

# 总客房数在15间以内才叫民宿

## 杭州《民宿业服务等级划分与评定规范》出炉

记者 张雅丽

继续消费情怀,还是专注于服务?民宿坚持个性化、设计范,还是标准化运营?

杭州《民宿业服务等级划分与评定规范》实施一个多月。作为杭州首个针对民宿服务的地方规范标准,它明确了民宿的定义,并根据杭州民宿的特点,规定了民宿等级划分标准、评定必备条件和服务要求。

从本周起,首批110家民宿将参与民宿等级评选,由杭州旅游标准化技术委员会牵头的第三方评审组根据《规范》要求的服务标准、设备配置、管理制度等,将杭州民宿“分门别类”。



### 杭州民宿有了标准定义 总客房数在15间以内

这些年,无论是住宿圈,或是旅游圈,无论是投资者,还是体验者,关于民宿的讨论甚嚣尘上。民宿定义更是众说纷纭。10月1日正式实施的《民宿业服务等级划分与评定规范》(以下简称《标准》),给出杭州民宿最新的名词解释。

《标准》指出,民宿是一种以家庭私有房产为基本接待单元;利用原有住宅或空闲房屋改建,结合当地人文自然景观、生态、环境资源及农牧渔生产活动;以房主个体经营,或以出租委托他人经营,或以集体管理为主要形式的,提供休闲、体验、游览、餐饮、住宿等有限服务项目的住宿设施。民宿总客房数在15间以内,每幢单体建筑客房数不超过5间,单体建筑面积一般控制在260平方米以下,建筑层数不超过3层(含)。

作为《标准》的主要起草人之一,浙

江工业大学之江学院旅游学院院长梁雪松透露,起草《标准》耗时近两年,“其中耗时最长的地方,就是为民宿下定义,民宿姓‘民’,与标准酒店有天然的区别,它是一种新型生活方式,为游客提供住宿是它的主要功能,却不是唯一的功能,它是一种多元化的体验,深层次的感受”。

他解释,杭州民宿的定义主要根据杭州民宿的地方特色,也参考了中国台湾地区和日本等地的民宿标准,民宿为旅游市场注入新的动力,但无法避免其自身的特性,比如经营规模较小、针对市场小、是地方文化、民俗的传播载体,体验者与主人有一定的交流,互动一种共有的情怀,“以至于《标准》明确了民宿客房数不超过15间,倘若过于规模化,无论从服务还是经营上,都难以让体验者感到家的温暖,这样的居住环境就无法称为民宿了”。

### 《标准》将民宿划分为三类 由第三方裁定、实行动态管理

据悉,目前杭州登记在册的民宿有2880家,这些民宿或建在隐秘的山林之中,或是紧邻村社、主打田园生活,有房东斥巨资打造设计师品牌民宿,也有人为了情怀而投身民宿事业。如此业态环境下,《标准》根据杭州民宿在景观、风格、风俗、餐饮、服务等方面的特色和规格,把民宿划分为标准民宿、特色民宿和精品民宿三大类,精品民宿为最高等级,实行等级动态管理,由第三方机构进行评审与裁定。

《标准》对民宿提出了基本要求,服务要求和设施要求,用临安“一山九舍”总经理姚焱的话说是事无巨细。其中,其要求的符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划和乡镇乡村民宿发展总体规划,获得民宿住宿类合法经营执照,交通设施完善,安全设施完备,针对客户需求提供接待、咨询、支付、入

住、离店、投诉等相关旅游服务等要求,仅仅是其最基本的要求。

在民宿服务的细节方面,《标准》提出了更多具体内容,比如地面经硬化防滑处理,玻璃门、落地窗贴有防撞安全标志,民宿要提供24小时接待、问询、入住登记服务等,同时民宿还需要制定安全管理制度与突发事件应急预案,以应对突发事件。

早在2013年KEYS(潮宿)就涉足民宿标准化服务业务,CEO林璐表示,游客选择民宿,不仅考虑特色、个性,还要求客房内部环境必须干净整洁、无异味、私密性高,所以民宿的标准化是非常清晰的趋势,《民宿业服务等级划分与评定规范》从政策规范上给予这个行业一个方向标,尤其是划分了几种民宿的品类,有助于更好地区分精品民宿和一般的农家乐。

### 让民宿兼具个性化与标准化 等级划分为游客提供参考依据

据悉,该《标准》于今年10月1日起正式实施。从本周起,来自杭州各区、县(市)共110家民宿已参与了首批民宿等级评选,由建筑学、民宿专家、旅游院校学者、政府部门人员组建的第三方评审组将根据申报民宿的品质,最终授予民宿等级标识。

从10月起,位于临安的花千谷民宿已经按照《标准》,对民宿服务和管理机制进行调整,从客房到餐厅、浴室的玻璃上,都张贴了安全标志,浴室地面进行防滑处理。负责人表示,民宿与星级酒店不同,选择民宿的住客,他们需要区别于酒店的环境,但也不想两眼一抹黑,随遇而安,“对于民宿来说,50%是卖住宿,50%是卖服务”。

“一山九舍”总经理姚焱表示,经营民宿的过程中,每一次服务或设备的改进,主要依靠自己的标准和客户的反馈,《标准》的出炉,给了民宿经营者一份相对完整的条款,让民宿在保持个性化的同时,能进一步完善服务,在满足基本住宿的前提下,又能提供独特的体验和成熟的服务。

作为一份推荐性行业标准,《标准》不具有强制性。杭州市旅游委员会规划发展处相关负责人称,接下来《标准》将进一步推广,犹如最初星级饭店的推广一样,需要一个过程,第三方评审细则也将进一步完善;而民宿的等级分类,为游客在选择民宿时,多了一个参考依据。



## 以色列对华10年多次往返签证生效

本报讯(记者 张雅丽)以色列,除了圣经遗址和古老的石头之外,当地还能给予游客更多的惊喜。借以色列对华10年多次往返签证生效之际,日前以色列国家旅游部在杭州开展路演活动,并在杭州进行B2B行业交流活动,开拓杭州旅游市场。

两周前,以色列对华实施10年多次往返签证协议正式生效,这是继美国、加拿大后,以色列成为第三个向中国游客实施10年签证的国家。根据协议,持普通护照的中国游客,可申请有效期最长达10年但不超过护照有效期的签证,凭借该签证可多次进入以色列,每次停留期不超过90天。

以色列国家旅游部驻中国办事处

首席代表史宝乐先生在接受采访时表示,杭州领衔中国城市经济前十名榜单,尤其是科技创新领域,具有领衔地位,这一点上,以色列与杭州将有更多的商务洽谈与合作。另外,杭州游客在出境游方面的市场潜力巨大,且紧邻上海,明年上海将开通直飞特拉维夫,杭州必然是重点客源市场。

据悉,2017年3月26日,港龙航空将开通香港至以色列特拉维夫的直航航班。特拉维夫号称世界最智慧的城市,也是以色列第二大城市。据以色列旅游部官方数据显示,到访以色列的中国游客数量正逐年增加,今年较去年增长了近63%,截至今年10月,已有6万多名中国人游客到访以色列,

已超过了去年的总数。预计2016年底,将有7万名左右的中国游客到访以色列,浙江游客赴以色列的总量在不断增加。

需要注意的是,以色列10年多次往返签证,面向商务或个人旅游为目的的中国公民发放,在职人士需提供申请人的有效护照、申请表、两张照片、工作单位证明原件、英文行程、酒店及机票预订单等资料申请,非在职人士需额外提供银行资金证明。

另外,以色列10年签证有效期是从签证颁发之日起至护照过期前6个月为止,最长为10年。若更换新护照,旧护照上的10年签证也一并失效,需重新办理。



### 黄龙饭店D'Cafe 推出澳洲和牛美食节

本报讯(记者 柯静)澳大利亚是杭州市民旅游出行的常选地,不少人对澳洲和牛记忆犹新。而现在,杭州市民不出家门,即可享澳洲和牛。

澳洲和牛有别于日本牛肉分A1至A5的分类法(最高级为A5),以肉色深浅和脂肪分布来划分成M1至M12级(主要为M4至M12级),越高级的和牛,脂肪和肉的比率越高,而且分布更平均,M12的肉与脂肪比例高达50%,只有少于5%的和牛可达到此级数。12月初,黄龙饭店D'Cafe自助餐厅将这一经典美味重磅推出,“D'Cafe澳洲和牛美食节”登场,各式澳洲牛肉料理,给杭城消费者冬日补充能量。

## 体育旅游,不再是个别人的时尚

### 2016体育旅游目的地产业发展主题论坛在杭州举行



本报讯(记者 张雅丽)现场观看赛事,在户外参加拓展,甚至跨国跑马拉松、滑雪,都已不是个别人的时尚,时下的“体育+旅游”是一项大众娱乐项目。日前,2016体育旅游目的地产业发展主题论坛在杭州举行,论坛旨在杭州体育旅游目的地景区、涉旅机构提供交流和合作和互通采购平台,引进开拓更多与体育相关的旅游项目。

刚刚过去的周末,杭州举行了2016西湖跑山赛活动,700余名参赛选手中,有70%的选手来自外地,其中包括法国、澳大利亚、美国、加拿大、新加坡等十多个国家的选手更是占了三分之一。这项号称国内历史最优秀、最文艺、最小资的越野跑赛

事,被越野爱好者们认为是每年必须参加的经典越野赛事之一,也成为杭州体育+旅游的品牌项目。

“马拉松赛、越野赛事是最常见的体育旅游项目,它的潜力无限,依靠体育赛事,带动旅游、交通、住宿、餐饮等一系列消费。”杭州市国际体育文化交流中心主任邹捷表示,以西湖跑山赛为例,参赛选手非专业运动员,而是商务人士,他们热衷于跑山赛这种集体休闲旅游、运动健康的体育旅游形式,“杭州可以借自己的体育、旅游资源优势,推出更多与体育相关的旅游项目,打响知名度”。

体育进一步提升了旅游的资源价值,旅游作为渠道,体育旅游从小众进入大众

视野,甚至是风口项目,成为投资人青睐的新项目。浙江新世界国际旅游股份有限公司总经理许敏在体育旅游目的地产业发展主题论坛上谈到,体育+旅游、互联网+体育、互联网+体育+旅游加下去,丰富了旅游资源的总量和内容,体育与旅游的融合是现实发展的需求,“过去几年,旅行社试水推出首尔、冲绳的马拉松旅游套餐,市场关注度高、需求也高,这样的旅游套餐往往一票难求”。

在许敏看来,“体育+旅游”与传统体育赛事的最大区别在于,它不需要标准化的场馆,固定的比赛场次,它所需要的环境就是自然环境,此时的体育与旅游有异曲同工之处,都是充满着温度、激发兴奋点、

能让人感到快乐的体验,更是推动全民健康的时尚项目。

时下杭州正值打造可持续发展的健身与旅游相融合的品牌活动,透过运动、休闲、时尚等核心领域,使“杭州国际运动休闲嘉年华”的旅游品牌深入人心。主题论坛上,有嘉宾表示,体育+旅游不能拘泥于某一层面的渠道及方式,近年来杭州打造了多个户外运动集聚区,也是2018年世界短池游泳锦标赛及世界游泳大会的举办城市,依水而建、山水相依的杭州城池,可以尝试进一步开拓水上体育旅游项目,特别是水上无动力体育休闲项目,从陆路到水路,都能成为游客的旅游选择。

### 游轮推出冬季套餐

本报讯(记者 柯静)不少人选择夏季搭乘游轮旅行,畅享阳光海浪,而在冬季,更多人冲着游轮上精彩纷呈的主题活动,出发旅行。近日,皇家加勒比国际游轮推出了冬季主题游轮。其中,养生航次最为打动都市消费者。

“海洋量子号”特邀中日名医和健康专家针对中老年人关注的健康营养问题分享临床经验,可根据自身身体情况定制一套独特的养生计划,在游玩的途中增长养生的秘籍。

另外,在加勒比游轮上,还将展开年味海选大比拼,最后10强将会在“海洋量子号”上展开最终对决,届时明星评审将会在海上为大家选出两名获胜者。获胜者更可将独特的美味佳肴分享到量子春节主菜单之中,让每一位旅客共同享受这份独特的佳肴。如果热爱美式派对,那么美式圣诞、跨年主题活动,更容易调动气氛,把节日的欢欣推向高潮。