

持续优化文旅服务 创新谋划主赛道提升 浙江省“品质饭店”活动 探索高质量发展的“浙江方案”

◎ 记者 葛家藤 文/摄 通讯员 任少可



▲活动现场

品质,是饭店永恒的主题,也是饭店持续发展的主题。11月24日-25日,由浙江省文化广电和旅游厅主办,浙江省饭店业协会承办的浙江省“品质饭店”推广活动在嘉兴南湖宾馆举办。来自全省各地文化广电和旅游行政部门、行业协会、旅游饭店企业、专家学者共200余位代表参加大会。此次活动以“品质赋能、逐光飞翔”为主题,旨在充分挖掘展示浙江省饭店业高质量发展取得的新成果,创新谋划浙江省旅游饭店品质提升的新思路、新路径、新招数,持续优化文旅服务品质,构建“品质饭店”主赛道,为努力打造国家文旅融合发展新高地和国际著名旅游目的地贡献力量。



▲浙江省文化广电和旅游厅党组成员、副厅长张广洲致辞(供图:浙江省饭店业协会)

活动现场,浙江省文化广电和旅游厅党组成员、副厅长张广洲出席大会并讲话。浙江饭店业正迈向高品质发展新时代,呈现出一系列的新特征、新动向,进一步明确了全力打造以品质饭店为主赛道的浙江省饭店业高质量发展的浙江

方案。眼下,面对依然复杂严峻的形势和较大不稳定性不确定性,更要品质饭店创建为抓手,在高质量发展方面下大力气,持续改革创新推动解决真问题、争创硬成果。强化行业品牌形象塑造,深化文旅深度融合发展,优化行业运营效能提升,要围绕率先建成高水平旅游强省,聚焦高质量发展主题,坚持守正创新、提质增效、融合发展,全力推动浙江省饭店业品质提升。

据悉,2023年,浙江省《品质饭店评价规范》被文化和旅游部遴选为优秀地方旅游标准。2024年5月,省星评委发布了《浙江省<品质饭店评价规范>实施细则(2024修订版)》。接下来浙江省将深入实施品质饭店品牌塑造行动,力争到2026年培育500家“品质饭店”,实现省域和全行业两个全覆盖,积极擦亮旅游饭店金字招牌,提升行业的整体品质。



▲白金桂品质饭店

会议期间还举办了2024年“品质饭店”授牌仪式。今年有包括杭州西湖国宾馆等85家饭店被评为品质饭店,其中白金桂级品质饭店14家,金桂级品质饭店42家,银桂级品质饭店29家。截至2024年11月,浙江省品质饭店共有292家,其中白金桂级品质饭店14家,金桂级品质饭店159家,银桂级品质饭店119家。

店42家,银桂级品质饭店29家。截至2024年11月,浙江省品质饭店共有292家,其中白金桂级品质饭店14家,金桂级品质饭店159家,银桂级品质饭店119家。



▲浙江省饭店业协会会长、君澜酒店董事长兼总裁王建平作主旨演讲(供图:浙江省饭店业协会)

品质依然是今后饭店行业发展的基石。浙江省饭店业协会会长、君澜酒店董事长兼总裁王建平作“饭店业品质未来观”主旨演讲中表示,跨越生存,才能谈品质,而跨越本身需要有品质。饭店品质是与其定位相吻合的概念,不同的饭店,其品质的内涵和外延有着关联性。品质是有代价的。品质是相对的概念。

品质的决定因素是人。要在变革饭店发展模式的过程中,努力去锻造品质为核心的饭店市场竞争力。要正确把握时代品质,创造有利于高品质发展的环境,同时建立有效的饭店品质管理体系,推动品质水平保持良性的状态还应该适应时代需求的变化,积极推进饭店人素

质的提升。随后,阿里巴巴集团飞猪旅行相关负责人做了专题演讲。他从平台赋能浙江标准、新形势下的文旅营销推广和行业实践案例等方面,阐述了飞猪旅行作为在线旅游平台充分利用其核心优势,长效助力“浙江品质饭店”品牌推广。

在之后的经验分享环节中,来自杭州、宁波、湖州等地的饭店负责人代表分别围绕品质建设、品质提升进行了专题分享。指出要以更高要求来塑造令宾客信任的优质产品和服务,以独有的自然资源及文化沉淀来营造体验氛围,不断提升酒店经营能力和品质水平;要将饭店服务品质内化于心,外化于形,通过数字化管理保障品质,为宾客创造更好的体验;要将标准化与品质化相结合,不断提升运营质量,严格把控每一个细节,确保每一项标准都能精准落地,从而打造出符合市场需求的常红产品。



▲圆桌对话

随后的多个圆桌对话环节同样亮点频频。来自省内多地的酒店和饭店,以及相关领域专家学者代表,深入交流了饭店在打造主题文化特色方面的实践与心得,分享了如何丰富饭店的文化内涵,增强品牌认同感。一致认为文化是驱动品质的关键,而品质又能进一步彰显文化。饭店不仅要在产品设计体现文化特色,更要在服务上融入文化精髓,同时要注重创新,不断挖掘和提炼在地文化,将其巧妙融入饭店的产品和服务中,提升宾客体验度。

“饭店即目的地”以及品质饭店打造,就如何打造目的地饭店,提升饭店服务品质等方面,在圆桌对话中也展开了热烈讨论。聚焦于饭店要做好符合时代的精准定位,打造饭店服务识别度,创新品牌产品化和多元化运营,突出饭店的个性化标签。而在以“品质饭店创建赋能经营成效”为主题的圆桌对话中,代表们围绕饭店行业的现状与发展趋势,探讨了如何通过提升品质来提高饭店的经营水平。为了实现持续的经营优化,饭店应借助大数据、新媒体以及打造网红打卡地等创新方式,差异化经营提升效益。同时,饭店应有效利用现有资源,注重提升产品和服务品质,以满足消费多样化的需求。

本次活动的成功举办,为浙江省饭店业的发展树立了新标杆、新方向。每一位饭店业工作者将以此作为推动行业发展的突破口和引领工作开展的重要抓手,以期实现更高的目标,全力推动浙江省饭店业品质提升,为谱写中国式现代化省域先行文广旅篇章而不懈努力。



▲获奖单位



▲经验分享环节(供图:浙江省饭店业协会)