



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

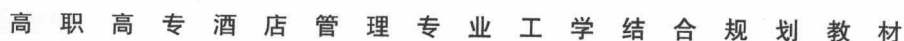
# 酒店法律与法规

主 编 汤卫松 王旭东 副主编 徐 峰



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



主 编 汤卫松 王旭东 副主编 徐 峰

 ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店法律与法规/汤卫松,王旭东主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2010. 2

高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-308-07353-0

I. ①酒… II. ①汤… ②王… III. ①饭店—商业经营—法规—中国—高等学校: 技术学校—教材  
IV. ①D922. 294

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 015131 号

## 酒店法律与法规

汤卫松 王旭东 主编

策划组稿 孙秀丽 樊晓燕

责任编辑 傅百荣

封面设计 卢涛

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州大漠照排印刷有限公司

印刷 富阳市育才印刷有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 12.5

字数 281 千

版印次 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-07353-0

定价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591

## INTRODUCTION

## 内容简介

本书共分八章,主要包括酒店法概述,酒店企业法律制度,酒店经营中涉及的法律制度,消费者权益保护法律制度,酒店与雇员,酒店管理法律制度,酒店财税法律制度,酒店争议与纠纷处理法律制度等章节。

本书可作为酒店管理专业和旅游管理专业的教材,也可作为酒店从业人员的培训教材。对各级酒店相关的行政部门管理人员来说,这也是一本重要参考价值的工具书。

## PREFACE

## 前言

高等教育系列的酒店服务与管理专业已有多年的办学历程,但到目前为止,专门的酒店法律与法规方面的教材还很缺乏。该专业在校生对酒店行业法律法规的学习一般都以《旅游法规》一书作为教材,这样做有一个好处,就是学生在学习一定量的酒店法律法规的同时,也学到了相当多的旅游行业的法律法规。但这种做法也有两个不足:一是学生的学习时间和精力都是有限的,学习与酒店行业关联度不高的法律法规内容(如“旅游资源保护法规”,“旅游交通运输法规”等)会消耗学生宝贵的时间和精力,使学生不能集中在自己需要的知识上面。二是,现行的各种《旅游法规》教材对有些酒店行业从业人员亟需了解的法律法规没有收入。比如,价格法以及劳动保障类的法律法规等。鉴于此,立足于多年来的教学与科研积累和浙江大学出版社的鼎力支持,经过几年的酝酿,我们决定编写一本针对于酒店服务与管理大类专业教学的教材——《酒店法律与法规》。本教材的编写有效弥补了《旅游法规》教材的不足,让酒店服务与管理专业学生更具针对性地、更有效地学习饭店业法律、法规。

根据编写前的准备与讨论,我们编写教材时达成了以下的共识,这些共识也即本教材的特点:① 本教材学习内容主要针对酒店行业;② 编写内容能反映立法的最新情况,具有最新时效性,所给案例能同步反映我国酒店行业的最新变化;③ 结合高职院校能力本位教学改革,本教材一定程度上体现了任务导向、工学结合的理念。

《酒店法律与法规》由湖州职业技术学院汤卫松、浙江经济职业技术学院王旭东任主编,义乌工商职业技术学院徐峰任副主编,万向职业技术学院殷铁兵、江苏广播电视大学张家港学院金瑞琴参编,全书最后由汤卫松定稿。具体编写分工如下:第二章酒店企业法律制度、第八章酒店纠

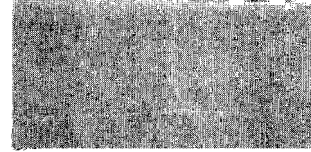
纷处理法律制度由汤卫松编写;第三章酒店经营中涉及的法律制度、第四章消费者权益保护法律制度由王旭东编写;第一章酒店法概述、第六章酒店管理法律制度由徐峰编写;第五章酒店劳动法律制度由殷铁兵编写;第七章酒店财税法律制度由殷铁兵、金瑞琴编写。在本教材编写过程中,我们参阅并借鉴了众多学者、专家的著作,在此我们表示衷心的感谢。

由于专门的《酒店法律与法规》方面的教材还不多,没有现成的模式可供参考,“酒店法律与法规”理论与实务方面有许多问题还处于探索和研究阶段,加之编者水平有限,难免有疏漏之处,敬请广大读者批评指正。



# CONTENTS 目 录

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>第一章 酒店法概述 .....</b>        | <b>1</b>  |
| 第一节 酒店业与酒店立法概况 .....          | 2         |
| 第二节 酒店法律关系 .....              | 7         |
| <b>第二章 酒店企业法律制度 .....</b>     | <b>15</b> |
| 第一节 酒店企业法概述 .....             | 16        |
| 第二节 公司法律制度 .....              | 21        |
| 第三节 酒店企业破产法律制度 .....          | 34        |
| <b>第三章 酒店经营中涉及的法律制度 .....</b> | <b>43</b> |
| 第一节 合同法概述 .....               | 44        |
| 第二节 合同的订立 .....               | 47        |
| 第三节 合同的效力 .....               | 53        |
| 第四节 合同的履行 .....               | 54        |
| 第五节 合同的附随义务 .....             | 57        |
| 第六节 合同的变更和转让 .....            | 61        |
| 第七节 合同权利义务的终止 .....           | 62        |
| <b>第四章 消费者权益保护法律制度 .....</b>  | <b>69</b> |
| 第一节 消费者权益保护法概述 .....          | 70        |
| 第二节 消费者权益保护法的基本内容 .....       | 71        |
| 第三节 消费者权益争议的解决 .....          | 76        |





# 第一章 酒店法概述



## 学习目标

### 【能力目标】

熟练掌握法律关系要素,能正确分析和处理各类酒店法律关系。

### 【知识目标】

1. 了解并掌握酒店业的概念、酒店的分类、酒店立法的基本原则和作用、我国的酒店法规,了解酒店业的发展概况、国外酒店立法概况。
2. 本章重点是酒店的权利和义务及酒店法律事实的分类。
3. 本章难点是酒店法律关系的产生、变更和终止。



## 案例导入

### 案例 1-1

2008年3月17日下午4点,王先生入住了广安门铁路宾馆的2403房间,房价为每日148元。次日下午2点,他在宾馆前台退房离店。当时,服务员要求他多支付半日的房费,理由是他过了中午12点才退房。王先生说,此规定不合理,可宾馆说这是行规,他只好多付了半日房费。

王先生认为,该宾馆的做法没有法律依据,属于霸王条款,违背了公平交易原则。因此,他起诉到法院,要求宾馆退还多收他的半日房费74元,并赔偿他因起诉所花费的交通费、住宿费、饮食费、误工费、通讯费等共计6000余元。

广安门铁路宾馆销售部的负责人表示,中午12点前退房结账是酒店业的行规,也是国际惯例,大多数宾馆酒店都是这么做的,此做法并没有违反规定。

**问题:**对于本案中出现的两种截然不同的观点,你是怎么看的?



## 理论知识

## 第一节 酒店业与酒店立法概况

### 一、酒店和酒店业的概述

#### (一) 酒店的概念

“酒店”(hotel)一词源于法语,原义是指贵族在乡间招待贵宾的别墅。hotel 在中文里的表达的意思有很多,有酒店、饭店、旅馆、宾馆等。随着社会的发展,酒店的内涵与外延都发生了巨大的变化。

国外一些权威词典对“酒店”一词解释有如下定义:

“酒店是在商业性的基础上,向公众提供住宿也往往提供膳食的建筑物。”——《大不列颠百科全书》。

“酒店是装备完好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类以及其他服务。”——《美国利坚百科全书》。

“饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。”——《牛津插图英语词典》。

也就是说,酒店是以建筑物及建筑物上的设施、设备为凭借,为旅游者的旅游提供住宿、饮食、娱乐、购物、公共信息和其他委托代办服务的综合性、服务性企业。

通常酒店应该具备以下四个条件:

- (1) 它是一个建筑物或由很多建筑物组成的接待设施。
- (2) 它必须是经政府批准的,能够提供住宿的设施,也往往提供餐饮和其他高水平服务的设施。
- (3) 它的服务对象是公众,主要是外出的旅游者,也包括半永久性居住的人。
- (4) 在市场经济条件下,饭店是实行独立核算、自负盈亏的、商业性的、以营利为主要经营目的的企业。所以,使用者都要支付一定的费用。

#### (二) 酒店的分类

##### 1. 商务型酒店

它主要以接待从事商务活动的客人为主,是为商务活动服务的。这类客人对酒店的地理位置要求较高,要求酒店靠近城区或商业中心区。其客流量一般不受季节的影响而产生大的变化。商务性酒店的设施设备齐全、服务功能较为完善。

##### 2. 度假型酒店

它以接待休假的客人为主,多兴建在海滨、温泉、风景区附近。其经营的季节性较强。度假性酒店要求有较完善的娱乐设备。

### 3. 长住型酒店

为租居者提供较长时间的食宿服务。此类酒店客房多采取家庭式结构,以套房为主,房间大者可供一个家庭使用,小者仅供一人使用的单人房间。它既提供一般酒店的服务,又提供一般家政的服务。

### 4. 会议型酒店

它是以接待会议旅客为主的酒店,除食宿娱乐外还为会议代表提供接送站、会议资料打印、录像摄像、旅游等服务。要求有较为完善的会议服务设施(大小会议室、同声传译设备、投影仪等)和功能齐全的娱乐设施。

### 5. 观光型酒店

主要为观光旅游者服务,多建造在旅游景点,经营特点不仅要满足旅游者食住的需要,还要求有公共服务设施,以满足旅游者休息、娱乐、购物的综合需要,使旅游生活丰富多彩、得到精神上和物质上的享受。

## (三) 酒店业的概念

酒店业作为一个服务行业,是指为旅游者提供食宿服务的行业。它具有以下的产业特点:

### 1. 劳动密集型

酒店业,是一个劳动密集型行业。截至2006年末,全国共有星级酒店12751家,拥有客房145.98万间,床位278.55万张,员工158万人,行业准入的条件比较低。

### 2. 国际性

酒店业,是一个开放度较高的行业,酒店业的国际接轨程度较高,设置和使用国际上较常用的设施设备;管理和服务以国际水平为行业标准,超越国内的一般水平。酒店产品的质量要符合国际水准。

### 3. 无形性

酒店业产品特性明显。酒店产品,是有形的设施设备和无形的劳务的有机结合。其中,以劳务为主,设施设备为辅,客人得到的是对服务过程的评价和回味,主要是一种心理满足,对产品质量的评价没有严格统一的标准。

### 4. 低污染性

与化学工业、重工业相比,酒店业属于低污染行业。其经营产生的各类污染物不多,且少数污染物也比较容易处理。

### 5. 强文化性

酒店业的文化性,由有形文化(建筑设计、功能设计、装饰设计、环境烘托等)和无形文化(企业文化中的服务理念等因素)所决定。这里所说的文化,是通常所说的大文化,是由地域、民族、历史、政治所决定的人类知识、信仰和行为的整体。它包括语言、思想、信仰、风俗、习惯、禁忌、法规、制度、工具、技术、艺术、礼仪、仪式及其他有关成分。文化所包含的内容在酒店的各个方面都会充分地表现出来,进而使酒店具有业务上的强文化性。

## 6. 综合性

酒店产品的综合性,是指酒店业务的多样性和独立使用价值形式上的多元性。酒店向宾客提供的是旅居生活各方面的满足,使宾客在食、住、行、游、购、娱、公务、休闲、社交等方面的需要都能得到满足而各得其所。酒店要在同一时间的不同空间满足宾客的各种不同需要,也就意味着酒店要在同一时间能够提供宾客在旅游和居住过程中不同需要的各种独立的产品的使用价值。

## 7. 高敏感性

酒店业的敏感性,由社会政治、文化、经济因素和本地区旅游资源吸引力和季节性等因素所决定,酒店业的经营环境比较容易变化,难以预先控制。

# 二、酒店立法概况

自有文字出现,就有了关于旅游的记载。自出现旅游,便有了为外出旅游者提供食宿服务的早期叫做“客栈”、现在称为“酒店”的设施(我国古代叫“驿站”、“驿馆”)。酒店业有世界第二古老行业之称,酒店法就是随着酒店业的发展而产生发展的。

关于酒店法的最早记载当数古巴比伦的《汉谟拉比法典》。该法典创始性地对酒店的服务质量问题作了规定——在啤酒中掺水可以处以死刑。当然,这类规定尚不具有近现代酒店法的意义。近现代意义的酒店法发源于英国,正是英国的普通法首先宣布饭店负有保证旅客生命健康的社会责任。到了现代,酒店业已成为与旅行社、旅游交通并列的旅游业三大支柱之一,成为一国创汇、创收的重要产业。与此相应,调整酒店法律关系、规范酒店管理行为的酒店法在许多国家也日臻完善。

### (一) 酒店法的概念

酒店法如同其他法律一样,有广义和狭义两种定义,广义的酒店法应该指规定酒店成立、经营过程中一切权利义务关系法律规范的总称,它既包括《酒店法》,也包括其他一系列相关的法律法规,如《合同法》、《劳动法》等;狭义的酒店法则仅指《酒店法》本身,它应该是包括酒店登记入住、服务接待、客人人身及财物安全、物品寄存与保管、纠纷解决等内容的行业性法律。

我国酒店业立法的指导思想应当是加强对我国酒店业的管理;规范酒店业的经营;提高酒店业的服务质量和服务水平;保障酒店经营者和住宿者的合法权益;维护酒店业经营秩序;促进酒店业的健康发展。

### (二) 酒店立法的基本原则和作用

#### 1. 酒店立法的基本原则

酒店业立法的基本原则是酒店立法精神的集中体现,也是酒店业法律规范中最基本的一般性准则。它为具体法律条文的制定指明了方向,同时它作为法律规定的最后底线,在没有具体细则规定时能够作为评判是非的最基本标准。

(1) 平等原则。酒店经营者与住宿者之间的法律关系实质上是一种民事法律关系,双

方都是平等的民事法律主体,一方不得将自己的意志强加给另一方。平等原则的基本含义是,酒店经营者和住宿者无论是何人,无论其具有何等身份,在酒店住宿法律关系中相互之间的法律地位是平等的,都是独立的平等的民事主体,都必须根据住宿约定提供和接受住宿服务。

(2) 自愿原则。在酒店经营中,住宿者有权根据自己的意愿选择住宿酒店以及选择接受酒店服务,酒店经营者也有权拒绝接受恶意的住宿者进店入住。同样,作为自愿原则,酒店经营者也不得强制住宿者接受其不愿选择的服务,酒店经营者不得拒绝住宿者通常的、合理的服务要求。为此,酒店业立法应体现和贯彻这一原则。

(3) 公平原则。公平是法律最基本的价值取向,法律的基本目标就是在公平与正义的基础上建立社会秩序。在酒店业立法中,应当贯彻这一原则。酒店经营者和住宿者应当根据公平的理念确定各方的权利和义务,经营者和住宿者都应当在不侵害他人合法权益的基础上实现自己的利益,不得滥用自己的权利。

(4) 诚实信用原则。诚实信用原则被称作是民法原则中的“帝王”条款,它对于酒店立法来说同样具有十分重要的地位。在酒店业的经营活动中,无论是酒店经营者,抑或是酒店住宿者,在处理彼此关系时,都应当讲诚实、守信用,以善意的方式履行自己的义务,以善意的方式行使自己的权利,不得以损害他人为目的滥用权利。

(5) 遵守法律和维护道德原则。酒店业立法应当确立经营者、住宿者在设立、变更、终止住宿法律关系中遵守法律、法规,尊重社会公德,不得扰乱社会经济秩序,损害社会公共利益的原则。这一原则是对当事人自愿原则的限制和补充。

## 2. 酒店立法的作用

建立我国酒店法律制度,已经是酒店业健康发展和保护消费者权益、解决纠纷的客观要求。建立和完善我国酒店法律制度的作用体现在以下几个方面:

(1) 酒店法是约束酒店和客人双方行为的准则。酒店法行为规范的作用首先体现在它明确了酒店和消费者双方的权利义务准则和一些具体要求。它是衡量双方的合同、行为是否合法有效的标尺,可促进双方在法律允许的范围经营和消费。

(2) 酒店法是酒店和消费者权益的保证。酒店法的作用还体现在它通过明确酒店和消费者的权利及义务为酒店和消费者提供法律的保障。对酒店法律纠纷的解决提供了评判的标准,是保证合同依法履行、酒店及消费者合法权益得到保护的坚强后盾。

(3) 酒店法是经营者进行酒店管理的有力手段。酒店的员工聘用与管理;酒店餐饮服务质量的把握;消防设施的配置;酒店治安管理等都应该纳入法制化的轨道,使酒店各管理层的操作规范化,使员工与管理者之间、管理者与管理者之间的法律关系有规可循,减少矛盾出现的可能。

(4) 酒店法是国家机关进行行政管理和宏观调控的依据。在我国酒店业发展的过程中,经济政策、行政手段都发挥过作用,酒店星级的评定、酒店设立的申请与审批等,但局限性日益显现。作为法制化建设的一部分,酒店的微观经营活动以及国家对酒店业的宏观调

控政策都必须以法律为准绳。

### （三）世界范围内酒店法的发展

综观世界各国的立法实践,大部分国家对酒店经营过程中不同种类的关系建立的具体法律制度有所不同。对于酒店在经营和管理过程中所发生的合同关系,各国多不采用专门立法的形式,而是将其隶属于其他较大的有名合同或者通过其他法律部门的相关法律来调整。

与中国同为大陆法系的日本,早在 20 世纪 50 年代就出台了《旅馆业法》,对酒店业的行业范围、经营活动、行为准则等作出了严格具体的规定。在酒店业高度发达的美国,至今没有关于酒店业务方面的全国统一规定,但是关于酒店和汽车旅馆的法规却很多,包括从早期英国判例和社会习惯演变而来的普通法的许多规则。此外,各州都有经州法院在涉及州法的问题上发表的案例法和司法判例。

1981 年,国际旅馆协会执行委员会在尼泊尔加德满都通过《国际旅馆法》。此法规已经被国际旅馆业普遍承认,属国际上现行有效的关于旅馆和旅客契约关系的法规。《国际旅馆法》在宗旨中写明,它规定旅馆和旅客双方之间的权利义务,这个法规可以作为各国关于旅馆住宿契约立法的辅助性内容。该法规定“旅馆的责任应遵照国家法律条款”,并对旅馆和旅客双方责任的确定采取了过失责任制。根据该制度,在发生旅客伤害事件时法院首先推定旅馆有过失,旅馆如要减免责任就要举证过失不在己方或不全在己方。

### （四）我国酒店立法现状

目前我国对各种纷繁的酒店业中的法律关系的规定,散见于《民法通则》、《合同法》、《著作权法》、《劳动法》等法律当中,还没有专门的酒店法。仅有的专门调整酒店关系的《中国旅游饭店行业规范》只对少数焦点问题作了规定,而且该规定的效力仅停留在行业规范的层面,当与其他法律规定发生冲突时,难以获得优先适用。另外,虽然在酒店的治安、卫生、级别评定方面均有相应的法规,但也大多是“条例”、“暂行条例”、“通知”之类,这些法规的法律效力低。

酒店中最常见的几类法律关系属于民事法律关系,而中国的民法典尚未出台,1986 年颁布的《民法通则》和 1990 年《最高人民法院关于贯彻〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见(试行)》等民事法律规定在面对日益复杂化的民事关系已经逐渐显得力不从心。加上酒店行业的特殊性和综合性,使得酒店中的法律关系尤其具有复杂性和专业性,普通的现行法律法规难以准确、全面地规范。

另外,我国目前现有的对酒店业进行管理的规范大多强调纵向的法律关系,即公法调整范畴——政府主管部门和酒店企业之间的关系。而酒店业务中大量发生的却是横向法律关系,即客人同酒店经营者之间的关系或酒店与酒店之间以及酒店与其他企业之间的关系——即私法调整范畴。因此,一旦消费者同酒店经营者之间出现纠纷,在缺乏相应法律基础的条件许多问题单靠各级旅游行政部门是难以有效协调和妥善解决的。

## 第二节 酒店法律关系

### 一、酒店法律关系的概述

法律关系是指运用法律在调整人们相互关系过程中所形成的权利义务关系。人们在社会生活中形成各种社会关系,但并非所有的社会关系都是法律关系,只有当某一社会关系为一定法律规范所调整并在这一关系参加者之间形成一定的权利和义务时,才能构成法律关系。

酒店法律关系是指由酒店法律规范确认和调整的,在酒店经营活动中各方当事人之间具有权利、义务内容的社会关系。

酒店法律关系与其他酒店关系相比具有下列特征:

- (1) 酒店法律关系体现国家统治阶级的意志。国家运用法律的手段,确认和维护有利于统治阶级的利益关系并受国家强制力的保护。
- (2) 酒店法律关系是以酒店法律、法规上的权利、义务为内容的社会关系。
- (3) 酒店法律关系的存在,以相应的法律规范为前提,是酒店法律规范在现实生活中的体现。

### 二、酒店法律关系的确立

酒店法律关系的产生、变更或终止都有一定的原因,那就是酒店法律事实的发生。

#### (一) 法律事实

法律事实,是指能引起法律关系产生、变更或终止的客观情况。

酒店法律关系只有通过某种客观事实或人的具体活动才能产生、变更或终止,否则相关的法律法规就变得毫无意义。不是所有的客观情况都能引起法律后果,只有那些能够引起法律后果的客观情况,我们才把它们称为“法律事实”。例如,旅客在酒店每日常规的起居、用餐等活动,一般不被认为是法律事实。但如果由于酒店提供了不符合卫生标准的餐饮导致旅客食物中毒,则可被认为是法律事实,从而引起侵权责任的法律后果。

根据酒店法律事实是否以主体意志为转移,可分为酒店法律事件和酒店法律行为两类。

(1) 酒店法律事件。酒店法律事件,是指能引起酒店法律后果,但又不以人的主观意志为转移的客观事实。事件可分为自然现象和社会现象两类。自然现象如地震、台风、洪水等;社会现象如战争、动乱、罢工等。

(2) 酒店法律行为。酒店法律行为,是指能产生法律后果,但以人的主观意志为转移的活动状态。行为的主要特点是人通过外部表现出来的、有意识的或有意识的、能产生一定法律后果的活动。



## （二）酒店法律关系的产生、变更和终止

### 1. 酒店法律关系的产生

酒店与客人之间法律关系的产生是随着客人住宿合同及其他有关合同的产生而产生的。酒店合同是指酒店为了获取利益向客人提供住宿设施、餐饮服务和其他附加服务,与客人或其他任何一方所达成的协议。酒店合同应是一种有偿、双务的诺成合同。客人向酒店提出了住房要求(发出了住房要约),办了登记手续,并且拿到了酒店客房的钥匙以后(即酒店接受了客人的要约);或者是客人向酒店发出了就餐或其他方面的消费要约,而酒店又接受了这一要约,这时候酒店与客人之间的合同关系才正式成立。这种合同关系一旦成立,就标志着酒店对客人的人身及财物安全负有责任。国际私法统一协会的《关于旅馆合同的协定草案》中第3条第1款也明确规定:“酒店合同在一方明确表示接受另一方提出的要约时即告成立。”

### 2. 酒店法律关系的变更

酒店合同的变更大概有四种情况:客人延长或缩短原定住宿时间;客人因故取消住宿预定;因一方违约没有履行义务而导致另一方中止合同;酒店因客人有违法行为而终止合同。

### 3. 酒店法律关系的终止

酒店合同的终止是指客人结束在酒店的消费,结账离店,酒店与客人之间的权利与义务关系便终止。国际私法统一协会的《关于旅馆合同的协定草案》中规定,客人结账到离店之间应有一段“合理时间”,如等待出租车等,这段时间里客人仍具有“潜在的客人身份”,酒店与客人之间的合同关系仍存在,酒店仍然负有“潜在的责任”,也应对客人的安全负责,直到其离开酒店为止。

在合同期限内,酒店方无权强迫客人终止合同;如合同期满,客人仍然要求继续留在酒店,须在规定的时间内通知酒店并在酒店认可的前提下,方可延续。如任何一方在合同期内违反合同所规定的义务,另一方有权要求赔偿。

## 三、酒店运行中需要处理的法律关系

### （一）酒店运行中需要处理的几类法律关系

#### 1. 酒店与客户(消费者)的关系

酒店与客户(消费者)之间的权利义务关系是酒店法中最重要的一个内容,它主要是一种服务合同的关系,酒店向客户(消费者)提供住宿、餐饮、购物、文化娱乐及其他有关服务,收取相应的价款,客户(消费者)接受这种服务并支付相应的价款,于是酒店与客户(消费者)之间形成了提供服务和接受服务的合同关系,这种合同关系的表现形式目前在实际生活中主要有:酒店住宿合同、酒店餐饮合同、酒店会议合同、酒店代理合同、酒店房间长期包租合同等。不同的合同关系,双方将在一定范围内具有不同的权利义务。

## 2. 酒店与员工的关系

酒店与员工的关系主要体现为劳动合同关系。我国已于2008年1月1日起实施新的《劳动合同法》。该法案主要着眼于以往因法律不利于劳方,使员工受到不公平待遇,因此该法在签订劳动合同、雇用期限、违约金等事项偏重于保障劳方,资方需支付经济补偿金,使得企业成本费用增加。

酒店与员工双方都应该密切关注《劳动合同法》中一些新的提法,把本酒店的劳动合同与新法中的条款进行对比,以此来维护各自的权利及利益。

## 3. 酒店与其他法人、非法人组织的关系

现代酒店的经营是一项综合性很强的业务,已经不能仅仅依靠自身的力量运转和发展,实际生活中的酒店组织形式也日趋复杂,酒店需要和其他各行经营者紧密合作才能有效运营。如酒店与旅行社之间建立的客房推销合同,酒店与交通部门的订票合同等等,这些合同具有一般合同的特点,但是它还具备的一个特点就是涉及三方面权利义务主体的利益。

## 4. 酒店与监管部门的关系

除了与客户(消费者)、员工、其他法人组织之间的横向法律关系外,另外一个极其重要的部分便是与国家管理机关间纵向的法律关系,如酒店设立的申请与审批、处罚和奖励、星级评定、年审等。此类法律关系可由狭义的《酒店法》外的相关法律来规定。

### (二) 酒店法律关系的内容

酒店法律关系的内容指酒店法律关系的主体依法享有的权利和承担的义务,反映着酒店法律关系主体的具体要求。

酒店法律关系主体依法享有的权利,是指酒店法律关系主体依法享有的某种权利和利益。酒店法律关系主体依法承担的义务,是指酒店法律关系主体依法承担的某种必须履行的责任,表现为负有义务者必须依法按权利享有者的要求做出某种行为或不做出某种行为。

不同的酒店法律关系有不同的内容,本节主要介绍最常见情况即酒店住宿合同的相关权利、义务。

#### 1. 酒店的权利

(1) 酒店有向旅客收取住宿费和合法或约定服务费的权利。酒店向顾客提供住宿客房及相关配套服务,旅客有义务承担住宿费和法律允许或双方约定的服务费用,如餐饮、洗衣、电话等费用。

在以下情况发生时,酒店有权利拒绝接待顾客:① 客房已满,接待不能。② 客人的行为违反酒店制定的合理规则。如携带危害酒店安全的物品入店者;拒不履行住宿登记手续的;欲利用客房进行违法活动且有合理证据;携带宠物入住客房等。③ 顾客患有精神疾病而无人监护或患有不适合居住的传染病。④ 不可抗力。

(2) 有权按照法律规定对旅客在酒店内的不良行为进行制止、对违法行为进行举报及进行相关处理。对于顾客在酒店内违背社会公序良俗但未构成犯罪的行为,以及给其他大多数人带来不良感受的言语行为酒店有权利加以制止。对于顾客在酒店里进行的违法犯罪