

# 坐拥“诗和远方”，春节期间预订火爆 民宿，服务要跟上“颜值”

压题照：石浦民宿依海三湾。(林国明 摄)



702度假山庄的客人体验做年糕。(小柒 摄)

拓野山居客人在吧台聊天。(俞莉波 摄)

“老樟树”的客人一起包饺子。(民宿“相遇”提供)

记者 何峰

春节临近，不少市民筹划外出度假。忙了一年，想找一个闲适的地方让自己慢下来，民宿成为很多人的选择。民宿周边风景秀美，宜静宜动，是聚会的好地方。坐拥“诗和远方”，还能享受“团聚和热闹”，几户亲朋好友住在一起，拉家常叙亲情，大人小孩各得其乐，民宿成为非常好的选择。记者了解到，我市春节期间的民宿，尤其是精品民宿预订火爆。但民宿毕竟不是酒店，硬环境看得见，软服务还是令游客不能完全放心。春节期间，服务品质再次成为民宿业的一场大考。

## 民宿数量质量齐升

民宿是乡村旅游发展的重要形式，也是实施乡村振兴战略、撬动乡村经济发展的重要支点。近几年来，宁波的民宿需求等要素，为民宿发展提供了良好的产业基础和市场环境。“我市的民宿总量庞大，据统计，全市登记在册的民宿有1375家，客房数量1.4万间，床位数2.7万多张。”市文化广电旅游局资源开发处负责人告诉记者，2015年以来，民宿发展尤为迅猛。日暮乡村投宿去，成为越来越多消费者的选择，资本、人才也纷纷进入这一领域，王海丛就是其中之一。“2018年，我们接手了四明山702度假山庄，看中的就是长三角巨大的民宿产品需求和当地优美的自然环境。”王海丛之前是高星级酒店的管理层，2018年，她和同事“华丽转身”，从车水马龙的城市来到静谧巍峨的四明山。“702度假山庄位于四明山，春天

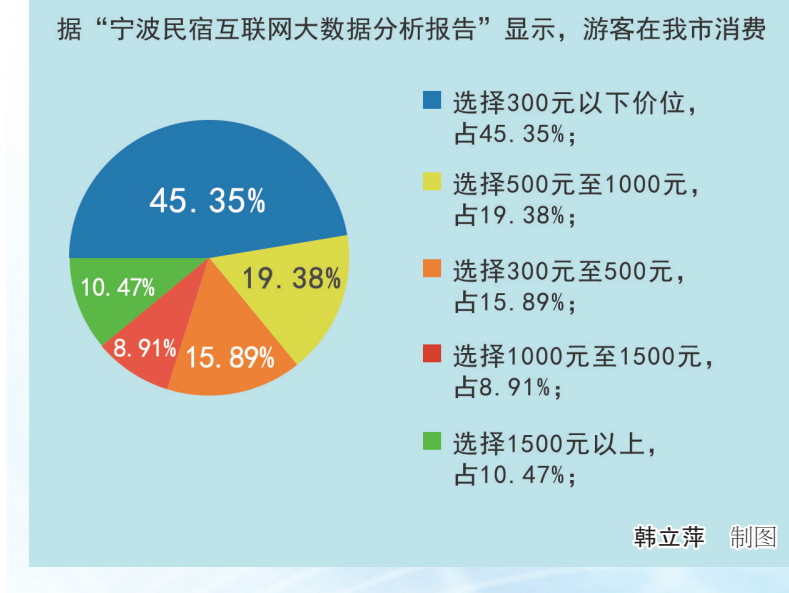
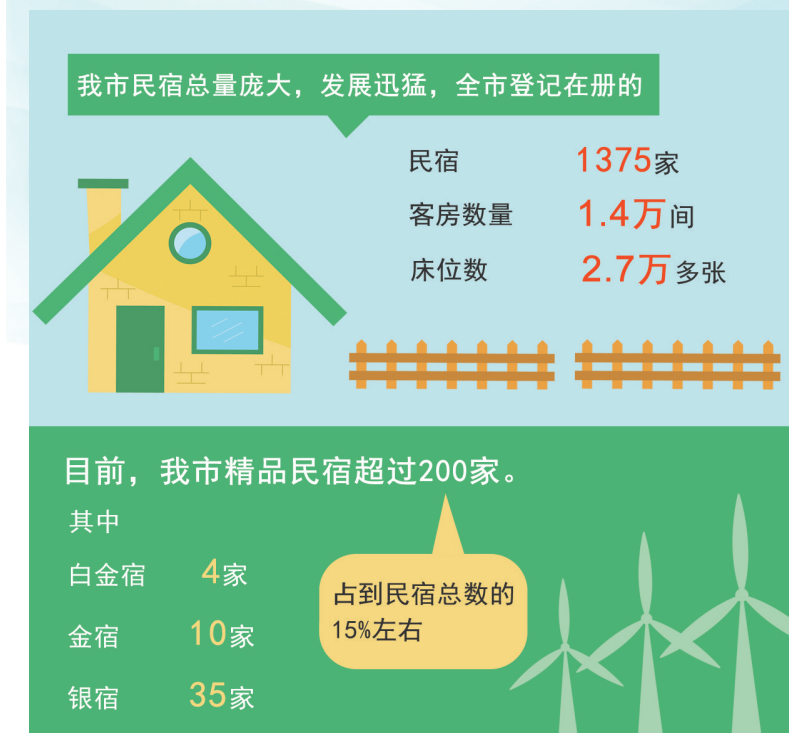
有落英缤纷的樱花，夏天有凉爽清新的空气，秋天有火红似锦的枫叶，冬天有神奇的雾凇。这么好的自然环境，植入高品质服务，打造独一无二的度假产品。”王海丛说。2015年是宁波民宿产业的分水岭。“2015年以来，宁波民宿的发展不但体现在数量的快速增长上，更体现在质量上。”宁波城市职业技术学院旅游学院院长党总支书记朱建国是我市民宿产业的长期观察者。他介绍，截至目前，我市精品民宿超过200家，占民宿总数的15%左右，都是2015年以来的新建项目，并呈现出逐年快速增长的趋势。但基于成本压力、管理思维、管理能力、文化素质等多方面的限制，我市的民宿仍以传统的“家庭式”管理为主，在个性化产品打造、“老板娘”文化创造、游客情感互动等方面存在不足。近些年，我市非常重视民宿的对标建设，以提升民宿业的硬件设施和服务水平。“目前，我市有白金宿4家、金宿10家、银宿35家，评定产生一批叶级客栈。这些等级民宿客栈为宁波民宿行业起到了示范引领作用。”市文化广电旅游局资源开发处负责人介绍。

## 服务影响客人入住体验

体验是民宿产品的核心。“服务缺乏刚性标准，提供的服务比较随意，是民宿最大的软肋。”朱建国认为，宁波的民宿大多处于距市区较远的景区、村落、古镇等地，相对星级酒店而言，服务制度建设不健全、执行不到位。同时，民宿员工工作强度不小，但薪酬不高，职业上升天花板明显，业余生活单调，造成服务方面不够热情和细致。“服务是我们的长项，服务应该成为民宿的核心竞争力。”王海丛自信地说，702度假山庄是浙江宁洲酒店管理有限公司盈舟民宿品牌系列产品，将酒店“极致细节，漫溢情怀”的服务理念贯彻到民宿经营中。“在702度假山庄，有完整的服务流程和标准，同时加强对员工的培训和监督，让客人宾至如归。”王海丛说。

在“服务和接待”方面，不同价位的民宿有着不同的标准。精品民宿需要做到床单、被套、枕套、毛巾等每客必换，拖鞋、杯具等公共物品一客一消毒，卫生间无异味、无积水、无污渍，同时接待人员应比较熟悉当地文化旅游资源和特色产品。而普通民宿在“服务和接待”上的要求则更侧重于卫生状况和消毒到位。而对于提供餐饮的民宿，食品安全是基本要求。李先生对去年春节期间的民宿体验“心有余悸”。他和朋友在春节期间入住我市一家民宿，“我喜欢民宿，自在、热闹。”在回宁波的那个早上，大家吃了民宿提供的雪菜年糕汤，没想到，在回程的车上，几个人的肚子痛了起来。“虽然民宿经营者道了歉、退了钱，但美好的春节成了痛苦的回忆。”他说。业内人士指出，民宿服务贯穿

## 图 示



## 新闻 1+1

## 宁波民宿市场需求趋旺

随着居民美好生活需要的日益增长和美丽乡村振兴战略的有序推进，作为乡村旅游和文化集中展现、“诗与远方”跨界融合的民宿，一定程度上成为广大消费者体验目的地文化、社交的有效载体，近年来越来越受到青睐。我市民宿的客源地较为集中。城市周边的周末休闲游目前已成为增速最快的旅游产品之一。借此东风，民宿普遍季节性明显，周末、黄金周为接待旺季。而因受文化地缘性和交通可达性影响，目前宁波民宿主要客

源除本市宾客外，主要来自浙江省内其他城市和上海、江苏等长三角城市群。据宁波市信息中心发布的“宁波民宿互联网大数据分析报告”显示，大多数游客在我市消费选择300元以下价位的民宿，占比达45.35%；其次是选择500元至1000元，占19.38%；300元至500元的占15.89%；1000元至1500元的占8.91%；1500元以上的占10.47%。我市民宿消费群体在价位选择上分布相对均衡，不同层级消费者基本能在宁波找到相应档次的民宿产品。(何峰)

## 评 说

## 卖风景，更要卖服务

水光潋滟晴方好，山色空蒙雨亦奇。人在这样的环境中，享受着清新的空气，心情自然无比舒畅。随着经济社会的发展，居民收入的持续增长，休闲旅游业需求日益增加，很多坐落在风景点的民宿十分红火，“去民宿住上一晚”成为亲朋好友日常谈论的话题。产品是有形的，服务却是无形的。在今天消费升级的趋势下，消费者面临的痛点不再是产品的短缺，而是高品质、个性化服务的不足。消费升级呼唤更深层的服务升级，而这个服务应该是“匠心服务”，唯有如此，才能在市场竞争中赢得先机。现在我市很多民宿正在打品牌。品牌不仅仅是一个符号，而是一个关于“匠心服务”的庄严承诺。(李国民)

意外好得出奇，整个客栈闹哄哄的；客房里卫生较差，连毛巾中也有点脏兮兮；春节客栈附近餐饮店都关门歇业，不得不在客栈里吃，菜品少不说，质量也较差。更为离谱的是，住一晚价格奇高。我的朋友打了一个比喻：客栈设施像当年的“招待所”，收费像现在的五星级宾馆。产品是有形的，服务却是无形的。在今天消费升级的趋势下，消费者面临的痛点不再是产品的短缺，而是高品质、个性化服务的不足。消费升级呼唤更深层的服务升级，而这个服务应该是“匠心服务”，唯有如此，才能在市场竞争中赢得先机。现在我市很多民宿正在打品牌。品牌不仅仅是一个符号，而是一个关于“匠心服务”的庄严承诺。(李国民)

于客人预订、入住、离开三个阶段，但最重要的还是入住体验。2019年跻身白金宿的“饮海三湾”位于象山石浦，地理位置极佳，凭栏而立，坐拥一片海阔天空。“推窗见海，卧床听涛。这么好的位置，硬件标准当然要高，服务业必须跟上，‘面子’‘里子’都要有。”“饮海三湾”主人林国明说。该民宿有套间、标间、主人房等共7个房间，每间房的装修参照五星级酒店标准。“我从五星级酒店‘挖’来一个工作人员，专门负责卫生工作。同时，把换下的被套、床单等送到大酒店清洗。一切为了让客人有好的体验。”林国明说。

## 给客人一个不想离开的理由

对于民宿而言，好服务永不过时。民宿是一种具有人情味的住宿，要把每一个前来入住的客人当作朋友对待，单一的标准化服务满足不了客人的需求。“让活动触动心灵”，为消费者提供个性化、有情感和温度的服务。位于江北的“老樟树”是我市的知名民宿，周边环境和硬件设施一流，而且民宿主人王少华非常重视“个性化服务”。“老樟树”一年策划十多场民俗活动，在不同的季

节体验不一样的文化，给客人带去愉悦感。近年来，随着居民消费水平的提升，客人消费期望值越来越高。除了硬件设施、卫生情况等指标，客人在选择民宿时对于体验地域文化的需求日益旺盛，更有不少消费者追求精神层面的体验，希望与主人、管家互动。在鄞州横溪镇陈婆岙自然村，有个名为“拓野山居”的民宿。这里视野极佳，院子面前就是落落山谷。日薄西山时，远山的风车一线排开，随风转动。民宿主人俞莉波最为自豪的不是宛若仙境的周边环境，而是越来越多的客人把她当朋友。“帮客人安顿好之后，会和客人一起喝茶聊天，客人在他们喜欢的角度拍照留念。时间充裕的情况下，会带客人到周边景点游玩观赏。客人来拓野山居，像是在寻找老朋友。”俞莉波说。在冬季，俞莉波亲手给客人煮茶煨年糕烤红薯，

甚至带着客人去父亲的酒窖里拿一壶陈酿，一起“晚来天欲雪，能饮一杯无”。俞莉波是“90后”，深谙年轻人的心理。她在民宿里配备了茶室、KTV、桌游等设施，有时和客人高歌一曲，或者在游戏机前大战几回合。“我们家的餐饮也是特色。土鸡是在山上放养的，部分蔬菜种在民宿边的山地上，客人可以亲手采摘。其余的每天采购，确保新鲜。客人的菜是我爸烧的，家常味道，客人都喜欢。”俞莉波说，现在除了回头客，就是老客带新客。“服务‘走心’，客人才会舒心。把生活还给风景，把日子过成诗，让更多来到民宿的客人能够被平凡而温暖的喜悦所打动，找到一个不想离开的理由，需要民宿从自然生长‘进化’到服务赋能。”市文化广电旅游局相关负责人表示，去年8月，我市在全省率先推出民宿旅游服务规范的市级地方标准，相信宁波的民宿业服务会上“颜值”。

甚至带着客人去父亲的酒窖里拿一壶陈酿，一起“晚来天欲雪，能饮一杯无”。俞莉波是“90后”，深谙年轻人的心理。她在民宿里配备了茶室、KTV、桌游等设施，有时和客人高歌一曲，或者在游戏机前大战几回合。“我们家的餐饮也是特色。土鸡是在山上放养的，部分蔬菜种在民宿边的山地上，客人可以亲手采摘。其余的每天采购，确保新鲜。客人的菜是我爸烧的，家常味道，客人都喜欢。”俞莉波说，现在除了回头客，就是老客带新客。“服务‘走心’，客人才会舒心。把生活还给风景，把日子过成诗，让更多来到民宿的客人能够被平凡而温暖的喜悦所打动，找到一个不想离开的理由，需要民宿从自然生长‘进化’到服务赋能。”市文化广电旅游局相关负责人表示，去年8月，我市在全省率先推出民宿旅游服务规范的市级地方标准，相信宁波的民宿业服务会上“颜值”。