

洛阳市文化广电和旅游局文件

洛文广旅〔2024〕98号

签发人：李振刊

办理结果：A

对市政协十四届二次会议 第142321号提案的答复

王锋委员：

您提出的关于《大力发展城市文旅住宿体系的提案》已收悉，感谢您对洛阳文旅发展的关心和支持，现对您提出的建议回复如下：

近年来，我市大力发展城市经济，聚焦新文旅发展理念，积极推动文旅文创融合高质量发展，努力打造全国沉浸式文旅目的地。围绕文旅住宿体系建设，市文广旅局针对“住宿供给不足、住宿结构不优、住宿品质不高”等问题，在星级饭店、等级民宿

方面做了一些工作，具体情况汇报如下。

一、增加住宿增量

围绕新文旅住宿业发展需求，大力盘活闲置资源，一手抓星级饭店，一手抓精品等级民宿，打造住宿+研学、住宿+康养、住宿+非遗等新业态，形成了一批个性化、多样化、品质化的住宿产品。截至目前，全市共有星级饭店 42 家，客房 5404 间，床位 8897 张。主城区 18 家，客房 2999 间，床位 4661 张。其中涧西区 7 家、客房 1386 间、床位 1898 张；老城区 3 家、客房 366 间、床位 611 张；洛龙区 4 家、客房 822 间、床位 1341 张；西工区 4 家、客房 425 间、床位 811 张。同时建成了洛龙区安业坊高端民宿集群、老城区洛邑古城市精品民宿集群、瀍河河洛古城民宿集群，三家民宿集群共有民宿 85 家，客房 1204 间、床位 2021 张。

（一）老城区洛邑古城市精品民宿集群。通过盘活资源，以景区博物馆、历史文化街区、文化产业园等优质文旅资源为核心，打造“千宿百景”旅游民宿集群，围绕古城历史文化片区，利用洛邑古城、老旧民居、历史院落改造为集住宿、非遗、餐饮、酒吧、茶饮、休憩业态多样化的古城精品民宿集群。截至目前，共有精品民宿 29 家，客房 445 间，床位 625 张。民宿主题类型多样，涵盖非遗、文创、汉服、民国风等多元“民宿+”主题。

（二）瀍河河洛古城民宿集群。结合片区民宿布局实际情况，按照“提升一批、建设一批、储备一批”的步骤，推进河洛古城民宿集群建设。首先以河洛古城为载体，推进高端民宿集群建

设，形成具有一定规模和片区效应的精品民宿集群。目前河洛古城一期已建成运营民宿23家，客房266间、床位364张，引入全国连锁品牌9家，自有品牌14家，同时打造了“民宿+剧本娱乐”“民宿+汉服”“民宿+研学”“民宿+非遗”“民宿+民俗”等多业态融合产品。

（三）洛龙区安业坊高端民宿集群。根据定鼎门街道王庄社区原貌，结合社区进行微改造，充分挖掘闲置资源，多种方式推进安业坊高端民宿发展。通过王庄村集体承租两栋闲置民宅作为试点，结合邵雍、李白两大IP，打造了“烟村”“太白”两家民宿，为民宿集群树立了标杆。目前安业坊城市精品民宿集群新建精品民宿33家，客房493间、床位1032张，成功打造出大唐萌宫、吾居花园民宿等一批富含隋唐文化特色、入住环境俱佳的民宿标杆。

二、调整住宿结构

针对文旅住宿供给结构不优，高端产品与新兴产品发展不足，我局引导星级饭店持续提档升级，打造高端城市民宿集群，叫响星级饭店就是网红打卡地，高端城市民宿就是旅游目的地的口号。

一是钼都国际饭店。该五星级酒店位于洛龙核心区域，2024年上半年进行重新设计装修。提档升级后，共有356间客房，设置有私人保险柜、迷你酒吧、优雅时尚的西餐厅，有多个大小不等的会议室，配备多种语言同声翻译、电视会议系统、多媒体等各种会议所需的先进设施设备。饭店设有室内恒温游泳池，有氧健身俱乐部、网球场、美容美发厅、棋牌室及桌游室，以高星级

标准服务高端客户群体。

二是隐居大唐民宿高端民宿。该民宿坐落于天心校场里文化产业园内，酒店的前身是始建于 1922 年的民国临时省政府，民宿建筑面积约 7000 m²，占地面积约 3000 m²，大堂面积约 80 m²。民宿由三个公馆组成：竹隐公馆、拾忆公馆、芳华公馆，有十种不同的房型，共计 58 间客房。三个公馆内设有开放式书吧、古筝表演、民国服饰换装区，让宾客在这里休闲、用餐、娱乐的同时，在环境、氛围及角色感的融合下丰富特色民宿的体验感。

三是河洛古城高端民宿。该民宿位于中州东路与二广高速交汇处东河洛古城内，以河洛文化为背景，依托河洛古城一期、二期明清建筑为载体，按照市委江凌书记的指示要求，布局打造建筑面积约 6 万平方米，民宿、客栈等 150 余家，客房 1500 余间，可一次性容纳 2000 余人入住的民宿集群项目，同时创新“民宿+”多业态融合，将历史文化底蕴，人文典故、传统民俗、非遗产品等元素融入民宿中，推动民宿产业发展，大力发展沉浸式文旅体验经济产业，打造瀍河区民宿新消费场景，满足不同阶层的旅游住宿需求。

四是大唐萌宫高端民宿。该民宿位于天街东侧安业坊内，占地 1200 余平方，客房 17 间，是以在洛阳建都的 13 个朝代进行打造和命名的高端民宿，是“天街十二坊”首个落地开业的文旅项目。大唐萌宫是以隋唐洛阳城为空间构造背景，依托原创故事《大唐萌宫》，通过实景场景塑造、借助声光电技术氛围渲染、原创

动漫影音 IP 植入以及智能化实体互动装置等多种方式，真正意义上实现全程沉浸式体验，是“元宇宙”概念的现实版项目。

三、提升住宿品质

通过开拓视野，提升住宿服务，强化住宿运营，不断满足游客的多样化需求，助力打造内涵丰富、特色鲜明、服务优质的“住宿+产业”发展新格局。出台《酒店民宿业规范提升工作方案》，印制《住宿行业经营行为告诫函》《宾馆酒店经营承诺书》，召开酒店（民宿）行业价格监管工作座谈会，引导住宿业守法经营、诚信经营，自觉维护合理价格秩序。

一是开展星级饭店评定标准培训。2023 年 10 月，组织全市星级饭店主要从业人员开展业务培训，重点围绕如何系统学习掌握《旅游饭店星级的划分与评定》标准，提升行业管理人员的行业监管水平和从业人员的服务水平等进行培训，通过课堂教学与实操实训相结合、理论学习与考试考核相结合、专题辅导与座谈交流相结合等培训方式，提高了参培人员管理意识、管理水平和综合素质，推动全市星级饭店紧紧围绕行业标准，提升饭店服务品质。

二是召开洛阳市旅游住宿业高质量发展大会。按照《洛阳市 2024 年文化旅游专项提升工作实施方案》具体要求，市文广旅局联合市旅游住宿业协会召开洛阳市旅游住宿业高质量发展大会，各县区文广旅局分管领导，市住宿业协会会员单位，星级饭店、等级民宿、城市精品民宿代表等 130 余人参加会议。会议

发布了《2024 年洛阳市星级饭店从业人员服务技能竞赛预通知》、《洛阳市旅游住宿业“金牡丹”质量评选活动通知》等文件，宣读了《洛阳市旅游住宿业品质服务措施五十条》，并请专家学者针对旅游住宿业高质量发展进行授课。

三是实行价格备案制度。严格落实酒店民宿价格备案制度，实行客房价格最高限价备案管理，督促经营主体做好价格异常备案的业务指导。扩大价格监测范围，加密监测时段，重点将景区周边、发生价格舆情的酒店民宿增列为监测样本，节假日期间做好每日价格监测。

四是发挥行业协会作用。依托洛阳市城市民宿行业协会、洛阳市旅游住宿业协会、洛阳市乡村民宿产业发展促进会以及相关行业协会等，组织开展服务品质提升、交流培训等活动，推动经营主体改善住宿条件，鼓励酒店民宿业为游客提供旅游咨询、特色餐饮、文化体验、接机送站等增值服务，提升游客在洛住宿体验感、满意度。

五是维护正常价格秩序。指导酒店民宿经营者合理使用自主定价权，并提供质价相符的住宿产品和服务。发布《第 41 届牡丹文化节住宿行业经营行为告诫函》，从提升服务品质，规范价格行为等方面提醒告诫经营者诚信经营、合法经营。加大市场检查督导力度，对恶意炒作、哄抬房价等苗头性问题及时发现、及时介入指导，严厉查处不按规定明码标价、价外加价、价格欺诈、串通涨价等行为，维护正常的市场秩序。

六是畅通投诉办理渠道。按照“5 分钟响应、半小时处置”的要求，12315 投诉举报平台对牡丹文化节期间住宿消费投诉逐项建立台账，逐项办结销号，消费者诉求事项 24 小时内办结，确保全部解决到位，全力维护消费者合法权益。

四、下一步工作打算

一是提升服务质量。围绕新文旅住宿产业发展需求，通过举办各类形式的竞技大赛，提升星级酒店等级民宿从业者素质，培育一批标杆型、品质型星级酒店等级民宿，探索多业态融合发展；**二是创新产品体系。**丰富新文旅住宿产品，创新文旅业态，坚持住宿与旅游、文化、农业、餐饮等产业融合发展，持续做好等级民宿跨界融合，推进“民宿+非遗”、“民宿+采摘”、“民宿+美食”、“民宿+康养”、“民宿+研学”、“民宿+花卉奇石”、“民宿+景区”、“民宿+传统文化”业态融合，完善服务链、延伸产业链、拓展价值链，促进沉浸式体验。**三是加大宣传营销。**依托各类节假日，举办各类活动，探索开展民宿音乐会、民宿旅游线路发布、旅游达人体验推荐、年度游客最喜爱民宿评比、民宿管家技能比拼等活动扩大民宿流量；借力短视频、直播等宣传推广新技术，邀请有影响力的网络达人来民宿拍摄短视频，展示民宿特色和魅力，提高民宿知名度和曝光率。支持等级民宿入驻美团、携程、抖音等各类线上平台，实现等级民宿信息智能推送和全网络营销、预订，逐步形成精品民宿集群布局合理、内涵丰富、特色鲜明、服务优质的民宿发展格局，全力打造新文旅产业发展的样板，实现等级民

宿规模化、特色化、品质化发展。**四是强化规范化管理。**依托等级民宿协会作用，为会员单位提供信息咨询、产品推广、培训交流、争议协调等服务，维护等级民宿市场秩序，避免恶性竞争，做好抱团发展，推动等级民宿发展；加强联合执法，协同监管，推动等级民宿规范有序经营。



联系单位及电话：洛阳市文化广电和旅游局 86862252

联系人：焦宗伟

抄 送：市政协提案委（1份），市政府办公室督查二室（1份）。