

### 2020年民宿业回顾

# 寒冬过后是暖春

□ 本报记者 王玮

### 1. 迎难而上

从客房预订率100%到暂停营业, 2020年春节假期前夕那场席卷全国 的新冠肺炎疫情让许多民宿经营者 损失惨重。开业时间尚未确定,但房 租、人工等硬性成本仍需支付,甚至 还有还贷的压力在等着他们,不少民 宿经营者坦言,他们当时经历着从未 有过的焦虑。然而,即便是这样,很 多人依然没有轻言放弃,并纷纷开启 了"自救"模式,最常见的做法就是将 买卖挪到了线上,一部分民宿经营者 变成了农产品批发商,让客人在疫情 防控最吃紧的时候,足不出户也能吃 到新鲜果蔬。这样一来不仅民宿有 了收入来源,也解决了当地村民农产 品销路因疫情受阻的问题。还有一 部分民宿经营者琢磨起了民宿房 券优惠促销预售活动。总之,盘活 现金流是民宿经营者首要去解决 的困难。有意思的是,在民宿暂时 歇业的那段时间,有一批民宿经营 者集中活跃在各平台的直播间,分 享民宿所在地的风俗趣闻、周边玩 乐线路,勾起"足不出户"的消费者 的兴趣,开发潜在客源。

 有一部分颇有责任感的民宿经营者 自发来到了社区防控一线当志愿 者,为抗疫工作贡献自己的力量。

### 2. 政府助力

民宿的发展与乡村振兴和乡村 旅游建设息息相关,一直以来,民 宿行业的成长得到了各级政府部门 的高度关注和大力支持。2020年12 月,文化和旅游部办公厅、中国农 业银行办公室联合印发《关于进一 步加强金融支持全国乡村旅游重点 村建设的通知》,其中明确提出要 大力支持重点村民宿项目建设。 2020年,全国不少地区为推动旅游 民宿高质量发展拿出了"真金白 银"的奖励措施。如,重庆市南川 区对于新建改建民宿最高奖补 100 万元。陕西省商洛市丹凤县出台支 持民宿发展的八条措施,包括:设 立专项基金、就业奖补扶持、项目 补助支持、金融信贷支持等。浙江 省杭州市桐庐县则开展政策性"民 宿气象保险"试点工作,制定全国 首个民宿气象防御标准,推出首个 专业险种,设立专项补助资金,提 升民宿防灾能力。

除了资金扶持外,为推出一批有故事、有体验、有品位、有乡愁的精品民宿,江西等地还出台了《关于促进民宿健康发展的意见》,明确了该省发展民宿业的总体要求、重点任务和保障措施。

除此之外,海南、浙江、河北、湖北、新疆、黑龙江、广东等地纷纷培训活动,助力民宿发展。2020年12月,由文化和旅游部资富大与精富四文化和旅游协会民宿处与精富四文的人才帮扶活动"在内蒙古自治区阿尔山市举办,业界知名专对阿尔山民宿经营者开展"一"精准辅导。

### 3.严格规范

从零星发展到星火燎原,民宿行业已经进入到一个快速发展的周期。为保证民宿发展健康可持续,规范管理必不可少。2019年,文化和旅游部发布了旅游行业标准《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T065-2019),为民宿业的发展指明了方向。在此基础上,2020年,各地坚持问题导向、目标导向,紧紧

围绕制约民宿发展的瓶颈问题,一手抓促进发展、一手抓规范管理,积极推动民宿行业健康发展。

乡村民宿方面,2020年6月24 日,广东省市场监督管理局发布了 《乡村振兴民宿服务规范》。该标 准在体现南粤地域、岭南文化和乡 村乡土风貌特色的同时,凸显了农 旅融合和服务乡村振兴战略的内 容,具有创新性和引领性。此外, 继《广东省民宿管理暂行办法》发 布后,2020年11月,"广东省旅游民 宿管理系统"正式启用,"广东旅游 民宿"品牌标识也正式对外发布。 未来通过"广东省旅游民宿管理系 统"的大数据分析,便可及时摸清 广东民宿行业的"家底",全面系统 地掌握民宿的基本情况和经营状况 并加以管理、引导。同月,广西壮 族自治区人民政府办公厅发布了关 于印发《广西旅游民宿管理暂行办 法的通知》,《办法》明确了民宿日 常监管的各项条款。此外,《云浮 市民宿管理暂行办法》《惠州市民 宿管理实施细则》(征求意见稿) 《兴义市民宿管理办法(暂行)》征 求意见稿等也在2020年相继发布。

城市民宿方面,2020年年底,被称为"最严监管"的北京市《关于规范管理短租住房的通知》正式印发,《通知》明确规定,首都功能核心区内禁止经营短租房。《通知》自2021年2月1日起施行。

### 4. 把握市场

因新冠肺炎疫情暴发造成的长时间业务停摆对民宿经营者的打击是致命的。一波"退圈潮"后,留下的大部分人,都因把握住了变化中的市场机遇而"守得云开见月明"。在常态化疫情防控下,周边游悄然站上了2020年旅游市场的中心位置,这也给民宿经营者一个难得的"回血"机会。

 的人住体验通过小红书平台精准、有效地传递给潜在用户。民宿预订平台也纷纷加入了这场争夺战。"涉及2万多个民宿间夜量,每间夜补贴200元"的途家"周末随心住"也在2020年暑期上线了。而在这波促销操作中,也让2019年才出现的"交年费便可无限次住民宿"的民宿常出来水面,关于这个预约制的年卡消费模式引发的一连串问题的探讨也一直持续到了2020年年底。

当然,在民宿市场逐渐回暖,甚至在节假日很多城市的乡村民宿出现一房难求的供应短缺后,"一套院子一晚1.5万元,城郊民宿价格虚高吗?"的讨论广受关注。长期来看,消费者不会只为住宿功能付高价,民宿还需增加附加值。

### 5. 扎根乡村

2020年,用"小"民宿撬动"大" 旅游的故事依然在继续。2020年7 月,浙江首批民宿助力乡村振兴改 革试点名单出炉。这些改革试点在 今后将会充分发挥民宿(农家乐)在 产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治 理有效、富民增收等方面的带动作 用,形成可推广、可复制的浙江样 本。不仅如此,一些民宿平台企业 也于2020年加入促进乡村旅游发展 的工作中来。比如,爱彼迎在2020 年暑期旅游市场得到一定程度恢复 之时,联合浙江省文化和旅游厅、桂 林市文化广电和旅游局,以乡村游 和城市周边游为抓手,宣传当地精 品乡村民宿和民宿旅游线路。途家 则通过直播的方式为河南乡村民宿 "代言"。2020年10月23日,湖北省 文化和旅游厅宣布与美团签署战略 合作协议,美团将发挥生活服务电 子商务平台优势,助力湖北打造精 品乡村旅游产品和精品乡村民宿。

### 2021年民宿业展望

# 不经历风雨怎能见彩虹

### □ 张晓军

过去数年,民宿作为一个新锐的扶贫力量和一种全新的旅游住宿产品,其综合效益得到了充分显现。2021年是"十四五"开局之年,乡村振兴战略和"逐步形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局"战略对民宿而言是全新使命、全新机遇、全新挑战。

2020年10月一12月开展的一项 民宿行业景气度调查表明,认为民宿 行业2021年会比2020年更好的受访 者高达83.78%,对民宿发展有强烈信 心的受访者高达91.89%。民宿行业 已经冲出了疫情的阴霾,信心满满地 开始了"十四五"的全新征程。

预计 2021 年,全国民宿行业的发 展趋势是:

# 一、政府对民宿的支持力度持续加大、支持方式由虚入实

2018年以来,中国的民宿产业发 展进入了政府和市场双主导的新时 代。文化和旅游部2018年在浙江湖 州安吉、2019年在四川成都郫都、 2020年在甘肃兰州榆中连续3年召开 民宿工作现场会,释放了"高度重视 乡村民宿发展"的强烈信号。这个信 号被各地文化和旅游部门敏锐地捕 捉到,通过各种形式促进乡村民宿发 展成为普遍举措。多地实践表明, 2021年政府对民宿的支持力度不仅 会持续加大,而且发力的表现形式会 由虚入实、虚实结合。北京市2020年 10月宣布将实施有利于解决民宿市 场主体合法地位、有利于改善和优化 民宿发展环境的体系化政策举措。 其中最大的亮点是民宿市场准入的 "一照两证一网"。首都的做法将会

给各地以巨大的启发和示范。

随着政府主导力度的持续加大、主导内容的空前充分和政策红利的持续释放,民宿企业的营商环境、法律保障、发展机遇也是空前的。

# 二、审慎进入,民宿投资更加理性

新冠肺炎疫情是压缩机,挤去了过去5年来民宿领域积累的资资本本民宿领域积累的资资本本快速离场,但随着疫情防控的进展和增长,但随着疫情防控的增长,的更宿消费中小资本看到了民宿发展等后,通过兼并、收购、直投民民政策,通过兼并、收购、直入可以是以下,通过兼并、收购、直入可以是人可以是多一个乐观的判断:2021年的民投资的品质会有相当幅度的提高。

# 三、需求井喷,民宿消费市场发生巨大变化

被压抑的民宿消费在 2020 年暑期、十一假期和 2021年元旦得到了井喷式的释放。疫情防控常态化下,出境旅游消费转为国内游,部分国内游由异地缩短为本地,由旅行回归为生活。民宿行业的市场变化表现为:市场放量增长和市场的结构性变化同时快速发生,追求品质和科学并重,消费者对于安全小心翼翼,对于服务细节节求

# 四、数量增幅下降,民宿自身在悄然快速变化

截至 2020 年 12 月 31 日,全国民宿企业总数为 103139 家。 2020 年民宿企业数量比 2019 年增加了 31727 家(2019 年增长 30860 家),虽然数量依

然增长,但是增长幅度开始大幅下 滑。预计2021年民宿企业数量将进 入负增长阶段。 和这个地方民宿社团的建设水平是 高度正相关的。截至2020年12月, 全国共有民宿社团174家。未来新

民宿企业数量的空间分布呈现巨 大的省域差异。浙江省的民宿企业 数量在全国遥遥领先。

#### 五、由住到 N,民宿营收模式 多元化

2020年初疫情暴发以来,很多民宿企业关店不停业,由线下转为线上,通过"直播带货"大力开发土特产、本地食材销售等新型电商业务。疫情是个助推器,已经并将继续推动民宿营收结构由传统、单一的"住"转化为"住+N",即由住宿收入为主,拓展为更多实现餐饮、食材、伴手礼振游的转型,民宿由初级的乡村信产品升级为生活型、场景型、综合型、文化型的乡村旅游综合体势在必行。

#### 六、依法合规,民宿社团的作 用将进一步彰显

一个地方民宿行业的发展水平 **客栈与精品酒店分会**)

和这个地方民宿社团的建设水平是高度正相关的。截至 2020 年 12 月,全国共有民宿社团 174 家。未来新形势下会催生出更多的民宿社团,并会对现有民宿社团提出全新的职家求,提供全新的机遇。民宿社团的自身建设能力会进一步加强,服务当地、服务会员、服务政府、服务消费者的内容和方法会进一步丰富与加强。

### 七、民宿产业空间格局进一 步均衡

同时,随着乡村闲置资产的调查数据化、普遍化,会有越来越多的全新优质民宿资源进入市场,成为新型民宿产品。

### 八、跨界融合,民宿业态创新

需求牵引供给。需求侧结构性 改革将深刻影响民宿业态的创新。 研学旅行、康养旅游需求旺盛,红色 旅游高速发展,既是民宿的新业态 点,也会催生民宿的新业态。游 学+民宿、康养+民宿、红色旅游+ 民宿等等跨界融合,将产生"研学民 宿""康养民宿""红色民宿""非遗 民宿"等多种全新民宿业态。

(作者单位:中国旅游协会民宿

品牌故事

# 君澜:用优质服务转动品牌提升的"金钥匙"

□ 靳畅

20多年前,以高星级酒店、酒店式公寓、高档商务写字楼为主要等理对象的君澜酒店集团在西店集团,君澜酒店集团的李坚持服务,对海、优秀素质、差异个性服务,为宾客提供优质服务,为民工搭建更优效益,为员工搭建理店集团的造更优效益,为员工搭建酒店集团 10 强和全球酒店集团 50 强行列。

# 献爱心,"关爱"彰显品牌内涵

每年正月二十九是福州特有的传统民俗节日"拗九节",被称为当地的"孝顺节""感恩节"。这一天,福州人会煮一碗寄托孝道的拗九粥,以祈求老人长寿平安,已经出嫁的女子也会送拗九粥回娘家孝敬父母。

2020年2月22日(农历正月二十九),君澜酒店集团旗下的武汉万科君澜酒店集团旗福建驰接医疗科君澜酒店为表达对福建驰关爱"品牌服务理念,专门给所有医护人员准备了拗九粥。为了让他们真正感受到如回家一般的温暖,该酒店多方联系,备齐去皮花生、红糖、桂圆、糯米、红枣、莲子和马蹄等材料,酒店厨师长特意方式和口味调配,让254位奋战在抗疫一线的英雄们度过了一个别样的"拗九节"。

事实上,"更多的关爱"这一服务理念由来已久。2007年,君澜酒店集团将原"世贸"品牌向"君澜"等酒店品牌过渡,提出以精致产品牌过渡,提出以精致产品牌建造美好生活方式,澜"饭店以大品牌建设,相继打造出"各度政治品牌建设,相继打造出"各度政治"、极具中国文化店"、极具中国海大饭店。"景洞大饭店的"景洞和院"四大品牌。

王建平表示,"君澜'更多的关爱'服务理念不是简单提高对客服务标准,而是在充分了解客人消费诉求的基础上,酒店对消费产品、场景、体验和内部管理的一次升级。在'更多的关爱'理念的带动下,我们对四大品牌各自的产品、服务、管理内涵与特色进行了深和挖掘,有效带动了君澜服务水平和管理水平从本质上提高,进而使君澜的美誉度和经营业绩持续提升。"

#### 铸匠心,"节约"助推品牌 升级

在客人点菜时,引导其适量点餐;在客人用餐结束后,引导其打包食品,并提供免费打包服务……今年以来,君澜酒店集团积极响应国家号召,全力倡导餐桌文明。"酒店在自助餐厅显眼位置摆放

'酌情取食,杜绝浪费'提示牌,在水果区放比较小的餐盘,各类食品少出、勤出,在保证出品质量的同时减少浪费。"海南七仙岭君澜度假酒店市场营销总监林锋说,该酒店员工会根据客人数量提醒客人不要点太多菜品,帮客人保存未用完的食物,以便下餐食用或打包。

今年8月,君澜酒店集团发布《"厉行节约、反对浪费"倡议书》,从创新经营服务方式、营造酒陋习、检节约良好氛围、遏制浪费管理厨房等方面,构建4D食和现场管理厨房等方面,积盘明局等文明用餐,深入开展"光文器。以为",引导广大消费者树立之馨。对",引导广大消费者树立之馨。对",引导广大消费者树立之馨。对",引导广大消费者树立之馨。",对",引导广大消费者树立之馨。对",引导广大消费者树立之馨。",是"人"。

数据显示,自开展"光盘行动"、采取节约措施以来,君澜酒店集团餐饮成本降低约10%,剩菜比例不超过8%,厨余垃圾减少近30%,不仅有效抑制了食物浪费,也降低了额外的劳动投入。

"我们要求每天对成品菜品的产出量进行控制,一方面避免食物浪费,另一方面也保证食材的新鲜,在对成本做'减法'的同时,也要对服务做'加法'。"君澜酒店集团品牌部相关负责人表示,"倡导节约的过程,让我们进一步找到了服务中可以提升的地方,有效推动了君澜服务的提质升级。"

# 守初心,"有礼"体现品牌特色

坐落于浙江湖州太湖南岸的太湖君澜温泉度假酒店是一家五星级全功能度假酒店,也是一件君澜酒店集团"翻牌"运营的"佳作"。该酒店于2019年9月底正式挂牌营业,成为君澜大家庭中的一员。翻牌后的太湖君澜温泉度假酒店在2020年上半年疫情影响下实现逆势上扬,之后仅仅花了5个月,就全面超越了2018年全年营收。

取得如此成绩的重要原因之一,依旧是"服务"。如今,在携程旅行平台上,太湖君澜温泉度假酒店的用户评分已由翻牌前的4.3分升至4.8分,在总共约2500条点评中,近半数提到了君澜服务带来的贴心与惊喜。

一直以来,君澜对于服务的追 求 不 仅 仅 停 留 在 质 量 上 。 凭 借 对 中国式服务和本土文化的深刻理 解,君澜有机结合"中国各地地域 文化、民族文化和特色文化",让 中式文化礼仪渗透到每一个君澜 人身上,真正做到以"礼"随行。 例如在中国传统文化中,递送物品 时,上对下,有关照、爱护之意,下 对上,则有尊重、敬佩之意。君澜 要求员工递送菜单一般站在客人 座位的左侧,点头微笑双手递上, 右手在上、左手在下,打开菜单的 第一页递给女宾或长者,递送尖锐 物品时,应尖刃向内。正是对各种 看似简单的传统礼仪的深刻细化, 逐步使君澜作为民族品牌深入人

王建平说:"君澜服务不是简单的规范品质,而是一种生活品质。我们的未来定位,第一是具有中国文化,第二是保持休闲度假特征,第三则是对高端生活品质质不懈追求。通过体现中国特色、赋予时代特征、极具品牌性格的君澜实践,助力我们的酒店业、我们的中国服务再上新台阶。"

# 博雅今略文旅集团

# 幸福产业引领者

管理咨询/旅游规划/旅游投资/景区运营/智慧旅游



- 中国旅游全产业链综合服务商全域旅游行业推动者
- 多元化立体服务平台
- 多元化业体服务平台

24小时专家热线:18600992591 全国服务热线:010-82781426