

更高起点更强带动讲好民宿故事

日前,《旅游民宿基本要求与等级划分》国家标准(以下简称“国标”)发布,这部由文化和旅游部组织专家历时5年深入多地调研座谈,多次征求意见,不断试点探索、完善最终出炉的“国标”,为旅游管理部门和经营者提供了可供借鉴的发展依据,为游客提供了可参考的、有效的消费指引。

□ 吴健芬

“国标”的起草单位包括文化和旅游部、浙江省文化和旅游厅、浙江旅游职业学院。浙江作为国内民宿发展的先行者、创新地和样板地,在“国标”起草制定过程中发挥了重要作用,提供了“浙江经验”。

时钟拨回到2010年前后,民宿作为旅游住宿新业态在全国各地兴起,但当时大多是由经营者利用自有住宅从事经营活动,普遍面临着用地、治安、消防、卫生等政策法规不健全问题。2013年4月25日,《中华人民共和国旅游法》发布,其中明确了“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”,为解决

必须要看到的是,旅游民宿在迅猛发展的过程中,也存在着诸多问题和隐患。

首先是“无主化”的问题。“国标”中明确,旅游民宿是指利用当地民居等相关闲置资源,民宿主人参与接待,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。然而,在此之前,部分民宿主或是盲目扩张,或是当成了“甩手掌柜”,旅游民宿逐渐背离了初衷。

其次是“无核化”的问题。“国标”提出,民宿主人应参与接待,邻里关系

这几年,浙江始终坚持政府引导、市场主体的原则,按照高质量发展要求,把共同富裕作为根本导向,把农民持续增收作为根本任务,各地政府先后出台了200余个文件,采取多种政策促进民宿发展。随着全域旅游的深入推进,美丽乡村建设不断提速,为旅游民宿发展提供了坚实的生态基础和肥沃的发展土壤。

近年来,浙江发布并实施《民宿基本要求与评价》地方标准,制定《浙江省乡村民宿提质富民三年行动计划(2020—2022)》,成立全国首个省级旅游民宿产业联合会,推进《浙江省民宿(农家乐)助力乡村振兴改革试点》,开发民宿动态管理系统,每年发布民宿“蓝皮书”,培育文化主题(非遗)民宿,开展民宿转型升级微改造精提升,推出“千万红包游浙江”、519民宿特卖直

借标准树标杆 促民宿高质量发展

□ 王治纲

近期发布的“国标”,为我国旅游民宿高质量发展指明了方向、树立了标杆。此前,文化和旅游部已发布过民宿行业标准,在激活国内乡村文旅市场、促进乡村产业振兴方面发挥了重要作用。随着国内旅游市场发展环境的变化,乡村旅游逐渐成为新文旅业态下的主要生力军,是提振地方发展、推动乡村振兴战略实施的重要抓手。“国标”的发布,将品牌化、特色化、精品化的民宿进行了标准划分,为各级文化和旅游部门进行市场监管、有序引导提供了依据,为盘活农村闲置资产、加速乡村旅游发展铺设了一条快车道。

“国标”的发布,对促进地方拓宽民宿经济业态、推进乡村旅游优质发展,具有重要的现实意义。以甘肃省为例,2021年,甘肃省乡村旅游接待量达到1.31亿人次,实现乡村旅游收入390.33亿元。截至目前,全省已建成乡村民宿3500余家、国家等级旅游民宿11家。从2018年省内民宿市场萌芽到2022年进入快速发展期,如何理性引导民宿行业发展,培养一批能力强、善创新、会干事的旅游民宿经营管理队伍成为决定甘肃省旅游民宿高质量发展的关键问题。规范民



鸣珂里民宿 浙江省文化和旅游厅 供图

从浙江实践到民宿“国标”

决旅游民宿的合法化发展提供了依据。把旅游民宿管理办法授权给各地自行制定,鼓励地方先行先试,为民宿业的规范化、规模化、品牌化发展搭建了广阔舞台。

据此,浙江旅游主管部门联合公安、消防、市场监管、建设等部门,对各地民宿展开深入调研,一边摸清家底,一边启动编制《民宿基本要求与评价》地方标准,同时推动地方立法。

2015年9月25日出台的《浙江省旅游条例》第三十一条规定:“利用城乡居民自有住宅开办接待旅游者住

宿的民宿,具备相应条件的,公安及其消防机构、卫生计生、食品药品监督、环境保护等有关部门应当发放相关的经营许可。民宿的范围和条件,由省人民政府根据有利于民宿发展的原则和法律、法规、规章的规定另行制定。”2016年12月,浙江省人民政府办公厅出台《关于确定民宿范围和条件的指导意见》,公安、工商、食药监等厅局及时出台政策跟进,明确办事流程,为民宿发展护航。不到一年的时间里,1万余家旅游民宿取得了特种行业许可证,获得合法经营身

从肆意生长到标准引领

融洽;为不同人群提供个性化服务;建立设施设备维护保养等管理制度。然而实践中,少数民宿动辄百万元的设计费、逼近千万元的投资,却拿不出像样的早餐、没有干净舒适的客房、做不好公共区域的消毒……旅游民宿的核心是服务,是主人、是当地生活体验。当民宿主介绍自身民宿产品的时候,若只会讲是哪个设计师的“大作”、哪国进口的用品、哪家品牌的家居,却闭

口不谈服务,也不讲在地文化的体验,让人望而生畏的房价何以支撑?

最后是“无序化”的问题。一些地方对于一个村庄是否适合引人民宿业态、最大承载量是多少、客源市场情况等缺乏科学的判断和规划,对于一家民宿是否属于旅游民宿的合规范畴,该不该建、要不要改、做得究竟是否合适等缺少评价依据,导致部分地区旅游民宿建设存在盲目性。

从新兴业态到共富产业

播,与销售平台深入合作,帮助民宿业主拓宽营销渠道,增加客源等系列组合拳,促使民宿行业从“星星之火”走向“燎原之势”,从“边缘地带”走向“合法经营”、从“单一型”走向“多元化”、从“粗放型”走向“高品质”、从“点状”走向“集群”等。民宿产业实现多维度跨越式发展,逐步从不被关注,不成规模的新兴业态,发展成为振兴乡村的朝阳业态,缩小城乡差距、促进共同富裕的重要产业。

浙江已成为民宿业发展的先行者和样板地。全省公安系统登记在册的民宿近2万家,其中特种行业许可证持有率高达96.5%,总床位突破30万张,带动就业近20万人。通过5年的

标准引导,全省累计评定等级民宿858家,包括白金宿52家、金宿138家、银宿668家。文化主题民宿40家,其中,非遗民宿12家。不同类型、各具特色的民宿遍布古镇、村落、高山和海岛,成为讲好浙江乡村生活美好故事的窗口和代言人。

当民宿从新兴业态发展成共富产业,更需要强有力的指引。因此,“国标”对整个旅游民宿行业发展的意义重大,让行业监管者把握方向有据可循,让民宿主人提升服务有对标的细则条款,让消费者选择民宿有辨别标签,同时为经营者、监管者、投资者提供工作遵循,让中国服务在乡村落地生根,助力民宿成为展示中国乡村美

份,首次从省级层面破解了民宿合法经营难题。

地方探索成效初现,民宿行规“国标”加速推进。2017年8月15日,我国首部对旅游民宿做出规范要求的行业标准《旅游民宿基本要求与评价》发布。与此同时,旅游民宿标准申请立项,被国家标准化管理委员会列入2017年第三批国家标准制修订计划。

同年,浙江先行先试,发布地方标准,制定评定细则,组织专家队伍,启动首批等级民宿评定工作。按照更加严格的地方标准,评选出白金级、金宿级、银宿级民宿共计122家,遍布全省

的等级民宿树立起浙江省民宿品质的标杆。

对于诸如此类的问题,“国标”用11个章节,详细规定了经营管理的条件、规模、安全、卫生、防疫、环保等各项要求,规范了建筑装修、客房设施、厨房与餐厅、公共休闲设施、布草间、清洗间、卫生间等建筑和设施的细化要求,明确了主人服务、日常接待服务、定制化服务和其他服务等要求,并说明了旅游民宿等级划分条件和划分办法。既有“紧箍咒”,又有向上的“路线图”,既为单体旅游民宿建设提供了“方向标”,又为地方主管部门提供了“方法论”。

好生活的一道亮丽风景线。

翻篇归零从头越,扬帆启航正当时,“国标”发布既是高质量发展的本质要求,也是与时俱进的理念创新,更是行之有效的实践探索。面向未来,浙江必须扛起时代的使命,以民宿“国标”实施为契机,学习其他省份的做法,贯标对标,谋定后动,重点做好民宿业态的融合创新、体系化供给、品质化体验、品牌化引领、共享化带动,让民宿成为乡村“宜居宜游、富裕富足、多姿多彩”“诗意栖居”生活图景的重要一环,让乡村民宿成为具有浙江标识度的文旅金名片。

扬帆帆正劲,接续启新程。民宿的发展能够为越来越多的游客提供诗意的旅行体验,也能帮助当地百姓创造美好生活,实现乡村振兴的美好愿景。我们有理由相信,旅游民宿,明天会更好。(作者单位:浙江省文化和旅游厅)

提高商标品牌使用意识 助推民宿业高质量发展

□ 本报记者 张宇

你的民宿有商标吗?商标与品牌建设之间有何重要关联?8月25—26日,“北京一区一特色——实施民宿商标品牌战略助推延庆民宿经济深入发展项目”项目组对延庆区相关民宿进行了实地调研,重点了解商标注册、使用、管理情况,并现场解答了民宿经营者在商标使用管理中的一些疑问。

近年来,民宿经济蓬勃发展,已经成为旅游产业链上的重要组成部分,也是旅游产业助力乡村振兴的有力抓手。但在实际发展过程中,民宿产业仍面临着诸多问题,例如同质化严重、缺乏品牌意识、文化内涵欠缺等。

北京中周法律应用研究院执行院长叶国志认为,商标的注册使用管理是品牌建设的重要一环,商标是企业内涵的重要体现,清晰独特的商标在营销宣传中发挥着重要作用,也让企业更加有辨识度。完善的商标管理使用更有利于民宿向高品质化发展。

据介绍,目前,延庆区已经培育精品民宿220余家、民宿小院500余个、民宿床位5400余张。采访中记者发现,在品牌建设,如何更加规范地使用和管理商标成为很多单体民宿经营者面临的问题。

参与调研的延庆汽车主题民宿“自驾游在”负责人介绍,该民宿的整体商标“自驾游在”已注册成功,但他们在商标使用管理上仍有诸多疑问。“目前,我们只是在洗漱用品上印刷了自己的商标,如何在更大范围内规范持续地使用?希望得到一些更加专业的指导。此外,我们还推出了‘瓦特大锅宴’特色菜,目前正在注册商



青山园民宿 民宿 供图

实践中来

玻璃碴引发的投诉

□ 文生

案例

一天清晨,某酒店内,一对年轻夫妇吃过早餐后,找到酒店餐饮部贺经理,投诉在凉菜中吃出了玻璃碴。看到客人递过来的餐巾纸里一个麦粒大小的玻璃碴,贺经理平静地说:“这样吧,如果玻璃碴出自我们的菜肴,肯定是我们的责任,该怎么处理就怎么处理。不过,接下来的一句话,你们可能不爱听,能让我说说吗?”

“但说无妨。”客人回答道。

贺经理小心翼翼地說道:“由于你们没有保留玻璃碴在菜里的原始状态,只是事后告知,无法证明玻璃碴就是出自我们餐厅的菜肴。所以,我想调看监控,您看可以吗?”

这对夫妇并没有生气,并表示,“没问题。”

此时,贺经理心里判定他们说假话,接着说:“相信您们说的是事实,不用看监控了。我立即送您们去本地最好的医院检查。”

在医院,医生对吃到玻璃碴的男顾客做了口腔检查,没有发现口腔有被割伤的情况。贺经理以为为检查结束,可以松一口气了。没想到,顾客向医生提出进一步做胃镜检查的要求。医生迟疑片刻未做回应。贺经理立即表示:“我们还是听从医生安排吧。如果医生认为需要做胃镜检查,我一定支持,费用照付。”

后来这对夫妇听医生说,可以排除有咽下玻璃碴的可能,而且做胃镜检查比较难受,便作罢了。

回到酒店后,这对夫妇提出两点要求:第一,日后若发生身体不适,并证实因此事引起,酒店必须负责。第二,根据食品安全法,酒店提供的

标。我们想了解哪些内容可以注册商标,想把自己独有的特色项目尽可能贴上标签,从而更好地保护自身利益。”

延庆青山园民宿负责人介绍了民宿的基本情况。青山园民宿集住宿游玩于一体,旗下有3款产品,分别有3个不同的商标,其中有一个商标已经注册成功,另外两个商标正在注册中。该负责人坦言,如何打造商标集群,如何进行商标管理是他们目前最为关注的问题。

记者了解到,北京市延庆区已经成立了民宿联盟,正在申请注册“民宿联盟”集体商标。“之所以如此,是因为考虑到由单个民宿企业申请各自的商标有难度。申请集体商标,大家都可以使用,已有商标的民宿也可以在集体商标注册之后再附上自己的商标。”延庆民宿联盟相关负责人介绍,他们在调研中发现,大家在经营当中遇到的商标问题很多,比如单体民宿商标品牌如何保护,商标如何发挥最大作用,商标申请下来后如何维护、维护是否需要费用等。在特色商标注册方面,民宿经营者也希望得到更多专业建议。

“‘北京一区一特色——实施民宿商标品牌战略助推延庆民宿经济深入发展项目’最根本的目标是,通过商标品牌建设促进民宿产业高质量发展。”叶国志说,“接下来,我们将围绕民宿品牌、商标的注册和保护方面形成调研报告,针对一些具体的实践问题给出相应的解决建议,还会组织法律专家对民宿经营者开展相关培训,结合实际案例为其答疑解惑。为了对项目成果进行检验,我们还会在延庆区选取3到5家民宿,持续追踪工作成效。”



青山园民宿 民宿 供图

实践中来

玻璃碴引发的投诉

食品中混入异物,尽管没造成严重后果,也必须按照销售额10倍的标准赔偿顾客。

贺经理回答道:“对于第一条,我想如果有问题应当在这几天就会表现出来,刚好这几天您们还住这里。”

贺经理接着说:“因为酒店为住客提供的早餐不完全属于销售品,所以不能同意您的第二条要求。不过,为表达酒店的歉疚,可以通过其他形式给予补偿。”

后来,酒店为这对客人免去了一晚房费,并在随后几天免费送水果。

在随后的内部调查中,贺经理发现,冷菜厨师在开罐头时,没有按照规定用瓶盖中间十字开口法开启,而是使用金属起子撬开瓶盖,无意中碰破瓶口导致玻璃碴掉入容器,引发了此次事故。随后,酒店对厨师长、当事厨师、餐厅领班以及菜台理菜服务员做了处罚。同时,要求他们制定改进计划和措施,接受后续检查。

点评

案例中,贺经理的处理值得同行学习,理由如下:

第一,面对顾客投诉,他充满诚意,这是降低客人不满情绪的关键。判定客人不是讹诈,马上提出送客人到医院检查。对于客人提出的过度检查要求,他没有迟疑,立即表示只要医生认可,一定支持。

第二,处理顾客投诉,做到了“情、理、法”兼顾。既讲原则,有理有据,不卑不亢;又不失灵活,善于变通,充满人性化。

第三,事后,为了完善管理,贺经理做到了三不放过:不放过事故原因的调查,不放过当事责任人的处理,不放过改进计划的制定和检查。