

城市民宿运营管理中公共安全的研究

王 帆

湖北经济学院 湖北武汉 430000

摘 要: 城市民宿是一种新型的民宿模式, 因其经营与经营上的特殊性, 使其面临着诸多的公共安全问题与难题。本文以武汉市城市民宿运营中出现的公共安全问题, 从社会治安角度出发, 对当前我国城市民宿经营中出现的治安问题进行了较为系统的研究, 并针对这些问题, 给出了一些对策与建议。通过对相关法律法规的完善, 技术手段的改进, 安全教育的加强, 以及对行业的自我约束的加强, 可以使我国的民宿业公共安全管理得到切实的提高, 从而保证旅客的安全和愉快的居住感受。

关键词: 城市民宿; 运营管理; 公共安全; 管理制度; 解决措施

在我国, 关于“民宿”的定义还没有一个明确而统一的规范, 这是因为各国的文化和法律背景不同而造成的。按照 LB/T065-2019《旅游民宿基本要求与评价》, 家庭旅馆是一种以地方上未开发的建筑面积不超过 4 层, 建筑面积不超过 800 平方米的商业建筑^[1]。都市家庭旅馆在为市民提供更个性化、专业化的居住环境的同时, 也为当地的旅游业带来了巨大的商机。但由此带来的安全隐患, 如消防安全, 入住宾客身份核实, 食品安全等, 已成为人们普遍关心的问题。如果不能很好地处理好游客的人身财产和人身财产的损失, 将直接关系到游客的生命财产和人身财产的安全, 进而对整个城市的治安、旅游产业的良性发展产生不利的影响。

本文的目的在于全面揭示和分析城市民宿运营中的公共安全问题, 通过对武汉城市民宿公共安全问题的现状及原因分析, 提出实施策略, 以增强城市民宿的公共安全意识, 降低安全事故发生的风险, 促进城市民宿行业的健康发展。

1. 城市民宿的概念

当前, 国内的民宿可划分为乡村民宿和城市民宿两种类型。正如名字所示, 城市民宿是一种坐落在市区内的民宿。相对于乡村民宿, 城市民宿往往是基于城市的自然资源、文化遗产或独特的建筑, 为旅游者带来有别于普通宾馆的居住感受。城市民宿的吸引力就是它可以将一个城市的历史文化、地域特征以及当代的生活氛围完全展示出来, 使旅游者在游览过程中既可以领略城市风光, 又可以深度感受地方风情。

从服务特点上来讲, 民宿虽然作为一个新兴行业, 但在核心服务和业务往来方面与传统酒店行业、房屋租赁行业等提供的住宿服务是相同的, 本质上民宿行业也属于住宿+服务业的生产经营模式。然而与普通酒店和旅店相比, 民宿行业最明显的服务特点在于民宿行业大多是利用自己闲置的房屋为游客提供住宿服务而不是像酒店一样需要通过专门建造房屋来提供住宿服务这就给拥有闲置房产的民众提供了一个参与“共享经济”的方式^[2]。民宿行业在互联网平台高速发展的今天, 借助新型的住宿业务模式, 可以为居住者提供定制个性化、非标准化的房屋定制服务。民宿行业投资成本较小, 不需要雇用大量的人力, 对流动人员以及运行的管理模式相对松散, 这种商品房短期租赁的主要模式是通过让渡房屋特定时间的房屋使用权来取得租金, 是一种属于房屋租赁行业的闲置房屋租赁。城市民宿也可以被称为“共享住宿”或“在线短租”或“网约房”, 在概念上是“共享经济”的延伸, 城市民宿依托互联网技术, 搭建服务平台, 整合供求信息, 提供房屋等居住场所, 这种模式伴随着互联网的发展而普及并兴起, 房屋出租者将自己的空余房间, 经过互联网平台的分享, 找到合适的“承租人”, 为其提供短期租赁, 并收取一定的报酬。

2. 武汉市民宿公共安全现状

2.1. 武汉市民宿发展现状

2.1.1. 行业规模

武汉是我国中部崛起的重要区域之一, 其民宿产业在全国范围内迅速发展。根据长江日报 2023 年 4 月对 210 个

民宿经营者的问卷调查，发现近三年来，武汉城市民宿的数目增加了1.5倍左右，特别是精品民宿的数目增加得特别明显^[3]。研究资料表明，六成以上的城市民宿都是三年前开办的，而45%的民宿经营者打算在接下来的两年里扩大营业范围，或是增设更多的旅馆。武汉市江汉路、户部巷、东湖景区等热点景区内的“乡村民宿”既融合了地方文化特征，又融入了现代化的服务观念，为游客带来了有别于普通宾馆的独特居住感受^[4]。

表1 武汉市民宿类型及特点调查数据

民宿类型	所占比例	旺季入住率	平均入住率	回头客比例
图书馆民宿	15%	85%	70%	50%
画室民宿	20%	90%	75%	55%
厨房共享民宿	25%	80%	65%	60%
自然风光民宿	40%	95%	75%	70%

从数据上来看，武汉各地的乡村旅馆具有各自的特点，形成了一种种类繁多、种类繁多的乡村家庭旅馆。“农家书屋”因其特有的读书气氛、学习气氛而成为众多读者、学者的理想场所；工作室的特色是以创意为中心，既有对艺术的热爱，也有对青年旅游者的吸引力；“厨舍”通过餐饮体验加强了旅游者的参与和体验；而风景秀丽、生态宜人的乡村旅馆，更是人们的首选。各类家庭旅馆以其独特的风格和独特的服务，对武汉市旅游及当地的经济起到了积极的推动作用。

2.1.3. 分布特点

武汉市内的城市民宿显著集中于热门旅游区域，紧邻诸如东湖风景区、黄鹤楼、昙华林等标志性景观。其中，东湖风景区凭借其卓越的自然风光与迷人的湖畔山色，脱颖而出，成为备受青睐的旅游目的地之一。交通方便地区因其便捷的地理位置，使其成为众多商旅及短期游客的理想选择。在方便出行的地区，大部分都是廉价的民宿，既能为商旅人士提供简单而又舒服的居住条件。

2.1.4. 从业群体

武汉市的城市民宿产业以青年居多，其对市场的敏感性与创造力都很高，是促进该产业发展的一股生力军。武汉市的民宿产业总体上看是比较令人满意的，但是其从业人员的职业素养与技术水平还有待提高。职业对口人数少、专家缺乏等问题已成为限制该产业发展的瓶颈。

2.2. 武汉民宿公共安全治理现状

2.2.1. 法规制度建设

武汉市已初步构建了城市民宿治安管理的法律框架。

2.1.2. 主要类型和特点

武汉市，作为一座历史文化遗产底蕴丰厚的知名都市，其民宿领域展现出多样化的风貌与特色，涵盖了书香浓郁的图书馆风格民宿、艺术沉浸式的画室住宿体验、美食共享型民宿，以及坐拥自然风光的景观民宿等多个主题。得益于武汉得天独厚的旅游资源与深邃的文化根基，当地民宿业者不断推陈出新，以创意设计和贴心服务吸引游客，共同促进了武汉作为一个旅游热点城市的崛起。

近期，武汉市公安局颁布了《网络预约住房治安管理暂行办法》，该办法详尽阐述了强化民宿安全及治安管控的具体措施。为进一步标准化民宿经营行为，武汉市政府亦出台了配套的规定与指导^[5]。

2.2.2. 治安问题严峻

近年来，武汉的城市民宿经历了显著增长，伴随而来的是较为显著的社会问题，频繁引发游客与当地居民之间的矛盾。经过问卷调查分析，发现大约40%的城市民宿在安全管理上存在缺陷体现在入住登记流程不够严谨及夜间安全保障措施不到位，这些漏洞可能为不法行为提供了可乘之机对入住旅客构成了潜在的安全风险。

由于民宿经营者管理不严，有些民宿只注重经济效益，忽略了对住客的核实和注册，致使某些不法经营者利用其从事非法经营。由于晚上没有人值班，没有监控设备，所以晚上的安全隐患就更大了。目前，我国民宿行业普遍存在着一些突出的问题，对我国民宿行业的安全和经济发展造成了很大的威胁。

2.2.3. 隐私受到侵犯

武汉市的民宿产业虽然蓬勃发展，但也暴露出了民宿经营者的个人信息安全问题。通过调研，发现近25%的民宿都有一定的“个人隐私”问题，其中“私自进入”和“偷拍”等问题尤为突出。上述种种侵害了旅游者的隐私，造成了旅游者的精神痛苦与安全忧虑。

表 2 武汉市民宿隐私安全调查数据

指标	数值
存在隐私安全隐患的民宿比例	25%
未经同意擅自进入房间的民宿比例	15%
安装摄像头的民宿比例	10%
经营者隐私保护培训参与率	30%
民宿隐私保护措施落实率	35%

经调研分析，武汉地区约有四分之一的民宿存在侵犯顾客个人隐私与信息安全问题，具体表现在：未经客人授权擅自启用客房占比达 15% 和客房内私自安装摄像头的比例亦高达一成。民宿经营者中近三成接受过隐私保护培训，表明行业内部对于隐私权教育的普及程度较低；确立并执行隐私政策的经营者占比为 35%，显示出部分民宿已着手应对隐私保护议题。值得关注的是，未经许可擅自进入客人房间的行为严重违反了住宿者的隐私权益，在公共及私人空间未经授权设置监控设备，亦构成对游客隐私权的明显侵犯，这些行为不仅对旅行者的心理健康构成威胁，还可能危及其人身安全，凸显出民宿行业在隐私保护方面有待加强监管与规范。

3. 改进城市民宿运营管理中公共安全的对策建议

3.1. 完善法律法规与监管机制

进一步完善我国城市民宿管理制度，对其管理标准、安全要求以及相关人员进行详细的界定，为我国民宿产业的健康发展奠定了坚实的基础。强化政府对民宿产业的监督，构建多个部门的联动监督体系，使民宿经营活动更加规范、更加安全。加强对非法经营的民宿行为的惩处，增加其违法成本，以达到威慑效果。

3.2. 提升民宿经营者安全意识与管理水平

对民宿经营者实施安全教育培训是必要的，为了加深其对消防安全、治安维护及卫生监管的认识与重视。应当强化民宿行业的安全管理体系，规范日常运营与管理活动，确保各项安全管控举措得到有效执行。积极倡导民宿行业采用智能化安全防护系统和火灾预警技术等先进工具与设备来增强民宿的安全保障能力。

3.3. 加强游客安全教育与管理

为提升游客的安全认知及防范意识，建议在民宿预订平台及客房内设置醒目的安全提示信息。这是为了加强旅客的个人安全保障意识，强化民宿场所的安全防御措施。还应构建一个有效的投诉举报体系来保障游客的合法权益得到充分维护。

结束语

随着我国民宿产业的迅速发展，其带来的社会治安问题也是一个不可忽视的课题。目前，我国家庭旅馆经营面临着安全隐患、卫生安全薄弱、个人隐私侵害等诸多问题，严重制约了我国民宿业的良性、有序发展。在国家方面，要健全有关的法律法规，对其进行规范。站在民宿业的层次上，要增强自身的安全观念，增强自身的自律能力，保证民宿的消防安全；强化社会秩序，实行实名制，强化夜间保安工作，切实保障旅客的生命财产。在科学技术日益发达的今天，应当运用科学技术来提高我国城市民宿的管理水平。比如，可以通过设置智能安防设备，运用大数据分析技术，对民宿的安全状态进行监测与预警，从而提升民宿的安保工作效能。

参考文献：

- [1] 杨艳. 旅游经济下的民宿经营管理路径研究 [J]. 中国管理信息化, 2023, 26(4): 124-126.
- [2] 张屈俭, 朱雅琴. 民宿产业导向下旅游型乡村发展转型机制 —— 以苏州市杨湾村为例 [J]. 城市建筑, 2023, 20(10): 16-18.
- [3] 胡均力. 乡村民宿餐饮开发运营及其规范管理 [J]. 中国农业资源与区划, 2023(5)
- [4] 黄凯. 高职院校民宿管理与运营专业人才培养探索 [J]. 成才之路, 2023(17): 1-4.
- [5] 李丽英. 乡村振兴背景下高职院校民宿管理与运营专业“2+1”人才培养模式研究 [J]. 西部旅游, 2023(14): 73-75.

作者信息：

王帆 (2001-09)，男，汉族，湖北十堰，本科，职称：学士，研究方向：酒店管理。