



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 094—2025

在线旅游平台住宿预订服务规范

Specification of accommodation booking service for online travel platform

浙江省文旅标技委

2025-05-19 发布

2025-08-19 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言III

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 2

5 服务内容 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 3

 5.6 评价服务 3

 5.7 应急服务 3

 5.8 促销服务 3

 5.9 会员服务 4

6 服务保障 4

 6.1 经营管理 4

 6.2 安全管理 4

 6.3 信息管理 4

7 服务改进 5

 7.1 质量控制 5

 7.2 持续改进 5

8 证实方法 5

附录 A（资料性） 在线住宿预订服务流程 6

参考文献 7

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。

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专利的责任。

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、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、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、广西师范大学、浙江力石科技股份有限公司、上海昀活网络科技有限公司。

本文件主要起草人：金琳琳、陈伍香、方琳、龚凤晓、杨彦锋、刘小彤、姚歆、马泽鹏、汪早荣、陈晓华、赵军、沈幼强、张萍、黄远、张恩山、陈海江、华钦勇、王忠林、许玛丽、宋莹。

浙江省文旅标技委

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住宿预订服务的总体要求、服务内容、服务保障和改进要求以及证实方法。

本文件适用于为旅游者提供在线住宿预订服务的平台经营者和平台内经营者,通过自建网站、其他网络服务提供在线住宿预订服务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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

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

GB/T 41391 信息安全技术 移动互联网应用程序(App)收集个人信息基本要求

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

在线旅游经营活动中,为交易的双方或多方提供信息发布、信息传送、数据处理等服务,实现交易撮合目的的信息网络系统。

注:在不引起混淆的情况下,本文件中的“在线旅游平台”简称为“平台”。

3.2

平台经营者 platform operator

为在线住宿预订及相关旅游服务交易双方或多方提供网络经营场所、信息交流、交易撮合等服务的法人或者非法人组织。

3.3

平台内经营者 operator on platform

通过平台经营者(3.2)提供住宿预订及相关旅游服务的在线旅游经营者。

注:平台内经营者包括在线经营的旅行社、住宿服务提供者等。

3.4

在线住宿预订 online accommodation booking

旅游者通过平台经营者(3.2)或平台内经营者(3.3)进行住宿预订的行为。

4 总体要求

- 4.1 平台经营主体明确,应取得与业务相关的行政许可,完成必要的备案登记。
- 4.2 应有固定场所和相应的设施设备,平台环境应符合 GB/T 37401—2019 中 6.2 的要求。
- 4.3 应配备满足经营所需的服务、管理、技术方面的从业人员。
- 4.4 应制定服务协议和管理制度,引导平台内经营者履行服务承诺,保障在线住宿预订服务质量。
- 4.5 应健全信息系统安全保障机制,信息存储安全、网络基础安全和系统接口安全应符合 GB/T 37401—2019 中 6.1 的要求。
- 4.6 应制定相关突发事件应急预案,定期演练并及时响应。

5 服务内容

5.1 信息服务

- 5.1.1 平台内旅游信息宜区分色设置,住宿模块宜位于显著位置。
- 5.1.2 住宿信息描述应符合 LB/T 062 的规定,文字、图片、音视频等内容应真实有效,清晰呈现,便于在线浏览。

注:住宿信息中的“客房相关设施和服务”,通常包含房间面积、床型尺寸、电器家居、卫浴用品等。
- 5.1.3 平台应标注旅游饭店星级和旅游民宿等级,未取得质量等级的,不应使用相关称谓和标识;若自行对住宿服务提供者分级分类,应合理设置划分规则并予以公示,不应利用划分规则对住宿服务提供者进行限制;宜设置易于辨识的分级标识和分类标签。
- 5.1.4 开展自营业务的平台,应以显著方式标注自营产品和服务信息。
- 5.1.5 应提供住宿预订信息查询服务,宜设置地理位置、入住时间、关键词等查询条件;查询结果宜按照价格、评价、位置距离等智能排序或分类筛选。
- 5.1.6 应提供住宿预订信息咨询服务,宜根据旅游淡旺季、历史访问量、节庆活动等因素确定人工在线服务时长,应不少于每日 12 小时。
- 5.1.7 宜根据目标群体需求提供无障碍信息服务,例如字体缩放、高对比度显示、语音读屏等。

5.2 订单服务

- 5.2.1 平台应提供在线住宿预订指引,入住须知、退改规则、费用说明等信息应显著提示。
- 5.2.2 应提供订单信息确认服务,需确认的信息包括但不限于入住日期、设施和服务、退改规则、预订数量和金额、入住人信息。
- 5.2.3 宜提供可选择的在线预订付款方式,例如在线支付、先住后付、信用支付等;可协助住宿服务提供者保留到店支付渠道。
- 5.2.4 应明示预订结果确认时限,并通过手机短信、平台消息、电子邮件、关联社交软件或电话方式通知旅游者预订结果。
- 5.2.5 应提供历史订单查询和删除服务,查询期限应自交易完成之日起不少于 3 年。
- 5.2.6 在线住宿预订可配套餐饮、接送机(站)、门票或保险等有偿增值服务,有偿增值服务不应作为默认同意的选项。

5.3 支付服务

- 5.3.1 旅游者提交订单后转入支付页面的,页面应有取消和继续支付选项。
- 5.3.2 平台应提供不少于 2 种可选择的在线支付方式。
- 5.3.3 电子支付服务应由银行或具备资质的支付机构提供。

注:电子支付服务包括交易款项的扣款、结算、转账、退款、查询验证等。

5.3.4 设置授权支付方式及账户应得到明确协议同意,并提供修改或取消授权指引。

5.3.5 应提供发票开具指引,明确发票开具的类型和方式;非住宿服务提供者开具发票的,应有显著提示。

5.4 退改服务

5.4.1 “免费取消”“限时取消”“不可取消”等退改规则应有显著提示并说明适用条件。

5.4.2 平台应明示退改渠道和退改完成时限,并通过手机短信、平台消息、电子邮件、关联社交软件或电话方式通知旅游者退改结果。

5.4.3 预售类产品在使用期限内未预约的,宜采用免扣款退改;已预约的,可采用阶梯式扣款退改。超过使用期限,宜采用免扣款退改或按照服务协议约定退改。

5.4.4 应明示退款到账时限,宜按照预订时的支付路径原路退回。

5.5 纠纷处理

5.5.1 纠纷处理流程和要求应符合 GB/T 34827—2017 第 4 章的规定;平台经营者宜参与协调平台内经营者和旅游者之间的住宿预订纠纷,并依据责任判断,进行先行赔付、快速处理等。

注 1: 先行赔付是指纠纷处理期间,平台经营者采取扣划旅游者权益保证金或订单待结算款项方式向旅游者先行代为退款、赔偿或阶梯扣款。

注 2: 快速处理是指平台经营者根据掌握的交易数据、沟通记录和交易双方提供的证据仍无法判断责任时,可按照服务协议约定或平台管理制度进行纠纷处理,仅针对交易款项的处置。

5.5.2 发生“到店无房”或“单方面取消预订”的情况,且既定时间内无法解决,在全额退款的基础上,平台经营者应按照服务协议约定予以赔偿,并为旅游者提供必要的帮助。

5.5.3 发生“描述与实际不符”的情况,且无法给出解决方案,如不影响旅游者使用,平台经营者宜协调平台内经营者做出差额退款处理,差额比例由平台经营者根据具体情况进行判定;如无法正常使用,平台经营者应协调平台内经营者为旅游者提供更换服务,或者做出全额退款处理,并参照服务协议约定予以赔偿。

5.5.4 发生危害旅游者人身或财产安全的情况,或者旅游者提出超过交易款项的损失赔偿要求,经协商未果,可引入有关组织调解,或者协助旅游者通过法律途径解决纠纷。

5.6 评价服务

5.6.1 平台应提供在线点评、留言等评价服务,宜设置包含设施、卫生、服务等内容的评价体系。

5.6.2 宜提供文本、图片、视频等多样化的评价方式,有匿名评价选项。

5.6.3 引导平台内文明交流,应对虚假评价、恶意评价行为采取约束措施。

5.6.4 通过审核的旅游者评价内容和平台内经营者回复内容应予以公开,未通过审核宜向旅游者和平台内经营者说明原因。

5.6.5 应明示评价数量和评价分值,评价内容宜能分类查看,旅游者可追加评价。

5.7 应急服务

5.7.1 平台应做好旅游安全宣传与引导,如突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件,应提醒旅游者防范风险,宜提供相应的协助服务。

5.7.2 如存在出行风险或安全隐患,应提醒旅游者知晓,并给出退改建议。

5.7.3 应急服务热线应位于显著位置,宜提供 24 小时紧急呼救及人工应答服务。

5.8 促销服务

5.8.1 平台应明示促销时间、产品类型、优惠幅度等信息,预订不可取消等关键信息应显著提示。

- 5.8.2 宜对促销活动进行定制设计、宣传推广、新媒体开拓与应用。
- 5.8.3 宜提供返现、预售、团购、限时折扣等多样化的促销方式。
- 5.8.4 预售类产品宜有多样化的组合方式,应明确服务内容、有效期限和使用方式。
- 5.8.5 宜提供预售类产品的在线预约指引,可实现同平台兑换核销。

5.9 会员服务

- 5.9.1 平台应提供会员须知与服务说明,内容修改应予以公示。
- 5.9.2 会员服务宜分级设置,明确不同等级的会员权益。
- 5.9.3 宜提供会员消费积分服务,具有积分抵现、礼品兑换、逾期通知等功能。
- 5.9.4 宜提供有偿会员服务,有偿会员权益应在显著位置公布。

6 服务保障

6.1 经营管理

- 6.1.1 平台应持续公示营业执照、互联网信息服务业务经营许可、经营业务相关的行政许可和其他应披露的信息。
- 6.1.2 应按照 GB/T 35409 的要求开展平台入驻审核,宜根据平台内经营者的信用等级、历史表现、地理位置等因素确定信息核验更新周期;不应平台内经营者入驻其他平台进行限制。
- 6.1.3 应明确信息发布和交易规则,在线住宿预订服务流程见附录 A。
- 6.1.4 价格政策公开透明,应明示“新用户”优惠信息;督促平台内经营者不应基于浏览行为、消费记录、旅游偏好等数据分析,进行不合理的差异化定价;如出现价格差异类投诉,平台内经营者应提供明确的定价方式和计算依据。
- 6.1.5 住宿及相关旅游信息应动态更新,可售数量、交易价格等关键数据应自动刷新。
- 6.1.6 宜对平台内经营者的预售类业务进行规范,防控过度销售、履约困难、集资诈骗等潜在风险。
- 6.1.7 宜提供多样化的在线住宿预订服务入口,例如网站、移动端 App、小程序、轻应用等。

6.2 安全管理

- 6.2.1 平台应健全操作规程、应急处理、日常维护、软硬件档案保管、信息保密、权限管理等安全管理制度。
- 6.2.2 应明确信息安全等级保护、网络安全保护、数据储存和备份等技术要求,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、隐私保护、协议修改程序、纠纷处理方式、责任条款。
- 6.2.4 应采用有利于资金安全或监管的支付方式,不应捆绑存在不安全因素的插件和不良信息的链接。
- 6.2.5 应实时或定期审核平台内经营者和旅游者的上传资料和评价内容,如发现危害国家安全、扰乱社会秩序、侵犯知识产权、违背公序良俗等信息,应立即删除、屏蔽或限制传播,并留存处置记录。

6.3 信息管理

- 6.3.1 平台应提供旅游者注册信息的查询、更改、删除和注销等功能,个人信息保护的技术要求应符合 YD/T 3105 的规定。
- 6.3.2 应制定并公开隐私政策,个人信息保护条款内容应符合 GB/T 31524—2015 中 9.2.2 的要求。
- 6.3.3 旅游者个人信息的收集、存储、访问和使用应符合 GB/T 35273、GB/T 41391 的要求。
- 6.3.4 账户注销后,应删除旅游者个人信息或进行匿名化处理。

7 服务改进

7.1 质量控制

7.1.1 平台应完善服务质量管理制度,加强对平台内经营者的监督考核。

7.1.2 平台经营者应与平台内经营者保持良好沟通,为旅游者提供与订单内容相符的住宿预订及相关旅游服务。

7.1.3 应建立符合 LB/T 063 要求的投诉处理机制,提供方便获取的在线投诉渠道和投诉热线。

7.1.4 应及时处理在线住宿预订服务的投诉和建议,并向旅游者反馈结果。

7.1.5 在旅游者允许的情况下,宜采用手机短信、平台消息、电子邮件、关联社交软件或电话方式进行服务回访。

7.1.6 从业人员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。

7.2 持续改进

7.2.1 平台应定期开展在线住宿预订服务质量调查,并依据调查结果提出服务改进措施。

7.2.2 若发现平台内经营者存在以下行为,应及时制止并予以处理:

——自行或委托第三方发布旅游者评价;

——使用虚假账号或对非真实订单进行评价;

——以现金、实物、赠送会员、升级房型等利益条件,诱导旅游者给出非本意的好评或对竞争对手做出差评;

——以威胁、强制、盗用账号、操作用户端设备等手段,迫使旅游者给出非本意的好评或删除差评。

7.2.3 应根据文旅消费场景和消费需求,从地域、类型、品牌等维度丰富服务资源。

7.2.4 应完善在线住宿预订功能和在线支付方式,为不同国家和地区的旅游者入境旅游提供便利。

7.2.5 宜合理利用现代技术手段,根据目标群体特征,提升在线住宿预订服务体验。

7.2.6 宜完善无障碍服务措施,满足老年人、残障人士等特殊群体的在线访问和住宿预订需求。

8 证实方法

可通过旅游者反馈、问卷调查、专家评测等方式,对在线住宿预订的服务提供、服务能力进行评价,验证与第 5 章服务内容的符合性。可组织专家对平台经营管理、安全管理、信息管理、质量管理的相关制度文件、技术要求、文档记录进行审查,评价与第 6 章服务保障、第 7 章服务改进的符合性。

附录 A
(资料性)
在线住宿预订服务流程

图 A.1 给出了在线住宿预订服务的基本流程。

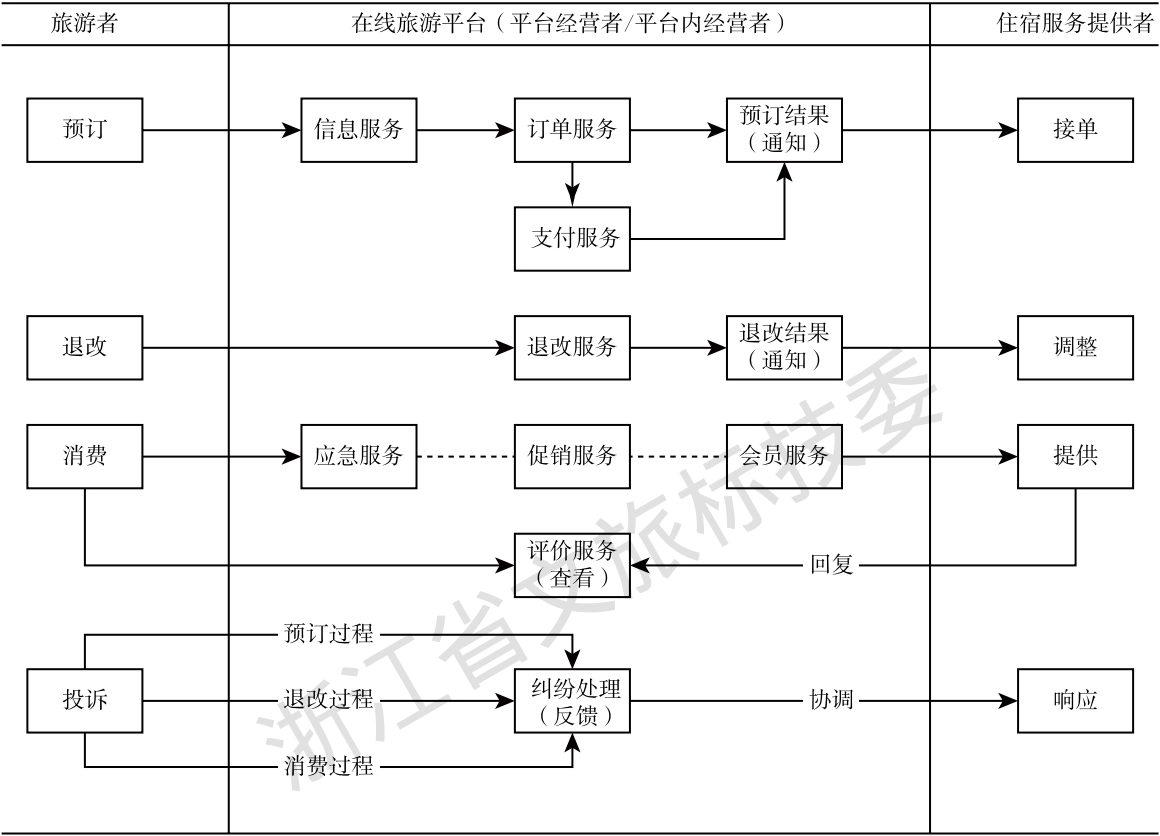


图 A.1 在线住宿预订服务流程

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
 - [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] GB/T 38652 电子商务业务术语
 - [4] GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
 - [5] T/CCPITCSC 030 在线住宿平台服务规范
 - [6] T/CCPITCSC 051 在线住宿平台酒店预订服务规范
 - [7] 中华人民共和国电子商务法（第十三届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过）
 - [8] 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）
 - [9] 文化和旅游部关于推动在线旅游市场高质量发展的意见（文旅市场发〔2023〕41号）
-

浙江省文旅标技委