

退改不便、虚假宣传、安全隐患…… 部分民宿变成民诉 诗和远方如何守护

民宿频繁遭到投诉

线上预订民宿是现在不少人的选择。途家民宿发布的《2023年上半年乡村民宿发展报告》显示,以90后为代表的年轻用户正成为民宿消费主流,今年上半年每晚支付价格超千元的订单比2019年同期增长近2倍。木鸟民宿发布的《2023中秋国庆假期民宿消费报告》显示,平台假期民宿订单达2019年同期的4.3倍。

记者调查发现,在“黑猫投诉”等平台,与民宿有关的投诉不少,类型集中在以下方面:

——预订后无法入住,退改不便。多位消费者投诉称,在网上提前预订了国庆时的民宿,但临近入住时,房东说不能接待,甚至明确表示当时价格太便宜,需要重新预订。

一些民宿还自行制定“订单不可变更或取消”“在未能如约入住的情况下,将收取全额房费作为违约费用”等“霸王条款”。今年8月,中国消费者协会发布2023年上半年消费维权舆情热点,民宿经营者及预订平台毁约等侵权纠纷入选。

——虚假宣传,货不对板。外面有海景、江景、湖景,内部装修新颖、配套齐全……一些照片精美的“网红民宿”现实中让人大跌眼镜。广州市消委会发布案例提醒,有消费者以1600元的价格在网上预订一家综合评分4.6分的“豪华民宿”,入住后才发现所谓的温泉别墅与平台上的展示完全不符。

——卫生状况堪忧,潜藏安全隐患。在一名维权博主的视频里,广西北海某地1000多元一晚的豪华海景大床房,屋内积灰不少,花洒上有蜘蛛,被单和枕套上大片污渍,床垫下面长出霉斑。

“在入住前没法知道,等待自己的是惊喜还是惊吓。”江苏旅行爱好者王蓓说,在某古镇旅游时入住民宿,午休时马桶上方一块大理石墙砖突然砸下,至今回想依然后怕。

如今不少人出游,喜欢住风格多样、“小而美”的民宿。记者调查发现,民宿行业快速发展的同时,也暴露出一些安全、管理等方面的问题,引发不少消费者吐槽。

标准化、专业化程度偏低 监管有盲区

为规范民宿行业发展,2019年,文化和旅游部发布《旅游民宿基本要求与评价》行业标准。今年2月1日起,国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》正式实施。

业内人士认为,这些规定为民宿经营者提供了参照依据。但由于民宿是非标准化住宿,具有房源分散化、经营主体多元化、服务个性化、依赖互联网营销等特点,一些痛点长期存在,短期难以彻底解决。

一些乡村民宿地处偏僻且多为自建房,未经专业规划、设计、验收,存在一些安全隐患。中部某地近期摸排发现,当地约30%的民宿消防安全未达标。在一些城市小区,一

些业主将民宅以民宿形式出租,带来治安、扰民等问题。

由于部门职责分散,对民宿的监管容易出现盲区。业内人士介绍,民宿管理涉及文旅、住建、消防等多个部门,由于缺少牵头单位,难以形成合力。

中部某地近期在调研摸排中发现,文旅部门统计纳管的旅游民宿2700余家,而公安部门统计的则不少于1.2万家。目前国内多地已明确要求,开办民宿需办理营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证等证照。但一些间歇性营业的民宿在证照不全的情况下揽客,偷摸着做生意。

如何守护“诗和远方”

贵州旅游协会副会长张晓松认为,要把美丽乡村打造成游客远方的家,离不开独具特色的体验,更需要安全、卫生、精细的服务保障。

江西省上饶市广信区华坛山镇党委书记杨梅等基层干部认为,公安、文旅、住建等有关部门,应增强统筹协调,做到房源、房东、房客等基础信息底数清、情况明。对问题民宿可分类采取“停业整顿、休眠、退出”政策。

一些从业者认为,品牌化、连锁

化是民宿行业发展一大趋势,要引进优强企业,完善“专业从业者+散户”经营模式。贵州多位文旅系统干部认为,要实现民宿产业化发展,还有许多工作要做。比如普及维权知识和相关信息,提升投诉和游客权益保障的及时性,减少游客的维权成本。

此外,要引导从业者长线经营,不做“一锤子买卖”;常态化开展民宿管家培训,提高从业人员素质。据新华社

经合组织上调中国经济增长预期至5.2%

新华社电 经济合作与发展组织(经合组织)29日发布的报告说,2023年中国经济预计将增长5.2%,高于此前预期。

国台办:坚持“台独”立场是走不通的邪路、绝路

坚持“九二共识”、反对“台独”才是康庄大道

新华社电 在国台办29日例行新闻发布会上,发言人陈斌华针对赖清德有关言论指出,顽固坚持“台独”立场,制造两岸对立对抗,勾连外部势力谋“独”挑衅,只会导致台海局势紧张动荡,威胁广大台湾同胞安全福祉,是走不通的邪路、绝路。坚持“九二共识”、反对“台独”,两岸关系就能重回和平发展的正确轨道,台湾同胞才能过上安居乐业的日子,这才是通往美好未来的康庄大道。

赖清德最近正式宣布萧美琴出任其副手参选。岛内舆论称,赖萧凑成“双独组合”只会将台湾推向灾难深渊。对此,陈斌华答问指出,许多网友评论说,“双独组合”就是“双毒组合”。“台独”意味着战争,民进党推出这样一组危险的“独独配”,只会毒害岛内同胞利益福祉,毒害台海和平稳定,毒害台湾前途命运。

“两高”发布司法意见

规范办理民事再审检察建议案件

新华社电 近日,最高人民法院、最高人民检察院联合印发了《关于规范办理民事再审检察建议案件若干问题的意见》。

意见明确,人民法院、人民检察院应当严格按照《中华人民共和国民事诉讼法》有关再审检察建议的规定,依法规范履行审判和法律监督职责。人民检察院要坚持法定性与必要性相结合的监督标准,增强监督的及时性与实效性,规范适用再审检察建议;人民法院要坚持依法接受监督,增强接受监督的主动性与自觉性,及时办理民事再审检察建议案件,共同维护司法公正。

此外,意见还规范了检察机关提出民事再审检察建议的范围、程序和相关材料;规范了人民法院办理民事再审检察建议案件的程序;明确提出探索建立和完善人民法院和人民检察院常态化工作联系机制等,对于常态化实质性化解纠纷,统一法律适用,提升司法质效,进一步完善审判监督工作机制具有现实意义。

“龙墩墩”系列



“龙墩墩”发布

11月29日,中央美术学院设计学院副院长、“龙墩墩”设计师林存真展示“龙墩墩”。

当日,“冰墩墩”龙年新春特别版——“龙墩墩”系列新品在国家体育场金色大厅正式发布。“龙墩墩”作为奥林匹克历史知识产权再次授权开发的文创产品,延续了中国春节文化、生肖文化特色,成为弘扬奥林匹克精神、创新发展中国文化的典型范例。新华社发