

2025年酒店业技术研究报告

推动客人忠诚度计划

*本报告由HT出品，石基信息编译

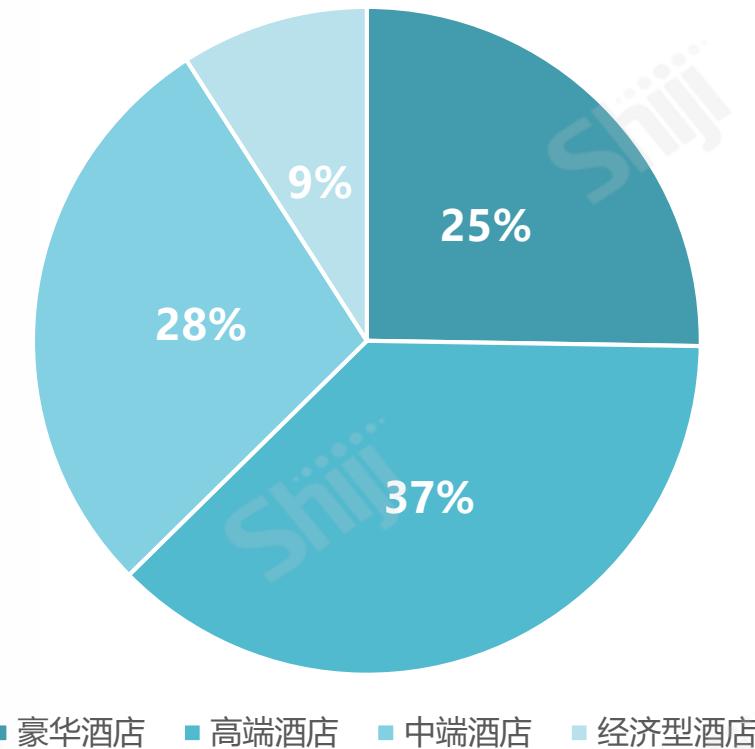
CONTENT**目录**

- 01 2025年酒店业重点技术举措**
- 02 2025年IT预算展望**
- 03 酒店业面临的主要技术挑战**
- 04 重新思考技术投资回报率**
- 05 酒店经营者对技术赋能的态度**

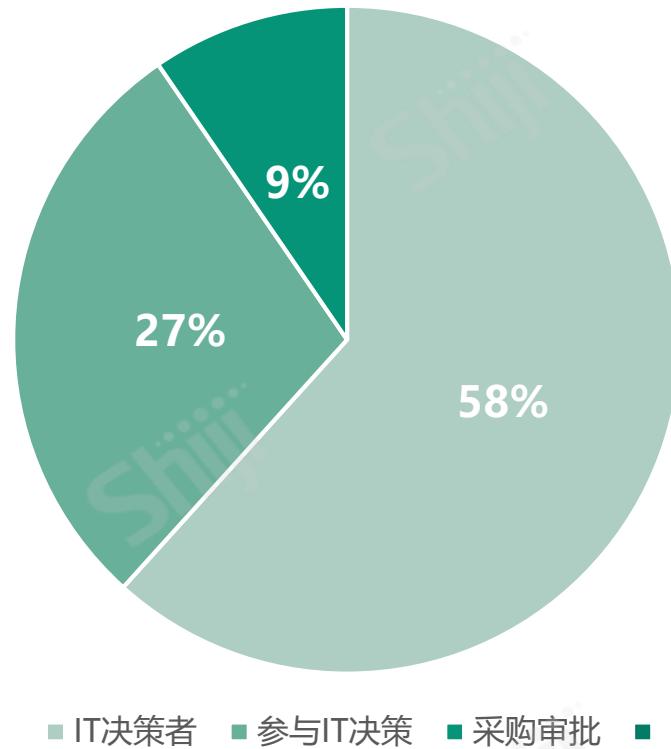
如今，酒店比以往任何时候都更专注于通过技术将客人转化为终身客户。无论是保障各场景下的网络和人身安全，还是为宾客提供覆盖其全旅程（入住前、住中以及离店后）的丰富多样的渠道和互动方式，技术解决方案正在重新定义今天的酒店服务体验以及“客户忠诚度”的内涵。

今年接受调查的酒店专业人士来自全球数千家酒店，涵盖了**豪华酒店（25%）、高端酒店（37%）、中端酒店（28%）和经济型酒店（9%）**。

受访酒店占比情况



受访者职责占比情况



今年的调查结果显示，**58%**的受访者为IT决策者，**27%**的受访者参与IT决策，**9%**的受访者负责采购审批。

本次报告的调查结果反映了这些专业人士在助力重塑酒店业发展方面的观点和优先重点工作。



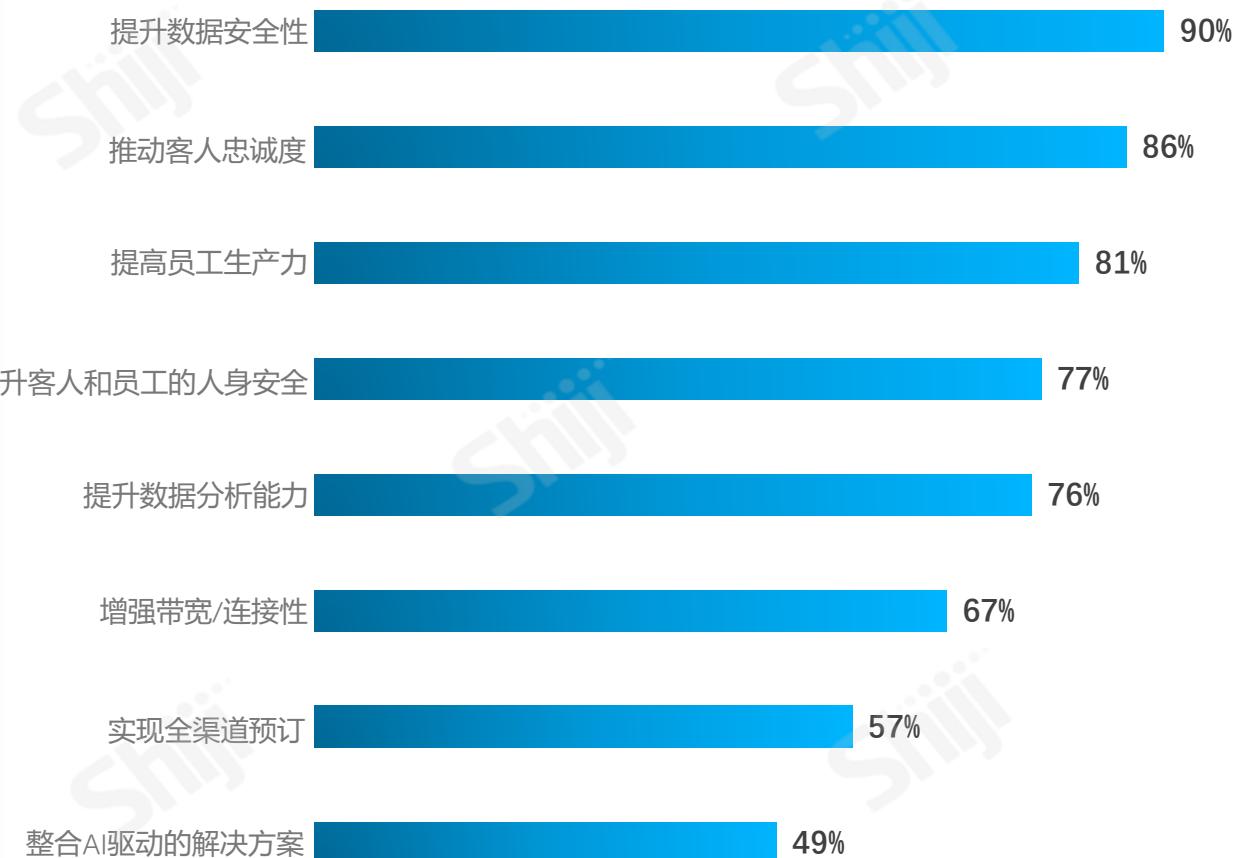
01 2025年酒店业重点技术举措

我们访问酒店运营者以了解他们在2025年将落地哪些重点技术举措（见图1）。这让我们清晰的看到未来一年及以后的时间里，他们实施酒店技术的战略和目标。

在发生多起严重的酒店数据泄露事件，并且酒店采取及时的公关和安全应对措施之后，**数据安全成为了酒店实施技术举措的首要任务。**

在调查中，有**90%**的受访者表示，数据安全对他们来说非常重要或极为重要。实际上，数据安全一直都非常重要，但随着酒店为了个性化宾客体验而收集越来越多的用户敏感信息，使酒店变得比以往任何时候都更加重视保护这些信息，从而维护宾客对酒店的信任。

**图1：2025年酒店业重点技术举措
(百分比表示“非常重要”或“极为重要”的比例。)**





调研结果显示，推动客人忠诚度位列榜单前列，可以说与数据安全密切相关，因为客人以他们的忠诚度作为交换来换取卓越的现场体验，并要求这种体验是安全可靠的。

技术解决方案通过简化客人从入住前到住中的住宿流程，以及提供数字礼宾服务，为客人打造了难忘的入住体验并使其对酒店留下长久的印象。

调查显示，有**86%的受访者**将推动客户忠诚度计划视为一项重要的技术举措。我们认为，忠诚度的各种代表形式，包括像忠诚度计划、卓越的客户满意度以及积极的口碑传播至关重要。这使品牌能够充分利用与客人的连接，在其入住前、入住期间以及离店后都能与之互动，并提供更高价值的服务。

受访者提到的其他重点技术举措包括：**提升员工工作效率（81%）**、**提升客人和员工的人身安全（77%）**、**提升数据分析技术（76%）**、**加强带宽和网络连接（67%）**、**实现全渠道预订（57%）**以及**整合AI驱动的解决方案（49%）**。

提升客人和员工的人身安全



提升员工工作效率

加强带宽和网络连接



提升数据分析技术

整合AI驱动的解决方案



实现全渠道预订



02 2025年IT预算展望

在对2025年的IT预算进行展望时，用于IT预算的总收入比例是一个重要的衡量标准。我们对这一数据进行了全年跟踪（见下图2）。与去年相比，该比例略有下降，目前为**4%**，但这仍比近年来的数据有显著增长。

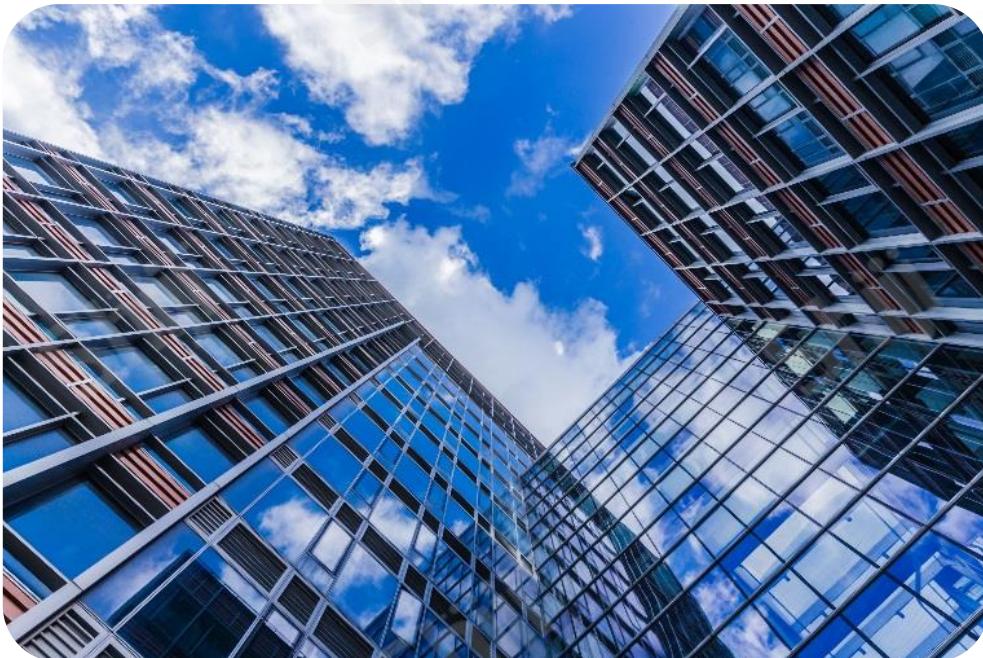
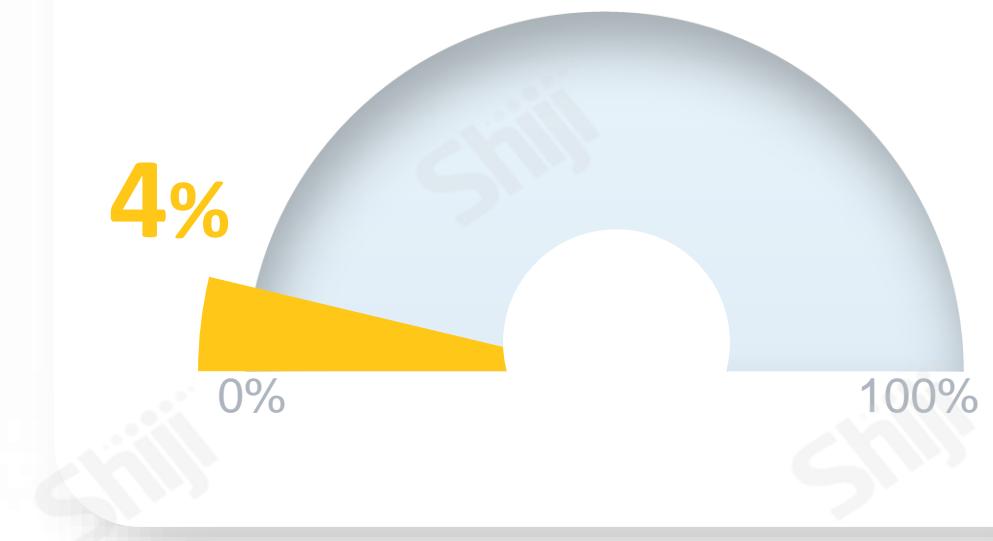


图2：IT预算占总收入的比例

2024年，IT预算占总收入的4%。



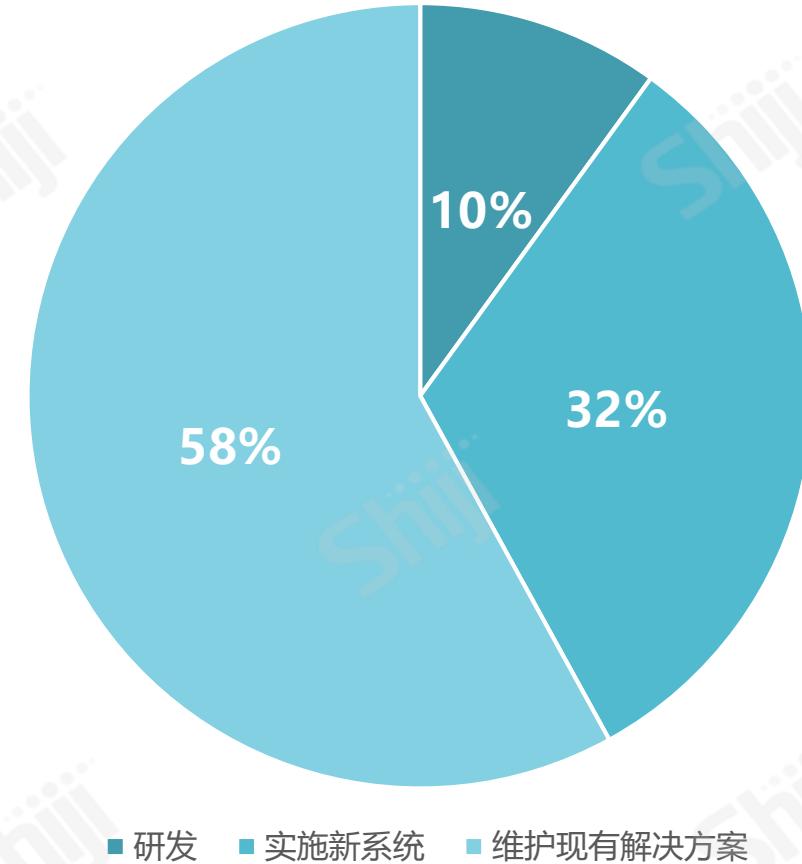
IT预算分配

当查看IT预算的分配情况时（图3），我们发现，有**58%**的酒店将预算用于维护现有系统。这不仅仅包括系统维护，还涉及到技术供应商在与酒店合作以更好地满足其不断变化的需求时，所进行的持续性创新工作。

32%的IT预算用于实施新系统，这表明酒店行业正在积极采用新的解决方案或更换技术提供商。

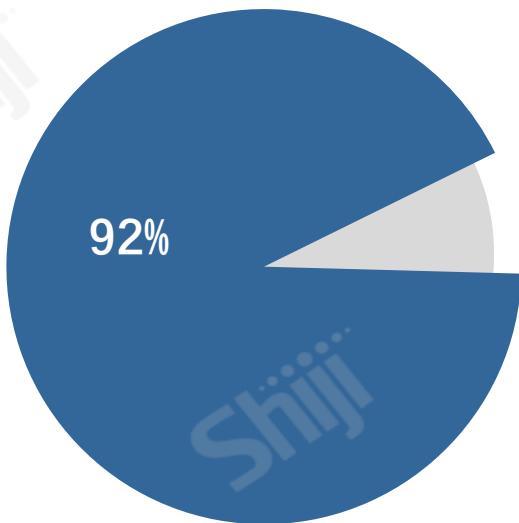
内部开发（在某些情况下可能包括与技术开发人员的讨论）占用了**10%**的预算。

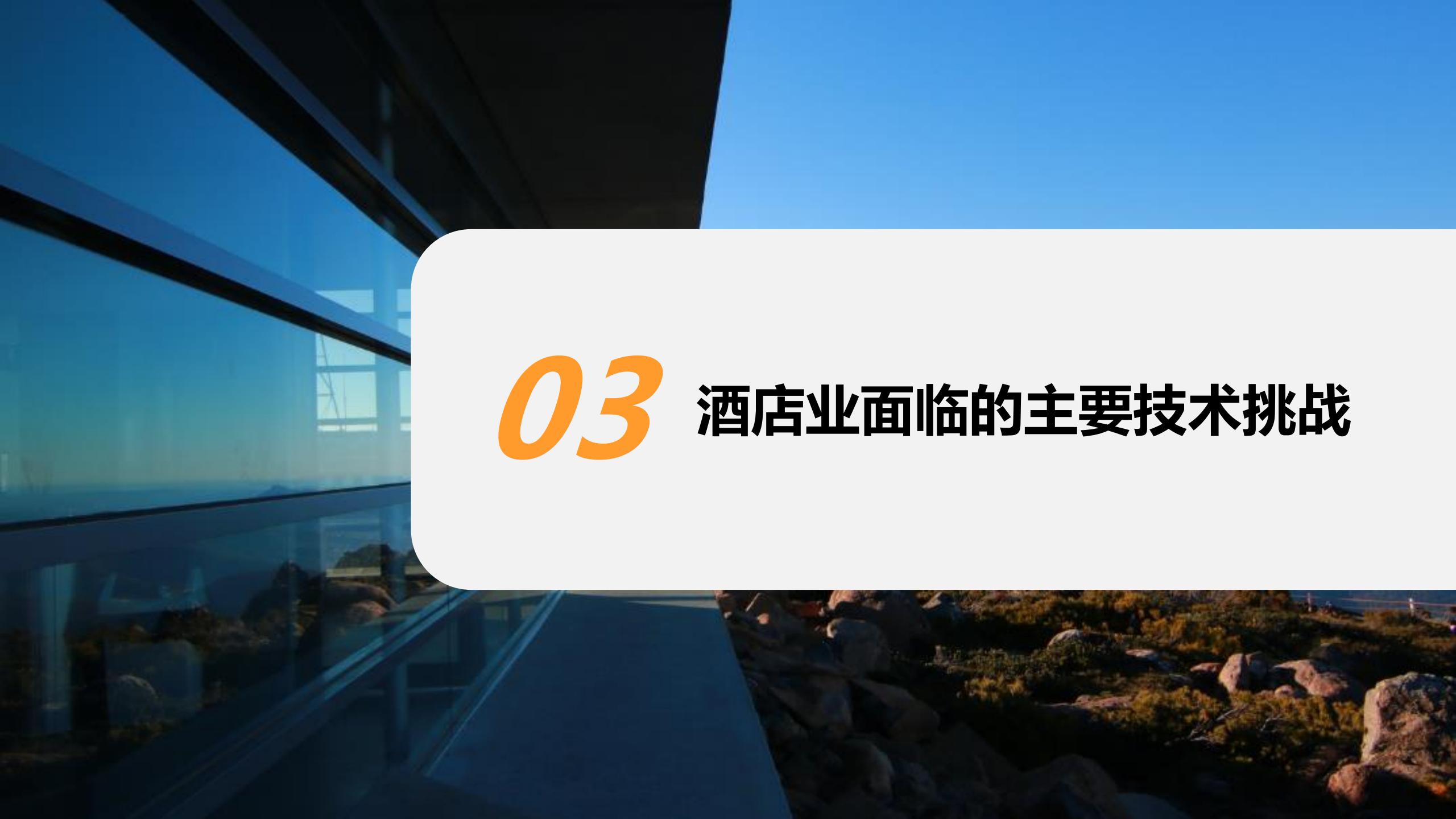
图3：IT预算分配情况



有92%的受访者表示，他们的技术预算在2025年会增加或保持稳定（见图4）。

图4：大部分受访酒店的IT预算呈增长趋势





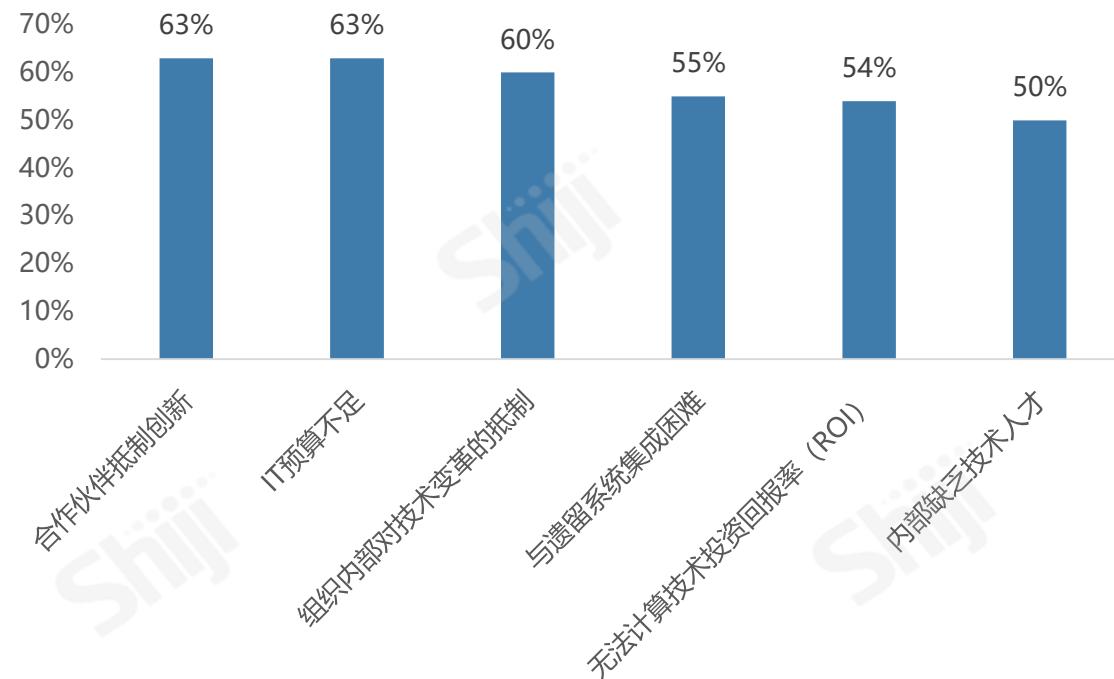
03 酒店业面临的主要技术挑战

我们询问了酒店运营者，以了解他们在未来一年中面临的主要技术挑战。这为我们提供了另一个了解酒店落地技术解决方案情况的有效参考信息。（见下图5）。

图表显示，有两个值得注意的技术挑战位居榜单前列，**63%**的受访者表示这些挑战对他们产生了中等或重大影响。

其中，**技术合作伙伴抵制创新**对行业的发展带来了很大影响，这意味着，一些技术供应商必须要更加仔细地倾听酒店经营者的需求，并提供更有针对性的系统升级或新的解决方案。尽管**IT预算不足**仍然是一个长期存在的挑战，因为平衡新系统的实施与现有系统的日常维护常常限制了酒店对新技术采用的范围。

图5：2025年酒店业主要技术挑战
(百分比表示中等或重大影响)



其他主要挑战还包括组织内部抵制技术变革（60%）、与遗留系统集成困难（55%）、无法计算技术的投资回报率（54%），以及内部缺乏技术人才（50%）。

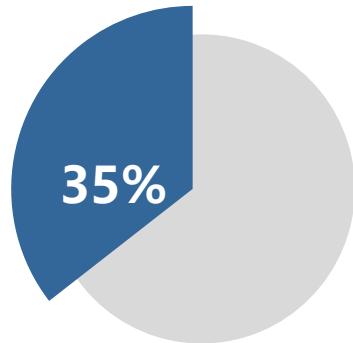




04 重新思考技术投资回报率

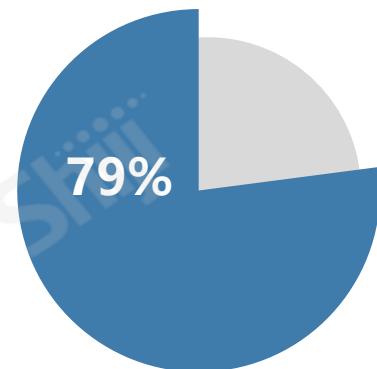
由于有**54%**的受访者提到无法计算技术投资回报率（ROI）是一个主要挑战，因此我们随后提出了一些问题以了解酒店运营者对投资回报率的看法（见下图6）。

图6：技术投资回报率



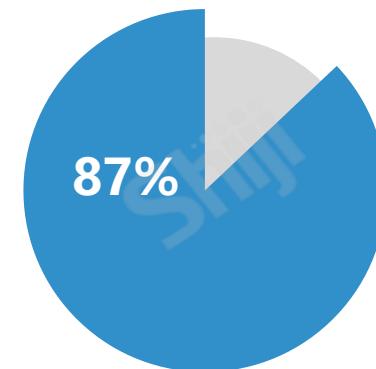
35%

受访者认为衡量技术投资回报率（ROI）是容易的。



79%

受访者认为，传统上用于技术投资的ROI可能会显示零回报，即使实际情况并非如此。



87%

受访者表示，他们在投资技术及相关服务时，愿意考虑使用替代传统ROI的其他指标。

仅有**35%**的受访者表示，衡量技术投资回报率（ROI）是容易的。

多达**79%**的人认为，传统上用于技术投资的ROI计算方法可能会显示零回报，即使实际情况并非如此。

还有**87%**的受访者表示，他们在投资技术及相关服务时，愿意考虑使用替代传统ROI的其他指标。这些替代指标可能包括**客人满意度评分、净推荐值（NPS）以及员工留存率**等因素。这些指标使酒店能够获取一些“间接价值”，比如强调技术投资如何助力酒店提升了客户忠诚度、品牌声誉以及整体收入。



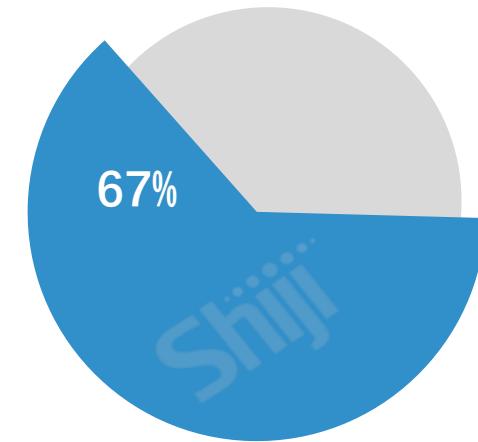


05 酒店经营者对技术赋能的态度

落地酒店技术的一个关键因素是其目标受众的接受程度。鉴于此，我们问了受访者一些关于酒店员工和客人对技术应用感受的非常直接的问题。

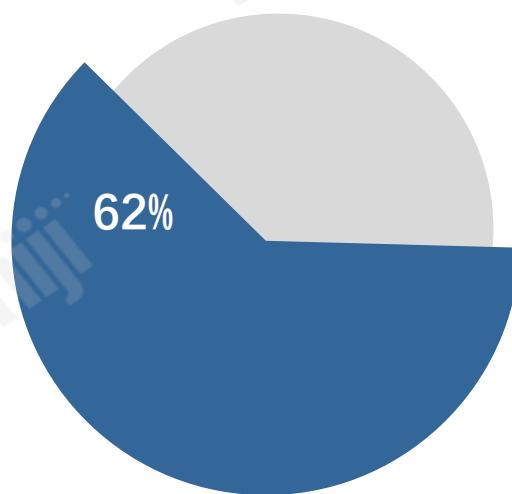
在涉及对客技术的方面，**67%**的受访者认为，客人觉得这些技术能够赋予他们更多自主权（见图7），例如**移动办理入住、数字钥匙以及通过智能语音控制客房设施等解决方案**，这些确实能够提升客人的满意度。

图7：对客技术是否具有赋能作用？



67%受访者认为，客人认为对客技术具有赋能作用。

图8：面向员工的技术是否具备赋能作用？



62%的受访者认为员工觉得面向员工的技术是一项挑战。

但在涉及面向员工的技术方面，**62%的受访者认为，员工认为面向员工的技术是一项挑战**（见图8）。

事实上，新技术的引入可能会增加使用的复杂性，而不是便利性，并且可能会在培训和可用性方面造成差距。酒店技术领导者必须确保新的面向员工的技术工具是直观且易于使用的，并且通过全面的培训能够解决这些潜在的困难和挑战。

报告下载

2021
向前一步

中国酒店业数字化转型趋势报告

中国酒店业数字化转型趋势报告

六大机构联合发布：
石基信息
环球旅讯
中旅酒店管理学院酒店业研究中心
酒店评论
中国智慧酒店联盟IT专业委员会
CHAT资讯（浩华旗下资讯分享平台）

Shiji

扫码
下载

2022
速赢制胜

中国酒店业
数字化转型趋势报告

主要发布机构：
中国旅游饭店业协会、石基信息

联合发布机构：
浩华管理顾问公司、环球旅讯

Shiji

扫码
下载

2023
跨越周期

中国酒店业
数字化转型趋势报告

主要发布机构：
中国旅游饭店业协会、石基信息

联合发布机构：
湖南省旅游饭店业协会、辽宁省旅游饭店业协会、
山西省旅游饭店业协会、深圳市HOTEL协会、
广州地区酒店行业协会、深圳市酒店业协会

学术支持机构：
北京大学光华管理学院酒店管理系
浙江大学管理学院酒店管理系
武汉大学管理学院酒店管理系
上海交通大学安泰经济与管理学院

Shiji

扫码
下载

2024
创造价值

中国酒店业
数字化转型趋势报告

主要发布机构：
中国旅游饭店业协会、石基信息

联合发布机构：
湖南省旅游饭店业协会、辽宁省旅游饭店业协会、
山东省旅游饭店业协会、深圳市酒店业协会

Shiji

扫码
下载

报告下载



扫码下载



扫码下载



扫码下载



扫码下载



关于石基 — 中国大消费行业信息技术服务引领者



为全球酒店、餐饮、零售和休闲娱乐产业提供整体技术解决方案，致力于打造跨行业服务和数据平台。

加入“酒店知识同盟”社群——共享知识，共同进步

扫描右侧二维码，添加石基学习委员微信Stone shi为好友。
发送您的个人名片，即可受邀加入酒店知识同盟社群。



入群福利：

- 最新行业报名免费下载
- 获取行业公开课一手资讯
- 与千位酒店业大咖实时交流分享经验



关注“石基信息SHIJI”，

石基中国官方订阅号。
我们为您提供石基新闻、市场动态、客户案例、行业报告以及其它线上和线下会议及活动。



关注“石基私享家”，

石基中国官方服务号。
我们将为您提供行业深度报告，各类行业主题线上公开课，与行业专家进行思维和观点碰撞。

Shiji

致臻技术 成就所托

www.shijigroup.cn