

公务市场受限,高星酒店降身价求生

# 七家四星以上酒店自请“摘星”

11月3日,记者从山东省旅游局获悉,受一段时间以来经营状况不理想的影响,今年全省有3家五星级酒店要求取消五星资质,同时申报四星级酒店者与国家实施“八项规定”之前已不可同日而语。

对此省旅游局官员认为,酒店一时经营困难的情形下,仓促摘掉星级,难保不后悔。随着公务出游市场份额的弱化,商务、家庭消费崛起,仍需一个公认的服务品质认定体系。

本报记者 乔显佳



锦江富园大酒店内景,该酒店原为五星级,今年“自动放弃”评星。(网络图片)

## 无星豪华酒店开会 会议消费现“变种”

中共中央办公厅、国务院办公厅9月下旬印发关于严禁党政机关到风景名胜区开会的通知,明确地方各级党政机关的会议一律在本行政区域内召开,不得到其他地区召开;同时,严禁各级党政机关以召开会议等名义组织公款旅游。

限令“落地”满月,记者实地调查发现,多地五星级酒店入住率有所下滑,政府性会议明显减少,同时,借助论坛、研讨会等方式,以党政机关名义在异地开会的现象仍有发生。一些超出《中央和国家机关会议费管理办法》规定标准的会议“变种”,在无星级、高消费酒店召开。

## 政府主办企业赞助 论坛盛行五星酒店

按照今年1月起实施的中央和国家机关会议费管理办法,除了以党中央和国务院名义召开的一类会议,二、三、四类会议应当在四星级以下(含四星)定点饭店召开。根据规定,中央事业单位会议费管理也参照该办法执行。但从实际情况看,五星级酒店的会议中心生意仍然很红火,特别是一些有“政府主办、企业友情赞助”之嫌的政府性论坛。

10月27日下午3时许,记者来到位于北京西城区的金融街洲际酒店五层,一政府机构下属单位为第一主办方,与一家证券公司共同主办的“把脉中国经济高层研讨会”,在该五星级“西安宴会厅”召开。

记者在会议现场看到,约200平方米的会议厅有近百人在座。研讨会下发的参会手册称,多位级以上负责人正在参加会议。酒店方介绍,该宴会厅下午会议“纯场地费”为3.5万元,不含任何设备费用。

10月27日下午,在五星级的北京金融街威斯汀酒店,电子告示牌显示,一事业单位与企业联合主办“IT2020高端论坛”晚宴在此举行。据该酒店人员介绍,50人左右的会议,每人会费800元,晚宴则为每人400-600元;同日下午4时许,多个部门主办的“国际医药创新合作论坛”在五星级的北京国宾馆酒店举行。

## 奢华会议不绝

## 因开支有“做账”空间

一家国际大型酒店集团在华负责人坦言,奢华会议屡禁不止,不仅是会议举办方有钱没处花,背后还存在政府会计制度、论坛审批机制的“猫腻”。“比如,将酒店开会支出发放在会议费、招待费还是培训费,各单位有不小的自由裁量权,依然有‘做账’空间。”上海锦天城律师事务所合伙人刘俊寅说。

中央党校教授辛鸣表示,对于自费掏钱主办会议的部门一定要查清楚,对那些给一些协会、企业举办的活动进行挂名的,也要查明白,为什么要办,有无合理的报批手续等。记者了解到,政企合作的论坛为数不少,甚至成为一些地方高消费酒店的“新兴业务”。“比如有商业地产配套的豪华酒店虽不挂星,但却是超五星的消费。大行奢侈之举的同时,又能规避禁令中的相关星级要求,需要规范并引起警惕。”住建部政策研究中心研究员王珏林说。

东部沿海一家酒店集团负责人也表示,“现在一些地方提出强化公务定点接待,这并不合适,不能再回到让酒店靠关系吃订单的老路,而应该推进政府公开透明地招标采购相关服务。”

据新华社

## 三家五星酒店变无星

记者3日从省旅游局行管处获悉,2014年以来,我省已有3家五星级酒店提出取消其五星级酒店的称号,由五星变无星,这3家高档酒店分别来自烟台、青岛、潍坊3市。除此之外,我省还有4家原四星级酒店,向省旅游局提出申请后,离开了星级序列。另有2家四星级酒店提出了“去星”的申请,尚未来得及办理。

省旅游局行管处郭科长表示,有的酒店原本

评星愿望很强,审核过程中遇到“八项规定”出台,此后便在“上星”方面变得不积极了。比如威海某四星级酒店原打算评五星,烟台长岛某新建酒店原打算参评四星,如今再不提出申请。

与五星、四星这些高星级酒店相比,一至三星级酒店通常被认为属于低星级酒店,同属我国酒店业星级序列。目前我省三星级以下酒店准入准出由各市旅游部门负责。

## 现象

## 中端酒店铆劲上档次

一面是一些五星、四星酒店甘愿放弃原本象征高档、奢华、优质服务的星级荣誉,另一方面,同期也有酒店主动向旅游部门申报四星级酒店,数量与国家实施“八项规定”之前每年都有较多酒店提出申请已不可同日而语。

记者从山东省旅游局行管处了解到,截至2013年底,山东拥有星级酒店近千家,其中五星级酒店32家,四星级酒店17家。凡有高星级酒店进入和退出都会在社会上引

发关注。

值得一提的是,在部分高星级酒店主动提出摘星,试图与以往的品牌形象有所切割的同时,有的原来主打中端市场的酒店品牌却在铆足力气上档次、创品牌。在不久前中国旅游饭店协会牵头召开的一次会议上,发言的铂涛酒店集团代表介绍,其“七天连锁酒店”已经占据国内“规模最大”的位置,目前正与巴黎酒店集团合作,共同打造某品牌五星级精品酒店。

## 高星酒店虚假繁荣 也是摘星原因

去年9月底财政部、国家机关事务管理局、中共中央直属机关事务管理局制定了《中央和国家机关会议费管理办法》,其中明确规定了“二、三、四类会议应当在四星级以下(含四星)定点饭店召开”,在此情形下,国内一些五星级酒店市场受到冲击,萌生退意。

据分析,部分高星级酒店选择在此时退出还有其他原因。近年来,受各地房地产投资热带动,一些

地方政府出于提高当地形象的考虑,硬性要求开发商在当地兴建五星级酒店,导致一段时间来,国内五星级酒店出现“井喷”、“过剩”现象,呈现虚假繁荣。

这些酒店专业性较差,且不掌握酒店运营规律,日常运营投入不足,导致其在竞争日益激烈的高档酒店市场难以立足。在近几年世界经济形势普遍不好的冷风吹拂下,难以立足。

## 探析

## 仓促摘星 今后或后悔

山东省旅游局行业管理处处长孙蕾说,酒店企业提出上星或摘星,均是出于自身发展的实际考虑,属于市场行为,无可厚非。

对于一些酒店退出星级序列,孙蕾也有个人看法,那就是目前酒店业的星级制度是多年来得到行业和社会一致认可的一种评价体系。今后随着公务出游市场份额的弱化,商务、家庭散客消费市场的崛起,仍需要一个公认的

服务品质和服务保证认定体系。从这个方面讲,有的酒店在一时经营遇到困难的情形下,仓促自请摘掉星级,难保今后不后悔。

在中国旅游饭店协会前不久召开的一次会议上,四川明宇实业集团董事长、总裁游文洲表示,随着中国中产阶层的崛起,酒店业的高端消费有了更大市场。对酒店服务进行分级,无论对消费者还是对投资商都是重要的。

## 相关链接

## 一至三星酒店 生存艰难

据介绍,目前在我国的星级酒店序列中,一星级酒店已经基本无人提及,更多的被特色酒店等名头所替代;二星级酒店在近两年的市场大潮中,大受经济型、商务型酒店、快捷酒店的冲击,经营状况不妙;三星级酒店甚至包括一部分

四星级酒店,受到一些追求“上档次”商务型连锁酒店的夹击。目前市场上名头较响的如家、七天等,凭借其品牌、管理、人才以及经济实力等方面的明显优势,不断抢占中端市场。传统三星级酒店很多是由政府招待所等改来,单体酒店

较多,其管理和经营理念滞后,目前总体上处于危机四伏的境地。

省旅游局相关人士说,从行业管理出发,他们希望这些单体性质的中档酒店,与全国性、跨国性大品牌结合,实现自身竞争实力的提高。 本报记者 乔显佳

## 五星、四星酒店 啥区别?

很多人搞不清楚,同为高档酒店,五星、四星一颗星的差别,具体到顾客的食宿感受,有啥区别?记者采访了山东大学旅游系教授、饭店星评专家王晨光先生。

王晨光介绍,业内通常对一至五星级酒店分为:一至三星列为星级序列中的低档,三星为中档,四星为高档,五星为豪华。随着社会的发展,四星级酒店已经不是高档饭店的主流,五星为主流,并且进一步分化,出现更

奢华的“白金五星”或“七星级酒店”。

从服务和功能区分,一至三星级酒店为提供有限服务的酒店,可以只有客房以及少量的餐饮,或没有;四星、五星酒店为完全服务酒店,宾客所需的住宿、餐饮、会务、康乐、商务等,酒店均需提供,这也是与中低档星级酒店的本质区别。四星、五星级酒店之间也有明显的区别,以沐浴为例,四星级酒店有淋浴即可,五星级酒店要

求必须有浴缸;在收取服务费方面,三星、四星级酒店通常收取10%左右,五星级酒店行规则是收取15%的服务费。因此,相比四星级酒店的服务功能齐全,五星级酒店则是在此基础上外加“服务好”,即通过优质、标准化的舒适服务收费。王晨光说,高档酒店是社会发展到一定阶段的产物,更是现代旅游业发展成熟的产物,其存在和发展满足了一定的社会消费需求。 本报记者 乔显佳