

潮州市湘桥区人民政府文件

潮湘府〔2018〕16号

关于印发《湘桥区民宿客栈管理办法（暂行）》的 通 知

各街道办事处、镇人民政府，区府直属各单位，市垂直单位：

现将《湘桥区民宿客栈管理办法（暂行）》印发给你们，请认真贯彻执行。在执行中如遇问题，请迳向区旅游局反映。

潮州市湘桥区人民政府
2018年6月27日

湘桥区民宿客栈管理办法（暂行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实潮州市委、市政府着力打造“潮文化精品城市和潮人精神家园”的工作部署，大力促进湘桥区全域旅游示范区创建，规范湘桥区民宿客栈的经营行为，提高民宿客栈的服务质量，促进民宿客栈行业健康可持续发展，根据《中华人民共和国治安管理处罚法》《广东省旅游条例》《广东省旅馆业治安管理规定》《潮州市历史文化名城保护条例》《潮州市古城区消防安全管理办法》等法律法规和规章制度规定，结合湘桥区实际，制订本办法。

第二条 本办法所指的民宿客栈是在湘桥区范围内，利用城乡居民自有合法住宅、集体用房或其他配套用房，结合湘桥区自然人文景观，为游客休闲度假、体验当地风俗文化提供住宿服务的处所。

第三条 湘桥区民宿客栈发展坚持规范、安全、有序、特色，在努力实践打造潮文化精品城市、丰富旅游住宿业态的同时，实现湘桥区旅游经济和旅游品牌、美誉度的提升。

第二章 民宿客栈选址

第四条 新开办民宿客栈选址必须符合下列条件：

- (一) 符合潮州历史文化名城保护发展规划要求；
- (二) 房屋为城乡居民自有合法住宅、集体用房或其他配套用房；
- (三) 单栋房屋建筑层数不超过4层，建筑面积不超过1000平方米；
- (四) 建筑主体应为钢筋混凝土或砖混结构，当楼板或楼梯为木结构时，建筑层数不得超过2层且每层最大建筑面积不得大于200平方米；
- (五) 房屋有房产合法证明；
- (六) 通过房屋安全鉴定。

第五条 其他规定

(一) 位于老城区历史地段核心保护范围的，须符合《潮州历史文化名城保护规划》相关规定；涉及文物保护的建筑，须符合《中华人民共和国文物保护法》相关规定。

(二) 位于拟征迁（征收）范围内的，须服从城乡发展规划要求，在启动该区域征迁（征收）工作时自觉停止经营活动，相关部门有权注销所有运营执照。

第三章 民宿客栈装修

第六条 建筑要求

(一) 新建、改建的建筑物应当符合城乡规划的相关规定和有关工程建设强制性标准，依法设计、施工；改建的建筑物，不

得破坏建筑主体和承重结构，应采取加固措施并进行安全鉴定，确保建筑使用安全。

（二）周围无市政管网的，需上报街道（镇）备案并将废水处理达到相应的排放标准。

第七条消防要求

（一）建筑主体应为钢筋混凝土或砖混结构，当楼板或楼梯为木结构时，建筑层数不得超过2层且每层最大建筑面积不得大于200平方米。

（二）民宿客栈开设建筑内必须由单一法人经营。

（三）不得采用可燃夹心彩钢板作为建筑材料。

（四）除按传统民居建设的木结构主体（含门窗）外，其余内部装修、装饰不应采用易燃、可燃材料。

（五）安全出口数量、宽度以及楼梯形式、宽度、坡度应满足人员疏散要求。当符合以下条件时可设置1部疏散楼梯：

1、当建筑耐火等级为一、二级，层数不大于3层，每层建筑面积不大于200m²，且第二、三层的人数之和不超过50人时；

2、当建筑耐火等级为三级，层数不大于3层，每层建筑面积不大于200m²，且第二、三层的人数之和不超过25人时；

3、当建筑耐火等级为四级，层数不大于2层，每层建筑面积不大于200m²，且第二、三层的人数之和不超过15人时。

（六）客房、餐厅、休闲娱乐场所、厨房等设置在二层以上时，每个房间应设有开向户外的窗户，确有困难时，可开向开敞

的内天井。窗户不应设置金属栅栏、防盗网、广告牌等遮挡物，确需设置防盗网时，应设置从内部易于开启的紧急逃生口。紧急逃生口净高度不应小于1.0m，净宽度不应小于0.8m，并设置明显的标识。

当场所仅设置一条楼梯时，二层以上（含二层）的紧急逃生口每层至少设置1条（部）消防逃生梯、辅助爬梯等辅助疏散逃生设施。

（七）应当按照消防技术规范设置室内消火栓系统、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统。

（八）未达到设置火灾自动报警系统的，应设置独立式火灾报警器，宜选用无线组网的独立式火灾报警装置。

（九）应按建筑面积每75m²配备4kg ABC手提式干粉灭火器，每个配置点灭火器数量不得少于2具，建筑面积不足75m²的按75m²配备。

（十）应当设置火灾事故应急照明灯，照明供电时间不低于30min，照度不低于5Lx，配置疏散指示标志，间距不大于10m。

（十一）应配置5盘消防水带、一支水枪、一把消防栓扳手；有条件的场所应设置景观水池、消防水池或专用消防水箱；厨房应至少配置一块灭火毯。

（十二）应配备警示提醒器材（如：哨子、锣鼓、手持扩音器等器材）。

（十三）室内电气线路应当采取穿金属管、封闭式金属线槽

或阻燃型硬质塑料管等防火保护措施。开关、插座和照明灯具靠近可燃物的，应当采取隔热、散热等防火保护措施。

（十四）应安装防火型漏电开关；建筑面积大于300m²的经营性场所应当安装电气火灾监控设备。

第八条 卫生要求

（一）房间净高不低于2.4米，内部结构合理，日照、采光、通风、隔声良好，房间内部装饰材料应符合国家有关标准，不得对人体有潜在危害，床位占室内面积每床不低于4平方米，房间内环境应干净、整洁，摆放的物品无灰尘，无污渍；房间空调过滤网清洁、无积尘；卫生间有机械通风设施。

（二）须供应冷、热水及清洁用品，且热水器具设备应放置于室外（不得使用燃气热水器）。

（三）有茶具清洗消毒专间或区，设有清洗水池、电子消毒柜、保洁柜；有布草专业保洁柜及标识。

（四）有存放回收脏棉织品的加盖容器。

（五）客房配备一次性拖鞋、安全套。

（六）有足够数量的清洁工具、毛巾、消毒液和专用存放容器，设低位水池，布草应委托有资质的单位清洗。

（七）经常维护场所环境清洁及卫生，避免蚊、蝇、蟑螂、老鼠及其他妨害卫生的病媒及孳生源。

（八）提供给旅客使用的生活饮用水应当符合国家生活饮用水卫生标准要求。

（九）具有较强的环境保护意识，积极推行生活和餐饮垃圾分类处理。

第九条 治安要求

（一）安装旅馆业住宿登记信息系统，落实住宿旅客身份证件查验和信息登记录入制度。

（二）配备必要的防盗设施、技防监控设施，客房的门、窗须符合防盗要求，并设置符合防盗要求的物品保管柜（箱）。

（三）建立安全管理制度，配备专职或兼职治安保卫人员和消防安全管理人员，完善隐患自查、自报、自纠机制，开展安全隐患排查治理工作，专（兼）职消防安全管理人员每年至少通过一次消防技能培训。

（四）邻里关系和谐，自觉遵守法律法规和乡规民约，无影响社会稳定因素存在。

（五）室内公共场所禁止吸烟，公共场所经营者应当设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

（六）严格落实公安机关禁止黄赌毒的相关要求。

（七）严禁利用经营场所组织实施违法犯罪活动。

（八）建立完善情况报告制度，发现违法犯罪嫌疑人员、形迹可疑人员、违禁物品以及发生刑事、治安案件，应当立即向公安机关报告。

第十条 其他要求

（一）给排水设施需达到安全卫生标准，并确保达标排放，污水和固体废弃物处理符合部门规定。

(二) 民宿客栈周围环境整洁，无建筑、乱堆放、装修噪音污染，无各类有毒有害污染源。

第四章 申办审批

第十一条 开办申请

(一) 拟开办人在对照选址和装修要求后，由拟开办人向所属街道（镇）提出申请，并提交如下材料：

- 1、拟开办民宿客栈登记表；
- 2、房产合法证明（附房屋前后立面照片）；
- 3、房屋产权人和申办人的身份证原件及复印件（如房屋产权人和申办人为同一人的只需一份）；
- 4、详细装修方案（包括整体效果图、符合消防规范的平面图、四周景观布置、门头、内部功能及效果图、材料使用、污水处理、油烟达标排放、防盗装置、视频监控分布、用电考虑等等）；
- 5、预核准名称；
- 6、消防部门关于施工图纸的审查意见书等。

(二) 所属居委、街道（镇）审核同意并签署意见后，将申请材料送湘桥区旅游局报备。湘桥区旅游局收到报备资料后，将《拟开办民宿客栈登记表》和相关资料送公安、消防、规划、建设（环保）、安监、食药监、卫计、工商等各相关职能部门，由相关职能部门按各自职能进行指导监督。

第十二条 民宿客栈核验

民宿客栈装修完毕后，需持房屋安全鉴定书（新村集聚点或安置区内房屋除外），由开办人向所属街道（镇）提交申请核验报告书。所属街道（镇）同意后，将申请报告送湘桥区旅游局。湘桥区旅游局牵头组织公安、消防、规划、建设（环保）、安监、食药监、卫计、工商、街道（镇）、村（社区）等部门进行实地核验，集体评审，评审合格，由相关职能部门办理相关行政许可。

第五章 经营管理

第十三条 民宿客栈经营者应当合法经营，并接受公安、消防、旅游、工商、城管、安监、环保、食药监、卫计、税务等相关部门的检查指导。

第十四条 民宿客栈经营者及其从业人员应遵守下列规定：

（一）服务要求

- 1、诚信经营，合理收费，公平竞争。
- 2、遵守行业管理相关规定，建立健全内部管理制度，提供优质服务。
- 3、参加相关主管部门或协会牵头举办的各类培训活动，提升服务水平。

（二）消防安全职责

- 1、制定消防安全管理制度和灭火、应急疏散预案，明确消

防安全责任人，并在场所内显眼位置粘贴消防安全责任人信息（含责任人照片、姓名及消防安全职责等），接受群众监督。

2、每日早、中、晚分别对场所消防安全情况进行全面自查，做好巡查记录，消除火灾隐患，防止火灾事故发生。

3、每半个月消防安全责任人要定期组织防火安全检查，及时整改并消除火险隐患。

4、全体员工都应当熟知必要的消防安全知识，会报火警、会使用灭火器材、会扑救初期火灾、会组织人员疏散；新职工上岗前必须进行消防安全培训。

5、严禁在营业期间进行装修改造、电气焊、油漆粉刷等具有火灾危险的施工、维修作业。

6、设有消防控制室的场所，控制室人员应取得国家消防职业技能鉴定证书，持证上岗，并保持24小时人员在岗在位。

7、厨房的油烟管道至少每月进行一次清洗。

8、场所至少每月开展一次电气和燃气线路检测。

9、场所在营业时必须确保安全出口和疏散通道畅通无阻，严禁将安全出口上锁、阻塞。

10、应确保各类消防设施、器材完好有效。

11、电动车应使用匹配的适配器充电，且应在室外停放和充电。

12、法律、法规规定的其他消防安全职责。

（三）治安管理职责

1、根据场所规模，配备专（兼）职治安保卫人员或者按照有关规定配备保安人员。

2、组织民宿客栈相关人员接受治安业务培训，并做好教育管理工作。

3、制订治安安全责任制，履行治安责任，组织落实治安安全措施。

4、发现各类违法活动时，应立即制止并报告公安机关，配合公安机关查处刑事、治安案件和处置治安灾害事故。

（四）登记报备职责

1、每季度前5天内向湘桥区旅游局报备上一季客房入住率、住宿人数、经营收入等情况，具体报表格式由湘桥区旅游局制定。

2、必须严格遵照批准装修方案进行管理，若要调整必须再次申报审批。

3、相关证照有遗失或毁损，根据各部门相关规定申请补发或换发。

4、民宿客栈停业或者变更名称、法定代表人、经营范围的，经营单位或者个人应当在十五日内，向原发证部门办理许可证注销或者变更手续。

（五）告知和救助义务

1、营业执照应置于门厅或者规定位置处，并将房间价格、旅客住宿须知及紧急避难逃生位置图置于客房明显位置。

2、发现旅客患疾病或受意外伤害情况紧急时，立即协助就医；如旅客被确认为传染性疾病，应按卫计部门要求落实预防控制措施；

3、提醒旅客注意交通出行等人身安全。

（六）民宿客栈经营者及其从业人员不得有下列行为：

1、对所提供的服务范围、内容、标准等作虚假的、引人误解的宣传。

2、不按规定对入住游客进行登记。

3、以纠缠旅客等其他不当方式招揽住宿。

4、未按规定明码标价。

5、强行向旅客推销物品。

6、经营国家明令禁止个人经营的物品。

7、污染环境、乱搭乱建、乱占乱用土地。

8、从事其它违反法律法规的经营活动。

第六章 监督管理

第十五条各职能部门根据各自职责对民宿客栈实施监管，民宿客栈经营实行不定期联合检查制度，由各部门联合，依法实施对民宿客栈进行监督管理。

第十六条建立民宿客栈违法经营查处联动机制。所属街道（镇）负责日常巡查监管，发现无证照经营和其他违法经营行为的，应及时处置并报各相关职能部门依法查处。

第十七条 加强行业自律。鼓励成立民宿客栈协会等行业组织，积极发挥行业自律作用。

第十八条 凡有民宿客栈经营者及其从业人员违反本办法规定，由相关行政管理部门依法处置并限期整改，未限期整改的可作出撤销或注销相关的行政许可；因其他原因由相关行政管理部门作出撤销或注销民宿客栈经营行政许可的，应及时函告湘桥区旅游局。

第十九条 旅客与民宿客栈经营者及其从业人员发生争议或者合法权益受到侵害时，可向湘桥区旅游局进行投诉。对侵犯旅客合法权益的，责成经营者给予赔偿，同时保护合法诚信经营者的正当权益。其它行政主管部门接到相关投诉的，应根据职责及时受理处置。

第七章 法律责任

第二十条 民宿客栈经营者为民宿客栈安全生产第一责任人，对游客活动中可能出现危险的情况负有提醒告知义务，有安全隐患的区域必须设置警告警示标志，并采取必要的防护措施。民宿客栈经营者应建立安全应急预案。当发生突发公共事件时，民宿客栈经营者须迅速采取有效措施，实施应急处置，并按国家有关规定立即如实报告当地政府和相关部门。所属各街道（镇）要不断完善民宿客栈集聚区的应急保障机制。

第二十一条 民宿客栈开业后，应当定期接受公安、消防、

旅游、食药监、卫计、工商等部门的检查指导，并积极参加公安、消防、旅游、食药监、卫计等部门组织的岗位培训。

第二十二条 民宿客栈经营者应及时登记旅客资料。无证旅客应要求其到辖区公安派出所核实身份后方可办理入住手续。

第二十三条 民宿客栈经营者不得有下列行为，违者由相关部门按有关法律规定处理：

- 1、不按规定对入住游客进行登记。
- 2、纠缠消费者或强行向消费者销售商品、提供服务。
- 3、产品销售和服务不实行明码标价，违反价格相关法律。
- 4、经营不符合食品安全标准等有害人体健康的食品。
- 5、经营国家保护的野生动物或者其制品。
- 6、经营国家明令禁止个人经营的物品。
- 7、破坏环境、乱搭乱建、乱占乱用土地。
- 8、其他从事违反法律法规的经营活动。

第二十四条 出现以下情形之一的，由相关行政许可单位吊销相关证件。

- 1、发生游客重大责任投诉事件的。
- 2、发生重大安全责任事故的。
- 3、发生重大消防事故的。
- 4、发生重大食品安全事故的。
- 5、存在重大安全隐患未按规定进行整改的。
- 6、不服从当地政府及行业主管部门管理的。

第八章 政策扶持

第二十五条推进民宿客栈提质发展，出台特色民宿客栈、星级民宿客栈评定办法。

第二十六条鼓励民宿客栈自愿申请市级及以上相关质量等级评定，并给予一定的政策扶持。

第二十七条结合民宿客栈年检和日常管理情况，组织开展民宿客栈品质管理综合考核，对优胜单位给予表彰奖励。

第九章 附 则

第二十八条本办法自发布之日起施行，有效期2年。执行期间，视具体实施情况，再行修改完善。执行过程中碰到的问题，请径向湘桥区旅游局反映。

附表：湘桥区拟开办民宿客栈登记表

抄送：区纪委，区委各部委办，区人大办，区政协办，区法院，
区检察院，区武装部，各人民团体。

潮州市湘桥区人民政府办公室

2018年6月27日印发

附:

湘桥区拟开办民宿客栈登记表

日期:

房屋所有人 姓名		从事职业		联系电话	
拟开办人 姓名		从事职业		联系电话	
民宿客栈名称 (暂名)			位置(村、路)		
房屋性质			建造时间		
建筑总面积			建筑层数		
自有(租赁)			租赁时间		
拟建内容(客房、配套设施及投入资金情况)					
社区(乡村) 意见			街道(镇) 意见		
区旅游局 意见					
备注					

附: 1、民宿客栈开办必须由拟开办人本人提出申请,并提供办法中要求的相关材料; 2、该表由湘桥区旅游局抄送派出所、区消防大队、区食药监局、区工商局、区卫计局、建设局(环保)、区规划分局,由各部门根据各自职能及时进行指导监督。