

ICS 03.080.30  
CCS A10

# DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 513—2020

---

## 互联网短租房经营服务规范及评价

2020 - 11 - 16 发布

2020 - 12 - 15 实施

---

海南省市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省旅游民宿协会、海南师范大学、北京快跑信息科技有限公司（小猪）、陵水黎族自治县旅游和文化广电体育局、海南大学、海南谟士商务咨询有限公司。

本文件主要起草人：唐少霞、王连涛、尹正江、刘静文、李雨瞳、黄伟、郑石华、徐洋、邓佳佳、张昊。

# 互联网短租房经营服务规范及评价

## 1 范围

本文件规定了互联网短租房的术语与定义、总则、互联网短租房经营要求、经营者选择共享住宿平台的要求、评价及改进。

本文件适用于通过互联网平台销售的短租房服务与管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准  
GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定  
GB/T 16766-2017 旅游业基础术语  
GB/T 18883 室内空气质量标准  
GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范  
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范  
GB 50016 建筑设计防火规范  
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范  
GA 1277 信息安全技术 互联网交互式服务安全保护要求  
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766-2017所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**互联网短租房经营者**（以下简称“经营者”） short-rental on-line business owner

拥有房屋所有权或使用权，通过共享住宿平台发布房源、管理预订申请、提供短期以间夜计价住宿接待服务及个性化服务的具有完全民事行为能力的个人或组织。

### 3.2

**共享住宿平台** sharing accommodation platform

以互联网技术为依托，根据服务协议，整合房源供需信息，为经营者及入住客人提供在线住宿交易的服务商。

## 4 总则

- 4.1 应遵守社会公序良俗，尊重入住客人的信仰与风俗习惯。
- 4.2 应承担产品和服务质量责任，自觉接受政府和社会的监督。
- 4.3 应自觉维护社区正常居住环境，履行社区相关责任义务，维护社区安全与和谐。
- 4.4 应建立健全入住登记管理、安全管理、卫生管理、突发事件应急预案管理等规章制度，并有执行记录。
- 4.5 互联网短租房的装修、设施设备、服务项目和运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、绿色环保、节能减排等强制性标准的规定和要求。

## 5 互联网短租房经营要求

### 5.1 经营条件

- 5.1.1 应有合法的产权证或合法有效的租赁合同。
- 5.1.2 应办理相应的合法经营手续，并在政府部门登记备案。
- 5.1.3 应设有将入住客人信息即时转入当地治安管理的系统。
- 5.1.4 客房的建筑、装修及防火应符合 GB 50016、GB 50222 的要求。
- 5.1.5 客房内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关要求。
- 5.1.6 客房内的饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 5.1.7 应依法定期向有关行政主管部门报送统计资料。

### 5.2 设备设施

- 5.2.1 客房门前应设有视频监控，画面清晰，监控资料的保存应符合当地有关部门的规定。
- 5.2.2 宜提供智能门锁系统及其他智能安全硬件设施，房内宜配保险箱。
- 5.2.3 门窗应无破损、窗帘齐备、安全防盗。
- 5.2.4 门窗应有隔音措施，有防蚊蝇及防鼠措施。
- 5.2.5 各个功能区应有完善的照明设施，电源开关和电源插座位置合理，使用安全便捷，宜配有多功能插座和不间断电源。
- 5.2.6 应配备手持式灭火器，防毒面具及手电筒，并定期检查，确保完好有效。
- 5.2.7 应有畅通的应急逃生口，并在明显位置设有清晰的消防疏散图及紧急求助电话号码，包括治安报警电话、火警电话、急救电话等号码。
- 5.2.8 客房私人空间不应安装任何监控设备。
- 5.2.9 应配有必要的家具、电器和床上用品等，用品的类型、数量、规格和品质宜不低于 GB/T 14308-2010 表 A.3 中的要求。
- 5.2.10 应设有独立的布草存放空间或布草存放柜。
- 5.2.11 客房内宜有免费互联网信号覆盖。
- 5.2.12 应配有卫生间，卫生间应内配抽水马桶、洗漱台、必要的盥洗用品和淋浴装置等设施。
- 5.2.13 卫生间内应采取有效的防滑、防溅措施，排水管道应畅通无阻，具有防臭功能。
- 5.2.14 宜配有厨房，厨房内宜配有炉灶、饮具、餐具、清洗池及洗涤用品。
- 5.2.15 宜配备布草清洗设备及烘干设备或有专门的晾晒空间。

### 5.3 接待服务

#### 5.3.1 信息发布

- 5.3.1.1 应按平台发布规则及标准填写房源相关信息，并提交平台审核。
- 5.3.1.2 房源信息应真实可靠，信息应包括客房地址、周边环境、交通路线、客房平面图、设备设施的描述及图片、可出租房的房态、房间卫生状况、房价、对租住的要求。
- 5.3.1.3 提供个性化服务且额外收费的项目应标明，并在入住客人预订前明确提示。
- 5.3.1.4 应及时更新房源信息。

#### 5.3.2 入住接待

- 5.3.2.1 应礼貌、周到、细致地解答入住客人关于入住的各种咨询。
- 5.3.2.2 对已收订金的预订，应为入住客人保留预订房源。
- 5.3.2.3 应提前与入住客人取得联系，提供客房的准确详细地址及交通路线。
- 5.3.2.4 应配有查验入住客人身份证件、核实入住人数等信息的技术手段，确保入住客人的信息与登记入住信息一致。
- 5.3.2.5 接待港澳台及境外入住客人时，应及时到当地公安机关备案。
- 5.3.2.6 宜提供针对儿童、老人、残疾人等的个性化服务。
- 5.3.2.7 应及时处理入住客人的投诉，投诉处理应符合 LB/T 063 的要求。
- 5.3.2.8 入住客人发生人身安全事件时应协助客人及时联系医院进行救治，发现传染性疾病患者，应立即向当地疾病防控机构报告。
- 5.3.2.9 入住客人物品被盗时，应协助入住客人向当地公安机关报案。
- 5.3.2.10 对突发事件处理之后，应及时向平台反映。
- 5.3.2.11 发现违法事件时，应及时向当地公安机关反映。

#### 5.3.3 客房服务

- 5.3.3.1 布草应做到一客一换，宜根据入住客人要求及时更换布草。
- 5.3.3.2 客用的杯具、餐具应无破损，且一客一清洗并消毒。
- 5.3.3.3 应定期对客房开窗通风，保证客房内干燥无异味。
- 5.3.3.4 应定期对客房进行消毒杀菌及灭四害。
- 5.3.3.5 应定期对各种家具、沙发、窗帘等进行除尘和清洗，不留污渍。
- 5.3.3.6 应定期对洗衣机、空调等电器进行清洁和消毒处理。
- 5.3.3.7 卫生间应无积水、无污渍、无异味。
- 5.3.3.8 应及时补充各类消耗用品，明示有偿消耗用品的品种和价格。
- 5.3.3.9 客房垃圾应及时清理，保持环境整洁卫生。
- 5.3.3.10 客房所在的楼道及房内区域宜每日打扫一次。

#### 5.3.4 退房服务

- 5.3.4.1 应根据不同经营方式制定合理的退房服务流程，退房流程应快捷方便。
- 5.3.4.2 退房前需查房的，应提前告知入住客人，并约定查房时间，按时查房。
- 5.3.4.3 由客人自助办理退房的，应与客人保持畅通的联系，随时解决客人自助退房时遇到的问题。
- 5.3.4.4 发现损坏物品或设备时，应及时与入住客人友好协商，任意一方不同意协商结果，可联系平台介入解决，应避免与入住客人发生不文明、过激或违规行为。
- 5.3.4.5 客人退房后，应按平台制定的标准对客房进行保洁及消毒。

### 5.3.5 人员管理

- 5.4.5.1 服务人员应持有效健康证。
- 5.4.5.2 服务人员应着装整洁大方，服务应礼貌、热情、周到、友好。
- 5.4.5.3 应保护入住客人的隐私及合法权益。
- 5.4.5.4 应定期接受行业组织的业务培训，并有培训记录。
- 5.4.5.5 应掌握基本的急救知识、消防知识及操作技能。
- 5.4.5.6 应爱护所在社区公共设施、能配合社区维持良好的安全及卫生管理秩序。
- 5.4.5.7 应主动与社区居民维持良好的邻里关系，积极参与社区公益活动。
- 5.4.5.8 宜熟悉当地旅游资源及特产，能提供满足入住客人合理要求的服务。

## 6 经营者选择共享住宿平台的要求

- 6.1 平台的资质及经营条件应符合 GB/T 31524 的相关要求。
- 6.2 平台官网主页面或从事经营活动的网页显著位置应公示以下信息及其链接标识：
  - a) 营业执照和统一社会信用代码；
  - b) 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识。
- 6.3 应有保障经营者和入住客人网上资金支付安全的机制。
- 6.4 应依法采用技术等手段引导用户完整阅读用户协议，合理提示交易风险、责任限制和责任免除条款。
- 6.5 服务协议的制订、变更、修改应进行公示，协议中应告知用户享有的相关权利义务及可能承担的法律风险，如存在免责声明，应以醒目方式提示用户。
- 6.6 应有针对经营者和入住客人不良信息及违规行为的管理制度。
- 6.7 应有客房保洁标准，能督促经营者或保洁人员按照标准执行。
- 6.8 应为经营者提供财产保险服务，保障客房交易和出租安全。
- 6.9 应制订入住客人交易规则，规则包括押金的收取及退还时限、订单金额、免责取消订单时限、免责提前离店时限、违约金的设定、租金结算方式、票据提供方式等。
- 6.10 应提示入住客人自愿购买人身意外保险，并设有方便购买人身意外保险的通道。
- 6.11 对入住客人发布的点评内容应负监管责任。
- 6.12 应有在线投诉解决机制，应建立 24 小时客户服务热线。

## 7 评价及改进

### 7.1 评价工作程序

- 7.1.1 由主管部门委托有资质的评定机构或邀请熟悉业务的专家负责互联网短租房经营服务规范的评价。
- 7.1.2 由受托的评定机构或邀请的专家负责制定互联网短租房经营服务规范评价的实施办法和检查细则。
- 7.1.3 从事互联网短租房服务规范评价的人员应经过专门技能培训，熟悉互联网短租房经营服务质量评价的相关要求。
- 7.1.4 由3名及以上评价人员在审阅互联网短租房经营者送审材料和进行现场考察的基础上，独立完成互联网短租房服务规范中各个检查项目的评价。
- 7.1.5 互联网短租房经营服务规范评价要求按附录中表A.1和A.2执行，其中表A.1为必备条件检查表；表A.2为服务项目评价表，总分为600分，评价在340分以上的经营者为合格。

## 7.2 持续改进

- 7.2.1 互联网短租房的经营应自觉接受社会、行业协会及相关部门的监督。
- 7.2.2 应针对评价中存在的问题制定改进措施，并对改进措施的实施过程和结果进行验证。
- 7.2.3 持续改进的记录应予以保存。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**互联网短租房服务质量评价表**

A.1 为互联网短租房经营的必备条件，任何一项条件不具备，则不再进行服务项目的评价。

A.2 为互联网短租房服务项目的评价依据，包括客房特色及安全要求、客房设施设备、管理及服务、选择共享平台的要求、加分项目等 5 个方面，总分为 600 分，评价在 340 分以上的经营者为合格。

**表A.1 互联网短租房必备条件检查表**

<b>必备条件</b>			
	<b>合规合法</b>	<b>合格</b>	<b>不合格</b>
1	经营者应拥有合法的产权证或合法有效的房屋租赁合同(能提供相应的佐证材料)		
2	经营者应办理相应的合法经营手续，并在政府部门登记备案。(能提供相应的佐证材料)		
3	应设有将入住客人信息即时转入当地治安管理的系统		
4	上传房源信息的互联网平台应有经营许可证		
5	发布的房源信息应真实，房源安全应可靠		
6	客房门前应设有视频监控		
7	应有畅通的应急逃生口，并在客房内明显位置设有清晰的消防疏散图及紧急求助电话号码		
8	应依法定期向有关行政主管部门报送统计资料		



表A.2 互联网短租房服务项目评价表

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
<b>1</b>	<b>客房特色及安全</b>	<b>125</b>					
<b>1.1</b>	<b>客房环境</b>		<b>19</b>				
1.1.2	卫生及景观			<b>9</b>			
	四周整洁干净，绿化好					<b>9</b>	
	四周一般					<b>5</b>	
1.1.3	客房所在小区民众投诉率为零			<b>10</b>			
<b>1.2</b>	<b>客房建筑</b>		<b>16</b>				
1.2.1	客房所在的建筑单体装修格调高雅			<b>3</b>			
1.2.2	有浓郁的地域特色			<b>4</b>			
1.2.3	房间内装修典雅，所用的材料高档			<b>3</b>			
1.2.4	装修主题鲜明、装饰品独特			<b>3</b>			
1.2.5	无异味，新装修的房有空气质量达标检测表			<b>3</b>			
<b>1.3</b>	<b>客房所在小区的公共配套设施</b>		<b>30</b>				
1.3.1	有电梯			<b>5</b>			
1.3.2	有游泳池			<b>5</b>			
1.3.3	有业主餐厅			<b>5</b>			
1.3.4	有配套的超市			<b>5</b>			
1.3.5	有健身场所			<b>5</b>			
1.3.6	有停车场地			<b>5</b>			
	设有入住客人专用停车场地，车辆管理规范，停车位能基本能满足接待量需求					<b>5</b>	
	有公共停车场地，入住客人停车不影响周边居民生活					<b>2</b>	
<b>1.4</b>	<b>客房安全系统</b>		<b>60</b>				
<b>1.4.1</b>	<b>客房的门锁系统</b>			<b>35</b>			
	设置与公安机关对接的刷脸及身份证入住的智能门锁系统					<b>35</b>	
	设置刷二代身份证入住的智能门锁系统					<b>25</b>	
	设置输入密码的智能门锁系统					<b>15</b>	
<b>1.4.2</b>	<b>客房周边监控管理系统</b>			<b>10</b>			
1.4.2.1	客房所在地公共区域（主要出入口、通道、停车场、楼道、室外主要活动场所）安装监控设施，监控记录保存 90 天以上				<b>5</b>		
1.4.2.2	有 24 小时值班制(含电话值班)				<b>5</b>		
<b>1.4.3</b>	<b>消防安全</b>			<b>15</b>			
1.4.3.1	客房所在楼层有消防设施，并进行定期检查				<b>5</b>		

表 A.2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
1.4.3.2	客房内配有手持灭火器，并在有效期内				5		
1.4.3.3	客房内按床位数配有足够的防毒面罩				5		
<b>2</b>	<b>客房设施设备</b>	<b>260</b>					
<b>2.1</b>	<b>卧室</b>		<b>206</b>				
<b>2.1.1</b>	<b>家具的基本配备</b>			<b>40</b>			
2.1.1.1	床、床垫、床头板、床头柜（每项得3分）				12		
2.1.1.2	行李柜（架）				2		
2.1.1.3	写字台和座椅（每项得2分）				4		
2.1.1.4	沙发椅（扶手椅）和茶几（每项得2分）				4		
2.1.1.5	小型消毒柜				2		
2.1.1.6	衣柜或简易挂衣架				4		
2.1.1.7	有电吹风				2		
2.1.1.8	能应宾客需要提供熨斗与熨板				2		
2.1.1.12	房门能自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置（每项1分）				4		
2.1.1.13	房内显著位置张贴应急疏散图及紧急求助电话				4		
<b>2.1.2</b>	<b>灯具和照明</b>			<b>8</b>			
2.1.2.1	有主光源（顶灯或槽灯）、床头灯、廊灯（每项得1分）				3		
2.1.2.2	有写字台照明灯、夜灯、装饰物照明灯（台灯）（每项得1分）				3		
2.1.2.3	灯光控制				2		
	各灯具开关位置合理，床头有房间灯光“一键式”总控制开关，方便使用。					2	
	各灯具开关位置合理，方便使用（酌情给分）。					1	
<b>2.1.3</b>	<b>家用电器设备</b>			<b>6</b>			
2.1.3.1	电视机				2		
2.1.3.2	无线网全覆盖				2		
2.1.3.3	投影设备				2		
<b>2.1.4</b>	<b>房内必须配备的设备及物品（每增加1项得1，最多得5）</b>			<b>5</b>			
	电热水壶、电蚊香、垃圾桶、转换插座、环保或纸制礼品袋、文具（含铅笔、橡皮、曲别针等）、针线包。						
<b>2.1.5</b>	<b>卫生间</b>			<b>52</b>			
2.1.5.1	数量				5		
	除了1间公共卫生间，所有卧室单独设立卫生间。					5	
	除1间公共卫生间，部分卧室单独设立卫生间					4	

表 A.2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
	只有 1 间公共卫生间					3	
2.1.5.2	卫生间面积				5		
	卫生间不小于 6m <sup>2</sup>					5	
	卫生间小于 6m <sup>2</sup>					3	
2.1.5.3	卫生间内马桶、淋浴干湿分离。				4		
2.1.5.4	淋浴间				12		
2.1.5.4.1	24 小时提供冷、热水，水温可调节。					3	
2.1.5.4.2	水流充足、水质良好。					3	
2.1.5.4.3	淋浴间下水保持通畅、不外溢。					3	
2.1.5.4.4	淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）。					3	
2.1.5.5	有浴缸					2	
2.1.5.6	马桶				3		
	高档智能马桶					3	
	普通马桶					1	
2.1.5.7	梳妆镜				3		
	防雾梳妆镜					3	
	普通梳妆镜					1	
2.1.5.8	卫生间便利设备及用品（每增加 1 项得 1，最多得 7）				7		
	晾衣绳、浴巾架、浴室里挂钩不少于 1 处且方便使用、110 V/220 V 不间断电源插座（低电流）、防溅设施、面巾纸、呼救按钮或有呼救功能的电话。						
2.1.5.9	卫生间客用必备品（每增加 1 项得 1，最多得 8）				8		
	漱口杯、浴巾、地巾、面巾、卫生袋、卫生纸、垃圾桶、拖鞋						
2.1.5.10	洗浴用品				5		
	洗发液、淋浴液、牙膏牙刷、香皂为高端品牌					5	
	洗发液、淋浴液、牙膏牙刷、香皂为普通品牌					2	
<b>2.1.6</b>	<b>露台和阳台</b>			5			
2.1.6.1	有露台				2		
2.1.6.2	有阳台				3		
<b>2.1.7</b>	<b>卧室的舒适度</b>			90			
2.1.7.1	布草的质地				20		
2.1.7.1.1	床单、被套、枕套含棉量为 100%					8	

表 A.2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
2.1.7.1.2	床单、被套、枕套的纱支规格					6	
	不低于 80×80 支纱						6
	不低于 80×60 支纱						4
	不低于 60×40 支纱						2
2.1.7.1.3	毛巾（含浴巾、面巾、地巾、方巾等）的纱支规格					6	
	32 支纱（或螺旋 16 支），含棉量为 100%						6
	不低于 16 支纱						4
2.1.7.2	布草干爽、清洁				10		
2.1.7.3	可提供 2 种以上不同类型的枕头，整体感觉舒适				8		
2.1.7.4	床垫硬度适中、无变形				8		
2.1.7.5	窗帘与客房整体设计相协调，遮光效果好				8		
2.1.7.6	卫生间无异味、无积水、无污渍、通风采光好。（需同时具备）				8		
2.1.7.7	室内温度可调节				8		
2.1.7.8	室内整洁卫生、空气清新，无潮霉、无异味。（需同时具备）				8		
2.1.7.9	提供免费茶叶或咖啡				2		
2.1.7.10	提供冷热饮用水				4		
2.1.7.11	客房门牌标识醒目，造型与短租房的主题特色相协调				6		
<b>2.2</b>	<b>厨房</b>		<b>20</b>				
2.2.1	厨房布局合理，方便使用			2			
2.2.2	厨房地面有防滑措施			2			
2.2.3	有水槽			2			
2.2.4	配有生、熟粘板并有有明显标识			2			
2.2.5	配有冷藏、冷冻和保鲜设备			2			
2.2.6	有抽油烟设备			2			
2.2.7	配有灭火装置			2			
2.2.8	有防蚊、防蝇、防鼠措施			2			
2.2.9	配有存放干湿垃圾的垃圾桶			2			
2.2.10	配有消毒和洗涤剂			2			
<b>2.3</b>	<b>餐厅</b>		<b>20</b>				
2.3.1	桌椅等家具配置及装饰与特色主题相适应			8			
2.3.2	桌椅等家具光洁、卫生，无破损磨痕			8			

表 A.2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
2.3.3	灯光设计及艺术品的配置及摆放与特色主题吻合			4			
<b>2.4</b>	<b>客厅沙发</b>		<b>6</b>				
	有共用的客厅，配有高档沙发					6	
	有共用的客厅，配有普通沙发					4	
<b>2.5</b>	<b>服务间</b>		<b>8</b>				
2.5.1	经营者设有独立的布草间或布草柜，布草分类存放			3			
2.5.2	经营者设有独立的清洁工具存放间，空间流通且清洁			2			
2.5.3	经营者设有布草清洗间，且配备清洗设备及熨烫设备或晾晒棚（如送洗，须附有送洗协议及送洗日记录，签订协议的洗涤公司必须有资质证）			2			
2.5.4	出租客房内有清洗拖鞋的浸泡桶及晾鞋架			1			
<b>3</b>	<b>管理及服务</b>	<b>130</b>					
<b>3.1</b>	<b>规章制度</b>		<b>12</b>				
3.1.1	有比较完善的规章制度			8			
	有入住登记管理、安全管理、卫生管理、人员管理、服务操作规程、突发事件应急预案、住客须知等（每项得2分，最多8分）						
3.1.2	有较完整的制度执行记录表			4			
<b>3.2</b>	<b>卫生管理</b>		<b>43</b>				
3.2.1	客房所在的楼道及房内区域			15			
	能按入住客人要求及时打卫生，并做到一客一清扫并消毒，做到垃圾及时清理					15	
	做到一客一清扫并消毒，做到垃圾及时清理。					10	
3.2.2	布草的换洗及消毒			15			
	能按入住客人要求及时更换床上用品，并做到一客一换					15	
	做到一客一换					10	
3.2.3	客房整洁卫生，无四害			7			
3.2.4	客用品一客一清洗并消毒			6			
<b>3.3</b>	<b>设施设备的维护及清洁</b>		<b>24</b>				
3.3.1	卧室地面、门窗、墙面、天花、家具、灯具、电器、床头控制柜等完好、无破损（每1项得1分，最高得8分）			8			
3.3.2	卫生间地面、门窗、墙面、天花、洁具、五金件、镜面、排风系统、给排水系统等卫生良好（每1项得1分，最高得8分）			8			
3.3.3	厨房及客厅地面、门窗、墙面、天花、抽油烟机、炉灶、餐具、炊具、粘板、池子等卫生良好（每1项得1分，最高得8分）			8			

表 A.2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
<b>3.4</b>	<b>接待服务</b>		<b>51</b>				
3.4.1	能礼貌、周到、细致地解答入住客人关于入住的各种咨询			3			
3.4.2	对已收订金的预订, 应为入住客人保留预订客房			3			
3.4.3	能提前向入住客人提供客房的准确详细地址			3			
3.4.4	能按平台规定的标准整理客房			3			
3.4.5	配有查验入住客人身份证件、核实入住人数等信息的技术手段			3			
3.4.6	能定期接受业务培训, 并有培训记录			3			
3.4.7	入住客人物品被盗时, 能协助入住客人向当地机关报案			3			
3.4.8	突发事件处理之后, 能及时向平台反映			3			
3.4.9	发现违法事件时, 能及时向当地公安机关反映			3			
3.4.10	入住客人发生人身安全事件时应协助客人及时联系医院进行救治, 发现传染性疾病的患者, 应立即向当地疾病防控机构报告			3			
3.4.11	接待港澳台及境外入住客人时, 能及时到当地公安机关备案			3			
3.4.12	发现损坏物品或设备时, 能及时与入住客人友好协商			3			
3.4.13	向租客介绍并推荐当地旅游资源及特产			3			
3.4.14	尊重入住客人的宗教信仰与风俗习惯, 保护入住客人的隐私及合法权益			3			
3.4.15	能提供针对儿童、老人、残疾人等的个性化服务			3			
3.4.16	能提供预约服务			3			
3.4.17	能策划组织宾客参加体验活动			3			
<b>4</b>	<b>经营者所选共享平台</b>	<b>56</b>					
4.1	平台的网页面显著位置公示以下信息及其链接标识		<b>4</b>				
4.1.1	营业执照和社会信用代码			<b>2</b>			
4.1.2	互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识			<b>2</b>			
4.2	平台有较高的知名度		<b>4</b>				
4.3	能根据客房的价格、好评率及经营者的信用等级, 向入住客人提供标签分类服务		<b>4</b>				
4.4	平台有客房保洁标准		<b>4</b>				
4.5	所提供的房源信息与实际一致, 安全可靠		<b>4</b>				
4.6	能对入住客人的真实姓名、身份证、电话号码进行实名验证, 对身份信息失真的客人不提供相关服务		<b>4</b>				
4.7	平台有流程清晰且操作方便的预订、入住及退房系统		<b>4</b>				
4.8	平台的交易规则清晰		<b>4</b>				

表 A. 2 (续)

评价项目		各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各次分项	选择计分项	记分栏
4.9	有针对经营者和入住客人不良信息及违规行为的管理制度		4				
4.10	设有方便购买人身意外保险的通道		4				
4.11	平台能为经营者和入住客人提供财产保险服务		4				
4.12	对入住客人发布的点评内容负监督责任		4				
4.13	对于审核不予以发布的点评，能及时说明原因		4				
4.14	能及时受理和依法处理入住客人的投诉		4				
<b>6</b>	<b>加分项目</b>	<b>29</b>					
6.1	客房配有老人、儿童或残疾人设施		4				
6.2	互联网平台评价		20				
	评价为 5 分					20	
	评价为 4 分					15	
	评价为 3 分					10	
6.3	有参加行业组织业务培训记录		5				
	合计	<b>600</b>					

### 参 考 文 献

- [1] LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价
- [2] DB46/T 460-2018 乡村民宿服务质量等级划分与评定
- [3] 《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》 2015年11月22日国务院办公厅第85号文公布
- [4] 《关于印发完善促进消费体制机制实施方案(2018—2020年)的通知》 2018年10月11日国务院办公厅93号文公布
-