的理想目的地。我们非常兴奋将福朋喜来登品牌带到长沙，为宾客们缔造出超越期待的酒店体验。”

长沙步步高福朋喜来登酒店位于长沙国家级高新技术产业开发区的核心地段，直通步步高·梅溪新天地购物中心，毗邻麓谷和长沙高速公路，乘坐地铁二号线可直达长沙南站，距离长沙黄花国际机场(CSX)仅40公里。

“我们很高兴迎来长沙步步高福朋喜来登酒店的盛大开业，从而为海内外的休闲和商务旅客提供丰富多彩的选择。”长沙步步高福朋喜来登酒店总经理Denna Song表示，“我们将为宾客提供福朋喜来登品牌的经典风格，现代简约的酒店设计，以及标志性的舒适住宿设施和真诚周到的服务，满足宾客的切实所需，从而打造绝佳的入住体验。”

酒店设有279间宽敞的现代化客房和套房，满足不同的住宿需求。每间客房都配备有优质设施和服务，包括福朋品牌的特色睡床，42英寸液晶电视和高速网络连接。

长沙步步高福朋喜来登酒店设有时尚雅致的多样用餐选择，宜客乐餐厅(The Eatery)提供多种自助餐式国际美食；大堂吧(The Lobby Lounge)供应品牌特色的“醇饮优选”计划提供的当地啤酒及国际品牌佳饮；聚味轩中餐厅(Chinese Spice)则为宾客奉上传统湘菜和纯正粤菜。

酒店设有超过2,017平米的灵活多功能会议空间，包括720平米的大型宴会厅和8间多功能厅，均配备有先进的视听设备。长沙步步高福朋喜来登酒店还拥有专业的宴会服务团队确保每一个活动细节均精益求精，是承办大型晚宴、婚礼、企业会议、以及私人社交活动和宴会的理想场地。

8、合正集团携手万豪国际进军洛杉矶酒店业

来源：南方都市报 作者：谢宇野

2017年11月30日深圳JW万豪酒店，由合正集团主办、万豪国际集团大中国区环球销售华南办事处协办的合正洛杉矶酒店媒体与业界发布餐会如期举行。金字塔集团区域市场总监Jennie Hoffman、合正集团美国酒店运营主管David Roy展示了合正集团在洛杉矶的四家各具特色的豪华酒店。

商业地产与酒店的合作在深圳地产行业并不少见，合正集团全称为深圳市合正房地产集团有限公司，成立于1996年，是一家立足深圳特区、外向开拓发展



的综合性房地产开发企业，本次合正与万豪国际的跨国合作也是趋于成熟的合作方式。

万豪国际集团是全球首屈一指的酒店管理集团，业务遍及美国及其它70多个国家和地区，拥有万豪、丽思卡尔顿、瑞吉、喜来登、W酒店等30个豪华酒店品牌。发布会上重点推介的洛杉矶圣盖博喜来登酒店，即将于2018年1月8日开业。其与洛杉矶机场喜来登酒店、即将新建的洛杉矶市中心W酒店一起，均由万豪国际集团提供全球一流水准的优质管理服务。

洛杉矶圣盖博喜来登酒店坐落于洛杉矶圣盖博市核心主路山谷大道，拥有288间典雅客房和套房，配有众多精端设备和先进科技，以及令人流连的行政酒廊、全家悦享的恒温泳池、尊崇高雅的会议厅和礼堂等众多豪华设施，无论是商旅还是度假客户，都将收获非凡旅程。

在酒店的室内设计方面，融合了更多中国特色，而且将中国风融合了现代科技，率先使用多达八台的TUG机器人，提供从客户引导到客房传送等服务，刷新豪华酒店的科技标准；与此同时，圣盖博喜来登还将引入微信及其支付功能，为来到洛杉矶的中国游客提供更加便捷的服务，营造鲜明的中国特色奢华酒店。

从中国房地产行业，到布局海外，合正集团从未止步。2013年始，合正集团确立“国际化+多元化”发展战略，积极开拓“海外房地产开发+投资移民、主题乐园+酒店投资与运营、高端医疗+养老服务、国际教育”等多业务板块。

9、州际酒店及度假村将收购82家酒店及一家餐厅

来源：迈点网 作者：Beverly 编译

州际酒店及度假村（Intestate Hotels&Resorts）宣布，已签署协议，收购White Lodging的82家高级品牌、精选和全方位服务酒店以及一家餐厅的管理协议。

州际总裁兼首席执行官Michael Deitemeyer表示：“我们将根据长期协议运营这一优质资产组合，帮助业主获得更高的价值。如此大规模的交易将使得州际进一步加强集团在行业领先的地位，并通过加强购买力创造额外的价值。

我们欢迎2500名新伙伴加入州际的大家庭，并在这一层面进行过渡，进一步加强我们的领导力。”



82家酒店中有78家是精选酒店，分布在美国8个州，共计10,188间客房，包括了万豪、凯悦、希尔顿等顶级品牌酒店。交易完成后，包括筹建项目州际将在12个国家经营约540家物业。

州际酒店及度假村是一家总部位于美国的全球酒店管理公司，经营范围包括全服务酒店、精选服务酒店、度假村、会议中心和单体酒店。包括正在筹建和已经签约酒店项目，目前州际在全球12个国家拥有约540个物业。

10、约伴旅游收购温哥华晨星旅游、辽宁北国国旅100%股权

来源：执惠

约伴旅游日前公告称，公司拟以加拿大元120万元（约合人民币620万元）收购DickCHAN持有的温哥华晨星旅游100%的股权。

公告称，根据公司2016年经审计的财务数据，公司总资产为7938万元，净资产为6626万元。本次交易成交价约占公司2016年末资产总额比例的7.81%，占公司2016年末净资产总额的9.36%，未达到重大资产重组标准的金额。

另外，公司同时拟以人民币698万元收购辽宁北国国际旅行社有限公司100%的股权，两次收购累计金额为1318万元，占公司2016年末资产总额比例的16.69%，占公司2016年末净资产总额的19.80%，未达到重大资产重组标准的金额。此外，因北国国旅的净资产为-65万元，考虑该因素，此次收购亦未达到重大资产重组标准的金额。故此次收购不构成重大资产重组。

资料显示，约伴旅游成立于2009年3月26日，于2014年6月20日登陆新三板，目前属于基础层，交易方式为做市转让。

约伴旅游的主营业务是为企业客户与个人客户提供定制游、出境游、邮轮游、海外移民、海外房产购置等业务，其中海外定制游业务是公司发展重点。公司海外定制游业务目前主要线路为美国、加拿大、澳大利亚与新西兰四个国家，现时公司着力于美国、加拿大定制游线路的开发与创新。



携程推出“机器人酒店前台” 瞄准智能化创新

来源：界面新闻 作者：习曼琳

近日，在上海创意产业博览会上，携程展示了30秒内完成刷脸入住的“机器人酒店前台”，其为携程“EASY住”项目。

“EASY住”是携程推出的全套酒店智能解决方案，独立并服务于OTA、大型在线旅行比价平台，其包含机器人酒店前台（自助前台）、VR全景展示、在线选房、智能客控、行李寄送等七大产品服务，能将入住离店效率提升30%。

今年初，携程发布了酒店“Easy住”战略，推出在线选房、闪住2.0、自助入离机等多个酒店服务微创新项目。在预订环节：通过酒店数字化室内地图、VR等技术手段，客人可以提前了解酒店的室内外分布，实现在线选房；在入住及离店环节：借助自助入离机这一自助终端，只需在终端上刷身份证，不仅能自动查验身份信息，也会同步匹配订单信息，发放房卡，帮助消费者自助办理入住、离店等。

目前，该自助终端已与各大酒店PMS系统全面打通，不论是携程订单，还是其他平台的订单，都可以通过自助终端办理入住手续。

今年3月，携程宣布，首批进入“Easy住”试点的城市包括杭州、南京、宁波、深圳、三亚等，其中杭州天伦精品酒店、杭州马可波罗假日酒店、西溪谷君亭酒店、五洋假日酒店等23家杭州酒店已于近期加入“在线选房”行列。携程方面对记者表示，自助前台服务覆盖北京、宁波、南京、苏州、杭州、三亚、西安等主流城市；在线选房服务已覆盖国内近200个城市；闪住服务国内近8000个城市；行李寄送服务目前已覆盖全球40个旅游购物热门城市。

此举表明，携程似乎不满足于只是做预订和营销，开始通过安装智能设备、对接PMS，增强对酒店资源的掌控力。

智能化创新一方面满足了住客的需求场景，根据消费者的需求，将人性化和便捷性的服务体验渗透在预订、入住和离店各环节中，同时，根据酒店本身的运营需求，用智能化的手段提升效率，建立与客户之间的友好关系。



另一方面提升了酒店运营的效率，节省了劳动力成本。对酒店集团来说，除去前期投入，智慧产品将节约能源并解放人力：包括自动调节灯光、空调和热水器等，住房、续房、退房客人都可自助办理。从这个角度来说，如不考虑前期成本，经济型酒店在智能化方面的意愿比高星酒店更强。

机器在成本上的体现可以通过人机替代率（通过自助执行的操作流程占到整个操作流程的百分比是多少）体现。华住之前推出过酒店智能前台“华掌柜”，理论上，假如有100个人入住，30人使用“华掌柜”自助入住，人机替代比可达到30%。华住集团CIO刘欣欣对界面新闻记者表示，全季酒店试点店的人机替代比达到30%-35%：“四个前台能省一个。长期来讲，一台机器几万元，一个员工一年则要十万元。”

近年来，技术的发展和渗透不仅明显地改变着行业，而且还将深深地影响行业的未来。除了携程，华住和飞猪都在发展。

2015年3月，飞猪发布未来酒店战略，去年5月，飞猪发布未来酒店2.0战略，除了在线VR选房、人脸识别Check-in等创新外，未来酒店2.0战略还将布局赋能酒店平台、“智慧酒店云”，以及“众筹未来”计划。

而华住内部孵化的技术公司“盟广”已经发布了一整套包括前后台的酒店智能系统，包括使用机器进行自助入住、智能打印发票、后台保洁维修等系统实现线上闭环等等。其发布的三款产品：易掌柜、易发票、易客房，从前台入住，到后台客房的管理，都借由移动化App和机器来完成。

目前这套系统已用于华住旗下酒店，并向行业输出。华住CEO张敏表示，2016年盟广信息的营收已经过亿，已与美高梅酒店集团、Club Med地中海俱乐部、雅高酒店集团、万达酒店及度假村等高端奢华酒店进行合作。



民宿发展要走品牌化和集聚化道路

来源：中国旅游报 作者：张苗荧

今年“双十一”期间，丽江古城两家客栈遭央视曝光，这两家客栈背后的美团电商业务刷单炒信行为浮出水面。实际上，这只是民宿行业存在的问题的冰山一角。现实证明，迅速发展的民宿市场靠走网红经济道路是行不通的。雇佣水军、自我炒作一旦成为常规营销套路，对行业的伤害极大。

民宿产品即故事的营销方法，在真假故事充斥情况下逐渐丧失魅力。何况故事讲得很美，实际上难遂人愿，严重者会对行业产生负面影响。

民宿始于乡村农家乐，尔后在各大古镇和特色旅游城市获得发展，电商进军民宿客栈领域后，共享经济与民宿搭上电子商务快车，使其发展一日千里。日前举办的第三届全国民宿大会发布报告称，我国民宿预订市场保持60%以上增速，2017年市场规模预计突破百亿。此前，艾瑞咨询发布的《2017年中国在线短租行业研究报告》显示，今年民宿市场交易规模有望达到125.2亿元。

重新审视民宿业发展有着重大价值与意义。党的十九大提出，要坚持农业农村优先发展，按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，建立健全城乡融合发展体制机制和政策体系，加快推进农业农村现代化。推动民宿业可持续发展，有助于实施精准扶贫、乡村振兴战略，促进全面建成小康社会。

从民宿业未来发展趋势看，民宿与田园综合体、特色小镇以及分享经济等的融合发展是一条很好的思路。《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》把客栈民宿作为共享经济有机组成部分，提出推广在线租房等新业态。前不久，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于创新体制机制推进农业绿色发展的意见》，倡导田园综合体发展，走一条优化乡村种植、养殖、居住等功能布局，拓展农业多种功能的农业现代化道路。通过民宿与田园综合体的融合，开辟新型城镇化与休闲经济、生态经济的一体化路径，对于新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展意义巨大。如四川成都市福洪镇“我的田园”项目，集田园



民宿、循环农业、创意农业、农事体验、乡村旅游等于一体，有助于构建种养结合、生态循环、环境优美的田园生态系统，又可以帮助村民致富。民宿与文化古镇的融合曾经是民宿演化的阶段性特点，现在则成为特色小镇发展的推手。在文旅特色小镇里，民宿已经由配角走向主角，成为旅游小镇的主力军。

抓好民宿品牌化与集聚化，将之作为驱动民宿发展的两个轮子是当务之急。品牌化往往伴随集聚化，通过实施统一品牌与个别品牌策略，增强对外辨识度，打造不同个性民宿。德清莫干山高端民宿集聚、舟山群岛“东海人家”特色海岛民宿品牌形成、临安独特的“乡宿”概念打造，无不提升当地旅游资源的商业以及文化价值。舟山的“东海人家”民宿品牌，把10个海岛特色民宿统一在共同品牌下，形成了“面朝大海、春暖花开”的渔家特色。丽水松阳、临安乡宿的集聚发展，带动一大批“空心村”再次复活。民宿集聚的这种中间型经济组织的发展，远远摆脱了网红民宿靠点子吸引眼球的公关谋略，向组织结构变迁方向转化，除科层组织与市场外，用第三只手推动美丽乡村建设。

目前，加强民宿管理对于民宿行业可持续发展必不可少。今年10月1日实施的《旅游民宿基本要求与评价》行业标准并非强制性规范。各地后续的实施细则尚未完善，原先制定的标准需要修改。政策空白地带，容易造成各种纠纷。笔者认为，必须尽快从以下几方面加以规范：

一是发挥社区自治与行业协会作用。党的十九大提出，要加强农村基层基础工作，健全自治、法治、德治相结合的乡村治理体系。故此，我们要研究社区营造与民宿发展的关联性，是先社区营造后发展民宿，还是先发展民宿后进行社区营造？在发展民宿同时，社区环境重整、文化遗产挖掘以及人文知识和生态环境解说培训方面相对落后，尤其需要引起重视。民宿行业协会监管的作用更要充分发挥。

二是完善民宿准入、退出与激励的机制。台湾地区民宿的发展很大程度上缘于政策与法制的配合激励与规范。浙江一些地方最近也在完善民宿的准入制度，苍南前不久建立民宿发展协调小组，对194家拟民宿准入单位进行联合审查，并就退出机制进行磋商。各地完善民宿准入制度需要对民宿准入经营的要求做出明确规范，有相应措施引导传统农业从第一产业向第三产业转型，并在税收管理上给予相应扶持。



三是升级原有民宿标准与制定相关标准。各地原先制定标准与行业标准有矛盾的要及时修改，地方标准明显落后的需要升级。如德清加大标准提级力度，力争将50%以上的县级地方标准进行升级。此外，制定与民宿相关的标准也是当务之急。像农村产权制度改革、治安管理制度、城乡保洁作业规范等地方标准，对于民宿产业可持续稳定发展非常重要。



许京生：我国饭店星级评定制度的沿革与贡献

来源：饭店业 作者：许京生

2018年是我国改革开放40周年，我国饭店星级评定制度实施30周年，饭店星级评定制度就是改革开放的产物，认真总结我国饭店星级评定制度具有重要的现实意义和历史意义。

时代背景

改革开放初期，我国旅游饭店发展很快，全国各地在不断更新改造老饭店的同时，陆续兴建了一大批设备较为现代化的饭店。据统计，至1987年年底，全国共有能接待境外来华旅游者的饭店约1300多家，客房约20万间。但是，当时对这些不断兴建的饭店，无论是旅游者、经营者，还是监管者、投资者，认识都比较模糊，也存在着不同程度的困惑。

从旅游者角度，旅游者按照预算去选择饭店，缺乏判定其品质的标准和依据参考；从饭店经营管理者角度，经营绩效和服务质量的衡量缺乏标准和依据；从政府行业监管者的角度，检查和督导服务品质无标准和依据可循；从投资者角度，投资建造饭店也缺乏相应的参照标准和依据。当时的饭店行业迫切需要通过标准的引导，为旅游者提供选择参考，为经营者、监管者、投资者提供工作遵循。

1987年7月，国家旅游局邀请世界旅游组织专家到中国，先后考察了北京、天津、上海、江苏、浙江、山东、广东、广西等地的113家饭店，全面系统地调查研究了我国饭店行业的实际情况，吸收国际经验，结合中国国情，制定了饭店星级评定标准。在征求世界旅游组织专家的意见后，报国务院批准，该标准于1988年8月发布并在我国饭店业宣贯实施。

发展历程

01 标准的沿革

1988年8月发布的《旅游涉外饭店星级标准》规定：饭店星级按饭店的建筑、装璜、设备、设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务



项目的多寡,进行全面考察,综合平衡确定。该版标准实际上是旅游饭店行业标准。

1993年1月,国家技术监督局正式发布编号为GB/T14308—1993《旅游涉外饭店星级划分与评定》的国家标准。该标准指出,星级的划分以饭店的建筑、装饰、设施、设备及管理、服务水平为依据,具体的评定方法按照国家旅游局颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生的评定标准、服务质量的评定标准、宾客意见评定标准等五项标准执行。旅游涉外饭店的建筑、附属设施和运行管理应符合消防、安全、卫生、环境等现行的有关法规和标准。

接下来,饭店星级评定标准每隔几年就修订一次,分别形成了1997年版、2003年版、2010年版的修订版本。

1997年版的《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308—1997国家标准,显著特点就是在三星级以上饭店增加了选择项目,为饭店的个性化发展增加了灵活性和选择空间,引导我国旅游饭店从过去大而全的统一模式逐步向个性化方向发展。此次修订体现了以下原则:一是以客人实际感受和需要为第一原则;二是以服务项目投资量大小来确定项目分数多少;三是发展导向原则;四是权重关系原则;五是与老标准衔接的原则;六是各个星级兼顾的原则。

2003年版《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308—2003国家标准,修订的特点是突出强调了饭店管理的专业化效果,突出强调了饭店的整体性,突出强调了客房整体舒适性。

2010年版《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308—2010国家标准,具有六大特点:一是强调必备项目;二是强调饭店客房为核心产品,突出舒适度要求;三是强调绿色环保;四是强调应急管理;五是强调软件服务;六是强调特色经营。

从标准的历次修订我们可以看出,标准始终关注饭店的个性化发展和差异化经营,始终关注饭店核心产品的舒适度,这是饭店星级标准一直在积极倡导的主线和不懈努力的方向。此外,标准的一些提法在当时也是比较超前的,如在90年代,就要求三星级以上饭店具备计算机前后台管理系统,为饭店客人预订、电算化管理、数据统计、饭店高管检查督导工作提供了便利。

02 工作推进



1988年8月国家旅游局下发《关于对全国旅游涉外饭店按五星制评定星级的通知》，标志着我国旅游饭店业正式实施星级评定制度。

1994年5月，国家旅游局全国星评委将三星级饭店审批权下放至省级旅游局星评委。

1999年8月，国家旅游局全国星评委组建首批18名国家级星评委队伍。

2000年3月，国家旅游局下发《关于进一步加快饭店星级评定工作的通知》，其中明确将四星级饭店审批权下放至省级旅游局星评委。

2007年8月，国家旅游局全国星评委批准北京中国大饭店、上海波特曼丽嘉酒店、广州花园酒店为白金五星级饭店。

2009年9月，全国星评委办公室由国家旅游局监管司饭店管理处移交至中国旅游饭店业协会秘书处。

2010年7月，国家旅游局召开全国旅游饭店发展暨五星级饭店质量提升工作会议，全国500家五星级饭店总经理参加了会议，如此规模的饭店质量提升会议在我国饭店史上是第一次，体现了旅游主管部门对饭店质量的重视。

上述工作进程体现了先发展后规范的思路，体现了先规模后品质的过程，体现了简政放权职能转移的改革精神，体现了有进有出动态管理的机制，体现了全国标准一致性的要求。近年来全国星评委对星级饭店监管和处罚力度明显加强，2010年至今8年，共取消五星级饭店119家，平均每年取消14.8家五星级饭店。饭店星级标准是旅游行政主管部门、行业协会、旅游院校、旅游饭店几代人持续不懈努力的结果。特别是在与相关标准并存的情况下，我们的标准经受了市场和历史的检验，受到中外宾客的认可。2006年，饭店星级评定标准还荣获国家质监局授予的标准创新奖，成为我国社会服务业中唯一的获奖标准。

03 规模发展

1989年6月2日，国家旅游局全国星评委公布第一批星级饭店名单。其中，四星级饭店：广州中央饭店。三星级饭店：白云宾馆、流花宾馆、南湖宾馆、广州宾馆、爱群大酒店、华侨酒店、东山宾馆。

从名单可以看出，第一批星级饭店均为四星级和三星级饭店，且均出自于广东省。



1989年10月4日,国家旅游局全国星评委公布第二批113家星级饭店名单。其中,四星级饭店:北京长城饭店、北京昆仑饭店、桂林桂山大酒店、厦门悦华酒店、无锡大饭店。三星级饭店:北京民族饭店等44家饭店。二星级饭店:北京德胜饭店等52家饭店。一星级饭店:广州西城大酒店等12家饭店。

从第二批名单看,一至四星级饭店均被涉及,地域涉及15个省区市。

1990年2月8日,国家旅游局全国星评委公布第三批110家星级饭店名单。其中,首批五星级饭店:上海静安希尔顿大酒店、广东省白天鹅宾馆、中国大酒店。四星级饭店:天津喜来登大酒店、凯悦饭店、水晶宫饭店、上海喜来登华亭宾馆、广东省中山国际酒店、富华酒店。

广东一直是我国旅游大省、饭店大省,同时也是我国星级饭店最多、五星级饭店最多的省份。我国星级饭店最早是在广东诞生的。我国首批四星级饭店、三星级饭店均出自于广东。首批3家五星级饭店中广东就占了2家。

在直辖市中,我国星级饭店最多的是北京市。1989年10月4日,北京市诞生了首批四星级饭店:北京长城饭店、北京昆仑饭店。首批三星级饭店:北京民族饭店、北京燕翔饭店、北京前门饭店、北京东方饭店。

首批二星级饭店:北京德胜饭店、北京光华饭店、北京日坛宾馆。北京的五星级饭店诞生在1991年5月27日,共有6家五星级饭店:王府饭店、香格里拉饭店、贵宾楼饭店、长富宫饭店、昆仑饭店、长城饭店。

上海一直是代表我国星级饭店最高服务品质的城市。1989年10月4日,上海诞生首批6家三星级饭店:上海大厦、上海国际饭店、上海衡山宾馆、上海金沙江大酒店、上海华夏宾馆、上海新苑宾馆。首批二星级饭店:上海嘉定宾馆。1990年2月8日,上海诞生了首批五星级饭店和四星级饭店,五星级饭店:静安希尔顿大酒店。四星级饭店:喜来登华亭宾馆。这两家饭店都是在我国饭店业具有标志意义的饭店。

1988年6月28日,上海静安希尔顿酒店开业,当时,大学毕业生能够进入该酒店工作是件非常荣耀的事情。标准间一晚的房费相当于普通工人20个月的工资,上海市民如能到酒店餐厅或酒吧消费一次,起码成为几天内会朋友的谈资。正是由于希尔顿酒店的高品质服务,让它成为中国首批五星级饭店。希尔顿酒店集团在进入中国市场初期应该说是旗开得胜,获得了较好的品牌影响力。但是由



于种种原因,在相当一段时期内,希尔顿集团在中国发展并不顺畅,比起同时期进入中国市场的假日集团,市场规模明显较小。近5年,希尔顿集团明显加大了在中国市场的拓展速度。

2017年9月1日,希尔顿集团全球官网宣布,上海静安希尔顿酒店于2018年1月1日撤牌。由此,作为希尔顿酒店集团进入中国市场的第一家饭店,同时也是中国首批五星级饭店之一的上海静安希尔顿酒店在历史上彻底划了一个句号。

90年代,北京建国饭店、南京金陵饭店、广州白天鹅宾馆成为业内公认的三面旗帜,引领着我国饭店业的发展。

从我国星级饭店发展规模看,90年代,我国星级年递增300家至600家不等,至1999年年底,我国星级饭店达到了3856家。2000年至2009年,我国星级饭店年递增500家至2200家不等,2009年达到我国星级饭店最大规模,为14639家。2009年为我国星级饭店发展规模的历史分界线,从2009年至2016年呈现逐渐萎缩状态,星级饭店逐年递减,至2016年年底,我国星级饭店为11289家。

从我国五星级饭店发展规模看,90年代,我国五星级饭店年递增基本保持在个位数,至1999年年底,我国五星级饭店为77家。2000年至2016年,我国五星级饭店基本保持了两位数增长,个别年份甚至有3位数的增长,至2016年年底,我国五星级饭店为800家。(以上数据为纳入国家旅游局统计系统的数据)

饭店业是充分竞争性行业,理应靠市场机制调节供需矛盾。近年来,饭店业发展逐步呈现理性发展的趋势。

社会贡献

(一)旅游星级饭店是我国改革开放的先导行业

北京长城饭店作为北京首批四星级饭店和首批五星级饭店,北京建国饭店作为北京首批四星级饭店,均在我国改革开放中具有标志性意义。

1978年10月9日,邓小平同志会见美国泛美航空公司西威尔董事长后,同民航总局、旅游总局负责人谈话时指出:“利用外资建旅馆可以干嘛!应该多搞一些”。邓小平同志的重要讲话为我国旅游饭店业对外开放、吸引外资建造饭店指明了方向。



1979年美籍华人陈宣远准备投资2000万美元在北京建造旅游饭店(即后来的建国饭店)。1979年6月12日,国务院副总理纪登奎、谷牧在中国旅行游览事业管理总局上报的请示中批示“这是我与外资合作建造和经营的第一个旅游饭店,可以作为试点创造点经验,请各有关部门积极给予支持配合,争取尽快动工,明年建成。”华国锋、邓小平、李先念等15位总理、副总理、副委员长审批同意。如此众多的国家领导人为一家吸引外资建造的饭店进行审批,体现了国家对这项工作的高度重视。

1980年4月4日,国家外国投资管理委员会批准3家合资企业,按审议先后顺序,北京航空食品有限公司列为外资审字(1980)第一号,建国饭店为外资审字(1980)第二号,长城饭店为外资审字(1980)第三号。在国家审批的首批3家合资企业中,旅游饭店就占了2家,充分体现了国家对发展旅游饭店业的高度重视,也反映出我国旅游饭店业走在了改革开放的前列,为我国逐步探索和完善改革开放的伟大事业作出了应有的贡献。

(二)饭店星级是中国消费者最早接受的服务品牌

星级饭店是我国住宿业中的主流,在行业处于中高端位置,始终引领着行业的发展方向,同时也带动着行业素质的全面提升,服务水准得到了社会的广泛认同。服务品质成为社会服务业的领头羊。当客人来到异地陌生的环境中,饭店标准为其提供了选择参考。现代旅游者出行规律是,在居住地选择出行若干城市相同标准的饭店,享受相同标准的服务。标准化为旅游者提供了预订的便利化和高效率。其预订是可以预期的,值得信赖的。

“星级”已经成为优秀服务品质的代名词,许多窗口行业纷纷借用“星级”打造自己的服务等级,如星级医院、星级养老院、星级银行、星级列车、星级邮局等。由此看出,我国饭店星级评定制度对社会服务业的巨大贡献。

浙江省一位从事民宿经营的总经理认为:饭店星级标准就是我国住宿业的宪法,正是由于30年来星级标准的不断完善,才奠定了我国住宿业标准化工作的根基,使星级饭店服务引领整个住宿业。现在的主题酒店标准、精品酒店标准、民宿标准都是在学习借鉴星级标准的基础上形成的。

(三)饭店星级标准成为我国饭店投资者的重要依据



饭店业是一种投资风险较大的行业，饭店建造和管理也是专业性较强的工作，产业链涉及专业的投资公司、咨询公司、管理公司、设计公司、工程公司、装饰公司及相关公司。改革开放初期，各地建造和改造饭店的积极性很高，但是在设计、建造、改造中确实有标准不明的问题，饭店业发展迫切需要相关标准的引导，按照市场定位和标准组织生产，是最科学、经济、合理的生产方式。在民用建筑中，医院和饭店的设计是专业性较强的，具有一定特点和规律，因为它涉及纵向的交通和平面的流程。医院设计不好会引起交叉感染，饭店设计不好会引起客流和服务流的冲突。而星级标准恰恰规避了这些风险，解决了设计和建造中不科学、不合理、不经济的问题。因而，饭店星级标准成为相关机构建造饭店必不可少的工具书。

(四) 星级标准成为旅游行政部门标准化工作的重要抓手

改革开放前十年，我国旅游饭店没有标准。行政管理部门对饭店服务水准的高低、经营管理效益的好差，都没有评价依据。实施饭店星级制度后，星级标准成为旅游行政部门重要的工作抓手。在90年代，加快饭店星级评定步伐成为各级旅游行业管理部门的重要工作。评星和复核的过程，就是对标检查的过程，就是健全各项规章制度的过程，就是提升服务品质的过程，就是查找不足补短板的过程，就是自我提升的过程。

近年来，上海市星评委办公室积累了不少的经验，每年年初，星评办都要召集当年复核的饭店负责人会议，动员和布置复核工作，检查相关的材料和档案，并提出具体的工作要求。会后，再一对一地对饭店进行辅导和检查。由于他们的工作细致认真，给予了饭店切实的帮助，饭店感受到了全面的提升。旅游行业管理部门同时为星级饭店建立起了全面、系统的统计制度，为科学评价企业经营提供了依据，为饭店资产管理、产权交易提供了便利，也为形成饭店业的大数据奠定了基础。

(五) 星级标准使星级饭店成为最早与国际接轨的行业

我国对旅游饭店进行星级评定，是国际饭店业通行的惯例。星级制度是国际旅游业中的通用语言，实施这一制度，可以非常地方便国际旅游者，有效地满足他们在国外进行旅游活动的客观要求。星级评定标准具有鲜明的中国特色，同时又符合国际规则的标准，为我国旅游饭店在建造和改造上提出了具体的专业规



范，在管理上提出了统一准则和目标，在服务上提出了统一的质量标准，使我国饭店业可以从整体上较快达到国际饭店业水准。在饭店星级标准的引领下，我国饭店业成为最早与国际接轨的行业之一。2017年9月10日，英国《金融时报》发表了迈克·莫里斯关于中美两国对比的文章，他建议美国人应当到北京、上海最好的饭店看一看，他们会提供纽约、伦敦和巴黎都比不了的服务水准。

(六) 塑造国家形象、展示中国服务的平台

北京申办2008年国际奥林匹克运动会时期，国际奥委会评估团经过实地考察和答辩，最后在向总部递交的报告中，星级饭店在交通、环保等13个大项中获得了唯一的满分，充分反映出国际社会对我国星级饭店服务的高度认可。近年来，我国星级饭店又出色承接了上海亚信会、杭州G20峰会、北京“一带一路”国际合作高峰论坛等重大国际活动，星级饭店提供的中国服务魅力成为一道亮丽的风景线。

而今，星级标准再次面临“与时俱进”，对于星级标准的修订，行业都很关注。国家旅游局已于2017年9月正式启动了相关工作。

如果说过去的30年，实施星级评定制度的饭店业成为了社会服务业的领头羊，那么今后的30年，我国的旅游饭店业有望着眼于中国服务之根本，再度发力，为我国从旅游大国向旅游强国的跨越作出历史性贡献。



精品酒店之父：打败 Airbnb 的关键是重塑公共空间

来源：界面新闻

近日，精品酒店大师 Ian Schrager 在全球最大的旅行网站 Expedia 所举办的合作论坛上表示，传统酒店业喜欢从立法的角度来与 Airbnb 竞争，希望通过法律在民宿生意上寻找漏洞，以突显自身的优势。从长远看，这样的做法最终并没有什么用。

业务遍布 141 个国家、房源超过 400 万的 Airbnb 一直让酒店业感到紧张，民宿市场的迅速崛起和千禧一代的喜好偏向给了 Airbnb 良好的发展契机。虽然与欧洲和日本市场相比，Airbnb 在中国布局较慢，但上个季度中国地区入住房客数量已破百万，同比增长近三倍，三年内在中国的业务则增长了 100 倍之多。2016 年地区中国房源数量增涨近 100%，截至今年 12 月已超过 15 万套。而旅游业发达的日本则更不必说，作为 Airbnb 全球前十的巨大市场，仅 2016 年日本 Airbnb 便接待外国游客 370 万人次，且全年用户社群贡献了 830 亿美元的经济效益。

在民宿逐渐占据旅游住宿市场时，传统酒店业只能眼看着一部分消费者流失，而政府立法则成了他们挽回旅客的一根稻草。目前，Airbnb 在美国、墨西哥、法国、印度、荷兰和葡萄牙等地区的房东在接受预订时会自动生成税费，这一举措将导致预订价格的上涨。而为了避免法律纠纷，Airbnb 会在 2017 年年底前与 700 个城市达成缴税协议。此外，多个国家及地区还开始限制租房天数。例如 Airbnb 在欧洲最大的两个市场：伦敦和阿姆斯特丹，租期被分别限制在一年内 90 天和 60 天。日本则从 2018 年开始每年只允许出租 180 天。出于对社区安全的考虑，有些国家甚至禁止使用 Airbnb。今年 2 月，新加坡立法禁止低于 6 个月的短租；纽约曼哈顿的 Airbnb 也首次被开了罚单，并且禁止 30 天以下的短租。

政府不断出台对 Airbnb 的政策，很大程度上是源于当地酒店行业的督促。例如美国酒店协会，一直保持着对 Airbnb 的反对态度，并游说众人一起抵制。



由于民宿所存在的社区安全隐患，政府出台这些政策也无可厚非。而 Ian Schrager 认为，这不是酒店业唯一打败 Airbnb 的途径。想要建立长久的、深远的吸引效应，就要做一些 Airbnb 做不到的事情，比如建造年轻人喜欢的公共空间。在 Airbnb 中最常出现的便是独立公寓，因此很难在房间之外再建一个社交和活动空间。这也是为什么 Airbnb 在 2016 年底推出了“体验”功能，这一新功能弥补了民宿生意上的缺陷。

“我认为酒店行业是恐慌的，” Schrager 在论坛上说道，“因为 Airbnb 创造的是符合年轻消费者的旅行方式。”与千禧一代所喜爱的“体验游”一样，有酒、音乐、美食和有趣的人的社交空间也成为了获取他们注意力的一个好地方。所以他认为酒店如果想与 Airbnb 竞争，公共空间是必不可少的。

其实，Schrager 的这一理念早在他建造精品酒店时便有成效。他曾在 1970 年代的曼哈顿建造了业内影响十分深远的俱乐部 Studio 54，凭借对流行文化和社交空间的独特理解，他于 1984 年与 Steve Rubell 共同创立了以精品酒店为主的“摩根酒店集团”。虽然他对精品酒店的探索略晚于精品酒店开创者 Bill Kimpton，但在 Schrager 的运营中，业界许多人更愿意把他视为精品酒店的真正缔造者。

与规范化的传统连锁酒店不同，精品酒店概念更为新颖和多样化，在设计与功能上也有着更多的可能性。Bill Kimpton 强调酒店中的美食，而 Schrager 则突出酒店中公共空间的作用。他希望精品酒店中可以拥有更多社交空间和活动场地，以便客人结识不同类型的人，获取有趣的住宿体验。

也许在 30 年前，酒店中的共享空间只是为了吸引帅哥美女，给消费者了无生趣、一成不变的住宿体验提供一些新鲜感。而到了今天，共享经济的出现成了千禧一代的消费喜好之一，无论是住宿还是办公室，甚至是租衣，都更受年轻人的欢迎。如今，民宿攀着共享经济的力量发展壮大，Schrager 的这一精品酒店理念在今天依旧有借鉴价值。



英国《每日电讯报》：2017全球十大最贵酒店客房 排行榜

来源：华丽志

1. 日内瓦 President Wilson Hotel (威尔逊总统豪华精选酒店): The Royal Penthouse Suite 皇家顶层套房 房价: 每晚超过 5 万英镑 这是榜单上最贵的酒店房间。如果你住在这儿, 可以在 1700 平方米的露台上休息, 欣赏日内瓦湖及周边的山景。如果你一时兴起, 可以在斯坦威钢琴上演奏几曲, 或是在 12 个大理石浴室中随意挑选一间洗澡, 然后美美睡上一觉。



2. 马尔代夫 Cheval Blanc Randheli (白马庄园度假酒店): 私人别墅 房价: 待咨询 白马庄园度假酒店隶属于法国奢侈品集团 LVMH, 马尔代夫这间酒店由著名设计师 Jean Michel Gathy 设计, 坐落在一座私人岛屿上, 让客人远离城市喧嚣。每栋别墅有 4 间卧室, 拥有一个 25 米的泳池和户外淋浴房, 护理产品为同样隶属于 LVMH 集团的娇兰 (Guerlain) 品牌, 还有专业的大厨满足你的味蕾。



3. 纽约 Four Seasons (四季酒店) : Warner Penthouse 华纳顶层套房 房价: 每晚 3.7 万英镑 这是纽约最高的酒店套房, 由著名建筑师贝聿铭和 Peter Marino 设计。套房内视野宽广, 内饰采用了威尼斯天鹅绒, 中国玛瑙和日本丝绸等高端材料。房间设有 4 个落地窗玻璃阳台, 可以享受 360° 的美景。



4. 斐济 Laucala Island: 山顶别墅 房价: 每晚 3.41 万英镑 别墅位于 Laucala 高山绿荫的山顶上, 从泳池可以看到山下全景。别墅配有保姆, 私人厨师和司机, 还可以跨上一匹斐济马探索农场和海滩。



5. 土耳其博德鲁姆 Jumeirah Bodrum Palace (博德鲁姆皇宫朱美拉酒店) : The Palace 天堂度假屋 房价: 每晚 2.89 万英镑 这家酒店位于博德鲁姆的海岸线上, 占地 11 万平方米。从别墅到套房, 每间房间都能欣赏爱琴海的壮观景色。



6. 印度斋普尔 (Jaipur) The Raj Palace Hotel (拉兹皇宫酒店) : Shahi Mahal Suite 套房 房价: 每晚 2.86 万英镑 这家酒店实际上是一座建造于 17



世纪的宫殿，非常具有历史意义。套房用富贵的象牙色和金色装饰，通过一个私人入口就能进入金箔装饰的 Charbagh 花园。套房设有一个影院，图书馆和带冲浪浴缸的顶层露台。



7. 戛纳 Grand Hyatt Cannes Hotel Martinez (马丁内斯君悦酒店) : Penthouse Suite 顶层套房 房价：每晚 2.74 万英镑起 戛纳电影节期间，有众多名人和明星入住该酒店。它的套房也是欧洲最大的套房之一，从房间可俯瞰 Boulevard de la Croisette (小十字大街)，戛纳湾和酒店的私人沙滩。



8. 西印度群岛 Turks and Caicos Amnyara (安曼亚拉度假村) : Amnyara Villa 别墅 房价：每晚 22540 英镑 在这儿你可以在黑色的无边泳池中畅游，



或者坐下来放松身心。客房配备了大量工作人员，提供高尔夫球车，方便客人前往酒店的自然保护区。



9. 纽约 St Regis (瑞吉酒店) : Presidential Suite 总统套房 房价: 每晚 2.25 万英镑 套房落地窗可俯瞰第五大道, 享受真正的上东区体验。客人还可以享受 24 小时的宾利 (Bentley) 车接送。





10. 拉斯维加斯 Palms Casino Resort (棕榈树赌场度假酒店): Two Storey Sky Villa 双层别墅套房 房价: 每晚 2.25 万英镑 (周末), 1.29 万英镑 (工作日) 在这里, 你可以使用旋转床, 玻璃观光电梯, 俯瞰拉斯维加斯大道 The Strip 迷人的玻璃泳池。房间还配有桑拿浴室及 24 小时的管家服务。





成都信息工程大学银杏酒店管理学院
Yinxing Hospitality Management College of CUIT

主办单位：成都信息工程大学银杏酒店管理学院图书馆

出版发行：内部刊物

责任编辑：何筱寒

出版期号：2017年第12期下月刊（总第108期）

投稿方式：yxxytsg@sina.com

联系电话：028-87979510