



团 体 标 准

T/CCPITCSC 030—2019

在线住宿平台服务规范

Specifications for service of online accommodation platform

2019 - 09 - 23 发布

2019 - 10 - 15 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 次

前言	II
1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 总则	1
5. 基本行为规范	2
6. 信息提供与审核	3
7. 交易服务	4
8. 交易管理	5
9. 信息安全与隐私保护	6
参考文献	8

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由国家信息中心分享经济研究中心提出。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本标准起草单位：国家信息中心分享经济研究中心、上海携程商务有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会。

本标准主要起草人：于凤霞、熊敏、高太山、吴慧君、李红升、陈丽丽、陈燕、关乐宁、姚歆、王林、徐立群、胡沐华、王志强、魏敏。

本标准响应了联合国2030可持续发展目标中的第8项“体面的工作和经济增长”和第11项“可持续城市和社区”。

在线住宿平台服务规范

1 范围

本标准规定了提供在线住宿相关服务的平台以及平台内经营者的行为规范。
本标准适用于提供在线住宿相关服务的平台。

2 规范性引用文件

以下文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 16766 旅游业基础术语

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

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

GA 1277 信息安全技术 互联网交互式服务安全保护要求

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

在线住宿平台 online accommodation platform

以互联网技术为依托，根据服务协议，整合住宿设施及相关服务资源，为平台内经营者和用户提供交易撮合及相关服务的网络平台。

3.2

平台内经营者 accommodation service provider on platform

住宿设施及相关服务的提供者，通过平台开展经营活动，包括法人、自然人和非法人组织。住宿设施包括宾馆、酒店、旅馆、度假村、客栈、公寓、民宿等。

3.3

用户 consumers

通过在线住宿平台获取住宿相关服务的消费者。

4 总则

4.1 在线住宿平台（以下简称“平台”）及平台内经营者（以下简称“经营者”）应遵守法律，履行消费者权益保护、网络安全与个人信息保护、知识产权保护、环境保护等方面的义务。

- 4.2 平台及经营者应遵守公序良俗，尊重消费者信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 4.3 平台应遵守公正、公平、公开原则，制定信息审核、交易服务与管理、争议处理等规则。
- 4.4 平台应致力于为经营者和用户提供安全可靠的服务，为行业的可持续发展做出积极贡献。

5 基本行为规范

5.1 设立条件

平台设立应符合以下条件：

- 有与从事的业务和规模相适应的硬件设施；
- 有保障交易正常运营的计算机信息系统和安全环境；
- 有与平台经营规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；
- 符合《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电信条例》《互联网信息服务管理办法》《电子认证服务管理办法》等法律、法规和规章规定的其他条件。

5.2 市场主体登记和行政许可

应依法办理市场主体登记；涉及行政许可的，应当依法取得相应的行政许可。

5.3 信息公示

应在网站首页显著位置，持续公示以下信息：

- 营业执照以及与其经营业务有关的行政许可信息；
- 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
- 监管部门或用户投诉机构的联系方式；
- 法律、法规规定的其他应披露的信息。

5.4 设施及运行环境维护

5.4.1 应按照国家信息安全等级保护制度的要求，建设、运行、维护网络交易平台系统和辅助服务系统，落实网络安全保护技术措施，依法实时监控交易系统运行状况，维护平台交易系统正常运行。

5.4.2 应制定网络安全事件应急预案，发生安全事件时，应立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并向有关主管部门报告。

5.5 交易管理

5.5.1 应建立和完善规章制度，规范在线住宿交易服务，包括但不限于以下制度：

- 用户注册制度；
- 经营者注册制度；
- 平台交易规则；
- 信息披露与审核制度；
- 隐私与商业秘密保护制度；
- 用户权益保护制度；
- 广告发布审核制度；

- 交易安全保障与数据备份制度；
- 争议解决机制；
- 不良信息及垃圾邮件举报处理机制；
- 法律法规规定的其他制度。

5.5.2 应定期检查交易管理制度的实施情况，并根据检查结果及时采取改进措施。

5.6 用户协议

5.6.1 应引导用户完整阅读协议，合理提示交易风险、责任限制和责任免除条款。

5.6.2 不应免除自身责任，加重用户义务，排除用户的法定权利。

5.6.3 协议修改内容应依法提前公示。

5.6.4 协议应包括但不限于以下内容：

- 用户注册条件；
- 交易规则；
- 隐私及商业秘密的保护；
- 协议的修改程序；
- 争议解决方式；
- 关于法律管辖的约定；
- 责任条款。

5.7 终止经营

5.7.1 平台自行终止经营的，应提前 30 日在网站首页显著位置持续公示有关信息；及时通知经营者，与经营者结清财务及妥善处理相关事务；并通过合同或其他方式，确保在合理期限内完成有效订单的相关服务。

5.7.2 涉及行政许可的平台终止营业的，应依法办理有关行政许可的注销手续。

6 信息提供与审核

6.1 信息提供

6.1.1 平台应依法制定经营者和用户信息填写规则，为经营者通过平台发布信息提供指导。

6.1.2 经营者应根据平台的要求，提供真实准确的信息，并及时对相关信息进行更新。

6.1.3 用户注册或者使用平台服务时，应根据平台要求提供真实有效的信息。

6.2 信息审核

6.2.1 应采取必要的技术手段和其他措施，审核如下信息：

- 经营者提交的营业执照或者相关证照等信息；
- 经营者填写的酒店或者民宿的名称、地址、开业及装修时间、客房数量、星级、房型、设施设备、交易规则、周边环境等信息。

6.2.2 应及时将审核结果反馈经营者，未通过审核的，需告知原因与修改建议。

6.2.3 应定期组织经营者及相关人员开展注册、信息填写、信息发布、信息维护、法律法规等方面的培训，提高合法合规经营水平。

6.2.4 应加强对经营者和用户发布的信息管理，对用户名、头像及其他个人资料进行审核，发现包含危害国家安全、损害国家民族尊严、违背公序良俗、容易引起公众不良反应或误解等信息的，应及时依法处理。

6.2.5 宜对注册用户的姓名和身份信息进行实名验证。

7 交易服务

7.1 产品信息展示

7.1.1 应准确、完整展示由经营者提供并通过审核的产品信息，及时处理法律、行政法规禁止发布的信息。

7.1.2 房源搜索结果展示，应采用价格、好评率、位置距离、星级、房型、配套服务等多种排序和筛选方式。

7.1.3 在同等交易条件下，同一产品或者服务的价格应保持一致。

7.1.4 应向用户明示订单金额、入住和退房时间、支付方式、担保政策、退改政策、额外费用、餐食等交易规则。

7.2 预订服务

7.2.1 应及时将用户预订信息推送给经营者；经营者应及时接收和处理预订信息，并将确认结果反馈给平台。

7.2.2 应及时以短信、邮件等方式告知用户由经营者确认的预订结果，并在入住前 1 天向用户发送入住提醒信息。

7.2.3 不应将接送机/站、打车或租车优惠券、景点门票、保险等收费增值服务设置为预订流程中的默认选项。

7.2.4 应在预订页面清晰展示经营者提供的退改政策，不应另行制定或者修改政策，不应另行收费。经营者宜采用不同取消时间段的阶梯扣款政策，保障用户退改权益。

7.2.5 应向用户明示发票开具方式。

7.2.6 经营者应与平台共同建立诚实守信的经营秩序。经营者应按订单约定履行服务承诺，不应出现“确认订单后推翻”和“到店无房”等非诚信行为。发生“确认订单后推翻”和“到店无房”的情形时，应为用户解决入住需求。

7.2.7 电子支付服务应由银行或具备合法资质的非金融支付机构提供。

7.3 用户权益保障

7.3.1 应建立 24 小时服务热线和在线投诉解决机制，依法及时处理用户投诉。

7.3.2 宜积极与经营者协调，为用户提供预订变更服务便利，最大限度减少用户因预订变更造成的损失。

7.3.3 用户在经营者提供相关服务时遇到消费纠纷或者其合法权益受到损害的，平台应积极协助其与经营者沟通，维护用户合法权益。

7.3.4 应建立先行赔付机制和快速理赔通道。接到用户投诉后，经核实经营者确实存在过错的，平台应向用户先行赔付，包括退还预付款项或者赔偿损失。

7.4 应急机制

7.4.1 宜提供出行预警服务，在发生自然灾害、病疫灾害、突发事件等情况下，及时提醒用户注意风险。

7.4.2 宜建立重大自然灾害保障机制。用户如果遇到自然灾害（以官方机构发布橙色或红色预警为准），平台宜视订单损失情况对用户进行相应补偿。

7.4.3 平台应建立应急援助服务机制，用户在行程中如遇到意外事故和突发情况，需要平台帮助协调住宿服务事项的，应为其提供应急服务和相应的便利条件。

8 交易管理

8.1 经营者线上服务管理

8.1.1 宜在信息内容质量、价格准确性、订单确认效率、用户评价维护等方面为经营者赋能，提升经营者线上服务运营能力。

8.1.2 宜在综合考虑房源保障、信息发布与维护、服务质量、经营者诚信、用户评价等因素基础上建立服务质量和诚信评价体系，引导经营者规范线上服务，提升用户体验。

8.2 经营者违规行为处理

8.2.1 应制定针对经营者虚假信息违规行为的管理制度，对披露信息（包括但不限于证照、星级、房源、设备设施等信息）与实际不符的行为，及时发现并处理。

8.2.2 应制定针对经营者服务违规行为的制度，对虚构交易、拒单、到店无房、确认后推翻、违规开具发票、编造用户评价、提供服务与实际不符等违规行为，及时发现并处理。

8.2.3 宜根据违规行为的严重程度，对经营者给予警告、取消营销活动资格、降低排序、下线整顿等处罚。

8.2.4 应制定用户发布虚假信息、破坏交易秩序行为的制度，对虚假注册、虚构交易、逃单、恶意评价等行为，及时发现并处理。

8.3 评价管理

8.3.1 应制定评价规则和管理制度，引导规范评价。

8.3.2 应提供文本、图片或音视频等评价方式，允许用户对平台和经营者提供的住宿产品和服务等进行评价。

8.3.3 应设定订单可评价次数，允许用户在原评价信息上追加评论。

8.3.4 应对用户发布的文本、图片、音视频等评价内容及经营者对评价的回复内容进行审核，发现违法有害信息的，应及时制止发布。

8.3.5 应依法及时过滤、删除经营者和用户发布含有以下内容的文本、图片、音视频、链接、应用程序等：

- 危害国家安全，损害国家荣誉和利益；
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信；
- 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定；
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪；
- 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益；
- 包含电话、QQ、微博、微信、站外链接等宣传或联系信息；
- 垃圾内容、骚扰用户，或重复分享且造成困扰的内容；
- 其他与住宿服务无关的内容。

8.3.6 用户评价内容或者经营者对用户评价的回复内容未通过审核的，应向用户或者经营者说明原因。

8.3.7 对于经营者的以下行为，应及时发现并予以制止和处理：

- 自行或者委托第三方发布用户评价；
- 使用虚假账号或者对非真实订单进行评价；
- 以现金、实物、赠送会员、赠送早餐、升级房型等利益作为交换条件，诱导用户做出好评或者对竞争对手做出差评；
- 以胁迫、强制、盗用账号、操作用户终端设备等手段，做出非用户本意的好评或删除差评行为。

9 信息安全与隐私保护

9.1 信息安全

9.1.1 应建立信息安全管理制度和规范，对用户提供的信息采取有效的保密管理和保护措施。

9.1.2 应采取相应的技术手段，妥善保存运营过程中积累的用户信息，并采取有效措施确保上述资料的准确性、完整性、安全性。

9.1.3 对用户提交的审核资料、身份信息等的保存时间，自其最后一次登录之日起不少于两年。用户交易信息的保存时间，自交易发生之日起不少于三年。

9.1.4 应为用户提供在保存期限内查询自己交易信息的服务。

9.1.5 应依法配合主管部门开展的相关工作。

9.2 隐私保护

9.2.1 应依法制定并公布用户隐私保护协议。未经用户许可不得公开、编辑和透露用户信息给第三方。

9.2.2 经用户同意，可收集以下信息：

- 用户个人信息：包括但不限于姓名、电子邮箱、电话号码、身份证件号码等；
- 订单信息：通过平台创建或者预订相关服务所形成的信息；
- 支付信息：通过平台交易时提供的金融账户或者信用卡等信息；
- 通信内容：用户通过平台交流所产生的短信、聊天记录等信息；
- 其他信息：用户通过平台进行搜索、评价、投诉、发布社区/论坛内容、参与活动或使用平台

其他功能所产生的信息。

9.2.3 应允许用户对个人信息访问、修改，包括纠正不准确和不完整的信息。在停止提供交易服务后，应允许用户注销账户；在用户注销账户后，平台应对用户个人信息进行删除或匿名化处理。

9.2.4 应建立信息安全事件应急预案和机制。在突发事件发生后，应及时上报主管部门、记录事件信息、评估事件影响并告知受影响的用户。

参考文献

- [1] 中华人民共和国电子商务法（主席令〔2018〕第7号）
 - [2] 国家互联网信息办公室.互联网群组信息服务管理规定.2017年9月7日.
 - [3] 信息安全等级保护管理办法（公通字〔2007〕43号）
 - [4] 第三方电子商务交易平台服务规范（商务部公告2011年第18号）
-