

高等教育

饭店服务与管理专业教学用书



HOTEL

旅游饭店法规实务

L Ü Y O U F A N D I A N F A G U I S H I W U

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

MANAGEMENT



张元奎 / 主 编

周 崑 / 副主编

Lüyou Fandian FAGUI Shiwu

旅游教育出版社

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

旅游饭店法规实务

张元奎 主 编
周 巍 副主编

 旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:孙延旭 刘立梅 崔跃萍

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店法规实务/张元奎主编. —北京:旅游教育出版社,2010.9

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

ISBN 978-7-5637-2042-2

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅游饭店—经济法—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 170901 号

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

旅游饭店法规实务

张元奎 主 编

周 巍 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市盛凯文装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	11.125
字 数	180 千字
版 次	2010 年 9 月第 1 版
印 次	2010 年 9 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

随着我国旅游业的快速发展,旅游星级饭店数量也不断增长,每年新评星级饭店近千家。截至目前,我国星级饭店总数已经突破 1.5 万家,其中五星级饭店 500 家,四星级饭店 1900 家。蓬勃发展的中国旅游饭店市场,给国内、国际众多的饭店管理集团提供了广阔的舞台,目前世界排名前 10 位的国际饭店管理集团均已进入中国市场。根据美国著名杂志《饭店》(Hotels)2009 年最新发布的数字,我国有 10 家饭店管理集团进入全球 100 强,其中 6 家进入 50 强。2009 年 12 月 1 日《国务院关于加快发展旅游业的意见》(简称《意见》)对我国旅游饭店所依赖的国内旅游市场与入境旅游市场发展的长期趋势进行了展望。《意见》提出,我国旅游业的发展目标是:到 2015 年,我国旅游市场规模进一步扩大,国内旅游达 33 亿人次,年均增长 10%;入境过夜游客达 9000 万人次,年均增长 8%。我国旅游饭店业的发展也会上一个新的台阶。

我国旅游饭店业的发展良好势头与我国制定的旅游饭店相关法律法规是密不可分的,本书对我国现在涉及旅游饭店方面的政策与法规进行了详细的介绍,力求体现系统、新颖和实用的特点。为了便于读者对所学知识进行消化吸收,本书还收集了大量的国内外饭店在经营管理中涉及的法律案例。

本书由张元奎担任主编,周崑担任副主编,由张元奎、周崑拟定编写提纲。参加编写的有:李霞(第 1 章)、毛艺林(第 2 章)、闫花帅(第 3 章、第 5 章)、刘海涛(第 4 章、第 6 章)、周崑(第 7 章、第 8 章)、张元奎(第 9 章)。全书由张元奎、周崑统稿。

现在,旅游饭店相关法规理论与实务方面有诸多问题有待进一步探索和研究。由于编者水平有限,本书有不足之处在所难免,敬请读者批评指正。

最后还需要说明的是,在写作过程中,本书参阅并引证了众多学者、专家的作品,在此我们向他们表示衷心的感谢。

编者
2010 年 8 月

目 录

第1章 饭店法概述	1
第一节 饭店法的概念和调整对象	1
第二节 饭店立法概况	3
第三节 饭店法律关系	8
第四节 旅游饭店的权利与义务	12
第2章 旅游饭店管理规范	25
第一节 旅游饭店行业规范	25
第二节 饭店合同	32
第三节 价格法律制度	40
第3章 饭店消防法规制度	48
第一节 消防法律制度概述	48
第二节 饭店消防安全管理制度	49
第三节 饭店火灾的预防及灭火救援	52
第四节 违反饭店消防管理的处罚	56
第4章 住宿业管理法规制度	58
第一节 住宿业概述	59
第二节 住宿业卫生规范	63
第三节 住宿业治安管理法规制度	71
第5章 娱乐管理法规制度	75
第一节 娱乐场所的设立与经营管理	76
第二节 娱乐场所的监督管理	81
第三节 法律责任	81

第6章 饭店纠纷处理法律制度	86
第一节 饭店纠纷的自力救济	86
第二节 饭店纠纷的社会救济	89
第三节 饭店纠纷的公力救济	102
第7章 饭店业的国际法规	120
第一节 饭店业中的合同	120
第二节 饭店业的过失行为	129
第三节 饭店的权利	132
第四节 客人的权利	134
第8章 食品安全法律制度	139
第一节 食品安全概述	140
第二节 食品的生产经营	141
第三节 食品的检验与监管	146
第四节 食品安全事故与法律责任	148
第9章 消费者权益保护法律制度	153
第一节 消费者权益保护法概述	153
第二节 消费者的权利和经营者的义务	157
第三节 旅游消费者权益保护	164
第四节 争议解决的途径及法律责任	166
主要参考文献	172

第 1 章

饭店法概述

课前导读

本章节的内容理论性较强,主要是为学生学好后面的章节作一个铺垫。在学习过程中,学生应首先把握好饭店法的基本概念,了解我国现行的饭店法规,进而熟悉饭店法律关系的概念与特征,同时需要把饭店法律关系具体化,结合实际情况来加深理解与记忆。

学习目标

通过本章学习,你能够达到以下目标:

- 通过本章学习,为学生学好饭店法打下理论基础,培养学生分析问题的能力。
- 通过本章学习,使学生树立法律观念,增强法律意识。
- 通过本章学习,使学生掌握饭店法的概念、调整对象以及饭店法律关系的概念和特征;理解饭店法的作用。

第一节 饭店法的概念和调整对象

一、饭店法的概念

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

关于饭店法的最早记载当数古巴比伦的《汉穆拉比法典》。该法典创始性地对饭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饭店法的意义。近现代意义的饭店法发源于英国,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,饭店业已成为与

旅行社、旅游交通并列的旅游业的三大支柱之一,成为一国创汇、创收的重要产业。与此相应,调整饭店法律关系、规范饭店管理行为的饭店法在许多国家也日臻完善。

饭店法如同其他法律一样,有广义和狭义两种定义。广义的饭店法,是指与饭店经营、管理活动有关的各种法律规范的总和,也就是调整饭店活动领域中各种社会关系的法律规范的总称。社会关系,是人们在社会生产过程中彼此之间产生的联系,以饭店活动为主线而产生的各种社会关系,是饭店法的调整对象。

广义的饭店法是调整饭店活动关系的一系列法律规范的总和,而不是单一的法律或法规。这些法律规范包括国家有关部门制定的有关饭店方面的法律、法规及各省、自治区、直辖市制定的有关饭店方面的地方法规。此外,还包括我国参加和承认的有关国际公约或规章。

狭义的饭店法,是指国家或地区所制定的饭店法律、法规(如法国、日本、新加坡等国的《饭店法》以及1988年9月香港颁布的《酒店旅馆法》等)。它应该是包括饭店登记入住、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。

二、饭店法的调整对象

饭店法调整饭店活动中所产生的各种各样的社会关系,这些关系主要包括以下几类。

(1)饭店与客人之间的关系。这是饭店法所调整的最主要的社会关系。饭店同客人之间的关系是一种横向的法律关系,饭店同客人之间的法律地位是平等的,他们之间的关系一般以合同的形式予以确立,各主体在享有权利的同时承担义务,也就是说,饭店与客人在履行义务的同时也享有相应的权利。

(2)饭店与相关部门之间的关系。饭店在经营管理过程中与许多部门都产生关系,如旅行社、交通运输、供水、供电、供气等企业和部门。饭店同这些企业和部门之间的关系既有横向的法律关系又有纵向的法律关系。

(3)饭店与行政管理部门之间的关系。这是一种纵向的法律关系。国家行政管理部门对饭店的经营管理活动负有监督、管理的责任。这种关系具体表现为领导与被领导、管理与被管理、监督与被监督的关系。前者主要表现为权利的行使,后者主要表现为义务的履行,双方的主体地位是不平等的。

(4)具有涉外因素的法律关系。这种法律关系包括了外国旅游者和旅游组织在中国的法律地位,中外合资、合作饭店中的中外各方的合作关系等。这些关系一般由我国法律进行调整,但涉及我国参加的国际有关饭店的公约、条约以及国际惯例除外。

第二节 饭店立法概况

一、世界饭店立法

从国际饭店立法情况看,饭店法的形成经历了一个漫长的过程,开始是不成文的习惯法,后来才出现了成文法。最初的成文法大都是一些习惯的记载。饭店法最早出现于中世纪。当时供客人住宿、就餐的饭店是非常简陋的,多是通铺,没有单间,不提供任何额外服务。随着饭店的发展,调整饭店与客人之间的权利和义务的法律规定及惯例出现了,这就是饭店法的雏形。

饭店法最早始于中世纪,产生于英国,已有四五百年的历史。目前日本、法国、比利时、新加坡等国家都有了比较完整的成文饭店法,详细地规定了饭店同客人之间的权利、义务。英、美等普通法系国家也有大量关于饭店法方面的判例。

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》,对饭店业的行业范围、经营活动、行为准则等作出了严格具体的规定。在饭店业高度发达的美国,至今没有关于饭店业务方面的全国统一规定,但是关于饭店和汽车旅店的法规却很多,包括从早期英国法理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游业普遍承认,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按推定旅馆负有过失,旅馆如要减免责任就要举证过失不在己方或不全在己方。

二、我国饭店立法

(一)我国饭店立法的指导思想

我国饭店立法的指导思想应当是加强对我国饭店业的管理;规范饭店业的经营;提高饭店业的服务质量和服务水平;保障饭店经营者和住宿者的合法权益;维护饭店业经营秩序;促进饭店业的健康发展。

(二)饭店立法的基本原则和作用

1. 饭店立法的基本原则

饭店立法的基本原则是饭店立法精神的集中体现,也是饭店业法律规范中最

基本的一般性准则。它为具体法律条文制定指明了方向,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。饭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,饭店经营者和住宿者无论是何人,无论其具有何等身份,在饭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。在饭店经营中,住宿者有权根据自己的意愿选择住宿饭店以及选择接受饭店服务,饭店经营者也有权拒绝接受恶意的住宿者。同样,饭店经营者也不得强制住宿者接受其不愿选择的服务,饭店经营者不得拒绝住宿者通常的、合理的服务要求。饭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。在饭店业立法中,应当贯彻这一原则。饭店经营者和住宿者应当根据公平的原则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。诚实信用原则被称为民法原则中的“帝王”条款,它对饭店立法来说同样十分重要。在饭店业的经营活动中,无论是饭店经营者,抑或是饭店住宿者,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,不得以损害他人作为目的滥用权利。

(5)遵守法律和维护道德原则。饭店业立法应当确立经营者和住宿者在设立、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. 饭店立法的作用

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

(1)饭店法是约束饭店和客人双方行为的准则。饭店法行为规范的作用首先体现在它明确了饭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内经营和消费。

(2)饭店法是饭店和消费者权益的保障。饭店法的作用还体现在它通过明确饭店和消费者的权利及义务为饭店和消费者提供法律保障。为饭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)饭店法是饭店经营者进行管理的有力手段。饭店的员工聘用与管理;饭

店餐饮服务质量的把握;消防设施的配置;饭店治安管理等都应该纳入法制化的轨道,使饭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关系有规可循。

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

(三)我国饭店法的组成部分

1. 法律

它由国家最高权力机关——全国人民代表大会及其常务委员会制定、通过。如《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国合同法》和正在制定中的《中华人民共和国旅游法》等。

2. 行政法规

它由国务院发布或政府主管部门依国务院授权制定并经国务院批准发布,如1987年9月国务院批准,1987年11月公安部发布的《旅馆业治安管理办法》;2001年公安部发布,2002年5月1日施行的《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等。

全国性的法律、法规和规章制度如下:

1982年4月国家旅游局发布的《旅游涉外人员守则》。

1986年7月1日施行的《高层建筑消防管理规则》。

1987年9月23日国务院批准,1987年11月10日公安部发布的《旅馆业治安管理办法》。

1989年9月30日国家旅游局、财政部、国家物价局、国家税务局联合发布的《关于旅游涉外饭店加收服务费的若干规定》。

1990年2月20日国家旅游局制定的《旅游安全管理暂行办法》。

1990年4月13日国家计划委员会、国家旅游局、对外经济贸易部、海关总署联合发布的《关于重申严格执行中外合资、合作建设旅游饭店审批程序的通知》。

1991年5月29日国家旅游局发布的《旅游行业对客人服务的基本标准》(试行)。

1991年6月1日国家旅游局发布的《旅游投诉暂行规定》。

1991年9月4日七届人大常委会二十一次会议通过的《关于严禁卖淫嫖娼的规定》。

1993年2月6日文化部发布的《营业性时装表演暂行规定》。

1993年4月15日国家旅游局发布的《重大旅游安全事故报告制度试行办法》和《重大旅游安全事故处理程序试行办法》。

1993年7月29日国家旅游局发布的《饭店管理公司管理暂行办法》。

1993年8月30日国家旅游局和公安部联合发出的《关于加强旅游涉外饭店安全管理,严防恶性案件发生的通知》。

1993年10月14日文化部发布的《营业性歌舞娱乐场所管理办法》。

1993年10月22日公安部和国家旅游局发布的《关于加强宾馆、饭店等旅游设施消防安全工作的通知》。

1993年10月31日全国人大通过的《中华人民共和国消费者权益保护法》。

1994年1月22日国家旅游局颁布的《旅游安全管理暂行办法实施细则》。

1994年国家技术监督局、建设部、国家旅游局、公安部、劳动部、国家工商行政管理局共同发布的《游艺机和游乐设施安全监督管理规定》。

1995年2月6日公安部发出的《公安部关于实施〈公共娱乐场所消防安全管理规定〉有关问题的通知》。

1995年4月15日公安部发出的《公安部关于加强公共消防安全的通告》。

1995年10月31日全国人大通过的《中华人民共和国食品卫生法》。

1995年11月17日国家计委、国内贸易部、中华全国供销合作总社联合发布的《餐饮修理业价格行为规则》,该规则从1996年1月1日起执行。

1996年4月24日文化部发出的《关于加强对新兴文化娱乐经营项目管理的通知》。

1997年公安部发出的《公安部关于加强旅馆业治安管理工作通知》。

1998年4月29日全国人大通过,1998年9月1日施行的《中华人民共和国消防法》。

1999年3月15日全国人大通过的《中华人民共和国合同法》。

2001年3月10日实施的《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释》。

2001年11月14日公安部发布,自2002年5月1日施行的《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》。

2002年6月29日全国人大通过,2002年11月1日施行的《中华人民共和国安全生产法》。

2004年5月1日实施的《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》。

3. 地方性法规和规章

它由省、自治区、直辖市人民代表大会及其常务委员会制定,报全国人大常委会备案或批准,在本地区实施,如2000年12月1日实施的《江苏省旅游管理条例》、2002年1月1日宁夏回族自治区实施的《宁夏回族自治区旅游管理条例》以及《北京市旅游涉外饭店管理试行办法》等,这类法规由地方立法机关公布,仅限

于其辖区内适用。

4. 国际公约

如《国际饭店协会和世界旅行社协会联合会公约》、《关于旅行契约的国际公约》、《关于旅馆经营者对旅客携带物品之责任的公约》等。

5. 国际协定(包括双边协定和多边协定)

如《国际旅馆法规》、《关于饭店合同的国际协定》、《国际旅馆业新规程》、《旅馆与旅行社合同的协议》等。

6. 国际饭店惯例

在国际饭店业中已有一些为各国普遍接受的习惯做法,如在饭店客房预订方面的规则等。

国际上没有统一的饭店立法机构。国际饭店法律规范常以公约、条约、协定等形式表现。按其参加缔约协商国数量的多少,可以分为双边和多边条约、公约、协定等,其适用范围仅限于缔约国和承认的国家,不涉及其他国家,对其他国家也没有约束力。

(四)我国饭店立法现状

目前我国对饭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,还没有专门的饭店法。仅有的专门调整饭店关系的《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,虽然在饭店的治安、卫生、级别评定方面有相应的规范,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。

饭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时已经显得力不从心。加上饭店行业的特殊性和综合性,使得饭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,我国目前现有的对饭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——政府主管部门和饭店企业之间的关系。而饭店业务中大量发生的却是横向法律关系,即客人同饭店经营者之间的关系或饭店与饭店之间以及饭店与其他企业之间的关系,即私法调整范畴。因此,一旦消费者同饭店经营者之间出现纠纷,在缺乏相应法律基础的条件下许多问题单靠各级旅游行政部门是难以有效地协调和妥善解决的。

第三节 饭店法律关系

一、饭店法律关系的概念和特征

法律关系,是指由法律规范所确认和调整的当事人之间的权利和义务关系。法律关系有三个要素:一是参与法律关系的主体,二是主体间权利和义务的共同指向对象——客体,三是构成法律关系内容的权利和义务。

饭店法律关系,是指被饭店法所确认和调整的、当事人之间在饭店经营管理活动中形成的权利和义务关系。饭店法律关系具有以下特征:

(1)饭店法律关系是受饭店法律规范调整的、具体的社会关系。饭店法律关系反映了当事人之间在饭店经营管理活动中所结成的一种社会关系。同其他法律关系一样,饭店法律关系以相应的饭店法律规范为前提。由于规定和调整饭店关系的法律规范的存在,因此产生了饭店法律关系。

(2)饭店法律关系是以权利和义务为内容的社会关系。饭店社会关系同其他社会关系一样,之所以能成为法律关系,就在于法律规定了当事人之间的权利和义务关系。这种权利和义务关系的确认,体现了国家意志,是国家维护饭店经营管理活动秩序的重要保障。

(3)饭店法律关系的产生、发展和变更是依据饭店法律规范的规定而进行的。由于法律体现统治阶级的意志,国家会依据饭店经营管理活动的发展和变化不断对饭店法律规范进行完善、修改、补充和废止,因此引起饭店法律关系的发展和变更。

二、饭店法律关系的构成要素

饭店法律关系的构成要素,是指构成饭店法律关系不可缺少的组成部分,包括主体、客体和内容三个要素,缺少其中一个要素,就不能构成饭店法律关系。

1. 饭店法律关系的主体

饭店法律关系的主体,是指在饭店活动中依照国家有关法律法规享受权利和承担义务的人,即法律关系的当事人。在我国饭店法律关系中,能够作为主体的当事人,主要有以下两类。

(1)饭店法律关系的主体。包括:①国家行政管理机关,包括地方行政管理机关,它们在同级人民政府领导下,负责管理全国和地方的饭店工作;②根据法律的规定,在饭店法律关系中施行监督权的各级行政、物价、审计、税务等机构。

(2)饭店法律关系的实施主体。包括:①饭店;②客人;③公司、企业以及国内

外旅游组织等。

由于许多旅游饭店直接同外国旅行社等组织发生业务联系,因此外国旅游组织同我国旅游饭店发生经济交往时,也会成为我国饭店法律关系的一方当事人。

2. 饭店法律关系的客体

饭店法律关系的客体,是指饭店法律关系主体之间权利和义务所共同指向的对象。在通常情况下,法律关系主体都是围绕着一定的事物才能在彼此间建立一定的权利、义务关系,从而建立法律关系的。这里的权利、义务所指向的事物,便是饭店法律关系的客体。如果仅有法律关系主体和内容,而无权利和义务所指向的事物——客体,这种权利和义务是无实际意义的,法律关系也难以成立。可以作为饭店法律关系客体的,主要有物和行为两种类型。

物,是指现实存在的,人们可以控制、支配的一切自然物和劳动创造的物。饭店法律关系的客体包括饭店客房、餐饮、娱乐场所、商品、物品等。货币作为饭店费用的支付手段,也是饭店法律关系的客体。

行为,是指权利主体的活动,它是饭店法律关系中重要的客体。饭店法律关系中的行为,可以分为饭店服务行为和饭店管理行为两种。

饭店服务行为,是把客人迎进来、送出去,以及做好客人在店期间住、食、娱、购、行等各个环节的服务工作。

饭店管理行为,是一种直接或间接地为客人提供服务的活动,包括饭店总经理、部门经理、主管、领班等进行的管理活动。通过他们的管理工作,使得饭店服务行为形成一个统一的整体,为客人提供各种方便。

3. 饭店法律关系的内容

饭店法律关系的内容,是指饭店法律关系主体间的权利和义务。法律关系主体间的权利和义务,构成了法律关系的内容。由于权利和义务把饭店法律关系的主体联结起来,因此权利和义务在饭店法律关系中不可缺少。

饭店法律关系主体的权利,是指饭店法律关系主体依法享有的作为或不作为,以及要求他人作为或不作为的一种资格。当饭店法律关系的主体一方因另一方或他人的行为而不能行使和实现其权利时,有权要求国家有关机关依据法律,运用强制性手段帮助实现其权利。

饭店法律关系主体权利主要包括以下三方面内容。

(1)饭店法律关系主体有权作出或不作出一定的行为。如饭店有权拒绝携带危险品的客人进入饭店。

(2)饭店法律关系主体有权要求另一方按照规定相应作出或不作出一定的行为。如客人入住饭店后,有权要求饭店提供符合其等级标准要求的服务。又如客人在饭店消费后,有权要求饭店出示票据。

(3)饭店法律关系主体的合法权益受到侵害时,有权要求国家有关机关依据

法律,保护其合法权益。如客人在饭店内由于饭店的原因使客人的人身受到损害未得到赔偿,有权要求旅游投诉受理机关保护自己的合法权益。

饭店法律关系主体的义务,是指饭店法律关系主体所承担的某种必须履行的责任。这种责任包括三方面内容。

(1)饭店法律关系主体按照其权利享有人的要求作出一定的行为。如饭店在收取客人支付的费用后,就有义务按照客人的要求及时清扫房间。

(2)饭店法律关系主体按照其权利享有人的要求,停止一定的行为。如客人在房内休息时,要求饭店停止客房服务,服务员不得随意进入客人的房间打扫卫生。

(3)饭店法律关系主体不履行或者不适当履行义务,将受到国家法律的制裁。如饭店内发生重大事故、事件造成客人在饭店内遭到人身损害或财产损失,不但要承担赔偿责任,还要受到法律的制裁。

三、饭店法律关系的保护

饭店法律关系一经形成,就受法律保护。国家对饭店法律关系的保护,是通过监督饭店法律关系主体正确行使权利、切实履行义务,并对侵犯饭店法律关系主体权利或不履行法定义务的行为依法追究法律责任,实施法律制裁来实现的。

(一)饭店的法律责任

饭店在其业务活动中,作为饭店法律关系的主体,如果不履行或者不适当履行义务而给对方造成损害时,就应当承担相应的责任。

1. 违约责任

违反合同的责任,简称违约责任,是指合同当事人不履行或不完全履行合同所规定的义务,依据法律规定或合同约定所应承担的责任。

2. 侵权责任

饭店在运行过程中侵害其他自然人、法人或其他组织的合法权益的人身权、财产权时应承担的法律責任。

违约责任与侵权责任存在以下区别:

首先,违约责任是对饭店合同当事人约定义务的违反,是对相对权利的侵犯,而侵权责任是对法定义务的违反,是对绝对权利人的侵犯。

其次,违约责任是在订立饭店合同时,即已存在的法律关系,而侵权责任是由于侵权行为的发生,使当事人双方产生法律关系,分别成为债权人和债务人。在饭店业务中发生的民事纠纷,往往会同时导致两种责任的发生,受害人可以在两种责任之中任选一项获得赔偿。

3. 可完全免除责任

(1)旅客本人,或者其同伴,或其雇用人员,或前来访问旅客的人的疏忽大意、

故意行为或不作为所造成的财物损失。

(2) 不可抗力所造成的。

(3) 财物本身内在原因所造成的。

(二) 饭店法律关系的保护机构

保护饭店法律关系的机构主要有以下三类。

1. 行政机关

保护饭店法律关系的行政机关主要是指国家饭店行政管理机关和相关的国家行政管理机关。相关行政管理机关主要是指工商、税务、公安、卫生等管理部门,他们也可以依照国家有关行政法规,在其职责范围内,通过使用各种合法手段来保护饭店法律关系。

2. 仲裁机关

仲裁机关一般以第三者的身份,对特定的饭店纠纷或争议进行处理,在饭店企业之间或饭店企业与旅客之间发生纠纷时,仲裁机关可依据原合同的约定或事后达成的协议进行仲裁,以保护饭店企业和旅客的合法权益。

3. 司法机关

各级人民法院和人民检察院,根据法律法规的规定,对在饭店经营活动过程中违反法律法规的饭店法律关系主体做出裁决。人民检察院依法行使检察权,人民法院依法行使审判权,对在饭店经营活动中触犯法律的,人民检察院依法对其提出公诉,由人民法院依法裁决。

(三) 饭店法律关系的保护措施

1. 行政措施

国家饭店行政管理机关和相关的行政管理机关对饭店企业或其从业人员的违规行为可以作出警告、罚款、责令停业整顿、没收违法所得、吊销营业执照等行政处罚。另外,对于认真执行法律法规、工作成绩显著的单位和个人,饭店行政管理机关还可以给予适当的物质奖励和精神鼓励。

2. 民事措施

对于饭店法律关系主体在侵权和违约中造成对方损害的,当事人应主要承担的是民事责任,国家司法机关可判令有侵权或违约行为的一方支付违约金、赔偿损失等。

3. 刑事措施

饭店法律关系主体违规行为构成犯罪的,人民法院可依法追究其刑事责任。

[阅读材料]

饭店对客人携带物负有保管责任,古罗马时期就被列入了《罗马法》的保管合同中。《法国民法典》将旅客带进旅馆的财务看做是“不得不做的寄存”。任何寄