

**海口市人民政府办公厅**  
**关于印发《海口市旅馆业管理实施意见》的**  
**通知**

（海府办〔2016〕186号）

各区人民政府，市政府直属有关单位：

《海口市旅馆业管理实施意见》已经2016年7月21日十五届市政府第59次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

海口市人民政府办公厅

2016年8月19日

（此件公开发布）

**海口市旅馆业管理实施意见**

为规范我市旅馆业的管理，明确部门职责，提升旅馆业服务质量，促进旅馆业健康发展，助力我市“双创”工作，现结合我市实际，就进一步规范旅馆业管理提出以下实施意见。

**一、我市行政区域内旅馆的经营活动及其行业管理，均**

**需遵守本实施意见的规定。**

本实施意见所称的旅馆，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、家庭旅馆等。

二、市旅游主管部门负责本市行政区域内旅馆业管理的监督指导工作，区旅游主管部门依照《海南经济特区旅馆业管理规定》，负责辖区内旅馆经营备案以及新建、改建、扩建旅馆的征求意见、旅馆专用标识颁发、旅馆违法违规行为的行政处罚等日常管理工作，业务上接受市旅游主管部门的指导和监督。

公安部门负责旅馆特种行业许可、旅馆施工消防设计审核、消防验收及消防备案抽查，以及旅馆使用或开业前消防安全检查；指导、监督旅馆建立各项治安、消防安全管理制度和落实安全防范措施，协助旅馆对工作人员进行安全业务知识的培训；定期组织开展治安、消防监督检查，督促整改旅馆业经营管理隐患。

工商部门负责核发旅馆业的工商营业执照，依照工商行政管理规定对旅馆业各类违法违规经营行为依法进行查处。

卫生部门负责核发旅馆业公共场所卫生许可证，组织实施旅馆业卫生监督管理。

食品药品监督部门负责核发旅馆业餐饮服务许可证或

食品经营许可证，组织实施旅馆业食品安全监管，督促旅馆落实食品安全主体责任，规范餐饮服务环节食品安全管理。

税务部门负责旅馆业税务登记，监督检查旅馆依法履行纳税义务的情况，对各种涉税违法、违规行为依法查处。

除上述职责外，公安、工商、卫生、食药监、税务、发展改革、规划、质量技术监督、物价、环保、商务、城管、国土、住建等部门还应按照各自的法定职责，承担旅馆业有关工作的其他监督管理责任。

三、鼓励成立旅馆业行业协会，加强行业自律管理，引导旅馆加入旅馆业行业协会。

四、旅馆投入经营前应当依法办理营业执照，取得消防、治安、卫生、工商等有关行政许可，并自取得营业执照之日起15日内提供工商、消防、公安、卫生等部门颁发的许可材料，向所在地的区旅游主管部门备案。

经批准经营的旅馆，如出现停业、法人变更、名称变更等情况，应当在工商部门办理变更登记后15日内，向所在地的区旅游主管部门备案。

本实施意见施行之前已依法核准经营旅馆业的单位和个人，应当自本实施意见施行之日起3个月内向区旅游主管部门备案。

五、旅馆应当在旅馆前厅的明显位置悬挂星级标志或旅馆专用标识。旅馆专用标识由市旅游主管部门统一编号管理，

区旅游主管部门颁发。

六、旅馆应按照国家标准设置公共信息图形符号标识。

七、市旅游主管部门应当建立统一的旅馆业管理信息系统，通过信息系统收集的本市行政区域内旅馆住宿供需、诚信经营及相关管理信息，定期向社会公布。

八、旅馆应当按照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。

九、旅馆服务经营应当符合以下要求：

（一）提供安全、卫生、整洁的环境与规范的服务。

（二）旅馆设施布局合理，方便旅客。

（三）为旅客提供的设施、服务项目、价格等信息应规范、清晰明示。

（四）旅馆从业人员应遵纪守法，诚信待客，有良好的服务意识与职业技能。

（五）旅馆的建筑、附属设施、电器设备、服务项目和经营管理应符合安全、消防、卫生、节能、环境保护等强制性要求。

（六）其他现行的法律法规和国家、地方、行业标准的要求。

十、旅馆从事食品餐饮、娱乐、美容美发、洗浴等经营项目的，应当依法取得有关行政许可，并在醒目位置悬挂或者摆放相应的许可证件，实行明码标价。

十一、旅客登记入住后，享有独立使用客房的权利。除下列情形外，任何人未经旅客允许，不得进入客房或者以其他方式影响旅客住宿：

（一）遇有可能危及旅客人身、财产安全的紧急情况的。

（二）有关部门执法人员依照法律、法规规定的程序，持相关证件执行公务的。

（三）旅馆从业人员对客房进行清扫或检查、服务的。

十二、旅馆应当定期对客房和公共区域的设施设备进行检查、维护和更新，确保对客服务设施安全、完好、适用。旅馆的设施设备损坏，影响旅客正常使用的，应当立即维修或者更换。

十三、旅馆应当按照有关规定和标准，配置保障残疾人、老年人等群体通行安全和使用便利的无障碍设施。

十四、公安、消防、旅游、卫生、城管、工商、食药监等部门应完善相关旅馆投诉、举报处理制度，对接到的投诉、举报事项及政府投诉热线转办的投诉、举报事项应依职权及时查处。

十五、镇政府、街道办事处、住宅小区物业服务企业应当加强对管理区域内家庭旅馆的监管工作，发现无证、无照经营的家庭旅馆，应立即向家庭旅馆所在地的区旅游主管部门举报。区旅游主管部门应当及时通知有关部门查处，或提

请区人民政府组织查处。

十六、区人民政府应当每年组织公安、消防、卫生、食药监、城管、工商等部门对旅馆持证照经营情况进行一至两次综合检查，公安、消防、卫生、食药监、城管、工商等部门应当定期在各自职责范围内组织专项检查。

对无证照经营的旅馆，公安、消防、卫生、食药监、城管、工商等部门应当按各自职责依法予以处罚，并及时将有关处罚情况告知工商部门，符合吊销营业执照条件的，由工商部门依法予以吊销营业执照。

对确需由公安、消防、卫生、工商、食药监、城管等部门采取联合执法模式给予处理的无证经营旅馆，由旅馆所在地的区人民政府会同市旅游主管部门组织协调有关部门依法予以处理。

十七、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。

十八、经营旅馆违反本实施意见的，按《海南省经济特区旅馆业管理办法》等法律、法规予以处罚。

十九、本实施意见具体应用的问题由市旅游主管部门负责解释。

二十、本实施意见自发布之日起施行，有效期五年，期

限届满自动失效。