

民宿“国标”施行 硬支撑提升软实力 美好旅途“宿”在甘肃

□ 罗贇鹏 本报记者 张陇堂

□ 本报见习记者 唐伯依

一间间小而美的乡村民宿,饱含浓浓的乡愁和厚厚的乡愿,也镌刻着底蕴、传递着温暖,成为带动乡村振兴和助力乡村发展的重要引擎。

今年2月,《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648—2022)国家标准(以下简称“国标”)开始施行,这无疑为旅游民宿的发展提出了新的要求,也注入了新的活力。在此背景下,文化和旅游部市场管理司举办了全国首批等级旅游民宿主人培训班,邀请业界代表、专家、民宿主人共同交流、探讨,共商民宿的良性发展之路。



浙江如隐小佐居民宿经常组织诗会和诗歌创作培训,吸引了不少文学爱好者。 民宿 供图

培训班上,不少业者表示,旅游民宿是个性化的产品,而个性的稳定与持续需要标准化与规范化的支撑。只有建立和遵从严格的规范,民宿服务才能稳定,民宿特色才能持续表达。

“我们希望通过标准的施行,推进旅游民宿产品建设、经营场地、接待设施、安全管理、环境卫生、服务水平、社会责任等良性发展;坚持有进有出的原则,对等级旅游民宿实施动态管理,确保其典型性、代表性和示范引领性。”文化和旅游部市场管理司相关负责人说。

目前,广东、广西、海南制定了省级民宿管理办法,在开办程序、服务监管、法律责任等方面对旅游民宿的开

当市场逐渐恢复常态、消费需求逐步释放,民宿的特色化和品质化正成为吸引消费者的重要法宝。培训过程中,不少业者提到,民宿真正的核心竞争力是对品质的把控。

“旅游民宿的品质提升始终在路上,等级评定只是手段而不是目的,不断提升民宿品质、规范民宿发展才是标准施行的意义所在。”文化和旅游部市场管理司相关负责人提醒。

吴健芬介绍,浙江提出了民宿创意的“七个一”要求,即一个主人、一个主题、一个故事、一个技艺展演、一份伴手礼、一个特色活动和一桌家宴,推动打造1000家具有浓郁乡村风情和文化韵味“浙韵千宿”。“民宿要从小切口入手,做到小而美,小而精,成为一颗颗闪亮的星星,发出更为耀

“在民宿规范发展的道路上,证照办理存在不够顺畅的问题”“部分民宿主人经营管理水平有待提高,民宿在服务上缺乏规范性”“部分从业者对‘国标’和等级旅游民宿还不够了解”……在培训班的讨论会上,业者们也讲出了当前行业发展遇到的问题。

面对这些问题,不少地方已经开始探索解决办法。北京市旅游行业协会分民宿分会秘书长白金星介绍,为解决乡村民宿审批无法可依的困局,北京市文化和旅游局等8部门联合出台《关于促进乡村民宿发展的指导意见》,明确了北京市乡村民宿的设立条件与审批流程。“公安、消防等相关部门的介入,让我们实现了验收前置,有

对标“国标” 规范运营

办与经营管理作出详细规定。北京、天津、上海、江苏、浙江、甘肃等地制定了促进旅游民宿发展的政策措施。

做到合法化和规范化,民宿才能持久发展。浙江省文化和旅游厅资源开发处一级调研员吴健芬介绍,在立法、制度、政策的综合保障下,浙江民宿快速进入发展轨道。截至目前,浙江全省超90%的民宿依法取得特种行业许可证。“去年我们提出‘Top1000·浙韵千宿’概念,确定首批1050家培育对象,实施赛马机制,进行末位淘汰。希望通过举办最美主人、最美厨房等

评选活动 and 创建区域公共品牌,把‘国标’的精神传递给更多从业者。”

除了各地文旅部门的行动,民宿业者也纷纷以“国标”为准绳,迅速行动起来。不少民宿主人告诉记者,相比以前的行业标准,“国标”对民宿的要求更为科学和细化了。“看到‘国标’实施工作导则的基本要求检查表和评分表后,感觉更加完善和明确了,心里也更有底了。”一位民宿主人开心地说。

“对标‘国标’其实是一个全面的检查和提升的过程,加深了我们对行业和未来发展趋势的理解。”江苏无锡山居

壹聚民宿主人毕建林道出了不少民宿主人的心声。“不论民宿将来打造出如何多元的业态与形式,最终还是做好服务与规范运营,这也是每一个从业者的基本责任。”

“被评为甲级旅游民宿以后,我们其实是比较忐忑的。看到各地的民宿各有特色,档次高、设施好,心想着不能被比下去呀。”四川锦屏驿民宿主人马丽容谈起民宿在评定过程中发生的变化时说,“于是,我们在保留明清时期川西建筑风貌的同时,修缮了外观,装置了地暖,解决了老院子的隔音和潮湿问题,不断提升房间的舒适度。今后,我们会继续对标‘国标’,争取把民宿经营得规范又红火。”

挖掘优势 提升品质

吕科建说。马丽容同样在挖掘在地优势资源上花了不少心思。她介绍,锦屏驿充分挖掘当地的茶树资源,向茶农收购茶叶,研发了“山申容”“君来饮小豆蔻”“又逢春”等手工茶产品,推出了工夫茶表演、茶道讲解等活动。“我们会把茶品变饮品,有了精致的文创包装和美好的寓意,原本不喜欢喝茶的年轻人也争相购买。民宿的文创产品一年的销售量可达一百七八十万元。”

“向外界输出更多难以被取代的高品质产品和服务,在科学定位的基础上建设高标准服务体系,不被商业化裹挟,才能不让期望逃离都市喧嚣的游客掉入更嘈杂的集市陷阱,让民宿真正成为实现双向奔赴的美好场所。”国家开放大学旅游学院院长孔磊说。

人。”河北省保定市旅游协会秘书长杨冬梅建议。

业界对民宿的发展前景寄予了不小的期望。“‘国标’施行后,不仅民宿主人可以参照标准,建设和改造、经营和管理有地方特色的旅游民宿,消费者也可以根据标准区分真假李逵,根据等级划分条件评价旅游民宿。而评定出的等级旅游民宿也会为行业树立样板,带动更多民宿实现规范化、特色化发展。”浙江旅游职业学院教授章艺说。

“把握好民宿的时代价值、社会价值、产业价值和精神价值,推动中央一号文件中关于民宿的政策落实,民宿业一定会焕发出生机勃勃的美丽景象。”一位业者说道。

近年来,作为推动乡村振兴战略深入实施的有力举措,乡村民宿已成为甘肃省乡村旅游发展的新亮点。借助乡村民宿的发展,不少乡村面貌焕然一新,不仅老旧、破落的乡村更换了容颜,散发出迷人的田园气息,连带着村民的生活也有了显著改善,一幅风光美、村民富、产业兴的乡村旅游高质量发展画卷正在徐徐展开。

立足本土

在庆阳市西峰区显胜乡西南蒲河川区,有一处颇具特色的窑洞民宿群——凤凰塬舍。

走进凤凰塬舍,古朴典雅的内置陈设、文化气息十足的创意装饰、整洁的住宿环境为游客营造了一处舒适安逸的下榻之地。凤凰塬舍工作人员韩军介绍,民宿在设计上尽量打破装修的固有思维模式,追求独有特色的庆阳窑洞风格。“我们还把当地皮影、剪纸、护庄兽、农民画等内容陈列在民宿的各个角落,希望每一个客人都能在此感受庆阳文化。”

在陇南市康县朱家沟村的五福临门民宿,窗外是陇上江南美景,屋内是西北大炕,入住体验十分独特。“民宿改造过程中,我们没有对房子进行大拆大建,而是在保留原住房和村民生活习惯的基础上,结合现代人的住宿要求,提升了房子的舒适度与美观度。”五福临门民宿负责人朱彦杰说,改造后的五福临门民宿以传统木制装饰为主,设计古朴大方,整个民宿充满了传统的乡野民居韵味。

甘肃省文化和旅游厅相关负责人介绍,在乡村民宿发展中,甘肃省文化和旅游厅坚持乡村民宿与当地自然环境和人文景观相协调,统筹建设多业态乡村民宿集群,推动乡村民宿产品和服务质量、发展效益、带动作用全面提升。

促进就业

“前几年,随着来扎拉那游玩的客人增多,左邻右舍几乎都将自家房屋改造成民宿或农家乐。看到邻居们依靠发展旅游逐渐过上了富足美好的生活,我们也用自家的房屋做起了旅游生意。”甘南藏族自治州迭部县扎拉那景区代巴村村民班代次力将自家房屋改造成民宿,20间客房每年能有30多万元的收入。

在临夏回族自治州东乡族自治县唐汪镇马巷村,90后村民马阿英社在外打工后回到家乡工作。如今,她已经是东乡县唐蕃云舍的民宿管家之一。“这份工作给了我一个展现自身价值的机会,让我底气十足,对过上好生活充满信心。”马阿英社说。

“窑洞风格的民宿吸引了很多游客。随着旅游发展,村民创业、就业



掩映在杏林中的甲级旅游民宿唐蕃云舍 民宿 供图

专家观点

疫情3年,在旅游住宿行业论坛、专业文章或者是小型座谈会上,旅游人在谈服务、谈改善、谈发展时,张口皆是新名词,比如某某元年、孵化器、出圈、元宇宙、共生等,似乎不提几个新名词,就跟不上时代发展。而真正分析问题,剖析本质、探讨解决方法的,却是不多。为此,笔者结合近期热度颇高的“围炉煮茶”这样一种在目前环境下衍生的赋能产品,谈一些认识。

“围炉煮茶”好不好?肯定有好的一面,每种新生事物的出现自有其合理性,业者应该推广其积极的一面,使之为消费者所青睐,使之成为酒店的一个卖点。仅从“围炉煮茶”来说,笔者以为,这种浪漫的场景没有错,创新这种玩法的人更没错,错的是一些业者误将赋能产品视作酒店的一项最重

要工作去抓,本末倒置地将酒店的主业置于脑后。

2019年,旅游住宿业提出要打造数智化时,有业者就曾在多个场合呼吁,住宿企业与时俱进是必然的进化过程,但是,要量力而行,知晓前进过程中的障碍,明辨理想与现实之间的差距。新事物的实现不可能一蹴而就,实现数智化的过程也一样,管理者的认知、业主的再次投入、软件互联互通能否全面联通等都是问题。

无论是元年、孵化器、出圈、元宇

宙、共生这些词汇听起来再“玄妙”,对于住宿业来说无非就是一个赋能的过程,2022年酒店行业谈了一年的元宇宙,但是,有哪家企业有了样板工程,搭建了真正的元宇宙场景?而今,“围炉煮茶”的热度空前高涨,未来是否又有哪个新名词取代“围炉煮茶”?

旅游住宿行业需要重视核心品质建设。关注线上点评的人都知道,住宿业屡被投诉、存在问题最多的三方面是卫生、工程(隔音、气味、水温不稳等)、服务。对于企业而言,这些是最基础的

内容,也是服务的重要部分。但业内似乎不愿谈工程维修、卫生、服务。因为这些只是一家住宿场所基本的生存法则,干好了也无法彰显自己的卓越。然而,事实上,只有能将酒店、民宿的工程维修、卫生、服务做好的管理者,才是真正专业、恪尽职守且值得尊重的。

新事物的出现给旅游住宿业带来了全新的变化,行业需要重构和创新,需要通过流程再造实现与时俱进。但是,无论怎样重构和创新,国内住宿企业的主要构成依然是客房与餐饮,只

不过业者在完善其功能的过程中,附加了娱乐、健身、咖啡、共享办公、零售、数字化体验等新产品,这些产品带来的附加值,提升了客人的体验感,满足了他们的新需求,填补了时间空白。

但无论旅游住宿企业“+”多少新事物,其作为入住目的地,让消费者好好睡个觉的本质并没有改变。不管有多少“+”,业者首先要做好的依旧是最基础的环境卫生、入住安全、热情服务,这是住宿产品的核心。如果一家企业连这些都做不好,它就是不合格

的。同样,如果一个住宿业者连基本的管理都无法做好,他也不是一个合格的管理者。

创新是每个行业最想实现的可持续发展的目标,在做好基础工作的同时谈突破与创新,对于整个行业发展而言更有实质意义。“围炉煮茶”的含义并不在于形式上的体现,而在于酒店、民宿在赋能创新过程中带给客人的体验感。

旅游住宿业在多年的摸索中,汇聚了太多的新词汇,然而最终能够成为现实的寥寥无几。笔者以为,重塑住宿业态,业者要分清本质与现实,解决当下行业存在的根本问题。这就需要业者共同“围炉煮茶”,深度剖析投资人、管理者之间的关系,理顺自身的职责与需求,达成企业的营收目标。