



新闻|启|迪|财|智

高端旅游周刊 Business Travel Weekly

总第316期 今日2版 每周二出版
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京日报社
主编 关子辰



BBTravel订阅号

C1-C2

2019.5.14

高端酒店缘何不再热衷“追星”

曾经被誉为酒店行业最高荣誉的“五星级”如今正在被一些酒店放弃,高端酒店“追星”热度下降也引发了业界对于酒店评星背后的思考。近日,北京商报记者从文旅部发布的数据梳理发现,全国50个重点旅游城市五星级酒店通过省级旅游主管部门审核数量正在下降,从2017年的580家下降至2018年的569家。此外,近一段时间,在文旅部对全国星级饭店暗访“撤牌”的同时,也有一些酒店竟主动选择“摘星”。在一些酒店经营者看来,高端酒店放弃“追星”,主要为近年来酒店经营压力增大,而一些酒店评星标准中规定的设施恰恰让酒店增加了支出成本,却盈利甚微。不过,在这些高端酒店“断臂求生”放弃“追星”的同时,对于卫生、安全也缺少了一道监管的闸门。

全国50个重点旅游城市五星级酒店通过旅游主管部门审核数量



部分高端酒店放弃“追星”

近日,北京商报记者从文旅部发布的数据发现,2017年四季度,全国50个重点旅游城市共有3695家饭店通过四季度数据审核,占全国总数的37.8%。其中,五星级饭店580家,占全国五星级饭店总数的70.56%。而到了2018年二季度,全国50个重点旅游城市减少到有3534家星级饭店通过省级旅游主管部门数据审核,其中,五星级饭店从580家减至574家。此后,2018年三季度,五星级饭店通过数据审核数量进一步减少,为569家,相比2018年二季度又减少5家。

此外,根据华美顾问集团首席知识官赵焕焱发布的《中国五星级酒店白皮书》数据显示,2018年、2019年五星级酒店批准数量相比2013年、2014年有所减少,而2019年“摘星”的五星级酒店相比2017年多了7家。

赵焕焱表示,一些酒店“摘星”是因为卫生问题,不过,近年来也不乏主动“摘星”的酒店。今年2月和4月,文旅部两次公布了针对酒店行业卫生问题整顿的结果,全国共有15家五星级酒店被取消资格,当时就有业内人士透露,这些被“摘星”的酒店中,就有主动要求“摘星”的,例如青岛麒麟皇冠大酒店。据了解,此前青岛麒麟皇冠大酒店因其所在酒店集团战略调整,向国家旅游主管部门正式递交了退出星级评定的申请。

此外,北京商报记者还了解到,早在2018年1月,仅重庆市就有21家酒店

被取消星级,其中包括知名度较高的重庆大世界酒店,不过,据当地媒体报道,“摘星”后的大世界酒店经营并未受到影响,大世界酒店副总经理文谊涓曾表示:“我们算是主动要求摘星吧。”

中国旅游研究院研究员杨宏浩指出,受此前八项规定影响,一些政府部门会议有高级酒店的限制,不过,现在有关部门也修改了以价格对公务差旅、会议进行限制。同时,近年来开业的高端酒店数量有所放缓,申请挂牌的高端酒店也在减少,此外,酒店精品化发展的趋势,也成为一些酒店放弃“追星”的原因。

评星与成本的博弈

赵焕焱表示,其实酒店“追星”热度下降在前两年就开始提及,在八项规定出台初期,还曾经规定只有一级公务会议才可以在五星级酒店召开,使五星级酒店失去公务会议市场,因此有酒店开始放弃五星级。现在是因为星级评定严格,如果不符合条件,还需要增加投入维持一些设施,而这些设施对于酒店来说,并不能产生有效的收益,因此一些酒店寻求主动放弃星级。

一家主动“摘星”的高端酒店相关负责人表示:“根据国家规定,作为一家高端酒店,一些必备设施是不能少的,比如商务中心、餐厅等,但随着信息技术的提高,商务中心的复印、传真以及国际长途电话等基本没人使用,餐厅也是接待部分客人定制化的宴会等,酒店的管理机构根据市场适时调节,取消了一部分设施。一方面是为了降低运营成

本,更加合理化地运营;另一方面,可根据客人的需要定制个性化服务。因此,在此次星评过程中,酒店主动要求去掉星级酒店称号”。

北京商报记者从《旅游饭店星级的划分与评定》(以下简称“酒店评星标准”)中看到,该酒店评星标准中对于酒店星级的划分均有明确的检查项目,其中规定总分600分,而三星级、四星级、五星级饭店评定最低分分别为220分、320分和420分,尤其在四星级和五星级饭店检查项目中,均对客房数量和康乐设施有着相应要求。

对此,有酒店相关负责人坦言,像此前很多五星级酒店都有的游泳池,近年来个别高端酒店便开始不再设置,一方面消耗成本高,而很多商旅客人并无时间使用,利用率较低,过去五星级酒店设置不排除为了增加评星分数,提高调性,而现在在高端酒店市场竞争激烈的背景下,酒店更多是从成本和实用角度出发。

除了成本角度的考量,杨宏浩还指出,当下越来越多的酒店趋向精品化发展,这些酒店并没有那么多客房,而客房又是酒店评星中检查的项目之一,因此也成为一些酒店放弃“追星”的原因。

谨防“脱星”逃避卫生监管

放弃“追星”,高端酒店从星级导向逐步演变为品牌导向,似乎成为业界一个新的发展趋势。“国外一些酒店就是这样做的,不以星级对酒店进行分级,而是以品牌进行划分。”一家酒店的总经理曾对北京商报记者坦言。不过,赵

焕焱则认为,针对现阶段来看,少了评星的要求,也会对酒店卫生、安全方面的监管造成一定的漏洞。

2019年初,文旅部两次针对酒店行业屡次发生的“卫生门”事件进行暗访调查,并重拳出击对酒店卫生和安全问题展开整顿。4月22日,据文旅部官方微信公众号发布消息称,该部门近期开展的第二轮暗访发现,部分五星级酒店卫生和消费安全存在严重问题,并依据《旅游饭店星级的划分与评定》及相关规定对全国存在严重问题的13家五星级酒店做出处理,其中8家酒店被“摘星”。

业内人士指出,以往评星可以作为酒店行业的“红黑榜”,对一些高端酒店起到约束作用,尤其是对卫生、安全方面,毕竟“摘星”是件面子上不好看的事。在酒店卫生问题频发的今天,利用评星手段,对酒店卫生、安全发挥更多的作用。

四川大学旅游学院教授李原认为,前些年,因市场结构调整,有些饭店萌生了“脱星”的短视念头。当前文旅部严格监管,强调了星级标准的权威性和严肃性,增加了五星级饭店的含金量。有些被处理的饭店好像是“顺势脱星”,实则被星级饭店队伍抛弃。任何一个国家对某些行业都有最基本的要求,作为国家标准,星评标准就是我国对旅游饭店服务产品的一种质量规定和要求。业内人士还指出,现在酒店评星标准的版本是沿用2010年的标准,未来不排除有关部门修订新的标准,对酒店行业进行约束。

北京商报记者 关子辰
图片来源:驴妈妈旅游网