



团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

小规模经营网约房管理规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（工作组讨论稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

发 布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由浙江省计量与标准化学会提出并归口。

本文件起草单位：舟山市公安局

本文件主要起草人：

小规模经营网约房管理规范

1 范围

本文件规定了网约房的开办要求、管理要求、服务要求、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预定，提供住宿的场所的治安管理及旅游的管理规范和评价。

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 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所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网约房

通过互联网电商平台发布房源、接受预定、网上结算，除旅馆业外按日收费的住宿接待场所。

4 基本要求

4.1 基础条件

4.1.1 经营条件

经营者应依法取得营业执照，并建立从业人员档案，记录管理及服务人员基本信息。直接接触顾客的服务人员应持有有效健康证明。

4.1.2 经营模式

按照其经营模式，主要分为有人值守和无人值守。

4.1.3 经营场所

4.1.3.1 网约房开办在居民小区的，经营者除了遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

4.1.3.2 有以下情形之一的，不得经营网约房：地下空间，移动性或者临时性构筑物，厨卫间、阳台、过道等改造成的居住空间等其他依法不得作为网约房经营的情形。

4.1.4 设备设施

- 4.1.4.1 客房净面积(双床或者双人房间)不低于 12 平方米,单人间 8 平方米。多床间,每床不小于 4 平方米,不超过 4 床。此净面积,不包括阳台、卫生间、门内出入口、门廊。
- 4.1.4.2 利用坡屋顶内空间作为客房时,应至少有 8 平方米面积的净高,不低于 240 厘米。卫生间净高不应低于 220 厘米。客房层公共走廊及客房内走道净高不应低于 210 厘米。客房入口门的净宽不应小于 90 厘米,门洞净高不应低于 200 厘米。
- 4.1.4.3 客房应当以床为单位,配备防毒面具、强光手电筒。房间内装有独立式感烟火灾探测报警器,门后应有消防逃生示意图。在公共走廊应当按楼层合理配置灭火器。
- 4.1.4.4 窗户附属配套设施要符合防盗、防火安全要求,沿街沿巷可攀爬到房间内的窗户,应装置里向外可开启的网格状的防盗窗。高层应对窗户限缝不超过 12 厘米。
- 4.1.4.5 客房房间内应当张贴“警方温馨提示”、有举报电话的“禁毒标志”等宣传资料

4.2 基本安全

4.2.1 消防安全

- 4.2.1.1 开办在公共建筑内的网约房,总面积大于 200 平方米时,应符合宾馆管理规定。
- 4.2.1.2 开办在自建房内的网约房,应符合民宿消防规定。
- 4.2.1.3 开办在住宅小区内的或公共建筑内的小于 200 平方米的网约房,应符合《浙江省居住出租房消防管理》规定。

4.2.2 住房安全

- 4.2.2.1 经营者应对房屋有合法的产权来源证明或使用证明。
- 4.2.2.2 房屋应当符合结构安全,利用未依法取得建筑工程施工许可证的农(居)民自建住宅房屋在营业前应当取得房屋安全鉴定报告。
- 4.2.2.3 不应变动建筑主体和承重结构,如有变动的,应当通过安全鉴定合格后,方可经营。

4.2.3 卫生安全

- 4.2.3.1 网约房经营者或者服务提供者参照执行《公共场所卫生管理条例》及其实施细则、住宿业卫生标准等国家法律规范和标准。

4.2.4 治安安全

- 4.2.4.1 有人值守的网约房,应当建立住宿登记、值班巡逻、财物保管和报告等各项安全管理制度。
- 4.2.4.2 无人值守的网约房,经营者应当安装、配备技防物防等设施设备。同时应在进出口、走廊等公共区域安装视频监控,保存期不少于 30 天。

5 开办流程

5.1 应按照以下流程开设网约房:

- a) 经营者应通过指定政务平台房源申报系统填报相关信息、申报房源,同时签订网约房治安安全、消防安全和卫生安全等承诺书,并上传相关信息。
- b) 受理机构应对申报材料实施形式审查,重点审核经营场合法性、布局合规性、其他法定准入条件。对需整改事项应出具书面整改意见,一次性告知整改要求及验收标准,通过审核的房源应生成唯一房源码,作为房源经营标识。
- c) 经营者应加入属地网约房管理分会。
- d) 经营者及其主要管理人员应参加由主管部门或行业协会组织的岗前培训。

5.2 网约房停业、转业、歇业,变更名称、经营场所法定代表人或者负责人等的,应当在三日内在指定政务平台房源申报模块变更报备信息。

5.3 网约房入驻的平台,其资质及经营条件应符合 GB/T 31524 的相关要求。

6 管理要求

6.1 制度执行要求

6.1.1 网约房应当建立入住登记制度、财物保管制度、值班巡逻制度和报告制度。

6.1.2 有人值守管理制度执行要求：

- a) 房间门口应张贴申请获得的房源码。
- b) 应有固定的前台接待住客、访客，办理入住登记和访客登记。显著摆放“请出示有效身份证件、逐人登记”、“访客请登记”、“贵重物品请寄存”以及未成年人“五必须”牌子。
- c) 宜在前台区域亮证、亮照等证明文书经营。
- d) 应有专职或兼职治安保卫人员，实行 24 小时巡逻值班制度。有专门物业的，可以委托物业保安进行值班巡逻。
- e) 根据经营实际选择登记核验设备。
- f) 应建立重要财物保管制度和异常情况报告制度。

6.1.3 无人值守管理制度执行要求：

- a) 房间门口应张贴申请获得的房源码。
- b) 应安装符合国家有关规定和管理实际需求智能门锁。
- c) 房间内应当设有保险箱。
- d) 宜委托物业保安或第三方服务执行巡逻。

6.2 日常管理要求

6.2.1 治安管理

6.2.1.1 依法保护公民隐私和个人信息安全，不得违反法律规定或者双方约定收集、使用个人信息。按照“实名、实数、实时、实房”的要求对入住人员进行登记，并严格执行未成年人入住“五必须”登记管理制度。

6.2.1.2 督促、提醒入住人员遵守国家法律法规和社会公序良俗，严禁将易燃易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品及匕首、三棱刮刀、弹簧跳刀等管制刀具带入网约房。严禁在网约房内进行卖淫、嫖娼、吸毒、赌博、传播淫秽物品及打架斗殴等违法犯罪活动。

6.2.1.3 定期检查房屋安全、消防状况，对入住旅客进行必要的安全提示。如遇突发公共事件时，应当迅速采取有效措施进行处置，并及时如实报告政府有关部门。

6.2.2 卫生管理

公共用品用具(杯具、毛巾、被套、床单等)落实一客一换一消毒。经常维护场所环境清洁及卫生，避免蚊蝇、蟑螂、老鼠及其他妨害卫生的病媒及孳生源。提供给旅客使用的生活饮用水应当符合国家生活饮用水卫生标准要求。

6.2.3 诚信经营

经营者在电商平台发布房源时，应当诚信经营做好明码标价，列明所提供的服务项目名称、价格计价单位、结算方式，合理设置预订取消规则，明确违约责任及解决办法；不得单方擅自取消订单和实施虚假宣传、价格欺诈行为、不正当竞争等行为，为游客提供健康文明的标准化和规范化服务。

6.2.4 人员管理

6.2.4.1 服务人员应持有效健康证。

6.2.4.2 服务人员应着装整洁大方，服务应礼貌、热情、周到、友好。

6.2.4.3 应保护入住客人的隐私及合法权益。

6.2.4.4 应定期接受行业组织的业务培训，并有培训记录。

6.2.4.5 应掌握基本的急救知识、消防知识及操作技能。

6.2.4.6 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。

6.2.4.7 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。

6.2.4.8 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。

7 服务要求

7.1 接待服务

7.1.1 入住接待

- 7.1.1.1 应礼貌、周到、细致地解答入住客人关于入住的各种咨询。
- 7.1.1.2 对已收订金的预订，应为入住客人保留预订房源。
- 7.1.1.3 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。
- 7.1.1.4 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。
- 7.1.1.5 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。
- 7.1.1.6 宜提供针对儿童、老人、残疾人等的个性化服务。
- 7.1.1.7 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。

7.1.2 客房服务

- 7.1.2.1 布草应做到一客一换，宜根据入住客人要求及时更换布草。
- 7.1.2.2 客用的杯具、餐具应无破损，且一客一清洗并消毒。
- 7.1.2.3 应定期对客房开窗通风，保证客房内干燥无异味。
- 7.1.2.4 应定期对客房进行消毒杀菌及灭四害。
- 7.1.2.5 应定期对各种家具、沙发、窗帘等进行除尘和清洗，不留污渍。
- 7.1.2.6 应定期对洗衣机、空调等电器进行清洁和消毒处理。
- 7.1.2.7 卫生间应无积水、无污渍、无异味。
- 7.1.2.8 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。
- 7.1.2.9 客房垃圾应及时清理，保持环境整洁卫生。
- 7.1.2.10 客房所在的楼道及房内区域宜每日打扫一次。

7.1.3 退房服务

- 7.1.3.1 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。
- 7.1.3.2 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。
- 7.1.3.3 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。
- 7.1.3.4 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。
- 7.1.3.5 客人退房后，应按平台制定的标准对客房进行保洁及消毒。

8 服务评价与改进

8.1 评价工作程序

- 8.1.1 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网约房经营服务规范的评价。
- 8.1.2 由受托的评定机构或邀请的专家负责制定网约房经营服务规范评价的实施办法和检查细则。
- 8.1.3 从事网约房服务规范评价的人员应经过专门技能培训，熟悉网约房经营服务质量评价的相关要求。
- 8.1.4 由3名及以上评价人员在审阅网约房经营者送审材料和进行现场考察的基础上，独立完成网约房服务规范中各个检查项目的评价。
- 8.1.5 网约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。

8.2 持续改进

- 8.2.1 网约房的经营应自觉接受社会、行业协会及相关部门的监督。
- 8.2.2 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。
- 8.2.3 持续改进的记录应予以保存。
