人民日报海外版
2017年10月25日 星期三
责编：尹 婕 邮箱：rmrbyinjie@163.com

为旅游住宿『度量衡』叫好

尹 婕

民宿、客栈、公寓、精品酒店、度假别墅、甚至是帐篷、集装箱，如今，人们外出旅游度假有了更多具备个性化设施及服务的住宿选择。人们对于住宿的需求也早已不只是可以睡觉、洗澡和吃饭那么简单。看不同的风景、体验不同的住宿氛围、感受不同的文化，成为越来越多人的住宿需求。酒店业已经不足以涵盖旅游住宿的全部，行业报告《中国饭店产业发展报告》更名为《中国旅游住宿业报告》，正是这种变化的表现。

由于广大游客对上述有别于传统酒店的非标准住宿的消费诉求，让此类旅游新业态迎来了黄金发展期。然而，长期以来，市场上“伪精品酒店”泛滥，文化主题酒店“无文化”，一些民宿名实不副、品质低下存在安全隐患等问题层出不穷，不仅给消费者带来了困扰与不快，也阻碍了我国住宿业的健康良性发展。为行业立规、让非标准住宿业有标准可循，成为必由之路。非标准住宿业内有识之士指出，作为一个产业，非标准住宿业在形成一定规模之后，必须要有标准，有了标准才能立足。

在依法治国的宏观背景下，旅游服务行业全面推进标准化建设已经成为趋势。近年来，各地积极探索旅游服务标准化建设，《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》《旅行社老年旅游服务规范》等旅游相关行业标准出台，即是依法治国在旅游行业的具体体现。《旅游经营者处理投诉规范》《旅游民宿基本要求与评价》《精品旅游饭店》《文化主题旅游饭店基本要求与评价》四项旅游住宿行业标准实施，在卫生、安全、消防等硬件设施以及文化和品位的内涵等方面都设定了“达标线”，为住宿行业的发展制定规则、未雨绸缪。

住宿业四项标准的实施，将为行业的健康发展保驾护航。非标准住宿因其个性化、特色化，已成为传统酒店的重要补充，是旅游新业态的重要组成部分，是大众创业、万众创新的一个重要领域，也是未来一段时间内我国旅游业发展的蓝海。非标准住宿在经历了一段较为粗放的自发式发展阶段后，正在向规范化发展过渡。住宿业标准的实施，将为从业者指明发展方向、为行业监管提供依据，最终促进其自身优胜劣汰，推动整个非标准住宿行业走上健康运行轨道。

住宿业四项标准的实施，将为游客创造更美好的体验。大众旅游时代来临，游客的出行频率日益提升，对住宿的需求更加多元化，并向更为个性化的细分市场延伸，非标准住宿恰逢其时。虽然，非标准住宿是相对于星标酒店和品牌标准酒店过于强调软硬件标准而言的，但并不意味着非标准住宿没有门槛。达到安全、卫生、环保、硬件设施等方面的基本要求是前提，在此基础上进行文化创新、主题创新，才能为游客提供更好的住宿体验，提升游客满意度。

民宿有了“国标”

李 贞 郭超凯

随着旅游需求的多元化，更多人从标准化的快捷酒店转向了更加个性化的民宿。首个涉及民宿的国家行业标准《旅游民宿基本要求与评价》在今年10月1日正式生效。业内人士普遍认为，该标准填补了民宿行业管理上的空白，有助于引导民宿行业形成发展新样态。

国标民宿让游客更满意

金秋十月，北京密云县古北口镇司马台新村民宿生意十分红火，长城脚下的古北水镇成为众多北京市民度假的热点地区。

司马台新村老张家店干净整洁，地道美味的农家菜、快捷流畅的无线网络、民宿周边秀丽的自然风光，让前来住宿的客人们赞不绝口。“我赶在民宿新规执行之前，将自家客栈升级改造了一番，今年国庆中秋长假的客人比去年多了三四成，我这里和旁边几家民宿国庆假期都住满了。”老张兴奋地说道。

3年前，老张将自家闲置的房子改造成了民宿。今年新规的出台让老张意识到提高民宿接待标准的重要性。8月中旬开始，他便开始张罗修缮改造自家民宿。老张对此次改造成果颇为满意，他表示：“客人来我这，看到住宿条件和网上的照片一模一样，没有偷工减料，心里自然高兴。好评多了，我的生意自然就好了。”

在国家旅游局发布《旅游民宿基本要求与评价》的同时，司马台新村经营民宿的村民达成共识，遵守国家标准规定，完善民宿的配套设施。尽管民宿改造增加了村民们的花销，但司马台新村民宿经营者认为物有所值，升级后的民宿住宿条件更为舒适，游客们满意度大幅度提升。

新规促民宿升级换代

旅游民宿基本要求规定客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应宾客要求提供相应服务。在市场准入上，则强调经营者必须依法取得当地政府要求的相关证照，并满足治安消防等相关要求；民宿单幢建筑客房数量应不超过14间。

许多民宿是利用建成多年的老房子，在主体结构上并不是特别坚固。为了达到标准，民宿经营者在房屋安全上需要投入更多。

“我的预算多了20多万元。”为了达到民宿国家标准，深圳民宿老板宋志刚对其经营的民宿客栈进行了重新改造。宋志刚表示，他所经营的民宿客栈楼梯全部采用钢结构，并对楼梯4个角加装了钢梁，以达到整体加固效果。

国庆假期中国人民大学研究生张寒和朋友一同前往厦门游玩，在网上订购住宿地点时，她选择了一家装修风格“小清新”的民宿。在谈及《旅游民宿基本要求与评价》的实施时，张寒有不少切身体会：“这是我第二次前往厦门。相比上一次，今年确实感觉房间的床单被褥更干净些，接待标准更高了，这是新规在起作用。”

标准化与个性化并重

在强调“标准化”的同时，新规也重视打造特色民宿，将民宿分为金宿级和银宿级两个等级，想成为“金宿级”需要在环境与建筑、设施和服务以及特色等多个方面脱颖而出。

《旅游民宿基本要求与评价》的起草人之一、浙江旅游职业学院教授章艺说，新标准提出了传递生活美学、追求产品创新、弘扬地方文化、引导绿色环保、实现共生共赢等五大评价原则，将民宿分为金宿级和银宿级两个级别，对应不同的接待设施和服务品质，便于消费者进行选择。

“我的目标就是评上金宿级。”四川成都都江堰的民宿经营者王晋自信满满。2017年8月，大学毕业不久的王晋，在家人的支持下投入200万元开启了他的民宿创业，主打花草虫鱼等自然主题，其院落的陈设也别具一格。

“从有做民宿生意这个打算开始，我便只想做高端精致的民宿生意，严格按照国家标准来设计。”王晋说道，“在周边的几家民宿尚不符合新出台的国家标准时，我所经营的民宿早早便订满了。”

对于《旅游民宿基本要求与评价》，王晋表示：以前国内民宿质量良莠不齐，新规的出台有利于规范民宿市场。与此同时，新规所强调的标准化和个性化并不冲突，标准化可以提升行业的整体水平，而个性化可以让旅客感受每家民宿不同的文化情怀和文化主题。

题图为四川成都都江堰柳街镇水月社区民宿。 来源：百度

精品酒店服务更专业

李丰华

广东的叶耀坤和女友来北京探亲旅游，想体验住在北京四合院里的感觉。于是，他们在四合院酒店——骊品庭院酒店住了3晚。叶耀坤觉得在这家四合院酒店里，他们感受到了岁月的沉淀，同时被重新设计的建筑细节打动，享受了一次充满惊喜的旅程。

德籍华人樊宏·霍夫迈斯特今年10月在骊品庭院酒店预订了18间房，计划明年3月带自己的德国学生来北京游玩。樊宏觉得，一个别致的庭院可以提供一个富于人情味的空间。

如今，许多人像叶耀坤和樊宏这样，出行喜欢选择这样富有文化内涵、风格独特的小型精致酒店入住。

精品酒店是上世纪80年代在欧美出现的一种新的酒店形态，最近几年才在中国出现。骊品庭院酒店负责人张小辉认为，智能化高端化的硬件设施、人性化定型化的软件服务、具备地域特色且又能给人带来家的感觉，是精品酒店的几大要素。

“精品酒店并不是由某个政府部门认定的，而是由市场和产业共同认可的，是酒店人敏锐地把握市场的需求变化，不断地调整自己的产品形态，形成不同于以往传统住宿的一种新的住宿业态，是住宿形态分化、细化、转型的结果。”中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军说。

精品酒店在中国的发展还处于初级阶段，质量参差不齐，甚至绝大部分所谓的精品酒店都和“精品”相去甚远，有些普通商务酒店也冠以精品酒店的称号。10月1日起，国家旅游局发布的《精品旅游饭店》行业标准正式实施，在“术语定义”中便开宗明义：地理位置优越、设计风格独特、文化内涵丰富、品质精良、运营专业的小型精致旅游饭店即为精品旅游饭店；“基本特征”一节强调了硬件设施精良，住宿体验别致、环境氛围高雅，倡导绿色消费等内容。该标准的发布为精品酒店的发展指明了方向和路径。

在酒店从业者看来，如何界定精品酒店，官方发布的标准是基本依据，但是客人的认可才是根本。和传统的星级酒店不同，精品酒店一对一的管家式服务打动人心，风格化与独特性受人追捧，顾客在物质需求得到满足的同时，精神层面也获得享受。

张小辉表示，以往打造酒店的时候，往往更多是参考星级酒店的标准，现在有了《精品旅游酒店》行业标准，可以更加明确自己的经营目标，让服务更专业更精心。

张晓军分析，未来三到五年，是精品酒店的高速发展期，将会有大量的社会资本进入精品酒店，同时传统酒店人也会转型进入这个新兴业态领域内，而互联网技术更是会被应用到精品酒店中。张晓军透露，中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会将在精品酒店方面推出一些新举措，例如向消费者介绍推荐达到标准的精品酒店名单，授予真正的精品酒店头衔，并秉持一年一复核原则，恪守退出机制。

俯瞰骊品庭院酒店 李丰华摄

浙江临安客房保洁员带摄像头上班 来源：百度

文化主题饭店营销文化

王玉风

由国家旅游局监督管理司、四川省旅游发展委员会、四川省旅游饭店行业协会、四川大学旅游学院、成都西藏饭店等单位共同起草的《文化主题旅游饭店基本要求与评价》行业标准近日正式实施。

文化主题旅游饭店是以依托某种地域、历史、民族文化的基本要素，通过创意加工所形成的能够展示其文化魅力为中心思想，在设计、建造、经营管理与服务环节中能够提供独特消费体验的旅游饭店。标准的起草人之一、四川大学旅游学院李原教授介绍，文化主题旅游饭店的评定采用双项标准：一是前提性条件，即安全、工商管理、消防和治安等条件必须达标；二是等级划分的条件，从主题构成、主题氛围、主题活动、主题产品、基本功能和产品舒适度等方面对饭店进行相应的要求。按照这两大标准可以把文化主题旅游饭店分成金鼎级和银鼎级两个等级，两个等级的主要差别体现在文化主题所形成的产品文化价值大小上。

成都西藏饭店总经理陈蓉介绍，在中国酒店发展的30年里，星级酒店标准的影响是根深蒂固的，金鼎级文化主题旅游饭店基本上对标我们国家的四星和五星级酒店，银鼎级的文化主题旅游饭店对标三星和四星级酒店。一个更加详细的打分表正在进行后期审核，这个打分表在文化主题的构建、文化主题的氛围、文化主题产品和文化主题活动等方面细化了评估标准，对饭店的前厅、客房、餐饮以及员工宿舍区域等建筑与空间部分也有具体的评估细则。

文化主题饭店从装潢设计开始就围绕主题，比起传统酒店更强调文化仪式，服务更具备故事性和艺术性特点，而且，它会有意识进行产业链的开发，围绕着主题生产加工出特色商品作为旅游纪念品。陈蓉指出：“文化主题旅游饭店最重要的特色服务就是体验，这种体验不是单一的，它是把吃、住、行、游、购、娱六个要素都包括进来的一种丰富的服务，而它所有服务都是围绕体验来提供的。”例如，很多酒店都会提供浴衣，做道家文化的酒店会为游客提供可以打太极拳穿的睡衣；藏文化的主题饭店会提供藏式婚宴服务，顾客可以在酒店亲手制作藏香，作为纪念品送给亲朋。

已经有61年历史的成都西藏饭店是中国知名的以藏族吉祥文化为主的文化主题酒店，尽管硬件设施上比不上豪华大气的新兴酒店，但是它将藏文化很好地融入了产品与服务。陈蓉将饭店历久弥新的良好发展归因为传承基础上的创新。据介绍，成都西藏饭店目前有藏香、藏药、藏瓷以及各种与藏族相关的旅游纪念品，共计100多个种类几百个产品。每年根据市场的需求会进行营销模式的创新，例如已有10年历史的雪顿节沙画表演、每年冬季的音乐祈福会等，让顾客从佛教文化的熏陶中感悟、珍惜现在的生活。目前酒店正在策划把酒店打造成博物馆的活动。

关于文化主题旅游饭店的定价问题，陈蓉认为，价格是留住顾客的因素之一，也是价值的体现。李原指出，目前饭店行业没有一个硬性规定的定价标准，都是市场规律在起作用，好的文化主题酒店会因为好的主题、好的文化、好的价值而获得更好的评价和口碑，才配得上一个较高的价格。

据介绍，文化主题旅游饭店的评定是按照自愿申请、自愿退出的原则进行，采用动态评定机制，每3年进行一次重新评定，每年要求各个地方的旅游行政管理部门进行年度复核。如若出现重大旅游安全事故、强烈投诉等情况也会被取消经营资格。

题图为成都西藏饭店内的茶道、香道表演。

（资料图片）

广告联系电话 65363547 65367287 办公室 65369330 发行部 65369319 传真：（8610）65003109 零售1.5元/份 国内定价全年280.80元 国内统一刊号：CN11-0066