



“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。

“新华视点”记者
赖星、向定杰

部分民宿为何变“民诉”？

1

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。

2

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。

3

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及时性，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。

新华社北京10月11日电