

团 体 标 准

001-T/ISC-19

酒店线上服务质量评价标准与等级划分

The rating and evaluation of online service quality for hotels

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中 国 互 联 网 协 会 发 布

目 次

前言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 线上服务体系	2
5 评价内容	3
5.1 基础信息	3
5.2 服务能力	3
5.3 经营能力	3
5.4 诚信经营	3
5.5 信息安全	4
5.6 基础保障	4
5.7 用户评价	4
6 评价指标	4
7 评价方法	5
7.1 方法	5
7.2 分值	5
8 等级划分	6
8.1 等级	6
8.2 划分	6
附 录 A （规范性附录） 酒店线上服务质量评定评分标准	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009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。

本标准由中国互联网协会归口。

本标准主要起草单位：北京三快科技公司、上海商学院酒店管理学院、华东师范大学旅游规划与发展研究中心现代酒店研究室、上海锐澄企业管理有限公司、上海市金澄律师事务所。

本标准主要起草人：郭庆、符全胜、刘巍嵩、林一丁、张俊彪、向小娟、史月阳、张腾、姜鹏、赵翠、林茜茜、刘丹

引 言

本标准主要从电子商务平台的视角，针对线上服务，对平台内单个酒店的线上服务质量进行评价并划分等级。

本标准以电子商务平台内的单个酒店为评价对象，以酒店线上服务质量为评价内容开展评价，突出酒店服务的在线交易平台的行业特色。

酒店线上服务质量评价标准与等级划分

1 范围

本标准规定了酒店线上服务管理评价标准与等级划分，具体包括线上服务体系、评价内容、评价指标、评价方法和等级划分等内容。

本标准适用于行业市场内的酒店电子商务平台及其线上酒店。

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/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分

GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 电子商务平台 Electronic ecommerce platform

在电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[GB/T 31526-2015, 定义3.2]

3.2 线上酒店 Online hotel

指通过与酒店电子商务平台建立合作关系，自觉遵守平台规范，在平台上发布相关信息，为用户提供线上服务的酒店。

3.3 消费者（用户） Consumer

指利用酒店电子商务平台购买产品与服务的组织和个人。

3.4 线上服务质量 Online service quality

指线上酒店所提供的线上服务，能够满足消费者需求的程度。

3.5 拒单率 Rejection rate of reservation

指当线上酒店管理后台获取到用户所下订单后，无正当理由点击“拒单”将订单取消，拒绝接受用户的预订申请，此类拒单数量占总预订量的比率。

3.6 合理拒单 Reasonable Rejection

指线上酒店有正当理由，合理拒绝用户的预订申请。正当理由包括但不限于：用户有恶意投诉历史、用户在政府相关机构公布的失信人名单中、现有法规不允许接受预订的情况等等。

3.7 差评维护率 Poor review maintenance rate

指线上酒店管理后台接到用户差评评论后，主动与用户进行沟通，了解情况，进行处理，维护与用户之间关系，此类差评维护的数量占总差评数量的比率。

3.8 在线预订率 Online reservation rate

指在一定时期内，酒店通过线上预订的间夜量占总的可出租间夜量的比率。

3.9 到店无房 Over booking

指酒店确认了用户预订房间的订单后，未给用户保留该订单相应房间，导致用户到达酒店后无法按订单约定得到酒店入住服务的行为。

4 线上服务体系

4.1 酒店线上服务体系应包括线上服务、基础保障和服务结果，其体系结构见图 1.

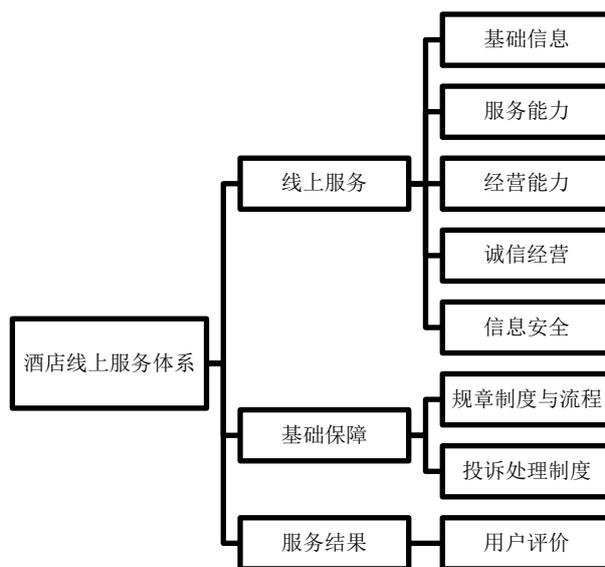


图 1 酒店线上服务体系图

4.2 线上服务是为保证交易双方的交易过程顺利进行，线上酒店为交易双方的线上交易过程所提供的服务。线上服务的核心内容应包括：基础信息、服务能力、经营能力、诚信经营和信息安全。

4.3 基础保障是为交易双方的安全可信交易提供各种保障，应主要包括：线上服务规章与流程，以及投诉处理制度；

4.4 服务结果是用户对酒店电子商务平台线上酒店服务质量的满意程度，应主要以消费者综合评分形式体现。

5 评价内容

5.1 基础信息

本项评价内容包括：

- a) 线上酒店应具备酒店经营资质；
- b) 应为已离店用户开具规范的发票。须通过其他途径开具发票的，酒店应明确告知；
- c) 描述信息应完整，内容包括但不限于：酒店名称、类型、地理位置、房型及价格、预订取消和变更方式、注意事项和风险警示、支付形式、发票提供等；
- d) 描述信息应保证真实性，与实际一致，包括但不限于：
 - 酒店名称是否与实际门店一致；
 - 酒店简介是否如实描述，无虚假宣传和虚假表述；
 - 图片或视频应真实，与实际一致；
 - 地址和联系电话是否准确和真实；
 - 房型与实际情况是否相符；
 - 设施是否符合实际。
- e) 描述信息应规范，内容包括但不限于：
 - 酒店星级描述规范，符合GB/T14308的要求；
 - 酒店中英文名称和商标符合市场监管部门的相关法规要求。
- f) 信息更新应及时，包括但不限于：酒店装修、价格、可预订房间、设施等信息更新。

5.2 服务能力

本项评价内容包括：

- a) 服务能力的评价内容应主要包括酒店线上服务过程中的订单确认率、拒单率和差评维护率。
- b) 订单确认率应为线上酒店对平台上用户订单在5分钟内确认的确认率。
- c) 拒单率中的拒单总数量应扣除合理拒单的数量。

5.3 经营能力

本项评价内容包括：

- a) 应提高酒店的线上经营能力，线上经营能力评价主要内容为酒店的线上预订和预留的能力。
- b) 评价线上预订等能力可用线上预订率。
- c) 评价预留能力可用预留房的消费间夜数及占比。

5.4 诚信经营

本项评价内容包括：

001-T/ISC-19

- a) 无提供虚假信息行为;
- b) 无虚假交易发生;
- c) 无虚假评价;
- d) 到店无房次数
- e) 无违反法律法规及平台规则的行为。

5.5 信息安全

本项评价内容包括:

- a) 个人信息安全管理应符合 GB/T35273 要求, 有专人负责个人信息安全工作;
- b) 应采取必要的技术措施和管理措施, 确保消费者个人隐私和个人信息安全, 全年无个人信息安全事故发生。

5.6 基础保障

本项评价内容包括:

- a) 应制定线上服务的规章制度、操作流程以及相应的标准;
- b) 应制定投诉处理制度。

5.7 用户评价

用户评价内容主要为用户对酒店的综合评分。

6 评价指标

酒店线上服务质量评价的一级指标和二级指标如表1所示。

表 1 酒店线上服务质量评价指标

序号	一级指标	二级指标	评分标准
1	基础信息	酒店资质	具备酒店经营资质
		酒店发票	遵守相关法律法规、平台规则的规定
		描述信息	平台公布信息完整
			描述信息真实
描述信息规范			
2	服务能力	信息更新及时	
		订单确认率	订单确认率大小
		拒单率	订单拒单率大小（扣除合理拒单数）
3	经营能力	差评维护率	差评维护率大小
		在线预订率	在线预订率多少
		预留房消费间夜占比	预留房消费间夜占比大小
4	诚信经营	虚假信息	无虚假信息
		到店无房次数	到店无房次数多少
		虚假交易	无虚假交易
		虚假评论	无虚假评论
		其他违规行为	无违规行为
5	信息安全	个人信息管理	有专人负责
		技术措施和管理措施	无个人信息安全事故
6	基础保障	线上服务规章制度	是否编制了线上服务规章制度和操作流程
		投诉处理制度	是否制定了投诉处理制度
7	用户评价	用户评分	用户综合评分大小

7 评价方法

7.1 方法

采用评价要素打分的方法，对具体评价要素内容逐项进行评分。评价方式主要有：文件审查、平台数据和消费者反馈三种。

7.2 分值

评定得分设值详见表 2。

表2 酒店线上服务质量评定得分设值

评定指标	分值（分）
基础信息	100
服务能力	200
经营能力	150
诚信经营	150
信息安全	100
基础保障	100
用户评价	200
总分	1000

本标准的附录 A 为酒店线上服务质量评定评分表。

8 等级划分

8.1 等级

线上酒店等级从高到低分为三个级别，即一级、二级、三级。

8.2 划分

在评定等级时，根据评定所获分值得分，对应相应等级，等级与分值得分的对应关系见表 3。

表3 等级划分

等级	分值（分）
一级	900-1000
二级	800-899
三级	700-799

附录 A
(规范性附录)
酒店线上服务质量评定评分标准

表 A.1 酒店线上服务质量评定评分表

序号	标准	评价				得分
1. 基础信息 (100)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
1.1	酒店资质	20				
1.1.1	提供酒店经营资质		20			
1.2	酒店发票	20				
1.2.1	遵守相关法律法规、平台规则的规定		20			
1.3	描述信息	60				
1.3.1	平台公布信息完整		15			
1.3.2	真实, 符合实际情况		15			
1.3.3	信息描述规范		15			
1.3.4	信息更新及时		15			
2. 服务能力 (200)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
2.1	用户订单确认率	80				
2.1.1	用户订单确认率 100%		80			
2.1.2	用户订单确认率小于 100%, 大于等于 80%		60			
2.1.3	用户订单确认率小于 80%		30			
2.2	用户订单拒单率	60				
2.2.1	用户订单拒单率为 0		60			
2.2.2	用户订单拒单率大于 0, 小于等于 2.5%		40			
2.2.3	用户订单拒单率小于 2.5%		20			
2.3	差评维护率	60				
2.3.1	差评维护率大于等于 99%		60			
2.3.2	差评维护率小于 99%, 大于等于 80%		40			
2.3.3	差评维护率大于 80%		20			

3. 经营能力 (150)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
3.1	在线预订率	80				
3.1.1	在线预订率大于等于 60%		80			
3.1.2	在线预订率小于 60%，大于等于 20%		60			
3.1.3	在线预订率小于 20%		40			
3.3	预留房消费间夜占比	70				
3.3.1	预留房消费间夜占比大于等于 40%		70			
3.3.2	预留房消费间夜占比小于 40%，大于等于 18%，		50			
3.3.3	预留房消费间夜占比小于 18%		30			
4. 诚信经营 (150)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
4.1	无虚假信息	30				
4.2	到店无房次数	30				
4.2.1	到店无房累计总和小于等于 1 次		30			
4.2.2	到店无房累计总和大于 1 次，小于等于 3 次		20			
4.2.3	到店无房累计总和大于 3 次		5			
4.3	无虚假交易	30				
4.4	无虚假评价	30				
4.5	无违规行为	30				
5. 信息安全 (100)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
5.1	有专人负责	50				
5.2	无信息安全事故发生	50				
6. 基础保障 (100)						
		各大项总分	各分项总分	各小项	各小项	

				总分	细分	
6.1	有线上服务规章制度	50				
6.2	有投诉处理制度	50				
7. 综合评价 (200)						
		各大项总分	各分项总分	各小项总分	各小项细分	
7.1	用户评价	200				
7.1.1	大于等于 4.9		200			
7.1.2	小于 4.9, 大于等于 4.8		180			
7.1.3	小于 4.8, 大于等于 4.7		120			