



旅游法学专题研究书系

饭店法务

FANDIAN FAWU

王天星 著

旅游业法律

北京市市委组织部优秀人才资助项目

北京市属市管高校人才强教计划资助项目

饭店法务

王天星 著

知识产权出版社

内容提要

本书以饭店业经营管理中常见的法律问题为研究对象,分别对饭店经营中的合同、侵权、知识产权、行政、劳动人事、法律顾问等方面的法律问题进行阐述和分析,并从预防与应对的角度提出相应的对策。

本书适于饭店业高级管理人员、饭店法律研究与实务人员参考使用,也可以作为饭店法教学参考用书。

责任编辑:刘睿

责任校对:韩秀天

书装设计:段维东

责任出版:卢运霞

图书在版编目(CIP)数据

饭店法务/王天星著. —北京:知识产权出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-80247-956-2

I. ①饭… II. ①王… III. ①饭店—企业管理—企业法—研究—中国

IV. ①D922.291.914

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)051414号

饭店法务

王天星 著

出版发行: 知识产权出版社

社址: 北京市海淀区马甸南村1号

邮 编: 100088

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 箱: bjb@cnipr.com

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

传 真: 010-82005070/82000893

责编电话: 010-82000860 转 8113

责编邮箱: liurui@cnipr.com

印 刷: 知识产权出版社电子制印中心

经 销: 新华书店及相关销售网点

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 7

版 次: 2010年4月第一版

印 次: 2010年4月第一次印刷

字 数: 187千字

定 价: 18.00元

ISBN 978-7-80247-956-2/D·968 (2898)

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

作者简介

王天星，男，北京第二外国语学院法政学院副教授，中国人民大学法学博士，美国明尼苏达州立大学高级访问学者。近年来学术兴趣为旅游法。自 2001 年起任教于北京第二外国语学院，2005 年 9 月破格晋升副教授，2006 年入选北京市中青年学术骨干，2007 年入选北京第二外国语学院学术骨干。先后出版有《旅行社市场监管制度研究》《旅游景区经营管理中的法律问题》等著作。部分论文被《新华文摘》全文转载。

前 言

本书写作的缘起是 2007 年的北京“开瓶费”案。该案发生时，我与北京第二外国语学院法政学院院长杨富斌教授正在杭州出差。杨院长在返京途中提议我以此案为契机，对饭店经营中常见的法律问题进行研究，争取写出一本针对饭店经理们的法律“红宝书”，使经理们看后能够知晓在经营中如何预防法律纠纷，并在事后明白如何应对。

回到北京以后，我借学校人事处组织申报北京市委组织部优秀人才项目的机会，申报了“北京市饭店业经营中的法律问题研究”课题。2007 年 7 月，该课题获得批准立项。在课题研究过程中，我通过阅览北京市高级人民法院网站公布的 2003 年以来的裁判文书，查阅北京市工商行政管理局网站公布的行政处罚信息公开栏目，得知北京市饭店业的法律纠纷类型多样、数量众多。在实地走访北京市多家饭店、宾馆、度假村的过程中，我又进一步了解到许多“新闻背后的新闻”。2008 年秋天，利用学校派我去美国接受“双语教学”的培训机会，我实地走访了美国的 Days Inn、Sun Hotel、Knight's Inn、Las Vegas Hotel，并与上述宾馆、饭店的工作人员进行了交流。在上述准备工作的基础上，我于 2009 年 1 月 9 日回国后开始了本书的写作。本想 2009 年的暑假期间完成本书的撰写，无奈琐事缠身，使得本书的杀青日期一推再推，直至今日。

本书的研究对象包括饭店日常经营中常见的合同法律事务、侵权法律事务、知识产权问题、行政法律问题、劳动法律问题以及法律顾问问题等。知识产权问题比较多，这实际是超出了本人当初的设想的，之所以如此，是因为北京市法院公布的饭店案例



中知识产权纠纷占据了相当大的比例，只能尊重“现实”了。其中的侵权法律事务一章主要是关于人身侵权，财产侵权之所以没有纳入其中或着墨甚少，主要是因为侵权纠纷中人身侵权的数量最多，财产侵权的数量较少。即便涉及财产纠纷，也多与合同有关，例如保管合同。同时，本人在财产侵权方面的知识储备也偏少，贸然落笔恐误导读者。因为本人所学专业为宪法学与行政法学。可怜的一点民法学知识主要是担任学校法律顾问期间为办案而被迫“恶补”来的。

说来也是，自2005年3月我担任学校法律顾问以来，先后协助学校处理了“人身伤害案”“劳动纠纷”“合同纠纷”“知识产权纠纷”“行政处分纠纷”等法律事务。在写作本书时，我感觉到饭店与高校有许多类似之处：二者均为公共场所、设施设备复杂、法律关系类型多样。正是因为二者有诸多类似之处，笔者在写作本书的过程中，深感4年来法律顾问工作对自己学术研究的帮助作用之巨大，深感实务工作的重要性。

在写作本书的过程中，我发现，饭店业许多法律纠纷的产生并非其经营管理人员不知法、不懂法，很多情况下是其知法犯法、故意违法。饭店之所以敢于违法，是因为当今社会的违法成本低、守法成本高。当然也有一些饭店的经理法律知识少，预防意识差，常常是在出现纠纷无法收场时，才被迫请法律专业人士出面解决。根据笔者这几年法律实务的经验来看，在未来社会里，违法的成本会越来越高，尤其是劳动人事方面的违法行为。为了获取最大的利益、减少不必要的成本，饭店经营管理人员有必要加强对与饭店经营有关的法律知识的学习，有条件的可以聘请法律顾问，使饭店业的管理始终能够有法律保驾护航，从而使饭店业健康可持续发展。

目 录

前言	(1)
第一章 合同法律事务	(1)
第一节 合同法概述	(1)
一、合同的概念与特征	(1)
二、合同的种类	(3)
三、合同的内容	(6)
四、合同的成立	(8)
五、合同的履行	(8)
六、违约责任	(8)
第二节 合同法律纠纷分析	(14)
一、饭店合同法律纠纷的特点	(14)
二、饭店经营中合同法律纠纷产生的原因	(15)
第三节 饭店合同法律风险的预防与控制	(21)
一、饭店合同订立前的法律风险预防	(21)
二、饭店合同签订中的法律风险预防与控制	(23)
三、饭店合同履行中的风险预防与应对	(24)
第二章 侵权法律问题	(27)
第一节 侵权行为制度概述	(27)
一、人身权概述	(27)
二、人身侵权行为	(29)
三、侵权责任形式	(30)
四、抗辩事由	(32)
五、人身损害赔偿	(33)
第二节 侵权案件的法律分析	(34)



一、侵权案件的分类	(34)
二、饭店侵权典型案例	(36)
第三节 饭店预防与应对侵权案件的对策	(61)
一、硬件方面	(61)
二、软件方面	(62)
第三章 行政法律问题	(64)
第一节 饭店常见行政法律问题	(65)
一、行政许可	(65)
二、行政处罚	(73)
三、行政确认	(80)
四、行政强制措施	(81)
五、行政监督检查	(82)
六、行政征用	(85)
第二节 常见行政违法案件类型	(87)
一、超范围经营	(87)
二、不按期参加年检	(88)
三、销售假冒产品	(90)
四、非法发放小广告	(92)
五、违法设置户外广告	(93)
六、非法使用童工案	(95)
七、违法拖欠工资	(97)
八、食品不符合卫生	(98)
九、噪声污染	(100)
十、统计虚假瞒报	(102)
十一、拒报排污申报	(104)
第三节 饭店应对行政法律风险的对策	(106)
一、行政复议	(107)
二、行政诉讼	(113)
三、行政赔偿	(120)

第四章 知识产权法律问题	(128)
第一节 知识产权法律制度概述.....	(128)
第二节 著作权制度.....	(130)
第三节 著作权法律问题分析.....	(142)
一、书画作品.....	(142)
二、包装设计.....	(147)
三、摄影作品.....	(149)
四、音像.....	(151)
第四节 商标权法律问题分析.....	(155)
一、商标权概论.....	(155)
二、商号、商业秘密及特殊标志.....	(159)
三、商标权案例分析.....	(166)
第五节 饭店知识产权管理措施.....	(173)
一、提高对知识产权的认识，强化知识产权的保护 意识.....	(173)
二、加强对饭店管理和科技人员的培训.....	(174)
三、加强知识产权的研发与成果转化.....	(174)
第五章 人力资源管理法律问题	(175)
第一节 劳动关系概述.....	(175)
一、劳动关系的概念.....	(175)
二、饭店业劳动关系的特点.....	(176)
三、当前饭店业劳动关系存在的问题.....	(177)
第二节 劳动合同制度.....	(179)
一、劳动合同概述.....	(180)
二、劳动合同的内容.....	(180)
三、劳动合同的种类.....	(183)
四、劳动合同的订立.....	(184)
五、劳动合同的变更.....	(185)
六、劳动合同的解除.....	(186)



第三节 社会保险制度	(190)
一、社会保险概述	(190)
二、饭店行为不当的法律风险	(192)
第四节 劳动争议的解决	(198)
一、劳动争议基本问题概述	(198)
二、劳动争议解决方式法律风险的防范	(202)
第六章 法律顾问制度	(205)
第一节 饭店法律顾问制度概述	(205)
一、饭店法律顾问制度的概念与特点	(205)
二、饭店建立法律顾问制度的意义	(206)
三、饭店法律顾问的服务领域	(207)
第二节 饭店实施法律顾问制度的具体措施	(209)
一、在饭店中设置法律顾问	(209)
二、明确职责权限,各职能部门密切配合	(209)
三、建立科学的绩效考核体系,稳定法务工作人员队伍	(210)
四、加强对法律顾问的培养和教育	(210)
主要参考文献	(212)
后记	(213)

第一章 合同法律事务

合同作为民事主体之间设定、变更、消灭民事权利义务关系的手段，在饭店业的日常业务运营中占有重要地位。饭店的建设、装修、改造等均需要与其他市场主体签署合同；饭店服装、设施、设备的购买需要合同；饭店的客房预订、会议预订、宴会预订、房屋出租等也需要合同。可以说，饭店经营中的绝大多数业务关系都需要合同来确定。市场如战场，市场中既存在各种利益的诱惑和竞争，也存在各种风险和陷阱。当前，我国市场规则和法制还不很规范、市场主体的信用体系还不健全，合同极易被不法分子利用进行各种违法犯罪活动。饭店很可能因合同纠纷遭受巨大的经济损失。饭店要生存和发展，开拓市场获取利润虽然重要，但如何保证自身权益不被侵害更为重要。因此，如何从法律的角度防范饭店经营中的合同风险，如何搞好合同管理，是每个饭店经营者都必须面对的问题。饭店经营者应该充分运用各种法律手段规避和化解合同签订、履行、解除中潜在的法律风险，切实维护自身合法权益。笔者首先介绍合同法律制度，其次对饭店经营中常见合同纠纷进行分析，最后结合案例提出预防和应对此类风险的对策。

第一节 合同法概述

一、合同的概念与特征

（一）合同的概念

合同，亦称契约，是平等民事主体之间设立、变更、终止民



事权利义务关系的协议。饭店业在经营管理中会遇到各种类型的合同，如买卖合同、租赁合同、保管合同、承揽合同等。

（二）合同的特征

上述合同类型的内容虽不尽相同，但它们都具有共同的法律特征。

1. 合同是一种民事法律行为。合同以当事人的意思表示为基本要素，并且按意思表示的内容赋予法律效果，因此属于法律行为，而不是事实行为。饭店业在经营过程中也会遇到与城市市容管理机关签订“门前三包”合同书等合同行为，这里的合同签订过程不属于本书研究的范围，因为它的性质属于行政合同。饭店与员工之间签订的劳动合同也不属于本章研究的内容，其性质也不属于单纯的民事法律行为。

2. 合同是两方以上当事人的意思表示一致的法律行为。合同的成立必须要有两方以上的当事人，他们相互为意思表示，并且意思表示一致。饭店在经营过程中的合同包括饭店与旅行社签订订房协议、饭店与汽车公司签订租赁协议、饭店与演出公司签订服务协议、饭店与酒店用品供应商等当事人签订买卖协议、饭店与住店客人等签订保管协议、饭店与加盟商签订特许加盟协议，等等。限于篇幅及本书主题的需要，本章所选案例多以饭店与旅行社、饭店与住店客人之间的合同为例。

3. 合同是以设立、变更、终止民事权利义务关系为目的的法律行为。当事人订立合同都有一定的目的，它或者是为设立一定的债权债务关系，或者是为变更、终止这些债权债务关系。因此，合同当事人之间的共同目的是合同的基本特征，否则也就不成其为合同。饭店在经营管理中与旅行社就客房签订的合同，从饭店的角度讲，就是为饭店设定了届时按标准提供约定数量客房的义务。饭店要求家具供应商就供应的沙发的数量进行调整时，就是在对供应商的义务进行变更。饭店与散客之间办理退房手续时，就是饭店在终止为客人提供客房服务的义务。



4. 当事人的法律地位平等。合同各方的当事人，无论是公民、法人，也不论其财产和所有制形式如何，作为合同当事人，它们的法律地位是平等的，不允许任何一方对他方加以限制或者强迫命令，使合同成为不平等的协议。饭店在经营中，无论客人的实力有多么强大或多么弱小，也不论其是组团旅行社或是散客，也无论供应商或是租赁商，饭店与其地位均是平等的，不存在哪一方当事人更优越的道理。

二、合同的种类

根据合同法规定，合同可以分为：买卖合同，供用电、水、气、热力合同，赠与合同，借款合同，租赁合同，融资租赁合同，承揽合同，建设工程合同，运输合同，技术合同，保管合同，仓储合同，委托合同，行纪合同，居间合同，其他种类的合同等。根据饭店业的实际，饭店经营中最为常见的合同主要有买卖合同、租赁合同、保管合同、特许经营等。认识并掌握上述合同的不同特征，对饭店经营中合同管理具有十分重要的意义。

（一）买卖合同

买卖合同是饭店经营中最常见的一种形式，根据《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）第 130 条的定义，买卖合同是出卖人转移标的物的所有权于买受人，买受人支付价款的合同。饭店购买原材料和相关用品、出售自制食品如月饼等签署的合同均属于买卖合同。买卖合同中，买卖双方的权利义务是相互对应的。买卖合同具有如下特征。

1. 买卖合同是有偿合同。买卖合同是转移财产所有权的合同。买卖合同中，卖方转移财产所有权，必须以买方支付价款为对价。

2. 买卖合同属于双务合同。买卖双方的义务是相互对应的，即卖方必须向买方转移财产所有权，买方必须向卖方支付价款，买方不能无偿取得财产的所有权。



3. 买卖合同属于诺成合同。买卖合同除法律特别规定外，只要当事人双方之间意思表示一致即可成立。

4. 买卖合同属于非要式合同。合同法对买卖合同应采取何种形式没有作出硬性规定，当事人可以根据实际决定选用口头形式或书面形式。一般来说，大额物品的买卖一般均采用书面合同的形式，如饭店采购家具、原材料等物品时一般都会选用书面形式确定双方的权利义务。

（二）供用电、水、气、热力合同

供用电、水、气、热力合同是指一方提供电、水、气、热力给另一方使用，另一方使用这些资源并支付报酬的合同。供用电、水、气、热力合同属于转移财产所有权合同的一种，其交易的标的属于特种商品。合同法关于买卖合同的规定，对于供用电、水、气、热力合同有参照适用的效力。一般来说，供用电、水、气、热力合同具有下列特征。

1. 公用性。所谓公用性，是指供应人提供的电、水、气、热力的消费对象不是社会中的某些特殊阶层，而是一般的社会公众。因此，供应人有强制缔约义务，不得拒绝使用人通常、合理的供应要求。

2. 公益性。所谓公益性，是指此类供用合同不只是为了供应方从中获得利润，更主要的是为了满足社会公众的需要，提高社会公众的生活质量。鉴于此类供用方企业常具有垄断地位，为防止其借机谋取特殊利益，国家对其收费标准有一定的限制，供应人不得随意提高收费标准。

3. 持续性。持续性是指供用电、水、气、热力合同利用人目的的实现需要供应方持续不断地履行合同义务。因此，与通常一次交付行为即可完成合同履行目的的买卖合同不同，供用电、水、气、热力合同属于持续性合同。

饭店业的正常经营都会涉及签署供用电、水、气、热力合同。在饭店的经营中，供用电、水、气、热力合同纠纷较为常



见，一般是供应方随意断电、断水、断气导致饭店无法向客人提供正常服务。不过，也有饭店拒绝或拖延向供应方支付费用引发纠纷的案件。

（三）保管合同

保管合同是指保管人保管寄托人交付的保管物并返还该物的合同。保管合同具有以下特征。

1. 保管合同为实践合同。实践合同，也称要物合同，是除双方当事人达成合意外，尚需交付标的物才能成立的合同。因此，保管合同的成立，不仅须有当事人双方意思表示一致，而且须有寄托人将保管物交付保管人的行为。保管合同为实践合同，因此，寄托人将保管物交付给保管人的行为，以及保管人受领保管物的行为，是使合同成立的行为，而非履行合同义务的行为。当寄托人不将保管物交付给保管人或者保管人对寄托人交来的寄存物不予接受时，并不构成违约，也无需承担违约责任，仅在给对方当事人造成信赖利益损失时承担缔约过失责任。《合同法》第367条规定：“保管合同自保管物交付时成立，但当事人另有约定的除外。”在北京天鹅湖健身俱乐部有限公司与黄大鸟保管合同纠纷一案^①中，黄大鸟作为消费者到天鹅湖俱乐部消费并将车辆停放在天鹅湖俱乐部提供的停车场，由天鹅湖俱乐部保管车钥匙，法院认定双方当事人形成了事实上的保管关系。

2. 保管合同原则上为无偿合同。无偿合同是一方履行合同义务向对方给付某种利益，对方取得该利益不需支付任何代价的合同。因此，从原则上讲，保管人为寄托人保管物品，寄托人并不向保管人支付保管费。许多饭店为招揽生意需要，向住店客人提供免费保管物品的服务。有的饭店也向车辆寄托人收取保管费，其目的主要是防止社会车辆随意进入饭店停车场并长期占

^① （2009）北京市第二中级人民法院民终字第00127号。



用，影响饭店客人正常使用。

3. 保管合同以物品的保管为目的。保管合同订立的直接目的是使保管人保管物品。保管合同的这一特征使得其与租赁合同、承揽合同、运输合同等区别开来。在上述合同中，当事人一方也应保管他方物品，但是保管物品并非是这些合同的直接目的，也非当事人主要义务而是附随义务。所谓保管，是指控制某物并维持其原状。因此，寄托人应将保管物移转于保管人占有，不移转保管物的占有，保管人无法履行保管义务。

在保管合同中，保管人应承担下列义务：给付保管凭证、保管保管物、危险通知或告知、返还保管物。寄托人应承担的义务包括：支付必要费用、支付报酬、告知及损害赔偿責任。

（四）租赁合同

1. 租赁合同的概念。租赁合同是指当事人一方将物交付另一方使用、收益，另一方支付租金并于使用、收益完毕后归还原物的协议。在饭店租赁合同中，被交付用益的物为客房，提供客房的一方为出租人，使用客房的一方为承租人，租金是承租人使用客房的代价。

2. 租赁合同的特征。根据法律规定，租赁合同具有如下特征：租赁合同是转让财产使用权、收益权的合同（在饭店的客房服务中，租赁合同转让的是客房的使用权和收益权）；租赁合同是双务、诺成合同；租赁合同为有偿合同；租赁合同是临时性和继续性合同；租赁合同兼具债权和物权特征。

在饭店业经营实践中，饭店作为客房出租方，需履行下列义务：交付客房并保持客房符合约定用途的义务、客房和租赁权的瑕疵担保义务、维修客房的义务；承租人的义务包括：支付租金、不得随意转租、妥善使用客房、返还客房使用权。

三、合同的内容

饭店合同的内容，是指饭店与对方当事人之间就各方权利义



务的约定。根据我国现行《合同法》第 12 条的规定，饭店合同的内容一般应包括下述方面。

1. 当事人的名称或者姓名和住所。饭店经营中签订的合同中有关当事人名称或姓名部分根据当事人的情形不同有所不同。如对方当事人为散客，饭店前台服务员一般通过客人登记的住宿登记表来确定其姓名和住所；如对方当事人为旅行社或其他法人单位，饭店一般通过与其专门签署的协议明确对方的名称和住所。饭店的名称和住所一般会印制在饭店起草的格式合同中。

2. 标的。标的是饭店合同权利义务指向的对象。对入住或就餐的客人而言，合同标的是客人需要饭店提供且饭店能够服务的项目，例如住宿、餐饮、展览等。对饭店用品提供商而言，标的是饭店需要且提供商能够提供的商品或服务。

3. 数量。饭店合同中的数量一般是指客人需要饭店提供服务的具体数目，例如客人需要提供的房间数量、宴会的酒水数量等。

4. 质量。饭店合同中的质量一般是指饭店客房的星级标准。星级标准是国家旅游行政管理部门制定的针对旅游星级饭店的评定标准，是顾客判断、衡量饭店客房质量的有效尺度。

5. 价款或者报酬。饭店合同中的价款或报酬一般是指饭店客房的价格，有时也指饭店其他能够独立提供服务的设施如会议室、娱乐场所的价格。

6. 履行期限、地点和方式。饭店合同中的履行期限一般是指客人入住饭店的期间，一般以天为单位；履行地点一般是饭店所在地；履行方式是指饭店向顾客提供服务的方式。

7. 违约责任。饭店违约责任是指饭店违反与客户约定的义务，应向顾客承担的法律 responsibility。

8. 解决争议的方法。合同争议的解决方法包括协商、仲裁、诉讼等多种形式，当事人可以根据实际情况选择。