

业绩大增 连锁酒店加速轻资产化

伴随格林豪泰IPO首日缩水，经济型酒店市场受到了业界关注。近日，国内三大酒店集团发布了2017年财报，锦江股份、首旅酒店、华住净利润均出现大涨。虽然酒店业绩出现回暖，但真正拉动连锁酒店业绩的原因，一方面是中档酒店不断助推，另一方面为连锁酒店通过特许经营模式不断扩张拉涨业绩。在业内人士看来，酒店轻资产化确实有利于酒店业绩的提升，但伴随直营店的减少，特许加盟店的增加，很难说经济型酒店的问题不会在中档酒店身上重演。

净利大增

随着锦江股份（包含铂涛）、首旅酒店（包含如家）、华住发布2017年财报，国内以经济型酒店起家的三大酒店集团——铂涛、如家和华住也纷纷亮出了成绩单。

据锦江股份2017年财报显示，营收135.8亿元，同比增长27.71%，净利润为8.8亿元，同比增长26.95%。值得注意的是，2017年度，锦江股份的有限服务型酒店业务板块实现合并营业收入133.29亿元，比上年同期增长28.35%；实现归属于有限服务型酒店业务分部的净利润8.53亿元，比上年同期增长82.89%。

与此同时，首旅酒店也发布了2017年财报，据财报显示，营收达84亿元，同比增长29.03%，净利润为6.3亿元，同比增加4.2亿元，增长199.1%。酒店板块业务实现营收79.7亿元，占比94.7%。这其中，收购的如家酒店集团2017年实现营收70.5亿元，占比达83.8%。景区运营业务实现营收4.4亿元，占比5.3%。

此外，作为单独在美国上市的经济



型酒店集团华住净利也出现大幅增长。华住2017年财报显示，全年净营收为81.702亿元（约合12.557亿美元），同比增长25%，净利润为12.372亿元（约合1.893亿美元），同比增长53.8%。

从财报中可以看出，当前三大酒店集团均在发力中档酒店市场。业内人士指出，中高端酒店正逐渐成为酒店业绩新引擎。

加盟获利

连锁酒店集团业绩大增的背后真的预示经济型酒店业绩回暖了吗？

北京商报记者了解到，在锦江股份公布的财报中，其中合并营业收入中的首次加盟费收入达5.01亿元，比上年同期增长102.57%；持续加盟费收入19.47亿元，比上年同期增长32.4%。

此外，在首旅酒店年报中，北京商报记者还发现，2017年首旅如家新开

中高端酒店数量超过了经济型酒店数量。值得注意的是，此次新开中高端酒店数量为205家，其中直营门店29家，176家为特许经营。而新开经济型酒店数量则仅为200家，并且全部为特许经营。此外，2017年首旅如家关闭202家酒店，其中关闭直营店65家，特许经营店137家，在关闭的直营店中，有22家升级改造为中端品牌，而7家直营店则转为特许经营店。显然，特许加盟费成为拉动这些连锁酒店业绩增长的重要因素。

实际上在格林豪泰上市之初，虽然首日IPO股价缩水，但其利润仍然不低。据格林豪泰招股书显示，2017年营收为7.78亿元（约合1.19亿美元），总成本与费用为4.05亿元（约合6239万美元），运营利润达到3.87亿元（约合5955万美元），运营利润率达到50%，归属于股东的净利润为2.85亿元（约合4386万美

元）。虽然格林豪泰在酒店数量和体量上不及锦江股份和首旅酒店，但事实上从酒店营收利润比来看，均高于锦江股份和首旅酒店。业内人士指出，格林豪泰高利润得益于其特许加盟模式。

风险难掩

据了解，格林豪泰99%均为特许加盟店。不过上述业内人士指出，特许加盟的模式虽然能够带来利润，但在国内市场运行下也容易增加该模式带来的业主与品牌方之间的纠纷以及品质下滑的风险。

事实上，经济型酒店虽然多以加盟为主，但华住、锦江股份、首旅酒店加盟占比分别为77%、81%、69%，虽然特许加盟率高达99%的格林豪泰营收一直处于增长态势，但在过度扩张之下，也遭遇了不少加盟纠纷。此前就有加盟商称在江苏省淮安市涟水县格林豪泰存在无序扩张现象，致使加盟商权益受损。由于格林豪泰在当地的扩张，甚至出现了两家格林豪泰酒店背靠背建在一起的情况，产生同质化竞争。

一家酒店品牌的负责人指出，当前连锁酒店轻资产化已经成为普遍趋势，酒店品牌形成气候，必然要向品牌输出寻求利润，大型国际化品牌亦是如此。不过，特许加盟也要有一定的门槛和开店密度的规划，否则就会降低品质，或产生同质化竞争。

业内人士指出，当前中档酒店应该围绕整合存量、消费升级和创新方面做文章，利用存量升级改造，甚至进一步细分中档酒店的品牌。而不是一味地扩张，以避免经济型酒店过度竞争发生在中档酒店市场。
北京商报记者 关子辰

希腊美食亮相嘉里大酒店



4月13日-18日，北京嘉里大酒店全日制嘉品餐厅将呈现希腊美食。据介绍，此次希腊美食活动由希腊厨师Panagiotis Sotiropoulos现场烹调指导，通过煎、煮、炸、烤等工序，配以希腊香料，呈现给顾客。此次食材精选不同地域食材，包含全麦面包、地中海蔬果、新鲜渔获、羊肉、Feta奶酪等当地自然食材，搭配橄榄油、葡萄酒及外来香料。

据酒店负责人介绍，此次嘉品餐厅呈现的美食均为希腊经典菜式，包括当地传统的希腊式煎蛋卷、希腊肉丸、酸奶黄瓜以及超过15种地道甜品品鉴。同时，食客还可以欣赏由特邀音乐家和舞蹈家带来的小提琴、琵琶乐器演奏，以及热情的希腊民间舞蹈表演，深入洞悉希腊经典。

携程“全程X计划”再升级 退改签之外无其他费用

近日，携程宣布，全方位对用户服务体系进行升级，并推出更为全面的全程X计划，全方位提升一站式联动服务保障，为消费者带来更好的服务体验。

据悉，此次服务升级保障，包括携程的机票、酒店、旅游、用车、门票、火车票等诸多业务，也是携程集团首次各事业部协同制定的最高等级的服务保障，通过“全程X计划”的全面升级，将有效地全方位升级用户服务体系，提升旗下各大业务线的服务水平，保障携程每一位用户的顺利出行。

据了解，此次服务升级中，携程在行业内首创新的服务标准，如实展示最真实机票退改规则的同时，绝不收取退改签之外的其他费用；如发生供应商违规行为，携程将向旅客额外赔偿原购机票款的3倍。同时，包括携程旅游度假部门在内多部门，将贯彻实行“先行赔付”机制，以最大程度地保证用户的权益。

“这些是结合客人反馈的‘痛点’，携程做出的重要改进之一。”对

此，携程CEO孙洁解释称：“我们一直以服务为核心。但近几年，市场竞争白热化，规则也有变化，用户的个性化服务需求正越来越多。这让我们服务水平，没有同步跟上市场快节奏的变化。”

据悉，携程将在网站和App端有特定位置的公示，会全面公开标准，“我们欢迎消费者和社会各界进行监督”。

携程副总裁陈笛表示，携程机票退改签政策与产品提供方保持一致，绝不从退改签中收取额外费用。用户如在机场发现机票为无效票无法乘机，在保证客户成行并承担实际损失外，如果是人工差错，携程向旅客额外赔偿原购机票款的1倍。如果确认产品提供方存在违规行为，携程向旅客额外赔偿原购机票款的3倍票款。

目前，海外航司会在退改签环节提示收取一定的服务费，携程会按航司规定执行。这之外的任何费用，如上所述，不会额外多收取任何费用。

目前，携程联合2万多家旅行社

和在线同行，实现“全网先行赔付”。用户在携程平台购买自营、代理、零售等各类跟团游、自由行等度假产品，享受一致的旅游保障与赔付标准。

“针对质量不达标的供应商给予严厉处罚甚至清退，特别就服务、产品质量相对较差的零售商产品做了大规模清退。”陈笛称；同时，结合旅游法等法律法规，我们对客户体验高度重视并推出了团队游体验保障，该保障公示在携程旅游首页，其中，就食、住、行、游、购、娱等多环节痛点问题的赔付标准提前进行了清晰披露。产生相关问题若属实，将按此标准予以赔付。”

另外，携程在业界首创的还有，酒店下单“支付成功”后的15分钟内，可无损取消；15分钟后，取消会按退改政策，但同步会尽最大努力与合作伙伴协调，把用户的损失“降到最低”。同时，接送车无限等待、海外租车到场无车的3倍赔偿等，也是业界参考最重要的服务指标。