

# 预订后无法入住退改不便、卫生状况堪忧潜藏安全隐患 部分民宿变成了“民诉”

“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。



CFP供图

## ► 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1000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,淡旺季明显,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。

## ► 专家建议杜绝民宿乱象,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副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,要引进优秀企业,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。

“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。据新华社

## 新闻链接

### 假期出游 哪选民宿

面对各种民宿时,消费者该如何选择才能住得舒心?

专家建议,首先,消费者在挑选民宿时要先注意民宿的等级,看是否有政府或第三方机构的认证。此外,其他游客的攻略、评论也是一个很好的参考。如果即将入住的民宿有民宿主人,消费者至少在服务品质上能得到保障。然后,要看游客的实际出行需求。如果是亲子出行、携带宠物出行,要看民宿是否有相应的亲子活动区域、宠物区域。专家提醒广大消费者,下单前要了解民宿是否投保了民宿险。一般来讲,投保了民宿险的民宿经营单位在风险防控方面会有相关预案措施,即使不能杜绝风险,也能将风险降到最低。一旦发生不愉快的意外,至少有保险公司做保障。最后,隐私问题也很重要。现在很多民宿是由传统建筑改造的,隔音性相对较差,消费者在选择的时候应留意。

### 民宿标准 有据可依

国家文化和旅游部发布的《旅游民宿基本要求与评价》等4项行业标准,从2019年起实施。根据标准,旅游民宿是指利用当地闲置资源,民宿主人参与接待,为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施,包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。其中,根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。另据中国质量报报道,标准的起草人之一、浙江旅游职业学院教授章艺介绍,标准提出了传递生活美学、追求产品创新、弘扬地方文化、引导绿色环保、实现共生共赢五大评价原则,同时将民宿分为金宿级和银宿级两个级别,不同级别对应不同的接待设施和服务品质,便于消费者进行选择。

据了解,在卫生服务方面,《民宿要求与评价》要求客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换,公用物品应一客一消毒;客房卫生间应有防潮通风措施,每天全面清理一次,公用物品应一客一消毒等;在环境设施方面,标准要求主体建筑应与环境协调美观,应配备必要的消毒设施等。

在我国,民宿行业正迎来迅速发展时期。古城古镇有特色的客栈,乡村有农家乐,大城市也有布局简洁、美观大方的住房吸引游客目光。据悉,国内民宿业起步较早的途家网,可提供住房已经覆盖世界1353个目的地,超过45万套公寓、别墅、民宿,包括树屋、房车、游艇等各式新奇住宿。而此类住宿房屋价格大致相当于当地酒店价格的50%。据中新网