

成都市人民政府办公厅

成办函〔2019〕31号

成都市人民政府办公厅关于 促进民宿业健康发展的指导意见

成都天府新区、成都高新区管委会，各区（市）县政府，市级有关部门，有关单位：

为培育经济新业态、发展新动能，方便人民群众生活，促进民宿业健康发展，结合成都实际，制定本意见。

一、总体要求

（一）指导思想。深入贯彻党的十九大精神，牢固树立新发展理念，认真落实市委、市政府“三城三都”建设总体要求，将民宿发展与新农村建设、特色小镇打造、社区治理等工作相结合，提高社会资源、个人闲置资源利用效率，优化发展环境，支持创新创业，培育经济发展新动能，有序发展民宿新业态，展现自然之美、人文韵味，促进住宿接待产品多元化，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

（二）基本原则。

1. 鼓励创新，审慎包容。适应消费需要，放宽市场准入，推进

放管结合,创新监管模式,促进民宿业健康、规范、有序发展。

2. 因地制宜,特色导向。充分考虑本地的自然与人文环境、消费环境和市场基础,注重规范化、文创化、个性化相统一,加强本土品牌建设,提升民宿业服务品质和核心竞争力。

3. 开放合作,成果共享。引进民宿品牌企业、知名平台公司、专业化团队参与民宿开发建设与经营管理,促进成都民宿发展,实现主客共享、发展成果惠及各方。

(三)发展目标。通过三年时间,打造一批适应市场需求的差异化、个性化民宿体验产品,培育一批特色鲜明、拥有较强市场影响力的本土民宿品牌,促进乡村振兴、创业就业和富民增收,使其成为城乡经济发展的新亮点和增长点,形成具有鲜明地域特色、服务温馨优质和领先全国的民宿业。

二、主要任务

(一)制定民宿业发展规范标准。加快研究制定民宿建设管理服务规范(标准),开展好质量评定工作。民宿选址不得违反土地利用、环境保护、建筑安全、地质灾害防治等规定。民宿开办应符合治安、卫生、供排水和污水处理、信息安全等相关规范标准和开办区域管理规约(公约);应在消防部门指导下,完善消防安全技术措施,达到有关标准和技术规范;实行指导服务制度。

(二)加强民宿分类指导。结合实施乡村振兴,积极引导乡村民宿结合资源禀赋和产业特色,避免低水平重复建设,逐步形成布局合理、规模适度、特色鲜明的乡村民宿发展格局,为市民和游

客提供回归自然、愉悦身心、望得见田园绿野、看得见山水美景的品质体验。规范有序发展城市民宿业,倡导共享利用、集约发展、灵活创新的先进理念,适应消费需求和消费意愿,坚持底线思维,增强安全意识,探索发展以内涵提升、空间活化、多元休闲、体验天府人文景观和生活美学为主的城市民宿新业态新模式,促进共享经济发展。

(三)落实民宿规范管理责任。各区(市)县政府(含成都天府新区、成都高新区管委会,下同)要落实属地监管责任,加快建设民宿监管平台,促进民宿依法合规有序经营。街道(乡镇)要加强属地管理,具体负责本辖区民宿开办登记服务。街道人民调解委员会可酌情设立服务窗口,及时受理并调解本辖区城市民宿矛盾纠纷,涉及的相关部门应参与协同处理。居民(村民)委员会在街道(乡镇)的指导下,对民宿开办、经营、退出等社区公共事务开展自治管理。居民小区开办民宿,应向业主委员会、物业管理公司(机构)申报,并在业主委员会协调下,与相关利害关系业主形成相关公约。民宿公司(共享住宿平台)、房东和房客应自觉维护社区正常居住环境,履行相关责任义务,推动社区服务安全与和谐。

(四)着力塑造民宿品牌。发展个性化、主题化民宿新型住宿业态,推进结构优化、品牌打造和服务提升,培育一批有广泛市场影响力的民宿品牌。发挥典型示范作用,通过品牌培育、品牌引进和企业整合,推进民宿企业连锁化、网络化、专业化发展。对新评为的国家金宿级、银宿级民宿,分别给予一次奖励30万元、20

万元;对新评为的成都精品民宿、标准民宿,分别给予一次性奖励10万元、5万元。

(五)强化民宿行业自律。支持成立民宿协会行业组织,制订行业标准及公约,建立健全黑名单制度,推进行业征信管理制度建设,加强行业自我管理监督。民宿企业(共享住宿平台)应依法办理工商登记注册;涉及行政许可的,应取得主管部门的行政许可;应依法纳税、诚信经营,加强内部治理和安全保障,建立相应规则,实时或定期向有关部门报送预订、交易信息;严格落实网络主体资格审查,接入与公安联网的信息采集系统,积极协助政府部门监督执法和权利人维权;建立24小时客户服务热线或在线投诉解决机制和突发性危机处理机制,利用保险等市场机制保障房东和房客的合法权益。民宿企业(共享住宿平台)和房东应承担产品和服务质量责任,接受有关部门和社会的监督。房东应按照平台房源发布规则及标准填写上线房源相关信息,并提交平台审核。鼓励民宿企业(共享住宿平台)利用大数据监测、用户双向评价、接入第三方认证或第三方信用评级等手段和机制,健全相关主体信用记录,强化对房东身份和房源、房客信息审核、信用管理,建立针对房东、房客不良信息及违规行为的管理制度,定期公示违法违规的房东、房客、房源的黑名单。房东和房客要强化道德约束,实现共享共治。

(六)建立民宿统计评价。建立健全民宿业的统计调查指标和评价指标,运用大数据等信息技术手段,科学评估民宿业在改

善民生、促进就业、扩大消费等方面的贡献。积极探索适合民宿业特点的税收缴纳措施,加强对民宿平台企业涉税信息的采集分析工作,推进线上线下一体化管理,推广应用电子发票,提高民宿业纳税服务的信息化水平。

(七)加强民宿宣传推广。支持行业协会建立“成都民宿网”,利用“天府市民云”等平台资源,进行信息发布和宣传推广,传播民宿品牌形象。定期开展民宿产品推介活动等,建立健全民宿营销机制。鼓励民宿经营者加强对外交流与合作,积极开拓市场。

三、保障措施

(一)加强组织领导。建立市民宿业健康发展联席会议制度,由市政府分管领导担任召集人,市级相关部门参与,统筹协调我市民宿业发展;涉及民宿治安、消防、卫生等有关方面工作,由相应职能部门牵头办理。强化区(市)县属地管理,各区(市)县政府要切实强化组织领导,建立联合指导制度和解决重大事故的机制,加强规范引导和监督管理,推动民宿业健康发展。

(二)强化协同配合。旅游主管部门牵头抓好民宿行业经营服务标准、民宿品牌培育和推广工作。住房、农业、公安、消防、卫生、国土、环保、建设、城管、水务、林业、市场监管、统计、金融、税务等相关主管部门要围绕民宿业发展任务,加强协调联动,做好有关政策支持、业务指导等工作,依法查处违法违规行为,合力推进民宿业发展。

(三)完善支持政策。引导社会资金和金融资本投资民宿创

新领域,鼓励金融机构创新金融产品和服务方式,拓宽民宿企业融资渠道。在民宿发展用地许可、消防管理、品牌引导、人才队伍等方面提供政策支持。

(四)优化发展环境。进一步解放思想,转变观念,推动规划对接、政策联动、资源共享。继续简政放权,改进服务方式,积极探索事中事后监管,提高行政效能。大力推进公共服务设施建设,提升服务功能。增强市场意识、尊重市场规律,平等对待各类市场主体,营造公平规范的市场环境。强化安全监管,定期组织相关人员开展治安、消防安全、法律法规等培训。

本意见自印发之日起 30 日后施行,有效期 3 年。



信息公开属性：主动公开

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅。

