

暴雨过后 京郊民宿修复中寻转机

□ 本报记者 唐伯依

“我们旗下有3家民宿，暴雨造成的经济损失严重的大概几十万元，不严重的也有十几万元，目前正在着手修复，还有员工安抚与关怀工作。就民宿自身修整而言，大概需要两周时间。但民宿周边的交通、道路等损毁严重，修复则需要更长时间。”霁舍民宿品牌创始人韩永聪说。霁舍民宿位于门头沟区斋堂镇霁底下村。

同韩永聪一样，经过此次特大暴雨洪水灾害，北京门头沟、房山部分地区的民宿从业者正面临着民宿及所在村庄的恢复重建。尽快恢复正常状态、从修复中寻找转机成为他们共同的心愿。

恢复与反哺

“民宿房间在暴雨中被冲刷、浸泡，当前需要进行房屋修缮、周边清淤、地面材料更换等，大概需要20天左右的时间。但是民宿所在的斋堂镇很多区域的道路曾被水淹没，附近的109国道的路基基本被冲毁了，现在正在打通中，想恢复到此前的模样，大概需要2至3个月。”北京唯摩文化旅游发展有限公司总经理罗继新说，该公司在门头沟区运营着两家民宿。

而以上情况正是不少民宿主当前面临的共性问题。除了民宿受损，民宿所在地的旅游生态环境被破坏得更严重。

北京槐井石舍文化旅游有限公司市场部负责人纪勇介绍，公司旗下有3家民宿和两家餐厅，都在门头沟，保守估计整修费用在五六十万元。预计今年的市场会受到非常大的影响，待民宿重开时极有可能已经进入淡季。“目前，我们正在抓紧时间维修房屋，尽快恢复运营能力，无论未来市场情况如何，还是要做好准备工作。”纪勇说。

一位建筑领域的业内人士提醒，在恢复重建过程中，民宿要对建筑本身进行安全性评估，也要对灾后的周边自然地质条件进行风险评估，对周边可能产生崩塌、滑坡、泥石流的山体进行防范处理等。

如今，政府部门组织的道路清淤、垃圾清运正在如火如荼地进行。记者在采访中发现，不少民宿主除了做民宿自身的修复，也在为村子提供一些帮助。

罗继新告诉记者，这段时间，他们打算为附近的抢险人员提供住宿和餐食。“经历过此次灾害，我和员工心中充满了感激。无论是暴雨来临时村民间不分彼此、互帮互助的情谊，还是解放

军和有关部门工作人员不顾个人安危第一时间赶来救助和抢险的大爱精神，都给了我们很大的触动，我们应该回馈。”罗继新计划当民宿修复至能够入住时，请抢险人员住进来。“抢险人员吃的基本是冷食，等民宿修复后，我打算给他们做饭送餐，让他们至少吃上一口热饭。”

把“危”化成“机”

灾害过后，把员工安顿好、把基础设施恢复好固然重要，民宿从业者更需要思考的是如何让市场尽快从灾害造成的困境中走出来。

“在此之前，民宿恢复运营后重要的是提供增值服务，提升造血能力。”韩永聪告诉记者，整体旅游生态的恢复可能需要一年左右，从城区到他们民宿大概有70公里的路程，客人自驾过来时会对自己安全有所顾虑。“这种情况下，更要把在民宿的体验感做足、拉满。比如我们计划把文创类体验类墓碑拓印、瓦片画制作、营地茶歇等变成免费项目，客人信任我们，我们就要拿出更大的诚意。尤其是在周边景观类景点尚未修复好的情况下，民宿需要给客人安排更丰富的体验。”

“民宿首先应当做好自我修复，在周边景区、营地等设施尚未及时恢复的情况下，应当加强自身配套服务设施建设，适当拓展乡村地区的旅游产品，来弥补自身的产品体系不足，比如尽可能为客人提供参与度高、体验性强的活动，尽可能消除核心吸引物暂未恢复或

者供给不足导致的客人满意度下降，平衡其期望值。”北京第二外国语学院旅游科学学院教授唐承财说。

对此，南开大学旅游与服务学院教授马晓龙也表示认同。“当前阶段或许正是民宿重新梳理产品、提升服务的契机，真正挖掘出民宿最独特的点并将其放大，才能对客人有持续的吸引力。民宿不仅要恢复至此前的状态，还要做得更多，比如新增一些可供观赏或是体验的区域。”

除了自身的恢复，多位业者提到，民宿应当积极投入到所在地区的灾后重建工作中。“民宿的发展是依托于整个大的乡村市场，民宿要借助这次事件深度参与到所在地的恢复重建之中，尤其是不少民宿为第三方运营企业，更需要与村子建立更为紧密的联系。”北京第二外国语学院旅游科学学院教授李彬说，此时民宿要承担起社会责任。

“民宿不是孤立的存在，而是要与村民和村子形成利益共同体，大环境恢复了，民宿才能得以更好地发展。”北京联合大学中国旅游经济与政策研究中心主任曾博伟说。

做好未来规划

“现在抢险工作正在紧锣密鼓地进行中，政府也在统计受损情况，出台了相应的补偿措施，困难是暂时的，我们相信今后村子能恢复到不错的水平。”谈及未来，罗继新充满了希望。

边恢复重建、边规划未来，考虑灾后如何实现新的发展，不少民宿业者

冷静而不失斗志。

李彬建议，从宏观角度来讲，要考虑如何解决原本道路交通、旅游要素布局、安全问题等。“对民宿来说同样如此，比如消除安全隐患、增加安全设施、苦练内功做好员工培训，同时要结合当地文旅业态及时调整发展思路。”

灾害过后，消费者市场信心的修复同样成为从业者需要面对的难题。“消费信心的提振需要多方面的努力，对于没有受暴雨太多影响，或是短期内可以修复完成并能够正常营业的民宿来说，非常关键的一点就是要通过各种渠道，把民宿已经恢复设施安全，目前环境良好的信息传递给客人，实现供给方和需求方信息的对称，增强目标客群的出游意愿和信心。”北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云说。

李彬提醒，当下阶段正面引导非常重要，民宿把安全要素植入到产品和服务中，让客人切身感觉到其对安全的重视。未来也可以考虑组织一些自然灾害、安全防范等方面的教育活动和旅游活动。

还有业者提醒，经历过突发性地质灾害，民宿在规划选址和经营方面的安全性显得尤为重要，应坚持预防为主、避让与治理相结合的原则。民宿还要实行规范化的运营管理，加强汛期地质灾害隐患的监测和巡查工作，随时做好人员的撤离准备。“还有一点尤为重要，就是加强防范地质灾害知识的宣传普及，提高大众对突发自然灾害的防范意识。”



房山区韩村河镇圣水莲庭旅游民宿的灾后清理工作已接近尾声，正在做复工迎接游客的准备。 本报记者 陈晨 摄

市场观察

暑期“一房难求” 福建民宿升温

□ 本报记者 李金枝

入住莆田湄洲岛蓝海民宿，可以迎着海风，体验赶海拾贝的乐趣；来到海边边 Seaside Villa·平潭沙滩海景民宿，可以漫步沙滩，欣赏浪漫的烟花秀……今年暑期，随着旅游市场迎来旅游高峰，福建民宿行业快速回暖，众多精品民宿“一房难求”。市场热了，也吸引了不少投资者进入民宿赛道，留住“人气”的同时带来“钱景”。

市场逐步恢复

“信息回不过来，真的回不过来，平均2分钟就要回复1条信息，半夜两三点还在回信息、接订单。”8月12日，福建省莆田市湄洲岛民宿行业协会副会长、湄洲岛蓝海民宿负责人曾丽英在朋友圈分享了暑期忙碌的工作场景。

“湄洲岛拥有30多公里的海岸线，这里有蓝天、碧海、阳光、沙滩，受到很多省外游客的青睐，尤其是亲子家庭。”曾丽英告诉记者，她一共负责两家民宿的运营，暑期以来，客人不断，20间客房已预订到8月下旬，经常“一房难求”。

记者在采访中发现，随着暑期旅游业的强劲复苏，众多市民出游热情高涨，各地热门景区或者网红打卡地周边的民宿迎来大量客流。

甲级旅游民宿、霞浦拾间海民宿创始人陈蜀曼告诉记者：“霞浦县因‘中国最美滩涂’而出名，今年暑期，这里吸引了众多游客前来休闲度假，拾间海民宿预订目前已安排到9月上旬了，民宿的入住率可达到95%，已恢复到2019年同期水平。”

花筑·瀾溪美宿位于漳州南靖云水谣景区的中心位置，它是由一座近百年的木结构青砖老宅翻修改建而成，是乙级旅游民宿。该民宿的主人简清云是土生土长的客家人，这家民宿是

他开的第3家民宿，共有8间客房，2019年对外开放。“今年暑假，民宿的入住率比以前好很多，7月10日至8月14日，房间入住全部是满员状态。游客不仅可以感受这座土楼人家的古香韵味，还可以沿着河岸漫步，感受土楼文化底蕴。”简清云笑着说。

用心留住客人

海风徐徐，树影花香。在海边边 Seaside Villa·平潭沙滩海景民宿，白天可以坐在院子，邀约三五好友煮茶品茗，静静地感受着时光流淌。夜幕降临，可以结伴在沙滩闲庭信步、欣赏璀璨的烟花点亮星空。

当乡村生活越来越向往。“今年6月民宿刚开业时，我们推出一项‘八点伴’服务，即晚上8时到9时在沙滩上放烟花，受到游客的追捧。一位上海游客激动地说：‘我已5年没有看过烟花，没有想到在这里圆梦了。’”该民宿的主人小白告诉记者，看到客人的反应，坚定了他们将乡村美学融入民宿的决心，将平潭的石头、木头以及旧家具都融入民宿的氛围布置中。她们还邀约当地村民到民宿前的沙滩上补渔网，通过多种方式与游客建立情感连接，让游客充分感受平潭乡村生活的独特魅力。

打造有温度的民宿，提供优质的服务是关键。“服务的好坏，是形象口碑的关键点，是摆脱住宿天花板、不断延展旅游新业态的突破口。”业内有关人士认为。

“暑期是旅游旺季，亲子游等旅游产品非常火爆，带动了亲子消费和亲子经济快速发展，这就倒逼了民宿服务要向多元化、个性化方向不断转型和升级。”陈蜀曼介绍，民宿推出了“管

家服务”，暑假期间，帮助客人答疑解惑、推介文化和旅游精品线路；开展大自然小课堂体验活动，吸引了众多亲子家庭前来参与赶海、玩游戏等体验活动。

“游客入住我们民宿大多是奔着参观云水谣景区来的。我们在为游客提供水果、下午茶等服务的同时，还赠送土楼之光博物馆参观券，让游客了解土楼悠久的历史，体验土楼传统夯土技术，观看南靖土楼木偶戏表演，感受中国传统建筑文化的魅力。”简清云说，下一步，民宿将深挖文化内涵，引进漳州非遗木版年画、年糕制作等项目，不断丰富体验内容，让入住客人玩得好、“留得住”。

政策足前景好

“我有一所房子，面朝大海，春暖花开。”曾经，海子的诗让无数年轻人对住在山脚下、大海边的生活充满无限遐想。如今，随着城市生活节奏越来越快，城市近郊或乡村的民宿越来越受人们的青睐。

“这些民宿既展示了当地的自然风光与文化底蕴，也满足了游客休闲度假需求，被旅游业界看作是有发展潜力的产业。福建省出台系列支持政策，让旅游业者更放心、更大胆去投入。在此环境下，各类民宿如雨后春笋般涌现，现在全省民宿已达9000多家，呈现多层次、多样性等特点，不断满足游客住宿的多元化需求。”厦门市思明区曾厝垵文化创意产业协会会长、住一宿（福建）民宿服务机构负责人宁军说。

记者了解到，为推进民宿高质量发展，福建省把民宿业发展纳入“十四五”文化和旅游发展规划，并出台了一系列政策加以推进：福建省文化和旅

游厅出台《福建省滨海休闲带民宿发展专项规划》，以丰富的滨海旅游资源为依托，整合沿海民宿旅游业，培育文化和旅游消费新热点，打造福建滨海民宿休闲度假带；福建省政府办公厅印发《关于促进民宿发展若干措施的通知》，提出强化规划引领、放宽民宿市场准入、引导民宿经营者创新土楼等特色服务10条措施，明确民宿市场准入、发展标准，将促进民宿持续健康发展。

福建各地文化和旅游等部门积极响应，出台相关民宿发展政策。今年7月，平潭综合实验区管委会发布《平潭综合实验区民宿管理办法》，进一步规范旅游民宿经营活动，并在民宿规范开发管理方面推出鼓励措施，促进民宿业持续健康发展。该《办法》出台后，平潭就新增备案民宿17家。截至目前，平潭已备案民宿503家、提供约3500间客房、4800张床位，涌现了枕海入眠、松海石器部落、艾海兰、马腿意宿、越寂岚厝等一批优质的民宿品牌。

莆田市湄洲岛管委会办公室2022年出台《湄洲岛旅游民宿星级评定及管理办法（试行）》，将湄洲岛旅游民宿依次划分为三星大众民宿、四星优品民宿、五星精品民宿3个等级，进一步规范湄洲岛旅游民宿经营。“截至目前，莆田湄洲岛已评定民宿249家。同时，目前全岛正在创建、筹建的民宿还有150家，我们将依据标准，全力做好民宿评定工作，不断提升民宿服务品质，打响‘湄洲人家’民宿品牌。”曾丽英告诉记者。

福建省文化和旅游厅党组成员、副厅长吴新斌说：“下一步，福建要立足促进全省文旅经济高质量发展的需要，建立健全促进民宿发展协调机制，推动民宿服务品质全面提升。”

热点追踪

遇到恶意投诉 酒店要怎么做

□ 本报记者 唐伯依

前段时间，一则“客人投诉亚朵酒店水壶里有内裤”的消息登上微博热搜，引发市场的高度关注。随后，亚朵酒店发布声明称，经公安机关调查，此事件为网民恶意投诉。面对这样的结果，公众一片哗然。

该事件发生在7月底，当时一网友在社交媒体上发文称，自己入住了苏州一家亚朵酒店，入住发现水壶中有条内裤，浴巾上有大便残留物，马桶残留尿液打扫不干净。该网友还称，自己与酒店多次协商都被糊弄了事，还被酒店暗指故意找碴儿。随后，酒店对这一事件进行了核查，经调看酒店走廊公共监控视频、房间清扫记录，初步判断系该网民故意而为。据此，亚朵集团向属地公安机关报案。经公安机关调查，查明上述情节均为该网民自己所为。随后，该人被公安机关依法采取强制措施。

此类事件并非首次发生，住客在酒店“故意为之”的新闻此前也曾被媒体曝出过。而这类事件不仅会对酒店造成不良影响，更会影响大众对酒店行业的认可度。

“从法律角度来说，利用网络虚假恶意投诉，实施敲诈、骚扰、破坏商家正常的经营秩序，造成较为恶劣社会影响的，可能构成刑事犯罪。”北京市中闻律师事务所律师曹安迪说。

那么，恶意投诉事件涉及违法，为何依然有人愿意尝试呢？

“这映射了部分人的消费心理，有的是为了抛出有争议的话题，博取公众眼球，从而达到增加粉丝、赚取流量的目的。有的则是为了通过制造差评，引发公共舆论，进而给酒店施压，获得补偿。”日出·东山海海岸度假区总经理唐伟良一针见血。

遇到此类情况酒店该怎么办？“酒店首先要做好自己的‘分内之事’，客人的投诉点往往集中在客房卫生，而这一方面正是酒店保障服务质量的基础。在卫生方面做到‘无可挑剔’，不仅能让消费者放心，更能让极个别‘碰瓷者’无机可乘。”中国旅游研究院产业所所长杨宏浩说。

“酒店自身做好日常管理和预警管理是关键。”北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云建议，首先要保障酒店设施设备、用品处于良好使用状态。其次，加强酒店内部的制度保障，对清洁和服务流程进行规范化管理。服务人员针对客房进行卫生清扫后，可以通过视频或图片方式提交房间状态，相关人员做好定期、不定期的检查和抽查，保障房间的清洁和安全。

唐伟良建议，酒店要加强监控系统覆盖，确保公共区域和走廊有监控摄像设备，容易发生问题的区域

观点

守住文明住宿的底线

□ 袁学华

最近在网上一时曝出住宿业客房内发生的令人难以理解的不文明行为，也有消费者向媒体反映，酒店处理投诉的态度敷衍。

这些行为令人感到匪夷所思，已经击穿了道德底线，这些事件有些是住客为博取关注故意为之，有些是住客不知出于何种目的所为。作为生活在一个文明社会中的人，需要最起码的道德底线，道德底线包括诚实守信、承担责任、知礼义廉耻、为人处世不伤及他人。以上事件的制造者，不管出于何种目的，不论采取何种形式，都属于突破了最基本道德底线，都应受到道德的谴责甚至法律的制裁。

酒店固然是受到了伤害，但如何阻止不文明事件的影响？事后发生的危机公关又该如何处理？值得深思。

按照酒店行业对客房清洁与卫生检查的通常标准与程序，无论是客房部员工还是第三方外包员工在对酒店客房清扫后，必须有楼层领班或管理员进行复查检查，保证客房内各项设备设施和清洁达到消费者入住的标准。近年来，很多

域要加强检查，避免出现管理盲区。尤其在容易产生争议的事件上，要有处理预案。比如，客房洗手间要有防滑措施、防滑提醒标志，客房贵重物品存放箱要有相关提醒和免责声明等。

“酒店也要注重对员工的培训。”江西赣江绿地铂铂酒店总经理朱磊提醒，员工从业技能的提升不容忽视，要提高其服务质量，同时也要有识别恶意行为的能力。

“当此类事件发生时，酒店尤其要学会用法律手段保护自己，收集有效证据，维护自身合法权益，提高自身对恶意投诉的防范能力。”唐伟良说。

“而在对客方面，客人的行为应当得到适度约束，酒店可以采取客人诚信承诺制度，对涉嫌恶意投诉的客人进行记录和限制（黑名单），以合理方式拒绝恶意住客入住。”朱磊说。

当然，营造良好的消费环境，除了酒店自身，更需要消费者在内各方力量的努力和对契约精神的共同遵守。

“如果不遏制类似‘碰瓷’行为，可能会引来越来越多人的效仿，有关部门需对此进行坚决抵制、严厉打击，同时引导消费者建立合法、理性维权的理念。”曹安迪说。

不少业者提到可以通过文明行为宣传、行为准则制定等措施对客人行为进行约束。“对于恶意投诉者，建议相关部门运用行业黑名单或失信人员名单等多种形式将其纳入失信人员，加大联合惩戒，提高恶意投诉的成本。”吴丽云说。

“社会各方应当共同努力，做到让客人满意的同时，保护好酒店的声誉和权益。行业组织应加强自律，制定行业标准；监管部门应加强监管力度，对恶意投诉者和不当行为进行严肃处理；公众应增强消费责任，不轻信不实信息；媒体应当有清醒的判断，给予客观公正的报道。”朱磊说。

还有业者提出，类似话题一旦出现，必然引发公众对酒店安全、卫生的担忧甚至是质疑，而大众的“矛头”也多数会对准酒店，习惯性支持所谓的“弱势群体”，在这种话语环境下，被冤枉的酒店如何自证清白？

“此类事件属于影响消费者信任度的品牌危机事件，酒店不能有‘大事化小小事化了’的态度，必须一查到底、找回‘清白’。”唐伟良说。

吴丽云建议，一旦问题发生，酒店要第一时间向社会发布问题处理的进展，以真诚、公开、透明的态度及时回应社会关切。如果确实被冤枉了，那么就on应该展示酒店的安全卫生措施和品质保障，以增强公众的信心，以最大限度减少不良投诉可能带来的继发性不良影响。

因素导致这样的程序和标准在不少酒店难以执行，包括管理者的专业要求和水平有差异，也由于人力成本高企，不少酒店更是在人房比上挤利润，让员工超负荷工作的现象普遍存在，一房一洁一查程序不能保证，清洁不到位的情况时有发生。如果酒店严格执行清洁、复查流程，有些问题应该是可以避免的。

当然，不文明行为为人必须受到处罚，但酒店如何引以为止或做好公关、维护酒店的声誉也至关重要。如今很多小型酒店或加盟酒店并不具备有效的公关能力，品牌集团也往往因体量过大无暇顾及，如此不了了之的事件还真不少。因此，加强对酒店管理者 and 员工的培训，让人人都有危机公关意识，十分关键，遇到此类问题应采用专业的方式处理，既不推卸责任，也不能轻易被“讹”。

每个公民如何做好文明人，每个住宿企业如何按照标准和流程为消费者提供安全、清洁、信得过的住宿环境，都是最起码的道德底线。守住道德底线是社会持续生存的基本条件。