宾馆保洁行业的外包利润[[1]](#footnote-1)

1. 简介

在寒假期间实地走访和了解，发现在我国三、四线城市个人经营的小宾馆众多。但其通常卫生状况堪忧，难以达到一般消费群众的标准；同时，新闻也不断爆出连锁酒店、星级酒店的保洁工作敷衍了事，由此也能推断个人经营宾馆卫生状况更是难以评价，这也是多数旅客不愿意选择非连锁宾馆住宿的主要原因之一。我们希望，通过承接区域范围内宾馆的卫生工作，并为其制定一套严格的标准和考评机制，帮助小宾馆提高清洁标准，并降低用工成本，最终达到提高酒店服务质量和顾客满意度的目标。

1. 市场背景

随着我国人均可支配收入不断增长，人民对于旅游休闲等娱乐活动的潜力不断释放，带动酒店行业规模的持续扩张。相关数据显示，截至2019年我国联锁酒店率仅为26%，远低于发达国家平均60%的水平。[[2]](#footnote-2)这意味着大多数住宿服务实际上都由小规模的宾馆、招待所等提供，这一现象在三、四线城市尤为突出。

这些宾馆通常由个人或合伙开设，缺乏标准化的管理，卫生状况堪忧。消费水平在快捷酒店和小宾馆之间的顾客，通常考虑的两大问题即安全性和卫生状况。如果能帮助宾馆解决其卫生问题，那么对于卫生状况敏感的顾客将会选择这些宾馆，并有助于在老顾客之间形成良好的口碑。

通过实地考察，我们发现这些宾馆通常有以下特点：首先，小宾馆大多围绕某个主要需要区扎堆建设，比如火车站、购物广场等；其次，小宾馆大多数采用以家庭、同乡等关系经营，雇佣关系中通常掺杂了血缘关系，增加了管理难度；此外，由于缺乏管理经验以及工资缺乏竞争力，宾馆通常没有能力对保洁员进行专业培训和有效的监管；最后，小宾馆的退房和开房时间较为集中；

1. 服务描述

我们希望通过借助在保洁服务行业的经验，组建一支受过良好训练的保洁团队，以低于宾馆当前雇佣成本的价格，承接一定区域内小宾馆的客房清扫服务，从而提高宾馆客房的卫生水平。

首先，基于比较优势，我们发现在同样的福利待遇条件下，较其他行业，酒店业的保洁服务质量有很大的提升空间；此外，通过外包形成劳务关系，宾馆的卫生监管也更容易执行，而原先的保洁员我们也可以吸纳转派到其他区域；最后，我们发现通常的退房时间在中午12点到下午2点，而集中的开房时间在晚上5点以后（可能不同地区会有差异），这意味着大部分的工作只要在这之间的三个小时内完成即可。而经过测算，目前每个宾馆雇佣一位保洁员的模式，既缺乏竞争机制也缺乏效率，会造成保洁员工作时间的浪费。所以，在保洁团队的基础上，只要额外安排1到2位机动保洁员就可以完全覆盖要求。

经过初步分析，如果能在商圈或火车站范围内承接三家宾馆的保洁服务，便能够支持一支5~6人的团队的人工成本。

1. 核心价值

解决酒店行业中小宾馆由于自身管理水平和规模限制所导致的卫生条件堪忧的问题，帮助宾馆完成在卫生方面的监管要求，提高宾馆的入住体验，进一步提高宾馆口碑和满意度。

1. 关键问题

由于保洁行业的主要开支在于人工成本和推广成本，我们预计在早期会有以下问题：

首先，在推广过程中需要说服一定区域内的各宾馆愿意将保洁工作外包给我们。

其次，在培训和维护自身的保洁团队过程中，要保证自身团队的人员素质水平，塑造团队凝聚力，减少人员流动性

最后，如何帮助与我们合作的宾馆营销其较同行的高卫生标准，以充分实现其竞争优势；

1. 该方案目前正在初步实验阶段，请不要外传 [↑](#footnote-ref-1)
2. 《中国酒店行业发展前景与投资战略规划分析报告》 [↑](#footnote-ref-2)