

# 部分民宿为何变“民诉”?

新华社 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。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费用”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。

## 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。



## 预制版拉面会否让

由甘肃省市场监督管理局制定的《兰州牛肉面生产许可审查细则》(以下简称审查细则)于近期正式发布,并于10月1日起施行,此举引发业界关注。赞成者表示,面对“预制版”牛肉面的批量上市,食品安

更好吃,舌尖上的安全,但也有业界人士认为,如此“许可审查”实则是为发展“预制菜”“预制餐”背书,担心“机器拉面”是否会让兰州牛肉面丢了“灵魂”。

审查细则提出,“实施食品生产许可证管理的兰州牛肉面是指以面条和牛肉汤料为主要原料,加入油辣椒、酱(卤)牛肉、蔬菜、酿造食醋等,经预先定量包装制成的产品”“本细则适用于预包装兰州牛肉面的生产许可审查,其他牛肉面、拉面可参照本细则执行”。

审查细则主要内容包括发证产品范围及申证单元、基本生产流程及关键控制环节、必备的生产资源等8个部分。其中,在基本生产流程、生产设备等环节中规定,“压延(或不压延)”成型,成型设施为“切片(条)机、压延机、刀具等”。

一位兰州牛肉面连锁经营企业的负责人认为,兰州牛肉面的“灵魂”就是手工拉制,要经拉面师傅手工进行和面、揉面、拉面,在揉面工序就要“三遍水,三遍灰,九九八十一次缠揉”,才能拉出毛细、韭叶、二细、大宽等多种独特面型,体现筋、软、面筋道的兰州牛肉面正宗风味。而按照审查细则的要求,只能做出“牛肉方便面”或者“牛肉压面”的工业化产品。

兰州牛肉面是闻名海内外的中式快餐,行业发展状况备受各界关注。“兰州牛肉面拉面技艺”更被列入国家级非物质文化遗产代表性项目名录。但是,也存在沿街店铺小规模经营和“有品类无品牌”等发展困境。

今年初,有多家企业借助预制菜产业发展的风口,希望通过“预制面”“预制汤”等方式让兰州牛肉面进入更多市场和家庭餐桌。正是考虑兰州牛肉面未来“预制产业”发展的需要,当地才制定了审查细则。

有关人士表示,预制市场或许会为兰州牛肉面带来更广阔的发展空间。但兰州牛肉面进入电商赛道和预制赛道后应该保持传统的品质品类,才能赢得消费者的认可,手工拉面改为用机器设备“压面”“切面”的行政许可,不符合行业传统,有悖非遗文化传承,也会让兰州牛肉面丢了“灵魂”。作为市场监管部门,应将工作重心放在严格落实法律法规、加强生产全流程、全过程的监管上,无需另设许可。