

doi: 10.3969/j.issn.1671-9247.2025.03.004

基于IPA分析法的安徽省民宿游客满意度评价研究

包曾婷

(马鞍山师范高等专科学校 经济与管理学院, 安徽 马鞍山 243041)

摘要:从沉浸式旅游体验出发,选取安徽省民宿游客住宿体验、餐饮体验、配套设施、服务质量、特色与总体氛围感知等六个维度,设定20项具体指标开展问卷调查,并运用IPA分析法对各项指标的满意度及重要性进行分析。在此基础上,提出四项提升安徽省民宿产业顾客满意度的策略:优化交通网络与基础设施,提升民宿可达性与硬件保障;挖掘地域文化,构建具有沉浸感的文化体验场域;健全人才培养体系,推动服务向专业化与个性化跃升;完善行业治理体系,构建多维协同的监管机制。

关键词:IPA分析法;民宿产业;游客满意度;提升策略

中图分类号:F590.6

文献标识码:A

文章编号:1671-9247(2025)03-0016-06

Research on Tourist Satisfaction Evaluation of Homestays in Anhui Province Based on the IPA Analysis Method

BAO Zengting

(School of Economics and Management, Ma'anshan Teachers College, Ma'anshan 243041, Anhui, China)

Abstract: From the perspective of immersive tourism experience, this paper selects 20 evaluation indicators in 6 dimensions including accommodation experience, catering experience, supporting facilities, service quality, characteristics, and general atmosphere perception, carries out a questionnaire survey of homestay in Anhui Province. The Importance-Performance Analysis (IPA) method is employed to analyze both the importance and satisfaction levels of each indicator. Based on the analysis, four strategies are proposed to enhance customer satisfaction in homestay industry, as follows: enhancing transportation networks and infrastructure to improve accessibility and hardware support, exploring regional culture to create immersive cultural experience spaces, establishing a sound talent development system to promote professional and personalized services, and improving the industry governance framework to build a multidimensional and collaborative regulatory mechanism.

Key words: IPA analysis method; homestay industry; tourist satisfaction; improvement strategy

随着消费需求的升级与供给侧结构性改革的深入推进,中国住宿业态结构呈现出多元化发展的趋势,传统的标准化星级酒店逐渐向新兴的非标准化民宿延伸^[1]。民宿作为一种新型的住宿业态与旅居方式,因契合了人们日益增长的文旅需求而备受推崇,在促进文旅产业融合、传承乡土文化、助力乡村振兴、建设美丽乡村等方面发挥着重要作用。2022年,文化和旅游部发布《关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见》,明确提出要形成布局合理、特色鲜明、服务优质的民宿发展格局,以满足多层次、个性化的大众旅游消费需求^[2]。安徽省积极响应国家政策,推动民宿产业高质量发展,采取了多项有力措施。从政策引导方面,出台了《促进全省乡村旅游民宿发展实施方案》,编制了《民宿管家服务规范》;从实践探索方面,以赛事为依托,举办民宿大会,发布《皖美民宿运营指南》,并打造民宿产业学院。安徽省民宿产业正处于蓬勃发展的增长阶段。

关于民宿方面的研究,国外较为成熟,始于20世纪80年代,研究内容主要聚焦于民宿市场、民宿业主和民宿游客三个方面,其中民宿市场是研究重点^[3-4]。而民宿作为一种旅游新业态,在国内的研究起步较晚,早期研究主要集中在民宿定义、功能及规划设计等方

面。近年来,研究内容逐渐拓展至民宿经营管理模式、服务质量评估、游客满意度、存在问题及对策等方面^[5-8],但总体以定性研究为主,尤其是关于民宿满意度评价及提升策略研究,缺乏系统的变量关系建构与实证量化分析。鉴于此,在理论基础上进行系统整合,以SERVQUAL服务质量模型与顾客感知体验理论为指导,构建民宿游客感知体验评价指标表。SERVQUAL模型强调服务质量由可靠性、响应性、保证性、移情性和有形性等维度构成;而顾客感知体验理论则指出,顾客的整体满意度是其对多个服务接触点的综合主观感知结果。“游客感知体验”作为本研究的主要解释变量,由6个一级指标构成,分别为:民宿住宿体验、餐饮体验、配套设施、服务质量、特色、总体氛围感知。每个一级指标均由若干个二级指标具体衡量,6个一级指标从不同角度共同构建游客在民宿入住全过程中的综合体验,其作为自变量,从不同维度驱动游客满意度的形成。“游客满意度”是本研究的核心因变量,用以反映游客对整体民宿服务与体验的综合评价,体现了游客对所获服务价值的心理判断与主观感知。本研究认为,民宿游客满意度受到上述六个感知维度的共同影响。每一维度的重要性和满意度水平将共同决定

收稿日期:2025-01-25

基金项目:安徽省优秀青年教师培育项目(YQYB2023116);安徽高校省级质量工程项目:酒店管理与数字化运营传统专业改造升级(2022zyzsj058)

作者简介:包曾婷(1986—),女,安徽无为,马鞍山师范高等专科学校经济与管理学院讲师,硕士。

游客对民宿的总体印象与再消费意愿。

在此基础上,引入IPA(Importance-Performance Analysis)模型作为分析工具,通过比较民宿游客感知体验二级指标的“重要性”评价与“实际感知满意度”评价,识别“高重要性-低满意度”区域,从而明确民宿服务优化的方向,提升资源配置效率。

本文在理论层面构建了“民宿体验维度—游客感知—满意度评价结果—IPA分析—策略建议”的研究逻辑链条,在实证层面则通过问卷调查收集数据并开展定量分析,以期提升安徽省民宿游客满意度、推动安徽民宿产业高质量发展提供科学依据与实践路径。

一、调查问卷设计

(一) 调研对象与问题

本研究以安徽省民宿游客为主要调研对象,聚焦于近年来在省内运营较为成熟、具备一定市场知名度及游客评价基础的民宿项目。考虑到安徽省地域广阔、旅游资源丰富,尤其是以黄山、池州、宣城等地为代表的山水文化旅游区聚集了大量特色民宿,调研样本涵盖多个地市的不同类型民宿,以提高研究的代表性与广泛性。

调研的核心问题围绕游客对民宿体验各维度的主观感知与客观满意展开,具体包括以下几个方面:首先,明确游客在安徽省民宿消费过程中,关注和重视的核

心感知因素及其重要性与其满意度排序情况;其次,识别游客在实际体验过程中各维度的满意程度,判断其与期望之间是否存在显著差距,从而揭示服务供给中的短板与优化空间;最后,基于IPA分析法,识别当前安徽省民宿在服务供给中需优先改进的关键指标,并据此提出可行的提升策略。基于此,设计民宿游客感知问卷。

(二) 问卷设计与数据收集

围绕“民宿游客感知体验”构建测量体系,问卷由两个部分组成。第一部分为基本信息部分,包括性别、年龄、学历、职业、居住地、旅游目的、民宿入住频率等变量;第二部分为感知体验测量部分,以服务质量与顾客感知体验理论为基础,构建民宿感知体验“重要性-满意度”双维度量表。基于现有研究成果^[9-10],通过征询行业专家意见,设置了民宿游客感知体验评价指标,包含民宿住宿体验、餐饮体验、配套设施、服务质量、特色、总体氛围感知等6项一级指标,20项二级指标(详见表1)。采用李克特五点量表法对二级指标的“重要性”和“满意度”进行测量^[11],其中5分表示“非常重要”/“非常满意”,4分表示“重要”/“满意”,3分表示“不确定”,2分表示“不满意”/“不重要”,1分表示“非常不满意”/“非常不重要”。

表1 安徽省民宿游客感知体验评价指标表

一级指标	二级指标
民宿住宿体验A	民宿客房整洁干净A ₁ ; 民宿客房设施完善A ₂ ; 民宿客房舒适度强A ₃
民宿餐饮体验B	民宿餐饮品种丰富B ₁ ; 民宿餐饮质量高B ₂ ; 民宿餐饮价格适中B ₃ ; 民宿餐饮环境佳B ₄
民宿配套设施C	民宿停车位充足C ₁ ; 民宿周边交通便利C ₂ ; 民宿休闲娱乐设施丰富C ₃
民宿服务质量D	民宿主人亲和有礼D ₁ ; 民宿服务人员服务态度热情D ₂ ; 民宿服务人员服务效率高D ₃ ; 民宿个性化服务程度高D ₄
民宿特色E	民宿建筑有地方文化特色E ₁ ; 民宿提供的体验活动有地方文化特色E ₂ ; 民宿售卖的旅游产品有地方文化特色E ₃
民宿总体氛围感知F	民宿安全隐私性高F ₁ ; 民宿“家”的氛围感强F ₂ ; 民宿地方文化氛围浓郁F ₃

问卷采用线下和线上两种方式发放。线下调研于2024年10月1日至7日在黄山、池州、宣城、六安等金牌民宿较为集中的城市进行,通过与民宿主人沟通,将问卷置于前台供入住客人填写。同时,线上调查通过网络问卷星平台对曾有安徽省民宿住宿体验的游客进行问卷发放。无论线下或线上,均针对以旅游为目的的民宿住客进行问卷调查。制发问卷500份,全部回收,其中有效问卷460份,回收问卷有效率为92%。为确保问卷第二部分量表调查结果的科学性和有效性,使用SPSS23.0软件对获取的数据进行信度与效度分析(详见表2)。重要性与满意度的Cronbach's Alpha系数分别为0.973和0.977,表明数据具有高度的一致性和可靠性,问卷信度较高。KMO系数分别为0.954、0.958, Bartlett球形检验的显著性P值均小于0.05,表明问卷测量量表结构合理,问卷效度高,问卷设计有效。

二、研究数据分析

(一) 样本统计学特征分析

有效样本统计学特征如表3所示。女性游客占比70.43%,男性游客占比29.57%;受访对象均为成年游客,

主要集中在18~30岁和31~45岁两个年龄段,以中青年游客为主,占比94.78%。受教育程度较高,大专及以上学历游客占比94.35%。从职业类型来看,公务员/事业单位、企业员工占比较高,分别为38.70%和33.91%;月收入方面,中低收入与中高收入游客比例接近,其中月收入>6000~9000元的游客占27.39%,而月收入超过9000元的游客占26.52%,民宿游客收入水平较高。客源方面,以安徽省内游客为主,占比75.22%。综上,

表2 信度效度分析表

变量	重要性	满意度
项数	20	20
样本数	460	460
Cronbach's Alpha	0.973	0.977
KMO	0.954	0.958
Bartlett 近似卡方	5 392.021	5 634.548
球形度检验 自由度	190	190
显著性	0.000	0.000

安徽省民宿受众多数为受教育程度及收入水平都较高的游客群体,且以中青年游客为主,他们在选择民宿时更注重服务质量。

表3 样本统计学特征分析表

项目	特征分类	人次(n=460)	比例/%
性别	男	136	29.57
	女	324	70.43
年龄	18~30	138	30.00
	31~45	298	64.78
	46~60	20	4.35
	≥61	4	0.87
	≤3 000	62	13.48
月收入/元	>3 000~6 000	150	32.61
	>6 000~9 000	126	27.39
	>9 000	122	26.52
职业	学生	38	8.26
	个体经营者	30	6.52
	公务员/事业单位	178	38.70
	企业员工	156	33.91
	离、退休人员	8	1.74
	其他	50	10.87
学历	高中/中专及以下	26	5.65
	本科/大专	318	69.13
	硕士研究生及以上	116	25.22
客源地	安徽省内	346	75.22
	安徽省外	114	24.78

(二) 重要性及满意度评价结果分析

重要性数据分析结果显示(详见表4),20项二级指标重要性均值皆高于“重要”水平,表明游客普遍认为这些评价指标具有较高重要性,且在入住前寄予了较高期望。其中,民宿客房整洁干净 A_1 、民宿主人亲和有礼 D_1 、民宿安全隐私性高 F_1 、民宿服务人员服务态度热情 D_2 、民宿服务人员服务效率高 D_3 和民宿客房舒适度强 A_3 等指标重要性均值位居前六位,反映出游客在选择民宿时尤其关注住宿体验与服务质量。而民宿售卖的旅游产品有地方文化特色 E_3 、民宿“家”的氛围感强 F_2 、民宿餐饮品种丰富 B_1 、民宿休闲娱乐设施丰富 C_3 、民宿餐饮质量高 B_2 和民宿餐饮价格适中 B_3 等指标重要性均值位于后六位,低于整体平均值4.28,说明这些指标虽然具有一定重要性,但非必需。民宿是否“提供餐饮服务、配备休闲娱乐设施、售卖特色旅游产品”并非游客在选择民宿时的关键考量因素,这与其消费场所可替代性强密切相关。6项一级指标按照重要性均值排序依次为:民宿住宿体验 A >民宿服务质量 D >民宿总体氛围感知 F >民宿配套设施 C >民宿特色 E >民宿餐饮体验 B 。

从满意度均值来看,尚无单项指标值达到4分水平,游客较为满意的前六项指标分别为民宿停车位充足 C_1 、民宿主人亲和有礼 D_1 、民宿服务人员服务态度热情 D_2 、民宿餐饮环境佳 B_4 、民宿客房整洁干净 A_1 和民宿餐饮价格适中 B_3 ,而民宿安全隐私性高 F_1 、民宿休闲娱乐设施丰富 C_3 、民宿餐饮品种丰富 B_1 、民宿售卖的旅游产品有地方文化特色 E_3 、民宿餐饮质量高 B_2 和民宿服务人员服务效率高 D_3 等指标满意度均值分别位于后六位,低于满意度平均值3.49。6项一级指标按照满意度均值排序依次为:民宿服务质量 D >民宿配套设施 C >民宿住宿体验 A >民宿餐饮体验 B >民宿特色 E >民宿总体氛围感知 F 。

20项评价指标(I-P)均值差皆高于0.45,对其重要性(I)与满意度(P)数据进行配对样本t检验(详见表4),20组配对数据均呈现出0.01水平的显著性,P值均小于0.05,表明各项指标的重要性与满意度之间存在显著性差异,游客的民宿体验未能达到预期目标。其中,民宿安全隐私性高 F_1 和民宿服务人员服务效率高 D_3 的(I-P)均值差超过1.00,是游客最为失望的方面,安徽省民宿发展水平仍有待进一步提升。

(三) 重要性及满意度 IPA 分析

根据重要性及满意度指标,构建IPA矩阵模型(如图1),以重要性指标为横轴,满意度指标为纵轴,交叉点设定为重要性及满意度平均值(4.28,3.49),将20项评价指标的重要性与满意度指标均值导入IPA矩阵模型的四个象限,考察各项指标在不同象限中的分布情况,从而为安徽省民宿行业的发展提供精准的改进策略。

第一象限内的指标重要性高且满意度也高,为优势区。共有6项指标落入此象限,包括民宿客房整洁干净 A_1 、民宿客房舒适度强 A_3 、民宿停车位充足 C_1 、民宿主人亲和有礼 D_1 、民宿服务人员服务态度热情 D_2 、民宿建筑有地方文化特色 E_1 。该6项指标体验感佳,应继续保持,发挥优势,但满意度均值小于重要性均值,表明游客的实际感知仍未达到预期,因此无法产生惊喜的消费体验,尤其 A_1 和 A_3 两项指标的重要性与满意度的均值差超过了0.9,差距较为明显,未来仍需继续提升。

第二象限内的指标重要性低,但满意度高,为维持区。该象限分布有民宿餐饮价格适中 B_3 、民宿餐饮环境佳 B_4 ,集中在餐饮体验方面,这两项指标的重要性偏低,游客在选择民宿时对此关注度不高,但满意度均值高于全部指标满意度平均值,稍加关注,往往能给游客带来意外惊喜^[12]。民宿在餐饮价格制定及餐饮环境营造方面可维持现状,但也不容忽视,在资金充足时,可注重打造特色餐饮环境,使其成为吸引游客入住的新生元素。

第三象限内的指标重要性及满意度皆低,为机会区。包括民宿餐饮品种丰富 B_1 、民宿餐饮质量高 B_2 、民宿休闲娱乐设施丰富 C_3 、民宿个性化服务程度高 D_4 、民宿售卖的旅游产品有地方文化特色 E_3 、民宿“家”的氛围感强 F_2 。值得关注的是,上述6项指标重要性均值都超过4分,并不低,低只是相对而言,满意度均值最高仅3.46,表明游客入住前的期望值较高,但满意度低,该象限指标数量占比达30%,对民宿发展建设而言是机会,应积极拓展,逐步改善。

第四象限内的指标重要性高,满意度却低,为提升

表4 安徽省民宿游客感知体验评价指标重要性与其满意度分析表

一级指标	二级指标	重要性(I)		满意度(P)			I-P	t	P	
		二级指标均值	标准差	一级指标均值	二级指标均值	标准差				一级指标均值
A	A ₁	4.55	0.884		3.59	0.976	0.96	10.136	0.000**	
	A ₂	4.33	0.914	4.423	3.38	0.951	3.513	0.95	7.222	0.000**
	A ₃	4.39	0.932		3.57	0.955		0.82	8.620	0.000**
B	B ₁	4.04	1.021		3.32	0.986		0.72	5.985	0.000**
	B ₂	4.10	1.004	4.123	3.34	0.990	3.460	0.76	6.825	0.000**
	B ₃	4.13	0.994		3.58	1.051		0.55	6.437	0.000**
	B ₄	4.22	0.992		3.60	1.006		0.62	6.910	0.000**
C	C ₁	4.34	1.002		3.88	1.094		0.46	6.486	0.000**
	C ₂	4.33	0.955	4.243	3.43	1.008	3.527	0.90	6.896	0.000**
	C ₃	4.06	1.041		3.27	1.047		0.79	5.900	0.000**
D	D ₁	4.48	0.834		3.75	0.932		0.73	6.841	0.000**
	D ₂	4.45	0.854	4.388	3.74	0.919	3.580	0.71	6.930	0.000**
	D ₃	4.42	0.881		3.37	0.975		1.05	8.235	0.000**
	D ₄	4.20	0.914		3.46	0.992		0.74	7.472	0.000**
E	E ₁	4.35	0.907		3.54	0.981		0.81	6.089	0.000**
	E ₂	4.35	0.941	4.237	3.43	1.017	3.433	0.92	7.397	0.000**
	E ₃	4.01	1.059		3.33	1.038		0.68	5.825	0.000**
F	F ₁	4.47	0.914		3.25	1.059		1.22	9.127	0.000**
	F ₂	4.03	0.981	4.270	3.45	1.001	3.373	0.58	6.791	0.000**
	F ₃	4.31	0.974		3.42	1.019		0.89	7.595	0.000**

注: *表示P<0.05; **表示P<0.01.

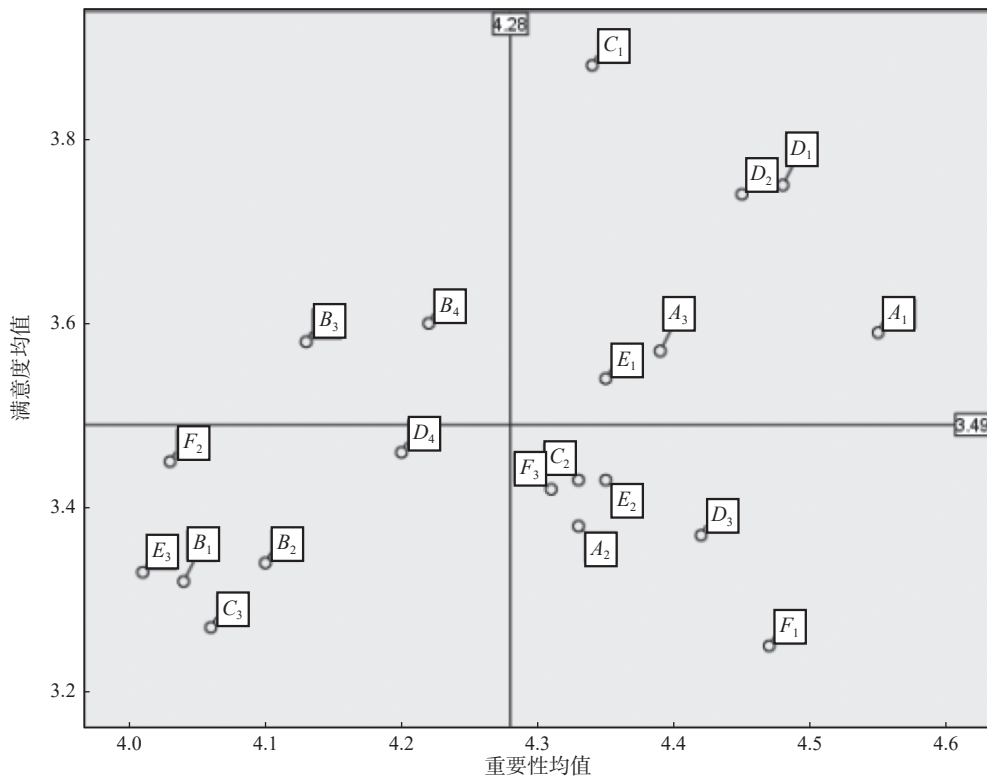


图1 IPA分析象限图

区,需重点改进。包括民宿客房设施完善 A_2 、民宿周边交通便利 C_2 、民宿服务人员服务效率高 D_3 、民宿提供的体验活动有地方文化特色 E_2 、民宿安全隐私性高 F_1 、民宿地方文化氛围浓郁 F_3 。上述指标是影响游客民宿选择的关键因素,但实际体验感不佳。因此,民宿经营者及相关职能部门亟需提高重视程度,并采取切实可行的改进措施,有效提升游客的入住满意度。

三、研究结论与提升策略

(一) 研究结论

基于对安徽省民宿游客感知评价指标重要性与满意度的问卷调查,综合运用描述性统计与差异分析方法,得出如下主要结论。

在一级指标中,“民宿住宿体验”被游客赋予最高的重要性,反映出住宿本身仍是游客选择民宿的核心考量。尽管民宿客房整洁干净 A_1 与民宿客房舒适度强 A_3 获得游客相对积极的评价,但满意度均值分别为3.59和3.57,略高于全部二级指标的满意度均值3.49,尚未达到游客的理想预期,提示该维度仍需系统性优化。

相较之下,“民宿餐饮体验”的重要性评分最低,游客对此关注度较弱。由于期望值偏低,反而对餐饮价格合理性及就餐环境表现出较高满意度,呈现出“低期望-高感知”的心理效应。

在“民宿配套设施”方面,民宿停车位充足 C_1 获得了所有二级指标中满意度的最高评分,反映出相关基础设施建设成效显著。然而,民宿交通便利性 C_2 的重要性得分较高,而满意度偏低,表明民宿可达性问题依然突出。

“服务质量”维度整体被赋予较高的重要性,游客普遍认可民宿主人亲和有礼 D_1 与民宿服务人员态度热情 D_2 。但民宿个性化服务程度高 D_4 尽管在理论上被视为提升游客体验的关键,却未能转化为实际满意度,表明服务差异化程度和人性化水平亟待加强。

在“民宿特色”维度中,民宿建筑具有地方文化特色 E_1 获得了游客较高的满意评价,验证了文化嵌入型设计对游客感知的积极作用。然而,民宿售卖的旅游产品有地方文化特色 E_3 在所有二级指标中重要性最低,且其重要性和满意度标准差较大,反映出游客对此的关注度存在显著分歧。

“总体氛围感知”维度的满意度最低,尤其民宿“家”的氛围感强 F_2 关注度不高。但民宿安全隐私性高 F_1 与民宿地方文化氛围浓郁 F_3 获得了较高关注与认可,显示安全感与文化沉浸感是影响民宿吸引力的关键心理驱动因素。

综合分析显示,民宿客房设施完善 A_2 、民宿周边交通便利 C_2 、民宿服务人员服务效率高 D_3 、民宿提供的体验活动有地方文化特色 E_2 、民宿安全隐私性高 F_1 、民宿地方文化氛围浓郁 F_3 等6个二级指标的重要性显著高于满意度,构成当前安徽民宿服务体系中的主要短板,也成为未来优化方向的重点关注领域。

(二) 提升策略

1. 优化交通网络与基础设施,提升民宿可达性与硬件保障

针对游客对民宿周边交通便利性的高期望,应由政府主导,推动旅游公路建设,连接民宿、景区、机场、车站,提升公共交通的覆盖面,促进城乡公交一体化,

进而提高乡村民宿的可达性。在公路沿线应合理设置民宿指示牌,并为主要景区提供明确的标识标牌;结合民宿客流流动需要,增设公交站点,在旅游旺季适时增加旅游专线公交,以便提高游客出行便捷性。

在民宿聚集区域,应配置智能化5G公共停车场,运用信息化手段提高车位利用率,解决停车难问题。就内部设施而言,应优化客房空间布局,增强私密性与功能性。完善热水系统、隔音与遮光设施,并引入人体工学与绿色设计理念,在床品、卫浴、照明等方面打造高品质入住环境。客房卫生管理应参照高星级酒店执行,推行“可视化清洁”制度,实现服务的专业化与透明化。

2. 挖掘地域文化,构建具有沉浸感的文化体验场域

民宿不仅仅是游客旅途中的憩息场所,更是游客感受旅游目的地风土人情和地域文化的重要载体。问卷调研数据显示,民宿提供的地方文化特色体验活动,对民宿浓郁文化氛围的形成起着决定性的作用,因此,应充分挖掘并利用当地的文化资源优势,设计具有地域特色的民宿主题,增强民宿的文化表达力与文化参与度。各地可依托徽文化、非遗项目、传统手工艺等本土资源,将其系统性嵌入到民宿设计、活动策划与日常运营中,营造“沉浸式文化场域”。例如,定期举办传统技艺体验活动、地方节庆主题住宿活动、村落夜话等,强化游客的情感共鸣与文化记忆。

同时,应构建“民宿+文创+旅游产品”联动机制,发展地域文创伴手礼、非遗文旅商品等,丰富文化产品供给,提升民宿的附加值与市场吸引力,实现游客体验与地方产业共赢发展。

3. 健全人才培养体系,推动服务向专业化与个性化跃升

调研数据表明,服务效率与个性化服务仍是制约民宿游客满意度提升的关键变量。针对当前民宿行业“重体验、轻管理”的现状,建议建立系统性的人才培养机制。

在民宿管理人才培养方面,一方面,应依托地方高校旅游管理相关专业,开设“民宿管家实务”“民宿经营与管理”等实训型课程,建立“校政企”协同育人机制,为行业输送具有专业知识和实践经验的管理人才。另一方面,应推动职业培训常态化,鼓励举办“民宿服务大赛”“经营者论坛”等,形成行业学习共同体。

在一线服务人员选拔与培训方面,应树立职业门槛与职业荣誉感,注重服务礼仪、沟通表达、心理素养等软技能提升。通过KPI考核、满意度追踪等机制,保障服务质量动态优化。民宿经营的本质就是为住客提供具有人情味的温暖服务,而个性化服务作为民宿的核心竞争力^[13],能最大程度引发消费者共鸣。因此,应强化“以客为本”的服务理念,提供定制化、情感化、情境化的个性服务,如定制旅游路线、地方私厨体验、家庭情感营造等,增强游客黏性与复购意愿。

4. 完善行业治理体系,构建多维协同的监管机制

民宿行业作为新兴共享经济形态,具有“低门槛、高流动、碎片化”特征,亟需强化制度化治理。应以数字化监管为抓手,构建由文旅、公安、市场监管、消防等多部门联动的综合监管体系。

文旅部门可利用大数据和人工智能等技术,开发

民宿信息管理平台,实时监控民宿经营情况,包括房源、价格、服务质量、顾客评价等,提升行业监管效率,同时为消费者提供投诉与反馈渠道。公安部门应加强治安管理,在民宿集聚区要增加夜间巡逻频次,要求民宿经营者严格落实住客实名登记制度,并定期对民宿进行安全排查。市场监管部门则应加大对非法运营、无证经营民宿的查处力度,严防无序竞争和市场乱象。消防部门应制定民宿行业专属的消防安全规范,实施分级分类监管,提高住宿安全系数。对于发生安全事故的民宿,应迅速处理并追究相关责任,保障民宿游客的合法权益。此外,应引导OTA平台(如携程、美团)加强平台治理,核实房源信息,设立游客投诉“绿色通道”,打击“无证上线”与虚假宣传行为,确保线上线下一体化规范运行,营造安全有序的行业发展环境。

参考文献:

- [1]戴其文.中国乡村民宿高质量发展的策略研究[J].西南民族大学学报(人文社会科学版),2022,43(10):41-50.
- [2]文化和旅游部.关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见[EB/OL].(2022-07-19)[2024-11-30].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-07/19/content_5701748.htm.
- [3]CHEN L C, LIN S P, KUO C M. Rural tourism: Marketing strategies for the bed and breakfast industry in Taiwan[J]. *International Journal of Hospitality Management*, 2013, 32: 278-286.
- [4]KUNJURAMAN V, HUSSIN R. Challenges of community-based

homestay programme in Sabah, Malaysia: Hopeful or hopeless?[J]. *Tourism Management Perspectives*, 2017, 21: 1-9.

- [5]陈燕纯,杨忍,王敏.基于行动者网络和共享经济视角的乡村民宿发展及空间重构:以深圳官湖村为例[J].地理科学进展,2018,37(5):718-730.
- [6]杨卉.桂北山区民族特色民宿标准化建设问题与对策研究[J].广西民族大学学报(哲学社会科学版),2018,40(3):70-74.
- [7]余正勇.新质生产力赋能民宿旅游高质量发展的机制及路径研究[J].四川旅游学院学报,2024(4):22-25.
- [8]姜旭芮,盛晓兰.基于顾客满意度的苏州乡村民宿发展策略研究[J].沙洲职业工学院学报,2020,23(3):18-23.
- [9]万义娟.基于IPA分析的三亚西岛民宿顾客满意度研究[D].三亚:海南热带海洋学院,2024.
- [10]赵莹雪,姚珍莲.基于IPA理论的乡村民宿游客感知:重要性、满意度和差异:以广州市为例[J].安徽农业科学,2024,52(18):96-116.
- [11]包曾婷,翁冰清,陈燕.基于游客满意度的安徽省城市夜间旅游发展策略研究:以马鞍山为例[J].安徽职业技术学院学报,2022,21(1):56-61.
- [12]俞霞,余珏璇.基于IPA方法的网红民宿游客满意度研究[J].福建商学院学报,2023(4):75-83.
- [13]杨瑞.陕西关中地区特色民宿高质量发展路径研究[J].北方经贸,2024(8):155-160.

(责任编辑 汪继友)

(上接第8页)能平等地参与全球生态治理,共同分享环境治理的成果和利益。在全球生态危机日益严重的今天,福斯特生态革命思想更加体现出全球合作应对生态危机的紧迫性,各国应摒弃分歧、携手合作,共同应对这一全球性挑战。通过加强国际合作,推动全球环境治理体系的不断完善,为地球的可持续发展和人类文明的繁荣进步作出更大的贡献。

参考文献:

- [1]马克思恩格斯文集:第5卷[M].北京:人民出版社,2009.
- [2]KARL P. The Great Transformation[M]. Boston: Beacon, 1944: 178.
- [3]FOSTER J B. The Ecological Revolution: Make Peace with the Planet[M]. New York: Monthly Review Press, 2009: 12.
- [4]FABIAN H, JURG K, JOHN T. Conservation Finance: From Niche to Mainstream: The Building of an Institutional Asset Class[D/OL].<https://www.credit-suisse.com/media/assets/corporate/docs/about-us/responsibility/banking/conservation-finance-en.pdf>3.
- [5]约翰·贝拉米·福斯特,刘歆,陶兴然.保卫自然:抵制地球金融化[J].马克思主义理论教学与研究,2022(4):55-69.
- [6]资本论:第1卷[M].北京:人民出版社,1975.
- [7]约翰·贝拉米·福斯特.生态危机与资本主义[M].上海:上海译文出版社,2006:31.

- [8]ODUM H T, ODUM E C. A Prosperous Way Down[M]. Boulder: University Press of Colorado University, 2001: 139.
- [9]FOSTER J B, CLARK B. Socialism and Ecological Survival[J]. *Monthly Review*, 2022, 74: 3.
- [10]FOSTER J B, CLARK B. The Capitalinian: The First Geological Age of the Anthropocene[J]. *Monthly Review*, 2021, 73: 12-15.
- [11]SWEEZY P M, MAGDOFF H. Socialism and Ecology[J]. *Monthly Review*, 1989, 41: 1-8.
- [12]约翰·贝拉米·福斯特,铁小茜.人类世时代的榨取主义:晚期帝国主义及其对地球的掠夺[J].*鄱阳湖学刊*,2023(6):5-13.
- [13]BRAND U, WISSEN M. Global Environmental Politics and the Imperial Mode of Living: Articulations of State-capital Relations in the Multiple Crisis[J]. *Globalizations*, 2012, 9: 4.
- [14]如何认识和应对当前的全球生态危机:访美国马克思主义生态学者约翰·贝拉米·福斯特[J].*世界社会主义研究*,2023(4):66-77.
- [15]FOSTER J B. Organizing Ecological Revolution[J]. *Monthly Review*, 2005, 57: 1-8.
- [16]约翰·贝拉米·福斯特.生态革命:与地球和平相处[M].刘仁胜,李晶,董慧,译.北京:人民出版社,2015.
- [17]约翰·贝拉米·福斯特.生态危机与资本主义[M].耿建新,宋兴无,译.上海:上海译文出版社,2006.

(责任编辑 文双全)