



# 上海市旅馆业管理办法

(2009年3月20日上海市人民政府令第10号公布 自2009年5月1日起开始施行)

## 第一章 总则

### 第一条 (目的和依据)

为了规范旅馆经营行为,保障旅客和旅馆经营者的合法权益,促进旅馆业有序发展,根据《上海市旅游条例》和其他有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本办法。

### 第二条 (适用范围)

本市行政区域内旅馆的经营活动及其行业管理,适用本办法。

### 第三条 (定义)

本办法所称的旅馆,是指利用专门住宿设施,主要以日为计费单位,提供住宿服务的经营场所。

### 第四条 (管理部门)

市旅游管理部门是本市旅馆业的主管部门,负责本办法的组



组织实施。

区（县）旅游管理部门按照规定职责，负责本行政区域内旅馆业的管理，业务上接受市旅游管理部门的指导。

公安、工商、发展改革、质量技监、规划国土资源、商务、卫生、环保、物价等部门按照各自职责，协同实施本办法。

## 第二章 行业发展

### 第五条（规划编制）

市旅游管理部门应当根据本市国民经济和社会发展规划、城市总体规划，结合旅游业发展的需要，会同市发展改革、规划国土资源等部门编制旅馆业发展的相关规划。

旅馆业发展的相关规划应当按照法律、法规规定的程序，纳入旅游业发展规划和相应的城市规划。

### 第六条（信息系统）

市旅游管理部门应当建立旅馆业管理信息系统，汇总本市旅馆住宿供需和相关管理信息。

旅馆应当将客房规模、出租率、房费等信息报送所在区（县）旅游管理部门；区（县）旅游管理部门应当将信息汇总、分类后，



---

录入旅馆业管理信息系统。

### 第七条（信息服务）

市旅游管理部门应当通过报纸、广播、电视和互联网等媒体，适时公布本市各区域、各类型旅馆的出租率、平均房费等信息。

市旅游管理部门在旅游公共场所设置的多媒体旅游信息服务设施，应当提供旅馆分布、住宿咨询等信息。

### 第八条（发展报告）

市旅游管理部门应当定期汇总、分析本市旅馆业发展情况和未来趋势，编制旅馆业发展报告，并按照政府信息公开的有关规定予以公布。

### 第九条（服务质量评定）

本市实行旅馆服务质量评定制度。

旅馆服务质量评定分为旅游饭店星级评定和旅馆标准化评定。

符合旅游饭店星级评定条件的旅馆，可以按照国家有关规定和标准，向有相应资质的评定机构申请星级评定。

前款规定以外的其他旅馆，可以按照本市有关规定和标准，向相关行业协会申请旅馆标准化评定。

### 第十条（行业协会）



旅馆相关行业协会应当按照法律、法规和规章的规定，发挥旅馆业行业自律和行业服务作用，开展以下活动：

（一）根据旅馆的不同类型，制定和推广应用相应的行业服务规范；

（二）监督会员单位依法经营，对达不到行业服务规范、损害旅客合法权益，致使行业集体形象受损的会员，依据协会章程采取相应的惩戒措施。

市旅游管理部门应当支持相关行业协会开展前款规定的活动，并提供指导。

### 第三章 经营规范

#### 第十一条（旅馆设立）

设立旅馆的，应当按照国家和本市的有关规定，取得治安、卫生、消防、环保等相关许可，并办理营业执照。

在旅馆内从事餐饮、娱乐等经营事项的，应当依法经有关部门批准。

#### 第十二条（连锁经营）

在本市实行旅馆连锁经营的，发起连锁经营的企业应当在开



开展连锁经营之日起 30 日内，向市旅游管理部门备案。

备案时应当提交下列材料：

- (一) 发起连锁经营企业的营业执照和相关许可证件复印件；
- (二) 连锁旅馆的营业执照和相关许可证件复印件；
- (三) 连锁经营的协议或者章程；
- (四) 连锁经营的相关服务规范。

前款备案内容发生变更时，应当自变更之日起 30 日内，将变更内容报市旅游管理部门备案。

本条所称的旅馆连锁经营，是指 2 家以上旅馆使用统一标识，以直营、特许经营、受托管理或者营销联盟方式进行的旅馆经营活动。

### 第十三条（住宿预订）

旅馆接受住宿预订的，应当办理预订记录，并将客房类型、房费、预订保留时间等事项告知旅客。

旅馆应当根据所接受的预订保留客房。由于旅馆的责任致使旅客不能入住的，旅馆应当依法承担违约责任；旅客要求旅馆继续履约的，旅馆应当安排旅客入住附近区域同等或者更高服务质量等级的旅馆，并承担由此产生的额外费用。

### 第十四条（委托预订）



旅馆委托旅行社、住宿预订服务机构办理住宿预订的，应当与旅行社、住宿预订服务机构签订委托代理合同。

旅行社、住宿预订服务机构在办理住宿预订时，应当向旅客提供真实、可靠的旅馆信息。

### 第十五条（住宿押金）

旅馆向旅客收取住宿押金的，应当在办理住宿预订或者入住登记时与旅客约定押金数额，并出具收取押金的凭证。

旅客应付的住宿和其他费用少于住宿押金的，旅馆应当在结账时将余额退还旅客。

### 第十六条（服务项目及收费标准明示）

旅馆应当在入住登记处等醒目位置设置标牌，明示客房类型、房费和住宿时间结算方法。

旅馆提供其他收费服务的，应当明示服务项目及收费标准。

### 第十七条（住宿时间结算）

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，住宿时间按照旅馆在入住登记处等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。

旅客结账后仍需要短暂停留的，旅馆应当为旅客提供行李寄存服务。

### 第十八条（服务规范）

旅馆应当制定服务规范，载明所提供的服务的项目和质量要求等内容，并向所在区（县）旅游管理部门备案。

旅馆应当在入住登记处等醒目位置公示服务规范，或者放置副本供旅客查阅。

### 第十九条（人员培训）

旅馆应当组织从业人员参加业务培训和岗前培训，并做好培训记录。

旅馆组织从业人员培训的，可以按照国家和本市的有关规定，提取职业培训经费，列入成本开支。

### 第二十条（设施用品维护）

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，并保证旅客入住时客房的清洁、安静和客房用品的完好、适用。

旅馆的设施设备、客房用品损坏，影响旅客正常住宿的，应当立即维修或者更换；维修或者更换后仍影响正常住宿的，应当



根据旅客的要求更换客房或者退房。

### 第二十一条（安全管理制度）

旅馆应当制定安全管理制度，保障旅客住宿安全。

旅馆应当在入住登记处等醒目位置设置相关标牌，告知旅客主动出示有效证件进行入住登记。

旅馆应当在公共区域、客房放置安全提示的相关资料，设置应急疏散、防火警示等安全图示。旅馆的设施设备、客房用品应当配有相应的安全使用说明。

### 第二十二条（应急管理）

旅馆应当编制突发事件应急预案，报所在区（县）旅游管理等部门备案。

旅馆应当进行突发事件预防监测，适时组织演练，及时处理发生的突发事件。

遇有可能危及旅客人身安全的紧急情况的，旅馆应当及时疏散旅客，协助伤患旅客就医，并向有关部门报告事故发生原因及处理情况。

### 第二十三条（贵重物品保管）

旅馆应当建立贵重物品保管制度，配备相应的保管设备，并安排专门人员负责管理。



旅客登记入住时，旅馆应当告知旅客可以在住宿期间将贵重物品委托其保管。旅馆接受旅客委托保管物品的，应当办理保管手续，并向旅客出具保管凭证。

贵重物品保管期间，未经旅客同意，旅馆不得检查、使用或者允许他人检查、使用所保管的物品，但法律另有规定的除外。

#### **第二十四条（机动车辆停放）**

旅馆设置机动车停车场为旅客提供停车服务的，应当建立相应安全保护和秩序维护制度。

提供经营性停车服务的，旅馆应当按照本市关于公共停车场管理的规定，办理备案手续，遵守相关的收费标准并明码标价。

为旅客提供机动车保管服务的，旅馆应当建立相应的保管制度，办理保管手续，向旅客出具保管凭证，履行保管义务。

#### **第二十五条（责任保险）**

本市鼓励旅馆投保公众责任保险。

旅馆投保公众责任保险的，对因旅馆责任造成的旅客人身、财产损害，由保险公司在保险责任范围内予以赔偿。

#### **第二十六条（出租经营）**

旅馆将部分经营场地出租给他人从事经营活动的，应当查验承租人的相关许可证件和营业执照，并与承租人签订合同，约定



---

经营内容、经营秩序维护等事项。

旅馆应当督促承租人依法经营，发现承租人有违法行为的，应当予以劝阻，并立即向有关部门报告。

### **第二十七条（节能环保）**

旅馆应当采取措施引导旅客节能、环保消费；经旅客同意，可以减少一次性消耗品的提供和客房用品的清洗次数。

市和区（县）旅游管理部门应当适时汇总旅馆实施节能环保工作的方法和经验，并推广应用。

### **第二十八条（限制吸烟）**

本市推行旅馆限制吸烟制度。

有条件的旅馆可以划定禁止吸烟的区域，或者设置专门的禁烟住宿楼层。

### **第二十九条（无障碍设施）**

旅馆应当按照国家和本市的有关规定和标准，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。

旅馆应当定期对所配置的无障碍设施进行检查、维护和更新，保障无障碍设施的正常使用。

### **第三十条（邮件传递）**

旅馆提供代收代发邮件服务的，应当指定专门人员负责邮件



收发，并设置登记册，做好相关记录。

旅馆收到旅客交付寄送的邮件，应当向旅客出具收件凭证；向旅客交付代收的邮件，应当经旅客签收。

### 第三十一条（旅客住宿权）

旅客享有平等的住宿权利。

除下列情形外，旅馆不得拒绝旅客住宿：

- （一）酗酒后可能危及他人安全的；
- （二）患有或者疑似患有危害他人安全的精神病的；
- （三）携带可能危及他人安全或者影响旅馆正常经营的动物、危险物品的；
- （四）从事违法犯罪活动的；
- （五）旅馆的客房没有空余的；
- （六）法律、法规、规章规定的其他情形。

### 第三十二条（旅客客房使用权）

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）旅馆从业人员按照规定的时间对客房进行清扫的。

## 第四章 重大节庆活动旅馆住宿保障

### 第三十三条（重大节庆活动旅馆住宿保障预案）

市旅游管理部门应当建立重要节日、大型公共活动期间旅馆住宿需求分析系统，并制定相关保障预案。

本条规定的重要节日，是指法律、法规规定全体公民放假的节日。

本条规定的大型公共活动，是指国家或者本市组织、主办的大规模会议、展览、庆典、体育赛事等活动。

### 第三十四条（重大节庆活动的信息指引）

在重要节日、大型公共活动期间及之前一个月，市旅游管理部门应当通过报纸、广播、电视和互联网等媒体，发布来沪旅客住宿量预测，并向旅馆提供相关服务指引。

在重要节日、大型公共活动期间及之前一周，市旅游管理部门应当通过报纸、广播、电视和互联网等媒体，逐日发布本市各区域、各类型旅馆的出租率、平均房费等住宿服务信息。



### 第三十五条（大型公共活动家庭临时住宿）

在大型公共活动期间，市和区（县）旅游管理部门可以会同街道办事处、镇人民政府及有关部门，组织符合标准的家庭提供临时住宿服务。

家庭临时住宿服务以自愿申请、统一标准、集中评定、保障安全为原则，参照旅馆进行管理。

家庭临时住宿服务的相关标准，由市质量技监部门会同市旅游、公安等部门制定。

## 第五章 监督检查和法律责任

### 第三十六条（监督检查）

旅游、公安、工商、发展改革、质量技监、规划国土资源、商务、卫生、环保、物价等部门根据各自职责，对旅馆进行监督检查。

有下列情形的，市和区（县）旅游管理部门可以会同有关部门，对旅馆进行联合重点检查：

- （一）逢重要节日、大型公共活动的；
- （二）执行国家和本市部署的专项检查的；



(三) 旅馆受到有关部门多次处罚或者旅客多次举报、投诉的。

**第三十七条（信息通报）**

旅游、公安、工商、发展改革、质量技监、规划国土资源、商务、卫生、环保、物价等部门应当及时相互通报旅馆相关的行政许可和监督检查信息。

**第三十八条（违法行为的记录和公布）**

市和区（县）旅游管理部门应当对旅馆发生违法行为并被行政处罚的情况进行汇总、建立记录。

旅馆违法行为涉及公众利益的，有关部门可以依法将相关违法行为及其处理情况向社会公布。

**第三十九条（举报投诉的处理）**

旅客发现旅馆有违法行为或者与旅馆发生争议的，可以向市和区（县）旅游管理部门或者其他有关部门举报、投诉。

市或者区（县）旅游管理部门接到旅客举报、投诉，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。

市旅游管理部门应当及时汇总处理举报、投诉的情况，并定



期向社会公布。

#### 第四十条（行政处罚）

旅馆违反本办法的有关规定，有下列行为之一的，由市或者区（县）旅游管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处以 1000 元以上 1 万元以下的罚款：

（一）未按照规定将客房规模、出租率、房费等信息报送区（县）旅游管理部门的；

（二）未按照规定明示客房种类、住宿时间结算方法和其他服务项目的；

（三）未按照规定制定、公示或者放置旅馆服务规范，并报送备案的。

对违反本办法的其他行为，按照相关法律、法规和规章的规定进行处罚。

#### 第四十一条（工作人员法律责任）

市或者区（县）旅游管理等部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊或者未按照本办法规定履行职责的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

### 第六章 附则



**第四十二条（治安管理）**

旅馆业的治安管理，按照有关法律、法规和规章的规定执行。

**第四十三条（实施日期）**

本办法自 2009 年 5 月 1 日起开始施行。