

前 言

为贯彻落实党的十九大报告精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，促进与规范共享住宿业发展，制订本标准。

本标准由国家信息中心分享经济研究中心提出。

本标准起草单位：国家信息中心分享经济研究中心

北京第二外国语学院

北京快跑信息科技有限公司

安彼迎信息科技（北京）有限公司

途家网网络技术（北京）有限公司

厦门榛果假期旅行社有限公司。

本标准主要起草人：张新红、谷慧敏、于凤霞、高太山、黄伟、李红升、潘采夫、安丽、朱建刚、樊毅华、申海恩、胡沐华。

共享住宿服务规范

1 范围

本标准规定了共享住宿的定义、服务与规范的基本要求。

本标准适用于在中华人民共和国提供在线交易的互联网共享住宿平台和房东。

2 规范性引用文件

下列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。

GA 1277-2015 信息安全技术互联网交互式服务安全保护要求

GB/T 35273-2017信息安全技术个人信息安全规范

GB/T 31524-2015电子商务平台运营与技术规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

LB/T 065-2017 旅游民宿基本要求与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 共享住宿 Sharing Accommodation

利用自有或租赁住宅，通过共享住宿平台为房客提供短期住宿服务，房源房间数不超过相关法律规定要求。

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，为房东及房客提供在线住宿交易的服务商。

3.3 房源 Listings

供房客租用的房间或整套房屋和相关信息。

3.4 房东 Sharing Accommodation Host

利用个人拥有所有权或使用权(自有或租赁)的住宅,通过共享住宿平台(以下简称平台)发布房源、管理预订申请、提供短期住宿接待服务的个人或组织。

3.5 房客 Sharing Accommodation Consumer

通过共享住宿平台实现短期租住的用户。

4 总则

4.1 平台和房东应遵守法律,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 平台和房东应遵守社会主义公序良俗,保护用户的合法权益,尊重用户的信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。

4.3 平台和房东应遵守商业道德,遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,公平参与市场竞争,承担产品和服务质量责任,接受政府和社会的监督。

4.4 平台和房东应在治安、消防、卫生、食品安全、信息安全等方面按照相关法律要求进行管理。

4.5 平台和房东应加强行业自律,建立健全行业规范,推动行业诚信建设。

4.6 平台、房东和房客应自觉维护社区正常居住环境,履行社区相关责任义务,推动社区安全与和谐。

4.7 平台和房东应在设计、装修和服务中充分利用历史、地域、社区等文化资源,弘扬优秀文化。

5 共享住宿平台服务与管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 应依法办理工商登记注册；涉及行政许可的，应取得主管部门的行政许可。

5.1.2 应在其官网主页面或从事经营活动的网页显著位置公示以下信息或该等信息的链接标识：

a) 营业执照和社会信用代码；

b) 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识。

5.1.3 应依法记录、保存发布的房源、服务信息、交易信息，确保信息的完整性、保密性、可用性，并依法尊重用户在相关法律规定情况下删除个人信息权利。

5.1.4 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。

5.1.5 制定并公布服务协议应符合 GA1277-2015 的要求。服务协议的制订、变更、修改应对用户进行公示，告知相关权利义务及可能需承担的法律风险，如存在免责声明，需以醒目方式提示用户。

5.1.6 平台停业或其他自身原因终止经营的，应提前告知用户。

5.1.7 应做好市场交易统计工作，依法定期向有关行政主管部门报送。

5.2 信息安全与隐私保护服务要求

5.2.1 应经用户认可同意后，方可收集以下信息：

a) 账户信息：包括但不限于照片、姓名、性别、出生日期、E-mail 地址、住址和电话号码等；

b) 验证信息：如身份证件号码、护照号码或其他验证信息；

c) 订房信息：通过平台创建或预订房源时提供的信息（如房客信息、房源地址等）；

d) 支付信息：收付款时，通过平台提供的财务信息（如金融账户或信用卡信息等）；

e) 通信内容：用户通过平台交流时提供的通信内容；

f) 其他信息：用户通过平台进行搜索、评价、投诉、回答调查、发布社区/论坛内容、参与活动或使用平台其他功能时提供的信息。

- 5.2.2 应依法制定并公布隐私保护协议，尊重用户的个人隐私权，未经用户许可不得非法公开、编辑、透漏用户的非公开资料给第三方。
- 5.2.3 应在法律允许范围内从第三方合作伙伴获取用户个人信息，并要求第三方保障提供信息的合法性。
- 5.2.4 应依法存储用户个人信息。
- 5.2.5 应依法配合相关国家机关数据信息的查询和调取工作。
- 5.2.6 应创建和维护平台服务环境安全，包括验证身份信息，监测、评估、防范和处理可能的欺诈、窃取、破坏或其他违法行为。
- 5.2.7 应建立专门的信息安全管理制度、流程和组织，对用户提供的信息采取保密管理及保护措施，避免信息泄露。
- 5.2.8 经用户同意方可将其个人资料的部分资料(如个人头像、名字和描述等)以及通过平台发表的评论、意见公开。

5.3 平台用户信息审核

5.3.1 房东身份审核：

- a) 应对房东提供的身份证件、电话号码信息进行验证，未通过验证的应不予提供相关服务；
- b) 应对房东发布的用户名、头像及其它个人资料进行审核，禁止包含危害国家安全、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。

5.3.2 房源审核：

- a) 房源属国家明令禁止出租或转租的住房类型应不予上线；
- b) 应对房东发布房源信息真实性进行核实，达到要求方允许其上线；
- c) 应对发布房源图片、描述信息、勾选设施进行严格比对审核；可为房源提供上门实拍、实地验真服务；
- d) 应及时反馈房东房源审核结果，未通过审核房源应告知拒绝原因与修改建议；
- e) 应根据房源情况提供标签分类服务。

5.3.3 房客信息审核：

- a) 应对房客（预订人和主要住宿人）的真实姓名、身份证、电话号码进行实名验证，不提供真实身份信息的不予提供相关服务；
- b) 应对房客发布的用户名、头像及其它个人资料进行审核，禁止包含危害国家安全、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。

5.4 交易服务要求

- 5.4.1 应制定住宿保洁标准，并要求房东和保洁人员按照标准执行。若平台提供保洁服务，则应严格按照平台保洁服务标准执行。
- 5.4.2 应为房东提供财产保险服务，保障交易和出租安全。
- 5.4.3 应为房客提供人身及意外保险服务，保障交易和入住安全。
- 5.4.4 应提供第三方信用保障服务。
- 5.4.5 应根据房源的价格、好评率、信用等以多种分类方式向用户显示房源搜索结果。
- 5.4.6 宜为房东提供智能安全硬件设施。
- 5.4.7 宜提供专业摄影实拍服务，拍摄图片不得过度美化。

5.5 订单交易管理要求

- 5.5.1 应制定服务费收取规则，并加以明示。
- 5.5.2 未有房客预订的房源、交易未成功、未支付取消的订单不得收取服务费。
- 5.5.3 应明示房东收取押金的退还方式、程序。
- 5.5.4 应制定房东收款规则，并遵照规则发放收款。
- 5.5.5 应制定房东退款规则，并按照规定处理退款。

5.6 点评管理要求

- 5.6.1 应对用户发布的点评内容及版权负责，不得允许用户擅自转载、使用。
- 5.6.2 应及时告知用户点评审核结果，对发布失败的用户点评应说明原因。

5.6.3 应采取管理与技术措施，及时发现、抵制违法有害信息发布和行为实施。应及时过滤、删除房东或房客发布的含有以下内容的文本、图片、音视频、链接、应用程序等：

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

5.7 投诉管理要求

5.7.1 应建立 24 小时客户服务热线或在线投诉解决机制，及时受理和依法处理用户投诉，主动解决消费纠纷。

5.7.2 应为用户设立在线举报渠道，并及时处理。

5.7.3 应建立快速理赔通道，及时完成客诉处理。

5.7.4 应认真审查用户的申诉请求，并对结果及时答复。

5.8 违规行为管理要求

5.8.1 应有针对房东不良信息及违规行为的管理制度，对虚假房源、刷单、干预点评、线下交易、拒单、到店无房、到店加价、态度恶劣行为及时发现并处理。

5.8.2 应有针对房客不良信息及违规行为的管理制度，对虚假注册、刷单、线下交易、虚填或拒填入住人信息、违规点评行为及时发现并处理。

5.8.3 宜建立平台间用户信用信息共享机制，定期公示违法违规的房东、房客及房源的黑名单。

5.9 安全管理要求

5.9.1 应加强安全管理体系建设，加强风险管控。确保平台交易及运营安全，维护用户的利益。

5.9.2 应根据法律要求，实时或定期向有关政府部门报送预订、交易信息，依法积极配合有关政府部门发出的协查事项，接入与公安联网的信息采集系统。

5.9.3 应有专门人员负责配合公安机关的网络安全处理、网络有害信息清除等工作，并建立与公安警务进行快速沟通、联系的渠道。

5.9.4 应制定网络安全和人身财产安全事件应急预案，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备。

5.9.5 应建立包括涉嫌违法犯罪线索发现、异常情况报告、安全提示和案件调查配合等方面的公共安全防范配合制度。

5.9.6 应建立用户信息安全管理制度和规范，确保用户信息安全。

5.10 培训管理要求

5.10.1 应定期组织房东及从业人员开展住宿登记管理、治安防范、消防安全、法律法规的培训，加强合法经营。

5.10.2 应通过线上或线下方式对房东及从业人员开展服务礼仪、清洁卫生、食品安全、社区关系、信息发布规定、信息安全等进行培训，提升服务质量。

5.11 知识产权

5.11.1 应严格实行知识产权管理，维护平台、用户及相关利益主体的知识产权。

5.11.2 应依法及时处理平台中侵犯他人知识产权的内容。

5.11.3 应严肃处理平台中侵犯他人知识产权的行为。

6 房东要求与规范

6.1 上线房源要求

- 6.1.1 房东应清楚所在地区房产和土地相关法规政策。
- 6.1.2 应合法拥有房屋所有权或使用权。
- 6.1.3 房屋主体结构、消防设备、出入口和通道等，应符合消防安全和治安管理规定。
- 6.1.4 应确保经营的房屋不得属于以下类型：
 - a) 危险房屋；
 - b) 违章建筑；
 - c) 国家明令禁止出租或转租的政策保障性住房。
- 6.1.5 利用文物保护单位经营住宿时应经文物管理部门批准。
- 6.1.6 房屋建筑风貌及装饰装潢应与周边环境和谐统一、充分体现当地文化特色，结构安全牢固。

6.2 设施要求

- 6.2.1 应提供床、桌椅等家具。
- 6.2.2 应提供床上用品（如床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫）。
- 6.2.3 应有卫生间，条件允许的应配备抽水恭桶、洗漱台、必要的盥洗用品、淋浴装置等设施。
- 6.2.4 应采取有效的防滑、防溅措施。
- 6.2.5 在电信和无线网络覆盖的地区，应确保电信、无线网络信号良好。
- 6.2.6 客房内部装饰材料不得对人体产生危害，室内空间空气质量应符合 GB/T 18883 的相关规定。
- 6.2.7 应及时修换已陈旧或损坏的房屋基本设施。
- 6.2.8 宜有电视机、洗衣机、冰箱、热水壶等家用电器，功能良好。
- 6.2.9 宜有厨房，厨房可备有微波炉、餐具及洗涤用品。
- 6.2.10 宜提供智能安全硬件设施。
- 6.2.11 宜有空调或供暖设施。
- 6.2.12 宜在房屋显著位置明示紧急求助电话及相关信息。

6.3 信息发布与维护要求

- 6.3.1 应按照平台房源发布规则及标准填写房源相关信息，并提交平台审核。
- 6.3.2 应提供真实的房源信息（包括房源照片、设施描述、房价、房源地址、周边环境、交通路线、房源租住状态），并及时更新。
- 6.3.3 应制定并明示房客交易规则，包括押金收取、退款时限、订单金额、取消订单时限、额外费用(如保洁费用、食材费用等)及违约金的设定。
- 6.3.4 应明示房源里安装的所有图像及声音采集设备，私人空间（如卧室和卫生间）应禁止安装任何监控设备。
- 6.3.5 房源文字信息不得包含房源详细地址信息、经营者联系方式，不得发布反动、色情、暴力、污言秽语破坏性、煽动性文字，及其谐音词语等国家法律明确禁止的内容。

6.4 订单处理要求

- 6.4.1 应及时处理房客的预订申请。
- 6.4.2 应及时回复房客的咨询。
- 6.4.3 应了解房客的入住需求（包括网络、卫浴、洗衣、厨房设施、停车等）。
- 6.4.4 应提前与房客进行联系，提供房源的准确详细地址及交通路线。
- 6.4.5 应明示入住中可能产生的额外费用，并严格遵守承诺。
- 6.4.6 不得在订单成交前向房客透露联系方式、详细地址、向房客索要联络方式。
- 6.4.7 在接受订单后，应为房客保留预订房源。

6.5 入住服务要求

- 6.5.1 应随时保持与平台和房客的通信畅通。

- 6.5.2 在房客入住前，应确认房客到达时间，清扫房间，做好接待准备。
- 6.5.3 在房客入住前，应提供地图定位服务并告知房客详细的交通路线，当地的气候变化及周边信息。
- 6.5.4 在房客入住时，宜亲自或通过技术手段查验房客身份证件和入住人数等信息，并核对上述信息与平台登记入住信息一致性。
- 6.5.5 应提供房客入住时需注意的事项（安全须知、文明行为、紧急联络信息）。
- 6.5.6 应及时协助房客处理在入住中的突发情况。
- 6.5.7 在发现房屋有设施和物品损坏情况时，应及时与房客友好沟通协商，必要时可联系平台介入解决。在与房客的沟通中应避免不规范、不文明、过激和违法的行为。
- 6.5.8 应房客要求，协助提供紧急情况的联络服务。
- 6.5.9 宜针对儿童、老人、残疾人等提供人性化设施与服务。
- 6.5.10 应及时处理房客投诉，与房客沟通协商解决或通过法律途径解决。
- 6.5.11 对房客点评回复时，不得胁迫、诱导房客作出不真实点评。
- 6.5.12 对房客点评进行回复时，不得使用暴力、污秽、侮辱性等的词语攻击、诽谤、敲诈勒索房客。
- 6.5.13 应及时向平台或相关政府主管部门反映突发事件及违法行为。

6.6 清洁卫生要求

- 6.6.1 应按照平台标准规定的要求全面清理房间。
- 6.6.2 应房客要求更换床上用品（如床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等），做到一客一换。
- 6.6.3 应有适量的垃圾桶，方便使用，生活垃圾应及时清扫。
- 6.6.4 应做好厨具、餐具、杯具消毒，确保卫生。
- 6.6.5 应及时对房屋开窗换气，确保房间无异味。

6.6.6 应做好房屋内定期消毒杀菌和防虫害工作。

6.7 从业人员要求

6.7.1 应具有完全民事行为能力，身心健康，无传染性疾病，无不良嗜好，不得由限制行为能力人、无行为能力人经营。

6.7.2 应禁止由法院判决确认犯有黑社会组织犯罪、毒品、强奸等犯罪行为的人经营。

6.7.3 应对房客礼貌、热情、亲切、友好，关注并满足房客的合理需求。

6.7.4 应尊重房客民族宗教信仰和风俗习惯。

6.7.5 应掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能，具备急救、防恐防暴等突发事件的应急常识，熟悉消防、公安、急救等救助电话。

6.7.6 应爱护所在社区公共设施、配合社区维持良好的管理秩序和卫生环境。

6.7.7 应妥善处理与所在社区和居民的关系，积极参与社区的公益活动。

6.8 经营管理要求

6.8.1 应建立清洁卫生、食品安全、人身财物安全、突发性危机处理等管理制度，并有效实施。

6.8.2 应有房客信息安全管理制度和规范，确保房客信息安全，保护房客个人隐私。

6.8.3 应与物业管理部门建立必要的联系，对日常客流进行有效管理。

6.8.4 不得进行虚假宣传和采取不正当方式制造或提高自身信用度和好评率。

7 房客要求

7.1 预订人应具备完全民事行为能力 and 完全民事行为能力。不具备完全民事行为能力 and 完全民事行为能力的人住宿时须有具有具备完全民事行为能力 and 完全民事行为能力的人的陪同。

7.2 在平台进行预订时：

- a) 应准确填写并及时更新提供的电子邮件地址、联系电话、联系地址等联系方式及其它注册信息资料；
- b) 应了解平台发布的相关房源信息（房间相关信息、交易规则、房间使用规则、订单编号、房费金额、付款和退款政策）；
- c) 应依法根据政府相关部门的要求，如实向平台上传所有入住者的身份证信息；
- d) 应通过在线即时通讯工具进行咨询和交流，在预订后若提前入住、推迟入住、提前退房、推迟退房或取消预订，应及时与房东联系，共同协商解决。

7.3 在入住时：

- a) 应按法律法规的要求配合平台和房东进行身份信息登记；
- b) 应遵守法纪和社会公德，不吸毒、赌博、打架斗殴和大声喧哗，不得影响居民正常休息；
- c) 应自觉遵守房屋租住守则，保持房间整洁，确保设施设备无损坏。若不慎损坏，应主动与房东协商解决；
- d) 应爱护社区环境，不乱扔乱放垃圾；
- e) 发生纠纷或意外时，应及时与平台或房东进行联系；
- f) 在投诉时应确保信息的真实性、准确性、合理性，并提供相关文本、图片、音频、视频资料作为依据。

7.4 在发布点评时：

- a) 应对房间环境、房东服务及住宿感受等进行客观真实的评价；

b) 在上传、发布文本、图片、音频、视频等资料时，应保证点评内容含义清晰，不得涉及以下内容：

- ①危害国家安全，损害国家荣誉和利益；
- ②煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；
- ③破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信；
- ④散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定；
- ⑤散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪；
- ⑥侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益；
- ⑦含有法律、行政法规禁止的其它内容。