

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: *3890* /QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày *02* tháng *11* năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý hoạt động kinh doanh nhà ở có phòng
cho khách du lịch thuê (homestay) trên địa bàn tỉnh Quảng Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005;

Căn cứ Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ về
Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;

Căn cứ Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn
hóa, Thể thao và Du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP
ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du
lịch về lưu trú du lịch;

Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7800:2009 về nhà ở có phòng cho
khách du lịch thuê;

Theo đề nghị của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Công văn số
1244/SVHTTDL-QLLT ngày 18/10/2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý hoạt động
kinh doanh nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) trên địa bàn tỉnh
Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và
Du lịch, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các Sở, Ban,
ngành, đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết
định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT UBND tỉnh;
- CPVP;
- Lưu VT, KGVX.

D:\Th 2017\Du lịch\Quy che quan ly homestay.doc

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**CHỦ TỊCH
PHÒNG CHỦ TỊCH**



Le Văn Thanh
Le Văn Thanh

QUY CHẾ

**Quản lý hoạt động kinh doanh nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê
(homestay) trên địa bàn tỉnh Quảng Nam**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 389/QĐ-UBND ngày 02/11/2017 của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về tổ chức, quản lý, hoạt động kinh doanh nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này bao gồm: Cơ quan quản lý nhà nước, hộ kinh doanh homestay, các hoạt động liên quan, khách du lịch sử dụng dịch vụ homestay.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (gọi tắt là homestay) là nơi sinh sống của người sở hữu nhà hoặc sử dụng hợp pháp trong thời gian cho thuê lưu trú du lịch, có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê lưu trú, có thể có dịch vụ khác theo khả năng đáp ứng của chủ nhà.

2. Các từ ngữ khác chưa được giải thích trong Quy chế này sẽ được hiểu theo giải thích đã được quy định tại các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Chương II ĐIỀU KIỆN KINH DOANH HOMESTAY

Điều 3. Điều kiện kinh doanh

1. Điều kiện chung

a) Chủ kinh doanh homestay có quyền sở hữu hoặc sử dụng hợp pháp về đất và nhà ở.

b) Chủ kinh doanh homestay phải có hộ khẩu hoặc đăng ký thường trú và hiện đang sinh sống tại ngôi nhà kinh doanh.

c) Hộ gia đình phải đảm bảo các tiêu chuẩn gia đình văn hóa (một số trường hợp đặc biệt không đảm bảo theo điều kiện chung thì UBND huyện, thị xã, thành phố tổng hợp, thỏa thuận với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét thống nhất). Khuyến khích hộ gia đình có từ 02 thế hệ cùng sinh sống.

d) Thực hiện đăng ký kinh doanh và tổ chức kinh doanh theo đúng ngành nghề đăng ký.

e) Thực hiện đúng các quy định tại Quy chế này và các quy định của nhà nước có liên quan về tổ chức hoạt động kinh doanh homestay.

2. Điều kiện cơ sở vật chất

a) Diện tích đất, nhà ở

Diện tích khu đất phù hợp để đảm bảo bố trí không gian sân vườn, cây xanh, nhà ở với các trang thiết bị tiện nghi, điều kiện vật chất đáp ứng nhu cầu tổ chức dịch vụ homestay theo tiêu chuẩn quy định.

Nhà được xây dựng đảm bảo theo quy hoạch, thiết kế, bảo vệ cảnh quan môi trường, phù hợp với điều kiện tự nhiên xã hội, đặc điểm văn hóa của từng địa phương, đảm bảo tính an toàn, thông thoáng, chiếu sáng và ánh sáng tự nhiên tốt. Khuyến khích các ngôi nhà có kiến trúc đặc trưng nông thôn, nhà vườn, nhà có tổ chức các hoạt động sản xuất kinh doanh nghề truyền thống.

b) Số lượng phòng trong một homestay: Một homestay có không quá 05 phòng và một phòng không quá 04 người.

c) Diện tích phòng ngủ, phòng vệ sinh và phòng tắm, trang thiết bị, tiện nghi phòng ngủ, phòng vệ sinh và phòng tắm theo Tiêu chuẩn quốc gia hiện hành về nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê. Đối với các hộ homestay thuộc các địa phương có tiềm năng du lịch nhưng nằm ở địa bàn vùng núi hoặc vùng biển có điều kiện kinh tế khó khăn thì cơ quan quản lý du lịch cấp huyện xin ý kiến thống nhất thỏa thuận của cơ quan quản lý du lịch cấp tỉnh để hướng dẫn cụ thể cho chủ hộ homestay.

3. Người quản lý và phục vụ

a) Người quản lý hoặc chủ hộ (sau đây gọi chung là người quản lý) phải qua lớp tập huấn về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.

b) Người phục vụ phải qua các lớp tập huấn về nghiệp vụ du lịch, kỹ năng giao tiếp, ứng xử... (trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp), có khả năng giao tiếp ngoại ngữ (tiếng Anh, khuyến khích biết thêm ngôn ngữ khác).

c) Người quản lý và phục vụ phải có sức khỏe tốt, am hiểu văn hóa địa phương.

4. Vệ sinh an toàn thực phẩm

a) Khu vực bếp phải thông thoáng và đảm bảo vệ sinh.

b) Các trang thiết bị phục vụ phải đảm bảo chất lượng, vệ sinh.

c) Các khâu chế biến phải đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.

d) Nguyên vật liệu phải đảm bảo chất lượng và có nguồn gốc rõ ràng.

5. An ninh an toàn, phòng chống cháy nổ

a) Phải có giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự theo quy định.

b) Người quản lý hoặc người làm việc trong hộ gia đình phải được huấn luyện và được cấp giấy chứng nhận huấn luyện về an ninh an toàn, sơ cấp cứu, phòng cháy chữa cháy, cứu nạn cứu hộ đảm bảo theo các quy định tại Nghị định số 96/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ quy định điều kiện về an ninh trật tự đối với một số ngành nghề kinh doanh có điều kiện.

c) Hộ gia đình phải đáp ứng đầy đủ điều kiện an toàn về phòng chống cháy nổ theo quy định; phải niêm yết đầy đủ biển báo, biển cấm, biển chỉ dẫn, nội quy, quy định về phòng cháy chữa cháy; trang bị các dụng cụ, phương tiện chữa cháy và các trang thiết bị sơ, cấp cứu theo quy định.

6. Văn hóa xã hội, môi trường

b) Các thành viên trong gia đình phải am hiểu về giá trị văn hóa, tự nhiên và tầm quan trọng của công tác bảo tồn các giá trị văn hóa, tự nhiên tại địa phương.

c) Đảm bảo vệ sinh môi trường trong khuôn viên nhà và các khu vực xung quanh.

e) Khuyến khích việc sử dụng các nguyên liệu, vật dụng thân thiện với môi trường.

Chương III

QUYỀN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH HOMESTAY

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của các hộ kinh doanh

1. Hộ kinh doanh có quyền:

a) Được nhà nước bảo hộ hoạt động kinh doanh homestay theo quy định.

b) Tổ chức, tham gia các hoạt động xúc tiến du lịch; được đưa vào danh mục quảng bá chung của ngành du lịch.

c) Tham gia hiệp hội, tổ chức nghề nghiệp về du lịch trong và ngoài nước.

d) Từ chối phục vụ đối với khách du lịch có hành vi không chấp hành nội quy và các quy định quản lý có liên quan; làm mất trật tự công cộng, gây cản trở công việc của người kinh doanh, làm ảnh hưởng đến sức khỏe, tài sản của người khác.

e) Liên kết, hợp tác với các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài hỗ trợ trên các lĩnh vực xây dựng sản phẩm, quảng bá tiếp thị hình ảnh sản phẩm, phát triển mở rộng thị trường khách, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, quản lý điều hành cơ sở hoạt động đạt hiệu quả.

2. Hộ kinh doanh có trách nhiệm:

a) Kinh doanh dịch vụ theo đúng nội dung trong giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh đối với ngành, nghề cần có giấy phép.

b) Thông báo với cơ quan chức năng về thời điểm bắt đầu kinh doanh hoặc khi có thay đổi nội dung trong giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh dịch vụ du lịch.

c) Thông tin rõ ràng, công khai, trung thực chất lượng, giá cả các dịch vụ, hàng hoá cung cấp cho khách du lịch; thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đã cam kết với khách du lịch; bồi thường thiệt hại cho khách du lịch do lỗi của mình gây ra.

d) Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; cảnh báo các nguy hiểm, rủi ro có thể xảy ra cho khách du lịch về

an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy và đề nghị khách chấp hành các quy định trước khi thực hiện các trải nghiệm; thông báo kịp thời cho cơ quan có thẩm quyền khi có tai nạn xảy ra.

e) Chấp hành các quy định về quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh như: thực hiện đăng ký xếp hạng cơ sở lưu trú, thông tin báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh, đảm bảo nguyên tắc hoạt động và chịu sự kiểm tra giám sát của các cơ quan liên quan về bảo vệ môi trường, an ninh, trật tự, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, giá cả, thuế, quản lý khách du lịch...

f) Chủ nhà hoặc thành viên trong nhà có trách nhiệm thông báo cho khách về phong tục, tập quán địa phương và các hành vi ứng xử phù hợp; các quy định đảm bảo an toàn trước khi thực hiện các hoạt động trải nghiệm; quy định bảo vệ môi trường, bảo vệ động vật hoang dã tại địa phương.

g) Thông báo cho du khách về các quy định bảo vệ môi trường, bảo vệ động vật hoang dã tại địa phương.

h) Ngoài dịch vụ lưu trú và ăn uống, các chủ homestay có trách nhiệm tổ chức và phối hợp liên kết tổ chức các hoạt động giúp du khách trải nghiệm đời sống sinh hoạt, phong tục, các hoạt động sản xuất, kinh doanh, hướng dẫn du khách tham quan các tài nguyên văn hóa, thiên nhiên, khuyến khích các hoạt động có tính tương tác giữa cộng đồng địa phương và du khách.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của khách du lịch

1. Khách du lịch có quyền:

a) Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch cung cấp thông tin cần thiết về dịch vụ homestay.

b) Được hưởng đầy đủ các dịch vụ theo thỏa thuận giữa khách du lịch và tổ chức, cá nhân kinh doanh homestay; được hưởng bảo hiểm du lịch và các loại bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

c) Được đối xử bình đẳng; được yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh homestay thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng các dịch vụ; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp.

d) Được bồi thường thiệt hại do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh homestay gây ra theo quy định của pháp luật.

2. Khách du lịch có trách nhiệm:

a) Tuân thủ quy định của pháp luật về an ninh, trật tự, an toàn xã hội; tôn trọng và giữ gìn cảnh quan thiên nhiên, danh lam thắng cảnh, môi trường, tài nguyên du lịch, bản sắc văn hóa, thuần phong mỹ tục tại nơi đến tham quan.

b) Thực hiện nội quy, quy định của homestay.

c) Thanh toán tiền dịch vụ theo thỏa thuận và các khoản phí, lệ phí theo quy định.

d) Bồi thường thiệt hại do lỗi của mình gây ra cho tổ chức, cá nhân kinh doanh homestay theo quy định của pháp luật.

Điều 6: Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động kinh doanh homestay

Các tổ chức, cá nhân liên quan được quyền tổ chức các hoạt động theo đúng quy định; đồng thời có trách nhiệm phối hợp, tạo điều kiện cho các homestay kinh doanh theo đúng quy định.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 7. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về chức năng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh homestay theo quy định.

2. Phối hợp với UBND cấp huyện triển khai, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh homestay thực hiện đúng Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất và xử lý theo quy định đối với các tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này.

4. Theo dõi, đôn đốc các Sở, ngành, địa phương thực hiện Quy chế này. Định kỳ hàng quý tổng hợp, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất điều chỉnh, bổ sung Quy chế cho phù hợp với thực tiễn, nhằm đáp ứng mục tiêu nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động kinh doanh homestay.

Điều 8. Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và địa phương hướng dẫn các cơ sở kinh doanh homestay thực hiện đăng ký tạm trú, đảm bảo an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ theo quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với các ngành, địa phương kiểm tra xử lý các hành vi vi phạm về phòng chống cháy nổ, an ninh trật tự, đảm bảo an toàn cho khách du lịch.

Điều 9. Sở Tài nguyên và Môi trường

Hướng dẫn các cơ sở kinh doanh homestay thực hiện đúng quy định về bảo vệ môi trường, định kỳ kiểm tra, xử lý các vi phạm về bảo vệ môi trường.

Điều 10. Sở Y tế

1. Chủ trì, phối hợp hướng dẫn các cơ sở kinh doanh homestay thực hiện đúng quy định pháp luật về y tế, vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Chủ trì, phối hợp kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm trong thực hiện các quy định pháp luật về công tác y tế và vệ sinh an toàn thực phẩm.

Điều 11. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

1. Thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh homestay tại địa phương. Hướng dẫn và thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh và các thủ tục có liên quan cho các hộ kinh doanh homestay đảm bảo đúng quy định.

2. Chỉ đạo các phòng, ban chức năng tại địa phương phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức quản lý hoạt động kinh doanh homestay theo đúng quy định.

3. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, tổ chức thẩm định, báo cáo đề xuất Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xem xét cấp quyết định công nhận homestay đạt tiêu chuẩn theo quy định.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ các hộ kinh doanh homestay thực hiện bảo tồn, phát huy các giá trị văn hóa cộng đồng thông qua tổ chức các hoạt động trải nghiệm văn hóa đặc trưng tại địa phương.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng kiểm tra, kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật và Quy chế này.

6. Theo dõi, kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh homestay tại địa phương và định kỳ hàng quý báo cáo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 12. Các cơ quan chức năng liên quan

1. Thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước theo lĩnh vực đối với hoạt động kinh doanh homestay trên địa bàn tỉnh.

2. Phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan thống nhất quản lý và tạo điều kiện thuận lợi đối với hoạt động kinh doanh homestay trên địa bàn tỉnh.

Chương V

THANH TRA, KIỂM TRA, KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 13. Thanh tra, kiểm tra

Các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc thanh tra, kiểm tra theo quy định đối với hoạt động kinh doanh homestay trên địa bàn tỉnh.

Điều 14. Khen thưởng

1. Các hộ kinh doanh homestay thực hiện tốt Quy chế này và các quy định khác có liên quan, có kết quả kinh doanh tốt được khen thưởng theo quy định hiện hành.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích đóng góp cho phát triển homestay được khen thưởng theo quy định hiện hành.

Điều 15. Các hành vi vi phạm

1. Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội, truyền thống văn hoá, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc.

2. Xâm hại tài nguyên du lịch, môi trường du lịch.

3. Phân biệt đối xử với khách du lịch, thu lợi bất chính từ khách du lịch.

4. Tranh giành khách, nài ép khách mua hàng hóa, dịch vụ.
5. Kinh doanh du lịch không có giấy phép kinh doanh, không có đăng ký kinh doanh hoặc kinh doanh không đúng ngành, nghề, phạm vi kinh doanh.
6. Sử dụng tư cách pháp nhân của tổ chức, cá nhân khác hoặc cho người khác sử dụng tư cách pháp nhân của mình để hoạt động kinh doanh trái pháp luật.
7. Hoạt động không đảm bảo các điều kiện quy định tại Chương II Quy chế này.
8. Sử dụng chất kích thích và các vật phẩm mà nhà nước cấm sử dụng khi tham gia các dịch vụ homestay.
9. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để nhận hối lộ, sách nhiễu, gây phiền hà, cản trở tổ chức, cá nhân kinh doanh homestay; thực hiện trái với trách nhiệm đã được quy định tại Chương III Quy chế này và các quy định khác có liên quan.

Điều 16. Xử lý các vi phạm

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định trong Quy chế này và các quy định khác có liên quan thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định hiện hành.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

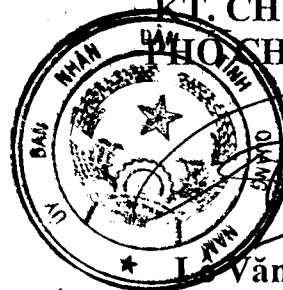
Điều 17. Điều khoản thi hành

Các homestay được cấp phép hoạt động trước khi Quy chế này có hiệu lực thi hành mà không trái với quy định của Quy chế này thì vẫn có hiệu lực thi hành; trường hợp không có đủ các điều kiện theo quy định của Quy chế này thì phải điều chỉnh cho phù hợp.

Điều 18. Điều chỉnh, bổ sung

Trong quá trình thực hiện, nếu có những vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung phù hợp với thực tế./v

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



L. Văn Thanh