

是住宿场所还是上网场所？

电竞酒店亟待走出“模糊地带”

行业内将电竞类旅馆俗称为电竞酒店。不久前，一则“河南省荥阳市人民检察院办理的多起未成年人受侵害案件都发生在电竞类旅馆内”的消息引发了社会的广泛关注。一时间，“别让电竞酒店成为未成年人保护盲区”“网吧还是旅馆？请尽快对电竞酒店定性”等呼吁声从各方传来。作为新兴业态，电竞酒店因迎合市场需求而发展迅速，但所带来的社会问题不容小觑，这也让业界开始深思：如何能让尚处在“花季”的电竞酒店行稳致远。



图虫创意供图

□ 本报首席记者 王玮 见习记者 唐伯依

业界普遍认为，电竞酒店是旅馆和上网服务场所等多样化服务属性的融合体。然而，由于经营方向和功能定位复杂叠加，电竞酒店在一定程度上处于法律监管的模糊地带。

采访中，有业者向本报记者表示，如果将电竞酒店定义为互联网上网服务营业场所，那么其就必须取得网络文化经营许可证且严禁未成年人入住；如果将电竞酒店单纯定义为住宿场所，经营者则在履行入住身份查验、报告等义务后，可允许未成年人进入。

那么，电竞酒店在尚未明确法律属性与经营边界时，对于未成年人的到访应该如何处理？

“我们对于未成年人单独到店是不予直接办理入住的。”爱电竞酒店CEO袁阳告诉本报记者，守好“登记入住”这一关至关重要，爱电竞酒店严格按

据不完全统计，目前全国电竞酒店数量近1.3万家，尤其在疫情发生后的这两年，电竞酒店的数量飞速增长，在为传统酒店业发展提供新模式的同时，也暴露出了一些“成长烦恼”。除了容易导致未成年人沉迷网络外，监督存在缺口、管理尚不明确、经营欠缺规范、卫生条件差、存在噪声污染和安全隐患等问题都成为消费者抱怨电竞酒店的“槽点”。

如何改善这些阻碍电竞酒店发展的因素？

大部分业者认为，首先要及时明确电竞酒店的监管规则，让管理者有法可依，让执行者有规可循。尤其要明确电竞酒店的营业性质，保证电竞酒店的经营内容合法合规，不留监管死角、盲区，

电竞酒店想要可持续性发展，让消费者住得安心至关重要。

为了保障客人的安全，一些电竞酒店已经做了不少“功课”。袁阳介绍，爱电竞酒店对于客房内的电脑实现了“一证一机”的技术要求，确保客人的网络信息安全。此外，酒店在房间内放置了灭火器并定期进行检查。酒店还经常组织员工进行消防演习演练和相关知识的培训，确保客人遇险时可以得到帮助。

“电竞酒店的主要魅力和定价底气皆来自高级别的电竞设备、高质量的互联网上网服务以及酒店的品质服务。”张祖群认为，想要让客人住得舒心，从经营者角度，电竞酒店应该加强经营人员的培训，进行规范化、精细化

严把未成年入住关

照公安部对旅馆经营者接待未成年人入住提出的相关要求，对未成年人进行身份和相关情况核验。

去年8月，国家新闻出版署下发了《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》。通知要求，严格限制向未成年人提供网络游戏服务的时间，所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务，其他时间均不得以任何形式向未成年人提供网络游戏服务。对此，袁阳表示，作为电竞酒店，他们严格履行通知要求，切实承担守护未成年人的职责。

“我们已把切实做好未成年人保护

工作写入了入住手册。”天天电竞（青岛）网络科技有限公司总经理，创电竞酒店创始人谭弢子说，他们还用科技手段提升管理力度，酒店管理层可通过E-PMS管理系统随时查看酒店入住情况、人员登记情况和前台人员的业务合规性。

为了不让电竞酒店成为未成年人的保护盲区，多位业者也向记者分享了他们的建议。

中国互联网上网服务行业协会电竞酒店分会有关负责人表示，除了根据《旅馆业治安管理办法》查验客人的身份证件，按规定如实做好登记外，电竞酒店还应做好上网服务内容监管，必要时需接入符合国家有关技术要求

联合监管确保合规

切实保障消费者权益。

一位在电竞酒店工作的业者向记者透露，目前，大部分电竞酒店在运营中取得的是《工商营业执照》《特种行业许可证》《消防安全检查合格证》《食品经营许可证》及《公共卫生许可证》等与旅馆业相关的资质。

但是，电竞酒店具有通过计算机等装置，接入互联网宽带或专线，向社会公众提供上网服务的营业性场所的属性。根据《关于进一步优化营商环境推动互联网上网服务行业规范发展的通知》要求，以提供互联网上网服务为主营业务或主要招揽手段的综合

性上网服务场所，应当依照《互联网上网服务营业场所管理条例》申请取得《网络文化经营许可证》。然而，传统酒店增改电竞房是否视同上网服务场所管理还存在争议，除湖南省、南京市明确电竞酒店性质外，其他省份还在研究之中。

“解决这一问题，各部门首先要面对电竞酒店归口多元化的现实。”南京旅游职业学院副教授印伟表示，电竞旅馆的核心功能涵盖了上网服务和住宿服务。加强电竞酒店行业监管，需要建立联合监管机制和联动工作机制，由公安、市场监管、司法等部门对

行业规范呼之欲出

运营。从住宿品质上来讲，要让客人在“打电竞”疲惫后可以随时舒适入睡，这类酒店尤其要注重客房的隔音性和设施的设备的消毒清洁等。从安全方面来看，电竞酒店的客人对大功率的电器使用较多，除了做好消防工作外，还应在客人可以关注到的地方摆放防火警示标识，普及相关的消防常识。同时，通过限制客房住宿人数、增加安全疏散通道、增设消防设备配置等加以防范。

在李彬看来，增加电竞酒店客人体验感的关键还在于设备的配置和客房服务的便利性。一项研究表明，对于电竞酒店的客人来说，客房内的“声控”智

能设施是非常受欢迎的。此外，电竞酒店还可以在公共区域的开拓上多下功夫，打造专业电竞社交空间，让更多客人走出自己的房间，在公区享受电子竞技的快乐。总之，电竞酒店提升服务的关键还是要放到主流客源的核心诉求上，将酒店服务和电竞体验服务更好地融合起来。

在采访中，多位业者向记者表示，电竞酒店想要健康有序地发展，需要建立相关的行业规范。有业者建议，可以由行业组织牵头，联合各电竞酒店管理企业、OTA平台、行业媒体等开展行业自律活动。

活动丰富气氛足

有温度、有文化内涵、可深度体验的酒店春节产品与服务有利于更好地激励和宽慰年轻人响应“就地过年”的政策倡导。新春佳节，酒店可以推出系列主题活动丰富住宿体验。对于处在单身状态的年轻人，家人朋友的挂念与祝福是最重要的感情寄托。因

首批等级旅游民宿风采

骆驼湾小院：山水乡愁可寄 美好生活可期

□ 本报记者 武威

“青水瓦，木挑梁，小皮檐，花格窗……”一个个典型的太行民居依山而建，清晨推窗便可“看得见山，望得见水，记得住乡愁”。这里是骆驼湾小院，一座位于太行山深处的旅游民宿。

前不久，文化和旅游部官网公布了首批甲级、乙级等级旅游民宿认证名单。位于河北省保定市阜平县顾家台骆驼湾景区中的骆驼湾小院获评乙级民宿。一家远离城市中心的民宿，为何能获评河北省唯一一家乙级民宿？骆驼湾小院的魅力在哪里？

深山里的品质民宿

骆驼湾小院的室内装修采用暖色调，以浅黄色为主，安逸恬静，朴素大方的风格与室外风景相得益彰，细节之处无不体现设计者和建设者的匠心独运。高品质的家具和家电，让居者有家的感觉，更有超越家的享受。

顾家台骆驼湾文化发展有限责任公司相关负责人介绍，骆驼湾小院的独特之处在于“慢生活、趣体验、高质量”，入住其中，游客可以感受浓厚的乡村氛围，恬静而舒适。

栖于乡村，享受淳朴的风土人情。民宿主人提供亲情式服务，带小孩做游戏、讲故事唱儿歌，与客人吃住同一区域，分享人生体验。还有种植采摘区，让客人体验采摘的乐趣，爱上田园生活。

食于乡村，享受特色乡村美食。骆驼湾小院所在的骆驼湾村有海拔900米以上的高山种植区和山地养殖区。当地百姓采用传统农耕和古法养殖技术，经山泉水自然灌溉和野生草料喂养，食材无污染、高品质、营养丰富。民宿主人采用健康食材，烹饪阜平特色美食，提供特色餐饮服务，野菜系列、鸽子宴系列、香菇宴系列、骆驼湾面食系列等深受游客好评。

游于乡村，享受传统的民俗文化。在骆驼湾小院，游客可以欣赏正宗的阜平非物质文化遗产，如轿鼓、鸡毛掸子会、擎歌、霸王鞭、平阳大鼓等。村里定期举办阜平非遗民俗活动、年俗文化节、晒晒美食文化节等。除了这些，民宿主人还准备了特色伴手礼，让旅游商品和非遗作品相辅相成。

老房子成了“聚宝盆”

10年前，位于太行山深处的骆驼湾村曾是全国闻名的连片特困区，村民年人均可支配收入950元，不及当年全国平均水平的八分之一。全村人口居住极为分散，基础设施及公共服务设施滞后，村内的道路均为土石路，村民出行主要靠步行。“山高沟深龙泉关，石头缝里难挣钱”的山歌传唱了一代又一代。

随着国家脱贫攻坚战略的推进，在国家重视，省、市两级政府的大力支持下，骆驼湾村和周边村落不断探索脱贫致富方法，发展旅游成为重要途径。几年来，阜平对当地交通、乡村民居、农村电网通信等进行了全面升级改造。村里的

房子统一为灰瓦黄墙，还加了地暖，民宿酒店小吃街开了起来，村里的大戏台也渐渐热闹起来。一条柏油路联通山上山下，昔日的穷山沟迎来八方来客，小山村成了风景区。

随着游客增多，建设具有核心竞争力的项目留住客人成为当地村民的目标。此后，骆驼湾村和邻近的顾家台村的两个村委会与国有企业阜裕公司合资成立了顾家台骆驼湾文化发展有限责任公司。

依托骆驼湾的地理环境优势，在当地村委会的大力支持下，该公司租赁村中民居，统一规划改造、统一运营，打造了精品民宿——骆驼湾小院，集民宿、农家乐于一体，老房子成了“聚宝盆”。

骆驼湾小院建成后，成为阜平县独树一帜的风景。民宿主人除自己经营外，还协助当地村委会帮助村民创业，解决当地百姓务工问题。通过向民宿和游客出售农副产品、为民宿提供后勤服务等，村民们的腰包鼓了起来，人均年收入达到1万元以上。

村民孙振泽将自家的二层小楼改造成民宿，可容纳15人住宿。“以前我们这里是穷山沟，别人走不进来我们出不去。经过这几年的建设，我们这儿成了景区，越来越多的人在节假日到村里旅游。我们的民宿一到节假日就基本满房，一年下来能给我们老两口带来3万元左右的收入。”孙振泽说。

近几年，骆驼湾小院及骆驼湾村分别荣获“河北省市帼乡村旅游示范点”“2019年中国美丽休闲乡村”“河北省乡村旅游重点村”“全国脱贫攻坚考察点”等荣誉。2021年，骆驼湾小院又获评全国首批乙级民宿，成为河北省民宿业的标杆。

对标检查促提升

为规范和引导民宿行业发展，2021年2月，文化和旅游部发布了《旅游民宿基本要求与评价》，明确提出旅游民宿的定义，对旅游民宿的基本要求、安全和环境设施管理要求、等级及划分条件等做了相应规定。随后，河北省文化和旅游厅制定了《河北省旅游民宿等级评定管理办法》（以下简称《管理办法》），明确评定流程、管理要求，规范旅游民宿等级评定工作。

骆驼湾小院是《管理办法》的首批受益者。对照相关条款，民宿管理方第一时间开始自查自纠，在醒目位置张贴了安全警示和提醒，配备了监控系统及安保人员，并多次组织安全演练、消防培训及逃生演练、疫情防控工作应急演练等。

眼下，骆驼湾人的干劲更足了。不少民宿主表示，将继续努力，用心研究客户需求、市场需要，追求个性化、差异化的服务，结合当地风土人情，让客人获得不一样的住宿体验。

秉承“小而美，精而特”的多元化经营理念，强化培训，加强管理，完善经营机制，加速智能化服务，以骆驼湾小院为代表的民宿业在推动阜平县乡村振兴的道路上，正贡献着自己的力量。



干净整洁的骆驼湾小院 民宿供图

行业关注

酒店如何服务好“就地过年”的年轻人？

□ 孙蓉蓉 秦宇

临近春节，提出“就地过年”倡议的地方越来越多，预计今年仍然会有大量人员不能返乡过年。这些人群中，还未建立自己小家庭的年轻人以“宅酒店”方式过年逐渐成为一种潮流。

“就地过年”虽给这些年轻人带来了不能回乡与家人团聚的遗憾，但也给予他们了解自己工作、生活的城市，过一个别样春节的机会。面对春节期间新的市场需求，如何通过产品与服务创新为“宅酒店”的年轻顾客带来别样的过年体验，已成为酒店业者关注的重点。除提供年夜饭、套餐式服务、春节盲盒等常见服务外，酒店还可打造有温度、有文化内涵和可深度体验的春节系列产品与服务，提升顾客体验感和归属感。如提供智能设施，营造氛围感让“家”的温暖随处可感受，打造深度体验的消费产品等。

智能设备增乐趣

年轻顾客对酒店的需求不只是干

净整洁的房间和服务人员的微笑，他们更加追求个性化的住宿体验。而酒店想让“就地过年”的年轻人度过不同寻常的春节，必然离不开智能设施的支持。

酒店可结合年轻顾客的消费需求与特点，通过多种方式丰富住宿体验：其一，年轻人普遍是90后，酒店可在客房配置电竞设备、跳舞机等，满足顾客室内游玩需求；其二，VR技术广受年轻人好评，酒店可植入VR设备，设置舞龙舞狮、拜神祭祖、游庙会、赏花灯等春节虚拟场景，让顾客不出门即可感受春节热闹氛围；其三，尽管“就地过年”刺激了年轻人的新需求，但其最需要的依旧是家的温馨，酒店可增设高清银幕等设备，通过视频连线实现顾客与家人的“云团圆”。

儿时场景再重温

新年伊始，万象更新。一个有氛围、有仪式感的春节对于年轻人是至关重要的。酒店可通过承载著记忆和情怀的产品与服务，打造“一步一景一