



# 一边积极抗疫承担社会责任,一边努力自救减少损失 疫情下的酒店业“生存法则”

新冠肺炎疫情发生以来,我市各大酒店积极应对,为医护人员、隔离人员、滞留客人提供餐饮住宿服务,做好战“疫”一线的“勤务兵”。同时,面对巨大的经营压力,一方面为防疫助力,另一方面采取各种措施,尽量减少损失,为行业复苏做准备。

## 积极抗疫:做战“疫”一线的“勤务兵”

2月9日,山明水秀大饭店迎来了春节后的第一批客人,他们是无锡首批解除隔离的湖北籍游客。据了解,来自疫情重点地区的人员在无锡平安度过14天观察期后,近期将陆续解除隔离,为妥善解决这些人员在离锡前的困难,我市落实了两家星级酒店作为隔离期满暂住无锡人员的食宿点。酒店总经理秦晓悦介绍,酒店预留出200多间客房保障滞留人员,并作了精心安排,每天征求他们对餐饮服务的需求,同时做好信息核对、客房消毒、进出体温检测等各项工作,配备值班人员24小时值守。“为减少滞留人员的负担,作为一家四星级酒店,所有的费用全部按照快捷酒店的标准收取。”

尽管经营举步维艰,但很多酒店在特殊时期扛起了更多的社会责任。无锡鼎尚皇冠酒店的经营管理者冯先生,在这次突发疫情中直接经济损

失达数百万万元,可他坚持向锡山红十字会和江苏青少年基金会捐款,同时承担起员工休假期间的食宿和工资,为留在酒店的员工购买书籍,开放运动场所。

还有部分星级酒店响应政府号召,参与疫情防控,把饭店调整布置为医学集中观察点。有着四十年党龄的友谊饭店董事长吴振江召回休假员工,退订预定业务,短短两天时间便完成了酒店功能调整,移交市疫情防控指挥部,作为市级医学集中观察点,该义举受到市领导高度赞扬。另外一些星级酒店,如无锡金陵大饭店等,在这场战“疫”中承担抗疫一线工作人员的食宿后勤保障任务。酒店发挥“中央厨房”作用,配备精兵强将,每天设计菜单,注重营养搭配,严格按照储存配送要求,准时将营养餐送往各疫情防控点和工作单位,为防疫一线提供了五星级的暖心配套服务。



## 疫情影响:酒店入住率下滑80%以上

打扫好房间、收拾好厨房,虽然许久没有客人,可掌柜丁先生还是一丝不苟地维护着这处“自己梦想的事业”。不过,他还有件更重要的事,就是坐在电脑前,打开某旅企在线平台,开始自己的第一课“酒店运营提升”。

丁先生在马山古竹村经营一家民宿,拥有12间客房,“年前客房就全订满了,哪想到疫情一来,订单全取消,营收几乎全损”。他说,这段时间虽然难,但也是充电的机会,我要好好学学疫情期间的管理,以及过后该怎么做。

受疫情冲击,无锡酒店住宿业进

入寒冬。据了解,在餐饮方面,1月31日至2月2日三天时间,无锡山明水秀大酒店退订214桌,无锡海景壹号退订620桌,江阴新圆通大酒店退订383桌,江阴三房巷宾馆退订418桌……在客房方面,据不完全统计,三天时间,古罗马大酒店退房279间,山明水秀退房132间,艾迪花园退房560间。

无锡一家拥有90间客房的三星级酒店,春节以来入住率下滑严重,仅有几间客房有人入住。该店负责人告诉记者,疫情爆发后,酒店行业损失惨重。让他更担忧的是,“目前还能抗得过,但要长期持续的话,房租、工资就负担不起了,我心里想想就发慌。”

据了解,春节以来,全国各大酒店入住率下滑80%以上,很多酒店的入住率不足4%。一名酒店经理为记者算了一笔账:以一间酒店400个房间计算,一家酒店开业一天成本约15万元,若不开业也要12万元,有些规模大的酒店一天的总成本可达50万~70万元。



## 调整策略:危机中探索发展新路径

用酒店人的话来说:产品和服务“变的是形式,不变的是品质”。无锡各大星级酒店在危机中果断寻找机遇,探索餐饮发展的新路径。君来洲际酒店、湖滨饭店等以高星级酒店的品质标准推出新年外卖套餐,既有营养均衡的单人餐,也有供三到四口之家享用的组合套餐。记者获悉,所有外卖支持自提或派送,除了正常的测温消毒外,特别增加了外卖安心卡,追踪和监控每单外卖制作环节的负责人员,从姓名到岗位,从体温到有无返乡记录等信息,包括骑手小哥,取餐前需要经过测温、清洁等环节,确保食品安全、装餐安全、配送安全。君来洲际酒店餐饮部负责人告诉记者,早在1月23日酒店就启动防御应急预案,27日便开通外卖渠道,同时还有员工内购

以及粉丝拼团等方式,消化了大部分春节库存,虽说并不能起到贴补的作用,但至少可以让食物不被浪费。

无锡古罗马大酒店推出的卤菜外卖窗口深受周边居民的欢迎,每天上下午两个时段提供二十多个品种的熟菜,满足市场需求,解决民生实际。“卤菜外卖生意不错,每天都有市民来购买。”古罗马大酒店相关负责人表示,卤菜外卖去年7月就开始,没想到却成了疫情期间一道靓丽的风景线。由于购买市民比较多,酒店配备安保措施,将排队居民相隔一米以上距离,维护安全秩序。在疫情防控提倡少出门少聚集的情况下,古罗马放心卤菜的经营方式,为许多酒店提供了借鉴,在餐饮行业中起到了明显的示范和引领作用。

## 寻求契机:加速旅游供给服务的提升

众所周知,2003年非典疫情过后,淘汰了业内抗风险能力弱的单体酒店、部分星级酒店,和一部分实力较弱的连锁酒店品牌,并且一定程度上加速了旅游供给侧服务质量的提升。此次疫情,是否也有这样的契机?“肯定会有部分酒店、饭店关闭,而生存下的酒店能不能杀出重围,还需要自身业务能力的强大。”无锡市旅游饭店业协会副会长周明表示,在2019年无锡整个酒店业的营业收入相比2018年下降了12.3%,只有少数酒店能盈利,本来就不好又碰到疫情,在这种情况下,10年以上的星级酒店都会有很严峻的生存问题。设施配套老旧、各项成本太高,尤其是无锡很多星级酒店旁边都会有中端的精品酒店,使得星级酒店生存更难。

为何酒店越发难做?光2019年三星至五星的酒店,无锡就开了134家,增长率达到了40%,酒店迅速增加,可能增收盈利的会议、会展、游客都在减少,去年仅会议市场这块,无锡

就减少了20%。记者了解到,无锡的部分星级酒店为了维持生存,股份转让或是挂牌售卖不在少数。周明直言,在疫情结束后,旅游市场确实会有一阵的“爆发期”,但恢复期更长,大家对生活饮食、旅游习惯都会改变且要求更高。故对外提升服务转变经营方式,对内夯实内功创新发展思路,是当下需要做的。在疫情期间,很多酒店对自身进行了重新装修、维护保养、并培训管理人员,为疫情解除后的工作做好积极准备。无锡旅游行业资深人士表示,“改变观念很重要,市场永远是留给有准备的人。”

近来,市文广旅游管理部门排摸无锡酒店企业现状,对照政策意见内容,了解企业具体需求,做好申报指导和服务。并与金融、税务、人社等部门积极协调沟通,帮助酒店企业制定一系列扶持办法,坚定企业信心,制定应急机制,做到有备无患,等待行业复苏,春暖花开的到来。

(陈菁菁 马晟)

(图片来源无锡文广旅游局公众号)