

“网红民宿”入住时发现名不副实、号称距地标仅百米的住所实为“幽灵民宿”……“五一”假期,民宿行业迎来火爆预订,但不少游客吐槽选民宿如同“拆盲盒”,引发社会广泛关注。

“预订的民宿图片非常好看,但实际上住的不知道是哪一间。”近日,记者接到多名消费者的反映,称自己预订民宿后被房东私下更改房源,不仅房源格局和装修大相径庭,甚至所在位置也与此前预订的不同。

记者调查发现,此类情况在民宿行业并不少见,在社交平台上有不少消费者爆料预订的民宿存在虚假房源的情况,如预订后被告知无房,或临近入住时被修改房源,还有消费者称到达后发现实际入住的民宿距离预订的民宿近5公里。

尽管平台有明确规定和严格审核,但由于民宿经营者上传的信息不准确、同一地址登记多套房屋等情况,平台也面临监管难题。多个民宿预订平台向记者表示,会加大对虚假房源的审核,一经发现严肃处理。

临近入住被改房源,入住的民宿与预订的相差近5公里 订民宿如开“盲盒” 该管管了

消费者:预订4家民宿均被私下改房源

日前,住在北京的陈先生给来京旅游的父母预订一间民宿,“因为老人中有人乘坐轮椅,为了入住更方便照顾,才打算预订民宿”,但实际体验让他大跌眼镜。

陈先生说,他在平台上预订了北京三里屯小熊民宿一晚的房源,下订单后,房东在后台私信让他添加微信。“我本来是不想加的,因为平台上有提醒,消费者不要在平台以外和房东交流以及交易,但房东说要发具体定位和密码,就只好加了。”

陈先生说,在添加微信后,房东随即发来了与订单不符的房源和地址,并表示“今天只有这套了,您看可以吗”。他对比后发现,新发来的房源在布局和装修上都与自己预订的相差较大,他表示无法接受,对方则让他取消订单。

陈先生说,本以为这是一种偶然现象,但没想到的是,他随后相继在同一平台上预订的另外3家民宿,都出现了临时更换房源的情况。根据陈先生提供的订单截图和聊天截图,他预订后,民宿房东都以“添加管

家微信”“加微信发开门密码”为由,让其添加微信。对方在微信上告知房源需要更改,或重新发送与平台上展示不一样的房源。

陈先生说,在第四次预订时,他拒绝添加房东微信,对方则称“爱加不加,不住可以取消,事儿真多”。至此,他不得不转订酒店。针对上述陈先生的遭遇,涉事平台回应记者称,在接到反映后,平台客服已经介入处理,为陈先生办理了退款,并给予相应的补偿,获得了消费者的认可。

专家:平台应主动作为,对商家进行监管

记者了解到,近年来,为了规范民宿行业健康发展,从国家到地方均出台了针对民宿行业的规范性文件。

去年2月1日,国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会发布了《旅游民宿基本要求与等级划分》的国家标准。其中,将旅游民宿等级由高到低划分为甲、乙、丙三级,并规范民宿的卫生、服务等内容。

此外,福建、云南、广东等地也分别发布了针对民宿行业的规范文件。《广东省民宿管理暂行办法》,全面系统地对民宿的开办条件与程序、经营规范、监督管理及法律责任等作出了明确的规定。但主要是针

对民宿相关证件、规模、卫生等方面进行规范,对于上述虚假民宿、实际与图片不符的情况,仍需加强监管。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在谈及民宿问题时曾表示:“相关平台对入驻的商家负有监管责任,从入驻信息、资质审核,到日常监管方面,平台均应主动作为。”

记者注意到,在美团、携程、去哪儿网、途家等平台的民宿预订服务中,都有针对房源的“保障服务”,如美团平台的“相符保障”,入住时发现房间居室、格局等与网上描述的严重不符或设施损坏等,可申请全额退款并额外补偿首晚房费优

惠券。携程和去哪儿网则提供“无忧保障”,保障范围中包含“房屋与网上描述不符”。

对此,多个平台的工作人员都向记者表示,平台一直在积极开展对问题房源的监督和治理工作,如核查房源的实际位置;对房东所标的步行距离进行审核,超过一定的距离将无法添加地标关键词等。对于私下更换房源,多平台工作人员均表示,该行为也属于虚假房源,一经发现会严肃处理,并对消费者作出相应的补偿。还有平台称,出现预订房源与实际不符的情况,会降低房东的信用值,减少房东名下房源的推广流量。

揭秘:民宿主有多套房源,有哪间就住哪间

记者通过社交平台和网上投诉平台了解到,有不少消费者反映自己预订的民宿存在虚假房源、幽灵房源的情况,即在平台上预订的房源与实际入住的不符,或者临近入住时被更改订单。

为何预订好的房源频遭更换?有近8年经验的民宿从业者露露告诉记者,上述情况在民宿行业并不罕见。

“做民宿的一般都有很多套房源,因为一套房子去掉租金、人工、空闲

期,一个月挣不了多少钱,满房也就挣几千块,只有做得多,总收益才比较可观。”露露介绍,一般民宿主手里都有10套以上的房源,大多数在同一个小区或者区位,方便管理。

但由于房源新旧程度不一、原装修风格不同,很难实现统一装修、统一布置。“一般都是从一两套做起的,最初的房子会比较简陋,后面有经验了装修和布置会越来越好,也比较新。”露露表示,上传平台时不可能一一拍照、

修图、上链接,所以往往在顾客预订后,会出现“有哪间住哪间”的情况。

露露透露,也有一些民宿主为了省钱,只拿一两套“黄金景观”的房子精装修,上传平台后吸引顾客订房,实际入住时如果已经没房了,再安排到同一小区其他相对位置和装修没那么好的房源。

露露建议消费者在预订前,先通过私信和房东确认实际入住房源是否与图片一致,确认后再预订,能减少后续纠纷。



建隆漫画

观点:守护好游客的“诗和远方”

民宿的核心价值是“民”,唯有以消费者为中心,才能赢得口碑、占得市场。审视那些经营成功的民宿典型:有从业者树立长线经营思维,坚决不做“一锤子买卖”;有从业者秉承求真务实之风,做到真实营销、所见即所得;有从业者在品质追求上做文章,推出地道的餐饮、多元的农事体验……多措并举旨在多点发力,力求多向突破,以更好守护游客的“诗和远方”。关键是完善行

业监管,规范行业发展,进一步对民宿行业立规矩、定标准,促发展。

首先,完善行业监管。完善顶层设计,建立统一的民宿监管体系,强化监管执法,明晰部门职责,确保相关标准落实。其次,压实平台责任,引入更加严格的审核机制,比如实名认证、实地考察验证、用户评价与反馈系统等;要建立快速响应的消费者投诉处理机制,确

保游客权益得到保障。最后,引导行业升级,政府应提供公益性职业技能培训,引导民宿行业提质升级,推动行业持续健康发展。

民宿本身就是自带魅力的生活场景,唯有用心服务、用爱经营,才能以游客“满意率”换得民宿“获客率”,进而有效避免“选民宿如同拆盲盒”。

(综合澎湃新闻、南方日报、中国旅游报)

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

厦门市思明区火焰星咨询服务工作室遗失公章一枚,声明作废。

厦门泰吉利工贸有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门市利安美化妆品有限公司遗失公章一枚,声明作废。

印迹文化传播有限公司(龙岩)有限公司遗失公章一枚,旧章编码35082510010238,声明作废。

厦门智新恒久建筑工程有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门傲祺企业管理有限公司遗失公章,财务章,私章各一枚,声明作废。

漳州市芗城区黄汉民餐饮店不慎遗失食品经营许可证正副本,许可证编号:JY23506020120234,声明作废。

厦门一心一爱珠宝有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门微旺餐饮管理有限公司遗失公章一枚,声明作废。

蕴蝶(厦门)文化传媒有限公司遗失财务章、发票章各一枚,声明作废。

厦门安恒翔安防工程有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

包文凤遗失身份证,身份证号码3522281990****102X,特此声明。

沈惜芬遗失厦门华天涉外职业技术学院毕业证书,证号:137681202306001280,声明作废。

厦门亚仁电子商务有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门厚伽商贸有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

厦门市海沧区木馨堂贸易商行遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

广东坚朗建材销售有限公司遗失合同,合同号:HTQC20230424000186、HTQC20221203001188、CPQC231

017-01129、1-613644377576、B202

301595、B202330216,广东坚朗五金制品股份有限公司遗失合同,合同号:HTQC20230515001216,特此

声明作废。

厦门仲达商贸有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

厦门俩亿教育咨询有限公司遗失公章一枚,声明作废。

通知

李德友(股东):

我公司股东张华乐拟将持有的25%公司股权转让给股东周伟光,转让价格人民币壹万元,以现金方式于2024年7月10日前一次性付清。请您在收到本通知书之日起三十日内给予书面答复,确定是否需要购买张华乐股东出让的股权。逾期未书面答复的,视为同意转让。

公司依据章程拟召开股东会会议,通知股东出席2024年7月8日上午10:00在公司会议室召开的股东会会议,会议议题:①股东张华乐将所持有的占公司25%的股权

(认缴注册资本250万元),以壹万元的价格转让给周伟光。②企业类型变更为:有限责任公司(自然人投资或控股)。③公司不设董事会,改设执行董事,由股东会选举产生。选举方颖龙为公司执行董事,公司法定代表人由执行董事担任,聘任方颖龙为经理,聘任方颖龙为公司财务负责人。④重新修订公司章程。

请您根据本通知按时参加会议或委托他人代表参加本次会议,如不能出席又不委托他人参加会议,将按照相关规定处理。特此通知。

厦门伟乐德科技有限公司

2024年5月6日