

蓝豆研究院出品

蓝豆云 LANDOW®

# 2025年酒店暑期运营 趋势洞察

市场洞察 · 策略创新 · 未来展望

## 摘要

### 洞察一：暑期服务需求增长趋势下的提效路径

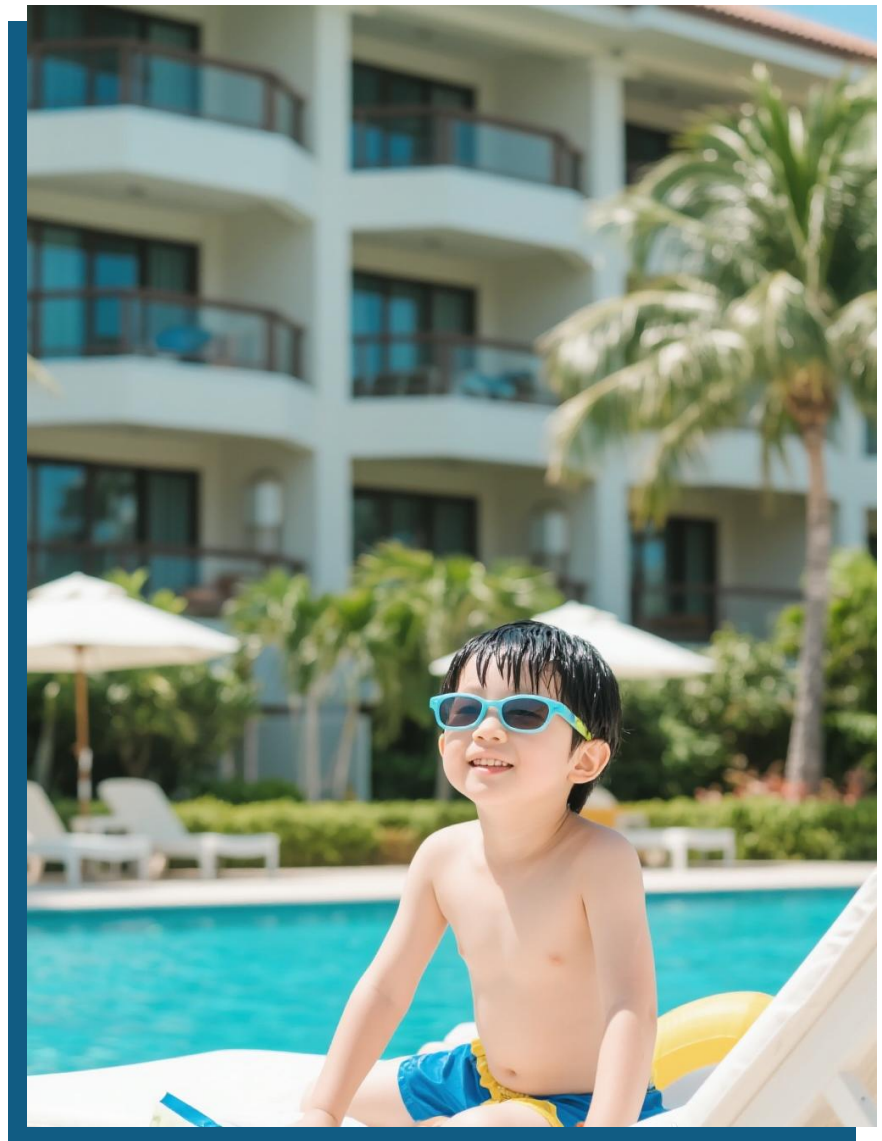
- 暑期服务需求率较平日增长
- 关注暑期高频服务需求TOP10，科学储备物资
- 注意低容忍度服务项目，避免客人等待时间过长
- 通过蓝豆服务人力分析模型识别人力缺口，预防服务风险
- 利用智能化工具，通过人机协作提升服务效率，优化客人体验

### 洞察二：暑期亲子游需求变化与运营重点

- 暑期儿童用品服务需求率增长
- 关注客人需要的儿童类物品排名，精准优化库存
- 新生代父母驱动需求结构性升级，需关注新生代父母消费痛点

### 洞察三：暑期赶房率上升背景下的运营提效策略

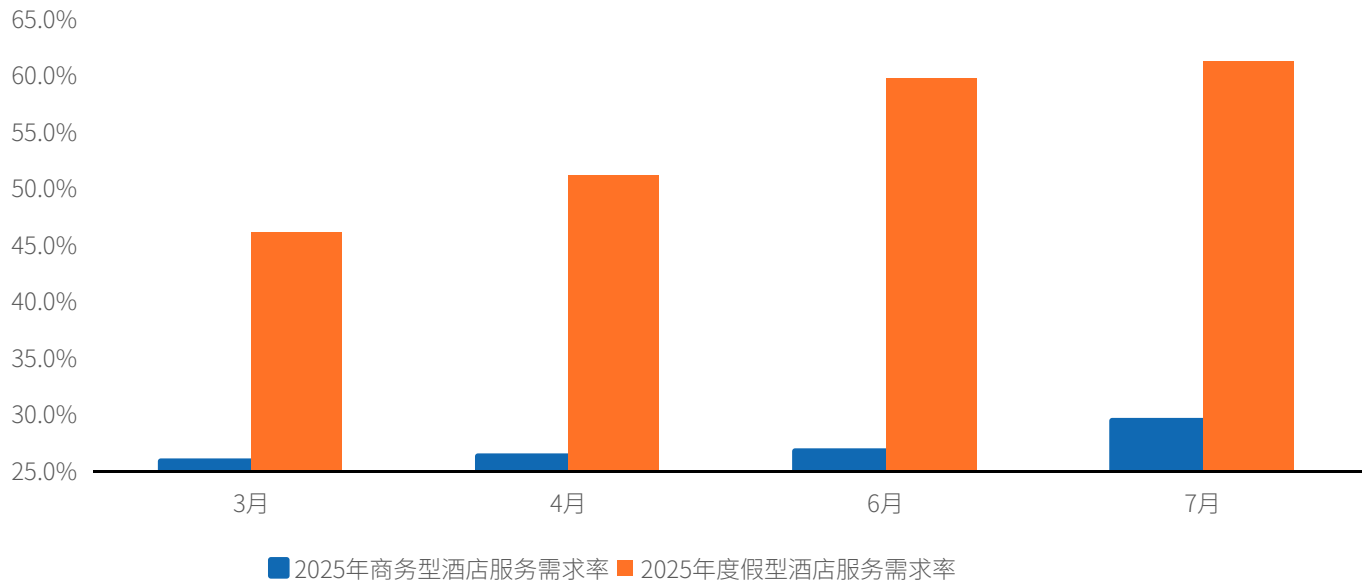
- 暑期赶房率持续上升
- 行之有效，让赶房真正发挥作用



## 洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

### 暑期服务需求率较平日增长

2025年酒店服务需求率上升趋势



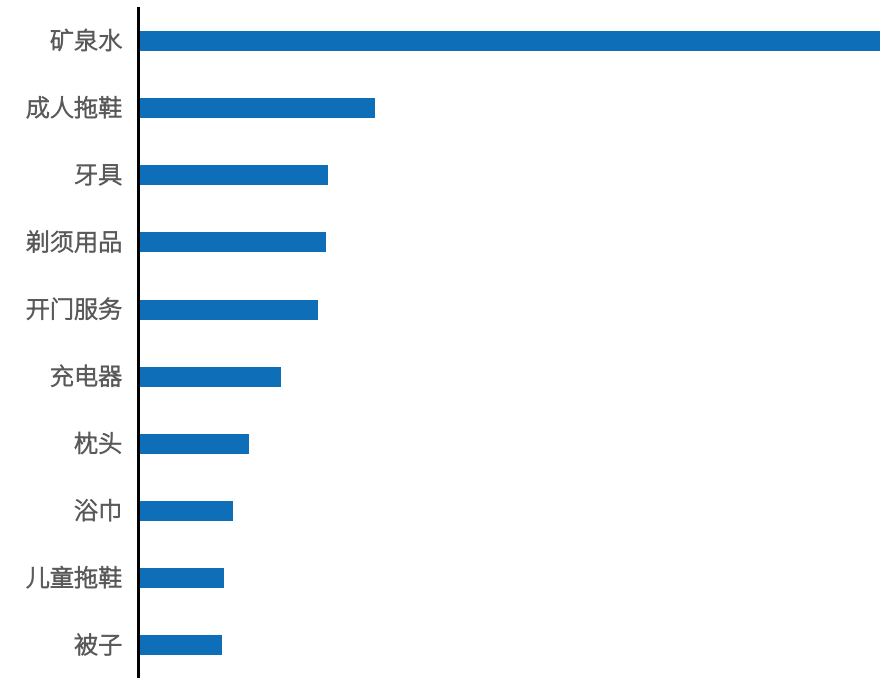
酒店暑期服务需求率较平日呈增长趋势，暑期高温可能导致饮水、清洁相关服务需求更高频，形成结构性拉升

\* 数据来源于蓝豆云OMS，为排除节假日干扰（1月、2月、5月），确保对比反映的是平日常态，本报告仅将暑期数据与3月、4月数据进行比较分析

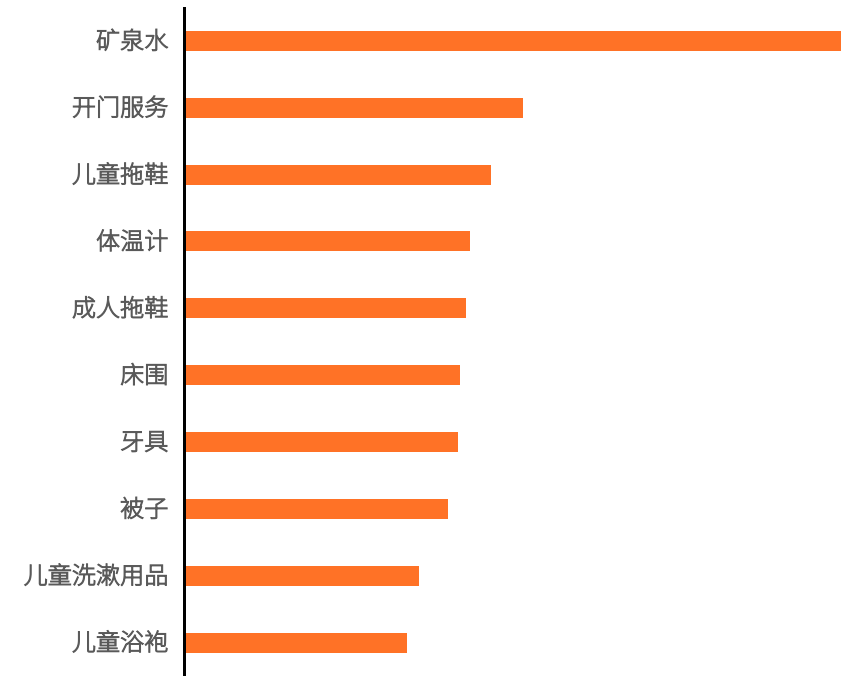
# 洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

关注暑期酒店高频服务需求TOP10，科学储备物资

商务型酒店暑期高频服务需求TOP10



度假型酒店暑期高频服务需求TOP10

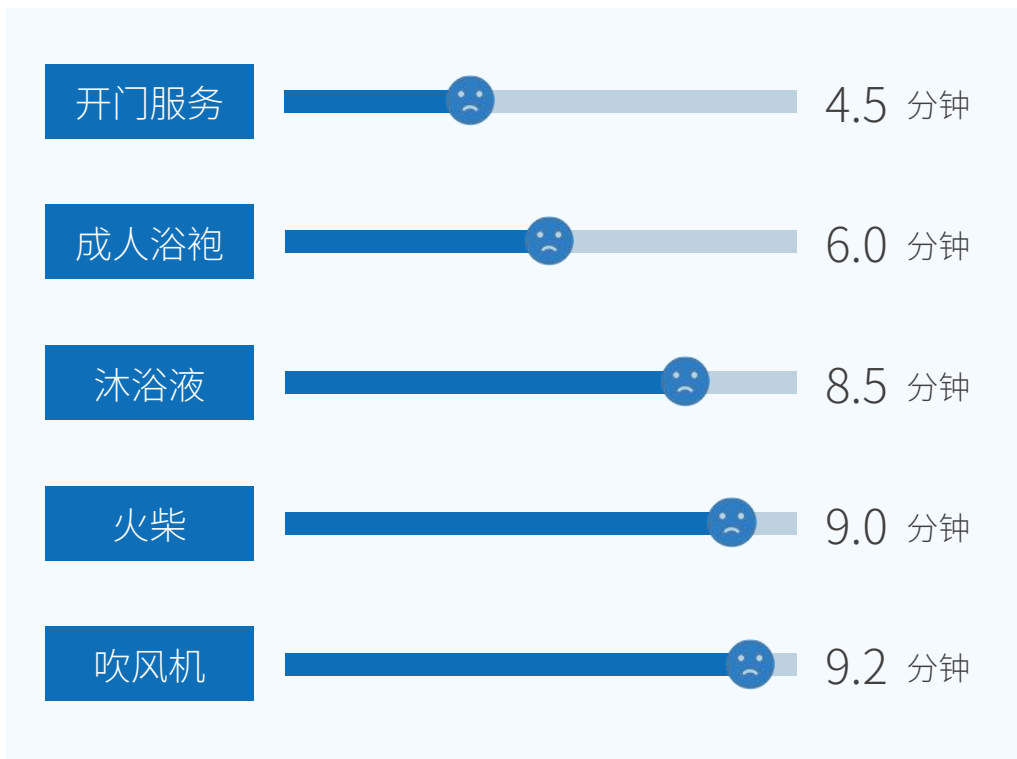


\* 数据来源于蓝豆云OMS，统计时间段为2025年6月1日-7月31日

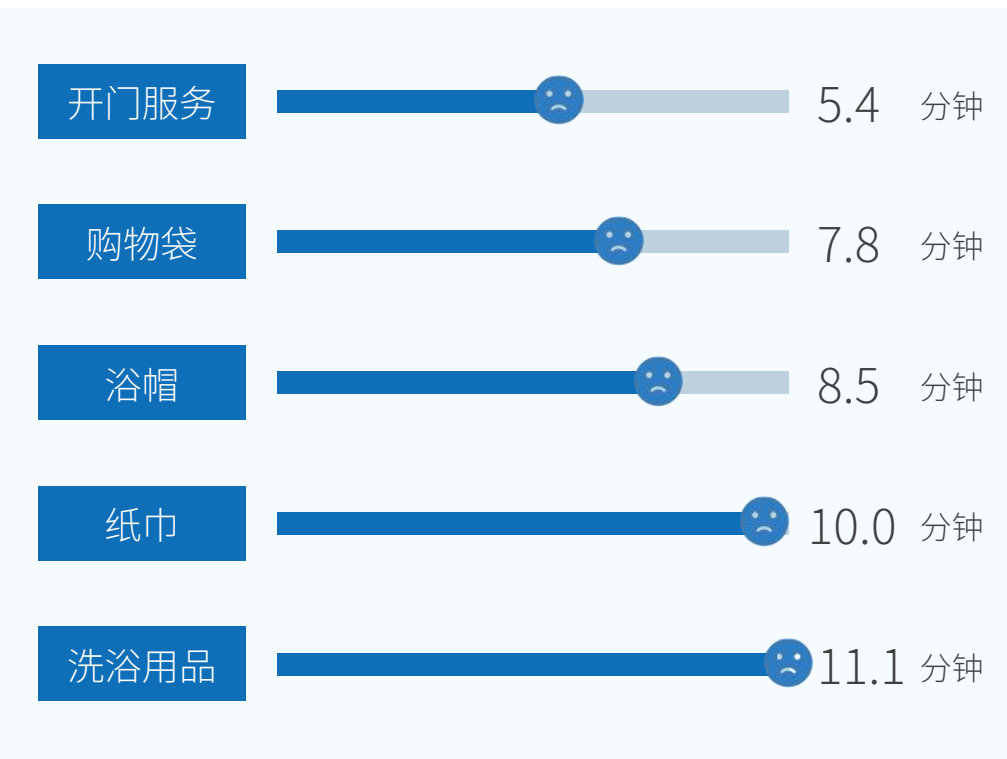
## 洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

注意低容忍度服务项目，避免客人等待时间过长

商务型酒店低容忍度项目TOP5与等待时间



度假型酒店低容忍度项目TOP5与等待时间



\* 数据来源于蓝豆云OMS，统计时间段2025年6月1日-7月31日

## 洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

通过蓝豆服务人力分析模型识别人力缺口，预防服务风险

### 蓝豆服务人力分析模型

$$\text{各时段的服务人力缺口} = \text{服务需求人力} - \text{实际服务人力}$$

$$\text{服务需求人力} = \text{预测每百开房服务人力} \times \text{开房数} \div 100$$

$$\text{预测每百开房服务人力} = \text{服务单数} \times \text{平均服务耗时（分钟）} \div 60 \div \text{开房数} \times 100$$

- 各时段的服务人力缺口：统计各个时段服务工单耗时与客房人力资源之间的差值，帮助酒店发现服务盲点
- 服务需求人力：综合计算酒店的服务单数、平均服务耗时和开房数，可以预测各个时段需要的服务人力
- 实际服务人力：统计酒店各个时段的实际排班人数

基于蓝豆服务人力分析模型对酒店人力缺口的精准识别，可灵活调整人员排班，满足高峰期需求，也可对接服务机器人等智能硬件，实现人力资源的优化与效率提升

# 洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

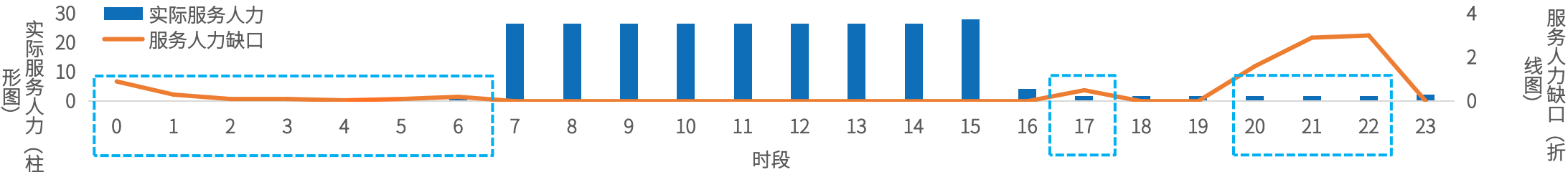
利用智能化工具，通过人机协作提升服务效率，优化客人体验



洞察一：暑期服务需求增长趋势与提效路径

【应用案例】某酒店通过填补服务人力缺口减少潜在的客户不满

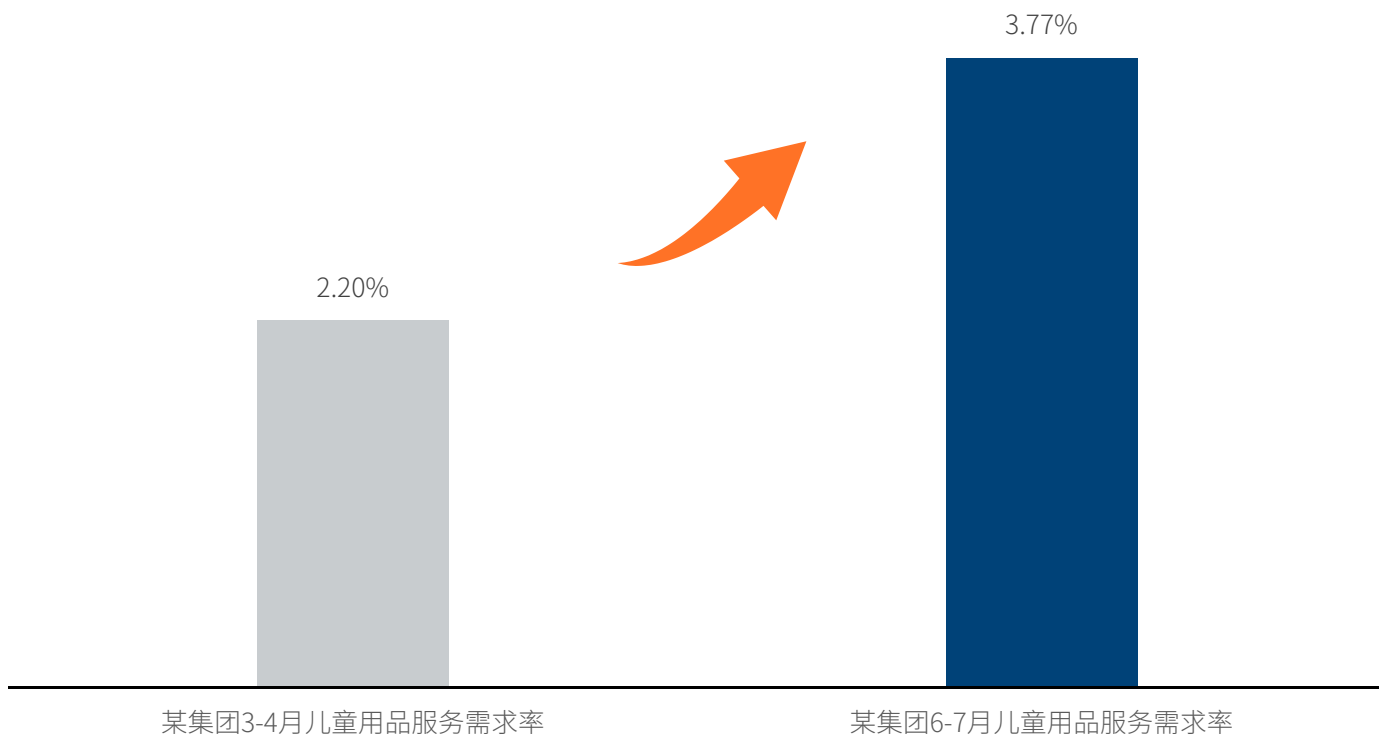
| 小时 | 服务单数 | 预测服务人力 | 实际服务人力 | 服务人力缺口 | 小时 | 服务单数 | 预测服务人力 | 实际服务人力 | 服务人力缺口 |
|----|------|--------|--------|--------|----|------|--------|--------|--------|
| 0  | 236  | 0.9    | 0.0    | 0.9    | 12 | 403  | 1.5    | 26.5   | -25.0  |
| 1  | 81   | 0.3    | 0.0    | 0.3    | 13 | 489  | 1.8    | 26.5   | -24.6  |
| 2  | 39   | 0.1    | 0.0    | 0.1    | 14 | 665  | 2.5    | 26.5   | -24.0  |
| 3  | 17   | 0.1    | 0.0    | 0.1    | 15 | 870  | 3.2    | 28.0   | -24.8  |
| 4  | 11   | 0.0    | 0.0    | 0.04   | 16 | 822  | 3.1    | 4.2    | -1.1   |
| 5  | 19   | 0.1    | 0.0    | 0.1    | 17 | 612  | 2.3    | 1.8    | 0.5    |
| 6  | 55   | 0.2    | 1.1    | 0.2    | 18 | 463  | 1.7    | 1.8    | -0.1   |
| 7  | 224  | 0.8    | 26.5   | -0.2   | 19 | 487  | 1.8    | 1.8    | -0.01  |
| 8  | 375  | 1.4    | 26.5   | -25.1  | 20 | 914  | 3.4    | 1.8    | 1.6    |
| 9  | 383  | 1.4    | 26.5   | -25.0  | 21 | 1264 | 4.7    | 1.8    | 2.9    |
| 10 | 426  | 1.6    | 26.5   | -24.9  | 22 | 1287 | 4.8    | 1.8    | 3.0    |
| 11 | 368  | 1.4    | 26.5   | -25.1  | 23 | 606  | 2.3    | 2.3    | -0.1   |



某商务型酒店位于新一线城市，每日平均开房数为383间。根据服务人力模型测算，酒店在0-6点、17点和20-22点均存在服务人力缺口（见上表红色字体和上图蓝色方框区域），其中晚上20-22点缺口约为2-3个人力

## 洞察二：暑期亲子游需求变化与运营重点

### 暑期儿童用品服务需求率增长



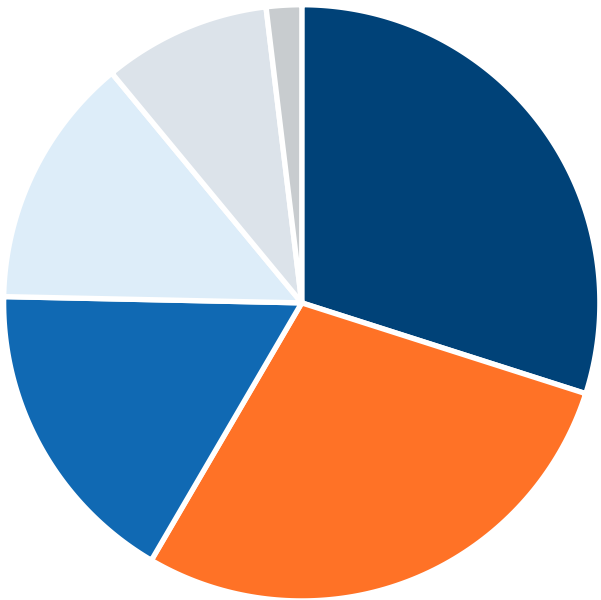
根据蓝豆云OMS数据，某酒店集团6-7月的儿童用品服务需求率较3-4月平日基准呈现显著上升趋势

\* 数据来源于蓝豆云OMS，为排除节假日干扰（1月、2月、5月），确保对比反映的是平日常态，本报告仅将暑期数据与3月、4月数据进行比较分析

## 洞察二：暑期亲子游需求变化与运营重点

关注客人需要的儿童类物品排名，精准优化库存

■ 儿童拖鞋    ■ 儿童牙具    ■ 儿童浴袍  
■ 儿童洗漱用品    ■ 儿童浴盆    ■ 儿童踩脚凳



儿童拖鞋 31.3%

儿童牙具 29.8%

儿童浴袍 17.7%

\* 数据来源于蓝豆云OMS，统计时间段为2025年6月1日-7月31日



## 洞察二：暑期亲子游需求变化与运营重点

### 新生代父母驱动需求结构性升级，需关注新生代父母消费痛点

- 携程数据显示，90后、00后新生代父母已占据亲子消费市场近半份额，其核心诉求从基础服务升级为追求“高质量陪伴”——强调与孩子共同学习、互动探索的沉浸式亲子体验
- 可结合主题深度、文化融合与科学实践进行亲子体验活动设计：



天津生态城希尔顿酒店“小小总经理”研学体验，通过让孩子了解酒店内部工作方式，给学生提供职业体验，锻炼社会适应能力



中国大酒店联合广州博物馆开启暑期研学计划。创造性地让封存在博物馆的文物“复活”成现实可感可尝可观的舌尖风味

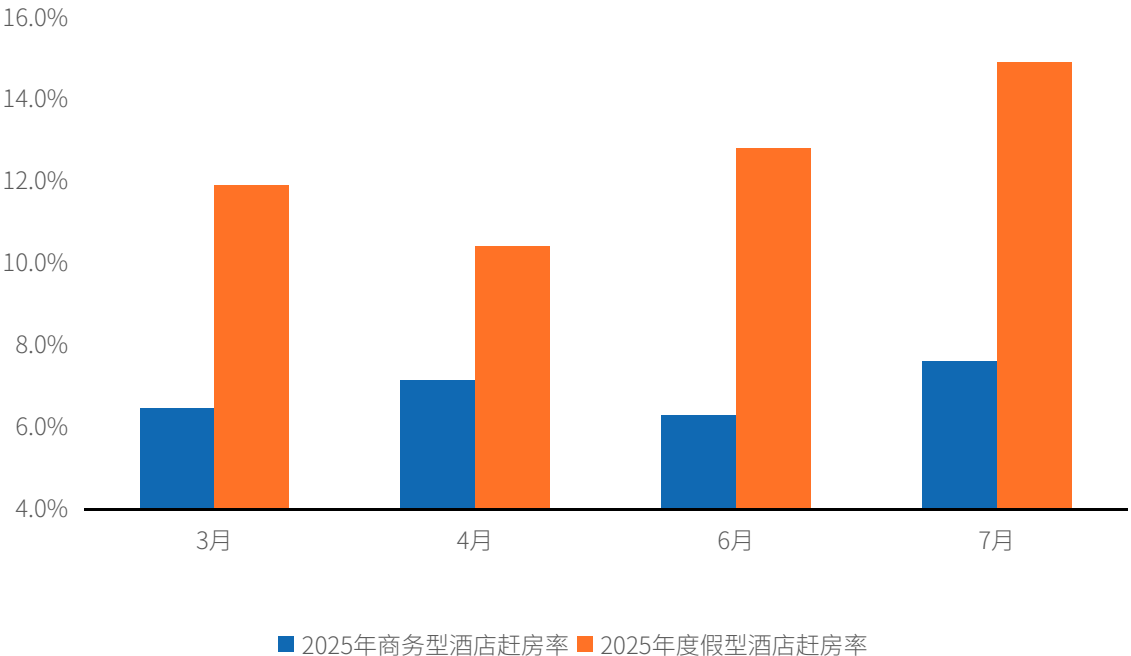


阿尔卡迪亚酒店与萌动自然工作室合作，以“探秘京津冀自然科学之美”为主题，带领学生深入探索自然区域内丰富的生物、地质与生态资源

## 洞察三：暑期赶房率上升背景下的运营提效策略

### 暑期赶房率持续上升

2025年商务型酒店赶房率趋势



- 商务型酒店的赶房率在暑期呈现相对平稳但滞后的上升趋势。由于暑期客源优先涌向度假型酒店，6月份其赶房率无明显增长。随着度假型酒店接待趋于饱和，需求开始向商务型酒店分流，7月起赶房率出现明显上升。其高峰期虽晚于度假型酒店，但有效承接了市场溢出需求
- 度假型酒店对节假日敏感度高，赶房率在暑期呈现显著且快速的上升趋势

\* 数据来源于蓝豆云OMS，为排除节假日干扰（1月、2月、5月），确保对比反映的是平日常态，本报告仅将暑期数据与3月、4月数据进行比较分析

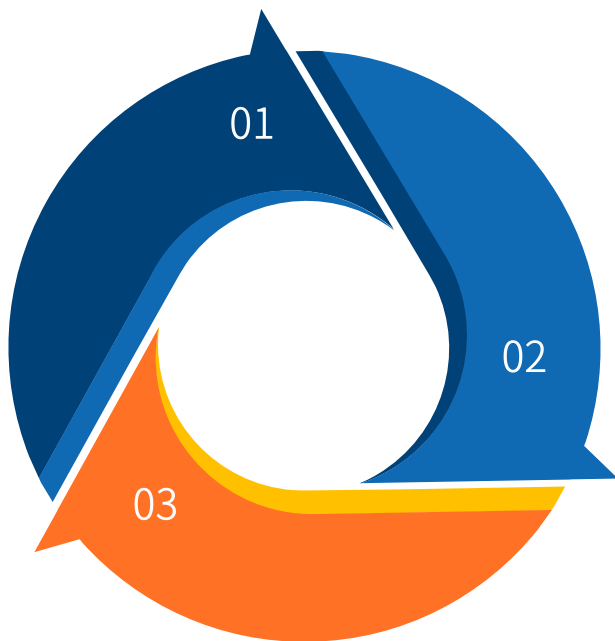
## 洞察三：暑期赶房率上升背景下的运营提效策略

### 行之有效，让赶房真正发挥作用

通过研究大量蓝豆云OMS用户优质案例，总结出一套行之有效的赶房策略如下：

#### 标准驱动

- 设定“VIP客预抵、现场到店”为赶房核心触发条件
- 构建“待检查>清洁中>待清洁”的房态优先级标签系统



#### 一线创新

- 鼓励基层员工在系统中探索优化路径，例如系统房态标识的发现与转化
- 构建内部分享机制，将一线经验迅速标准化，促进团队智慧共创

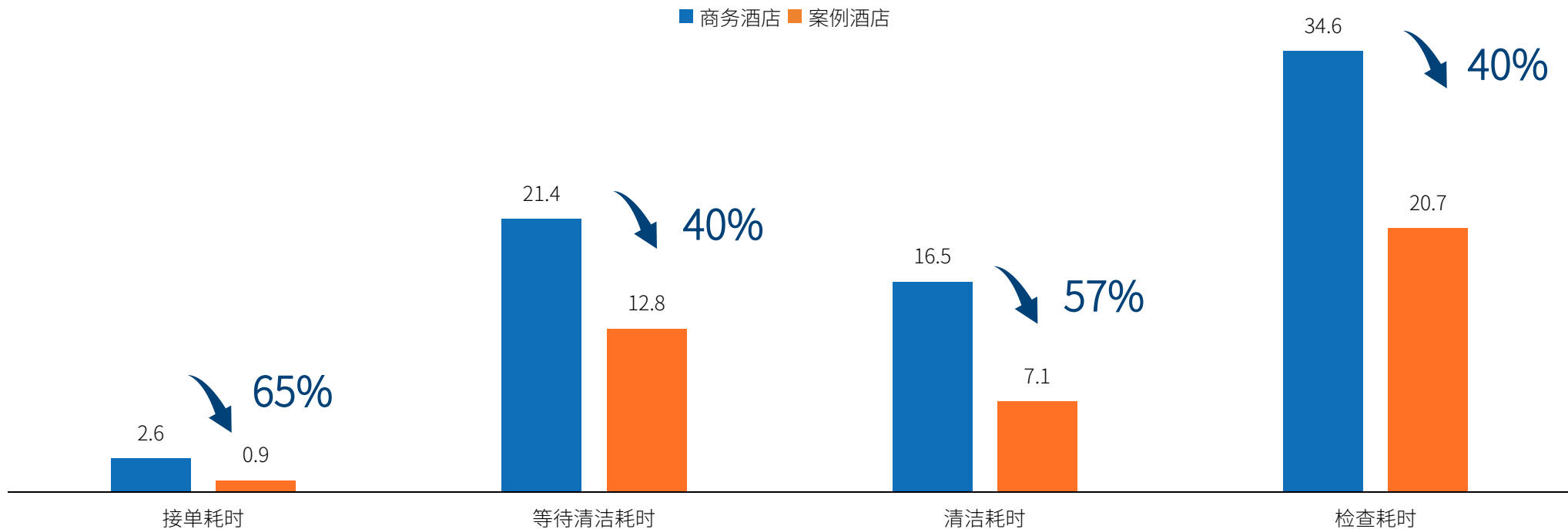
#### 系统赋能

- 自动匹配不同入住状态的短信模板，实现精准通知
- 基于数据调整人员配置，实施同楼层工作人员灵活调度策略，避免资源浪费与重复劳动

### 洞察三：暑期赶房率上升背景下的运营提效策略

#### 【经典案例】某酒店通过蓝豆的赶房策略与蓝豆云OMS，对赶房流程进行了全面优化

该酒店实现99.9%的赶房完成率，平均耗时仅41.5分钟，远优于行业平均水平71.7分钟，以下为该酒店酒店通过蓝豆云OMS实现的赶房各环节效率提升效果



\* 数据来源于蓝豆云OMS

# 感谢观看！

《2025年蓝皮书》融合行业前沿趋势与实践智慧，通过多家标杆酒店案例、数据驱动的运营洞察及专业诊断框架，全面剖析智慧酒店转型之道与价值落地路径，为酒店业提供数字化实践指南与系统性解决方案



2025蓝皮书实体书在线免费申领通道已开启，添加顾问Nora, 进行在线登记，审核通过后将为您寄送到家，更多精彩报告抢鲜看