

“小火慢炖”变“大火翻炒” 民宿市场竞争进入“深水区”

■余嘉熙、王佳宁、张艺琼

住惯了酒店,强调个性化的民宿成了越来越多游客的新选择。据国家信息中心分享经济研究中心发布的《中国共享住宿发展报告2018》显示,2017年,我国主要共享住宿平台的国内房源数量约300万套;参与者人数约为7800万人,其中房客约7600万人;共享住宿市场交易规模约145亿元,同比增长70.6%。

全域旅游的热潮裹挟下,民宿经济从“小火慢炖”变成了“大火翻炒”,市场迅速扩大,多方资本随势进入,但无照经营、安全隐患等一系列问题也层出不穷,引起争议。

以个性出彩,民宿市场急剧扩张

房后青山房前绿水,青瓦白墙的老房子散落在山涧中,显得愈加幽静。这些洛阳嵩县建于上世纪70年代的传统民居,一度面临着被拆除或复垦的“危机”。“这些老房子都承载着传统乡村建筑文化,拆除太可惜了。”洛阳市嵩县车村镇党委书记方英伟说,本着扶贫安置,弘扬北方传统风格建筑的初衷,他们通过当地搬迁让住在老屋的贫困户在镇区和中

心村居住,把所有老屋流转回到村组集体,统一做修缮、加固与改造,建设特色民宿小镇。

如今,经过第三方平台的专业运营和管理,曾经无人在意的老房子成了受追捧的“香饽饽”,一到旅游旺季,房源就供不应求,当地村民也由此找到了新工作。窑洞、地坑院、沙窝别墅、林间木屋、城市民居……作为旅游领域这几年涌现出来的新兴业态,包括河南在内的国内民宿业发展势头可谓强劲。有别于传统的酒店、旅馆,民宿为游客提供的是体验当地风土人情、自然文化生活的住宿方式,极具文艺气息和风格特色。

“我觉得酒店都差不多,有标准化的服务,却没有个性和新鲜感。”在郑州大学教书的齐玉辉说,原来出差住宿大多选择酒店,如今民宿成了他的首选。

随着消费升级和生活方式的改变,人们的旅行体验由“走一走”变为“歇一歇”,民宿应需而生,为人们提供了新的住宿方式和更高的体验感。

监管缺位,老问题迟迟未解决

然而民宿市场的快速发展,也放

大了行业规范上的漏洞和缺失。“价格跟星级酒店差不多,环境与舒适感却完全不能比。”市民潘景行懊恼地说,自己4月份外出旅行的时候,特意在网上选择了一家图片很漂亮的民宿,想体验一把,但到了地方却“傻了眼”:这与他在网上看到的基本上无一处相同,灯光昏暗,设施陈旧,屋子里散发着一股霉味……这些不愉快的经历,让他对于再选择民宿“十分谨慎”。

潘景行的经历并不是个案。有数据显示,对于当下市面上的民宿,投诉率要远远高于星级酒店。不少在网上打着“青年旅馆”、“民宿”旗号的房源,在预订时都“看起来很美”,现实中却大打折扣。

“有的白天风景独好,夜里黑漆漆一片,缺少娱乐空间和设施;有的交钱即住,不需要登记客人身份证,入住也全凭客人从第三方平台拿密码,容易出问题;有的由民房私自改造,设施老旧、噪音超标、电线私拉乱扯,安全状况让人忧心……”专门从事旅游信息咨询行业的旅住信息技术有限公司副总经理黄蓓夏说,在民宿行业刚兴起的时候,自己曾去很多民宿实地“学习”过,结果并不如想象

中那般令人惊喜。

民宿质量的良莠不齐,也会引来市场的“不良反应”。在深圳市大鹏新区,这里的民宿数量5年来猛增10倍,民宿占了大鹏新区旅游住宿整体接待能力65%以上,但因为粗制滥造、同质化严重等问题,导致区内民宿吸引力下降,住客的增长速度每年下滑3%~5%。

有业内人士表示,当前民宿发展首先应解决的是合法经营问题,特别是大多数小型民宿长期处于灰色地带,没有营业执照、消防许可、特种行业许可、卫生许可等住宿业必备证照就开门迎客,给游客带来的安全隐患不小。

对此,中国未来研究会旅游分会副会长刘恩敏建议,互联网平台可以通过财产、人身安全保障方案及身份识别等手段,建立完善的房东、租客个人信用档案登记制度和规范的个人信用评估机制,交易双方可以根据累计评价和信用评级来进行双向选择。

业态创新,民宿竞争进入“品牌化”阶段

据了解,国家旅游局于去年10

月出台了《旅游民宿基本要求与评价》,首次对民宿进行了定义,一些地方虽然也已出台加强民宿管理的相关政策,但大多数地方还没有具体的法律法规出台,民宿行业缺乏统一的管理标准。

“民宿由哪个部门来管理尚不清楚。此外,很多民宿处于偏远地带,执法的交通成本较高,其经营主体也比酒店复杂,这些因素也导致一些执法部门的监管不到位。”北京联合大学旅游学院教授李柏文表示。

国家信息中心发布的《中国共享经济发展年度报告(2018)》显示,2017年共享住宿领域交易规模达到145亿元,同比增速达到70.6%。

巨大发展潜力下,民宿市场竞争开始进入“深水区”。今年上半年,共享经济领域的途家集团蚂蚁短租和小猪短租先后在民宿市场进行了新尝试,期望在竞争中获得更大的市场占有率。蚂蚁短租CEO申志强认为,旅游住宿全面升级,作为其中重要组成部分的民宿短租,将从以依托平台流量为主的“草根民宿”时代进入由口碑传播主导的“品牌化”时代。

丽水景宁消保委 助力“质量月”宣传

■宁保

日前,以“加强市场监管,建设质量强县”为主题的景宁畲族自治县2018年“质量月”广场宣传和公益服务活动在石印山广场举行,这也标志着“质量月”正式启动。

活动当天,来自县市场监管局、环保局、农业局等十多家消保委成员单位在广场进行了现场宣传,并提供公益服务。消保委工作人员向群众发放《中华人民共和国消费者权益保护法》、《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》、浙江省放心

消费示范单位创建相关知识等资料共计500余份,同时耐心讲解身边的质量纠纷维权问题,增强了群众消费信心和质量意识。现场接受咨询50余人次,受理药品过期投诉举报1件。

为营造放心消费环境,下一步还将通过举办一场纤维制品质量讲堂,组织一批产品免费检测,抓一轮专家入企体检,上一堂质量教育实践课等等。消保委主要成员单位县市场监管局作为主要职能部门,将充分发挥计量、标准、认证认可、检验检测四大国家质量基础作用,组织系统内检验检测机构积极开展服

务企业助力“众创”系列帮扶活动,联合标杆企业组织精益生产现场观摩活动为当地十余家企业提供了学习和交流的良好平台,通过现场参观和座谈交流等形式,推动企业践行精益管理,实现提质增效。

接下来,该县将结合实际,针对茶产业、畲族特色产业以及纳税、养老院等提升服务,持续深入开展质量宣传、质量提升和质量整治等系列活动,大力弘扬工匠精神,培育百年老店,努力营造“政府重视、企业追求、社会崇尚、人人关注”的浓厚氛围,保障民众的放心消费环境。



如何让家装不闹心？ 选择家装公司要谨慎 签订合同要规范

本报讯 记者潘仙德报道 近年来,为了追求美好生活,改善居住条件,进行住宅装修的消费者越来越多,随之家装类投诉也明显上升。

2018年3月份,投诉人谢某向台州经济开发区消费者协会投诉,谢某称:台州市某家装公司通过媒体进行广告宣传,感到价格比较实惠,于是与该公司签订了家装合同。但在装修过程中,出现了该公司广告宣传的内容与实际不相符的情况:(一)前期承诺的装修材料是欧洲进口的,实际为国产不知名品牌;(二)装修质量差,偷工减料,天花板未装修好已多处开裂,厨房门口整堵墙粉刷过后仍凹凸明显,刚装的开关多个是坏的;(三)严重拖延工期,合约内规定装修期限为90个工作日,目前已半年多时间了还未交房;(四)花费成本高于预算成本,有上当受骗的感觉,现要求处理。

接到投诉后,消协工作人员多次联系该家装公司负责人,组织进行调解。经多次沟通,讲解相关消法条例,家装公司负责人表示尽快安排工人维修,并给出如下处理意见:1.踢脚线重新安装;2.乳胶漆开裂重新修复;3.厨房门口上瓷砖铺贴完整;4.装修违约部分及装修项目未执行到位的一律按照合同执行。

对此,消费者表示接受。

消费提示:
台州市消保委提醒广大消费者在家装问题上应注意以下几点:

一、选择家装公司要谨慎。首选在业内有一定知名度、在当地有一定规模、经营时间较长,且经营信誉好、装修质量可靠的公司。

二、遇商家促销要理性对待。不轻信口头宣传与承诺。同时注意保留商家促销宣传资料等证据,应将商家承诺的优惠条件写入正式合同再签约付款。

三、签订家装合同要规范。装修前一定要签订合同,合同文本要规

范,内容要明确、详细,并具可操作性。合同中施工期限、施工质量、施工费用、质量保证方式和违约责任等缺一不可。消费者要对合同条款认真审核,一些细节问题及修改内容要在补充协议注明,对霸王条款要予以拒绝,提出纠正意见。

四、包修责任务必明确。浙版《新消法》规定:埋设在墙体、地面内的电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的包修期限不低于2年,其他装修部位的包修期限不低于两年,自装修工程竣工验收合格之日起计算,消费者可依法将包修内容更加明确详细,并写入合同。

五、付款方式务必要分期。消费者在付装修款时尽量选择分期付款的方式,特别是一些小公司以全款优惠或者先行付款赠送礼品等方式,千万别贪图小便宜,消费者务必多留一个心眼,一旦企业倒闭,消费者损失更大。

六、装修进度应跟踪监督。消费者在装修过程中发现问题后应及时向装修公司提出整改要求,对房屋装修前后拍照取证,发生消费纠纷,及时向当地市场监管部门或消保委反映;一旦发现装修公司跑路骗取装修款项的现象,消费者应第一时间向公安部门举报,或直接向人民法院提起诉讼。

租赁方便却也有烦心事:

有的租赁协议里藏“猫腻”

■齐志明

有的租赁平台在消费者下单后却迟迟不发货,有的到货后被发现质量有瑕疵,有的物品寄回后押金却未在规定时间内退回,有的租赁协议里藏有“猫腻”……租赁经济要行稳致远,各方都得加把劲,其中,关键是要构建互信互利的商业体系。平台方诚信经营,不弄虚作假;监管方包容审慎,科学合理界定平台企业、资源提供者 and 消费者的责任,保障消费者合法权益。

商家发货迟,安全有隐患

相关行业协会和部门应加快构建包括清洗、消毒、熨烫、仓储等在内的一整套服务标准体系,用高质量的租赁产品,让用户选得放心、穿得舒心。

“平台显示上线了一款新的益智类玩具,但我下单后,半个多月过去了,还没有送货过来,真让人着急。”家住北京市海淀区皂君庙社区的余庆波说。

自打有了孩子,余庆波在买玩具方面就没少花钱。后来,他听朋友说,租玩具不仅省钱,还能经常更

换玩具的花样,很划算。余庆波就在某玩具租赁平台花3000元办了张年卡,头几次租玩具,下单后两三天玩具就到了。但这次下单后,平台上一直显示订单处在“待发货”状态。

余庆波与其他会员交流后得知,有的玩具租赁平台为了吸引消费者注册、办会员卡,会故意在展示页面推出一些新品,实际上,这些产品根本没到货。“要不是绑定了一年会员期,我真不想再来光顾这家平台了。”余庆波说。

笔者发现,虽然租赁方便快捷,但也常常遭遇各种烦心事:有的租赁平台在消费者下单后却迟迟不发货,有的到货后被发现质量有瑕疵,有的租赁协议里藏有“猫腻”,让租户吃暗亏,甚至有的出租方卷款跑路,坑了一大批会员。

“有时租来的玩具,商家说经过各种消毒、清洗,到手后看起来也挺干净,但孩子玩了就容易出现皮肤感染等问题,让人不得不怀疑其卫生状况。”余庆波认为,玩具租赁平台一定要重视玩具消毒等环节,这是家长们最关心的。

据业内人士透露,大多数玩具

店采用消毒液擦拭和紫外线消毒等方式进行消毒,但是消毒、清洗到何种程度才算达标,目前行业都没有统一的标准和规定,更多靠商家自律。

玩具如此,与身体肌肤大面积接触的衣服呢?一些租客抱怨,租来的衣服初看没大的毛病,但只要细看,就会发现有些衣服还沾有不洁物,有的衣服穿后浑身不舒服,清洗保洁度备受质疑。

商品有损坏,责任认定难

以“租”代“购”的消费方式是从“拥有”到“共享”,但使用权与所有权的分离,会让用户在使用过程中产生不少责任认定方面的疑问。

“我上次租的一部苹果手机不小心摔了一下,机身出现了一个小凹槽,平台要我赔付800元。手机月租金也才不到250元,早知道赔付标准这么高,我就不租了。”某建筑工程公司职工郭学凡说。郭学凡月收入不高,但总想着尝试新事物。他听朋友说,一款名为“趣先享”的平台能够租赁苹果手机,操作流程简单,基本就是“挑选手机、下单审核、月付租金、归还手机”,月租金只需249元。郭

学凡也没多想,就下单了。归还时,本以为小磕小碰不碍事,结果搭进去超3倍的租金。“我在后台跟客服联系能否少赔些钱,毕竟只是磕碰了很微小的一个地方,但平台坚持不让步。”郭学凡说,“也怪自己没看清租赁合同条款,还不如自己攒钱买个新的。”

笔者发现,现在很多3C产品租赁平台都规定了不同的赔付标准。比如,产品使用期间不能磕碰、磨损,否则每月租金会有不同的上涨;屏幕出现划痕、机身磕碰、配件丢失等不同情况,都有不同的赔偿价位,通常都是租金的好几倍;有的规定,如果损害达到一定程度,就默认激活“由租转买”的条件,消费者就得全款买下该产品。

“建议将租赁交易平台、从业人员纳入诚信考核体系,建立行业准入机制、诚信等级制。一旦发现租赁物存在质量、造假等问题,能及时追溯源头,并对相关平台及人员进行追责,发挥失信联合惩戒机制的作用。”神州优车公关总监陈栋说。

押金退得慢,维权不容易

上海某事业单位职工徐凡是一

名摄影爱好者。一次,他在某平台租了一部单反相机,使用期间保管挺好,退还后平台系统也显示已收货。但他申请退押金后,却迟迟不能到账。“我致电客服,客服说最近退押系统在升级,需要再等等。再问,客服竟然说公司资金紧张,请用卡再宽限一些时间。”徐凡说,直到半年之后,这笔押金才终于退回。

押金退还还不守约几乎成了一些在线租赁平台机构的通病。有的平台不仅不在约定期限退还押金,还会采取消极方式回应消费者催促诉求,一拖再拖。

“租赁平台应当严格遵守消费者权益保护法中的相关规定,按照诚实守信原则,设置公平、合理的格式条款,依法依规经营。对于侵害消费者权益行为,要及时回应、按期理赔。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,消费者在租赁前应仔细阅读租赁说明,明确双方权责,有疑问要马上提出;交易成功后,要注意保留好租赁交易记录;在租赁期内,应当履行对租赁物的维护、保管义务,在使用过程中多加注意,避免产生不必要的纠纷。

赴澳门旅游消费锦囊: 选“诚信店”购物

■肖日

中秋、国庆即将来临,节日期间,内地消费者前往澳门旅游人数会大量增加。为更好地保障内地消费者在澳门旅游购物的消费权益,近日,中国消费者协会和澳门消费者委员会联合发布赴澳门旅游消费提示锦囊。

锦囊一:消费购物六注意

在餐饮消费时,注意计价单位。澳门部分餐饮场所会向消费者收取10%或5%的服务费。另外,在法定节假日,澳门各类餐厅、饮食店或会收取额外的附加费。澳门规定,领有合法经营牌照的餐厅、饮食店都要把食(饮)品和服务的价格,以及任何附加收费标示在餐牌内或场所内。对以单位计价的食(饮)品,例如茶位、酱汁、小食等,问清是以“每桌”“每位”“每碟/碗/杯”等哪种标准来计价。以“时价”标示的食(饮)品,下单前要先问清楚“时价”的标准,结账前要核查单据,避免结账时出现纠纷。

购买黄金首饰时,注意黄金含量和价格。澳门金饰零售市场销售的黄金产品主要有足金金饰,以及俗称为“K金”或“彩金”的饰品。澳门规定,足金金饰的黄金含量纯度不得少于千分之990,所有低于以上黄金纯度的称为“K金”或“彩金”,包括“18K金”或“14K金”等彩金产品,也不能称为“足金”。“18K金”(等同金饰上所标示的代号“750”,即黄金含量纯度为千分之750)或“14K金”(等同金饰上所标示的代号“585”,即黄金含量纯度为千分之585)等,购买前记得向商号问清楚黄金含量纯度。商铺只对“足金”首饰按当天国际黄金价格来确定买卖价格,对“K金”或“彩金”首饰通常会以一个“定价”来出售给消费者,而不会按商品的重量来计算其价值,也不会回收这类商品。澳门法律规定商铺要把黄金首饰的黄金含量、纯度和价格(手工费用)等资料标注在发票内,消费者选购时要注意相关信息。

选购手表时,注意手表的产地来源。消费者在澳门选购手表时,应先了解心仪品牌官方网站中的资料,购买时要确定品牌的名称,包括外文和中文翻译,型号、功能等,并向商家索取发票、保存保证书(俗称出生证明)和保修卡,保修卡要有商号的公司盖章才生效。在选购商家所推介或声称“瑞士制造”的手表前,应当了解,是否同时符合“瑞士制造”手表的3个条件:机芯为瑞士生产;在瑞士完成组装;在瑞士完成生产者的最后检测。

选购手机时,注意价格和保修。在澳门购买的手机不适用内地“三包”规定,消费者可先通过官方网站了解相关产品价格和其他信息。澳门销售的手机有“行货”和“水货”,都是原厂生产。对于“水货”,通常不能享有免费保修服务,甚至被拒维修,或要缴付较高的维修费用。消费者在购买手机时,要问清手机是否可以在内地使用,并使用自己的SIM卡来测试要购买的手机。切记向商家索取及保留购物单据,可考虑选择“诚信店”,因为手机如有材

料或工艺上的瑕疵,于购买日起计,“诚信店”七天内会为消费者更换同款同型号商品(品牌商另有明文规定除外)。

购买其他电子产品时,留意内地是否有保修服务。消费者购买电子产品前,应先对所计划购买的电子产品信息进行了解,例如可通过在互联网上查找相关产品之官方网站,以了解相关产品的型号、规格、功能、零售价格、评测报告、配件等信息;购买时,要问清楚产品货源、保修条件及范围,尤其是否提供全国联保。在澳门当地出售的电子产品,目前不适用内地“三包”的规定,遇到问题,澳门消委会将依据当地相关规定处理解决。由于澳门不同商家可订立不同价格,有时价格会在购买前谨记货比三家,在不同商家进行价格比较,要了解清楚才去购买。切记向商家索取及保留购物单据,而单据应载有商店名称、货品名称、交易金额、交易日期,以及特别的交易内容(如注明货品属“行货”或“水货”等)。

乘坐出租车/的士,注意按计程表和相关规定付费。澳门出租车服务分为两种,一种是的是士服务(车身为黑色的士),另外一种特别的士服务(电召的士)。消费者可以在街头、路上或的士站搭乘,而特别的士服务只提供电话召唤及预约服务,两类出租车/的士都计价收费。澳门出租车/的士的计费较高,起步价1.6公里价格为19澳门元,每增加240米,将增加2澳门元,大件行李也是要收取行李费(按件计算)3澳门元。如果遇到司机不按照计程表收费、绕路、服务态度等有问题的,可记下车牌、司机工作证号码及乘坐时间,向澳门消委会(853-89889315)或交通事务局(853-88666363)投诉。不要乘坐没有营业牌照(俗称“白牌车”)的车辆。

锦囊二:随团旅游参加正规旅行社

为保障人身安全,避免权益受损,不要轻易相信陌生人,参加有《出境旅游业务经营许可证》和《营业执照》的旅行社组织的旅行团,慎防低价的旅行团可能是“购物团”。

在与旅行社签订旅游合同时,需看清合同中是否列出交通安排、入住酒店(名称或星级)、旅游景点和有无购物安排等,并要求提供澳门地接旅行社的名称。出行前消费者也要购买旅游保险。抵澳后,尽快核实地接旅行社是否为原旅行团所安排,地接导游是否配戴澳门特别行政区政府旅游局发出的导游工作证,并注意入住的酒店是否合法经营(可登入澳门特别行政区政府旅游局网站查实)。

如旅途中发生任何问题,可利用以下途径尽快寻求协助:如投诉旅行社,可致电澳门特别行政区政府旅游局(853-28333000)或旅行社网上投诉(https://eservice3.macao-tourism.gov.mo/tour-group/cn/);如遇到消费问题,可拨打澳门消委会电话服务热线(853-9889315)、澳门消委会官网投诉服务或微信公众号中的“维权申诉”。