

## 人物专访

# 华住酒店集团CEO张敏： 国内酒店连锁化步入提速期

## 从管理角度解决客房卫生难题

北京商报：近一段时间以来，酒店卫生和安全问题成为行业焦点，尤其是高端酒店“抹布擦杯子”事件，您怎么看？

张敏：针对酒店卫生这个事情，其实真的是需要每个酒店做到认真对待，并且要付出巨大的努力才行。出了这样的事情，不能把责任放在客房打扫的阿姨身上，酒店在这方面应该反复强调和培训客房清扫员工的清洁要点，包括反复检查、考评等。从管理的角度看，一些高端酒店的阿姨不愿意把杯子拿到清洁间清洁，这不仅仅是打扫的时间问题，而是酒店没有给员工恰当的配备。

北京商报：您在这方面有什么建议？

张敏：客房阿姨打扫是需要把每个杯子撤出来，再把新的换上去，这就需要有一个流动库存跟着才可以，但是东西太多了，打扫的推车放不下，这就需要从管理者的角度去解决问题。比如像华住定制了一个很小尺寸的消毒柜，就放置在布草车上，客房打扫的阿姨直接进房间，在房间里面把杯子刷干净，放进消毒柜，10分钟紫外线+臭氧消毒，以避免出现那样的事情。

近一段时间，一些单体酒店呈现业绩下滑的趋势，单体酒店的未来也成为业界关心的话题。随着几大连锁酒店集团纷纷提速中高端酒店市场布局，酒店连锁化已经成为趋势。然而，中国与欧美等发达国家相比，连锁酒店占有率还远远不足，在华住酒店集团CEO张敏看来，当前国内连锁酒店步入高速增长期，尤其是低端和高端酒店的连锁化率还有很大增长潜力。

## 低端酒店连锁化率在10%

北京商报：据报道，近一段时间单体酒店经营业绩并不好，您认为未来单体酒店将呈现什么趋势？中国酒店连锁化率是否还将继续上升？

张敏：中国80%以上的酒店处在非连锁酒店状态下，国内酒店的连锁化率大概在15%-20%，而欧美国家酒店连锁化率在60%左右。中国普通档次酒店的连锁化率是个中形曲线，在经济型、中档酒店区间段连锁化率相对高一些，但是低档和高档酒店的连锁化率非常低，大概在10%。未来酒店连锁化率进程肯定还会加快。

北京商报：现在酒店市场上，诸如首旅如家、锦江都在做中档酒店，中档酒店的竞争也很激烈，华住在中档酒店是怎



么做的，在特许加盟上有什么不同？

张敏：对于加盟商来说，华住能够提供从品牌到管理、一直到分销，包括后台的技术支持，全套的解决方案。这次还针对一些不愿付出太多资金进行硬件改造的加盟商推出了软品牌。所谓软品牌，不同于品牌酒店有一个非常清晰明确的模板，在硬件设计上有专门的规范。例如桔子水晶酒店，绝大多数都有浴缸、音响，只是在装饰手法上不一样。而软品牌主要提供管理系统，在加盟方式上比较灵活，适合已经建好的物业但却无法进行结构上改造的。

## 海外市场机会挑战并存

北京商报：此前华住酒店集团还对外投资了印度酒店OYO，是如何考虑的？

张敏：当时华住投资OYO的时候，

主要原因有几个，第一个原因是考察了印度的市场，觉得印度市场需要进入的复杂度比较高，既然自己做起来比较费劲，就投资一个公司，这样就看中了印度本土做得比较好的OYO，这是当时主要的想法。目前看OYO在印度做得还不错，已经取得了相当不错的业绩。但是进入到中国市场，我觉得他们面对的竞争和印度不可同日而语。中国有更强的酒店集团，布局又早，比起印度酒店发展程度还比较低的情况，竞争更激烈一些，但是OYO让华住的投资在一年之内翻了好几倍的估值。

北京商报：此前有消息指出，华住也将在海外开设酒店，未来海外布局有什么计划？

张敏：2019年，华住预计将在新加坡开设第一家全季酒店，未来我们还计划在中国台湾开设几家酒店。华住将会从新加坡、中国台湾这些地方开始做尝试。这些市场对我们来说，是与中国内地不一样的机会和挑战，机会是很多外资酒店房间价格要比中国本土企业高，但挑战是这些地区的市场容量比中国内地小很多。我们怎么能够以一个有效的方式，适应另外一个形态的市场格局，需要去探索和尝试。

北京商报记者 关子辰

## MERRY CHRISTMAS HAPPY NEW YEAR

### 圣诞自助盛宴

时间：2018年12月24日（周一）17:30-21:30

地点：霄云厅（北京国际饭店一层）

内容：圣诞自助盛宴

现场制作三文鱼 烤乳猪 烤圣诞火腿 圣诞火鸡  
红白葡萄酒 啤酒 鸡尾酒 果汁畅饮

特价：698元/位

预订：6512 6688 转 1955



### 旋转星空平安夜法式大餐

时间：2018年12月24日（周一）18:00-21:30

地点：星光汇旋转餐厅（北京国际饭店二十八层）

内容：饕餮盛宴 半自助形式提供

沙拉吧 甜品吧 三文鱼金枪鱼刺身

烤圣诞火鸡 蜜汁火腿

法式主菜两款供您选择

进口红葡萄酒 啤酒 果汁畅饮

现场抽奖（奖品价格不超过5000元）

时尚歌手现场演绎

特价：1688元/位

预订：6512 6688 转 1955

