

红黑榜“宿”造产业发展规范

孙维国

“消毒柜正常使用加2分、视频监控完善加4分……”3月13日下午，岳西县包家乡鹞落坪村鹞落坪组山妹子农家乐内，由乡市监、村两委及村农家乐协会组成的综合评比小组，正在对该农家乐进行检查打分。

（《安庆晚报》3月18日）

优胜劣汰是市场经济下行业发展的自然规律，但现实中，由于缺乏有效监管和信息公开机制，消费者往往难以辨别商家服务质量的优劣，导致劣质服务充斥市场，民宿行业尤为如此。游客初来乍到，往往凭借网上零碎的评价或商家宣传进行选择，一些卫生不达标、服务不规范的民宿通过低价、夸大宣传等手段吸引游客，损害了行业整体形象，也影响了游客体验。

“红黑榜”制度，以公开、公平、公正的方式，直接向市场展示各家民宿的服务水平。红榜上的民宿得到宣传推广，吸引更多游客入住，黑榜上的民宿则面临曝光压力，倒逼其改进服务。“红黑榜”既是对优质经营者的褒奖，也是对劣质经营者的鞭策，让市场竞争真正回归到服务质量和诚信经营上。

一些行业中，“劣币驱逐良币”往往与行业内部缺乏自律有关。如果没有有效的管理机制，商家为了降低成本，可能会在卫生、食材、服务等方面偷工减料，而优质商家反而因遵守规范而面临成本压力，甚至被迫退出市场。



岳西县马畈村“一宅两院”民宿（资料图片）

“红黑榜”的最大价值，在于建立了一种持续性的“奖优罚劣”机制，让民宿行业形成自我管理、自我规范的氛围。红榜上的民宿因口碑好而生意兴隆，黑榜上的民宿若不整改，将难以生存。“红黑榜”不仅增强经营者的竞争意识，也能提升行业整体服务水平。自“红黑榜”推行以来，鹞落坪村的游客投诉率大幅下降，从“每日投诉不断”减少到“全年投诉仅8起”，这正是市场竞争机制良性运作的体现。

信息不对称一直是消费者面临的难题，尤其是民宿行业，游客往往难以提前获知真实的住宿环境和服务水平。“红黑榜”公示评比结果，不仅让民宿经营者感受到压力和动力，也让游客的选择更加透明。

对游客而言，他们可以通过“红榜”筛选出优质民宿，减少“踩雷”风险，同时也可以避免因个别劣质民宿影响整体旅游体验。从某种意义上说，“红黑榜”不仅是对民宿业的管理手段，更是一种游客权益的保护机制。游客选择优质民宿，优质民宿获得更大市场份额，这种良性循环会推动整个行业

向更高水平发展。

乡村旅游已成为消费新热点，民宿产业也迎来发展机遇。各地乡村民宿完全可以因地制宜，借鉴“红黑榜”模式，对辖区内的民宿进行定期考核评比，并将评比结果公示，让游客和市场共同监督。政府部门、行业协会也可以参与其中，确保评比标准的公正性和可执行性，并将红榜民宿与政策扶持、推广宣传等资源对接，形成激励效应。

对于乡村民宿行业而言，竞争的不仅仅是价格，更是服务和信誉。“红黑榜”是一种市场化、制度化的管理创新，通过公开评比、公示监督，优化市场竞争环境，让守信者受益，让失信者无处藏身。



不让民宿变“民诉” 应筑牢多元共治防线

潘天庆

一张“红黑榜”，涵盖民宿的卫生、规范管理和安全管理等，且分别建立详细的检查评分标准细则。优秀户进入红榜，在村大屏幕循环播放一周；检查不合格户，发放整改通知单或移交相关站所处理；进入黑榜的，在大屏幕播放名单和图片。此举不但让消费者拥有更优质的预订体验，也引导激励民宿经营者在提升民宿房源品质上下功夫，有效调动了民宿经营者参与环境整治和文明创建的积极性。

近两年，县域旅游热度持续攀升，成为文旅市场一大亮点，给民宿带来更多发展机遇。不同于品牌酒店的连锁经营模式，民宿大多是个体经营，且很多从业者都未经过专业化培训，容易存在短视的逐利行为。如有的民宿卫生条件差，有的服务不规范，有的安全有隐患，还有的经营者不明示价格、价外收取费用、虚假打折、不履行价格承诺等。这不仅损害消费者的利益，也伤害了民宿行业的口碑和信誉，还会损害乡村的旅游形象，扰乱市场正常经营秩序。

由于民宿经营具有房源分散化、经营主体多元化等特点，政府部门的市场监管难免鞭长莫及，容易形成监管盲区。乡村大多是熟人社会，看重“面子”，由市监所与村两委等出面，对照相关标准，用“红黑榜”的形式进行监督检查，并张榜公布，这比其它的奖惩手段更有效。鹞落坪村以前几乎天天都接到游客投诉，“红黑榜”制度推行后，去年全年投诉仅8起。这足以表明，红黑榜对促进乡村民宿持续健康发展起到了作用。

规范民宿经营，网络平台也要承担起监管责任，重视其信用管理。可将民宿纳入信用积分评级体系，并将信用作为民宿经营的硬指标。在评级时，可对信用积分不合格的民宿一票否决，对信用积分不足的民宿采取下架等措施，督促经营者规范化经营。

我们的民宿经营者，不能有短视的逐利行为，应有长线经营意识，努力提高自身经营的专业化水平。民宿经营者充分保障消费者合法权益，为住客提供专业化的服务与安全卫生的餐饮和居住条件，乡村民宿健康发展便不是“纸上谈兵”。

榜单定规矩 监管强产业

冯新

近年来，乡村民宿如雨后春笋般在各地兴起，成为乡村旅游的重要组成部分，为乡村振兴注入了新的活力。然而，随着乡村民宿数量的快速增长，服务质量参差不齐、管理不规范等问题也逐渐凸显，严重影响了游客的体验和行业形象。在这样的背景下，红黑榜制度的出现，就像是给这个市场注入了一剂“规范针”，有助于整个民宿市场朝着健康、有序的方向发展。

一张“红黑榜”，调动了农家乐业主们参与环境整治和文明创建的积极性，美化了周边环境，增强了游客们的体验感和舒适度，乡村环境治理显成效，也使民宿管理水平得到不断提升。以鹞落坪村吉福农庄

为例，得益于红黑榜制度，该农庄的农家乐已成为四星级民宿，2024年纯收入达80万元。这充分说明了红黑榜制度对于提升乡村民宿形象和经济效益的重要作用。

红黑榜制度是一种有效的监管手段。它通过公开透明的方式，对乡村民宿的经营情况进行评价和公示，能够提升乡村民宿的整体形象，规范市场秩序，促进行业发展。登上红榜的民宿能够获得更多的曝光和客源，提升知名度和美誉度，进而在市场竞争中占据优势；而被列入黑榜的民宿则会面临客源流失、声誉受损等问题，促使他们反思自身问题，积极改进经营管理。这种良性竞争机制有助于推动民宿行业整

体服务水平的提升，实现优胜劣汰。

当然，实施红黑榜制度的最终目的，还是带动提升民宿行业的整体水平。要让红黑榜制度真正发挥作用，还需要不断完善和优化。一方面，要建立科学合理的评价指标体系，确保评价结果的公平、公正、客观。另一方面，要加强对红黑榜制度的宣传和推广，让更多的游客和民宿经营者了解和认可这一制度。同时，还要建立健全红黑榜的动态管理机制，对于列入黑榜的民宿，要加强后续的监督和管理，确保其整改到位，避免问题反弹。对于上榜的民宿进行跟踪评估，让星级民宿真正闪耀“星芒”，使民宿真正成为旅行住宿的美好选择。