民生调查

不住酒店住特色民宿 真的更舒心吗？

通过手机或者网络下单，旅途中不再住酒店，而是住进陌生人的家里——近年来，这种“共享住宿”的在线短租形式，正在成为市民旅途中的新选择，日益增长的需求量也催生了越来越多的民宿兴起。在民宿野蛮生长的背后，也暴露出我国的民宿行业尚缺乏有力、有效的监管。

为了规范促进民宿发展，国家旅游局近来公布了《旅游民宿基本要求与评价》行业标准(以下简称“《标准》”)，并将于2017年10月1日起正式实施。

随着“《标准》”的实施，民宿行业的无序状态有望得到整顿。

现场 调查

出台官方标准 浦东启动试点

一年多 部分民宿情况良好

去年6月，浦东新区出台了《浦东新区关于促进特色民宿业发展的意见（试行）》(以下简称《意见》)，被视为沪上民宿业破冰信号。作为首个官方的民宿标准，此后浦东多镇启动了试点之旅。一年多时间过去了，部分试点民宿的发展情况良好。

有特色才能受欢迎

从市区驱车一小时，便可以来到浦东新区大团镇的百匠村。百匠村的民宿试运营半年，靠回头客、消费者口口相传，一度出现“一房难订”的场面。民宿不是短租，更不是农家乐。百匠村民宿负责人马晓燕介绍道，农家乐一般价格相对较低，只是为游客提供餐饮、住宿等服务，并没有人文体验活动。而乡村民宿则依靠所在地的特色资源，重视硬件设施，并为游客打造一系列可以参与的人文体验活动，因此更受游客欢迎。

百匠村按人头算，工作日人均200元左右，周末人均300元左右，儿童不计费，包吃住并提供一些DIY项目，无任何隐性消费。百匠村民宿则是一处以咖啡为主题的民宿，通过匠人的常驻，吸引一批志同道合或有志于此的人前往。肯尼亚、萨尔瓦多……记者看到，民宿的房间用咖啡豆的品种予以命名。每周，这里聘请一位匠人入住，打造各具特色的体验活动，比如说，前不久，这里举办了咖啡主题的体验活动，游客可以参与咖啡豆烘焙、学做咖啡拉花；桃花节期间，这里会组织制作桃花酿、摄影大赛、桃花手工画等主题活动；还邀请村里的养犬高手、古董收藏家入驻，举办向游客介绍养犬、欣赏古董知识的系列讲座。

试运行半年来，百匠村吸引了一批都市白领、亲子游、同学聚会等人群入住。今后十年、二十年，距离大都市一小时车程的乡村民宿将进入发展“快车道”。

不妨借鉴国外经验

从整个民宿行业来看，找准自己的定位和服务方向才是正确的发展方向。赵子雨认为，日本的民宿发展经验值得借鉴。

“主要有两个方面：一是民宿主人的世界观、生活观，二是透彻地浸润地方特色文化。它们包括民宿所处环境的选择、建筑风格、室内布置、美食萃取、区域游乐活动、服务方式等。而这些组合在一起，就可以让不同主人、不同地方的民宿发生无穷而且美妙的变化，而这也恰恰决定了民宿的个性化。”

赵子雨指出，从这个角度而言，目前中国民宿重观瞻设计，轻“人文化”，确实有点本末倒置，资本连锁经营或者“资本运作的平台”也实在是“盲目地赚钱”。

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕

消费 体察

10个网络平台上的40家“特色民宿”

房东大都很热情 软硬件还待提高

“随着消费升级，个性化、打造特色文化体验的民宿成为很多消费者的首选。受政策利好，民宿也成为很多企业、投资者的关注，甚至进入野蛮生长期。”中国旅游协会民宿客栈和精品酒店分会秘书长凌新建介绍道，保守统计，国内约有7-8万家民宿，发展水平参差不齐。

值得长期投入 目前过于集中饱和

据知名第三方调研机构艾瑞咨询发布的《2017年中国在线短租行业研究报告》显示，2016年，中国在线短租市场交易规模达到87.8亿元，较前一年增长106.1%，而2017年交易规模预计将达到125.2亿元。

在业内人士看来，民宿产业未来前景值得看好——随着国内文旅产业、回乡经济的发展以及休闲度假消费的不断升级，未来长达10年甚至20年内，民宿都将是一个值得长期投入的新型行业。

另一方面，当一个行业迎来爆发式增长的同时，一定会有盲目、无序发展的现象出现，这期间就会暴露出很多问题。快速成长的民宿业也面临接踵而来的问题。在专家和行业人士看来，一方面是触碰到了政策和法律的天花板，另一方面则是设计定位趋同所带来的利润空间狭窄。盈利问题，成为越来越多民宿客栈面临的难题。

“近年来，由于行业对民宿缺乏统一认识，各地民宿发展参差不齐，运营缺乏专业性、发展缺乏可持续性。”某旅游从业人士指出，作为大众旅游发展的必然趋势，民宿行业前景广阔。不过如今民宿客栈过于集中饱和，未来进入市场洗牌期属于正常情况。

消费体察显示 各方面仍有待完善

事实上，对于民宿这一新生事物，上海市消保委曾在今年专门对10个网络平台上的40家“特色民宿”作过消费体察。结果显示，大部分体察者认为民宿的安全、卫生和信息真实性仍有提升空间。

这次体察的40家民宿，位于徐汇、静安、黄浦和长宁四个区域，体察者通过自在客、Airbnb、小猪、蚂蚁短租、缤客、自如民宿、途家、芝龙、携程、去哪儿等网络平台预订后体察。

此次体察发现了四个堪称民宿“特色”的地方：1.有个性的装修、摆设与用品；2.可以做饭；3.房东会主动联系住客提供各类信息；4.自助入住。

如在房东主动联系住客提供各类信息方面，27家民宿的房东会在住客入住前主动致电，提供路线指引，6家民宿房东会主动介绍周边特色美食或景点，尝试向房东询问问题或要求服务，39家房东回应积极、态度热情，会尽量配合服务，或说明无法提供服务的原因；在自助入住方面，28家民宿是完全自助入住。

虽然大部分体察者对民宿的地理位置、设备、服务等较为满意，但是，他们也认为，民宿在安全、卫生及平台信息真实性方面仍有提升空间——

■ **安全** 体察的40家特色民宿中，7家民宿门或窗的锁栓不能在内部反锁（从外面可用钥匙打开），33家民宿内没有灭火器，38家民宿内没有急救包及逃生通道图。

■ **卫生** 所有民宿用品都没有消毒与清洁标识，3家民宿房间或用品有异味，4家民宿卫浴不够干净，5家民宿厨房用品不干净，更有甚者，有的民宿冰箱中还堆放着主人或上任房客留下的食物。

■ **平台信息真实性** 一是交通明示距离与实际不符，如标称距新天地600米的民宿，实际距新天地有2.5公里；二是网络照片与实际有差距，如两家缺乏养护的民宿却在网上标称靓丽清新，实际已相对陈旧脏乱；三是实际入住地址与订单地址不一致，如有的民宿房东，在住客入住前一天晚上才告知实际住址；四是个别设备存在问题，体察中有2家民宿存在设备明显不符（无饮水机或无停车位和急救包），2家民宿虽有厨房设备，但没有提供锅碗等厨具、实际无法使用厨房，3家民宿的个别设备（空调、垃圾桶、冰箱）存在故障、无法正常使用。

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕

延伸 阅读

国家标准 下月实施

民宿监管即将来临 行业或将面临洗牌

在民宿行业出现野蛮生长的情况下，旅游业界呼吁监管政策出炉的声音也逐渐高涨起来。“民宿发展步入良性循环，离不开有效监管。”上师大旅游学院刘德艳教授呼吁道。她还指出，第三方机构的引导，对民宿的监管有很大引领作用。

8月中旬，国家旅游总局发布《旅游民宿基本要求与评价》，并将于今年10月1日实施。记者看到，该标准对旅游民宿提出具体要求，比如说，单幢建筑客房数量应不超过14间（套）；客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换；从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗……

对于该标准，刘德艳表示，这些标准对旅游民宿提出基本要求，操作性也比较强，适合很多民宿进行自我评估、改进不足、提升服务水平。

民宿监管还需要靠第三方力量的引领。刘德艳介绍道，法国的民宿发展非常健康。浪漫旖旎的普罗旺斯花海、神秘深邃的布列塔尼古堡、风情万种的夏蒙尼滑雪胜地……法国旅游资源丰富，民宿发展也呈现出了“遍地开花”的面貌，当然也离不开当地民宿协会的引领。在法国，有多个民宿行业协会，聚集当地大部分民宿企业。协会通过和企业商量，制定共同遵守的公约，比如说，用当地产的布制作餐巾，提供给游客的食物需要使用当地的食材。同时，协会还对当地的民宿进行排名，通过第三方力量不断引领民宿向着健康方向发展。当地民宿发展遇到政策瓶颈时，协会也会代表企业和政府沟通，商量解决方案，向政府争取资源。

旅游商业观察联合创始人程拓表示，该《标准》是国家旅游局出台的国内首个旅游民宿行业标准，从民宿的定义、评价原则、基本要求、管理规范及等级划分条件等方面对我国民宿行业发展给出了指导性意见，对其健康发展具有重要意义，但是部分具体的准则仍有待继续细化。

“这势必会造成大量的非法民宿洗牌退出，正如当初的P2P一样，只有良币驱逐劣币，才会保证新市场的良性发展。在基本要求方面，该标准强调民宿经营场地应征得当地政府及相关部门的同意；经营者必须依法取得当地政府要求的相关证照，并满足公安机关治安消防相关要求。民宿单幢建筑客房数量应不超过14间（套）。此外，民宿从业人员还应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。”行业从业者、有一居京都民宿众筹发起人赵子雨也指出，该标准对于民宿行业的健康发展具有重要意义，同时也对民宿行业在整体旅游市场的发展起到推进作用。

“但可以看到，该标准缺乏细化，比如客房及内部卫生间里的公共用品，应做到‘一客一消毒’。服务方面，则要求接待人员熟悉当地旅游资源，包括可用普通话提供服务这些细节；熟悉当地特产，可为宾客做推荐等等。”赵子雨说。

业内人士分析指出，随着民宿业态迎来快速发展，可能会出现两极分化现象，重视打造文化体验的民宿备受游客欢迎，打“擦边球”的假民宿、披着民宿外衣的短租房将逐渐被市场淘汰。

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕

■ 老房子地面下挖，被装修成复式房出租 杨玉红 摄

进进出出 老邻居担心“噪音扰民”

日前，本报记者分别对申城的“民宿”进行实地探访，根据走访情况来看，扎根于城市之内的民宿普遍存在扰民及安全隐患问题。

挖地近一米 一间房变复式房

邻居搬家后，老房子“变身”精品民宿，这让楼上的夏先生(化名)焦虑不已：精品民宿投入使用后，没有睡过一晚安稳觉。

昨日，记者来到夏先生位于南昌路178弄的小区，小区的入口非常狭小，一不小心就会走过。小区通道两侧是三层老房子，外墙的石灰外衣脱落了很多。然而，走进两排房子，发现几户一楼的人家，装修格外引人注目：木制大门、全新的不锈钢门锁……从外侧可以看出，这里的房屋经过全新的装修。

夏先生指着其中的一间房说到，“这就是我家楼下的房子。去年，房主搬走后，二房东将房屋转租给某民宿公司，经过装修，一眨眼就成为精品民宿。”记者从二楼向下看去，原本，楼下是一间房，外面有一个天井。经过装修后，一间房变成了复式房，开放的天井变成封闭的阳光房。

“我们小区的房屋已有100多年，全木结构。”夏先生介绍道，楼下装修时，第一步便是下挖地坪。从装修时的照片可以看出，装修工人约向下挖近一米左右。随后，一间14平方米的老房子被装修成复式房，下楼是会客区、厨房、卫生间，还有一张可以打开的折叠床，楼上则是一张双人床，室内面积大概不超过50平方米。

游客很青睐 安全隐患却不少

记者登录某民宿平台查询，发现这间房被包装为“精品民宿”，显示使用面积为70平方米，可供4人居住，一晚价格为550元-575元不等。因为该民宿所处地理位置优越，备受网友青睐，旅游旺季，基本被预订一空。

“暑期，入住的外地游客特别多。因为靠近淮海路闹市区，很多入住者半夜才回房间，说话声音非常响，甚至还有入住者半夜播放音乐。”夏先生有些担忧地说道，噪音扰民让他非常苦恼。

同时，老式小区内民宿存在安全隐患，比如说，一间房间被装修成复式，经常有4-5人的家庭入住，却在房间内找不到一个灭火器；原本在天井内的卫生间被移到室内没有窗户的楼梯间，异味通过木制楼梯飘散出去，严重影响楼上居民的生活；入住者是通过网络平台预订，不需要出示身份证件，躲避了有关部门的监管。

老房子被装修成民宿的现象并不少见，记者采访发现，该地段的老房子出租，一间房每月租金为1700元左右。如今，老房子被包装成精品民宿后，每晚的费用就是500多元，让部分房东心动不已。记者在该小区看到，一楼住户中，四五家房屋装修后，被贴上“精品民宿”的标签，展示在各个民宿平台系统，每晚费用甚至超过附近的四星级酒店价格。

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕

■ 荣德生旧居 本报记者 周馨 摄

人来人往 周围居民怕“不安全”

长乐路1242号大门口挂着一块牌子，标明这里曾是上海著名的“面粉大王”“纺织大王”荣德生的旧居。不过，在小猪、途家等短租平台上，这里更为人熟知的称谓是：民宿——静安寺法租界独栋小洋房。

在短租平台上，它被标为65平方米、2室1厅1卫1厨，挂出了750元/天、799元/天的价位，国庆长假期间的价位更是飙到了1000元/天。截至9月6日的数据显示，该民宿在10月23日前的18天里，已有12天被预订了。网名“白日梦舍”的房东介绍，附近某知名医院工作人员的家属一住就是十多天。

进入1242号大门，首先映入眼帘的就是由围墙、竹栅、软玻璃等构成的成色明显比主体别墅要新的建筑外围，黑色铁门边注明这里为1号103室。

住在别墅里的其他居民对外人比较警惕，他们介绍，民宿就在这里，没改成民宿以前，房子基本原样没动，长租出去，每月1万多元。改建成民宿过程中，里面搭了阁楼，经常换人。一位长期住在别墅里的居民直言，由于居住者经常更换，很没安全感。

与别墅里长住者一样的是，短租于1号103室的人也相当警惕，里面的人开门出来时只先开一条缝查看门外动静；短租者外出归来开门时，会先环顾左右，确认安全后再一闪而入。

警惕中，有长住在别墅里的居民曾于今年7月31日就向有关方面反映这里居改非，得到的答复是，这里“属优秀历史保护建筑，根据相关规定，历史保护建筑除违章搭建属城管职责外，其余均不属城管管辖，根据此种情况，建议转文化局处置。”至记者实地探访时，民宿继续运营着，居民继续警惕着。

“住在这里安全吗？”记者以短租客身份询问房东“白日梦舍”，对方直言“安全的，比酒店更加温馨、干净、居家”。然而，当记者再询问这里有没有通过消防验收和取得旅馆特许经营许可证时，对方似乎在有意回避，“有消防措施”，“一般住一两天的客人不会问到这么细节问题”。

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕

深度 解读

短租房不是真正的民宿

多位业内人士表示，藏身于小区内的民宿，其实只是短租房而已，并不是真正的民宿，存在诸多安全隐患，值得警惕。

经营了两年民宿平台的木子（化名）表示，现在所谓的民宿一般分为两种：一种是城市里的民宿，房主将个人的空置房拿出来出租和专业的“二房东”整体“打包”再出租；另一种民宿则是在景区内的客栈类民宿。木子表示，当前民宿确实存在监管的空白。平台主要通过开放评论系统，让消费者的评分来“倒逼”民宿提供方提高服务。“想要预订房间的客人，可以通过前面房客的评论和评分等自主进行判断。”

本报记者 杨玉红 罗水元 杨硕