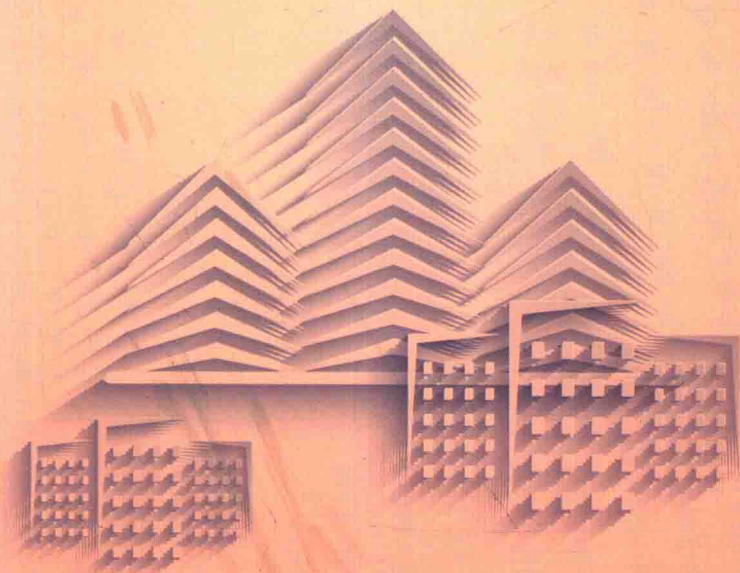


旅游住宿业 升级增效研究

——成都市旅游住宿业“十三五”发展研究报告

STUDY ON SYNERGISM OF TOURISM UPGRADE

韩勇 魏佳 陈颖 等◎著



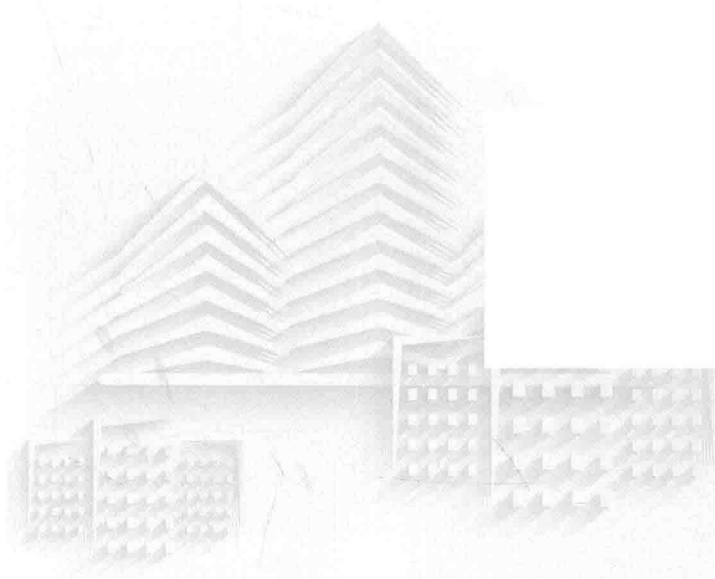
中国旅游出版社

旅游住宿业 升级增效研究

——成都市旅游住宿业“十三五”发展研究报告

STUDY ON SYNERGISM OF TOURISM UPGRADE

韩勇 魏佳 陈颖 等◎著



中国旅游出版社

策划编辑：段向民

责任编辑：李志忠 张芸艳

责任印制：谢 雨

封面设计：何 杰

图书在版编目(CIP)数据

旅游住宿业升级增效研究：成都市旅游住宿业“十三五”发展研究报告 / 韩勇等著. — 北京：中国旅游出版社，2017.6

ISBN 978-7-5032-5879-4

I. ①旅… II. ①韩… III. ①旅馆—服务业—经济发展—研究报告—成都—2016-2020 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第193226号

书 名：旅游住宿业升级增效研究：成都市旅游住宿业“十三五”发展研究报告

作 者：韩勇等著

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

营销中心电话：010-85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：27.5

字 数：480千

定 价：55.00元

I S B N 978-7-5032-5879-4

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与营销中心联系调换

前言

近年来，中国旅游业不断发展，旅游业在国民经济与社会结构中的地位不断提升，区域旅游一体化进程加快明显，全域旅游已经成为当前国内旅游业发展的重要趋势之一。此外，旅游新业态不断涌现，“旅游+农业”“旅游+工业”“旅游+研学”“旅游+医疗”等新业态已经成为行业发展、产业提档升级的重要途径，大量创业创新团队的进入带动了资本市场发展，大型投资公司纷纷进入旅游领域，旅游产业迎来了最好的发展阶段。在此大背景下，国民旅游市场需求旺盛，以大众旅游为基础的自驾游、体验游等新常态旅游消费，已经成为旅游经济平稳运行的坚实支撑，旅游业的供给侧改革将为行业发展带来更强的动力。

随着旅游业外延的不断扩大，传统的酒店业也逐渐演化为含义更广泛的住宿业。随着旅游和住宿业结合的更加紧密，旅游住宿业的概念应运而生，旅游业的带动已然成为住宿业快速增长的新亮点。据不完全统计，2016年中国住宿全行业经营单位已经达到57.4万个，新的经营主体不断进入，住宿行业规模持续扩张。观其现状，这种变化主要体现在三个方面：一是旅游住宿业消费不断升级。住宿业由本地消费向异地消费转移，由单一消费向多样消费转移，由规模消费向个性消费转移，主题酒店、特色民宿、服务式公寓及民宿、客栈等新兴业态不断兴起。二是产业不断升级。由标准住宿向非标准住宿转移，由标准服务向个性定制服务转移。三是行业运营升级。在互联网及移动互联网发展的带动下，传统酒店开始转变其运营思路，开始利用微博、微信等新媒体进行酒店运营推广，创新、服务、产品齐头并进；运营对象不断调整，越来越多的消费者不再满足于“住酒店”，追求个性差异的消费者逐渐成为旅游住宿业主流消费人群。

成都旅游住宿业在“十二五”期间快速发展，截至2015年5月，成都市共有旅游住宿企业8403家，其中星级酒店130家、商务连锁酒店563家、乡村酒店3069家、社会旅馆4641家。这期间，成都市旅游住宿业发展呈现出如下特征：一是旅游住宿业在结构调整中快速增长，成为推动成都市旅游业发展的重要力量，虽然星级酒店增长速度缓慢，但是商务连锁酒店、乡村酒店和社会旅馆发展迅猛，增长了近一倍。二是旅游住宿业态日趋完整。新的业态如养老公寓、青年旅店、度假酒店、主题客栈、乡村民宿、养生山庄、森林旅馆、汽车旅馆、帐篷营地等不断涌现。三是星级酒店营业总收入呈上升趋势，而经济型连锁酒店、主题酒店、乡村酒店和社会旅馆的收益则稳步增长，一定程度上反映了社会需求和发展趋势，与这一发展趋势相适应的是投资星级酒店的增长率开始下降，而经济型连锁酒店、乡村酒店、民宿客栈、度假酒店等投资快速上升。四是绿色服务意识增强，节能降耗备受重视。截至2016年12月，成都市绿色饭店已达20家，

其中金叶级 14 家、银叶级 6 家。五是信息化、智能化普遍受到重视。星级酒店、商务连锁酒店基本上实现智能化管理。“十三五”时期是成都旅游住宿业的关键发展时期,随着成都作为国家中心城市地位的确立,国家“一带一路”战略的部署,“中优、西控、北改、东进、南拓”城市发展战略的提出,成都建设世界旅游目的地城市目标的确定,旅游住宿业作为旅游要素的组成部分,必将成为成都旅游业发展的重要支撑。总之,总结成都市旅游住宿业等发展的成绩与经验,探讨转型升级、提质增效的途径和方法,将是成都旅游住宿业在“十三五”期间或者更长一段时期面临的重大问题。

本研究团队在大量调查研究的基础上,结合成都旅游住宿业发展实际,提出了系列观点和建议,试图探索成都市旅游住宿业转型升级、提质增效的最佳途径。本书内容和结构分成三大部分。第一部分是总体研究报告,包括发展环境、发展战略、发展目标、发展任务和保障措施。在发展环境方面,总结了成都市旅游住宿业“十二五”期间的发展成就,分析了存在的问题和原因,探讨了“十三五”期间面临的机遇与挑战。第二部分为专题研究。研究团队对成都市旅游住宿业空间区域与投资规划、经营项目及特色建设规划、人力资源发展规划、智能化建设规划、环境保护及绿色发展规划、市场营销规划等进行了深入、系统的研究,有针对性地提出了一系列成都市旅游住宿业发展新思路、新机制和新模式。第三部分为附录,主要是调查研究资料汇编,包括成都市 20 个区市县旅游住宿业单位区域分布示意图;成都市 20 个区市县旅游住宿业单位名单;成都市绿色饭店名单;以及 2014 年全国重点旅游城市星级饭店主要指标排名前十位统计表;2014 年四川省星级饭店主要经济指标统计表;2014 年中国饭店 60 强名单等。其中成都市 20 个区市县旅游住宿业单位区域分布示意图和名单,是课题组通过各种渠道调研统计的成果,第一次比较准确地统计了成都市旅游住宿业各种业态的区域分布和具体单位,对成都市旅游住宿业的现状分析和发展研究有着十分重要的意义。

参与本书撰写的学校有:成都信息工程大学银杏酒店管理学院、成都大学、成都理工大学、成都信息工程大学、成都职业技术学院等。市旅游局局长多央拉姆,旅游市场监督管理处处长杨健,刘媛媛等在课题研究过程中给予了各方面的指导和帮助,在此表示衷心感谢!同时,四川大学李原教授,成都饭店协会会长安茂成,四川盛嘉饭店管理有限公司总经理鲍小伟,成都旅游饭店协会秘书长龚宇,岷山酒店管理公司总经理蒲琳,西藏饭店陈蓉总经理,金牛宾馆武国强总经理,成都安泰锦云酒店袁惠总经理,天府阳光酒店赵彩虹总经理等住宿业行业专家对本书提出了建设性意见和专业指导,在此一并表示感谢。参加本书撰写的有韩勇、魏佳、陈颖、陈进忠、黄萍、黄方正、宋雪茜、刘芸、杨道静、傅剑波、朱万木、肖晓、龚燕、孙传宝、赵萍。本书在出版过程中,中国旅游出版社段向民老师、徐峥老师提出了许多宝贵修改意见,在此一并致谢!

成都市旅游局副局长 杨齐英

2017年5月22日

目 录

第一章	成都市旅游住宿业发展研究分析	1
第一节	2010—2014 年度回顾与现状分析	1
第二节	2015—2020 年度面临的机遇与挑战	8
第二章	成都市旅游住宿业发展战略分析	12
第一节	指导思想和发展战略	12
第二节	发展目标	15
第三章	成都市旅游住宿业发展的任务和对策	17
第一节	优化空间布局, 增强投资效益	17
第二节	创新品牌经营项目, 提升特色服务竞争力	18
第三节	培育多层次人力资源, 实现以人为本的理念	21
第四节	推进住宿业智能化建设, 全面提升技术、服务和管理水平	23
第五节	推动绿色生态环保建设, 保障可持续发展	25
第六节	构建新型平台, 开创系统化营销新局面	28
第四章	成都市旅游住宿业发展的保障措施	32
第一节	提升性保障	32
第二节	基础性保障	33
第五章	成都市旅游住宿业空间区域分析	35
第一节	成都市旅游住宿业空间区域分布现状分析	35
第二节	成都市旅游住宿业空间布局存在的问题	42
第三节	成都市旅游住宿业空间区域发展的目的和任务	45
第四节	成都市旅游住宿业空间区域规划	46



第六章	成都市旅游住宿业经营项目及特色建设分析	49
第一节	成都市旅游住宿业经营项目及特色建设现状分析	49
第二节	成都市旅游住宿业特色经营的目的及任务	58
第三节	成都市旅游住宿业经营项目及特色建设	61
第七章	成都市旅游住宿业人力资源发展分析	68
第一节	成都市旅游住宿业人力资源现状分析	68
第二节	成都市旅游住宿业人力资源发展的目的及任务	70
第三节	成都市旅游住宿业人力资源发展规划	71
第八章	成都市旅游住宿业智能化建设分析	76
第一节	成都市旅游住宿业智能化建设现状分析	76
第二节	成都市旅游住宿业智能化建设的目的及任务	78
第三节	成都市旅游住宿业智能化建设规划	80
第九章	成都市旅游住宿业环保及绿色发展分析	83
第一节	成都市旅游住宿业环保及绿色发展现状分析	83
第二节	成都市旅游住宿业环保及绿色发展规划的目的及任务	89
第三节	成都市旅游住宿业环保及绿色发展规划	91
第十章	成都市旅游住宿业营销规划分析	95
第一节	成都市旅游住宿业营销现状分析	95
第二节	成都市旅游住宿业营销规划的目的及任务	99
第三节	成都市旅游住宿业营销规划	100
第十一章	成都市旅游住宿业投资现状分析	108
第一节	成都市旅游住宿业投资的现状	108
第二节	成都市旅游住宿业投资存在的问题	113
第三节	成都市旅游住宿业投资规划	116
附录一	成都市旅游住宿业单位区域分布示意图	119
附录二	成都市旅游住宿业单位名单	150
附录三	成都市绿色旅游饭店名单	425
附录四	2014 年全国重点旅游城市星级饭店主要指标排名前十名统计表	426
附录五	2014 年四川省星级饭店主要经济指标统计表	427
附录六	2014 年中国饭店集团 60 强名单	428
附录七	2014 年中国饭店品牌 100 强名单	430
	参考文献	433

第一章

成都市旅游住宿业发展研究 分析

第一节 2010—2014年度回顾与现状分析

成都市旅游住宿业作为成都市改革开放的窗口、服务业品质的引领者、旅游业发展的基础和旅游就业的核心，在市委市政府的领导下，坚持“稳中求进、改革创新、统筹发展”的工作基调，围绕“转型升级、优化监管、细化服务”的工作思路，排除各种艰难，在2010—2014的“十二五”期间得到快速的发展，呈现出如下的特征。

一、旅游住宿业在结构调整中整体快速增长

2010—2015年期间，成都市旅游住宿业在整体上得到快速发展。截至2015年5月，成都市共有旅游住宿企业8403家。其中星级饭店130家；商务连锁酒店563家；乡村酒店3069家；社会旅馆4641家^①。五年期间，虽然星级饭店数量分别增长为2.13%、-2.17%、-1.47%、2.16%、-6.47%（见表1-1），呈下降趋势，但商务连锁酒店、乡村酒店和社会旅馆增长近一倍，从而呈现整体快速发展的势头。

表 1-1 近五年成都星级饭店数量变化情况（家）

年份/时间	总数	5星级	4星级	3星级	2星级以下	1星级
2010年	138	12	29	67	27	3
2011年	141	14	30	67	27	3
2012年	138	13	31	66	25	3
2013年	136	13	34	65	21	3

① 成都市旅游住宿业名录见附录

续表

年份/时间	总数	5星级	4星级	3星级	2星级以下	1星级
2014年	139	16	34	65	21	3
2015年	130	18	36	56	20	0

二、成都市旅游住宿业态趋于完整，区域分布广泛

2010—2015 年期间，成都市旅游住宿业适应市场发展通过多种业态满足游客的需求，包括最具代表性的星级饭店、商务连锁酒店、乡村酒店和各类社会旅馆。其中大邑县、都江堰市、青羊区、金牛区星级饭店在所在区域占比较高；乡村酒店在所在区域占比较高的是邛崃市、彭州市、都江堰市；金牛区、锦江区、青羊区的商务连锁酒店在所在区域占比较高；郫县、双流县、新都区的社会旅馆从数量及所占比例上都较高^①（见表 1-2）。其中青羊区、金牛区、武侯区星级饭店的数量位列前三（见图 1-1）；武侯区、青羊区、锦江区的商务连锁酒店位列前三（见图 1-2）；彭州市、邛崃市、郫县乡村酒店位列前三（见图 1-3）；武侯区、青羊区、锦江区社会旅馆位列前三（见图 1-4）。

表 1-2 成都各类旅游住宿设施数量及区域占比

区市县	星级酒店 (家)	区域占比 (%)	商务连锁酒店 (家)	区域占比 (%)	乡村酒店 (家)	区域占比 (%)	社会旅馆 (家)	区域占比 (%)
锦江区	16	3.40	69	14.68	4	0.85	381	81.06
青羊区	27	3.80	91	12.82	3	0.42	589	82.96
金牛区	19	5.05	58	15.43	46	12.23	253	67.29
武侯区	17	1.31	149	11.48	121	9.32	1011	77.89
成华区	7	1.83	46	12.01	26	6.79	304	79.37
高新区	5	1.70	36	12.24	43	14.63	210	71.43
龙泉驿区	3	0.69	12	2.76	296	68.05	124	28.51
温江区	1	0.48	13	6.22	85	40.67	110	52.63
新都区	4	0.96	9	2.16	181	43.51	222	53.37
青白江区	1	1.28	5	6.41	30	38.46	42	53.85
双流县	7	1.22	30	5.24	218	38.05	318	55.50
郫县	2	0.28	15	2.10	390	54.70	306	42.92
蒲江县	3	1.99	3	1.99	56	37.09	89	58.94
大邑县	5	6.41	0	0.00	41	52.56	32	41.03
金堂县	1	0.43	3	1.29	127	54.74	101	43.53

① 成都市旅游住宿业分布状态示意图见附录 1

续表

区市县	星级酒店 (家)	区域占比 (%)	商务连锁酒 店(家)	区域占比 (%)	乡村酒店 (家)	区域占比 (%)	社会旅馆 (家)	区域占比 (%)
新津县	0	0.00	3	1.35	133	59.64	87	39.01
都江堰市	8	1.88	16	3.76	255	60.00	146	34.35
彭州市	0	0.00	3	0.49	477	77.94	132	21.57
邛崃市	2	0.40	1	0.20	403	80.44	95	18.96
崇州市	2	0.88	1	0.44	134	59.29	89	39.38

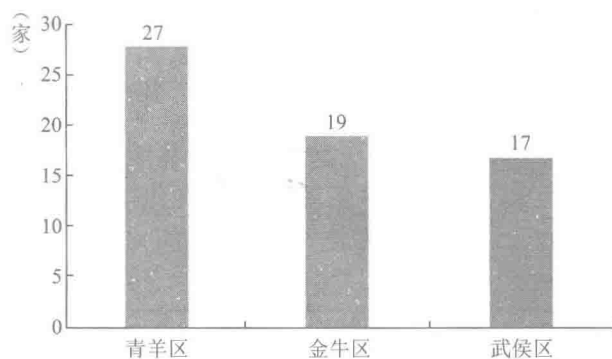


图 1-1 成都市星级饭店数前三名

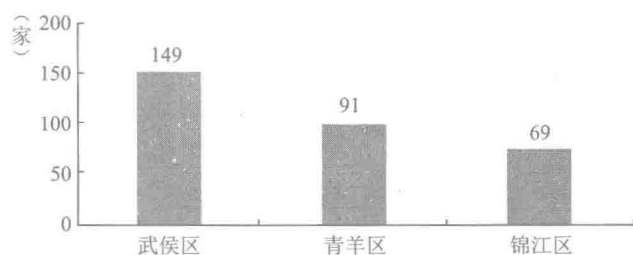


图 1-2 成都市商务连锁酒店数前三名

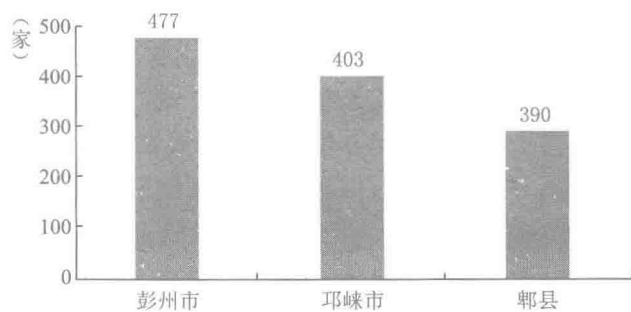


图 1-3 成都市乡村酒店数前三名

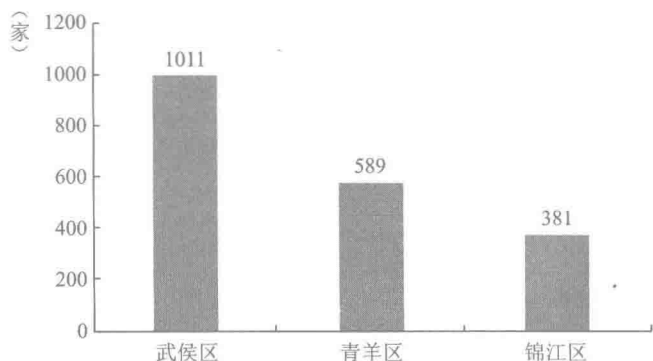


图 1-4 成都市社会旅馆数前三名

三、旅游住宿业设施设备已初具规模，增长潜力较大

从各区市县客房总数、床位总数来看，截至 2015 年 5 月年底，成都市旅游住宿业客房总数约为 397000 间，床位数 657418 张。相比较高值的区、市、县，分别是武侯区、青羊区、金牛区等，其他区、市、县尚有较大的增长空间（见图 1-5）。

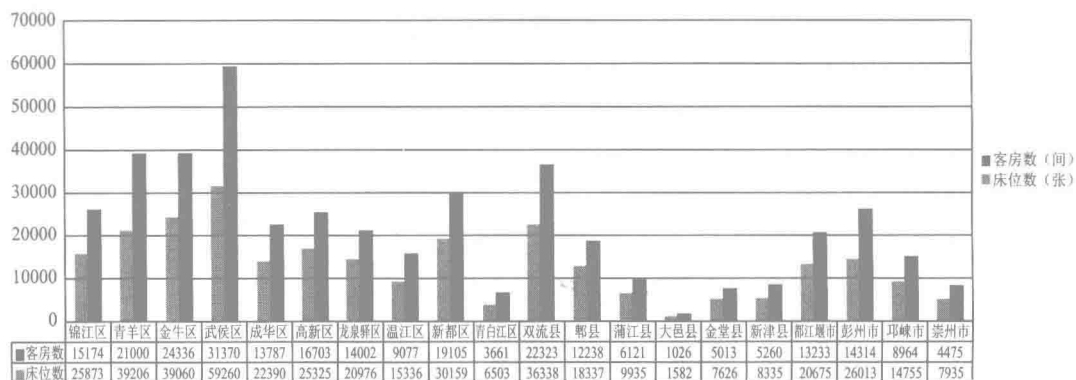


图 1-5 成都各区市县住宿酒店客房总数和床位总数的对比

四、同地方经济文化传统相适应，住、商、工区域分布明显

从成都各区、市、县住宿企业数量来看，武侯区、郫县、青羊区、双流县 2014 年分别占全市住宿业的 18.14%、9.67%、9.51%、9.06%，而这些区市县 GDP 分别位于全市排名的第 4 位、第 11 位、第 5 位、第 9 位，这表明成都市旅游住宿业的分布结构与地方文化传统习惯相适应，住宿与商务、工业企业的区域相对分离，但正在发展的北改工程和天府新区建设的各种高档次住宿业将逐渐改变这种状态（见图 1-6）。

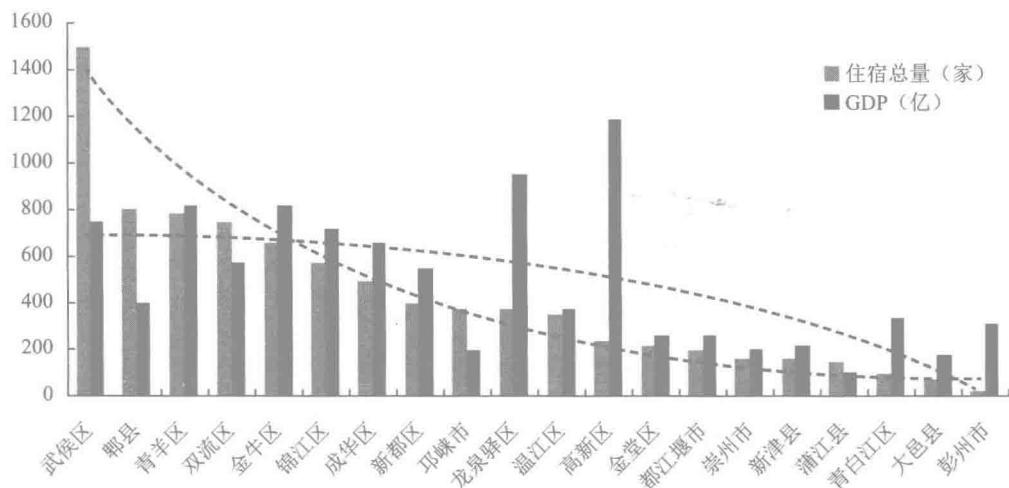


图 1-6 成都各区市县住宿酒店的总数和 GDP 的对比

五、成都市旅游住宿业经营业绩起伏并逐渐平稳提升

2010—2014 年星级饭店平均出租率徘徊在 55.56%~68.62% 之间，平均房价分别为 365.47 元、412.89 元、457.83 元、462.69 元、439.2 元（见图 1-7）。

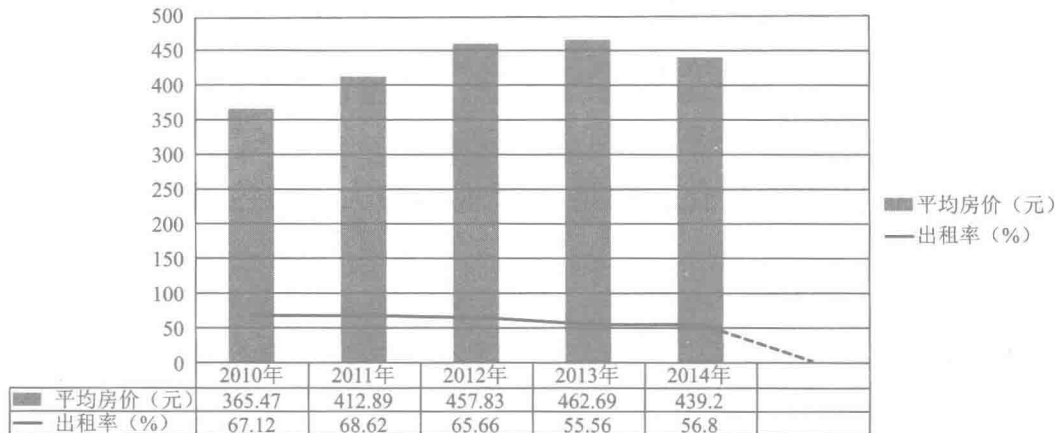


图 1-7 2010—2014 年成都酒店平均房价及出租率

从人工成本费用来看，近三年三星级以上酒店平均人工成本呈逐年递增趋势，分别为 26.76%、30.90%、33.98%。

从收入情况来看，2010—2014 年间星级饭店的总收入分别为 3073997、4314202、4702563.92、3773671.92、3689455.51 千元（见表 1-3），2014 年乡村酒店的总收入约为 19.4 亿元，连锁酒店的总收入约为 16 亿元，社会旅馆的总收入约为 65 亿元（见图 1-8）。总体看来星级饭店前期收益较高，后期下滑。而连锁酒店、乡村酒店和社会旅馆的收益稳定增长，说明社会需求的基本状态和发展趋势。

表 1-3 2010—2014 年成都市星级饭店经营情况

时间	营业收入 (千元)	客房收入 (千元)	餐饮收入 (千元)	其他收入 (千元)	主营业务利 润(千元)	接待总人数 (人次)	平均房价 (元)	平均客房 出租率(%)
2010年	3073997	1571696	1091769	410532	1717757	5177919	365.47	67.12
2011年	4314202	2126978	1649701	537522.9	2219611	6243568	412.89	68.62
2012年	4702563.92	2323707.36	1813173.43	565683.13	1685801.99	5692953	457.83	65.66
2013年	3773671.92	1873215.94	1359372.2	445414.44	1008113.21	4204653	462.69	55.56
2014年	3689455.51	1865307.08	1145429.45	425166.56	1046416.02	4238268	439.2	56.8

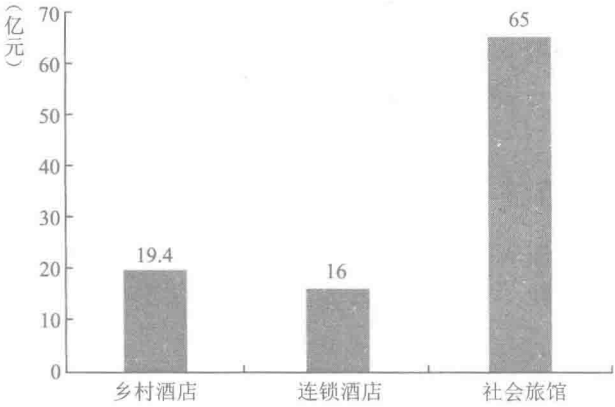


图 1-8 乡村酒店、连锁酒店、社会旅馆总收入

六、住宿业投资分化，固定资产规模较大，特色主题化成投资热点

据 2014 年 12 月底统计的数据可知，成都市区连锁商务酒店平均物业租金为 30~60 元/平方米，每间客房的投资在 3~4 万，一般有 60~120 间房，总投入 300~600 万元。乡村酒店差异比较大，从投资十几万元到上亿元都有。社会旅馆更是种类繁多，从家庭自营型到规模已达星级饭店都有。从投资状态来看，旅游住宿业成为这个时期投资热点，虽然星级饭店增长率开始下降，到 2014 年 12 月底，从已统计的 68 家星级饭店来看，固定资产投资总额已达 370108.5 千元，但商务连锁酒店、乡村酒店和社会旅馆投资却快速上升。同时星级饭店、商务连锁酒店、乡村酒店和社会旅馆都在向主题特色化方向转变，并在不断加大这方面的投入（见表 1-4）。

表 1-4 星级饭店的固定资产总额

汇总报告期	汇总数（家）	固定资产小计（千元）
2010年	126	5741459

续表

汇总报告期	汇总数（家）	固定资产小计（千元）
2011年	137	5647304
2012年	125	5382364
2013年	118	5564528.5
2014年	68	370108.5

七、人力资源规模较大，但整体专业素质尚待提高

截至 2014 年底，成都市有旅游住宿业从业人员约 40 万人。其中五星级星级饭店员工约 4.8 万人，占住宿业从业人员的 12%；四星级饭店员工约 5.2 万人，占 13%；三星级饭店员工约 5.6 万人，占 14%，二星级饭店员工比例最大，约 19.2 万人，占 48%；其他住宿企业员工约 5.2 万人，占 13%。从员工学历结构来看，本科以上学历占 7.83%，专科学历占 17.58%，高中或中专学历占比最高，达 47.86%，初中及以下占 26.73%，员工受教育程度较低，以初高中为主。这表明星级饭店对成都市劳动就业具有较高的承载力度和服务支持力度。另外，成都旅游住宿业的从业人员综合素质和专业素质还有较大的提升空间（见图 1-9）。

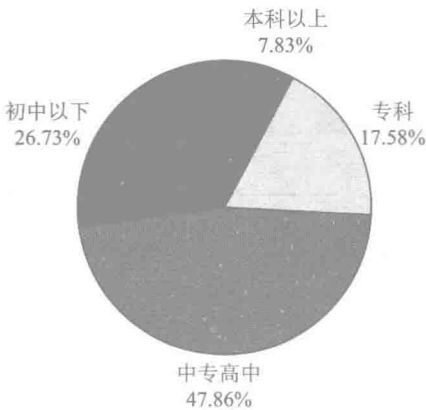


图 1-9 成都旅游住宿业从业人员的学历占比

八、绿色服务意识增强，节能降耗备受重视

由于主客观方面的原因，2010—2014 年这五年成都市旅游住宿业各单位逐渐重视绿色环保工作，特别是节能降耗工作。虽然到 2014 年底成都市绿色酒店数量不高，只有 19 家，但这 19 家酒店近五年的能耗平均降低在 5% 左右，由此形成了样板和示范作用，带动其他住宿业单位关注和推进这项工作。

九、住宿业信息化技术发展较快，智能化受到重视

成都市旅游住宿业网络化技术呈现普及状态，星级饭店、商务连锁酒店、乡村酒店、社会旅馆四种业态已基本实现 Wi-Fi 全覆盖；星级饭店、商务连锁酒店智能管理水平较高，智能门禁、安防监控、电子登记、财务管理软件、库存管理软件等安装较齐。但是，乡村酒店和社会旅馆智能化水平尚需提升。

十、住宿业横向对比整体优势明显，但面临巨大压力

成都市住宿数量在全国副省级城市水平中有较大的规模，远高于平均数量 6247 家（见图 1-10），且发展潜力巨大。但同时考虑到其他副省级城市的旅游住宿业结构、质量、管理水平、市场影响力，以及“一带一路”经济圈的发展都将不同程度地减弱成都市目前旅游住宿业的一些优势，所以成都市旅游住宿业未来将面临巨大压力。

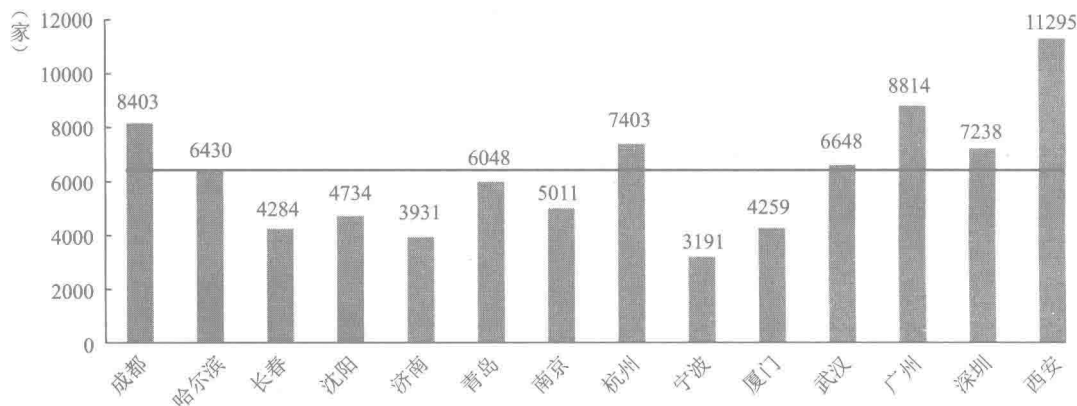


图 1-10 副省级城市住宿业数量对比

第二节 2015—2020年度面临的机遇与挑战

2015—2020 年期间，成都旅游住宿业处于一个关键时期，面临着前所未有的机遇和挑战。这要求政府和旅游住宿业各参与者坚定信心、开阔眼界、升级观念、抓住机遇、迎接挑战，从而促使成都旅游住宿业在 2015—2020 年期间上一个新台阶。

一、面临机遇

（一）新常态下依法治国依法治旅面临了新机会

党的十八大以来，党中央做出了依法治国的战略决定，为成都市旅游住宿业创造了良好的制度环境和有力的法治保障。作为市场化和标准化程度最高的旅游住宿业十分渴望在法治化规范化的环境中经营和发展，未来的旅游住宿业的环境将是增长速度更加符合成都地区的现实，产业结构向可持续发展方向调整和优化，发展动力向创新驱动转化。由此简政放权，发挥市场的决定性作用，进而促进成都市旅游住宿业做大做强品牌，提质增效稳收入。旅游住宿业在这样的环境中投资和经营，排除了影响旅游住宿业的诸多不可预测的风险和危机。

（二）国家与地方战略规划“一轴、双核、六走廊”的发展格局迎来新机会

国家“一带一路”的战略部署，以“长江经济带”的规划为成都市经济文化的发展包括旅游住宿业的发展开辟了新天地。按照市委、市政府的规划，根据《四川省成都市天府新区总体规划（2010—2030）》的部署，未来成都将实施“一轴、双核、六走廊”的发展格局，坚持以城市中轴线为发展主轴，以中心城区和天府新区为双核，以成龙走廊、成青走廊、成蒲走廊、成温邛走廊、成新走廊和南部走廊为纽带构建起“一轴、双核、六走廊”，组团式、网络化的城镇发展格局为成都旅游住宿业迎来了新机遇。天府新区规划的天府新城、空港高技术产业功能区、龙泉高端制造产业功能区、创新产业功能区将聚集巨大的人流。龙门山、龙泉山生态旅游综合功能区和A级景区的提档升级，将为旅游住宿业新业态开拓新空间。成都天府古镇旅游圈、乡村旅游的成片发展和全域成都旅游资源的深度开发利用为成都旅游住宿业创造了全新的机遇。

（三）建设以成都为核心的世界旅游目的地创造了新机会

成都计划分两步建设“世界旅游目的地”，其中2015—2020年建成西部旅游中心城市，实现旅游产品、购物、服务和营销等全面执行国际标准和体系，融入国际旅游市场产业链。同时，成都作为西部会展之都，仅2014年举办的各种国际会议上百次，国际性展览达50个。2014年，全市过夜游客超过5650万人次，平均滞留天数1.8天。目前成都拥有国际航线38条，通达国内外城市187个，国际友城25个，友好合作城市36个，中西部城市中唯一的“72小时免签城市”将以大开放、大产出的姿态开拓国际市场，从而为成都旅游住宿业特别是高星级饭店、精品主题酒店、特色乡村酒店开拓更大的市场，从而也为成都本地旅游住宿业开拓海外市场创造了新机会。

（四）产业融合发展的大趋势和创新驱动的大背景带来新机会

按照省委、市委经济工作会议精神和五大兴市战略，挖掘旅游领域消费潜力，培育新兴服务业和支持成都成为加快建设服务业的核心城市，提升旅游发展文化内涵，强化与第一产业、第二产业以及第三产业内各行业的融合发展，这将从根本上改造传统旅游住宿业的概念，从而促进成都旅游住宿业的技术创新、业态创新、内容创新、模式创新和管理创新。引领成都市旅游住宿业产业化、专业化、集约化、品牌化，促进其与相关产业的深度融合，催生新服务、新产品，从而满足旅游住宿业的新需求。

二、面临挑战

（一）转型期间供需结构矛盾突出，星级饭店面临巨大的经营压力

由于宏观经济的转型，国际经济复苏缓慢，国内经济增长下行压力并未减弱。星级饭店现有产品供给与需求之间的脱节影响了它的平稳运行，这是明显的转型期

间供需失衡的表现。一是平均房价总体下降,三星级饭店实际平均房价 180 元左右,扣除早餐为 165 元,几乎达不到国内主流经济型酒店的水平;四星级饭店实际平均房价 330 元,扣除早餐为 260~280 元。二是出租率指标在 2013 年基础上回升缓慢,三星级饭店客房出租率 55%,四星级饭店客房出租率 65%。三是每间可售房平均收益 (RevPAR),三星级饭店 90~100 元,四星级饭店 210~230 元,成都中高端酒店的整体收益能力比较薄弱,特别是投资回报率仍然处于行业历史最低水平。

(二) 住宿业运营成本不断增长

由于人工、能耗、资金、税费等各类成本的上升,整个住宿业将长期面临成本的压力。特别是星级饭店,根据 2014 年星级饭店的财务报表显示,较多的饭店处于负利润状态,有些星级饭店亏损严重。主要原因是运营成本不断增长。一是水电气的价格逐年攀升,管理水平较高的酒店能耗比在 6%~8%,其余酒店基本在 10%~15%,园林式饭店能耗成本更高。二是三星级、四星级饭店人工成本逐年递增,平均人工成本率达到了 30% 甚至更高,个别国有饭店企业因历史原因,人工成本最高可达到 45% 以上。低迷的房价和出租率与不断高涨的人工成本形成强烈反差。此外,因 CPI 每年攀升,导致餐饮原料、客用品价格不断上涨,酒店成本率居高不下,三星级、四星级饭店的综合成本率在 40%~50%,加之经营费用和管理费用同样呈增长趋势,饭店利润率被大大压缩。

(三) 酒店智能化以及新技术的应用,经营人才与技术人才更加匮乏

由于旅游教育起步较晚,人才培养与企业需求还存在一定的脱节。专业的住宿业人才市场尚未形成,缺乏信息引导、人才流动和调配机制。同时,社会饭店人才培养的机制和体制存在缺陷。在成都市范围的学院开办旅游类、酒店类专业的面较窄,培养旅游本专科、酒店本专科专业人才较为单一。随着酒店智能化以及新技术的应用,酒店的经营人才、技术人才供给面临极大的挑战。另外,其他行业与旅游住宿业争夺人才激烈,旅游住宿业薪水吸引力较低,高星级饭店中高级管理人员平均薪水较相关服务业、制造业低,工作时间又最长,这更加剧了经营人才与技术人才的匮乏。

(四) 消费需求的变化和需求内涵的提升对旅游住宿业提出了更高的要求

消费需求的多样性对传统旅游住宿业的业态、形态、文态、生态都提出了多种多样的要求。一方面,80、90 后消费者对时尚提出了更多要求;另一方面,中老年消费者对怀旧、乡愁、健康、养老、环保和休闲的要求也呈现多样性。成都天府新区将迎来更多国内和海外住宿客人,同时旅游住宿业本身所包括的种类十分复杂,这种矛盾从宏观上不易解决,在微观上具体的某一消费者对某一住宿单位的匹配就更加困难。而且消费者维权意识在增强,加之一些媒体典型化片面化的报坏倾向,要求成都旅游住宿业的管理者和各企业必须投入更大的精力来处理这类问题。