



帮南方游客视频购衣、“花式”提供入住伴手礼……

节后各施高招

冰城住宿业将“流量”变“留量”

A

节后酒店依旧满房
冰城热度不减

地处中央大街步行街核心位置的马迭尔宾馆是知名老牌宾馆，也是“中华老字号”，建筑本身有着深厚的文化和悠久的历史。春节假期，哈尔滨旅游热度持续升温给马迭尔宾馆带来了较大的接待量。美团数据显示，“马迭尔宾馆”春节假期的搜索量较去年同期增长超1倍，评价笔记数增长超两倍。

马迭尔宾馆相关负责人告诉记者，从年三十到大年初八，酒店入住率稳定在96%左右，其中初二、初三格外火爆，入住率达100%，与上一个春节期间相比增长41%。“即便冰雪大世界闭园，仍能感受到外地游客对来哈尔滨旅游有着极大的热情。”前台一位工作人员告诉记者，游客们对中央大街的马迭尔冷饮厅、松浦洋行等宝藏“打卡点”很感兴趣。

大年初四，来自湖南的游客李小林沿江边缓缓前行，她一边观赏一边连连发出惊叹，松花江边凝结的冰晶奇幻浪漫，让她流连忘返。报业大厦杨经理介绍，酒店共有61间房，相比普通标间，江景房节日期间预订量最大。

“当前不少游客都选择错峰游，降低出游成本。春节假期结束后，酒店受需求端影响，房价开始下调，游客入住热度不减。”21日，美居酒店中央大街店总经理董巍接受采访时表示，现在不少游客提前一周预订房间，这两天入住率在90%左右，从登记信息来看，全部为南方游客。

“都说离开哈尔滨的后劲很大，可我还离开这里，就已经开始想念。”带三位朋友“二刷”哈尔滨的王佳楠对记者说。



B

“天天琢磨服务”
酒店经营有了“新内涵”

记者采访时发现，在哈尔滨的热门住宿点中，中央大街是游客们的首选，其次是哈尔滨西站、哈尔滨站等周边地区。这些地区内的酒店服务提升也最为迅速和普遍。

在1月份哈市旅游热度不断上涨期间，不少酒店开始提升相应服务。例如，房间走廊内放置瓶装水、一次性拖鞋、牙刷、纸巾等物品供住客随时取用，游客可以免费领取糖葫芦、冰棍，酒店赠送哈尔滨特产秋林格瓦斯和五常大米等伴手礼，还有住宿企业将伴手礼送出花样，蒸汽眼罩、姜茶、暖暖贴都加入了小礼包。

香格里拉大酒店传媒总监邢程介绍，今年春节期间团队预订量明显高于往年同期，九成是外地游客，而且以家庭亲子出行为主，酒店的6间主题亲子套房很受欢迎。邢程说，为讨孩子们的“欢心”，酒店特别研究出一套方案，邀请演员到酒店大堂表演，而且每天为入住的小朋友准备不同主题的亲子手工课。

“相比往年的冰雪旅游旺季，今年整个城市都积极行动起来，我们也新增了‘添翼’计划，让内部人手去支援酒店日常运营工作。”邢程说，每位员工都尽自己所能琢磨如何保障服务质量，无形中带动了整个运营流程。

美居酒店中央大街店总经理董巍告诉记者，“前两天，一位温州顾客的防寒保暖物品没带齐，酒店员工就举着手机到商场，全程开视频让对方挑棉服、帽子、手套，选样子。”董巍笑言，经过3个月旅游旺季的历练，团队培育出更为高效、积极、真诚的服务意识，员工各有“兼职”，有小伙伴成了“时尚买手”，有人变身管家帮顾客寻找丢失的身份证。

C

拼特色、拼服务
提升入住体验成行业共识

春节黄金周后，哈尔滨一些重点住宿企业依旧保持“自律”，坚持为住客提供明信片、大米、格瓦斯、老冰棍等冰城特色伴手礼，做城市形象的推介官。

除了拼服务，冰城住宿企业还在硬件上下功夫。戴森吹风机、小米空气净化器……记者在小红书上看到，这些科技元素成为获得游客认可的关键点。

哈市还有一些酒店注重特色场景的打造，用制造景观的方式呼应酒店主题。哈尔滨极地公园北极熊酒店是全国首家北极主题酒店，游客汪鹏兴奋地告诉记者，北极熊所在的极地馆就在酒店楼下，可以坐在房间的窗口看北极熊一天的活动安排，“从没见过北极熊，实在太惊喜了！酒店制作了冰山的场景，仿佛身处北极极寒之地，这和哈尔滨的冬季气温有了呼应。”

在游客眼中，冰城很多酒店的特色主题都与这座城市的气候、历史、文化紧密相连，反映出哈尔滨的家底儿。比如，哈尔滨大公馆1903酒店被网友“盖章”为处处有强烈的俄罗斯奢华之风，俄罗斯油画和俄式古董构成

“一步一景”。酒店有国内唯一运营的两部百年电梯，“这种俄式贵族装修是国内其他城市没有的，这与哈尔滨城市的历史有关。”来自成都的李晓飞“二刷”哈尔滨后，仍坚定地选择住这家酒店，写下的体验笔记在小红书上收获上万次点赞。

有数据显示，2024年1月1日至15日，哈尔滨市新登记经营范围中含“旅游、住宿和餐饮”的市场主体927户，同比增长161.86%。近年来，哈尔滨宾馆酒店行业都很注重软性的服务质量提升和打造特色住宿体验，以在市场的“同题竞争”中提升企业的竞争力。在业内人士看来，今年冰城旅游市场与往年相比有了更多来自外来的流量，推动冰城酒店行业进行一定程度上的优化，酒店开始“卷”起来了。

实际上，这种升级优化一定程度上倒逼了冰城宾馆酒店行业的新一轮供给侧结构性改革。董巍说，从消费者的角度来看，酒店在标准化服务的基础上，增加了更多附加服务，还销售城市特色商品，融合文化创意等多元业态，保证游客体验升级。



“哈报手机记者”史敏捷 摄

□本报记者
陈悦
文/摄

进入2023年12月份，入住率开始一路飙升，大年初三入住率95%、大年初四接近满房……这是四星级酒店报业大厦的经营数据。地处道里区沿江核心区域的报业大厦，一定程度上反映了冰城主要景点附近宾馆酒店的火爆程度。据市商务局统计，这个春节假期，客流量增长带动了住宿、餐饮企业营业额同比增长43.41%，呈现出较强的消费上升势头。此前，哈尔滨在春节期间成为美团平台上全国满房率最高的十大目的地之一。

当前，虽然天气正在转暖，春节长假“收官”，但是，哈尔滨旅游热度依然不减。记者采访多家酒店发现，入住率仍达90%左右。记者了解到，新市场环境带动冰城酒店行业进行大优化：冰雪特色酒店增多，打出文旅品质优势；企业精进服务品质，住宿行业接待能力全面提升。

激情迎亚冬
冰雪暖世界