《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》

三亚市地方标准编制说明

2024年5月

**一、项目简况**

**（一）标准名称：**《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》

**（二）任务来源（项目计划号）：2023-S**

**（三）起草单位：**海南大学

**（四）单位地址：**海口市龙华区羊山大道海南大学观澜湖校区

**（五）参与起草单位：**三亚市旅游和文化广电体育局、三亚市旅游民宿协会

**（六）标准起草人：**

**表1 标准起草人**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 单位 | 职务/职称 | 任务分工 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**二、编制情况**

**（一）编制标准的必要性、意义及背景**

1.项目涉及的法律法规和政策规定情况（相关法律法规内容、相关政策规定内容）

旅游度假租赁公寓是指整合城市闲置住宅资源与酒店服务理念，为旅游者等提供自助式服务的住宿产品，是一种介于旅游饭店与长租房之间的新业态,具有经营方式多样、经营规模各异、客房房型多种、设施设置居家化、提供有限服务的特点。

国家相关政策积极鼓励发展以共享经济为特点的旅游度假租赁公寓行业。2015年7月28日，李克强总理主持召开的国务院常务会议，以及后续国务院办公厅发布的《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕62号）均提出“放宽在线度假租赁、旅游租车等‘互联网+’新业态的准入和经营许可”的发展思路，为行业的健康发展提供了政策保障，使得三亚市旅游度假租赁公寓市场近年来呈现爆发式增长。《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》(中发〔2018〕12号)提出，“赋予海南经济特区改革开放新使命，建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港，提升旅游消费水平。加快生态文明体制改革，推动形成绿色生产生活方式，建立闲置房屋盘活利用机制，鼓励发展度假民宿等新型租赁业态。”但由于旅游度假租赁公寓介于酒店和租赁住房之间，一直处于主管部门的管辖空白，并未有明确的相关政策予以规范。

2.项目所属产业或领域基本情况（全国基本情况、海南基本情况）

旅游度假租赁公寓优势明显，近年来发展快速。随着我国旅游业由观光型向观光和度假休闲并重型转变，旅游住宿业由单一宾馆饭店向多元化发展，形成“旅游宾馆饭店”、“旅游度假租赁公寓”和“乡村民宿”三足鼎立的发展格局。与宾馆饭店业以及乡村民宿相比，旅游度假租赁公寓具有三个突出特点：一是房源以位于大中城市或大型旅游度假区的个人闲置房源为主；二是兼具酒店的硬件品质与完备的家居设施，拥有更大的居住和活动空间，满足消费者个性化需求；三是以自助式或半自助式服务为主，具有低廉的运营成本和价格优势。同时，三亚城市房地产业快速发展形成充裕的闲置房源，为市场提供了大量高性价比的租赁房源，而快速增长的旅游市场需求和网络化技术又为旅游租赁的快速拓展提供了强有力的市场和技术支撑。

旅游度假租赁公寓因房屋性质等原因无法取得消防许可和旅馆业特种行业许可，截止到2024年5月，据三亚市公安局统计数据表明，已与我市社会治安综合管理信息系统联网的主体数量约有1152家，其中拥有30套以上客房的旅游度假租赁公寓有386家，已然是我市住宿业态重要组成部分。目前，三亚市旅游度假租赁公寓品质不高，价格偏低。以我市吉阳区为例，淡季（4 月至 9 月）的平均房价（ADR）100 元以下的达62.29%，100 元至 200 元间的旅游度假租赁公寓占比为 31.43%，平均房价超 500 元的旅游度假租赁公寓占比不足 1%。旅游度假租赁公寓行业在快速发展中也暴露出一些问题，比如监管部门不明确；卫生状况堪忧；消防隐患突出；治安难度较大；服务质量亟需提升等等。因此，为规范三亚市旅游度假租赁公寓行业的发展，提升标准化、科学化管理水平，特制订了《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》地方标准。

3.项目所属产业或领域标准化情况（国际标准化情况、国内标准化情况、我省标准化工作情况）

国家标准全文公开系统平台搜索关键词“旅租”或“旅游度假租赁公寓”一词，共有1条国标信息：《旅游度假租赁公寓 基本要求》（GB/T 38547-2020）。

国家文旅部的政府信息公开平台中的行业标准，有“旅租”或“旅游度假租赁公寓”的行业标准信息为0。

地方标准信息服务平台搜索关键词“旅租”或“旅游度假租赁公寓”，查询信息为0；搜索关键词“旅游民宿”一词，共有9条地标信息，大多是对旅游民宿或乡村民宿的等级划分与评定的内容。

4.项目范畴的技术成熟程度（国际水平、国内先进水平、省内研究情况）；

在国外，英国、法国和日本对民宿的管理形成了一套完整法律法规。英国和法国在消防法、建筑基准法等方面进行规定。日本则将民宿纳入旅馆业法的范畴之内，同时在消防法、建筑基准法等法律也对民宿作出规定。在国内，国家标准和部分地方标准把旅游度假租赁公寓公寓纳入旅游民宿范畴进行规范，但是我省的民宿标准仍然把旅游度假租赁公寓排除在外，这也是制定本标准的主要原因。

5.项目实施效益分析（实施经济效益、社会效益、生态效益、其它效益分析）

旅游度假租赁公寓虽然与旅游（乡村）民宿在很多方面具有相似性，但又有自身的特点，例如，旅游（乡村）民宿限制客房数量及面积，强调民宿主人参与经营和接待等等，而旅游度假租赁公寓的经营却不同，公寓经营者无需提供面对面的服务，基本倚靠客人的自助式或半自助式服务来完成等等。目前国标和地标都是空白，而三亚市急需对此业态的乱象进行规范，因此在建设海南自贸区背景下，本立项具有一定的必要性和意义。而标准的颁布实施，也必定产生良好的经济效益和社会效益。

**（二）编制过程简介**

2023年9月6日下午，三亚市市场监督管理局组织召开了《旅游度假租赁公寓服务规范》地方标准立项评审会议，与会专家一致同意该标准的立项申请，但建议改标准名称为《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》。2023年10月，三亚市旅游和文化广电体育局委托该项目给海南大学国际旅游和公共管理学院，起草编制单位召集专业技术人员成立标准编制小组，制定编制计划，按时开展《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》的制定工作。

省内前期调研阶段（2023.11-2024.2）：编制组收集整理相关资料，并进行了省内的调研活动。分别走访了三亚市市区的景咖美宿、亮庭度假公馆等旅游度假租赁公寓经营企业，对于旅游度假租赁公寓服务质量评价的必备条件征求了经营企业的建议，全面了解了旅游度假租赁公寓的设施设备及服务产品。编制组在充分调研的基础上初步确定标准编制提纲及写作原则。

地标编制阶段（2024.2-2024.4）：编制组在整理国内外相关文献资料的基础上，依据前期调研成果，结合我市实际情况，借鉴国内相关成熟经验，编制组内多次讨论修改，形成地标征求意见稿。

征求意见修改阶段（2024.5）：2024年5月16日由三亚市旅文局发函邀请组织包括主管行政部门（三亚市市场监管局、旅文局、公安局、住建局、消防支队等）、科研院校（三亚市技师学院）、协会组织（三亚市旅游民宿协会）、经营企业（三亚市大东海酒店、梁美宿、徕客美宿）在内的专家数十人召开征求意见会；同时编制组通过线上向我省标准化专家谢祥项、孙林芳、于刚等征求意见；通过三亚市旅游民宿协会发函分别征求景咖美宿、亮庭度假公馆等经营企业建议，并按照附录评分表进行初步评分，进行验证；此阶段共收集意见20条，采纳20条（详见征求意见汇总处理表）。编制组再次进行修改完善后，形成网上征求意见稿。

**（三）制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系**   
1.编制标准的原则

第一，科学性。根据旅游度假租赁公寓的服务产品特点，本文件的各章节用清晰的逻辑层次展开和表述，规定了旅游度假租赁公寓服务质量评价的原则、指标、等级、机构及人员、程序和动态管理内容。

第二，适用性与协调性。适用于三亚市所有旅游度假租赁公寓服务质量的评价工作。本文件与现行法律法规、标准相协调。

第三，规范性与统一性。本文件遵循GB/T 1（所有部分）、GB/T 20001（所有部分）给出的规则进行起草，文本格式规范，结构、文体、术语、形式等统一。

第四，一致性。本文件与ISO国际标准不存在等同采标、修改采标 、非等同采标等情况。

2.制定标准的依据

本文件主要以《中华人民共和国标准化法》、《国家标准化发展纲要》和海南省《地方标准制修订工作规范》、《地方标准管理办法》（国家市场监督管理总局令 第26号）等规范为依据，编制本标准的主要技术条款。

3.与有关的现行法律法规、标准的关系   
符合国家、行业标准的相关规定，能与现行有关的法律、法规

相衔接，与相关的国家、行业强制性标准无冲突。

**（四）主要条款的说明**

本文件的章节由范围、规范性引用文件、术语和定义、评价的原则、指标、等级、机构及人员、程序和动态管理九个章节组成。

第四章评价原则主要从科学性、规范性、客观公正性、可操作性、合理性五个方面进行规范。

第五章评价指标分为必备指标和细分指标。其中必备指标包含产权清晰、经营证照、合同签署、开业经营、经营合法、建筑房屋安全等七个方面进行了规范；细分指标主要从公寓的服务环境（15分）、服务设施（70分）、服务要求（100分）、人员要求（15分）、安全要求（30分）、加分项（10分）六个方面进行规范。

第六章评价等级依据细分指标的得分情况，分为铜椰公寓（150分-179分）、银椰公寓（180分-209分）、金椰公寓（210分-240分）三个等级。

第七章评价机构及人员主要就评价机构应具备的条件、评价人员的资质及组成等进行规范。

第八章评价程序主要从申报、资质审查、现场核查、结果公示、公布与授牌五个方面进行规范。

第九章的动态管理主要是针对复核评价、出现投诉或不达标等情况如何处理做出规范。

**（五）标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明**

本文件未涉及专利。

**（六）采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度以及国内外同类标准水平的对比情况**

无采用国际标准或国外先进标准。

**（七）重大分歧意见的处理依据和结果**

无重大分歧意见的处理依据和结果。征求意见汇总表见附件。

**（八）贯彻标准的要求和措施建议**

1.政府部门推动实施的承诺：三亚市旅文局作为政府管理部门负责推动实施本标准，结合本市的奖励办法，鼓励引导条件较好的经营者带头实施标准，树立标杆，发挥带头模范作用。

2.培训计划（组织者、培训的对象、方式、时间、频次）：由三亚市旅文局或委托行业协会组织培训，针对三亚市开展旅游度假租赁公寓经营的企业，通过邀请专家集中授课、制定企业全员培训计划、线上线下共同进行等多种方式，一年至少培训两次。

3.实施的技术指导措施（机构、方式）：行业协会及标准编制组成员通过授课、实地指导等方式实施技术指导。

4.对实施情况的监督检查措施（机构、方式）：三亚市旅文局委派专家对企业实施标准情况进行检查监督，并对标准实施不到位的企业进行相关帮扶。

**（九）预期效果**

通过地方标准《旅游度假租赁公寓服务质量评价规范》的发布实

施，规范我市旅游度假租赁公寓经营者提供的服务流程，有效减少投诉，推动旅游度假租赁公寓服务质量的转型升级，提升游客的舒适体验，促使公寓经营者实现旅游经营增长和管理成本优化的双重效果。

**（十）其他应予说明的事项**

无。

**参考文献**

[1] GB 2894 安全标志及其使用导则

[2] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

[3] GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

[4] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

[5] GB/T15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

[6] GB/T 26357 旅游饭店管理信息系统建设规范

[7] GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

[8] GB/T 38547 旅游度假租赁公寓 基本要求

[9] GB 50222 建筑内部装修设计防火规范