

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T XXXXX—XXXX

在线旅游平台住宿预订服务规范

Specification of accommodation booking service for online travel platform

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 基本要求	1
5 服务提供	2
5.1 信息服务	2
5.2 订单服务	2
5.3 支付服务	2
5.4 退改服务	3
5.5 纠纷处理服务	3
5.6 评价服务	3
5.7 促销服务	3
5.8 会员服务	4
5.9 应急服务	4
6 服务保障	4
6.1 经营管理	4
6.2 安全管理	4
6.3 隐私保护	5
7 服务改进	5
7.1 质量控制	5
7.2 评价与提升	5
附录 A（资料性） 在线住宿预订基本流程	7
参考文献	8

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：浙江旅游职业学院、中国贸促会商业行业委员会、浙江深大智能科技有限公司、杭州市商贸旅游集团有限公司（杭州仁和酒店集团有限公司）。

本文件主要起草人：

在线旅游平台住宿预订服务规范

1 范围

本文件规定了在线旅游平台提供住宿预订服务的基本要求，以及服务提供、服务保障和服务改进的要求。

本文件适用于提供住宿预订服务的在线旅游平台经营者，通过自建网站、其他网络服务提供旅游住宿预订的经营者可参照使用。

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/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范
GB/T 34827-2017 电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则
GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求
LB/T 062 旅游产品在线交易基本信息描述和要求
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
YD/T 3105 电信和互联网服务 用户个人信息保护技术要求 电子商务服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

在线旅游平台 online travel platform

为满足旅游者信息查询、产品预订、电子支付、服务评价等需求，整合旅游产品和服务资源，在旅游电子商务活动中为交易双方或多方提供网络经营场所、信息交流、交易撮合等服务的信息网络系统。以下简称平台。

3.2

在线住宿预订 online accommodation booking

旅游者通过平台（3.1）直接预订住宿产品及相关服务，包括预订后立即支付相关费用的行为；或者旅游者通过平台查询，再拨打平台呼叫中心预订住宿产品及相关服务的行为。

3.3

平台内经营者 operators

通过平台（3.1）开展经营活动，提供住宿产品及相关服务的自然人、法人和非法人组织。

注：住宿产品包括各种类型的旅游饭店、旅游度假租赁公寓、民宿。

4 基本要求

4.1 应依法设立或注册，并获得与经营业务有关的行政许可。

- 4.2 应有与在线住宿预订业务需求相适应的固定场所和设施设备，平台环境应符合 GB/T 37401-2019 中 6.2 的要求。
- 4.3 应建立健全电子交易安全保障机制，信息内容安全、网络基础安全、系统接口安全应符合 GB/T 37401-2019 中 6.1 的要求。
- 4.4 应设置相应的平台运营机构，并配备服务、管理、技术等方面的工作人员。
- 4.5 应建立在线预订服务和预订商品的质量管理制度，与平台内经营者配合履行服务承诺，维护旅游者权益。
- 4.6 应制定和完善平台运营、服务、安全管理等各项突发事件应急预案，定期演练并及时响应。

5 服务提供

5.1 信息服务

- 5.1.1 平台提供的旅游服务信息应分模块设置，住宿产品模块应位于显著位置。
- 5.1.2 应提供多种可选择、可组合的查询方式，确保旅游者通过地理位置、入住时间、关键词、品牌或名称、价格区间、质量等级等条件设置搜索住宿产品。
- 5.1.3 应采用价格、好评率、位置距离、质量等级、房型、配套服务、支付方式等信息智能排序或分类筛选方式，向旅游者提供住宿产品搜索结果。
- 5.1.4 若平台自行对住宿产品进行质量等级分类，应对分类与匹配情况进行说明，并设置易于辨识的等级标志。
- 5.1.5 住宿产品及相关服务信息描述和要求应符合 LB/T 062 的规定，提供文字、图片、音频、视频等便于阅读的信息表达。
- 5.1.6 应通过人工或智能客服等方式提供 24 小时在线咨询服
- 5.1.7 宜为老年人、残障人士等特殊群体提供适老化或无障碍信息服务。

5.2 订单服务

- 5.2.1 应通过页面提示等方式提供预订指导，宜运用图片嵌入或内容展开等技术对入住须知、支付说明、发票开具等关键信息进行提示。
- 5.2.2 应提供“到店支付”“在线支付”“先住后付”“延期付款”等多种可选择的预订方式。
- 5.2.3 提交订单前应与旅游者确认住宿设施、服务项目、预订数量、订单金额、支付方式、会员权益或优惠促销、退改政策、入住和退房时间、保险等信息，并明确入住信息填写要求。
- 5.2.4 平台应及时接收和处理订单信息，并通过手机短信、电子邮件、平台消息、关联社交软件等方式通知旅游者预订结果，宜在入住前 1 天向旅游者发送提醒信息。
- 5.2.5 应确保旅游者能够通过时间、地点、关键词等条件设置进行历史订单查询。
- 5.2.6 应明确发票开具方式及发票类型，宜有住宿企业提供发票的选项。
- 5.2.7 在线住宿预订中可设置餐饮、接送机/站、景点门票、保险等有偿增值服务，但不应作为默认选项。

5.3 支付服务

- 5.3.1 提交订单后转入支付页面，应有确认、取消或继续支付选项。
- 5.3.2 应提供多种可选择的支付方式和支付工具。

5.3.3 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，包括交易款项的扣款、结算、转账、退款及向旅游者提供可查询验证。

5.3.4 设置授权支付账户应得到旅游者的明确同意，并有修改或取消授权选项。

5.4 退改服务

5.4.1 “免费取消”“限时取消”“不可取消”等重要信息应在平台相关界面的显著位置进行提示和说明。

5.4.2 “到店支付”宜明确“担保金”或“违约金”要求，“在线支付”宜采用不同取消时间段的阶梯扣款政策，“先住后付”宜提供多种可选择的扣款渠道，“延期付款”宜提示最晚付款节点或时间。

5.4.3 预售或团购产品在使用期限内宜采取免扣款退改政策或不同取消时间段的阶梯扣款政策；在使用期限内未兑换消费，宜采用免扣款退改政策或其他订单协议中提及的扣款退改政策，若无约定，应提供免扣款退改服务。

5.4.4 旅游者取消订单时，支付金额应按照预订时的支付路径原路退回，并明确退款到账时间范围。

5.4.5 如在平台上预订了同一行程的住宿产品和机票，宜提供因航班延误或取消而免费取消在线住宿预订的服务。

5.5 纠纷处理服务

5.5.1 在线住宿预订纠纷处理应符合 GB/T 34827-2017 第 4 章规定的处理流程和相关要求。

5.5.2 应提供方便获取在线投诉渠道和投诉服务热线，投诉处理应符合 LB/T 063 的规定。

5.5.3 按照 GB/T 34827-2017 第 3 章确立的原则，平台宜提供先行赔付和快速理赔服务。

注1：先行赔付是指纠纷处理期间，在特定情况下，平台使用自有资金代替平台内经营者先行退款给旅游者，并在纠纷处理结束时向平台内经营者追偿的一种消费者保护行为。

注2：快速理赔是指平台根据自身掌握的交易数据、沟通记录和交易双方在限定时间内提供的证据无法判断责任时，可按照约定或平台管理规则快速处理，处理结果可仅对交易款项的处理。

5.5.4 发生“到店无房”和“单方面取消预订”的投诉情况，且平台内经营者在既定时间内无法解决，平台应做出全额退款处理，并为旅游者提供必要帮助。

5.5.5 发生“产品及服务质量与描述不符”和“存在明显不一致”的投诉情况，平台宜做出差额退款处理，差额比例由平台根据具体情况进行判定。

注：存在明显不一致是指住宿产品数量不足或服务项目缺少等。

5.5.6 发生对旅游者人身或财产安全造成危害，或旅游者提出超过交易款项的损失赔偿要求，在协商未果的情况下，平台可建议旅游者向公立机构申诉，并提供相关配合。

5.6 评价服务

5.6.1 应向旅游者提供在线点评、留言等评价服务，引导平台内文明交流。

5.6.2 应提供文本、图片、音频、视频等多种可选择的评价形式。

5.6.3 通过审核的旅游者评价内容和平台内经营者回复内容应在平台公示。

5.6.4 旅游者评价内容宜能分类查看，旅游者可在原评价上追加评价。

5.7 促销服务

5.7.1 应适时推出在线住宿预订促销服务，包括但不限于返现、预售、团购、限时折扣。

5.7.2 促销时间、使用规则、优惠幅度等信息应明确，并对低价产品不可取消预订等重要信息进行提示。

- 5.7.3 宜对促销产品进行定制设计、宣传推广、新媒体开拓与应用。
- 5.7.4 预售或团购产品宜有多种可选择的组合方式，应明确组合内容及消费方式。
- 5.7.5 可提供预售或团购产品的在线预订服务，实现同平台兑换核销功能。

5.8 会员服务

- 5.8.1 应向旅游者提供会员服务说明，内容如有修改，应予以公示并保留前一份服务说明。
- 5.8.2 宜设置不同等级的会员服务，明确不同等级的会员权益。
- 5.8.3 应提供会员消费积分服务，宜提供积分抵现、礼品兑换、积分逾期通知等。
- 5.8.4 会员等级随积分增减宜有相应升降。
- 5.8.5 宜提供有偿会员服务，有偿会员权益应在显著位置公布。

5.9 应急服务

- 5.9.1 应提供安全预警服务，在突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等情况下，及时提醒旅游者防范风险，宜给出合理化建议或提供相应的辅助服务。
- 5.9.2 如遇不可抗力因素，应第一时间通知旅游者并建议取消预订，提供免扣款退改服务。
- 5.9.3 应设置 24 小时应急服务热线，提供紧急呼救服务，协助旅游者应对突发事件、产品质量等问题。

6 服务保障

6.1 经营管理

- 6.1.1 登记注册信息、许可类信息等资质信息应在显著位置向旅游者公示，公示内容应符合 GB/T 31524-2015 中 5.1 的要求。
- 6.1.2 应有明确的交易规则和简便的操作界面，在线住宿预订基本流程图可参照附录 A。
- 6.1.3 应明确住宿产品及相关服务信息发布流程，对平台内经营者的审核应符合 GB/T 35409 的要求。
- 6.1.4 应审核旅游者上传平台的个人资料和评价内容，对于危害国家安全、扰乱社会秩序、侵犯知识产权、违背公序良俗等信息内容应进行过滤。
- 6.1.5 价格政策应遵循公开透明的原则，“新用户”优惠信息应明示，不应基于旅游者浏览记录、消费习惯、旅游偏好等设置不公平的交易条件。
- 6.1.6 应提供多种应用场景，包括但不限于平台网站、手机 APP、小程序。

6.2 安全管理

- 6.2.1 应建立健全平台安全管理制度和技术要求，内容包括但不限于：操作规程、应急处理、日常维护、软硬件档案保管、信息保密、权限管理。
- 6.2.2 应落实信息安全等级保护、网络安全保护、数据储存和备份等技术措施，实时监控交易系统和辅助服务系统运行状况。
- 6.2.3 应引导旅游者完整阅读服务协议，协议内容包括但不限于：注册条件、交易规则、隐私及商业秘密保护、协议修改程序、纠纷处理方式、法律管辖约定、责任条款。
- 6.2.4 平台相关界面应提供旅游者个人信息修改、删除、注销等功能，平台应妥善保存旅游者个人信息、浏览信息、预订和交易信息等。

6.2.5 为保障电子交易安全，宜选择第三方支付方式，如未接入第三方支付方式的，应采取其他有利于资金安全的支付或监管方式。

6.2.6 住宿产品及相关服务信息应实时动态更新，产品数量、交易价格等关键数据应自动刷新。

6.3 隐私保护

6.3.1 旅游者个人信息保护内容和技术要求应符合 YD/T 3105 的规定。

6.3.2 应制定并公布隐私保护协议，条款内容应符合 GB/T 31524-2015 中 9.2.2 的要求。

6.3.3 应对涉及个人隐私信息的数据进行脱敏处理和保护，未经允许不应编辑和泄露。

6.3.4 经旅游者同意，可收集以下信息：

- 个人资料：姓名、电子邮箱、电话号码、身份证件号码等信息；
- 订单信息：登录、创建或预订住宿产品及相关服务所形成的信息；
- 通信内容：交流所产生的文本或语音信息；
- 其他：在线搜索、评价、投诉、参与活动或使用平台其他功能所产生的信息。

6.3.5 收集和使用交易信息应得到旅游者的明确同意，包括但不限于：收集和使用信息的类别、目的、方式，数据安全能力，投诉渠道及响应时限。

6.3.6 不应以旅游者不同意处理其个人信息或者撤回同意为由，拒绝提供相应服务。

6.3.7 注销账户后，应对旅游者个人信息进行删除或匿名化处理。

7 服务改进

7.1 质量控制

7.1.1 应与平台内经营者保持良好沟通，根据订单提供相应内容和品质的住宿产品及相关服务。

7.1.2 应完善平台运营和管理制度，避免因“错单”“漏单”造成旅游者“到店无房”等问题的出现。

注：错单是指平台将旅游者预订信息发送至错误的住宿企业，或者预订时间、入住信息存在错误等情况；漏单是指因平台未及时将旅游者预订信息发送至住宿企业的情况。

7.1.3 应积极协调处理平台内经营者与旅游者之间的纠纷，采取相应的监督机制避免因平台内经营者过错造成“到店无房”“坐地涨价”“虚假宣传”等问题的出现。

注：平台内经营者过错包括住宿企业超额预订、未及时录入预订信息，住宿产品及相关服务信息与实际情况存在差异，或者住宿产品及相关服务的质量与价格不符等情况。

7.1.4 应采用统计、分析、跟踪、报告等方式建立完善的投诉处理机制。

7.1.5 应运用电话、手机短信、电子邮件、平台消息、关联社交软件等信息化技术，对旅游者开展服务回访。

7.1.6 各类人员的从业要求和岗位培训应符合 GB/T 37401-2019 中 6.4.2 和 6.4.3 的规定。

7.1.7 应树立品牌意识，注重服务品牌建设，可自行开发或合作开发预订商品。

7.2 评价与提升

7.2.1 应定期开展平台服务质量评价或意见调查，宜采用内外评价、线上线下相结合的方式。

7.2.2 应根据评价或调查结果，提出改进措施，不断提升旅游者好评率和满意度。

7.2.3 应定期对平台内经营者提供的产品和服务质量进行考评，落实筛选、竞争和淘汰机制。

7.2.4 如发现平台内经营者存在以下行为，应及时制止，可给予一定的信用警告：

- 自行或者委托第三方发布旅游者评价；
- 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条件，诱导旅游者做出好评或者对竞争对手做出差评；
- 以胁迫、强制、盗用账号、操作用户端设备等手段，做出非旅游者本意的好评或删除差评行为。

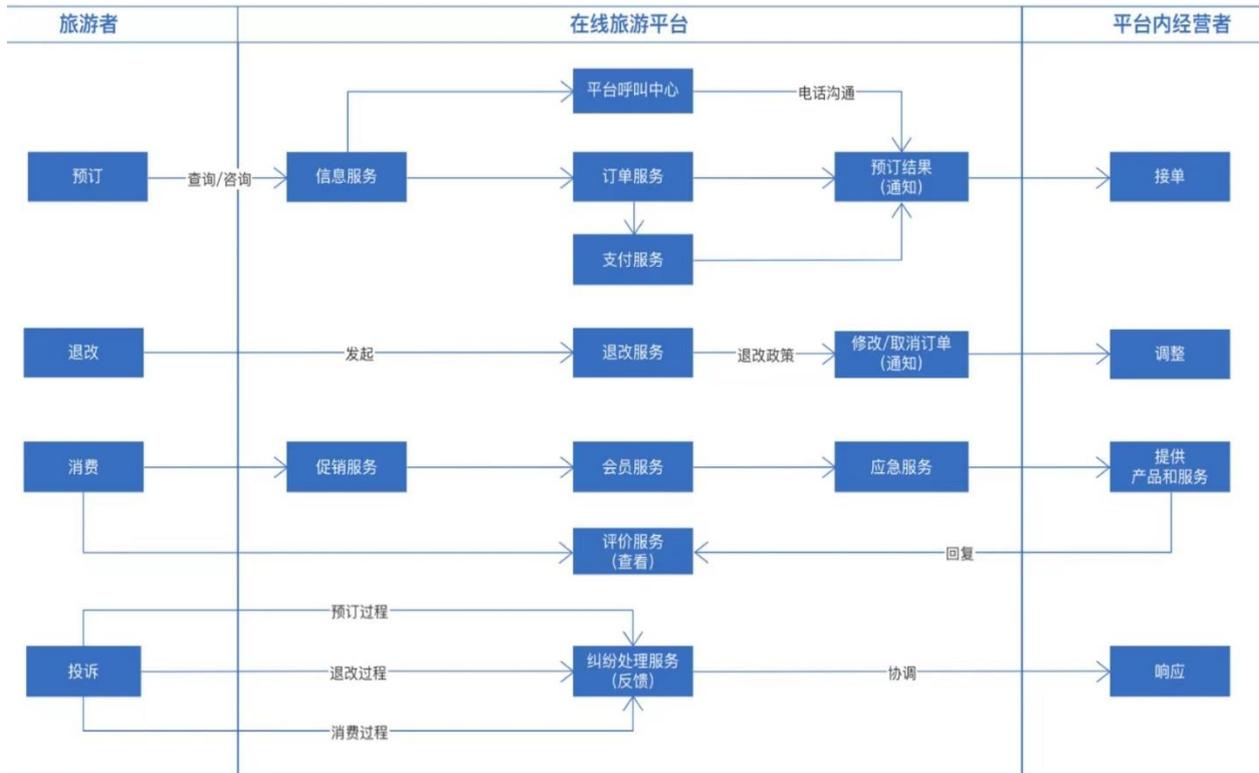
7.2.5 应不断丰富在线预订服务资源，扩大住宿产品在地域、类型和品牌的覆盖面，满足旅游者多种出行场景和消费需求。

7.2.6 应完善适老化服务和无障碍阅读服务，满足老年人、残障人士等特殊群体的在线访问和预订需要。

7.2.7 宜利用大数据分析等技术，提高平台界面的简约化、服务形式的差异化和信息内容的扁平化。

附录 A
(资料性)
在线住宿预订基本流程

图A.1给出了在线旅游平台提供住宿预订服务的基本流程。



图A.1 在线住宿预订基本流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766 旅游业基本术语
 - [2] GB/T 37668 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法
 - [3] LB/T 030 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求
 - [4] LB/T 069 旅行社在线经营与服务规范
 - [5] 在线旅游经营服务管理暂行规定（中华人民共和国文化和旅游部令 第4号）
 - [6] 文化和旅游市场信用管理规定（中华人民共和国文化和旅游部令 第7号）
-