甘州区住宿行业规范发展的指导意见

（征求意见稿）

为进一步明确甘州区住宿行业管理职能职责，规范住宿行业市场行为，提升全区住宿业服务质量，发挥住宿业在促进消费、拉动经济增长、提升城市形象等方面的积极作用，根据《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》《关于打造消费新场景培育消费新增长点的措施》等文件精神，结合我区实际，现就推动住宿业规范发展提出如下意见。

一、总体要求

**（一）目的意义。**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和全国旅游发展大会精神，深入贯彻落实习近平总书记对旅游工作的重要指示精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极融入和服务新发展格局，紧紧围绕推进住宿业供给侧结构性改革，推动我区住宿业规范发展，不断丰富住宿业态和产品供给，更好地满足广大消费者多层次、特色化、个性化住宿需求，为高水平文旅产业和经济社会高质量发展作出积极贡献。

**（二）发展目标。**全面贯彻落实国家和省、市、区“十四五”规划，锚定“十五五”发展目标，围绕“着力打造国际知名旅游目的地”目标任务，深入推进国家全域旅游示范区建设，从供给与需求两端发力，注重文化挖掘和产业升级，延伸住宿业产业链，创新住宿业态，力争到2030年，全区住宿从业单位达到500家，其中星级旅游饭店达到30家，国家等级民宿达到5家，实现过夜游客人次及增幅双提升，各类住宿从业单位的规范化管理水平进一步提高。

二、重点任务

**（一）规范住宿业态布局和发展。**贯彻落实国家促进住宿业发展的方针政策，制定和完善甘州区住宿业管理规范和审批流程，正确引导住宿业态布局和投资流向，优化住宿业态发展结构，建立严格的审批、监督、检查机制，提高住宿业态准入门槛，防止低水平重复建设，促进住宿业均衡发展、绿色发展。推出一批极具特色，符合标准的精品民宿。推进住宿业与会展、文旅、农业、康养、教育培训等产业融合发展。鼓励本地住宿业企业与国际品牌酒店探索开展合资经营、“特许经营+第三方管理”等模式。积极扶持有条件的住宿业企业加快电子商务和营销平台建设，鼓励其开展旅游住宿业在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等业务。充分利用线上平台，推动利用大数据完善酒店管理与服务，推广智能酒店建设，提升行业服务效率与服务水平。

**牵头单位：**区商务局

**责任单位：**市公安局甘州分局、区市场监管局、区住建局、区文体广电和旅游局、各乡镇政府

**（二）积极培育优质住宿业品牌。**推广《绿色饭店》《旅游饭店星级的划分与评定》《经济型饭店经营服务规范》《旅游民宿基本要求与等级划分》《农家乐（乡村酒店）等级划分与评定》等国家、行业标准，引导和鼓励有条件的住宿业态积极申报旅游星级饭店、文化主题酒店、绿色饭店、零碳酒店、节水型宾馆等住宿业品牌，通过品牌创建，完善和提升住宿业设施和服务品质。鼓励社会团体、协会、线上商家平台制定实施高于推荐性标准的品牌评级标准，支持线上销售平台和企业建立符合现代住宿业发展趋势的标准化管理体系，引导企业以顾客满意度为导向，提升酒店精细化管理水平。

**牵头单位：**区文体广电和旅游局

**责任单位：**区商务局、市公安局甘州分局、区市场监管局、市生态环境局甘州分局、区水务局

**（三）推进住宿业市场秩序综合整治。**按照“谁审批、谁负责”“管行业即管安全”的原则，公安、住房城乡建设、商务、文化旅游、卫生健康、市场监管、消防救援等部门依照法定职能职责，督促住宿业企业以消防安全、住宿设施设备安全、餐饮食品安全、社会治安安全等为重点，严格安全标准，完善安全设施，落实安全责任，消除安全隐患。结合自建房排查整治工作要求，及时组织房屋安全鉴定，并根据鉴定结论，进行分类处置，全面消除安全隐患。依法加强对提供住宿服务的电子商务平台的监管和服务，指导网络交易平台和网络经营主体规范经营。进一步明确“属地、属事、主体、个人”四方责任，强化领导责任制落实，建立有力有序有效的住宿业应对自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等突发事件应急处置体系。常态化开展自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全事件的综合演练、单项演练或现场处置演练，不断提高应急处置能力。

**牵头单位：**市公安局甘州分局

**责任单位：**区商务局、区住建局、区市场监管局、区文体广电和旅游局、区卫健局、区消防大队

**（四）提升行业自律和市场经营规范。**由政府引导，组建酒店联盟、社会宾馆联盟、民宿联盟，支持住宿行业联盟在联动宣传、价格建议、服务提升方面进行协商管控。由住宿行业联盟牵头，制定联盟成员单位的淡旺季市场经营规范，由区内星级饭店牵头，带动住宿行业在市场经营管理、旅游服务品质、旅游产品质量方面进行全面提升和规范，对长期存在恶意竞争或提供劣质服务的相关企业，联盟在掌握相关证据后上报市场监管部门进行依法处置和曝光。委托并支持住宿业联盟开展资质认定、培训教育、展示交流、信息统计、技能比赛等工作，引导协会在连接政府与企业、规范行业行为、反映企业诉求、加强行业自律等方面发挥更大作用。鼓励协会利用大数据手段，跟踪分析住宿业市场运行情况，及时发布住宿业市场信息和行业发展报告，为政府决策提供参考。

**牵头单位：**区市场监管局

**责任单位：**区商务局、区文体广电和旅游局、区民政局、区发改局

**（五）开展住宿行业品质提升整治行动。**由行业主管部门牵头，针对游客投诉率较高的管理和服务问题、预订流程问题、住宿环境等问题开展服务品质提升专项整治行动。建立由多个监管部门组成的联合监管整治机制，由12345便民服务平台汇总住宿行业投诉较集中的问题，交相关牵头监管部门进行集中整治，各监管部门需常态化对住宿行业基础设施、服务质量、安全卫生、环保要求等多个方面进行检查和抽查，确保各项标准和规范得到有效执行。优化住宿行业品质和行业形象，强化住宿行业从业人员的执业信心和行业认同感，加强住宿业职业技术教育和就业率，从根本上解决住宿行业从业人员紧缺现状，提高从业人员服务技能、职业道德和综合素质，提升住宿行业的整体品质和服务水平，促进行业的健康可持续发展。

**牵头单位：**区商务局

**责任单位：**区文体广电和旅游局、区民政局、区发改局、区市场监管局、区营商环境局、区人社局

三、监管单位职责分工

**（一）各乡镇、街道：**负责对本辖区内住宿从业单位进行事中、事后监管，落实日常监督管理及属地监管责任，开展执法检查、协同监管，规范行业经营秩序；对辖区内的住宿从业单位进行排查，督促未办理相关证照的住宿从业单位完善合法经营手续，对拒不整改的住宿从业单位，配合许可部门依法查处、取缔；加大对辖区内用于住宿业的房屋主体使用安全隐患排查力度，督促存在房屋主体使用安全隐患的住宿从业单位进行隐患治理；加强对已办理完善各类证照住宿从业单位的规范管理，指导建立健全应急管理制度。

**（二）市公安局甘州分局：**负责做好旅馆业特种行业许可，落实《旅馆业治安管理办法》，旅客入住登记和治安安全、网络安全监督管理，依法监管和查处住宿行业参与黄、赌、毒等违法经营行为，依法开展未成年人保护相关工作；依据《中华人民共和国消防法》，指导基层派出所依法履行消防安全监督检查职责，组织开展消防安全宣传教育；负责过夜游客数据统计工作。

**（三）区住建局：**负责对用于住宿业的房屋主体使用安全隐患进行排查；依法开展涉及住宿业的建设工程（新建、改建、扩建）消防设计审查、验收工作；依据住房城乡建设部等6部门《关于加强轻资产住房租赁企业监管的意见》（建房规〔2021〕2号），加强对轻资产住房租赁企业的监管；对照《住房城乡建设部公安部文化和旅游部关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知》（建村〔2017〕50号）和《建筑设计防火规范》（GB50016—2019）相关规定，重点排查消防工程竣工验收审查手续办理情况。

**（四）区商务局：**负责社会类宾馆、酒店、招待所、非标住宿业（露营基地、民宿、帐篷酒店等）等经营管理和服务品质的监管；贯彻落实国家促进住宿业发展的方针政策，拟订全区住宿业发展战略、规划和政策并组织实施；贯彻国家及行业标准，牵头拟订住宿业服务标准和分等定级标准并监督实施，开展规范培训和组织宣传推广；研究和推进住宿业创新，指导行业开展品牌培育等工作。

**（五）区文体广电和旅游局：**负责对已评定的星级饭店、等级民宿、星级农家乐等住宿行业经营管理和服务品质的监管；宣传旅游星级饭店和等级旅游民宿评定标准，组织开展旅游星级饭店和等级旅游民宿推荐、评定和复核工作（五星级旅游饭店和甲、乙级旅游民宿，由市、区县向文化和旅游部推荐评定；四星级旅游饭店由市级组织评定；三、二、一星级旅游饭店和丙级旅游民宿由区县组织评定）。

**（六）区卫健局：**负责配合张掖市疾控中心（卫生监督所）依法开展住宿场所卫生许可办理工作，落实《公共场所卫生管理条例》要求；加强对住宿场所的卫生监督检查，依法查处违法行为。

**（七）区市场监管局：**负责依法对住宿从业单位进行注册登记；依法依规对住宿从业单位加强日常监督，督促住宿从业单位合法经营；依法查处有证无照经营行为，配合许可部门查处无证经营行为；负责住宿从业单位经营者的食品经营许可审查，督促落实食品从业人员健康管理，依法查处食品无证经营行为；指导住宿从业单位“明码标价”，对经营价格和收费行为进行监督检查，依法查处价格违法行为；做好住宿经营场所内特种设备安全监管。

**（八）区消防救援大队：**负责对住宿从业单位等公众聚集场所投入使用、营业前的消防安全检查，督促指导未办理消防手续的住宿从业单位办理消防手续，对未经消防安全检查或者经检查不符合消防安全要求的，不得批准投入使用、营业。加强对非标住宿从业单位实施消防安全分类管理和指导，定期开展消防安全监督检查。

**四、保障措施**

**（一）加强组织领导。**各责任单位要把促进住宿业规范发展作为加快产业发展、推进供给侧结构性改革的重点工作，建立相应工作机制。各监管单位要加强组织协调，及时掌握住宿业发展的新情况、新特点，建立定期通报机制，适时召开部门联席会议，研究解决住宿业发展中的重大问题，共同制定促进住宿业规范发展的具体措施。

**（二）落实惠企政策。**各有关部门要工作职能，在土地出让、税费减免、信贷扶持、社会保障等方面，研究出台和实施一批促进住宿业发展的扶持政策。贯彻落实“放管服”改革要求，因地制宜制定住宿业细分业态“证照办理”审批服务简化措施，优化住宿业营商环境。鼓励“大众创业、万众创新”，加快提升政府公共服务效能，为住宿从业单位发展创造良好环境。安排专项资金，对国际品牌酒店引进、绿色饭店节能改造及创建、经济型连锁经营酒店发展、星级农家乐（乡村酒店）评定及创建、住宿业法规标准起草、住宿业人才培训及基地建设等方面给予补助或奖励。

**（三）加大宣传力度。**各有关部门和企业要充分利用广播、电视、报刊、网络等媒体，积极宣传住宿业在改善民生、服务社会、扩大消费等方面的重要作用，宣传行业发展中涌现出来的先进典型和成功经验，增强广大住宿从业单位规范发展、科学发展的使命感和责任感。积极探索搭建公共服务平台，发布本地区优质住宿信息及地图，便利广大市民及游客消费。