2021年10月14日 星期四
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

专家建议

强化监管手段 规范民宿经营

□ 冯勇

作为文化、旅游、农业深度融合的一种崭新业态，近些年来民宿旅游发展势头迅猛，给我国文化和旅游产业带来了新的机遇。

目前，市场上民宿经营类型有多种，有的是利用自有住宅自主经营，比如村民、返乡青年在乡村做的民宿；有的是租赁商业物业自主经营，比如自由职业者在历史街区、古镇做的民宿；有的是集体物业，比如由专业公司对空心村进行整体开发的民宿，像山里寒舍、西坡、大乐之野等品牌连锁民宿。

当前民宿管理主体呈现多元化的特点。比如，浙江民宿由文化和旅游部门牵头，公安、住建、农办、妇联等多部门共同参与；海南的民宿工作由住建部门牵头，相关各部门参与。另外，部分民宿行业协会是自发成立的民间组织，未按规定向民政部门登记，也未与行业主管部门建立联系渠道、接受业务指导。

必须看到，由于多种主客观因素的存在，目前我国民宿业距离真正的规范经营尚有差距，尤其是在管理规制、法律规制方面还有诸多问题亟待完善。

2017年，住房城乡建设部、公安部、原国家旅游局联合颁布了《农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)》，从消防安全角度明确了民宿行业的准入标准，做出了积极探索，但《导则》所规定的楼梯数量、客房分布、消防材质等一些硬性指标使得部分古老建筑无法作为民宿使用。同时，对于土楼、地坑院、窑洞、毡房、蒙古包等用作民宿的传统建筑则没有进行相应规定。2021年3月，文化和旅游部发布了《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T 065-2019)及第1号修改单，提出了等级旅游民宿的定义：利用当地民居等相关闲置资源，经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800平方米，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。同时提出：等级旅游民宿应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照；经营场地应符合本辖区内的国土资源规划、城乡建设规划、所在地民宿发展有关规划。

首先，相关法律法规还需细化。在国家层面，我国现行旅游法确认了民宿存在的合法性，但对于具体如何进行管理却未明确，仅规定“城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件依法从事旅游经营，其管理办法由省、自治区、直辖市制定”。

其次，缺乏统一的惩戒机制。随着民宿产业的发展，民宿经营中也暴露出诸如虚假宣传、强制消费、泄露隐私等诸多问题。虽然广东、湖南、北京、浙江、深圳等地出台了相关的指导意见或管理办法，对民宿经营中的违法违规行为进行规范和制约，但由于在国家层面缺乏对民宿行业统一而具有操作性的法律依据，在实施行政处罚时各地所依据的标准不同，一方面罚款数额差异较大，易产生争议，另一方面，对存在的问题如何整改也缺少明确要求，整改时限及整改标准不一，导致监管难度增大。

面对这些问题，建议从如下几个方面予以解决：

一是完善民宿立法，明确准入条件。现阶段我国民宿产业发展态势良好，但仍缺乏有力的立法支撑，因此，有必要加快立法步伐，从部门监管、基础设施、环境保护、卫生保障、治安消防、内部管理以及许可程序等多方面完善民宿立法。建议相关工作分两步走：首先，由各地政府组织所属相关部门，基于本地区民宿发展的特色，因地制宜，制定地方性法规、规章和其他配套实施细则，明确民宿准入条件，促进本地民宿发展。其次，建议在总结各地经验的基础上，有关部门共同制定全国统一的民宿管理条例，或者互为补充的管理条例，明确并适当放宽准入条件，健全管理制度，加强行业管理，规范民宿行业健康发展。

二是优化管理体制，整合监管主体。建议探索建立多部门协调监管制度，可由地方政府牵头，成立由相关部门联合组成的统一机构，搭建联合监管服务平台，完善惩处淘汰机制。除了对民宿经营中的违法违规行为进行处罚和督促整改之外，还应集中调研民宿产业发展中存在的共性问题，有针对性地开展服务管理，形成“常规化监管+重点时段监管”的长效工作机制。同时，建议充分运用电子化、信息化手段，依托网络平台对民宿经营者提供服务、实施管理，开发线上民宿评价系统、查询系统和举报系统，建立电子围栏，打击非法民宿。

三是强化标准引导，提升民宿品质。《国务院办公厅关于服务“六稳”“六保”进一步做好“放管服”改革有关工作的意见》提出：鼓励各地区适当放宽旅游民宿市场准入，推进实施旅游民宿行业标准。

建议有关部门抓紧宣传贯彻实施《旅游民宿基本要求与评价》行业标准，指导各地成立评定机构，组建评定专家队伍，尽快评定出首批甲、乙、丙级旅游民宿，并对相关民宿进行宣传报道。发挥等级旅游民宿的示范带动作用，引导旅游民宿行业持续、健康、高品质发展。同时，推动各地因地制宜放宽旅游民宿市场准入条件，以市场之手倒逼后进地区尽快研究解决民宿合法性问题。建议尽快制定实施旅游民宿国家标准，提升标准权威性和效力等级。

四是创新监管思路，加强行业自律。现代社会中，一个行业的健康发展仅靠行政机关的监管是远远不够的，通常还离不开行业组织的作用。民宿行业也不例外，行业协会在民宿产业发展中也应当扮演更加重要的角色。现实中，大多数民宿是由个人或家庭兴办的经济主体，以个体经营为主，故而在社会影响力和意见表达方面具有天然弱势，而民宿行业协会则是由民宿经营者自愿联合形成的非营利性行业组织，可以在政府部门、民宿经营者和消费者三者之间搭建起有效沟通的桥梁，为行业发声，当好政府部门的参谋，为相关政策的出台建言献策。

有关部门可支持组建本地区旅游民宿行业协会，指导其完善自身建设，提升服务能力，不断增强代表性，扩大覆盖面。积极发挥行业组织的桥梁纽带作用，凝聚行业人心，加强行业自律。

五是重视平台监管，强化诚信经营。当前民宿经营与网络平台的结合度越来越高，有相当比例的顾客是通过第三方平台了解并预订民宿，而民宿经营者与平台也直接构成了合同关系，因而，第三方平台在享受收取佣金等权利的同时也必须要履行相应义务。网络平台给现代民宿产业发展带来了新契机，但其所具有的虚拟性、开放性等特征，也增大了运营风险和政府监管的难度，因此，要加强对民宿订房平台的管理力度。

首先，应严格遵守文化和旅游部出台的《在线旅游经营服务管理暂行规定》，强化平台的安全责任，要求核实房源信息真实性，切实保障顾客的人身财产和信息隐私安全。其次，在首批甲、乙、丙级旅游民宿发布后，平台应维护等级旅游民宿品牌，在预订页面准确标注旅游民宿的等级，不得虚标冒用。再次，建议强化客观在线评价管理，引导民宿企业重视服务质量、诚信经营，在选择维度上增设类似“好评排名”的维度。

在此，建议有关部门按照相关法律法规，持续推动民宿行业的信用体系建设，研究建立平台企业、旅游民宿和从业人员信用档案，完善失信违约行为惩戒机制，加强信用信息公示和共享，鼓励相关企业和民宿经营者主动向社会做出信用承诺。

（作者单位：中共河南省直机关党校）

广交天下客 羊城酒店忙

□ 陈熠瑶

这些天，“热烈欢迎参加第130届广交会的嘉宾”红色横幅在广州市中心的高星级酒店里比比皆是。“久违了，广交会！”服务于广州某酒店的小林由衷地说，这是时隔两年后广州酒店业再次迎来了广交会接待热潮。

10月15日，第130届中国进出口商品交易会（以下简称“广交会”）将在广州举行，这是疫情发生以来广交会首次恢复线下办展。本届广交会首次“线下+线上”同步举行，以“促进国内国际双循环”为主题，线下展览面积约40万平方米，预计有7500家企业参展。

广州是中国现代会展业起源地之一，酒店业在改革开放之初就勇立潮头，位居行业前沿，大批因接待广交会客商需求而诞生的涉外酒店让广州酒店业的发展拥有了高起点，而贴心周到、细致入微的“广式服务”至今依然是国内酒店行业服务的标杆。

为做好广交会接待工作，广州酒店业从严做好酒店疫情防控工作，积极落实疫情防控主体责任。9月初，第130届广交会城市服务保障领导小组办公室发布了做好广交会住宿保障工作的相关通知，要求各酒店宾馆切实加强疫情防控工作，酒店法定代表人为疫情防控第一负责人，需主动对接属地卫生健康部门，完善防控工作相关预案，明确工作流程，并按要求及时上报信息，确保防控措施到位。

目前，广州酒店宾馆均参照国务院印发的《重点场所重点单位重点人群新冠肺炎疫情常态化防控相关防护指南（2021年8月版）》及广州疫情防控相关指引，精准落实各项防控措施，并不断加以细化。

以岭南集团为例，在现有严格标准的基础上，该集团旗下成员酒店引入了省市卫生健康委员会专家意见及疾病预防控制中心发布的工作指引，岭南酒店卫生清洁委员会也积极行动起来，开展员工培训及支持，提供无接触及24小时管家式服务，全方位保障宾客及员工安全。

今年入住东方宾馆、中国大酒店、广州富力丽思卡尔顿酒店等酒店宾馆的广交会宾客会收到一份小礼物，这就是酒店精心准备的“安心包”。“安心包”中包括一次性口罩、酒精免洗洗手液、消毒卫生湿巾等。岭南集团旗下所有成员酒店除了在各公共区域明显位置提供免洗消毒液等防疫用品外，还会为广交会住店客人提供免费口罩，在大堂礼宾部即可取用。

广东省旅游控股集团旗下酒店强化防疫措施，从严格把关入住查验流程，到酒店各区域配齐防疫物品，再到用科技手段简化流程、实现无接触服务，严密保障各环节防疫到位，筑牢疫情防控底线。

广交会期间，白天鹅宾馆、白云宾馆、广东亚洲国际大酒店、华厦大酒店、广东迎宾馆等酒店都将提供酒店到广交会的接送巴士，方便客商每日通勤，而每趟巴士完成接送任务后都将进行一次全面消毒。

白云宾馆总经理助理陈娟介绍，广交会期间，参会人员需要提供48小时核酸报告。为了方便入住宾客，宾馆在大堂外增设核酸检测点，为交易会参展商提供免费核酸检测。客人入住前，酒店提前用专用消毒机对房卡进行逐一消毒，为住客提供安心、安全的住宿环境。同时，提供“三专”服务，即对来往展馆交通工具采用专车专用，在餐厅设立独立用餐专区，设立住房专区，安排固定楼层供参会客人入住。

用餐安全被列为酒店防疫工作的重中之重。据东方宾馆总经理助理彭伟东介绍，东方宾馆在餐厅专门开辟了一个广交会宾客专属区域，拉大了餐桌的间距，每张餐台的可容纳客人数量也减半，如原本可坐8人的餐桌只摆放了4套餐具，有效提升了舒适度和安全性。为严格落实餐饮卫生安全，广交会期间，广州的酒店还将为客人提供送餐服务，餐厅提倡使用公筷公勺，并继续提供非接触式结账及扫码点餐服务。

番禺：党建激活力 文旅添魅力

今年是中国共产党成立100周年，作为首批国家全域旅游示范区，几年来，番禺文化旅游产业得到了长足发展，这其中，党建引领是不可或缺的一个重要因素。在建设发展的过程中，番禺以党建为引领，厚植为民情怀，着力探索“诗与远方”文旅融合发展路径，持续推进公共文化建设，打造“10分钟文化圈”，创新旅游产品体系，推行“+旅游”和“旅游+”发展模式，将党建工作贯穿于文化和旅游业发展的过程中。

经过多年的探索和尝试，如今番禺的党建工作已经深入文化、旅游和体育产业的各个层面和各个领域当中，持续推动文化和旅游工作更规范更精细，用心用情将文化旅游变为人民群众获得感、幸福感的重要载体，让番禺成为既有深度也有温度的旅游目的地。

筑牢红色根基 发挥引领作用

党建固根基，产业促振兴。为充分发挥党建引领优势，进一步整合资源、发挥“拳头效应”，番禺区文化广电旅游体育局多点发力，抓紧抓实党建责任，打造具有时代特征、番禺特色的工作模式。

番禺区文化广电旅游体育局机关党委下设11个党支部，共175名党员。自去年以来，机关党委组织纵深推进全面从严治党，持续深化“大学习、深调研、真落实”工作，充分利用番禺区革命遗址、党员教育基地和爱国主义教育基地，打造党建品牌，不断探索“党建+”引领模式，将“党建+文化”“党建+体育”“党建+旅游”等有机融合发展，统筹成立番禺区“健康康体街区”，以“红色引擎”激发文化、旅游、体育行业新活力，让党建文化宣传触角延伸到人们的生活里。

在中国共产党成立100周年之际，番禺区文化广电旅游体育局机关党委将习近平总书记重要讲话精神贯穿至宣传思想文化工作，大力挖掘红色资源，充分发挥党建引领作用助推红色教育，用好红色课堂，创新活动载体，开展庆祝中国共产党成立100周年“初心坚守、党性传承”主题党日活动。

此外，自召开党史学习教育动员会以来，番禺区文化广电旅游体育局充分发挥红色资源众多的优势，积极推动党史学习教育与“我为群众办实事”实践活动深度融合，通过打造红色旅游精品线路、举办红色故事传讲系列活动等方式，让人们寓游于学，创新党史学习教育。

“一个支部就是一个堡垒，一名党员就是一面旗帜”，2020年新冠肺炎疫情发生以来，番禺区文化广电旅游体育局机关党委一批关键时刻“站得出”、危难关头“豁得出”的党员干部义无反顾奔赴最前线，组建起番禺区党员干部疫情防控“尖刀班”、番禺区抗击新冠肺炎疫情接送省外旅客酒店专班组，协助疫情防控工作。与此同时，200余名干部迅速援助镇街防疫。党旗在疫情防控第一线高高飘扬，守护人民的“生命线”。

随着国内疫情防控形势逐渐向好，为有序推进文化、旅游、体育企业复工复产，番禺区文化广电旅游体育局机关党委通过发函、走访、调研、召开座谈会等形式，先后对8家市级以上文化产业示范园区、851家文化旅游体育企业进行调查，了解在疫情中受到损失、复工复产面临的困难及需要协调解决的事项，并提出相关帮扶建议。此外，还将全区划分为3个区域，分别组织对区域内旅游景区、文化市场各经营单位进行地毯式执法巡查，确保全程全覆盖、无死角，严防不符合复工条件的场地心存侥幸违规营业。

企业走深走实 凝聚发展力量

在番禺，文化和旅游业的链条到哪里，党建工作就跟进到哪里，党员的带动和示范作用就发挥到哪里，实现了产业链上党组织的有形对接和有效覆盖，为文旅产业发展强根基、增内力。

如何发挥党组织作用，持续推动党建工作与生产经营深度结合，番禺文化和旅游业界在逐步探索中形成了“党建引领激活力 提质效能促发展”的番禺模式。莲花山旅游区、余荫山房、宝墨园等景区以党建引领文化旅游宣传管理，以党建工作思想教育、党团实践活动建设为落脚点，建立健全组织管理和工作机制。党建工作的提质、增效、升级成为番禺文化和旅游高质量、可持续发展的坚实后盾，激活了党建“源动力”，奏响经营发展“最强音”。

在一系列政策引导下、改革开放的春风中茁壮成长的文旅民营企业，如今要在时代大潮中迈向更广阔的舞台，必须深刻认识党建工作的重要性与必要性，让党建工作成为带领企业昂首向前的一面旗帜。

番禺石碁镇里，集收藏研究、陈列展示红木家具于一体的永华艺术馆便属于这样一家民营企业。

永华家具有限公司副总经理、党支部书记邱志坤介绍：“永华家具党支部于2012年成立，现有党员12人。在企业发展的过程中，将党建工作作为主要抓手，贯彻实施‘红色引擎’四大工程，涵盖思想政治、学习攻关、关爱员工等方面，将党建工作融入企业发展的各个层面，如打造以党员为主的技术研发团队、实施‘党建+文化’工程，将党建工作与企业品牌建设相融合等，以党建工作推动企业全面进步。我们通过开展‘党建+公益’‘党建+脱贫’等主题活动，让红木家具制作技艺非遗项目进校园，让学生、家庭免费到艺术馆参观，这既有助于中国传统红木文化的传承，又让我们以实际行动回馈社会，服务人民。”

组织“温度”燃起企业发展“热度”，让领导班子有冲劲，职工队伍有干劲，激发文旅企业内在发展动力。为强化党组织引领作用，永华家具党支部着力打造党员示范岗，成立以党员骨干为主的技术研发团队。邱志坤表示，红木家具产业是一个传统产业，如果不敢创新就会断了发展思路，也浪费了来之不易的红木材料。技术研发团队将现代人的生活习惯和审美与红木家具研发相结合，厚积薄发，在2018年获得了上海国际红木文化博览会“红顶杯”银奖。在这个过程中，党员带头攻坚克难、不辞劳苦为企业的发展、红木家具事业的发展而努力，这便是党建凝聚的力量。

党建工作是企业高质量发展的有力保障，长隆旅游度假区也高度重视。近年来，长隆旅游度假区以党建凝聚发展合力、聚合产业动力、集聚文旅人气抢占番禺文化旅游产业制高点，以“融合共建、惠民促企、创先争优、聚力同心”四大方面积极推进“融惠创聚”党建品牌化建设。长隆集团党委将惠民促企理念贯穿始终，积极开展“爱鸟周”“动植物保护月”“科普进校园”等系列活动，依托资源优势，在人们心中播种爱护动物的种子。凭借党建共建平台，长隆集团以“理念创新”“文化搭台”“活动带动”3种企业党建创新模式，建立“区域联动、活动联办、资源联享、难题联解、品牌联创”的党建共建良性工作发展新格局。

在“融惠创聚”党建工作的驱动下，长隆集团形成了齐头并进的良好局面，成为集主题公园、度假酒店、文化演艺、特色餐饮、IP科技于一体的大型综合文旅集团，在世界同行业中排名第6。长隆集团党委也先后被评为2019年度广东省非公有制经济领域党建工作示范点、广州市先进基层党组织。

能在时代洪流中乘势而上、砥砺前行是有精气神的，其精气神不仅体现在与文旅产业和谐共生的党建活力，更体现在“红色引擎”带动下高质量发展的文化和旅游业上。

用好红色资源 建设精神阵地

近日，广州市第一批中小学生研学实践教育基地名单公布，沙湾古镇凭借优秀传统文化、革命传统教育资源优势名列其中。在这里，每年暑假都有成千上万的小朋友前来参与研学活动。今年，“红色文化”主题的研学游成了热门项目。

以沙湾古镇红色历史为主线，五星楼，何炳林院士纪念馆，何小静、何虹烈士故居等历史建筑为载体，景区通过实地体验、观看史料、现场交流等方式，让学生了解沙湾的红色记忆、历史人物的英勇事迹，使党史学习教育可观、可触、可感，厚植爱国主义情怀。除研学游外，景区多个红色历史建筑已成为党建工作教育阵地。“红色旅游+基层党建”让人们在游览的同时，接受理想信念教育，强化党性修养，实现“学史力行”。

沙湾古镇只是番禺“党建+旅游”模式不断发展的缩影，如今，像这样的党史学习教育课堂已在番禺遍地开花。宝墨园以景区的清官文化、包公文化为基础，创新推出“学党史·树清风”党风廉政主题教育精品线路，以学习党章、弘扬清风、以景说廉、党史视频阅览等活动开拓党史学习教育新形式；余荫山房深入挖掘整理邬氏家族家风家训，将家风文化、廉洁教育和爱国主义教育相融合，打造沉浸式余荫山房家风家训廉洁文化基地，营造浓厚的党史学习氛围。

番禺各景区从观赏游玩点变成了思想建设新阵地，不仅让党建与旅游相融相促，增强宣传实效，更让党史学习教育走向大众。

“风在吼，马在叫，黄河在咆哮，黄河在咆哮……”踏入番禺博物馆冼星海生平展厅，激昂震撼的《黄河大合唱》带领着观众走进历史，一幅幅老照片、一件件历史实物向人们展示了冼星海的红色岁月。自2018年，番禺区“新时代红色文化讲堂”落户冼星海生平展厅，从全国各地来开展党史学习教育的团体络绎不绝。“通过实地参观、集体诵读党章、重温入党誓词、聆听专题讲座，有效地引导党员、群众学思践悟，增强党员的荣誉感和责任感，让‘坚韧不拔、志存高远、求真务实、爱国奉献’的‘星海精神’薪火相传，这是红色文化讲堂建立的意义所在。”番禺博物馆副研究馆员肖华表示，“红色文化讲堂开办至2021年8月，已开展174场宣讲，接待学习团体1116个，学员28950人，策划红色展演18场，参与观众达7685人次，让红色精神传承不息。”

在探索党建与旅游融合的路上，除深挖“活教材”、打造“新课堂”以外，广州莲花山旅游区整合资源，以深层次、多角度深化“党建+旅游”。

在莲花仙境景点，百米长的廉政文化长廊格外引人注目。利用“莲”与“廉”同音谐义，景区着力打造党风廉政宣传阵地，设立百米廉政文化长廊、廉洁文化宣传栏，并举行党风廉政专题图片展，让廉洁文化题材入景入画，阐发“莲”与“廉”的文化内涵。同时，景区通过游客中心影视厅、景区入口电子屏等设备定期进行党员教育宣传展播工作，营造党风廉政建设和反腐倡廉的浓厚氛围。

按照“党建文化为引领，节庆活动策划出新出彩”的工作思路，广州莲花山旅游区应一年四季节气变化打造丰富多彩的节庆活动，并将党建巧妙融入其中。以今年的莲花文化旅游节为例，景区创新搭建“祝福百年”“红船精神”等党建主题园景，与“中国红”系列莲花交相呼应，吸引了众多外地游客前来打卡赏花。莲花山旅游区以党建文化促旅游、以精彩活动聚人气的“党建+旅游”融合发展格局正逐步形成。

将党建引领与文旅产业链紧密结合是番禺的创新实践。随着文化和旅游与党建的深度融合，番禺文化和旅游业蓬勃发展，展现出强大的活力。番禺区2020年位列全国市辖区旅游综合实力百强区第六位，位居全省前列。党建领航让番禺文旅产业在新时代跑出了“加速度”。

（张宝桁）