

网红民宿，靠颜值更靠品质

□ 本报首席记者 王玮

刚刚过去的端午节假期，民宿依然受到消费者的热捧。多家在线旅游平台的数据显示，今年端午节假期，大部分旅行者选择中短途旅行，包括周边游、乡村民俗游等，其中“民宿式度假”成为出行一大亮点，很多消费者以民宿为中心进行2—3天的深度游，体验吃住娱一站式服务。途家发布的数据显示，今年端午节假期民宿预订量是2019年同期的1.1倍。此外，有业者发现，打卡社交平台上的网红民宿，成为很多年轻消费者的选择。这让越来越多的民宿主人希望自己的民宿能快速地“红”起来。

成为网红并不容易

“目前来看，周边游和短途游的恢复速度远快于长线游，而且从飞猪平台的数据判断这会是长期趋势，这对于民宿发展来说是一个非常重大的有利因素。”日前，飞猪大住宿副总经理、民宿业务负责人庄海在由小猪民宿主办的“2021 旅居品牌营销峰会”上这样判断。根据飞猪方面的观察，年轻群体特别是年轻女性，正成为民宿消费主力。

飞猪的这一观察也得到了另一份民宿报告的数据支撑。报告显示，民宿消费者年龄层中，21—30岁群体占比达45.99%，同时，女性预订民宿的用户比重达到55%。同时，主力消费者的一大特点是乐于分享。通过小红书、抖音、微信等社交平台不难发现，“活”在照片和短视频里的女生们越来越美了。“不少年轻女性消费者，动辄花费两三千元入住一晚网红民宿，只为拍照1小时。”当业者这样描述女性民宿爱好者的消费特征时多少有调侃的成分，但是以拍摄好看为先决条件的网红民宿，的确在国内有了很大的市场。

然而，将颜值放在首位的民宿的走红，许多问题也伴随而生。不久前，一家厦门的网红民宿因照片与现实严重不符，被前来打卡的消费者“吐槽”，上了各大平台的热搜榜。消费者李女士向记者反映，如今美图技术的发达催生了一批“货不对板”的网红民宿。“民宿空间严重缩水，房间只是看上去设计感十足，但灯碎了没人换，家具上积着厚厚的灰尘，枕芯上印迹斑斑。原以为拉开窗帘是美丽的滨海风光，没想到眼前是乡间土路。”两个月前，李女士在某社交平台被一家海边网红民宿种草，原以为可以度过一个浪漫假期，却没有想到被“照骗”了。“以前总觉得民宿是‘有温度的房子’，但如今一些网红民宿却背道而驰，仅做到了设计感的提升。”李女士遗憾地说。

找到窍门事半功倍

对于民宿来说，如果在社交平台上不“修图”就很难成为网红了吗？“当然不是。”24岁的茜茜是一个网红民宿打卡爱好者。她跟记者分享了这样一段经历。今年3月，她去江西婺源出差，忙完工作的她选择就地休假，择一家乡村民宿观赏油菜花。在预订的时候，茜茜和大部分年轻人的购买路径相似，先登录抖音搜索关键词。她发现几乎所有民宿展示的短视频都很诱人，其中有一家点赞比较高的民宿每天都在抖音上做直播，而且就在窗前的一个支架固定住手机，然后打开窗户，让粉丝们看到窗外最真实的油菜花盛开的景象。为了这份真实，茜茜下了单，而且入住的体验也非常好。“展现现实的内容更能帮我们吸引消费者。”这家民宿主人与茜茜交流时表示，在抖音上做直播很简单，一个手机，一个支架，两名工作人员解答粉丝问题。开播一个月的时间就有很多粉丝慕名前

来。在这位民宿主人看来，只要民宿本身的品质过硬，直播内容足够吸引人，那么就有很大的机会成为网红。

事实上，民宿业者深知，随着数字化分享时代的到来，消费主体的消费动机已从自发式消费向引导式消费转变，特别是年轻女性消费者特别享受从“种草”到“拔草”的过程。但是如果现在再入局像抖音、小红书这样的分享平台，真的还有机会可以从众多账号中脱颖而出吗？一些民宿业者心里有些顾虑。

“从相关数据看，从去年才开始在抖音运营，成长为百万粉丝的账号有7000个左右，拥有上万粉丝的账号有7万多，这说明整个在线分享平台的生态还是相对健康且有希望的。”字节跳动内容合作创新区域负责人吴思韵建议道：“我们在研究目前什么样的内容流量最吸引人时发现，将内容人格化能获得较高的互动和较多的收藏。比如，很多人也很棒，不仅是建筑很美，民宿里的人也很棒，无论是民宿主人、合伙人还是员工，每个人都有很多故事，而这些故事本身就是很棒的内容，能持续输出内容的也是这些极具魅力的人。因此民宿如果向这个方向探索，会有不错的收获。”

知宿联合创始人郭涌从2018年就着重于用短视频方式来推介民宿。他认为，民宿内容传播最重要的不只是一张床和优质的睡眠，更重要的是这家民宿有没有可以不断调整、丰富、更新的内容，也包括这家民宿的主人够不够有趣，民宿的周边有没有补充的产品等。此外，优质内容还需要有优质的传播手段。

品质才是坚实基础

“云端”的照片拍得再动人，视频剪辑再有诱惑力，如果消费者的线下体验不好，网红民宿也只是“昙花一现”。

想要让民宿从网红变长红，首先就是要懂得运营。在莫干山民宿管家培训中心副主任刘杰看来，“正规不正式”是这其中的秘诀。比如，现在很多民宿主人在定位时，希望民宿的功能中还兼具商务会议团建的内容，但是在选址建设时却忽略了中巴车停车的问题，还有的民宿明明定位为家庭亲子型，但是床边又有非常多容易打碎弄伤孩子的软装物品。因此民宿如何将标准化和个性化平衡好是非常重要的。民宿主人一定把消防、卫生、安全、便利等住宿业标准化的流程做到位后，再在这个基础上叠加非标理念、个性化、宣传亮点。

近年来，在乡村旅游中，“民宿+”的产品形态丰富多样。民宿一旦成为度假目的地，民宿周边的吃、玩、学等项目都会成为民宿服务的链条。在融创东南区域集团产城公司副总经理朱德渊看来，有吸引力的网红民宿产品应该是有设计审美+游艺+享乐+社交的综合性生活体验。目前，单体民宿存在着规模小收益有限的问题，如果能把乡村旅游上的点串成线，把住宿跟旅游结合起来，就能增加消费者的消费频次，突破提高收益的天花板。

宿集营造社召集人夏雨清认为，民宿很小，一宅一户，民宿也很大，可以成为乡村振兴的入口。最初的民宿是在一方天地造一方“小美”，把遥远的客人引过来，形成城乡互动。现在是要多家品牌认知度高的民宿抱团出发，发挥各自的特长，在更偏僻，更有风景的地方形成集群效应。就像宁夏中卫的黄河宿集，就是几家知名品牌的民宿一起合力，带火了一个目的地的旅游，不仅吸引了知名综艺节目的落地，也吸引了众多知名企业前来开发布会，更是让前来打卡的游客络绎不绝。在夏雨清看来，这些民宿都有一个共同的特点——高品质且有温度。

□ 王柏涵 本报记者 陈静

近日，国务院食品安全办、商务部、文化和旅游部、市场监管总局等26部门联合下发《关于开展2021年全国食品安全宣传周活动的通知》，明确今年宣传周活动的主题为“尚俭崇信 守护阳光下的盘中餐”，要求各地围绕这一主题开展活动，引导全社会重视食品安全、质量提升、杜绝浪费，带动内需扩大消费。

“民以食为天，食以安为先。疫情防控常态化下，人们对食品安全更为重视。作为受到疫情严重冲击的餐饮业，在逐步恢复发展的过程中，更要适应食品安全管理的新要求。”6月8日，2021年全国食品安全宣传周活动启动。由中国烹饪协会主办的“尚俭崇信 行业自律 社会共治”2021餐饮质量安全提升行动宣贯推广会同期在京召开。会上，来自餐饮界的代表表达了以上观点。

记者在采访中了解到，疫情防控常态化下，旅游行业餐饮经营者们积极调整经营思路，优化管理，尚俭崇信，全面保障游客“舌尖上的安全”。

消费改变 食品安全面临新挑战

疫情防控常态化下，餐饮消费发生了显著变化，餐饮企业的食品安全管理和运营也面临着新挑战。

“在疫情防控常态化下，餐饮食品安全被推上了前所未有的高度。吃得放心、吃出健康、健康消费、绿色生活是消费者最关心的话题，也是给餐饮企业出的一道考题。”山东蓝海集团相关负责人说。

华美顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱向记者表示，疫情发生以来，消费者对餐饮场所的卫生安全需求排到了第一位，同时，健康比口味在选择中更重要，不浪费正成为消费共识。“酒店业全面分析餐饮消费中发生的变化，以健康和安全为原则，做出有针对性的改变。”

大连新海天国际酒店总经理刘东也认为，当前阶段，消费者更加关注食品的产地情况以及餐饮品质是否绿色健康等。消费者人数也由原来的多人聚餐为主，改为现在的少人数多次聚餐为主。“客人在宴请时，消费也发生了变化，比如，由原来注重燕鲍翅等高档菜品，转向更加注重营养搭配的海鲜类、肉类、蔬菜类等菜品。”

安全管理 不仅限于明厨亮灶

在2021餐饮质量安全提升行动宣贯推广会上，中国烹饪协会会长傅龙成表示，2020年9月，国家市场监督管理总局发布了《餐饮质量安全提升行动方案》，从落实餐饮服务提供者主体责任、加大规范指导和监督检查、强化社会共治方面提出了具体措施，并列出了3年的时间表，其中，2021年为“餐饮业从业人员培训年”，2022年为“餐饮服务规范年”，2023年为“餐饮环境卫生提升年”。“政策引导和市场需求正双重驱动着餐饮企业在标准化建设、供应链优化、人员管控能力方面全面发力，而在如何推动出品标准化、供应链优化、管理科学化、后厨透明化等专业领域，餐饮业从业者亟待掌握更多具体方法与措施。”傅龙成说。

采访中，多家文化和旅游行业相关餐饮企业表示，食品安全管理较疫情前更加严格，在营运流程方面更加细化。

大连香格里拉大酒店建立了一支强大的食品安全管理团队，该团队由总经理带队，成员分别由副总、食品卫生部、采购部、收货部、培训部、厨房部、餐饮部、工程部、客房部等多部门负责人组成，团队成员均须经过食品安全知识培训并考试合格。

“食品安全管理团队每周都要对各个食品制备区的卫生例行巡检，确保食品从收货、存储、加工、制备，

到客人餐桌的全过程干净卫生安全。”大连香格里拉大酒店相关负责人表示，酒店获得了第三方认证机构关于HACCP危害分析与关键控制点的体系认证，并遵循香格里拉酒店集团统一的SFS食品安全管理体系。“集团会在不提前通知的情况下对各酒店进行食品安全抽查审核，成绩在集团内通报，不合格者一年内还要被复审直至合格。”

“我们酒店加强了对进货渠道的溯源管理，各类食材原产地的证明及标准的体系认证，并遵循香格里拉酒店集团统一的SFS食品安全管理体系。同时，我们还会随时关注进口冰鲜食品的新闻动态和报告，杜绝使用有可能被污染的食品；加强原料到店后的保管和保鲜，在加工运输使用过程严格执行食品安全管理。”大连新海天国际酒店总经理刘东说，为保证食品安全，酒店员工会定期做核酸检测。“现已全员接种新冠肺炎疫苗，保证服务人员安全就是对客人负责。”

山东蓝海集团目前在山东、北京、上海、江苏、新疆、内蒙古和海南等地拥有在营酒店60家，已签约待开业酒店30余家。“酒店餐饮业的质量安全事关民生，不仅关系着企业的命运，也是一个企业对社会和广大消费者负责的基本底线。”蓝海集团相关负责人表示，无论市场怎样变化，蓝海始终坚持以“食品营养百分百、食品安全零事故”为宗旨为客人提供生态农产品。目前，集团建立了自己的生态农产品基地，中央厨房、水产公司、中央仓储和低温冷库，并自营冷链物流运输。“通过建设中央厨房、配送中心等措施，对食品采购、运输、储存、加工等进行科学管理，一方面从源头上确保了食材健康，另一方面有效杜绝了浪费。”

尚俭节约 全流程弘扬传统美德

“一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰。”与往年相比，今年的宣传周在强调食品安全的同时，更加突出“反对餐饮浪费”的理念。采访中，多位餐饮从业者表示，防止食品浪费，全流程弘扬中华民族传统美德，是旅游行业中每位餐饮从业者应尽的责任。

在东营蓝海国际大饭店厨房里，凉菜厨师孟菲菲正在用香菜根、白菜帮、菜花根腌制小咸菜，免费提供给客人食用，不少客人品尝过后，赞不绝口。“当前，厉行节约、杜绝浪费理念已深入人心，集团一直在倡导文明、健康、理性、绿色的消费理念。作为一名厨师，最大化地综合利用好食材，用高水平烹调技术做出美味可口的菜品，不仅能减少浪费，更是一件很有成就感的事。”孟菲菲说。

近几个月来，大连新海天国际酒店免费提供食品级打包袋，遇到大型宴会时，服务人员会主动协助客人带走剩余食品，浪费现象正逐渐减少。“现在老客户都会主动配合酒店的光盘行动，节约意识明显增强。员工也因为实行了相互监督制度，员工餐几乎不产生残余食品垃圾。”刘东说。

北京新侨诺富特饭店的自助餐出品探索出了“多、少、勤”的工作法则。“多”即菜肴品种丰富，形式多样；“少”即单个菜肴数量上，根据预订人数和客房入住率，自由灵活掌握，宜少不宜多；“勤”则是指接到加菜通知时，要快炒、勤炒，做到既不影响客人食用，又不会剩余太多造成浪费。

饭店餐饮部经理张洪敏说，目前来看，大多数餐饮企业都推出了“半份制”，员工主动提醒顾客“适量点餐、剩餐打包”已列入服务流程。“我们还在菜单上标明了食材分量，供客人点餐时参考，同时根据就餐人数推出了量化套餐，注重菜品搭配，让客人吃得营养健康又不浪费。”

协调邻里关系是城市民宿发展的关键

□ 王天星

不久前，湖南省长沙市天心区人民法院对该市天心区华远华小区某住宅楼相邻业主之间，因开办民宿引发的相邻权纠纷作出判决。法院认为，被告未经其他业主同意委托案外人将某人家规划用途为“住宅用地”的房屋，委托第三人经营民宿的行为，对其他业主的物权构成侵害，依法责令被告立即停止其涉案房屋的经营行为，恢复涉案房屋的住宅性质。

涉案民宿被法院叫停是因为民宿经营侵害了相邻业主的合法权益。根据法院裁判文书披露的信息，民宿的客人经常乱丢垃圾，半夜吵闹，且将车辆停放在原告家人及其他业主的私人车位上，严重影响了原告及家人的正常生活，严重破坏了小区舒适的居住环境。原告多次与被告协商、向小区物业投诉，被告置之不理。对此，法院依据民法典有关相邻权之规定，支持了原告的诉讼请求。

值得关注的是，笔者发现，仅2020年一年，广州、重庆、桂林、海口等地的人民法院，针对民宿经营引发的相邻权诉讼案件，相继作出了与前述长沙市天心区人民法院相似的判决：要求民宿经营者停止经营，将用

于经营民宿的房屋恢复为住宅用途。进一步分析可以看出，上述地方人民法院的判决，均指向了依托城市住宅小区开设的城市民宿。

由于城市民宿无论在数量、产值、效益、入住率等方面，都要远远高于乡村民宿，是各大在线旅游经营平台眼中的金蛋，因而引起各大在线旅游经营平台的高度关注。

中国的民宿业，无论是城市民宿还是乡村民宿，近年来的快速发展，在带动就业、丰富旅游体验、增加中低收入阶层民众收入等方面的作用十分明显。在国家2015年之后发布的相关文件中，如《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费升级的指导意见》中明确提出：“积极发展客栈民宿、短租公寓、长租公寓等细分业态。”由此来看，国家对民宿的发展是支持的。但是，不可否认，在近年来民宿业高速发展的过程中，也出现了一些问题，如民宿入住人员的身份核验问题，在小区开办民宿对邻居正常生活的滋扰问题，民宿经营者对房屋结构大规模装修改造对本体建筑造成的严重安全问题，民宿的消防安全隐患问题，民宿的公共卫生问题等。上述问题，无论从保障城市居民生活的安宁，还是从保障民宿入

住人员合法权益，还是从民宿业高质量发展的角度，都应该予以解决。其中，城市民宿对所在社区、周边居民正常生活的滋扰所引发的邻里关系紧张，是当前制约城市民宿发展最为关键的问题之一，必须予以解决。

解决城市民宿经营中邻里关系紧张的关键是尊重邻居的相邻权，处理好邻里关系。相邻权是民法典赋予房屋所有权的重要权利之一。根据民法典关于相邻权的规定，民宿经营者如果要将原本为住宅的房屋用作经营，开办民宿，必须取得本单元楼其他业主的一致同意。未取得本单元楼其他业主同意，擅自改变房屋用途，用于开办民宿的，该单元楼其他业主有权依据相邻权，向法院提起排除妨害、恢复原状的请求。对于当事人依据民法典相邻权规定提出的排除妨害、恢复原状的请求，法院别无选择，唯有支持。由此来看，取得邻里的事先同意、良好的邻里关系，是民宿经营的基本前提。从各地城市民宿经营被社区邻里投诉的实践来看，多数民宿的经营者并非房主，而是二房东。二房东在一个城市一般会租用多套房源开办民宿。由于不少二房东对房源所在社区的邻里关系缺乏基本的尊重，对入住民宿客人

的行为缺乏基本的约束、劝告、引导，导致邻里关系紧张。在邻居就民宿扰民问题向二房东投诉后，不少二房东置之不理，我行我素，导致邻里矛盾激化。个别业主出于维护自己正常生活、维护社区安宁的考虑，毅然向法院提起诉讼。

由此来看，没有良好的邻里关系，城市民宿无法经营。对此，需要民宿经营者、在线旅游经营平台等采取有效措施，对城市民宿所在社区的邻里关系进行协调。一方面，民宿经营者要提升维护民宿所在社区邻里关系的意识，采取有效措施，对民宿房客的行为进行相应的劝导、制止。另一方面，在线旅游经营平台应认真研究城市民宿社区关系的管理技巧，对城市民宿经营者进行多种形式的培训，并通过相应的激励、惩戒措施，不断提升城市民宿经营者有效管理社区、协调邻里关系的意识与能力。在条件允许的情况下，在线民宿预订平台可以考虑在城市民宿数量较大且位置集中的社区设置相应的联络员，对社区居民的投诉及时回应，实地走访，引导民宿入住客人的不当行为进行劝诫、引导等。

（作者单位：北京第二外国语学院文化和旅游政策法规研究中心）

“美丽中国行·2021健康旅游发展论坛”优秀案例征集启事

为更好地总结各地健康旅游发展成果、传播“美丽中国”形象，由中国旅游报社宣传推广中心、世界旅游城市联合会品牌部联合主办，中国社会科学院舆情调查实验室学术支持的“美丽中国行·2021健康旅游发展论坛”即将举办。

本论坛将邀请业界代表、业内专家、主流媒体、景区(点)代表、投资商、各地文化和旅游部门领导以及相关行业的数百位嘉宾，围绕健康旅游、创新发展、产业投融资等诸多热门议题展开研讨，分析当下行业发展现状，面临的机遇和挑战以及今后的发展趋势，进一步总结提炼各地健康旅游发展成果，搭建文化和旅游业界交流对话的专业平台。有关事项如下：

一、组织机构

主办单位：中国旅游报社宣传推广中心
世界旅游城市联合会品牌部
学术支持：中国社会科学院舆情调查实验室
承办单位：中新社(北京)文化传媒中心
中国旅游报社品牌活动部

二、活动时间和地点

活动时间：2021年8月下旬
活动地点：北京(拟定)

三、主体活动

(一)开幕式
(二)主题演讲

邀请文化和旅游业界知名专家、有关部门领导等围绕健康旅游创新发展、健康旅游新业态的培

育、投融资发展等主题，分析当下行业发展现状、面临的机遇和挑战以及今后的发展趋势。

(三)揭晓健康旅游典型案例

(四)高端对话

就健康旅游发展面临的新机遇、新挑战，邀请



部分省市文化和旅游部门领导及专家开展对话，碰撞观点，研讨对策。

(五)经验分享

有关市县、旅游营销机构、旅游企业等代表进行演讲，就健康旅游目的地建设、旅游营销推广介绍经验。

四、报名方式

参加代表请拨打报名热线获取报名表及附件内容，并将申报表和资料发至 mlzgx2021@163.com，会务组将安排有关接待。

报名热线：010-66510229 66156627

中国旅游报社宣传推广中心
2021年6月



博雅方略文旅集团
BOYA STRATEGY CULTURE & TOURISM GROUP

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

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