

海南经济特区旅馆业管理规定

(2012年3月30日海南省第四届人民代表大会

常务委员会第二十九次会议通过)

第一条 为了加强对海南经济特区旅馆业的管理,提升旅馆业服务质量,保障旅客、旅馆以及其他旅游经营者的合法权益,促进旅馆业健康发展,根据有关法律法规,结合本经济特区实际,制定本规定。

第二条 在本经济特区内从事旅馆业规划、建设、经营及监督管理活动,应当遵守本规定。

第三条 本规定所称旅馆,是指利用专门住宿设施,主要以间(套)夜或者小时为计费单位,提供住宿及其他相关服务的经营场所,包括宾馆、酒店、度假村、旅社、饭店、招待所、酒店式公寓、会所、宿营地等。

第四条 省人民政府旅游主管部门是本经济特区旅馆业的主管部门,负责本规定的组织实施。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门按照规定的职责,负责本行政区域内旅馆业的管理,业务上接受省人民政府旅游主管部门的指导和监督。

发展改革、规划、国土、公安、消防、卫生、环保、工商、物价、质量技术监督、食品监督、商务等部门按照各自职责,负责有关旅馆业的管理工作。

第五条 旅馆业行业协会是由旅馆业经营者自愿参加组成的自律性组织,依照法律、法规、规章及章程开展工作,接受旅游主管部门的指导和监督,负责制定行业服务规范,对旅馆从业人员进行职业道德、执业纪律监督和业务培训,为会员提供旅游信息咨询、产品推广、培训交流、争议协调等行业服务,并可接受省人民政府旅游主管部门的委托,开展行业等级评定等工作。

鼓励旅馆加入旅馆业行业协会。

第六条 省人民政府旅游主管部门应当会同省人民政府发展改革、规划等其他部门,

根据省旅游发展规划编制全省旅馆业发展规划，报省人民政府批准后实施。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门编制本行政区域内旅馆业规划的，应当符合全省旅馆业发展规划。

第七条 新建、改建、扩建的旅馆，县级以上人民政府发展改革、规划和其他有关部门应当在批准或者核准前书面征求旅馆所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门的意见。

旅游主管部门应当自收到征求意见函之日起 5 日内，提出书面意见。

第八条 经营旅馆的，应当依法取得治安、消防、卫生等有关行政许可，办理营业执照，并自取得营业执照之日起 15 日内向市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案。

本规定施行之前已依法核准经营旅馆业的单位和个人，应当自本规定施行之日起 3 个月内向所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当将本行政区域内新建、改建、扩建旅馆的情况定期向省人民政府旅游主管部门报告。

第九条 省和市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当建立旅馆业管理信息系统，收集本行政区域内旅馆住宿供需和相关管理信息。

旅馆应当按照所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门的要求，定期报送客房规模、出租率、房价等信息。

旅游主管部门及其工作人员应当为旅馆经营者保守商业秘密。任何单位和个人不得以非法方式获取、使用或者披露旅馆经营者的商业秘密。

第十条 省和市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当通过报纸、广播、电视或者互联网等媒体，定期向社会公布本行政区域内旅馆的出租率、平均房价等信息。

省和市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当在机场、车站、码头等公共场所设置旅游信息服务设施，提供旅馆分布、住宿咨询等信息。

第十一条 对本经济特区旅馆实行星级评定。星级评定工作由旅游主管部门按照国家规定组织实施，实行动态管理。

省和市、县、自治县人民政府及其有关部门应当采取措施，对星级旅馆从财政、税收、宣传促销、节能环保等方面给予扶持和优惠。

未被评定星级的旅馆不得使用星级称谓进行广告宣传或者经营活动。

鼓励、引导、支持旅馆参加星级评定。

第十二条 星级旅馆应当在旅馆前厅的明显位置悬挂星级标志，按照评定的星级标准开展经营活动，提供服务，并在旅馆中设置中外文标识和中外文相应资料。

第十三条 对星级旅馆以外的其他旅馆，实行标准化管理。

星级旅馆以外的其他旅馆，应当按照省人民政府旅游主管部门会同质量技术监督、公安、消防、卫生、商务等部门共同制定的旅馆标准，提供相应的服务，并悬挂旅游主管部门颁发的旅馆专用标识。

旅游主管部门应当将旅馆专用标识进行编号管理。

第十四条 旅馆向旅客提供的服务信息和广告宣传必须真实可靠，不得做虚假宣传，不得欺骗旅客。

第十五条 旅馆应当遵守价格法律法规和国家及本省的有关规定，遵循诚实守信、质价相符、正当竞争的原则，自觉维护旅馆价格正常秩序。

旅馆客房价格主要实行市场调节价，主要节假日、重大活动期间可以实行政府指导价。

旅馆客房价格实行政府指导价的，政府指导价由价格主管部门根据旅馆的等级、区位环境及旅游市场供求等因素制定。

旅馆应当依据政府指导价制定具体的客房价格，实行明码标价，并向所在地政府价格主管部门备案。

政府价格主管部门应当在主要节假日、重大活动期间及之前一周，逐日发布本行政区域内旅馆的客房价格等信息。

第十六条 旅馆应当公开服务项目和服务收费标准，在入住登记处的醒目位置设置标牌，明示客房类型、房价及结算方法等事项。

旅馆提供其他收费服务的，应当明示服务项目及收费标准，实行明码标价。

第十七条 旅馆与旅客约定住宿时间结算方法的，住宿时间按照约定的方法结算。旅馆应当将约定的结算方法作书面记录，并在旅客住宿预订或者登记入住时经旅客确认。

旅馆与旅客没有约定住宿时间结算方法的，住宿时间按照宾馆在入住登记处醒目位置明示的方法结算。旅馆应当将该结算方法在旅客住宿预订或者登记入住时告知旅客。

第十八条 旅馆从业人员应当告知旅客出示居民身份证、护照、港澳台通行证等有效身份证件进行实名入住登记，并实时将旅客入住登记信息录入旅馆业治安管理系统。

旅馆及其从业人员应当为旅客的个人信息保密。

第十九条 旅馆应当制定安全管理制度，保障旅客的住宿安全。

旅馆应当在公共区域、客房放置安全提示的相关资料，设置安全疏散示意图。旅馆的设施设备、客房用品应当配有相应的安全使用说明。

遇到有可能危及旅客人身、财物安全的情形时，旅馆必须向旅客进行真实的说明和明确的警示，并采取预防危害发生的措施。

因旅馆原因致使旅客遭受人身损害或者财物灭失、毁损的，旅馆应当依法承担赔偿责任。

鼓励旅馆投保公众责任保险。

第二十条 旅游主管部门应当指导和监督旅馆开展消防宣传培训工作，将消防安全知识纳入旅馆从业人员的岗位培训及考核内容。

旅馆应当履行消防安全职责，落实消防安全责任制，按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，保障消防通道畅通。

第二十一条 旅馆应当编制突发事件应急预案，报所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案，并定期组织应急演练，及时应对突发事件。

遇有可能危及旅客人身安全的紧急情况，旅馆应当立即向有关部门报告，及时疏散旅客，并协助伤患旅客就医。

第二十二条 旅馆的餐饮服务提供者，其提供的餐饮食品应当符合食品安全标准，实行明码实价，并在就餐场所醒目位置悬挂或者摆放《餐饮服务许可证》。

第二十三条 旅馆设置游泳池或者使用海域作为浴场的，应当配备专职救生员和救生设备，设置安全警示说明，海滨浴场还应当设置救生浮标。

旅馆应当定期更换泳池池水，泳池水质应当达到国家相关卫生标准和要求。

第二十四条 旅馆应当建立贵重物品保管制度，配备相应的保管设备，并安排专人

负责管理。

第二十五条 星级旅馆应当设置专门的吸烟住宿楼层或者客房，并在旅馆的室内公共活动区域划定吸烟区或者设置吸烟室。

非吸烟住宿楼层和客房、吸烟区和吸烟室以外的公共活动区域禁止吸烟，旅馆应当在该区域张贴或者摆放禁烟标识。

星级旅馆以外的其他旅馆可以参照本条前两款的规定执行。

第二十六条 四星级以上的星级旅馆需要配备专门用于免费接送本旅馆住宿旅客往来机场、车站、码头的业务用车的，应当向省或者市、县、自治县道路运输管理机构提出申请。道路运输管理机构应当自收到申请之日起20日内，作出行政许可决定。准予许可的，应当明确专用车辆的数量、载客人数、车身颜色、车辆标识、接送线路等；不予许可的，应当书面说明理由。

旅馆业务用车不得从事其他营运活动。

第二十七条 旅馆提供的服务不得含有下列内容：

- (一) 损害国家利益和民族尊严的内容；
- (二) 民族、种族、宗教歧视内容；
- (三) 淫秽、迷信、赌博、涉毒内容；
- (四) 法律、法规禁止的其他内容。

第二十八条 鼓励旅馆采取措施节能减排，并引导旅客节能、环保消费。

旅游主管部门应当适时向旅馆推广应用节能、环保工作的方法和经验。

第二十九条 旅游、公安、消防、卫生、工商、物价、食品监督等部门可以对旅馆的服务质量、客房及餐饮价格、旅馆安全、食品安全等情况实施联合检查，旅馆及其从业人员应当予以配合。

第三十条 旅馆依法享有经营管理自主权，任何单位和个人不得对其进行没有合法依据的检查、收费和处罚，不得强迫其提供无偿服务，不得强行安置就业人员。

第三十一条 旅游、公安、消防、卫生、工商、物价、食品监督等部门应当及时通报与旅馆相关的行政许可和监督检查信息，并及时在本经济特区主要媒体和政府网站向社会公告监督检查的情况。公告的内容包括旅馆的违法经营行为以及旅馆的诚信记录、

投诉信息等。

旅游主管部门应当建立旅馆诚信档案,将公告的内容记录在诚信档案中,定期公布,并向公众提供查询服务。

第三十二条 旅客与旅馆发生争议或者发现旅馆有违法行为的,可以向旅馆所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门或者其他有关部门投诉、举报。

旅游主管部门接到旅客投诉、举报,属于本部门职责范围的,应当及时依法处理,并将处理结果告知旅客;不属于本部门职责范围的,应当自收到举报、投诉之日起5个工作日内转交有关部门处理,并告知旅客。

第三十三条 本经济特区城乡居民可以利用自用合法住宅空闲房间经营家庭旅馆。

前款所称家庭旅馆,是指以间(套)夜或者小时为计费单位,以家庭方式经营,客房数在15间以下,向旅客有偿提供住宿及其他相关服务的经营场所。

家庭旅馆住宿场所应当符合下列基本条件:

- (一) 饮用水水质应符合饮用水水质标准;
- (二) 场所及周围环境整洁、卫生;
- (三) 有独立或者公共的消防通道,配置防火器材、应急照明设施等;
- (四) 寝具、餐具等符合卫生标准。

第三十四条 经营家庭旅馆的,应当取得治安、消防、卫生等有关行政许可,办理营业执照,并依照本规定第八条第一款、第二款的要求向所在地市、县、自治县人民政府旅游主管部门备案。

旅游主管部门应当向依法取得营业执照和行政许可的家庭旅馆颁发专用标识。

经营家庭旅馆的,应当按照本规定第十八条的要求实行旅客实名入住登记,并将旅客入住登记信息实时录入旅馆业治安管理系统。

家庭旅馆的具体标准和管理办法由省人民政府另行制定。

第三十五条 违反本规定第八条第一款和第二款规定,旅馆未在规定期限内报旅游主管部门备案的,由旅游主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处2000元以上1万元以下的罚款。

第三十六条 违反本规定第九条第二款规定,旅馆未按照规定将客房规模、出租率、

房价等信息报送旅游主管部门的,由旅游主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处2000元以上1万元以下的罚款。

第三十七条 违反本规定第十一条第三款,旅馆未评定星级而使用星级称谓进行广告宣传、经营活动的,由旅游主管部门处1万元以上5万元以下的罚款。

第三十八条 违反本规定第十二条规定,旅馆未按照评定的星级标准开展经营活动、提供服务的,由旅游主管部门责令改正;逾期不改正的,由旅游主管部门依照国家规定降低或者取消其星级称谓。

第三十九条 违反本规定第十二条、第十三条第二款规定,旅馆未悬挂星级标志或者旅馆专用标识的,由旅游主管部门责令限期改正,并处1000元以上5000元以下的罚款。

第四十条 违反本规定第十四条规定,旅馆发布虚假广告的,由广告监督管理主管部门责令旅馆停止发布,以等额广告费用在相应范围内公开更正消除影响,并处广告费用1倍以上5倍以下的罚款;对负有责任的广告经营者、广告发布者没收广告费用,并处广告费用1倍以上5倍以下的罚款;旅馆欺骗、误导旅客,使旅客的合法权益受到损害的,由旅馆依法承担民事责任;广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、发布的,应当依法承担连带责任。

第四十一条 违反本规定第十五条规定,旅馆不执行政府指导价的,由政府价格主管部门责令改正,没收违法所得,并处违法所得5倍以下的罚款;没有违法所得的,处5万元以上50万元以下的罚款;情节较重的,处50万元以上200万元以下的罚款;情节严重的,依法责令停业整顿。

第四十二条 违反本规定第十八条规定,旅馆从业人员对旅客入住未实行实名登记的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚;发生重大事故、造成严重后果构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十三条 违反本规定第二十三条规定,旅馆未配备专职救生员、救生设备、设置安全警示说明或者未在海滨浴场设置救生浮标的,由旅游主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处2000元以上1万元以下的罚款。

第四十四条 违反本规定第二十五条第一款规定,星级旅馆未设置专门的吸烟住宿楼层、客房,或者未在室内公共活动区域划定吸烟区或者设置吸烟室的,由旅馆所在地

市、县、自治县人民政府卫生行政主管部门予以警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处2000元以上1万元以下的罚款。

违反本规定第二十五条第二款规定，旅客在禁止吸烟场所吸烟且不听劝阻的，由旅馆所在地市、县、自治县人民政府卫生行政主管部门责令改正，并处50元以上200元以下的罚款。

第四十五条 违反本规定第二十六条规定，四星级以上的星级旅馆未经道路运输管理机构批准擅自配备业务用车接送旅客，或者超出许可线路接送旅客，或者从事其他营运活动的，由道路运输管理机构责令改正，没收违法所得，处违法所得2倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足2万元的，处3万元以上10万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

违反本规定第二十六条规定，四星级以上的星级旅馆擅自改变道路运输管理机构规定的车身颜色或者车辆标识的，由道路运输管理机构责令改正，并处2000元以上1万元以下的罚款。

第四十六条 违反本规定第二十七条规定，旅馆向旅客提供含有法律、法规禁止内容服务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处500元以上2000元以下的罚款；违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关依法给予治安处罚。

第四十七条 违反本规定规定的行为，本规定未设定处罚，但其他法律、法规已作出处罚规定的，从其规定。

第四十八条 旅游主管部门或者有关行政管理部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十九条 在本省内经济特区以外区域的旅馆业管理工作，参照本规定执行。

第五十条 本规定具体应用的问题由省人民政府负责解释。

第五十一条 本规定自2012年6月1日起施行。