

类别标记：A

威海市文化和旅游局文件

威文旅函〔2026〕21号

签发人：岳欣茹

关于市十八届人大六次会议代表第94号 建议的答复

尊敬的毕峰代表：

您提出的《关于加强民宿、网约房治安管理的建议》已收悉，感谢您对威海市旅游民宿产业的关心，此项工作我局正在推进，现答复如下：

一、工作开展情况

一是完善旅游民宿管理体系。近年来，我市高度重视旅游民宿产业发展，完善旅游民宿管理体制，积极筑牢产业发展的基础。市政府主要领导带队赴外地考察，学习当地民宿发展在政策指引、许可准入、服务质量提升、财税支持、部门联动方面等方面的先进经验和“破题之举”。同时，由市文化和旅游局牵头，借鉴外地经验做法，在对民宿业主进行充分调研的基础上，拟定了

《威海市民宿规范发展指南》。各区市在《指南》的基础上，探索各自民宿规范管理的做法，环翠出台了《环翠区民宿管理指导意见（试行）》、经区和高区分别出台了《关于促进和规范民宿高质量发展的指导意见》，细化了各部门职责。

二是积极明确监管主体责任。近年来，我市积极发挥部门联动监管合力，针对民宿、网约房、短租房等相关住宿单位各个经营环节，联合公安、住建、卫健、商务、市场监管、行政审批、文旅等部门各司其职，规范企业行为。公安部门紧盯民宿的治安安全管理，重点加大短租网约房管理；住建部门做好小区短租网约房摸底摸排；卫健部门做好民宿日常经营中的卫生监督和业务指导；商务部门加大住宿业管理力度；市场监管部门负责民宿明码标价、虚假宣传、价格欺诈、食品安全监管等工作；行政审批部门负责民宿的市场主体依法依规登记；市文旅局负责星级民宿的服务质量提升，并牵头与各区市、各部门一道，共同推进民宿规范管理。充分发挥行业自律作用，成立民宿行业协会，引导会员行业抱团、规范发展。

三是强化信用监管及星级培育。为解决民宿行业服务质量参差不齐、守信激励与失信惩戒机制缺失等问题，我局积极构建以信用为核心的行业新型监管机制。建立健全管理制度，先后印发并实施了《威海市文化和旅游行业信用分级分类管理办法》，将民宿经营者划分为诚信守法、轻微失信等四类七级，并建立差异化监管措施。积极开展星级培育引领，大力推广“理论培训+实

地观摩+专家提升”培育模式，指导各区市和行业协会分批分次推进星级民宿评定，推动精品民宿由“单打独斗”向“抱团规范”跨越。

四是规范旅游民宿市场环境。发挥与发改、商务、市场监管以及网信办、12345 等部门的联动，运用微信公众号等平台媒体，积极宣传价格相关法律、法规，及时向全市经营者发放倡议书、提醒告诫书等，进一步规范经营者价格行为，通过走访、约谈经营者等方式，主动指导旅游业经营者规范降价、打折等促销行为，做到经营者价格自律和明码实价。节假日期间，全市适时启动了旅游假日市场热线处理快速反应机制，对于游客针对民宿价格、服务、卫生等方面的问题，第一时间分办、专办和处理，做到“有诉必处，有报必查，有纠必解”，确保全市假日旅游市场稳定有序。

五是提升民宿服务质量和水平。针对星级旅游民宿，行业标准和评价主要依据国家标准《旅游民宿基本要求与评价》《旅游民宿基本要求与等级划分》、山东省标准《旅游民宿等级划分与评价》，贯彻落实《山东省旅游民宿星级评定与管理办法(试行)》，开展评级工作。我市积极推动旅游民宿提档升级，那天·乌托邦、慈口温泉民宿、不负·天鹅湖艺术乡村宿集等 7 家获评省级五星级民宿，樱红石语、柿园民宿等 8 家民宿获评省级四星级民宿。积极开展三星级民宿评定，20 家旅游民宿通过星级民宿评定，发挥标杆示范引领作用。

六是加强行业自律及投诉处理。指导环翠区等区市率先成立了全市首家区级精品民宿协会，入会精品民宿达 200 余家。在纠纷调处方面，我们联合公安、市场监管等部门推行了“三管三调”化解工作法，针对“民宿噪音扰民、占用公共资源”等高频邻避冲突，建立了“预警+研判+整改”动态管控机制。对于因游客喧哗、深夜扰民导致居民不满的情况，及时通过管理平台标记预警，由社区、物业及相关部门介入调解。经过多部门联合打击，对虚假宣传、恶意竞价、虚假房源等不法行为，我们配合市场监管部门依据《广告法》及消费者权益保护条例进行了严查快处，大力维护了“精致城市 幸福威海”的城市形象，旅游纠纷 24 小时内办结率持续保持高位。

二、下步工作计划

（一）优化民宿行业监管体系。加快明确监管主体责任，建立“部门各司其职、属地监管、行业自律”的监管自律机制，充分发挥部门联动合力，共同监管；属地政府（管委）结合辖区民宿发展实际，探索制定出台符合自身民宿发展的办法政策等，鼓励扶持民宿规范发展。鼓励各区市借鉴环翠区经验，探索设立民宿协会，引导民宿行业抱团发展，加强行业自律。

（二）引导提升民宿服务质量。依据《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T065-2019）、《山东省星级民宿管理办法和评定标准》等，严格规范星级旅游民宿的评定，引导民宿经营者不断完善服务设施、提升服务质量，打造高品质的星级旅游民宿。通过专家

指导、考察学习等多种形式，有针对性开展星级旅游民宿辅导和培育，提升民宿经营者的服务理念和经营管理能力。

（三）打造和强化民宿品牌力。引入国内知名民宿品牌。鼓励本土民宿连锁化发展，推动我市民宿品牌化经营。依托行业协会，鼓励民宿抱团发展，强化民宿会员共享优惠机制，共同拓展做大民宿市场。指导民宿完善各类宣传品，制作统一规格的宣传片、短视频，统一制作民宿宣传手册，并积极利用官方微博、微信以及合作的多媒体平台进行民宿推广。

（四）持续加强政策宣传力度。加强价格政策宣传和提醒告诫力度，强化民宿业明码标价行为，保障消费者知情权、选择权，查处价格欺诈、串通涨价、哄抬价格等违法行为，进一步规范我市旅游民宿市场价格秩序，进一步摸清全市旅游民宿底数，同步做好登记备案、建档立卡。加大对民宿开展执法检查，对检查发现的问题，综合运用提醒、约谈、告诫等多种手段，严格督促整改，全力化解各类治安风险。



（联系人：王凯，联系电话：5313341）

公开属性：主动公开

抄送：市人大人事代表工作委员会，市公安局、住房城乡建设局、卫生健康委、市场监管局、消防救援支队。

威海市文化和旅游局

2026年6月2日印发
