

部分民宿为何变“民诉”？

新华社记者 赖星 向定杰

“在入住前没法知道，等待自己的是惊喜还是惊吓。”江苏旅行爱好者王蓓说，在某古镇旅游时入住民宿，午休时马桶上方一块大理石墙砖突然砸下，至今回想依然后怕。

如今不少人出游，喜欢住风格多样、“小而美”的民宿。“新华视点”记者调查发现，民宿行业快速发展的同时，也暴露出一些安全、管理等方面的问题，引发不少消费者吐槽。

虚假宣传、安全隐患： 选民宿如同“拆盲盒”

线上预订民宿是现在不少人的选择。途家民宿发布的《2023年上半年乡村民宿发展报告》显示，以“90后”为代表的年轻用户正成为民宿消费主流，今年上半年每晚支付价格超千元的订单比2019年同期增长近2倍。木鸟民宿发布的《2023中秋国庆假期民宿消费报告》显示，平台假期民宿订单达2019年同期的4.3倍。

记者调查发现，在“黑猫投诉”等平台，与民宿有关的投诉不少，类型集中在以下方面：

——预订后无法入住，退改不便。多位消费者投诉称，在网上提前预订了国庆时的民宿，但临近入住时，房东说不能接待，甚至明确表示当时价格太便宜，需要重新预订。

一些民宿还自行制定“订单不可变更或取消”“在未能如约入住的情况下，将收取全额房费作为违约金”等“霸王条款”。今年8月，中国消费者协会发布2023年上半年消费维权舆情热点，民宿经营者及预订平台毁约等侵权纠纷入选。

——虚假宣传，货不对板。外面有海景、江景、湖景，内部装修新颖，配套齐全……一些照片精美的“网红民宿”现实中让人大跌眼镜。广州市消委会发布案例提醒，有消费者以1600元的价格在网上预订一家综合评分4.6分的“豪华民宿”，入住后才发现所谓的温泉别墅与平台上的展示完全不符，厨房里外都是油污根本无法做饭、烧烤，KTV影像模糊且歌单老旧。

今年，网上还出现了假地名、假地址的“幽灵民宿”。一些商家为提高获客率，声称民宿距离火车站、知名景点等地标只有几百米，但实则相距甚远。

——卫生状况堪忧，潜藏安全隐患。在一名维权博主的视频里，广西北海某地1000多元一晚的豪华海景大床房，屋内积灰不少，花洒上有蜘蛛，沙发有残缺指甲盖，被单和枕套上大片污渍，床垫下面长出霉斑。

今年9月，全国多地执法部门线下检查发现，一些地方的民宿存在诸多问题。例如，四川西昌有民宿存在消防安全、证件不齐全等多项隐患，被要求停业整顿；贵州毕节消防部门对全市民宿客栈进行全面排查，发现火灾隐患一千多处。



◀迁西县汉儿庄镇特色民宿景观(无人机照片)。

王爱军 摄

标准化、专业化程度偏低，监管有盲区

为规范民宿行业发展，2019年，文化和旅游部发布《旅游民宿基本要求与评价》行业标准。今年2月1日起，国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》正式实施。

业内人士认为，这些规定为民宿经营者提供了参照依据。但由于民宿是非标准化住宿，具有房源分散化、经营主体多元化、服务个性化、依赖互联网营销等特点，一些痛点长期存在，短期难以彻底解决。

一些民宿行业从业人员缺乏相应专业素质。2021年贵州省统计局所作的一项调研显示，贵州省内民宿经营主体个体户占60%以上。由于乡村民宿一般位置偏远，专业性人才不愿进山，大多数从业人员是当地居民，未受过相应职业技能培训。同时，民宿行业季节性分化严重，淡季明显，从业人员流动性大。

“我文化程度低，游客信息登记全靠自觉，是不是乱填我也不清楚。”51岁的民宿老板彭连香说，当地很多民宿从业者都是上了年纪的村民，大多只懂耕作不懂经营。

一些乡村民宿地处偏僻且多为自建房，未经专业规划、设计、验收，存在一些安全隐患。中

部某地近期摸排发现，当地约30%的民宿消防安全未达标，有约20%的自建房用于经营的民宿未取得房屋安全鉴定合格证明。在一些城市小区，一些业主将民宅以民宿形式出租，带来治安、扰民等问题。

由于部门职责分散，对民宿的监管容易出现盲区。业内人士介绍，民宿管理涉及文旅、住建、消防等多个部门，由于缺少牵头单位，难以形成合力。

中部某地近期在调研摸排中发现，文旅部门统计纳管的旅游民宿2700余家，而公安部门统计的则不少于1.2万家。“一般各职能部门只会对纳入自身统计的民宿进行主动监管，未纳入统计的就处于监管空白地带，出了问题后只能被动应对。”此次调研的负责人说。

目前国内多地已明确要求，开办民宿需办理营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证等证照。但一些间歇性营业的民宿在证照不全的情况下揽客，偷摸着做生意。贵阳市一位民宿经营者介绍，并不是所有网站、平台都需要提供营业执照；有的平台进入门槛低，注册成为商家、发布房源比较方便，审核很容易通过。

如何守护“诗和远方”

贵州旅游协会副会长张晓松认为，要把美丽乡村打造成游客远方的家，离不开独具特色的体验，更需要安全、卫生、精细的服务保障。

受访人士建议，促进民宿产业高质量发展，要探索多元共治，规范市场。

江西省上饶市广信区华坛山镇党委书记杨梅等基层干部认为，公安、文旅、住建等有关部门，应增强统筹协调，做到房源、房东、房客等基础信息底数清、情况明。对问题民宿可分类采取“停业整顿、休眠、退出”政策。

上饶市公安局三清山分局局长刘道胜说，上饶公安投入数百万元研发出“智慧民宿+”系统，游客通过扫码等方式，即可快速办理入住登记。

一些从业者认为，品牌化、连锁化是民宿行业发展一大趋势，要引进优强企业，完善“专业从业者+散户”经营模式。贵州多位文旅系统干部认为，要实现民宿产业规范化发展，还有许多工作要做。比如普及维权知识和相关信息，提升投诉和游客权益保障的可及性，减少游客的维权成本；鼓励守法诚信民宿旅馆，为其注入更多推广资源和扶持政策。

此外，要引导从业者长线经营，不做“一锤子买卖”；常态化开展民宿管家培训，提高从业人员素质。

“民宿乱象伤害的不只是消费者，还包括地区形象及旅游市场。”江西省靖安县中源乡民宿协会会长钟巍说，当地在2021年成立了民宿协会，每个村统一定价标准，统一建档；协会还积极参与民宿与游客的纠纷调处过程，让消费者投诉有门。

热烈祝贺邵阳市鸿源纸业有限公司荣获湖南省环保合格单位光荣称号

热烈祝贺隆回县幼儿园荣获邵阳市教育系统最美校园光荣称号