

近期,“去滤镜师”在民宿圈火了起来。所谓的“去滤镜”听起来有点玄,其实是民宿平台途家通过真人实地拍摄检查,确保用户的民宿体验“所见即所得”。这一新职业的诞生并不光彩,针对是被用户诟病的虚假定位、货不对板、卫生状况堪忧、潜藏安全隐患等民宿体验问题。

当民宿需要“线下验真”

◎ 记者 刘青 通讯员 少熙



1

2

这个职业“问世”背后恰逢旅游业复苏,而网友对民宿越来越没有信任感,看见美图第一感觉就是“假的”。



来自四川成都的小郑,目前已给千余套民宿去滤镜。每天早上,他都先从公司出发,与房东约好时间后来到民宿拜访,穿好鞋套,戴好白手套,检查装备,一整套流程下来开始验真工作。大到设施设备、小到卫生死角,一点灰尘都不放过。

这对于现在的民宿行业来说是个挺可怕的事。从一开始的民宿能“顶”住宿业半边天,到现在因为安全、照骗而导致年轻人用脚投票,民宿这些年大起大落,陷入“信任危机”的缘故,也许滤镜占了挺大一部分责任。

由此,用户的痛点是行业的顽疾,也是企业的机遇,谁解决了用户的烦恼谁就是行业的救星。

就像一度被视为餐饮界标杆的海底捞因食品安全卫生问题被推上舆论风口浪尖后,解决方法是明厨明灶,甚至在点单IPAD上可以随时查看后厨操作,直接化危为机。

当一个行业饱受舆论谴责,头部企业责无旁贷,需要承担更多的行业监督义务。

不久前,Skift报道Airbnb于2023年末开始验证美国、加拿大、澳大利亚、英国和法国五个国家的所有房源,经过验证的房源将与房源匹配的外部 and 内部照片或现场房东的视频等内容为后盾,并带有图标。

在此之前,Airbnb称已经删除了约59000个虚假房源,并阻止了近16万个虚假房源出现在该平台上,“过度滤镜”的危害可见一斑,这一点国内国外似乎没有太多差别。

想彻底解决民宿“信任危机”,除了房还有人。

民宿与酒店不同的是人情味带来的“家”一样的异地居家体验,所以像现在很多平台张开闭口几十万套房源其实压根没用,用户在乎的就是房源是否真实,房东是否友善。

简单总结一下,拯救民宿“信任危机”至少是得有两个小目标:一是房源的去滤镜化回归真实,二是让房东的魅力无限放大化。

如果房源和房东能够真的融合起来,对民宿平台和民宿经营者来说都提高了留存率,1+1>2。

所以,除了“房源验真”,是时候重新捡起“房东”这个民宿的灵魂了。

时代变了,民宿运营体系的链路也该变化了。既然年轻人喜欢这种链路,就不要去强行扭转。

一个好的房东能为游客的旅途加分是毋庸置疑的,这些年Airbnb、途家都在推超赞房东,显然一个更长周期的房东评级体系有助于房东为游客提供更好的服务。

例如,在途家新版房东体系下,房东被划分为成长房东、潜力房东、人气房东和超赞房东四个等级,不同等级的房东可获得对应的经营指导、房东勋章和流量支持。有房东表示,“新版体系更直观更清晰,我们知道往哪儿努力了。”

今年,途家还将“诚信分”纳入房东考核评级,作为房东经营的硬指标,将对房东评级产生“一票否决”的决定性影响,诚信分被扣满后民宿将被下线。

从游客的角度来想,当房源和房东提供了一个相对安全的环境和初始信任值,那么用户就会在入住民宿的时候更加坦然,更专注于旅途体验,而不是时刻在提防会不会被搞一些小动作,民宿口碑逆转的速度也会加快。

所以,无论是“平台严选”还是“房东诚信分”这些事情只要做了,民宿的生态环境就会好很多。

3

“线下验真”说起来容易,但其实是需要多方投入的过程。

目前,全国不少地区也在加速民宿行业规范化过程。浙江省发布的全国首部民宿服务认证标准《乡村民宿服务认证要求》中,将民宿等级以“钻”命名,“五钻”为最高等级,以此来适应不同群体对不同层次民宿的需求。

2023年12月3日-5日,“浙韵千宿·诗话定海”浙江省民宿大会在舟山定海隆重举行。会上,根据《浙江省文化和旅游厅关于实施乡村旅游“五创”行动助力新时代“千万工程”建设的通知》要求,舟山市乡村旅游“五创”行动全域试点工作正式启动。



其中提到,将民宿高质量发展工作纳入文化事业和文旅产业稳进提质赛马机制,搭建民宿高质量发展工作“晾晒台”,根据赛马结果对成效显著地区给予督查激励和资金扶持。建立“浙韵千宿”动态调整机制,根据评价结果形成优胜劣汰格局。加强行业自治,引导各地成立民宿行业协会,制订行业发展的监管自治制度,不断提升民宿行业服务水平,增强行业发展的凝聚力和向心力。



近年来,浙江在全国率先将民宿纳入地方性法规框架,牵头起草首个旅游民宿国家标准,发布高于国家标准的《民宿基本要求与评价》省级标准,连续7年组织开展省域范围内民宿等级评定,连续3年开展文化主题(非遗)民宿评定,以9家国家甲乙级旅游民宿、1040家等级民宿、51家文化主题民宿和18家非遗民宿串联起全省近两万家民宿,行业发展如火如荼,呈现出“量大、面广、质优”的特点,继续引领全国民宿发展。