



中华人民共和国国家标准

GB/T 38547—2020

旅游度假租赁公寓 基本要求

Tourism and vacation rental apartments—Basic requirements

2020-03-06 发布

2020-03-06 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

| | |
|----------------------|----|
| 前言 | I |
| 引言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 总体要求 | 1 |
| 4.1 经营条件 | 1 |
| 4.2 环境条件 | 2 |
| 4.3 设施条件 | 2 |
| 4.4 服务人员 | 2 |
| 4.5 社区关系 | 2 |
| 5 设施要求 | 2 |
| 5.1 服务设施 | 2 |
| 5.2 客房设施 | 3 |
| 6 服务要求 | 4 |
| 6.1 入住服务 | 4 |
| 6.2 告知服务 | 4 |
| 6.3 客房服务 | 4 |
| 6.4 退房服务 | 4 |
| 6.5 其他服务 | 5 |
| 7 预订、支付与信息服务要求 | 5 |
| 7.1 预订与支付服务 | 5 |
| 7.2 信息咨询与信息发布 | 5 |
| 8 安全要求 | 5 |
| 8.1 安全设施 | 5 |
| 8.2 安全管理 | 6 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAT/TC 210)归口。

本标准起草单位:中国科学院地理科学与资源研究所、途家在线信息技术(北京)有限公司、携程计算机技术(上海)有限公司、斯维登置业顾问集团有限公司、北京德安杰旅游开发有限责任公司。

本标准主要起草人:牛亚菲、罗军、陈田、钟林生、刘家明、谢丽波、朱迎波、刘爱利、宋涛、贾云峰、李维瑜、任娇、李珍妮。

省文旅科技委

引 言

旅游度假租赁公寓是旅游住宿业的新型业态和重要构成,具有经营方式多样、经营规模各异、客房房型多种、设施配置居家化、提供有限服务的特点。为规范旅游度假租赁公寓的经营与服务,提升服务质量,向旅游度假者提供舒适、方便、安全、卫生的住宿服务,特制定本标准。

省文旅标技安

旅游度假租赁公寓 基本要求

1 范围

本标准规定了旅游度假租赁公寓的术语和定义、总体、设施、服务、预订、支付、信息服务和安全等方面的要求。

本标准适用于各类旅游度假租赁公寓(以下简称“公寓”)的经营者。

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。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 14308—2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 26357 旅游饭店管理信息系统建设规范

LB/T 007—2015 绿色旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

租赁公寓 rental apartment

公寓业主以委托经营、托管经营或自主经营等方式将公寓出租给客人居住,并提供有限服务的住宿类型。

3.2

旅游度假租赁公寓 tourism and vacation rental apartment

以居家式的住宿环境和设施为特色,以自助或半自助服务为主要服务方式,主要出租给旅游度假客人居住的租赁公寓。

4 总体要求

4.1 经营条件

4.1.1 公寓应有合法的产权证明,权属清晰。

4.1.2 公寓经营者应取得相应的经营证照,并与公寓业主签订具有法律效力的经营合同,明确经营者

和业主各自的职责、权利和义务。

4.2 环境条件

4.2.1 公寓周边宜有便捷的出行交通、必要的购物和餐饮场所、良好的公共卫生环境。

4.2.2 公寓应有规范的物业服务。

4.2.3 公寓的公共区域应有基本的公共服务设施和整洁的环境。

4.2.4 公寓或附近区域宜有可供自驾车客人停放车辆的停车场所。

4.3 设施条件

4.3.1 集中经营的公寓,经营区域应有完善的服务场所指示标志,分散经营的公寓宜与物业管理机构协商,设置必要的服务场所指示标志,图形符号设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定,标志设置应符合 GB/T 15566.8 的规定。

4.3.2 配备的各项电器应是合格产品,配备的各项家具、纺织用品和卫生用品等应品质优良,使用舒适。

4.3.3 配备的相关设施应运行良好,并具有安全、节能、环保性能,宜符合 LB/T 007—2015 的要求。

4.4 服务人员

4.4.1 应按照公寓客房数量和经营方式制定合理的服务流程,合理配置服务人员的类型和数量。

4.4.2 接待服务人员和客房服务人员应具备从事接待服务和客房服务的基本技能,熟悉各项设施设备的使用方法。

4.4.3 以互联网、电话等形式提供远程服务的服务人员应熟悉相应的服务流程、服务方式和服务内容,应具备较好的语言沟通能力。

4.4.4 服务人员应经过服务技能、安全与医疗急救常识等方面的培训,具备相应的知识。

4.5 社区关系

4.5.1 公寓经营者应与物业管理机构建立良好的沟通和协调关系,对日常客流管理方式达成一致。

4.5.2 需在公共区域增加设施设备、标志牌和指示牌等,应事前取得物业管理机构或业主委员会的同意。

4.5.3 公共区域的安全设施有缺失或损坏,影响居住质量和安全,应及时向物业管理机构提出整改建议。

4.5.4 应确保经营活动不对社区居民的日常生活产生不良影响。

4.5.5 应爱护所在社区的公共设施,配合社区维护良好的公共秩序和卫生环境。

4.5.6 应遵守所在社区有关环保、节能、卫生、防疫、治安等方面的规定和要求。

5 设施要求

5.1 服务设施

5.1.1 公寓可供租赁的客房数量 ≥ 30 套的,宜设有服务台或接待点。不设有服务台或接待点的公寓应设置经营场所标识牌,或明示联系电话。

5.1.2 服务台、接待点或服务人员与公寓客房之间的距离应在合理的服务半径内,能满足便捷、及时服务的要求。

5.1.3 服务台或接待点应照明充足、环境整洁。

5.1.4 服务台或接待点应配有基本服务设施和互联网接入,各项服务设施的配置宜达到GB/T 14308—

2010 表 A.3 中的要求。

5.2 客房设施

5.2.1 基本设施

- 5.2.1.1 应在公寓客房入户门明示房间号码或房间名称。
- 5.2.1.2 公寓客房应形态合规、功能区配置合理、装修完善。
- 5.2.1.3 入户门锁应安全防盗、开启便捷。宜配置智能门锁系统。
- 5.2.1.4 门窗应无破损、窗帘齐备、安全防盗。
- 5.2.1.5 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。
- 5.2.1.6 应提供网络接入,宜配有可接打外线的固定电话。应在显著位置明示服务电话和报警电话号码。
- 5.2.1.7 各功能区应配有相应的家具和电器,宜配有冰箱和洗衣机。所配家具应内外观完好,电器应性能良好、运行正常。
- 5.2.1.8 宜根据所在地区的气候条件,配备相应的冷暖设施,室内温度应符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.2.1.9 属于自助服务的项目,应提供相应的自助服务工具和用品,如清洁工具和清洁用品等。
- 5.2.1.10 使用方法复杂的设施设备应配有使用说明书。

5.2.2 卧室和客厅

- 5.2.2.1 每套公寓客房至少应有 1 间开放式或独立卧室,宜有客厅。
- 5.2.2.2 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。

5.2.3 厨房和餐厅

- 5.2.3.1 每套公寓客房应有独立或开放式的厨房,宜有餐厅。
- 5.2.3.2 应配备橱柜等基本厨房家具和电器,以及餐桌椅等基本就餐家具。
- 5.2.3.3 应有自来水供水设施,饮用水水质符合 GB 5749 的标准。
- 5.2.3.4 应有排水设施,排水管道应畅通无阻。
- 5.2.3.5 应配备必要的炊具和餐具,或提供炊具和餐具的租赁服务,提供的炊具和餐具应卫生、安全、环保。
- 5.2.3.6 应配有方便客人自行清洗炊具、餐具等用具的清洁用品和工具。

5.2.4 卫生间

- 5.2.4.1 每套公寓客房应至少有 1 间卫生间。
- 5.2.4.2 卫生间地面应平整、防滑、排水良好。排水管道应畅通无阻,具有防臭功能。
- 5.2.4.3 卫生间无明窗的,应有通风设施,且设施功能完好、开关便捷。
- 5.2.4.4 应配有恭桶、洗面盆、淋浴器等洁具,洁具应性能完好,没有滴漏现象。
- 5.2.4.5 应提供 24 h 冷热水供应,如采用电热水器等设施供应热水,应明示使用方法和使用注意事项。
- 5.2.4.6 应提供洗面巾等基本纺织用品,宜免费或有偿提供必要的日常洗漱用品。用品的品质宜不低于 GB/T 14308—2010 表 A.3 中的要求。
- 5.2.4.7 电源插座应具有防水、防潮和防漏电性能。

6 服务要求

6.1 入住服务

6.1.1 应根据不同经营方式制定合理的入住服务流程,入住流程应快捷方便。

6.1.2 设有服务台或接待点等服务场所的,应提供即时入住登记服务;不设有服务台或接待点等服务场所的,服务人员应按服务流程规定提供服务,宜提前与客人通过电话或互联网联系,约定入住时间和入住方式,及时安排客人入住。

6.1.3 如采用智能门锁系统或其他入住方式,由客人自助办理入住的,应与客人保持电话或互联网联系畅通,及时解决客人自助入住时遇到的问题。

6.1.4 应及时与没有按时到达的预订客人取得联系,确认是否入住,告知取消预订的方式。

6.2 告知服务

6.2.1 应告知客人公寓建筑的基本布局、主要公共服务设施的位置、公寓内部与周边环境。

6.2.2 应告知客人公寓管理规定、入住注意事项及当地民俗习惯,提示客人不在公寓和小区内从事扰民活动,尊重当地民俗习惯。

6.2.3 应提前告知客人最早可入住时间和最晚退房时间。

6.2.4 应明示或告知客人到公寓客房的行走线路。

6.2.5 应明示或告知客人公寓客房的功能区布局,介绍或演示各项设施的使用方法和注意事项。

6.2.6 应明示或告知客人所提供的无偿和有偿服务项目、需要客人自助服务的项目、服务收费标准,以及服务时间安排等。

6.2.7 应告知客人退房时应处理的事项,如退房时是否需要清除垃圾、清洁厨房、清洗餐具等事项。

6.2.8 应明示客房内各项收费物品的收费标准和物品损坏的赔偿标准。

6.2.9 应告知安装摄像或监控设施的位置。

6.3 客房服务

6.3.1 客人入住前,公寓客房应经过全面的清洁和整理。同一客人入住期间应按约定的方式和时间进行客房清洁和整理,约定客人自行进行客房清洁和整理的,应提供必要的清洁工具和清洁用品。

6.3.2 床上用品应至少一客一换。同一客人入住期间应按约定的方式和时间进行床上用品的更换,并及时进行清洗和消毒,约定客人自行更换床上用品的,应及时提供经清洗和消毒处理过的更换用品。

6.3.3 餐饮用具应至少每客进行1次全面的清洗和消毒。同一客人入住期间应按约定的方式和时间进行清洗和消毒,约定客人自行进行清洗的,应提供必要的清洁工具和清洁用品。

6.3.4 应定期对公寓客房进行全面的卫生消毒。

6.3.5 应对卫生间内的各项卫浴设施进行一客一消毒处理。

6.3.6 应定期对地毯、沙发、窗帘等进行除尘和清洗,不留污渍。

6.3.7 应定期清理冰箱、清洗灶具、清洁橱柜内部,不留污垢。

6.3.8 应定期对洗衣机、空调等电器进行清洁和消毒处理。

6.3.9 应定期检查厨房、卫生间的排水管道是否畅通。

6.3.10 应按时补充各类消耗用品,明示有偿消耗用品的品种和价格。

6.3.11 客人退房后,应进行室内通风。

6.4 退房服务

6.4.1 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。

6.4.2 设有服务台或接待点等服务场所的,应提供即时退房服务;不设有服务台或接待点等服务场所的,应提前与客人约定退房时间和退房方式,按时办理退房。

6.4.3 采用智能门锁或其他退房方式,由客人自助办理退房的,应与客人保持畅通的电话或互联网联系,随时解决客人自助退房时遇到的问题。

6.4.4 如需进行退房前查房,应提前告知客人,并约定查房时间,按时查房。

6.5 其他服务

6.5.1 宜在经营许可范围内,根据客人需求提供旅游及其他个性化定制服务。

6.5.2 应对老年客人、残疾客人的人住、退房等提供必要的便利服务。

6.5.3 应提供当地旅游、餐饮、娱乐、购物、交通等信息的咨询服务。

7 预订、支付与信息服务要求

7.1 预订与支付服务

7.1.1 应提供便捷、多样的预订与支付服务,如互联网、电话或服务台等多种方式的预订与支付服务。

7.1.2 应通过互联网、电话等形式及时将预订和支付信息通知客人。

7.1.3 互联网预订并支付后应能生成电子订单,并具有订单下载和打印功能。

7.1.4 应能通过互联网或电话进行订单查询、修改和取消。

7.1.5 订单支付后,如由于改订或退订产生退款,应按照约定的退款方式或财务管理规定退还给客人。

7.2 信息咨询与信息发布

7.2.1 应提供电话咨询、互联网在线咨询或网上留言服务,及时解答客人提出的问题。

7.2.2 应在自有网站或合作网站实时发布公寓的具体位置、交通条件、外部环境、内部设施、服务内容、价格、联系方式等信息,所配文字和照片应真实反映公寓的实际情况。

7.2.3 应及时更新服务信息,所发布信息应完整准确。

7.2.4 应设有互联网或电话回访和投诉通道,及时处理客人的投诉、建议和意见。

7.2.5 应设有便捷的互联网点评通道,及时查看点评,了解客人的意见和要求。

8 安全要求

8.1 安全设施

8.1.1 公共区域的各项安全和消防设施应性能完好,各项安全标志和消防安全标志应设置规范、位置正确,如发现有缺失、损坏或移动,应及时向物业管理部门提出补充或维修要求。安全标志应符合 GB 2894 的要求,消防安全标志应符合 GB 13495.1 的要求。

8.1.2 设有服务台或接待点等服务区域的公寓,应有 24 h 电子监控,监控录像应保存 90 d 以上。

8.1.3 设有服务台或接待点等服务场所的公寓,应在服务场所配备应急报警按钮或能和客人联系的通信设备,发生紧急情况时,应能快速报警或通知客人。不设有服务台或接待点等服务场所的,应与物业管理机构沟通,制定紧急情况处理预案。

8.1.4 公寓客房内应配有应急照明设施,宜配有烟雾报警和灭火设备,并有位置指示标志。

8.1.5 公寓客房内应图示逃生通道的位置和应急疏散路线,明示紧急求助电话和报警电话号码,宜配有紧急求助按钮。

8.1.6 公寓客房入户门应配有防盗门链或其他防盗装置,客房内宜配有保险箱。

8.2 安全管理

- 8.2.1 应对公寓客房内配备的各类电器设备进行定期检修,及时排除故障。
- 8.2.2 应定期检查公寓经营区内的消防设施是否齐全,状态是否完好。
- 8.2.3 应经常观察公寓的紧急出口、无障碍通道等是否畅通无阻,发现问题应及时告知物业管理机构。
- 8.2.4 公寓经营区内出现可疑气味、可疑的危害性物品应及时通知物业管理机构或报警。
- 8.2.5 应认真查验入住客人的身份证明,建立客人信息管理档案,信息管理符合 GB/T 26357 的要求。
- 8.2.6 应提示入住客人自愿购买人身意外保险,互联网预订平台宜设有方便购买人身意外保险的通道。
- 8.2.7 应有处理各类突发事件和紧急事件的应急预案。客人发生人身安全事件时应能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。

省文旅标技委