

2. 酒店

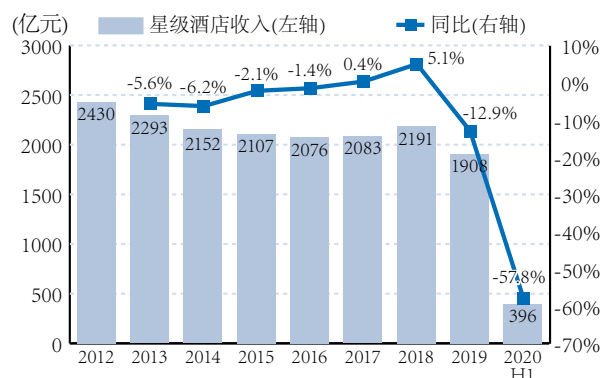
新冠肺炎疫情对经济的影响席卷全球，酒店业由此被迫进入了一种“新常态”。佩戴口罩、消毒、洗手、检测体温、保持社交距离……“新常态”下要求酒店必须在充分采取防疫措施的基础上提供服务。2020年上半年中国酒店业的营收同比大幅下滑57.8%。由于中国政府从一开始就采取了积极的防疫政策，因此中国的疫情与其他国家相比显现出更早结束的趋势。2020年秋季，就在酒店业营收业绩即将复苏之际，山东省青岛市、上海市、北京市、河北省、东北地区以及其他一些地区疫情出现反弹，新增感染人数再次增加，使酒店业重又面临考验。中国政府在春节返乡潮之前发布了相关政策，“返乡潮”被按下暂停键，人员流动受到严格管控。2021年，酒店业依然应将防疫工作放在首位，努力为客人提供“安全放心的入住环境”。

中国酒店业的相关情况

新冠肺炎疫情带来的影响

2020年1月23日，湖北省武汉全市离汉通道暂关闭，禁止人员离汉。北京市政府发出通知，禁止4人以上的聚集。所有聚餐和会议全部告停，餐馆及健身俱乐部等部分商业设施也被迫暂停营业。住宿方面，规定所有进京人员必须接受14天的医学观察，这些措施减缓了人员的流动。国家移民管理局发布公告，规定自3月28日起“暂停持有有效中国签证、居留许可的外国人入境”，由此各家酒店不再接受境外来华人员的住宿预约。4月8日，武汉市解除了离汉通道管控措施，自5月22日全国人大召开，人员流动开始逐渐恢复。北京市内的酒店情况显示，以国内宾客为主的中资酒店入住率有的超过了90%，而入境游客比例居高的外资酒店受入境管控政策影响，依然面临困局。6月6日，北京市将应急响应级别从二级下调至三级，然而随着6月11日北京新发地批发市场发生聚集性疫情，北京市应急响应级别再次被调回至二级。7月20日，重新下调至三级，北京市内酒店业重新迈出了复苏的步伐。然而，进入12月后，全国一些城市以及北京市内再次出现新的感染病例，导致酒店业第三次陷入困境。按照规定，来自低风险地区的人员进京也必须出示核酸检测阴性证明，同时需要接受14天的健康观察，并必须在第7天和第14天再次接受核酸检测。境外人员入境后，实际上必须接受21天的隔离观察。中日两国于11月30日正式启动“快捷通道”，然而由于中方没有出台具体的操作规程，导致这一通道至今未能投入使用。在新常态时期，“将防疫工作放在首位，努力为客人提供‘安全放心的入住环境’”，成为了酒店业最重要的一项课题，与此同时，消费者的意识也发生了很大转变。

图：中国星级酒店的营业收入及变化情况



资料来源：文化和旅游部统计

星级酒店数量骤减以及政府的扶持政策

国家统计局统计数据 displays, 2020年全国居民人均收入同比增长4.7%，对酒店的需求也在不断变化。与价格低廉的酒店相比，人们更倾向于选择那些具有高附加值的酒店，截至2019年，五星级和四星级酒店的数量一直呈增长态势。然而，随着新冠肺炎疫情的扩散蔓延，酒店业的经营状况不断恶化，所有星级酒店的数量都在急剧下降。

受新冠肺炎疫情蔓延的影响，中国政府出台了一系列帮扶政策，包括用电、用气价格的优惠政策、减免社保缴费等措施。政府面向承租房屋的中小企业实施了租金减免政策，但是对于作为“业主”的酒店却没有给予任何补贴。希望今后继续执行上述帮扶政策，同时考虑面向酒店业提供相关补贴，直到酒店业真正实现复苏。

表：2015年-2020年上半年 星级酒店与客房数量的变化

		2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年上半年	与2015年相比
五星级	酒店数量(家)	789	800	816	764	822	745	△44
	客房数量(万间/套)	26.9	27.5	28.6	26.6	26.0	-	-
四星级	酒店数量(家)	2,375	2,363	2,412	2,411	2,443	2,083	△292
	客房数量(万间/套)	47.1	47.0	50.4	46.8	44.3	-	-
三星级	酒店数量(家)	5,098	4,856	4,614	4,409	4,350	3,369	3,369
	客房数量(万间/套)	57.2	54.9	55.3	53.2	42.4	-	-
二星级	酒店数量(家)	2,197	1,771	1,660	1,352	1,268	843	△1,354
	客房数量(万间/套)	14.7	12.4	12.5	9.8	7.5	-	-
一星级	酒店数量(家)	91	71	64	29	37	20	91
	客房数量(万间/套)	0.4	0.3	0.3	0.1	0.1	-	-
合计	酒店数量(家)	10,550	9,861	9,566	8,965	8,920	7,060	△3,490
	客房数量(万间/套)	146.3	142.1	147.1	136.6	120.4	-	-

资料来源：文化和旅游部统计

※关于2020年的全国酒店数量，仅能查找到上半年数据。客房数量未能查找到相关数据。

开发线上培训系统,提升新冠肺炎疫情下的服务质量水平

随着2022年北京冬奥会及冬残奥会的日益临近,中国酒店业也需要提升整个行业的服务质量。新冠肺炎疫情蔓延期间,酒店无法正常营业,也无法确保员工100%出勤。如果能够利用员工在家中待岗的空闲时间开展线上培训,将有助于行业服务质量的提升。然而从目前的情况来看,针对相关业务组织开展线上培训的酒店少之又少。行业协会应设法开发与业务相匹配的培训课程,以便可同时开展线上线下两种方式的培训。

<建议>

- ①希望尽快重启快捷通道,以便恢复入境业务。
- ②希望政府能够继续执行相关帮扶政策,并为房东提供房租补贴。
- ③由于中国酒店业也需要提升整个行业的服务质量,所以希望行业协会能够积极开发线上培训课程,对培训进行指导。