

三亚部分客栈探索为游客提供富有特色的住宿体验,这也是度假租赁行业的核心竞争力。本报记者 武威 摄

度假租赁业

起源于美国,就是将分散的、无自主性也不可能连锁化的房屋提供给旅游需求者,主要表现为民宿客栈、度假公寓、家庭旅馆。欧洲和北美住宿业中37%的营收来自非传统酒店的度假租赁,整体营收高达850亿美元。而在中国,度假租赁业刚刚起步,市场潜力巨大。

选题坐标

房地产+旅游的探索

- 1 空置房源的出路求解：
中国的空置房数额巨大,季节性的旅游、投资、出租等为主因,而三亚的空置现象更为突出,岛外购房占比超85%,一些项目甚至95%以上都被岛外客户购买。
- 2 旅游城市的客源优势：
途家网、远方客栈等企业从三亚走出布局全国,三亚是全国度假租赁业发展最早,也是较为成熟的城市。作为旅游业的重要组成部分,度假租赁使得旅游业与房地产深度融合,让物权所有者拥有持续性的经营性资产。
- 3 度假住宿业的新引擎：
对于旅游目的地而言,度假租赁能有效带动旅游服务、餐饮服务、物业管理、人员就业及相关产业发展,能为城市带来可持续的税收收入、人才吸纳等,实现城市的良性运转。

成为中国度假租赁行业“先遣队” 三亚“粮草”备齐了吗

■ 本报记者 黄媛艳

无证经营成常态

没有齐全的证照,政府监管成为空白,税源流失成为常态,企业做大做强成空谈,甚至影响生存。

据不完全统计:三亚共有**3000**多家客栈、公寓、家庭旅馆,证照齐全的不到**300**家,大部分为消防证、特种行业许可证等证照不全。

诚信服务待提升

虚假宣传、投诉追溯困难等已成为行业顽疾,影响消费者对行业的信任。

去年上半年,三亚接到由互联网预订旅游业务引发的投诉达**226**件,占投诉总量**14.10%**,其中预订房类纠纷占**53.98%**。

隐患重重风险高

违建改造的旅馆甚至连灭火器都不配,且未与身份证登记系统联网,易成“藏污纳垢”之地。

违法建筑了**60**多间客房,接待候鸟人群;**17**万平方米的建筑面积中,竟有**80**多家度假公寓。

不比特色拼低价

三亚3000多家客栈中有特色的不到30家,且多以舶来文化为主;特色不明显,竞争就只剩下价格战。

超过**40%**的游客希望入住家庭旅馆体验当地文化,填补传统住宿业的缺憾,但整个行业却忙着各自为阵打价格战。

缺财缺人经营难

配套服务不健全,行业难经营;人才的流失,更是动摇整个行业稳健发展的根基。

三亚一日游旅游车**496**辆,其中小型商务车辆仅**92**辆,旅馆却有**3000**家;而在人才方面,连远方客栈连锁这样的行业翘楚,仅今年更换了**30%**店长。

5月13日,再次收到公安局的行政处罚决定书,三亚旅集度假公寓管理公司总经理刘少双很无奈,好在他只是被罚款,他的一些同行甚至被拘留,原因只有一个,公寓证照不全。

目前,申办家庭旅馆、度假公寓、特色客栈需遵循以下程序:申请人——名称预先核准书——消防许可证——卫生许可证——特种行业许可证——营业执照。“度假租赁涉嫌变相改变土地用途,将住宅用地间接改为经营用地,目前基本处于法律监管盲区。按照既有的《消防法》和《物权法》

海景房看不到大海,这让来自北京的消费者李先生特别窝火。去年10月中旬,李先生从网上订购三亚天晴小屋客栈,入住后却发现客栈前面有一排房子,站在门口根本看不到海,李先生认为客栈虚假宣传,要求退房退款。

海南游客张珂的遭遇更让人气愤。去年底,在一网站订购三亚兰海花园的公寓房后,入住后却赫然发现

在集体土地上建设,没有取得土地证,企业也没获得土地使用权;没进行报建,也未取得建设工程规划许可证;建筑结构上隐患重重,却还设置60多间客房,主要接待猫冬的“候鸟”人群……类似三亚湾某养生服务有限公司的经营模式,是三亚很多客栈、家庭旅馆、公寓的现状。

许多外地投资者通过和本地百姓合作抢建违法建筑经营住宿业务,消防标准很难达标,连基本的消防灭火

“人文和风情是一个旅游城市发展的核心力,三亚应该像丽江一样发展一些具有生活情调、特色明显的客栈、公寓,填补传统住宿业的空白。”三亚市旅游协会会长孙冬说。然而,台盟三亚市委的调查结果却让人吃惊,三亚3000多家客栈、公寓、家庭旅馆中,有特色的不到30家。

“从事这个行业就像是打游击战,无论是办证还是用车,太难了。”三亚热带鱼客栈负责人刘墨感叹道,为提升服务质量,许多客栈、公寓和家庭旅馆的经营者都推出接送机服务,但运营市场小型商务车的缺乏,使得商家只能铤而走险使用无营运资质的车辆载客。随着《三亚市旅游市场违法违规经营行为举报奖励办法》出台,对“黑车”的打击力度加强,一旦查实,商家将面临5万元左右的罚款。

三亚市政协委员张阳表示,2013年末三亚户籍人口57.69万人,而全年的游客达到1228.40万人次,超出户籍人口的20多倍。但三亚“一日游”旅游车公司现在有4家,拥有496辆一日游旅游车,其中小型商务车辆(5—14座)仅92辆,根本无法满足度假租赁业的需求。

配套服务不健全,行业难经营,人才的流失,更是动摇整个行业稳健发展的根基。

“度假租赁业经营成败因素50%以上在于‘人’。”国家旅游局规划专家王兴斌认为,独特的经营方针,给游客提供一种家庭味、乡土味和人情味,增

规定,住宅和公寓的消防标准不同,度假租赁业的经营者需按经营场所改造小区的消防设施,但此举又属于重大修缮,须经房屋所有者和小区2/3的业主同意。”海南昌威律师事务所律师米威说。

台盟三亚市委一项调查显示,不完全统计三亚共有3000多家客栈、公寓、家庭旅馆,证照齐全的不到300家。大部分为消防证、特种行业许可证等证照不全。虽然我省先后出台了《海南经济特区旅馆业管理规定》、《家庭旅馆消防技术规程》、《家庭旅馆管

理办法》等规定,但由于《消防法》等上位法的滞后性,无证经营成为度假租赁业的普遍现象。

没有齐全的证照,政府监管成为空白,税源流失成为常态;企业的做大做强也成为空谈,甚至影响生存。

今年4月三亚市工商局协同携程、途牛、美团、糯米等10家主流平台网站,对没有取得消防许可、卫生许可、特种行业许可证和营业执照的公寓、客栈、家庭旅馆,实行下架处理。截至目前,取缔2121家网上无照家庭旅馆,下架网上发布的住房4528套。

“我们需要为这个行业争气、争脸。”罗军指出,目前度假租赁业存在一些不守规矩、投机取巧的经营者,在缺乏监管的情况下也缺乏自律,一定程度上影响消费者对行业的信任 and 选择购买。

竟有80多家度假公寓。小区住宅用作经营,使得物业管理难度加大,存在治安隐患,偷盗等事件发生概率增加。

不仅如此,由于证照不全,为减少经营风险,许多客栈、公寓和家庭旅馆并未与公安的身份证登记系统联网。

“证照不全联网难,不联网我们也不存在安全风险,尤其在一些重大假日特别害怕接待的客人中存在逃犯或一些高危人群。”三亚南边海路一客栈负责人刘先生说。

生活是全方位的,目前租赁行业还是各自为战,没有很好地将度假资源整合做出特色。专委会成立前,就已有200多家企业要求入会,因为大家深感抱团太重要。”途家网海南公司总经理高力说,三亚市旅游协会度假租赁专业委员会5月21日成立,融入了度假旅馆、公寓租赁、游艇、游船租赁、汽车及休闲用品租赁等行业,更好地提升游客对新型住宿业态的接受度。

加消费者重构意愿,才是度假租赁业的竞争力和吸引力所在。

“我们员工的工资远高于酒店同类员工的工资,但还是留不住人,只能把员工变股东来留人,我现在在自己所持的股份由100%缩减为33%。而且这个行业很多从业者都是刚毕业的大学生,经验不足。”刘少双说。

留人难,不仅是规模小的度假租赁业从业者的烦恼,连远方客栈连锁这样的行业翘楚也同样为此忧心,受多种因素影响,仅今年,该客栈已更换了30%的店长。

成为先驱,而非“先烈” 三亚需多方破题

“我们是先驱,但不想成为‘先烈’。改变以往单兵作战、游击队式的经营,抱团为自己争取生存的空间。”高力表示,有信心将公寓、客栈、家庭旅馆做成三亚的特色产品,但需要政府、行业、企业共同合作,解决管理、服务、法规等系列难题,为中国度假租赁业探讨出一套可行的发展模式。

行业监管应疏堵结合

“哪个人不想光明正大做生意?只要能经营合法化,5.5%的税大家都愿意依法缴纳。”刘少双认为,传统住宿业和度假租赁业是互补的,两者面对不同的消费群体,都是住宿业的有机组成部分,行业监管应疏堵结合,期待三亚能制定相应可操作的地方性规定,强化从业人员的全面培训,降低企业准入门槛,引导行业良性发展。

参与制定《三亚市家庭旅馆发展规划》的广州地理研究所研究员黄少辉建议,依据度假租赁房的经营规模、硬件设施、消防安全、登记住宿人员上传率、值班、保管等,海南可将其治安管理情况进行等级划分,各级治安管理部门和辖区派出所作为治安管理的主管机关,负责本辖区租房治安秩序的日常检查、监督、管理和查禁“黄赌毒”等违法犯罪活动;实行旅客实名入住登记,实时录入旅馆业治安管理系统,签订《三亚市家庭旅馆住宿合同》。

高起点高标准做出特色

“度假租赁业是三亚发展度假旅游的又一个创新,行业发展必须高起点、高标准。”三亚市旅游委主任周春华表示,分享经济和大数据时代,要不断吸收行业新思维,充分发挥“互联网+线下服务”的优势,形成良好的行业发展环境,充分发挥途家等其他上规模、讲信誉企业的“龙头”作用,制定行业标准,树立具有三亚特色的度假租赁品牌。

“三亚度假租赁业的发展,需解决管理、产品多样性和配套管理完善等一系列问题。在相关法律尚未健全时,要一手抓法律调整,一手抓管理管好市场。”罗军透露,此次途家网牵头与三亚合作设立三亚度假租赁专业委员会,将在人员、资金、技术等方面提供全面支持,并为整个行业发展带订单、导流量,共同推动行业做大做强。

协会“抱团”制定规范

记者获悉,三亚度假租赁专业委员会将首先制定《三亚度假租赁业运营管理标准》、《三亚度假租赁评星评级标准》,为行业自律经营提供参照文本。下一步将按照标准对行业单位进行评级,对诚信经营商家授牌,对经营不规范商家协助整改。“建立行业自主调研机制,充分利用统计数据和行业反馈信息,定期召开度假租赁市场分析会,形成调研报告,给同业发展提供指导帮助,为政府部门提供政策参考。”高伟明表示。

“海南度假租赁业应做到以下几点:适应新形势、结合新趋势,开发相关度假产品;在借鉴国际经验基础上结合本地实际,制定、完善有关法规;创造诚信经营的环境和多方监督的机制;利用现代信息技术,打造全过程信息透明的平台和沟通方式;政府行业协会和企业共同培育市场,引导消费。”省旅游委巡视员陈耀说。

(本报三亚5月25日电)

核心提示

度假租赁业春天来了

从住宿业的“替补”走向前台,三亚有望成为行业发展的“先遣队”。

“3年前,途家在三亚,从几个人2套房起步。当时第一套房的房间清洁都是我亲自做。”正是对度假租赁行业的自信,罗军坚持下来了。

在罗军的掌舵下,途家网2011年12月1日正式上线,现在已覆盖国内202个目的地,94个海外目的地,拥有17万套的在线房源。途家网已走出海南,成为国内领先的在线度假公寓预订平台,将旅游地不动产和公寓租赁业务无缝整合,为中国不动产经营管理探路。

同样专注度假租赁业,远方客栈董事长兼总经理高伟明也赢得资本市场的青睐。

上海人高伟明喜欢到处走走,1990年来三亚度假,他是一名游客;2010年,高伟明和他的伙伴创立的远方客栈首家门店——“有只船”,在三亚大东海开业。

从2010年的“有只船”,2011年的“有个村”,到2012年爆发式地将门店数增至6家,再到如今的10家门店、740间客房规模,2014年底在上海股交中心E板挂牌,远方客栈一直稳扎稳打。

“我们不再是3—5年前住宿业的补充,整个行业的春天已经来了。”罗军透露,中国度假租赁是一个全新的行业,三亚有望成为行业发展的“先遣队”。

海南发力的时机到了

《旅游法》实施后,度假游逐步成为主流,客栈等非传统酒店住宿业态迎合了这种旅游市场大势。

明源地产研究院发布的数字显示,中国的空置房数额巨大,季节性的旅游、投资、出租等是导致空置的原因。三亚作为知名的度假目的地,现象更为突出。近年来,岛外客户在三亚购买商品住房的比例一直保持在85%及以上。

“海南旅游发展迅速,行业发展带来稳定的客源基础,大量空置房源为行业发展搭建基础。”罗军说。

《旅游法》实施后,旅游市场出现深刻变局,度假游逐步成为主流。根据途家的数据,70%的人为家庭出游,12%的人是情侣度假,10%是朋友聚会,10%是商务出游,总之85%的游客目的是休闲出游。然而,目前海南100—200元区间的三星及以下连锁酒店和星级酒店模式已相对成熟,但中间住宿业市场相对空白。

“公寓、客栈、家庭旅馆等分布在城市和旅行目的地的非传统酒店住宿业态,迎合了目前旅游市场的大趋势。”高伟明说,越来越多的游客追求个性化的体验,性价比高且具有居家氛围和个性配置的度假租赁住宿方式更受青睐。