

民宿管家：

# 打造你我的“诗与远方”

本报记者 史志鹏



孔杰在猫窝民宿插花。

本报记者 史志鹏摄

## 新职·新知 ④

“您好！还能订房吗？”  
“您好！还剩两间房源。请问您大约何时到店？对房间有什么特殊要求吗？”

在山东省济南市九如山风景区，猫窝民宿管家孔杰像往常一样接着电话。与客人沟通好后，她添加上对方的微信，将民宿和停车场

的具体位置发了过去。

如今，民宿管家从业者规模已跨越到百万级，去年正式成为人社部公布的新职业。他们提供住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务，满足游客的个性化需求，精心打造着你我的“诗与远方”。

## 好的管家，大多是“多面手”

牛仔帽、白T恤、红马甲，37岁的孔杰看上去干练十足。孔杰是山东济宁人，之前在各地打过零工，随后来到九如山从事民宿行业。一干就是6年。

6年间，孔杰见证了民宿行业的快速发展。“旅游形式和内涵近年都发生了巨大变化，游客不再满足于单一的观光游，而是喜欢以更丰富的形式去体验。”孔杰说，民宿注重的就是服务与体验，它能让人们回归自然，感到温馨、舒适与放松。

民宿热，带动了乡村游与当地就业。离猫窝民宿不远，就是红颜容木桶。这家民宿的特色，是房间形似红酒木桶。民宿管家刘利45岁，是附近葫芦峪村村民。

见到刘利时，她正在门口笑盈盈地招待客人。她告诉记者，当民宿管家之前，自己是一名家庭主妇，没啥收入来源。“民宿兴起

后，经过培训，我在家门口有了好工作，这搁以前想都不敢想。”现在，刘利的孩子上了大学，照顾老人也方便，她对民宿管家这份工作很满意。

或面朝大海，或栖居山间，在很多人眼中，民宿管家的工作正是大家追寻的“诗与远方”。实际上，孔杰表示，民宿管家的日常工作综合性强，干起来并不轻松。她举例说，除了提供基础的住宿服务，如办理入住、接待、清洁、安排用餐等，还要为住客规划出行路线、推荐游玩景点，如怎么爬山戏水、景区数十处特色体验馆如何游玩等。

好的管家，大多是“多面手”。“与酒店工作人员不同，民宿管家与住客的接触更近、接触更多。什么都要懂一点，技多不压身嘛！”孔杰说，一来方便与不同客人互动，二来可以为大家提供更加美好的生活体验。

氛围营造、礼仪接待、咖啡研磨、红酒品鉴、插花等都是民宿管家上岗培训的内

容。面对这样的要求，孔杰坦言，确实感到一定的压力与挑战。目前最考验她的，要属新媒体宣传了。自媒体、短视频流行，民宿有了新的传播方式。“我正在学习运营抖音、小红书等账号，定期直播，有时也上传一些图片和文案，希望吸引更多人了解并体验我们的民宿。”孔杰说。

学新技能虽辛苦，孔杰却乐在其中。她说：“几场直播下来，不少网友私信咨询民宿的位置与价格，以及景区的有关情况，令人开心！”

## 与住客成为朋友是最大收获

猫窝民宿的休闲区，传来阵阵笑声，孔杰和住客董女士一家交谈甚欢。交流间隙，孔杰为她们制作了咖啡。

董女士一家三口来自河北，通过小红书推荐，自驾来到九如山游玩，住在猫窝民宿。“这儿的环境很好，一开窗就能触碰到大自然，很适合带孩子来体验！”董女士说。

“在这儿玩得咋样？”记者问完，没等董女士作答，旁边3岁半的儿子就抢答：“开心！”说毕，用搅拌棒搅了搅刚磨好的咖啡，抿了一口，嘟囔了一句“是苦的”。

在这里聊天，氛围轻松、愉悦，即便是互不认识的陌生人，也会寒暄几句。最近几天，赶上暑期，猫窝和红颜容木桶的预定火爆，一家人领着孩子体验的居多。记者随手翻看了住客登记簿，山东省内的占大多数，也有来自北京、上海等地的。

相较酒店服务，民宿的服务更讲究个性化、强调人情味。孔杰介绍，客人来之前，会提前询问有什么特殊要求，并告知当天天气状况，提示携带必备私人物品。即便客人离店后，也会进行回访。

住店期间，总会碰到一些突发状况。不久前，有位住客凌晨1时发烧了，由于山区没有药店，客人也没带药，随行的家人特别着急，拨通了孔杰的电话。

“我们得知情况后，立马开车到镇上，买了退烧药，给住客送了过去。”孔杰回忆说，第二天早上7时，客人给她回微信说，烧退了，十分感谢。

在此居住的游客告诉记者，民宿的花总是新鲜、艳丽的，屋里弥漫着淡淡的花香。据了解，原来这是民宿管家去景区打造的花海采来布置的。“来民宿的客人看到鲜花，一整天心情都好。我们在插花的时候，住客也会参与进来。”孔杰说。

孔杰和记者分享了一个故事。有位住客来了一次后，就经常回来住，有时带着家人来，有时是单位搞团建。每次离店时，他都会告诉管家这次做得好的地方，以及需要改进的地方，还会与他们分享在读的书籍。他和管家们结下了深厚友谊，成为良师益友。

这样的故事有很多。当民宿管家的最大收获，在孔杰看来，莫过于和天南海北的住客结识并成为朋友。“每个人都有自己的故事。和住客交流的过程，对于我们来说，增加了探索多种人生的可能。”她表示。

“游客来体验，我们要做的，就是把他们当成朋友一样招待好，关注到每个细节，让每位朋友都能乘兴而来、满意而归，这样才能不断吸引回头客，赢得口碑。”刘利说。

## 吸引更多年轻人加入

“我们的民宿是木质结构，专业术语叫‘重型井干式木结构房屋’，这可是老祖宗智慧的结晶！”00后民宿实习生宋亚茹在直播间为网友们作讲解，“建造时，要把每块木头先旋成同径的圆，然后挨个去刻榫。一个木头上下各刻一半，这么咬合拼接起来。”她用双手十指交叉比划着。

宋亚茹来自山东青年政治学院，即将大三，专业是旅游管理。谈到来民宿实习的收获，她打开了话匣：“虽说学的旅游管理，但在学校多是理论知识，只有到了景区，和游客接触，才能真正理论联系实际。来这儿

之后，我的性格也开朗多啦，因为每天要接待许多住客，打招呼、主动交流，锻炼很大！”

“民宿产业发展空间大，民宿管家更是为我们年轻人创业就业打开了一个新窗口。”宋亚茹对这一新职业的前景充满信心。与此同时，她也希望该行业在未来能够更规范、更专业化。

成为新职业后，民宿管家的相关职业标准制定工作也陆续展开。孔杰坦言，目前虽然民宿管家数量增加，但人员素质与服务水平参差不齐，缺乏全国性统一的评定标准和考核体系。她建议加快建立相应标准体系，同时要能进行职业技能等级认定，拓展晋升通道。“除了标准化服务，如果学了其他技能，应该成为加分项。”孔杰认为，这有利于吸引更多年轻人投身民宿行业。

九如山风景区副总经理梁彦涛表示，民宿行业非常需要热情、有能力的年轻人加入。作为经营主体，应提前做好规划。当前不少职业院校开设民宿管理与运营专业，可与对口专业院校建立合作机制，为相关专业学生提供实习实训机会，更好留住人才。

“民宿管家成为一种新职业，不仅意味着我们得到了社会认可，未来的生活也更有奔头。今后我要学习更多技能，比如茶艺、调酒，到时候再去考个证！”聊着聊着，孔杰对自己未来的职业发展做起了规划。



扫码观看视频



刘利在红颜容木桶民宿整理房间。毛笑潘、闫同宪摄影报道

## 民生新事

【事件】

## 再生塑料产销监管有了统一标准

中国首个本土绿色再生塑料产销监管链近日正式发布。

近年来我国塑料的消费量持续增长。回收再生是处理废塑料的一

个重要途径，也能够促进绿色发展。然而，我国在再生塑料领域依然存在一些问题，由于本土相关标准的缺失，我国再生塑料行业还存

【短评】

## 大力发展再生塑料产业

张一琪

数据显示，我国每年产生废塑料超过6000万吨。这些废塑料如果不经过任何处理就被丢弃，将会对水源、土壤等造成污染，威胁人类的生存环境。但对塑料的处理也面临着问题，塑料绝大部分使用不可降解制品生产，会长期存在于自然环境中。如何

处理废塑料是一个世界性难题。回收利用是解决问题的一个重要途径。通过技术将废塑料进行回收并且再生，产出新的塑料制品，这样循环往复，能够节省许多成本，同时对环境的影响也会不断降低。但也需要注意，废塑料回收利

在再生塑料技术水平低、品控难度大，缺乏有效的信息传递机制、难以开展流向监管等。

绿色再生塑料产销监管链标准的发布填补了这个空白。标准对企业提出在塑料再生管理和生产过程提出了具体要求，其中包括企业社会责任、过程控制、材料采购、销售、外包等各个环节。

用的技术门槛高，设备、工艺操作要求高，如果达不到相应标准，可能会将塑料中的有害物质析出，影响人的健康。

因此，绿色再生塑料产销监管链标准的出台是必要的，将会规范绿色再生塑料的生产、销售、监管等全流程，实现产品溯源，保证产品的安全性。

如今，我国大力推动生态文明建设，着力构建绿色低碳循环经济体系，推动绿色再生塑料产业发展正是题中之义。



在位于浙江省杭州市临安区的杭州福斯特应用材料股份有限公司，工人把新制出来的塑料托盘运送到仓库。

该企业通过自主研发，将企业内部产生的一般塑料固废和废塑料桶制成塑料托盘，降低了固体废料的排放。

新华社记者 徐昱摄

## 「村赛」之火，有燎原之力

刘峻

“村超”“村BA”……去年夏天以来，贵州乡村的“村字头”赛事相继“出圈”，引发热议。一年多来，从“村VA”到“村马”“村羽”，中国“村赛”蓬勃生长。今夏，“村赛”热度不减，甚至吸引了外国球星和外媒关注。

听上去平平无奇的乡村业余赛事，为何成了火爆全国的焦点？盘点“村超”等赛事走红的路径不难发现——“村赛”火得有理。

“村赛”能火，是因为把比赛办到了心里。

笔者记得，小时候老家县政府的球场上，每到夏天都会举行篮球比赛，观众围得里三层外三层，孩子们幻想着有一天站上赛场，享受掌声喝彩。随着年龄增长，城市里运动健身的场地越来越多，但当时围观看球的感觉却渐渐陌生了。

高质量的赛事活动是发展全民健身、扩大体育消费的关键之一。“村超”所在的贵州榕江，人口不足40万，却有14个标准足球场、约40支群众性足球队。“村赛”的诞生，得益于当地浓厚的体育氛围，让村民参赛、观赛的热情找到了出口。同时，“村赛”兼具专业性与众生性，唤起了人们的乡情、乡愁，找到了让大家共情的“最大公约数”。

“村赛”能火，是因为把“村味儿”做到了极致。

“村超”“村BA”等比赛中，乡村是“主场”，村民是“主角”，体育的热情、激情与农村的风景、风情融合得恰到好处。不管是颠勺、杀猪的，还是办企业、当老师的，球场上之一律平等；场下观众，有的身着民族盛装、载歌载舞，有的翻出铁盆锣鼓、敲打助威——“村赛”俨然是一场全民参与的大联欢。

有人说，“村赛”是观察中国式现代化的一扇窗口，此言不虛。“村赛”的举办地，有的曾

是深度贫困县。在完成脱贫攻坚、推进乡村振兴的过程中，“村赛”让人们看到了中国乡村的活力，感受到村民对体育和生活的热忱，这正是中国故事的生动表达。

“村赛”之火，不仅火在体育，也在文化、火在经济。

体育搭台、文化唱戏。“村赛”期间，各项民俗文化活动也是吸引眼球的重要一环。赛场上，群众演员在比赛间隙吹芦笙、跳多耶舞；观众席上，各族群众身着盛装，欢聚一堂；赛场周围，餐饮、零售等消费业态纷纷“带货”；比赛结束，鸡鸭猪牛羊等农家山货成了获胜球队的奖品……可以说，“村赛”已成为乡村文化和民族文化的大舞台。

别看“村赛”的组织看上去像“草台班子”，实际上当地政府做好了充分的计划准备和服务保障。“村赛”的成长，是“体育+文化”“体育+旅游”等新业态的有益探索，为乡村经济社会发展提供了极大助力。

“村赛”之火，有燎原之力。“村赛”不仅推动乡村产业和文化振兴，也带动了人才、组织和生态振兴。如今，在海南、宁夏、甘肃、四川等地，各类“村赛”层出不穷，“村BA”“村超”等赛事已在全国普及，体育赛事在乡村振兴中的价值愈发凸显。

普及“村赛”，利用好当地的资源禀赋，让体育赛事点燃健身热情、助力乡村振兴，值得有关部门好好研究。各地在发展“村赛”的同时，保持好赛事活动“土味儿”“村味儿”，让村民成为“村赛”主角，才能把“村赛”搞得更好、更长久。