

好玩+好住，让游客享受慢生活

从腾格里沙漠的星空帐篷到黄河岸边的特色民宿，从贺兰山下的葡萄酒庄到古长城边的乡野院落，一场关于“住”的变革正在宁夏发生。日前，记者深入宁夏部分连锁酒店、民宿等，聆听游客的心声，记录经营者的探索。当标准化服务遇见特色化体验，当智慧化管理融入温情服务，宁夏的住宿业正在努力完成从“床位供给”到“诗意的栖居”的美丽蜕变。

住宿服务投诉多 维权难成心头堵

本报记者 徐琳

随着旅游市场回暖与商务出行需求的增加，酒店住宿行业迎来发展机遇，各类主打“人性化服务”“特色体验”的酒店层出不穷。然而，记者近日采访发现，虚假宣传、环境恶劣、霸王条款、价格无序波动等问题仍在行业内不同程度存在，房间卫生堪忧、设施故障频发、维权成本过高等问题，让不少消费者的住宿体验感大打折扣。

“十一”假期，不少游客来宁夏旅游。然而，部分酒店却给游客带来了一些不好的旅行体验。我们当时预订了中卫市沙坡头区某酒店，去了以后发现该酒店吃住条件一般，就在抖音平台给了差评。结果酒店工作人员在抖音 App 上发了我们的个人信息，并且进行人身攻击。”不久前，来自北京的游客王女士提起此前的住宿经历仍心有余悸，“没想到酒店实际条件与宣传严重不符。我在相关部门进行投诉，但只解决了隐私被泄露的问题，心里总觉得不舒服。”王女士说。

卫生问题是消费者吐槽的重灾区。经常出差的孔先生分享了他的糟心经历：“上周在银川市兴庆区住的某酒店，地毯、开关都有污渍，隔音差，早餐卫生环境也不好，我是来工作的，休息不好就会耽误行程。”更让他气愤的是，联

系酒店客服投诉，对方对卫生问题的整改承诺却只字未提，无奈之下只能在线上给差评，希望其他消费者不会“踩雷”。

面对诸多问题，多数消费者表示维权太难。记者了解到，消费者反映，在维权时证据留存难，部分酒店问题如隔音差、热水供应不稳定等难以用影像记录；维权流程烦琐，需多次与酒店、平台沟通，耗时耗力；赔偿标准不明确，多数纠纷只能获得小额补偿，难以弥补实际损失。

调查中，记者发现，消费者选择酒店的要求主要围绕“核心功能+个性化体验”展开。“选酒店时，安全卫生和交通便利是我最先看的，靠近景区能节省出行时间，交通枢纽完善方便赶路，这是基础。但真正让我愿意多花钱的，是那些能保障住得舒服的细节：床品要够柔软，躺下能彻底放松；隔音必须好，别被楼道声响打扰休息；基础配套得齐全，不用为小事折腾。”银川市民鲁梦羽坦言，自己早已不纠结于几十上百元的差价，出来玩或出差，住得舒心才能有好的状态，只要体验达标，多花点钱完全值得，毕竟舒服才是最值得的消费。

部分消费者进阶需求更细分，亲子家庭看重儿童设施与活动；商务人士关注会议室设施、网络速度、洗衣服

务；度假人群追求在地体验，如文化活动、景观视野。此外，高性价比、灵活退改政策，以及宠物友好和无障碍设施等个性化服务，也成为影响决策的关键因素。

采访中，消费者纷纷建议，酒店住宿行业要实现长远发展，不能只靠“营销包装”，更应在服务质量、价格规范、售后保障上下功夫。一方面，酒店应加强内部管理，建立标准化的卫生检查、设施维护流程，杜绝虚假宣传；另一方面，相关监管部门与平台应完善投诉处理机制，简化维权流程，明确赔偿标准，让消费者的合法权益得到切实保障。只有行业各方共同努力，才能破解“服务乱象”与“淡季冷清”的双重困境，让酒店住宿真正回归“舒适、安心”的本质。

酒店卫生条件达标，才能提供舒适的出行体验。
安漠酒店内可体验特色葡萄酒文化。
均本报记者 徐琳 摄

精耕“用心”二字 淡季不淡旺季更旺

本报记者 徐琳

10月22日，银川安漠酒店，石墙仿贺兰山赤岩肌理，与远处山影相融，门前葡萄酒瓶错落有致。大堂内，扶摇旋转楼梯如红酒开瓶器螺旋而上，灯带映着木质踏步板，光影流动间似有琼浆倾泻；岩面装饰与驼影灯呼应，勾勒出苍茫地域风情。

对于安漠酒店来说，浪漫是从名字开始的。“AMNOR源于Amora与Manor结合，Amora出自歌剧Turandot中象征和平的王子，Manor意指庄园，中文名‘安漠’相映成趣，既展现宁夏沙漠风情中用爱营造的安全温馨葡萄酒园度假体验，也蕴含了神秘与优雅的气质。”安漠酒店市场传讯部总监孙文慧说。

“我们不想只做一家提供住宿的酒店，而是要打造高品质的度假产品，让游客在这里深度感受西北的独特风貌和深厚文化底蕴。”孙文慧介绍，每到夜晚，安漠酒店还会组织游客前往专属观测点观测星空，专业的天文望远镜和讲解员，让游客在静谧的西北夜空下，邂逅璀璨星河。

如今的酒店早已超越“住宿载体”的单一属性，成为沉浸式休闲体验的延伸场域。白日里，这里是亲子家庭的欢乐天地：孩子可手持画笔在贺兰石上勾勒创意，家长在探索中心陪伴玩耍；若偏爱雅致格调，闻馥酒窖里的贺兰山东麓佳酿、图兰朵酒庄的特色美酒，都能让人在舌尖品味匠心。当夜幕降临，惊喜仍在延续：篝火晚会上，伴着音乐起舞驱散倦意；星空露台上，围炉夜话间细数星光。

“最初只是想来拍组美图，没想到成了一场治愈之旅。”银川市民张欣分享，在酒店偶然发现的下午茶时光、意外邂逅的美酒品鉴，都成了超出预期的惊喜。这种不期而遇的舒适与惬意，比单纯的住宿更让人难忘。

除了像银川安漠酒店这样主打度假文化的酒店，宁夏一些连锁酒店也凭借细致的服务和创新的运营模式赢得了市场认可。在银川新华鼓楼同福美仑酒店，记者看到，酒店工作人员会主动为携带大件行李的游客提供搬运服务，客房内还贴心地放置了宁夏旅游攻略手册。“干净整洁的环境和细致入微的服务，是我选择酒店的关键。”来银川出差的旅客杨超说，在这里住宿可以感受银川的文化风貌，品尝宁夏特色小吃，周边交通也很便利，很满意这次出行的体验。

面对旅游淡季入住率下降的问题，这些酒店也有着自己的应对之策——在旅游淡季承接大型会议、培训活动，不仅提高了淡季的入住率，还为酒店带来了稳定的收入，通过这种“淡季旺季互补”的运营模式，有效保障了酒店的可持续发展。

不难看出，不少酒店正精耕“用心”二字，跳出“单纯住宿”的框架，用差异化特色与创新运营，重新定义旅行中的“停留价值”：中卫沙漠星星酒店全景房推窗见沙丘，星空课堂可用望远镜观星，还能联动景区体验骑骆驼、黄河漂流；贺兰山东麓的飞鸟集营地，毗邻酒庄，能赏日落品佳酿，沉浸式感受“紫色浪漫”与山野风情。它们将贺兰山的苍茫、星空的璀璨融入体验，让“歇脚处”成为深度

让游客歇脚地变为心安处

本报记者 王瑞

“房子隔音不好，床头柜只有一侧有，房间的灯只能在门口开关控制。在淡季，450元的房价也不算便宜了，这些缺点不应该出现。”近日，来自浙江的游客惠先生在银川市西夏区镇北堡镇预订了一家网上评分颇高的民宿，入住后却发现房间设施条件与房价不匹配。

随着我区旅游业进入高速发展期，住宿作为旅游产业链条上的关键一环，其服务质量直接影响着游客的体验和口碑。据统计，目前我区住宿企业已超5000家，在旅游旺季，同质化竞争、服务品质波动、部分商家违规经营等问题也凸显了出来。如何让游客不仅能来，更愿意慢下来、住下来，从“过境游”转向“深度游”，成为摆在行业监管者面前的一道必答题。

今年8月，自治区文化和旅游厅、公安厅等10部门联合印发《全区旅游环境综合治理三年提升行动实施方案》，明确要对社会宾馆、民宿、乡村旅游接待点、星级旅游饭店存在的网上预订订房和毁约退房、未明码标价、虚假宣传等问题进行规范治理。

智慧化手段则为监管安上了“火眼金睛”。银川市文旅局负责人告诉记者，他们鼓励并引导大型酒店、民宿集群接入全区智慧文旅平台“智游宁夏”：“通过平台可以实时监测预订数据和酒店异常涨价行为。同时，我们也支持企业建设智能客房，推广‘无接触服务’，既能提升游客入住效率，也能减少服务纠纷。”

标准化不等于“千店一面”，规范化的最终目的是更好地彰显特色。《自治区文化和旅游发展“十四五”规划》提出，打造一批精品旅游景区，重点打造“黄河”“葡萄酒”“枸杞”“长城”“大漠星空”等文化主题酒店、品牌民宿。并且通过“要素创新”来推动旅游业高质量发展，大力发展特色民宿、主题酒店、自驾车和旅居车营地等住宿业态。

“监管不是要把所有酒店管成一个样子，恰恰相反，我们希望通过政策引导，鼓励企业在规范经营的基础上，大胆创新，打造具有宁夏辨识度的住宿产品。”自治区文化和旅游厅相关负责人说。

感知西北风土的窗口。而“淡季旺季互补”的运营智慧，更让酒店在市场波动中稳住脚跟，持续释放活力。这些“有故事、有温度”的住宿空间，成为更多人心中“来了就不想走”的诗与远方。

对于当前宁夏住宿供给与旅游发展是否适配的问题，有15年工作经验的宁夏导游王海波认为：“宁夏旅游正从景点观光向休闲度假转型，但住宿业态的结构性矛盾依然存在。中高端、特色化、体验式的住宿产品供给仍然不足，难以满足游客日益增长的‘慢游’需求。”

他建议，下一步监管和引导应更注重前瞻性和系统性。比如，可以绘制全区住宿业发展图谱，明确不同区域，如黄河沿线、贺兰山东麓、中部干旱带的功能定位和特色方向，避免同质化。同时，要着力破解淡季旺季落差巨大的难题，鼓励酒店与景区、文创企业联动，开发淡季会奖、研学产品，实现全年均衡发展。

监管的最终目标，是营造一个让消费者放心、让经营者有信心、与旅游发展同频共振的健康市场环境。当随意涨价、卫生隐患等“糟心事”越来越少，沙漠观星、黄河民宿、酒庄品鉴等独具魅力的住宿体验越来越好，宁夏才能真正让游客的脚步慢下来，心灵驻留下来，让每一个“歇脚地”都成为令人念念不忘的心安处。

短评

从一张床到一扇窗

王瑞

当沙漠酒店一房难求，当黄河畔的民宿集群成为网红打卡地，我们看到的不仅是旅游热度的增长，更是宁夏的住宿业正从简单的“床位供给”向多元的“体验经济”跃迁。

我区住宿业的升级反映的是消费者更多元化的需求。过去，旅馆提供的是行程中的“歇脚点”，价值体现在床位数量和区位优势；而今，宁夏正在做一场“价值加法”：中卫沙漠星星酒店的天文观测体验，让住宿成为探索星空的起点；镇北堡镇某民宿的西夏陶艺工坊，让房间成为文化传承的课堂；贺兰山下的葡萄酒庄民宿，将睡眠空间延伸至品酒、研学、生态农业的复合场景。价值不再依附于“住”本身，而是生长于“住之外”的体验深度。

但热潮之下仍需冷静思考。旺季千元难求一房、淡季门可罗雀的波动，揭示出行业抗风险能力的不足；“网红易朽、长红难求”的规律，提醒着体验需要持续迭代；标准化服务与特色化体验之间的张力，仍是许多从业者的两难命题。破解之道，或许在于构建“共生生态”——让住宿企业与农产品加工、文化创意、户外运动等产业联动，形成“住+”产业链，从而平抑季节性波动，提升综合收益。

如今，游客要的不是匆匆路过，而是沉浸式体验；不是标准化服务，而是个性化联结；不是孤立住宿点，而是融入生活方式的旅行场景。当宁夏的民宿成为展示西部风情的“窗口”，当酒店成为区域产业的“会客厅”，住宿经济便超越了旅游配套的范畴，成为乡村全面振兴、文化传播、消费升级的重要支点。

从“有得住”到“住得好”，一字之变，折射的是发展理念之变。这条路没有终点，唯有持续创新、提升服务，方能让住宿真正成为宁夏递出的一张闪光名片。

游客在泾源县赤水镇一家民宿拍到的当地风光。

(图片由受访者提供)

守住钱袋子

非法集资

护好幸福家



自治区党委金融办 自治区防非打非办

宁夏防非打非办微信公众号
举报电话：0951-6363430