

金台视线

# 促进民宿行业持续健康发展

本报记者 史一棋

近年来,民宿因价格实惠、风格独特,成为不少人出游的首选。不过,也有读者反映:有的民宿网络宣传图做得很漂亮,来到实地才发现,环境破败,卫生堪忧;有的实际地址与广告宣传对不上,两者相距几公里;还有的缺乏经营资质,品质、服务与虚高的价格不相称。

面对种种问题,专家、读者呼吁,网络平台应履行审核责任,切实维护消费者的合法权益,经营者也要以诚信为本,不能把民宿经营做成“一锤子买卖”。

## 民宿经营问题成为消费者维权热点

“我订了一间民宿,号称是某著名商圈店,可实际距离却很远,与网上提供地址甚至不在一个行政区。”“我在网上订民宿,从照片看周围全是高楼大厦,到地方才发现其实是在一条破旧不堪的小巷子里。”近段时间,不少读者来信反映预订民宿时发生的种种问题,比如把照片做成“照骗”,大力宣传奶油风家居、巨幕小影院、海景大飘窗等特点,营造“高端”“轻奢”等氛围,极力提升消费者的预期,其实却是货不对板。

今年清明节,刘女士一家出去旅游,考虑到价格便宜、生活方便,就预订了民宿。“等我到了预订时显示的地址,却怎么都找不到。后来联系了老板才得知竟然是在2公里之外一处喧闹嘈杂的商场里。”刘女士说,没想到进了房间后更加失望,“选择这家民宿本来是看中独特的装修风格,可实景与网络图片简直是两码事。房间的卫生条件更是糟糕,没有认真打扫,桌子下面还有上一位住客剩下的奶茶。见此情形,我当即要求取消订单,商家这样欺诈经营,谁知道还存在哪些安全隐患。”

今年3月,中国消费者协会发布2023年十大消费维权舆情热点,民宿经营者被曝“涨价退单”和“虚假地址”位列其中。刘女士一家遭遇的就是虚假地址——有的民宿在网络平台上提供的是虚假地址,预订时显示在热门商圈或者城市地标附近,实际并非如此,但消费者此时已落入“陷阱”,大多只能无奈接受。

福建厦门市的陈女士则遭遇了“涨价退单”。今年2月,陈女士早早预订了某民宿“五一”期间的房间,准备假期出游。可在假期前几天,民宿商家却通知陈女士酒店需要装修,要求她取消订单。

陈女士觉得其中有蹊跷,于是登录网络平台查看,发现这家民宿还在正常接受预订,假期期间也仍有空房间“待预订”,只是价格已经从陈女士当初预订时的每晚109元,猛涨至每晚597元。陈女士这才恍然大悟:“很可能是商家觉得预订价格太低,所以让我取消订单,想以高价卖给别人。”

在人民网“人民投诉”平台上,还有不少消费者反映类似问题,要求退单的理由

五花八门:房租到期、重新装修、房东破产、房屋漏水等等,多是经营者想大幅涨价重接订单。

## 提升服务质量,将国家标准落到实处

“受供需关系影响,节假日期间旅游住宿需求增加,民宿商家希望把握旺季实现盈利无可厚非,但这需要建立在充分保障消费者合法权益的基础上。有的不法商家使用欺骗、隐瞒等手段经营,不仅伤害了民宿行业的口碑和信誉,还会损害地区旅游形象,扰乱市场正常经营秩序。”中国人民大学公共管理学院教授刘鹏说,以“涨价退单”为例,既然消费者按约定价格下单预订,商家就应履行承诺,即便商家要抬高价格,也应以协调一致为前提,而不是采取恶意退单的手段。

规范的民宿经营不仅应诚信为本、诚信经营,还需要为住客提供专业化的服务和安全卫生的居住条件。刘鹏认为,不同于标准化的酒店经营模式,民宿多为个体经营,且很多从业者都未经过专业化培训。面对火爆的旅游市场,只想着靠涨价获利,服务质量却未提升,长此以往,很难形成好口碑留住客人。“民宿商家要有长线经营意识,努力提高自身经营的专业化水平。”刘鹏说。

2023年,涉及民宿的国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》正式实施。除了规范建筑和设施要求,明确卫生和服务要求,标准还提出经营和管理要求,包括通过媒体平台开展宣传和营销、建立管理制度和服务规范、有效处理各类投诉等,旨在规范旅游民宿产业的发展,提升标准化、科学化管理水平。

由于民宿经营具有房源分散化、经营主体多元化等特点,各地市场监管部门也在探索创新,努力把国家标准落到实处。

今年春天,江西南昌市万寿宫历史文化街区吸引了众多游客前来参观游览,附近民宿也迎来一波预订高峰。“不同于品牌酒店的连锁经营模式,民宿大多是个体经营,容易存在短视的逐利行为。万寿宫历史文化街区作为本地一张旅游名片,绝不能被个别商家的逐利行为所影响。”南昌市西湖区市场监管局有关负责人说,市场监管部门每逢节假日都会通过集中约谈、提醒告诫等方式,督促民宿经营者不得恶意退单、坐地起价,更不能相互串通,操纵市场价格。

同时,西湖区还畅通举报投诉热线,第一时间受理、处置并反馈消费者的投诉举报,对个别民宿经营者不明示价格、价外收取费用、虚假打折、不履行价格承诺等价格欺诈行为加大惩处力度,提高其违规成本。

今年1月,四川成都市文广旅局等部门推动建立旅游民宿联审联评机制,加快推进旅游民宿开办经营“一站式审核”,要求辖区街道(乡镇)加强民宿日常巡查,发现



江西抚州市金溪县着力规范发展乡村旅游、特色民宿产业,让古村落焕发新活力。 邓兴东摄(人民视觉)

问题要督促其及时补齐相关手续或变更登记事项。

“有关部门要加强统筹协调,重点加强对民宿房源、房东资质等信息的监管,从源头上遏制‘虚假地址’、虚假宣传等侵害消费者权益的行为。”北京师范大学政府管理学院教授张胜军表示,面对个别商家“涨价退单”等做法,有关部门应从制度上对价格实施监管,要求平台和民宿经营者都认真落实明码标价和价格公示制度,禁止价格欺诈、扰乱市场价格秩序等行为。

## 树立规范化经营意识,让消费者体验感更佳

规范民宿经营,网络平台也要承担起监管责任。“平台应该发挥好把关功能,加强对入驻民宿商家的资格审查,重视其信用管理。”刘鹏建议,可以将信用积分纳入评级体系,并将其作为民宿经营的硬指标,对信用积分不合格的商家在评级时可一票否决,对信用积分扣除完的商家采取下架、闭店整顿等措施,督促商家树立规范化经营意识。

一些民宿预订网络平台也一直在积极探索行业治理新模式。有的网络平台建立了“人工利用系统、系统辅助人工”双向机制,一方面在民宿准入、管理上制定相关规则及保障体系,另一方面督促商家不断提升经营能力及服务理念,保障消费者入住体验和合法权益。

“平台坚持消费者第一,对于商家的违规行为,从风控识别、督导巡查、客诉取证等多个渠道加强问题房源的识别治

理,一旦发现疑似线索,立即约谈商家,规范经营行为,努力从源头上杜绝‘涨价退单’等问题的发生。”一家网络平台民宿板块有关负责人说,“而且我们从设施、服务、品质、体验等多方面制定了‘金牌房源’和‘超赞房东’两套标准,符合标准的民宿就会在预订界面上点亮相应标识,辅助消费者快速辨别品质、筛选房源。”此举不但让消费者拥有更优质的预订体验,也引导激励民宿商家在提升民宿房源品质上下功夫。

面对个别民宿的侵权行为,消费者也要积极维护自身权益。消费者权益保护法明确规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

“住宿地距离景区的远近、住宿环境等,都是消费者关注的重点,也直接影响住宿价格。”广东深圳市读者周芸说,若存在民宿实际地址与预订地址不相符等行为,就表明商家有消费欺诈嫌疑,消费者可以向监管部门举报,要求解除合同并退款。

张胜军建议,消费者要注意留存证据,将与商家的沟通过程录音,保存订单截图,收集能够证明商家恶意退单的材料,积极联系平台投诉举报,或者向消协、有关部门等申诉,追究商家的行政责任。

“在实际操作中,收集证据也有技巧。比如,遇到经营者退单时,消费者不要自己取消订单;遇到经营者要求‘补差价’的情况,消费者可以拒绝,或者事后通过诉讼等手段追回。现在很多监管机构、媒体等都有相关的以案说法,消费者可以留意一下,帮助自己合理维权。”张胜军说。

要求退回无正当合同依据的收费。”李炜昭表示,“另外,电信运营服务商也受反垄断法的规制,若通过捆绑销售或拒绝提供携号转网服务等方式滥用市场支配地位,消费者可向反垄断机构投诉。”

武汉大学竞争法与竞争政策研究中心主任孙晋表示,工业和信息化部2018年发布关于进一步规范电信资费营销行为的通知,明确规定电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。除双方合同另有约定外,不得以任何形式强制或限制用户选择或更改任一在售的资费方案。电信运营商诱导用户升级套餐、套餐升级扣费不明以及阻碍降级或退费等行为,侵犯了消费者的选择权和公平交易权。

孙晋建议,监管部门应加强制度建设、统一监管规范,出台相关指导文件,明确运营商的责任和义务。同时,加大执法监管力度,及时采取约谈、警告等手段纠正违规行为。加强与消费者保护组织的合作,提升消费者风险意识,吸纳消费者协会的建议,切实维护消费者合法权益。

“电信运营商要尊重消费者的自主选择,保护消费者的合法权益,不能以复杂的条款、繁琐的程序来影响消费者的选择,更不能在消费者要求套餐降级时,设置重重关卡来绑定消费者。运营商应当以质优价廉的通信服务来赢得消费者口碑,让消费者愿意留下。”湖南衡阳市读者刘波说。

反馈

山西壶关县——

## 多措并举治理“白色污染”

本报记者 郑洋洋

4月1日,本报“读者来信”版刊登山西壶关县读者的建议《农药包装废弃物不能随意丢弃》,反映农药包装废弃物存在随意丢弃的问题。

来信见报后,山西壶关县委、县政府立即组织县农业农村局、生态环境、行政审批、市场监管、供销社等部门和单位以及各乡镇主要负责人,召开专项排查整治工作部署会,成立工作专班,在全县大力开展农药包装物随意丢弃专项排查整治工作。同时,当地印发了《致农民朋友的一封信》,在全县所有村和41家农药销售门店进行张贴、发放,宣传相关规定和知识。

日前,壶关县对现有的农药包装废弃物回收点进行了规范,接下来将逐步在所有乡镇建立完善农药包装废弃物回收点,并进行全覆盖排查。相关监管部门统筹执法队联合执法,督促农药生产者、经营者自觉履行农药废弃物回收处理义务,完善农药销售、农药包装物回收台账,严格要求经营场所不得拒收所销售农药的废弃包装,鼓励经销商主动让利,促使农药购买者积极交回农药包装废弃物。

下一步,壶关县将完善回收政策,加大回收力度,对农药包装科学分类、妥善处理。同时,组织专业人员对全县农资农药经销点负责人、农业大户、各村农民代表等,进行相关法律法规和包装废弃物回收处理操作培训。此外,壶关县将持续跟进监督,建立长效监管机制,从源头上杜绝农药包装废弃物造成的土壤、水体污染风险。

身边事

## 污水和垃圾直排泾河

我是陕西西安市高陵区的一名市民。从去年开始,我发现高陵区中农春溪集小区南边的河边有一条巨大的排污管道直通泾河河道,排放未经处理且夹杂着生活垃圾的污水(见下图)。希望有关部门予以关注并解决此污染问题。

人民网“领导留言板”网友 吴先生



建议

## 科学设置行人安全岛

如何在复杂的交通环境中保证行人安全,是交通管理者需要研究的重要课题。在城市中,尤其是大城市,有不少车道的超宽路面,行人通过需要较长时间。但由于种种限制,不可能都设置过街天桥和地下人行通道。此时,就需要科学设置行人安全岛或安全区,给行人留出充足的过马路时间,避免发生行人与机动车、非机动车抢道等行为,提高行人安全通过效率,保障行人尤其是老人、小孩、残疾人等特殊群体过街安全。

中间有隔离带的马路,设置安全岛、安全区相对比较容易。中间只有隔离栅栏的马路,建议在人行道中间设置安全岛保护区,并在相应位置设置红白相间警示桩,划定黄色交通标线安全区,保证二次过街的行人安全。同时应加强监管力度,坚持“车让人”原则,加大对违章驾驶人的处罚力度,及时纠正违法行为,让安全岛、安全区真正发挥保障行人安全的重要作用。

安徽明光市 梁义道

## 保障零工人员合法权益

零工市场是向灵活就业人员提供就业服务的重要载体。虽然很多新业态出现了对零工的用工需求,但零工群体往往面临保障不充分、就业缺乏管理、无固定工作场所等问题,自身权益无法得到有效保障。因此,需要给予零工人员更多关心和帮助。

建议有关部门进一步公开零工市场服务制度、服务热线和投诉举报方式,依法监管职业中介机构,严厉打击黑中介、发布虚假招聘信息,以及以招聘为名牟取不正当利益或进行其他违法活动等违法违规行为,维护劳动者合法权益。此外,还要加强对零工人员的就业培训和日常帮扶,根据零工人员的收入,提供符合市场需求、易学易用的培训信息,对务工人员时间长、低收入、身体残疾等困难和困难零工人员加强就业帮扶。同时,加大劳动保障和社会保险法律法规政策宣传,帮助零工人员了解自身权益,提高维权和安全意识,依法理性维权。

贵州兴义市 贺成

征集

人民日报“读者来信”版和人民网“领导留言板”联合开展“问计养老”征集活动,请读者提供线索,提出意见建议。

邮箱:rmrbdzlx@126.com  
传真:(010)65368495



百姓关注

## 话费套餐,升得“明白”更要换得“容易”

赵兵 李嘉儒

“只有升级话费套餐选项,找不到降级选项”“要降级套餐,需要解绑很多服务才行”“升级话费套餐可以在手机上一键办理,可要降级就得去营业厅现场办理”……近来,有读者来信反映,手机话费套餐升级操作简便快捷,但套餐降级却复杂麻烦。不少读者表示,“套餐升级容易降级难”的情况,在多家电信运营商都存在。

电信运营商经常会通过推出新优惠套餐或技术升级,比如家庭宽带优惠或5G移动网络升级等,引导消费者升级话费套餐。但消费者反映,在升级话费套餐后,有时会因为某些原因而后悔升级,但却很难退回原来使用的话费套餐。

有读者反映,话费套餐升级后一般都有时限要求,而且不能变更。“我曾经接到过电信运营商的推销电话,告知我当前订的话费套餐可以免费送话费,我一想觉得还挺划算,就满口答应了。可没想到,原来是帮我升级了话费套餐,而且短时间内还

无法变更。”浙江杭州市的许杰说。

升级话费套餐时,有的客服人员表述“使用条件”“相关费用”等关键信息比较模糊,对于一些额外费用或限制条件,则干脆闭口不谈。“我的话费套餐从原来每月88元升级到每月158元,客服说每个月都能享受48元的优惠,只需要扣费110元。”北京市赵先生说,“可后来才发现,必须使用超出110元套餐的通话时长或流量,才能享受到48元优惠。我基本用不了这么多通话时长或流量,所以优惠实际上并没有享受到。我跟客服申请要求退回原来的话费套餐,客服却一直以种种理由拖延不办。”

针对运营商推出升级套餐中增加的服务费用,消费者在申请退费时,很难证明自己当初未注意到续订条款,或未使用相关服务。安徽黄山市的陈女士说,她一直使用的话费套餐在运营商应用程序中已经下架,只剩更贵的选择。她想取消服务或者携号转网,却被告知需要支付一笔高额违

约金。“营业厅的工作人员表示,只能提供话费返还或赠送宽带等附加服务作为补偿。但我担心这会是新的长期合约,所以也不敢签订协议。”陈女士说,她只是想取消一些不必要的服务以减少每月话费支出,运营商提供的方案却是让她继续升级套餐。

对此,北京市中伦文德(深圳)律师事务所的李炜昭律师认为,电信用户与电信运营商之间订立的是电信服务合同法律关系,同时受民法典、消费者权益保护法等法律的规制。在这种消费合同关系中,合同的订立、变更需基于双方平等自愿的原则,未经消费者明确同意的资费项目不能作为扣费依据。

“由于电信服务合同基本采用格式条款,在发生争议时应以有利于格式条款接受方的方式解释。若消费者认为运营商服务存在费用欺诈行为,可向属地的消费者权益保护协会、市场监督管理机构或电信主管部门投诉,情况严重的可向法院起诉,