

# 民宿服务认证国际联盟文件

---

编号： IAHSC-M10

版本： A/1

## 民宿服务认证实施规则

编制： 民宿服务认证国际联盟技术工作组  
批准： 民宿服务认证国际联盟秘书处

---

2022-11-15 发布

2023-02-23 第一次修订

2023-02-23实施

## 文件修订记录

修订条款	修订内容	修订次数	修订日期
9.1表1、表2、表3	对按照民宿规模进行人日数划分的规定做了调整，并将“顾客调查”的人日数单独列明。	1	2023-02-23

本管理办法自修订之日起，按修订后的要求执行。

# 目 录

民宿服务认证实施规则	1
文件修订记录	2
1 目的和范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
3.1 服务	5
3.2 服务特性	6
3.3 服务特性测评	6
3.4 服务管理审核	6
3.5 服务认证	6
3.6 服务评价	6
4 认证人员能力管理	7
4.1 认证机构人员能力管理	7
4.2 神秘体验（暗访）人员管理	7
5 认证申请与评审	7
5.1 民宿服务认证流程	7
5.2 申请认证的条件	7
5.3 提交认证申请	8
5.4 受理与评审	8
5.5 签署服务认证合同	10
5.6 认证合同内容变更处理	10
5.7 认证申请材料的传递	10
6 认证评价准则	10
7 认证模式	10
7.1 民宿服务认证模式	10
7.2 民宿服务认证模式细则	10
8 认证范围界定	11
9 认证评价准备	12
9.1 认证评价时间确定	12
9.2 多场所	12
9.3 考虑增加作业文件	13
9.4 评价方案策划	13
9.5 认证周期的确定	13
9.6 认证审核的抽样样本	14
9.7 服务认证评价可行性的确定	15
9.8 组建审查组	16
9.9 服务认证评价任务下达	16
9.10 文件审查	17
9.11 评价计划编制	17
9.12 预访问（必要时）	17
10 评价	17
10.1 评价总则	17
10.2 服务管理审核	18
10.3 服务特性测评	19
10.4 顾客调查	19
10.5 评价结论准备	19
10.6 服务认证评价结论	20
11 认证决定	21
12 认证证书和标志	21

12.1	认证标志	21
12.2	认证证书的有效期	21
12.3	认证证书的内容和模板	22
12.4	认证证书和标识及其使用办法	22
13	影响认证的变更	22
14	证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低	22
14.1	认证证书的暂停和撤销	22
14.2	暂停认证资格的条件	22
14.3	撤销认证资格的条件	23
14.4	认证范围的缩小	24
14.5	证书的认证级别降低	25
15	监督及再认证	25
16	认证范围的扩大、认证等级升级	25
17	记录	25
18	报备联盟	25
19	联盟秘书处	26
	附件1：民宿服务认证流程图	27
	附件2：承诺书	28
	附件3 认证申请书	28
	附件4 服务特性测评工具	28
	附件5 服务管理评审工具	28
	附件6 客户调查工具	28
	附件7 《增加现场评审人日和神秘体验的审批表》	29

## 1 目的和范围

为规范民宿服务认证制定本文件。本文件规定了民宿服务认证的认证受理、评价准备、评价实施、认证决定、证后管理等认证全过程要求及相关审核工具。

本文件适用于民宿服务认证国际联盟（以下简称“联盟”）的认证成员机构开展民宿服务认证。

## 2 规范性引用文件

本认证依据中凡是注明日期的引用文，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本规则，凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

CNAS-CC02\_2013 产品、过程和服务认证机构要求

CNAS-SC25\_2022 服务认证机构认可方案

CNAS-GC25\_2022 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南

GB/T 27400—2020 合格评定服务认证技术通则

RB/T 081-2022 乡村民宿服务认证要求

IAHSC-M04 民宿服务认证项目管理规范

IAHSC-M07 民宿服务认证证书和标志管理办法

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 服务

至少有一项活动必须在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

注1：通常，服务的主体要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：由银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等提供的服务。

注3：服务的提供可能涉及以下活动：

- a) 在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动；
- b) 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动；
- c) 无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）；
- d) 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注4：通常，服务由顾客体验。

[ISO/IEC TR 17028: 2017定义3.1]

### 3.2 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。注：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

### 3.3 服务特性测评

指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

### 3.4 服务管理审核

指针对服务组织的内部管理所进行的评价。旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

### 3.5 服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

注1：合格评定：“格”是标准的要求，是特定服务要求（即服务特性要求）的基准线。

注2：服务认证通常基于相关标准建立评价的准则，这些标准可以是国际标准、国家标准、行业标准、团体标准或规范等。

注3：评定活动：按照服务水平定义是可以分等级的，例如星级评定。

### 3.6 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注2：按照适用的规定要求所进行的确活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

- a) 评价与服务特性要求的符合性；
- b) 评价服务提供者所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

- 服务特性测评；
- 服务管理审核等。

注3：测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。

注4：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。暗访可作为服务特性测评的一种方式。

注5：服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

## 4 认证人员能力管理

### 4.1 认证机构人员能力管理

民宿服务认证人员包括：从事申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等人员。上述人员能力应首先满足《CNAS-GC25\_2022 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中“4.2 认证人员的能力管理”的基本要求，并满足联盟《民宿服务认证人员管理办法》及各联盟成员机构有关服务认证人员能力评定规则的其他相关要求，包括应对人员开展初始评价、能力和绩效的持续监视和培训等能力管理活动。

所有联盟成员单位中参与民宿服务认证的审查人员必须参加联盟组织的CCAA备案的民宿服务认证课程培训，并获得培训证书。

### 4.2 神秘体验（暗访）人员管理

民宿服务认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）可以由非专业人士参与。——此处指的非专业人员是指无服务认证审查员资质的人员，包括认证机构内部人员，也包括非认证机构的社会人员。神秘体验是民宿服务认证中服务特性测评的重要内容，必须由有能力的人员担任。各认证机构在拟用暗访人员时（特别是外部人员）应非常慎重，应对其开展相关培训确保其满足要求。神秘体验（暗访）人员的基本要求如下，各认证机构可制定更为详细的暗访人员管理要求：

- 熟悉旅游行业，尤其熟悉民宿行业更佳；
- 具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 自愿接受认证机构的培训并通过考核，能够签署相关承诺书，接受神秘暗访的薪酬规定；
- 服从认证机构，能够严格遵循认证机构规定的方法实施暗访并做好记录。

## 5 认证申请与评审

### 5.1 民宿服务认证流程

见附件1

### 5.2 申请认证的条件

#### 5.2.1 法律地位

申请认证的民宿应具有明确的法律地位，能提供所有法律地位文件和行政认可文件，比如企业营业执照、卫生许可证、特种行业许可证、食品经营许可证。特别注意，因民宿营业范围不同，其证照要求会不同，如民宿若不经营餐饮就不需要食品经营许可证；另外，我国各地方针对的民宿政策不尽相同，不同地区的各主管部门对其辖区民宿的证件要求会有所差异。

其他必要证明。其他证明文件包括房产证明、房屋租赁合同等必要文件；申请人同民宿营业执照上不一致的，应提供两者相关关联证明或代理授权书等必要文件。

#### 5.2.2 认证申请承诺书

(1) 遵纪守法的承诺。认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求,承诺始终遵守认证的有关规定,承担与认证有关的法律责任,并有义务协助认证监管部门的监督检查,对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息;

(2) 合法经营的承诺。认证客户在申请前三年内,未发生重大责任事故或遭遇重大有效投诉事件并造成恶劣影响的;不存在虚假宣传、虚假房源、干预点评等不诚信行为;未发生与民宿相关的人身安全、食品安全等事故;未发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单或违反国家相关法规,虚报、瞒报获证所需信息”的情况;

(3) 认证申请承诺书见附件2。

#### 5.2.3 运营时间

民宿应运营一年(含)以上方可申请认证。

#### 5.2.4 内部管理

申请认证的民宿应建立文件化的管理制度和服务规范并遵照实施,应对照《乡村民宿服务认证要求》标准通过了自我对标审查。

### 5.3 提交认证申请

客户向认证机构提交《民宿服务认证申请书》(见附件3)及申请书中要求的相关资料。

再认证时,宜向申请方索要申请书要求的全部附件,如在上一认证周期中,对其相关资料真实性和有效性已进行了核实取证,且无变化,可在项目管理人员的协助下从有关认证档案中复印有关资料,但应得到客户的再次确认。

### 5.4 受理与评审

项目管理人员应评审申请人的基本状况以及申请资料的齐全性、完整性。项目管理人员应将评审结果形成文件。通过审查或与认证客户沟通至少应了解下列信息(但不限于此):

#### 5.4.1 客户基本情况

包括但不限于:

- (1) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息;
- (2) 涉及多个服务场所时,各场所的名称、地址及其服务内容;
- (3) 证明其法律地位的文件及从事相关服务的资质和任何行政许可;
- (4) 民宿的基本信息,如房间数、是否提供餐饮、民宿特色等。



#### 5.4.2 拟认证的服务信息

服务范围和服务内容；服务流程，为服务运作提供支持的主要服务设施；民宿服务运行的现状；民宿的组织结构、分布区域、人员分布；影响服务符合性的任何外包过程的信息（如房屋清扫、布草洗涤等）。

#### 5.4.3 认证标准和对标自评

明确客户已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等。

#### 5.4.4 评审关注

(1) 申请方与受评价方不一致时，应清楚两者之间行政关系和法律地位的关系，应有据可查；

(2) 针对客户提供的资质、行政许可资料，应核查提交的相关证明资料，包括认证客户与受评价方是否一致、发证的部门、证明的有效期限、覆盖的服务内容及特殊的限制等；

(3) 针对民宿经营的特点，认证一般只针对同一地址单体经营的民宿。

(4) 项目管理人员应关注并了解申请的拟认证范围内服务流程、活动。应核查客户申请认证覆盖的服务、活动表述的规范和完整性，范围的界定应合理，并符合本规则中有关认证范围界定的要求。当不一致时，应及时与客户沟通、澄清，达成共识并确认。需要时，还应了解客户的辅助性的服务/活动/过程等信息；并做相应记录；

(5) 对于被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，不应受理其认证申请。

(6) 不同意签署附件2认证申请承诺书的或不同意签署认证合同的，都不应受理其认证申请。

#### 5.4.5 专业类别评审

民宿服务认证的认证类别为“服务认证”；认证领域隶属于“SC04 住宿服务；食品和饮料服务”。

#### 5.4.6 认证能力评审

根据专业评审的结果，评审受理项目的评价能力、认证决定能力、评价管理能力，从而确定是否受理。评审的结果信息应形成文件。

#### 5.4.7 扩大认证范围及认证级别升级的评审

评审的程序、要求同初次认证项目，形成评审记录。但要特别关注对获证客户新需求和变化信息的评审，如（但不限于此）：

- (1) 申请认证覆盖的服务、活动的变化;
- (2) 客户的组织结构层次、分布区域及主要人员的变化;
- (3) 取证要求的变化;
- (4) 多场所/临时场所的变化;
- (5) 行政许可、资质的有效性;
- (6) 认证级别的需求变化等。

认证级别升级仅适用于监督认证。

#### 5.4.8 特殊要求

- (1) 认证证书与认证牌匾依据联盟统一格式，牌匾由联盟秘书处统一制作。
- (2) 应关注如审核时间、语言、方式、环境等客户要求，特别关注民宿淡旺季的问题。

### 5.5 签署服务认证合同

签署服务认证合同，应首先满足本文件相关要求，再执行各成员机构的规定。正式签署合同后，应将受理认证和合同签署的事宜报告联盟。

### 5.6 认证合同内容变更处理

当认证合同需变更时，执行各成员机构有关“认证合同内容变更处理”的规定。

### 5.7 认证申请材料的传递

申请评审人员依据认证机构内部流程负责将认证项目申请材料传递给评价管理部门或项目管理人员。

## 6 认证评价准则

乡村民宿服务认证明确以《乡村民宿服务认证要求》为认证评价准则。

## 7 认证模式

### 7.1 民宿服务认证模式

乡村民宿服务认证模式遵循《乡村民宿服务认证要求》中的6.2要求。

### 7.2 民宿服务认证模式细则

#### 7.2.1 认证模式及其工具

《乡村民宿服务认证要求》规定，服务认证模式包含以下几类：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式A;
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B;
- c) 顾客调查，简称模式E;
- d) 服务设计审核，简称模式H;
- e) 服务管理审核，即模式I。

公开的服务特性检验模式A和神秘顾客（暗访）的服务特性检验模式B，使用的工具见附件4（即《乡村民宿服务认证要求》的“表A.1 乡村民宿服务特性测评工具”）。

服务管理评审包含了服务设计审核。服务设计审核模式H和服务管理审核模式I使用的工具见附件5（即《乡村民宿服务认证要求》的“表B.1 乡村民宿管理要求评价工具”）。如不包含服务设计（民宿品牌连锁情况下），则服务设计审核不适用。

顾客调查模式E使用的工具见附件6“顾客调查工具”。

注：附表4和附表5分别对《乡村民宿服务认证要求》中的表A.1和表B.1进行了细化。

### 7.2.2 初次认证

初次认证的认证模式组合为：模式A+模式B+模式E+模式H+模式I。

即，公开的服务特性检验+神秘顾客（暗访）+顾客调查+服务设计审核（适用时）+服务管理审核。

### 7.2.3 保持认证（监督评价）

第一次保持认证（监督评价）：模式A+模式H+模式I。

即，公开的服务特性检验+服务设计审核（适用时）+服务管理审核。

第二次保持认证（监督评价）：模式A+模式B+模式E。

即，公开的服务特性检验+神秘顾客（暗访）的服务特性检验+顾客调查。

监督评价应重点关注初次认证的相关风险点。

认证机构可视具体情况将两次保持认证相关活动互换。

### 7.2.4 再认证

再次认证的模式与初次认证相同。

### 7.2.5 升级评价

升级评价需提前提出申请，并参照以上初次认证的模式进行评价。升级评价必须在原钻级评定后保持运营半年以上，并满足本文件规定的初次认证申请的所有要求（如不能发生安全事故和重大投诉等事件）方可申请。

### 7.2.6 认证评价人员基本要求

模式A公开的服务特性检验，应由具备专业能力的服务认证审查员实施；模式B神秘顾客（暗访）的服务特性检验可由服务认证审查员或经过联盟培训并评估合格的人员实施；模式H服务设计审核和模式I服务管理审核，应由服务认证审查员实施。

## 8 认证范围界定

民宿服务认证的认证范围统一为：民宿服务。

受理认证的民宿应为统一地址的单体经营性民宿。除了物理场所有关的服务内容外，相关OTA平台的网络预定等非物理场所亦是审核的范围。

## 9 认证评价准备

### 9.1 认证评价时间确定

初次认证和再认证针对普通民宿的人日数（14间及以下房间数），共需3.5人日：服务特性测评（暗访）至少为1人日，服务特性测评（公开）为1人日，服务管理审核为1人日，顾客调查为0.5人日。顾客调查的工作由执行服务特性测评（公开）或服务管理审核的审查员完成，具体安排可由认证机构在认证策划中做出规定和调整。

针对普通民宿的人日数（14间及以下房间数），保持认证的人日数建议为2人日。

具体的人日数安排见如下表格：

表 1 初次认证和再认证人日数

	14间及以下	15-24间	25间及以上
服务特性测评（暗访）	1	1	2
服务特性测评（公开）	1	1.5	1.5
服务管理审核（含服务设计审核）	1	1.5	1.5
顾客调查	0.5	0.5	0.5

表 2 第一次保持认证的人日数

	14间及以下	15-24间	25间及以上
服务特性测评（暗访）	0	0	0
服务特性测评（公开）	1	1	1
服务管理审核（含服务设计审核）	1	1	1.5
顾客调查	0	0	0

表 3 第二次保持认证的人日数

	14间及以下	15-24间	25间及以上
服务特性测评（暗访）	1	1	2
服务特性测评（公开）	0.5	1	1
服务管理审核（含服务设计审核）	0	0	0
顾客调查	0.5	0.5	0.5

注：1）如服务设计不适用情况，服务管理审核可考虑减少0~0.5人日。

2）如遇见特殊情况（规模较大的民宿），或民宿格外偏远，可按照最小单位0.5个人日增加。

注：之所以选取14间（套）房为基本抽样的分割点，是基于我国民宿行业标准的规定和业内共识。

### 9.2 多场所

民宿服务认证一般不需要考虑多场所的情况。民宿很少有多场所的情况，实施民宿服务认证中，如遇见某些连锁经营的民宿服务认证品牌的不同区域的多场所情况的，是应按照单一地址的单体民宿分别开展实施认证。——有的民宿品牌甚至在同一区域有多家民宿的（每家民宿可独立经营，有独立前台等独立民宿服务支持资源的），都应该分开独立进行认证申请和受理。

有些规模较大的民宿，仅有一个前台统一经营的，但多栋房间的住宿设施是在旁边或者后面的（仍属于同一地址），在充分识别确认其属于民宿的情况下，可适当参照服务认证多场所认证的特点来开展认证。

### 9.3 考虑增加作业文件

### 9.4 评价方案策划

#### 9.4.1 认证策划

认证机构的服务认证评价管理部门根据每一个认证项目的申请信息，服务认证合同和评价目的，为每一个认证项目的整个认证周期进行策划和建立评价方案，以清晰地识别所需的评价活动，方案应文件化记录。

#### 9.4.2 认证模式的顺序

服务管理审核、服务特性测评、顾客调查可同时进行，也可根据情况策划分别进行，考虑到民宿业态的特殊性，建议：服务特性测评一般在服务管理审核之前进行，顾客调查可在服务管理审核前或者同时进行。

与申请认证的民宿签署的合同中，应明确服务管理审核的时间，并标注服务特性测评暗访的大致时间。——暗访的时间应告知民宿主的一个特定一个区间周期内30日内（如暗访在现场审查之前一个月内）。顾客调查的名单应在审查策划时让民宿主提供，该认证模式也应在合同中予以约定。民宿如果因为顾客隐私等原因不愿意认证机构进行电话顾客调查的，认证机构应评估认证风险后，考虑减少样本量，并配合以其他方式替代该认证模式，比如现场审查时的随机问卷调查等。

#### 9.4.3 评价方案确定与调整

对评价方案的调整与管控，执行联盟和认证机构的相关规定。

#### 9.4.4 客户配合

项目人员与客户沟通，要求民宿应在接受服务认证的服务管理审核、服务特性测评、顾客调查时应积极配合。

#### 9.4.5 技术支持

当认证项目管理人员自身专业能力不足时，可寻求专业人员（如联盟秘书处）的支持，并留存支持记录。

### 9.5 认证周期的确定

### 9.5.1 完整周期

一个完整的认证周期为3年；服务认证评价方案通常包括初次认证、第一年监督、第二年监督和第三年再认证。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。初次评价方案分两次策划，第一次是对初次评价的策划，第二次是对初次评价作出认证决定后策划本周期的评价方案。

### 9.5.2 监督认证

监督认证应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督应在认证决定日期起12个月内进行；此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过15个月。

## 9.6 认证审核的抽样样本

根据民宿服务的特点，样本选取应主要关注三个方面：服务特性评价范围、客房实地抽查数量、客户调查数量。

### 9.6.1 服务特性评价范围/样本量

从横向来说，因乡村民宿服务认证是针对单体乡村民宿的服务开展认证，即针对单体民宿的整体服务体验的样本量应为100%。

从纵向来说，乡村民宿往往服务过程并不复杂，同入住酒店非常类似。无论是初次认证还是保持认证和再认证，本文件规定服务特性测评都应覆盖所有核心服务过程，包括预定、入住、客房服务、餐饮服务（如有）、信息服务、特色服务、离店服务等；应在各个场所体验所有对应的服务，包括民宿周边、前后庭院和设施、大厅、餐厅、客房，以及其他公共区域等，尽量覆盖到所有主要的特色服务。

### 9.6.2 客房实地抽查数量

客房服务是乡村民宿服务的核心服务。服务神秘体验的客房抽查数量为1间（一个人的神秘体验情况下）。实地审查时可再追加客房随机检查以开展公开的服务特性测评及服务管理审核，实地审查客房抽查数量为大于总客房数量的25%（即14间房间的民宿应检查4间）。初次认证、保持认证和再认证采取与此一致的抽查数量。客房的实地抽查也是服务管理评审中相关条款需要审查的。

### 9.6.3 客户调查数量

对于一般的民宿（14间及其以下的房间数的），初次认证和再认证时，客户调查数量为20个（15间及以上的民宿为30个），监督保持认证为10个（15间及以上的民宿为15个）。所有样本应随机获取。

### 9.6.4 服务管理评审样本量

服务管理评审应覆盖标准要求的全部条款。因认证民宿的对象是单体民宿，不存在样本量的问题（或可视样本为100%），其中涉及房间数的抽样检查时应满足如上9.6.2条款。

#### 9.6.5 特殊情况

特殊地，有少部分民宿规模较大，比如是集群别墅型民宿的，这类前台大厅是独立和唯一的，而后面的别墅群才是独立分布的各个客房，即，统一前台服务和管理，但包括多栋民宿的，并单次申请认证。这类特殊民宿业态，民宿因提供其为民宿的相关证明。可按照每一栋民宿为一个单位，每次认证应不少于覆盖30%的幢数，受审查的每栋至少覆盖一个房间，这里指的样本数包含了暗访入住以及现场抽样审核的总数（房间抽查数量应同时满足9.6.2的要求）。认证机构在遇见这类特殊情况时，应在受理时积极与联盟秘书处沟通，达成共识后方可认证受理。

### 9.7 服务认证评价可行性的确定

#### 9.7.1 可行性分析

在下达评价任务之前，项目管理人员应对评价的可行性进行确认，考虑的因素包括但不限于以下条款：

- 1) 客户已按照适用的标准或规范包括《乡村民宿服务认证要求》建立了文件化的管理制度或程序；
- 2) 现场评价前，客户已按照这些管理制度或程序开始提供相应的服务活动。
- 3) 民宿服务行业特点和要求；
- 4) 已实施至少一次自我对标检查，达到其申请等级的分值的证据和信息（至少填写自我承诺书为基本证据）；
- 5) 评价类型（初次、再认证、监督、非例行评价等）；
- 6) 评价所需的文件、信息和记录表格充分和适用；
- 7) 客户承诺支持和配合评价工作；
- 8) 准确且完整地了解客户认证申请要求和条件，审查组整体能力和时间可以满足审核的需要；
- 9) 影响认证活动的因素如：交通安排、语言、安全条件、无公正性威胁等，以及与评价有关的其他安排可以实现；
- 10) 客户充分合作，对民宿服务特性测评、顾客调查能支持并配合，并确认客户认证范围覆盖的民宿服务活动正常运行。
- 11) 策划和实施评价所需的时间和资源。

#### 9.7.2 不下达现场评价的情况

对于以下情况，不应下达现场评价任务：

- 1) 对于客户存在不符合法律法规要求、重大投诉的；

- 2) 无民宿服务活动现场的。
- 3) 不能签署承诺书的。
- 4) 对是否为民宿服务业态，辨析不清楚的。

当不能实施现场评价或需对计划调整时，认证项目管理人员与审查组长、客户共同商议、研究调整评价方案，延期实施或采取其他解决方法。并及时报备联盟秘书处。

### 9.7.3 其他要求

评价前应与客户的沟通联系执行《民宿服务认证项目管理规范》等规定中有关的其他要求。

## 9.8 组建审查组

### 9.8.1 审查组长确定

根据策划的结果，认证项目管理人员应在认证机构内部认可的名单中选择审查组长，应根据客户的业务领域知识需求、表达能力需求和对该项目的评价管理能力需求确定组长。

### 9.8.2 审查组员确定

应根据相关规定选派有能力的人员组成审查组，审查组的能力应满足具体认证项目的评价需求；评价人员的专业能力应与所承担的评价任务相适应。

关于人员管理的相关要求可参见本文件4 认证人员能力管理。

### 9.8.3 审查组规模确定

在决定审查组的规模和组成时，应基于民宿服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。服务认证审查组由专业审查人员与非专业审查员组成，审查组中至少有一名成员（专业审查员）具备如下知识和能力：

- 1) 熟悉民宿服务组织的专业术语和服务特性；
- 2) 熟悉适用于民宿服务组织的法律法规及其运用；
- 3) 熟悉客户的服务流程，能识别该客户在服务、经营和管理过程中存在的问题。

获得CCAA服务认证审查员资质并通过了CCAA备案的民宿服务认证课程培训的可视为直接满足了以上要求。

### 9.8.4 技术专家

审查组中的专业审查员的专业知识和技能不够充分或不熟练时，应考虑配备技术专家提供专业能力支持。

### 9.8.5 审查人员变更

审查组人员的变更与管理执行各认证机构相关要求。

## 9.9 服务认证评价任务下达

评价任务书下达的有关流程和要求执行各认证机构相关规定。



应确保有关人员可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件。评价任务包括文件审查、服务管理审核、服务特性测试、顾客调查等活动。

### 9.10 文件审查

民宿服务认证对文件审查管理的要求（包括文审问题整改）执行各认证机构中有关“文件化信息审核”要求。

适用时，服务认证文审报告使用各认证机构的“文件审查报告”，特定审查内容必须覆盖本文件规定的要求。

在实施现场评价前，审查组对客户提交的相关文件进行审查，文件审查重点的关注点如下：

- 1) 确认提交的文件是否符合民宿服务相关法律、法规和标准；
- 2) 客户是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求。

### 9.11 评价计划编制

每次评价活动应制定评价计划，以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。联盟成员机构开展的民宿服务认证项目所制定的评价计划应基于本服务认证方案的要求，并清晰的说明所要实施的评价活动和使用的评价方法及评价准则。

在评价计划中民宿的服务管理审核、服务特性测评、顾客调查应分别明确进行策划。民宿服务管理审核、服务特性测评、顾客调查可不同时进行评价。一般情况下，三者应在一个固定周期内完成（30日工作日内）。评价计划中应安排充分的现场巡视察看的时间，并明确查看的重点区域和内容。民宿客房的抽样、顾客调查抽样等安排应在评价计划中体现。

专业审查人员承担服务特性测评及服务管理审核中对民宿服务起到关键辅助和支持作用的评价活动。专家不能单独承担评价任务，但应在评价计划中体现。

评价计划的管理、准备、编制等的其他要求可执行各认证机构相关规定。

### 9.12 预访问（必要时）

对于初次认证的项目，认证机构可根据需要，对申请认证的服务提供组织的规模、服务质量、服务设备设施、服务人员、管理制度的建立及执行情况等进行现场预访问，以确定是否可以进行现场评价。

## 10 评价

### 10.1 评价总则

审查组应依据《乡村民宿服务认证要求》及相关法规标准要求对客户服务进行现场评价。

审查组应按评价计划完成评价活动。对现场评价活动的管理，参照执行联盟文件及各认证机构中有关“现场评价活动”要求。

现场评价工作由审查组通过文件资料和记录查阅、人员询问、现场巡视观察、服务公开测评、客户及相关方访谈、顾客调查等方式进行。

服务特性测评与服务管理审核要求满足《乡村民宿服务认证要求》中第四章和第五章有关规定，

本文件细化了的服务特性测评与服务管理审核的工具表，并增加了顾客访问的审查工具共同组成民宿服务认证的三大核心审核工具（见附件4, 5, 6）。各成员认证机构可不改变核心内容的前提下适当进行格式的调整。

除了这三大民宿服务认证核心工具，民宿服务认证审核时审核记录的其他通用审核记录文件遵从各机构相关认证管理规范。

监督时应审核客户证书/标志使用情况。

## 10.2 服务管理审核

对客户民宿服务管理的审核，是对客户服务活动现场的审核，审核期间应有民宿服务活动。

服务管理审核是对民宿的服务能力或者准确的说是服务管理能力进行审查，服务管理要求中共计有12大项目，覆盖了民宿服务管理中的各个方面。审查工具见附件。

针对服务管理审核都是通过成熟度打分来进行的，考虑到民宿体量小、管理体系普遍不系统、员工人数少等特点，《乡村民宿服务认证要求》标准中没有规定直接对民宿组织开展各项服务管理体系进行以成熟度为基本模式的评价方法，而规定采用 ADLI 的理念来审查民宿的服务管理要求。

ADLI 评价的依据是GB/Z 19579中方法-展开-学习-整合（Approach-Deployment-Learning-Integration，简称 A-D-L-I）的四个要素评价过程的成熟度进行评价。

分数	过 程
0%或5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 没有系统的方法,信息是零散、孤立的。(A)</li> <li>■ 方法没有展开或略有展开。(D)</li> <li>■ 没有改进导向,已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L)</li> <li>■ 缺乏协调一致,各个方面或部门各行其是。(I)</li> </ul>
10%,15%, 20%或25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 开始有系统的方法,应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>■ 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段,阻碍了基本要求的实现。(D)</li> <li>■ 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L)</li> <li>■ 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)</li> </ul>
30%,35%, 40%或45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>■ 方法已得到展开,尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D)</li> <li>■ 开始系统地评价和改进关键过程。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)</li> </ul>
50%,55%, 60%或65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的总体要求。(A)</li> <li>■ 方法得到很好的展开,尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D)</li> <li>■ 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新,以提高关键过程的有效性和效率。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)</li> </ul>
70%,75%, 80%或85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>■ 方法得到很好的展开,无明显的差距。(D)</li> <li>■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具;存在清楚的证据,证实通过组织级的分析和分享,方法得到不断完善。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)</li> </ul>
90%,95%或 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,全面应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>■ 方法得到完全的展开,在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D)</li> <li>■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具;有证据表明通过分析和分享,在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)</li> </ul>

图1 GB/Z 19579 关于过程的 ADLI 审查方法打分要求

### 10.3 服务特性测评

服务特性测评是依据标准对民宿展现的实际服务水平做出评价。

民宿服务特性测评的核心内容是神秘体验（暗访）环节，相关要求人员要求见本文件其他条款。

神秘体验审查员和公开测评的审查员都必须审核所有审查工具要求的条款并给分，需要按照实际测评获得情况填写。每次民宿服务特性测评的分值应为神秘体验（如有）和公开测评（如有）的平均值。

测评结果应记录在民宿服务特性测评评分表中，当单条李克特评价（平均值）等于或低于的0.5分时，可开具服务特性测评的不符合项。得分超过0.5分的，但审查组在最终复核时认为应该开具不符合项（包括观察项）的，也可开具，以利于民宿服务的持续改进。

### 10.4 顾客调查

应按照三大工具之一的顾客调查表的具体要求实施。在顾客调查时，应确保调查抽样有代表性，调查结果客观、公正。顾客调查的检查条款来自于服务特性测评的相关要求，是服务特性测评中的提炼，是服务的最基本要求，须满足平均分在75分以上方可评钻级。

### 10.5 评价结论准备

评价完成后审查组应编制评价报告。评价中民宿服务认证有“不适用”的，应在评价报告中说明不适用的项目及评价合理性（餐饮服务要求对于无餐饮服务的民宿是不适用的）。

### 10.5.1 不符合项的分类和判定

审查组成员对评价中发现的问题进行判定，对于符合项和存在的改进机会直接在评价报告中表述即可，对于不符合，审查组进行评议，组长负责确认不符合项，最终形成不符合报告。不符合的事实应经受评价方确认。对于未构成不符合项但需引起受评价方关注的问题作为观察项体现在不符合报告中，以利于民宿的持续改进。

民宿服务认证审核的不符合性质分为严重不符合、一般不符合和观察项。

#### 1) 严重不符合

如：违反法律法规；出现了严重的安全事件和投诉而还未解决等。

#### 2) 一般不符合

如：个别的、孤立的、偶然的、影响结果轻微的不符合，或经过一般的整改能够得到满足的不符合，如民宿管理制度的不完善、警示标识缺失、服务流程和服务过程存在纰漏等。

#### 3) 观察项

轻微的不符合，或是提醒民宿可以提升改进的建议项。

审查组应将所有不符合及整改要求告知受评价方。

### 10.5.2 不符合整改及关闭

对于不符合整改及关闭要求执行各认证机构认证管理中相关要求。其中发现严重不符合的，应直接判定认证不通过；针对一般不符合的，应要求民宿进行整改，提交证据经过审查组复核通过后方可关闭，整改的周期一般为30天内；观察项的改进是非必要的。

## 10.6 服务认证评价结论

### 10.6.1 整体要求

审查组应结合服务管理审核、服务特性测评、顾客调查结果，按《民宿服务认证要求》和本文件及审查工具表，形成评价结论，给出推荐等级。每次评价活动均应提供书面评价报告。

对服务认证评价报告的编制及管理要求（包括批准、发放）执行各成员认证机构的相关要求。

### 10.6.2 评价结论判定方法

民宿服务认证的结果分为通过、不通过。

顾客调查的平均值应大于等于75分是判定通过的首要条件。

通过是指平均得分率不低于70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于65%；

不通过是指平均得分率低于70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于65%。

服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况从低至高分分为三个等级，即三钻、四钻、五钻，三钻以下级别不纳入认证等级，如表1所示。

表 4 乡村民宿服务认证结果对应认证等级

序号	测评或评价分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五钻
2	平均得分率不低于 80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四钻
3	平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三钻

### 10.6.3 监督评价

对于监督时，服务管理审核、服务特性测评、顾客调查未能达到原等级要求时，应降级或暂停，降低后的级别与相应的分值与等级要求一致。

### 10.6.4 终止现场评价条件

终止现场评价的条件及办理参照本文件和认证机构的相关规定执行。

## 11 认证决定

对认证决定的管理及要求执行各认证机构相关规定，审定（或称为技术复核、认证决定）应满足各认证机构关于“认证审定的原则要求、认证审定结论、认证审定工作合格标准”等相关要求。审定任务有具有相应专业能力的审定人员进行。

应根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行审定，并作出认证决定。审定之前，所有评价活动的结果应形成文件。

服务认证审定使用各认证机构的“服务认证决定审批意见”或同类的记录文件。

## 12 认证证书和标志

### 12.1 认证标志

获证民宿按《民宿服务认证证书和标志管理办法》的相关要求使用认证标志。认证标志基础图案为如下：



各认证机构可在此认证标志基本图案右侧标注发证机构标志作为各机构民宿服务认证标志。

### 12.2 认证证书的有效期

服务认证证书有效期为3年，证书有效期从做出认证决定日期算起。有效期内通过年度监督确保其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。

当获证客户有要求时，可在认证证书中增加表述该客户在认证机构的初始认证时间。

### 12.3 认证证书的内容和模板

认证证书的内容和模板见联盟的“民宿服务认证证书和标志管理办法”。

### 12.4 认证证书和标识及其使用办法

获证客户认证证书和认证标志的使用执行联盟的“民宿服务认证证书和标志管理办法”。

## 13 影响认证的变更

对认证变更的管理执行联盟和各认证机构有关规定。

客户获证后，如果因服务模式重大改变（增加餐饮服务）、服务硬件重大改变（如重大改造和装修）等引起变更或认证机构规定的其他事项发生变更时，客户应向认证机构提出变更申请。客户应确保变更后符合认证依据标准相应要求。成员认证机构对变更的内容和提供的资料进行审核后，确定是否符合认证要求或需进行现场评价。

对于通过初次认证或再认证客户，提出升级需求时，按初次认证要求进行受理、并进行现场评价。

## 14 证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低

证书的使用应首先符合联盟的“民宿服务认证证书和标志管理办法”的相关要求。

### 14.1 认证证书的暂停和撤销

当客户出现影响服务过程正常有效运行的情况且经核实不能在规定时间内纠正的，认证机构应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定。经认证机构核实与审定，确认获证客户在认证范围内的民宿服务不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放“认证处置决定通知书”并公告，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

### 14.2 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，应暂停其认证证书：

- (1) 获证客户服务管理及服务特性测评、顾客调查不满足认证要求。
  - a. 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；
  - b. 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；
  - c. 获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；
  - d. 获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求；
- (2) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
  - a. 获证客户未能在规定的期限内接受监督；

- b. 获证客户未履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；
  - c. 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；
  - d. 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和
  - e. 纠正措施，以将产生的影响降至最少程度。
- (3) 获证客户在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚。  
获证客户未按要求对信息进行通报。
- (4) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。  
获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。
- (5) 获证客户持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。
- a. 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
  - b. 获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。
- (6) 获证客户主动请求暂停。
- (7) 获证客户发生了与民宿服务等有关的重大事故，反映出组织的服务运作存在重大缺陷。
- (8) 获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；
- (9) 其他原因需要暂停证书（必须书面注明暂停原因）。

### 14.3 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，应撤销其认证证书：

- (1) 获证客户认证评价未通过。
- (2) 获证客户被注销或撤销法律地位证明文件。
- (3) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
- (4) 获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息。
- (5) 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。
- (6) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全事故等，经执法监管部门确认是获证客户违规造成。
  - a. 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督检查不合格，并造成严重影响。
  - b. 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。

- (7) 获证客户在证书有效期内有其他严重违法法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。
- (8) 获证客户暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- (9) 获证客户已不具备民宿服务认证条件。
- a. 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向认证机构通报，并在短期内无法满足认证要求；
  - b. 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；
  - c. 获证客户不再具有民宿服务活动；
  - d. 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
  - e. 获证客户停业或关闭的。
- 8) 获证客户不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正。
- a) 获证客户在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；
  - b) 获证客户转让认证证书和认证标志；
- 9) 获证客户发生了与民宿服务等有关的重大事故，反映出组织的管理及民宿服务存在重大缺陷。
- 10) 获证客户因换发新证而撤销旧证书。
- 11) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
- a) 获证客户单方面宣布不履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务的；
  - b) 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；
  - c) 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了认证评价、认证决定的有效性的；
  - d) 获证客户更换认证机构的（未书面告知认证机构的）；
  - e) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。
- 12) 获证客户主动放弃认证。
- 13) 其他原因需要撤销证书。
- 当监督时，获证客户的服务管理审核不符合认证准则要求和（或）服务特性测评和（或）顾客调查不满足原证书认证级别相应最低分值时，应按照标准要求降级处理，换发证书。

#### 14.4 认证范围的缩小

获证客户向认证机构正式提交缩小认证范围的申请，或认证机构提出缩小获证客户认证范



围的建议，并提供理由和证据。认证机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；经认证机构审定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。——民宿服务中，认证范围缩小可能包括取消餐饮服务、减少现有房间数量等。

认证机构的审定意见和日常监督结果可作为认证级别降低的信息来源和理由，对认证级别降低的，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

认证终止、缩小、证书的暂停、撤销程序执行各机构相关规则。

#### 14.5 证书的认证级别降低

当监督时，获证客户的服务管理审核不符合认证准则要求和（或）服务特性测评和（或）顾客调查不满足原证书认证级别相应最低分值时，应按照标准要求降级处理，换发证书。

#### 15 监督及再认证

对监督及再认证的项目管理执行联盟及认证机构的有关要求。

现场评价依据《乡村民宿服务认证要求》及本文件中相关要求。一般监督审查不再换发证书，各认证机构可发放《证书维持通知书》。

再认证时，如认证证书到期后客户需继续保持认证，客户应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请。再认证程序与初次认证相同。

在对获证客户的日常监督中，发现获证客户的出现严重影响民宿服务运作的重大变更时，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊评价或与获证客户商定提前安排再认证，特殊评价的方式由项目人员根据问题性质，视具体情况确定，但应记录在评价方案中。

#### 16 认证范围的扩大、认证等级升级

获证客户需要增加认证业务范围或需要调整已获证范围的服务认证等级的，原则上可结合年度监督评价，向认证机构提出扩大/升级申请，并提交相应的文件资料。应对申请扩大的项目进行文件审查和现场评价。经审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变。

对于认证等级升级的客户按初次认证受理申请，通过现场评价、审定，同意批准升级的，换发认证证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

#### 17 记录

对服务认证记录的管理、资料的传递执行本文件和各机构的相关要求。

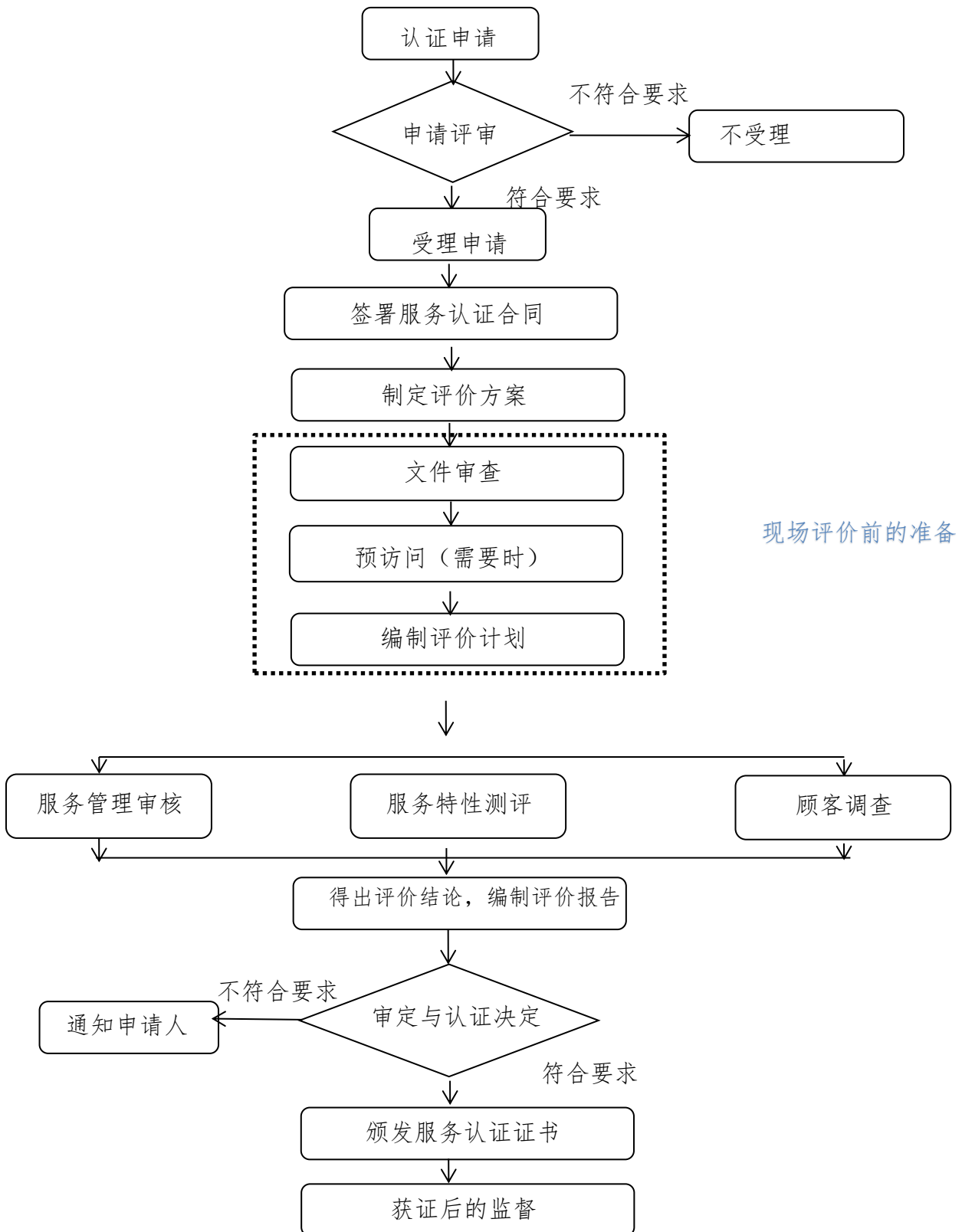
#### 18 报备联盟

认证监督、再认证，认证范围的扩大、等级升级，认证的变更、注销等活动，认证机构都应参照初始审核流程先报备认证联盟，新的证书由联盟编号后方能出具。

## 19 联盟秘书处

认证机构在申请受理、认证实施等各个阶段如遇见各类技术困难，可与联盟秘书处进行沟通寻求技术支持。联盟秘书处应定期综合整理各类技术问题和解决方案，不断提升和完善联盟服务认证的技术和能力水平。

附件1：民宿服务认证流程图



## 附件2：承诺书

### 认证申请承诺书

(1) 遵纪守法的承诺。承诺遵守国家的法律、法规及其他要求,承诺始终遵守认证的有关规定,承担与认证有关的法律责任,并有义务协助认证监管部门的监督检查,对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息;

(2) 合法经营的承诺。承诺在申请前三年内,未发生重大责任事故或遭遇重大有效投诉事件并造成恶劣影响的;不存在虚假宣传、虚假房源、干预点评等不诚信行为;未发生与民宿相关的人身安全、食品安全等事故;未发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单或违反国家相关法规,虚报、瞒报获证所需信息”的情况;

(3) 履行合同的承诺。能够同认证机构签署认证合同,并严格履约。

承诺人(民宿代表):

日期:

附件3 认证申请书

附件4 服务特性测评工具

附件5 服务管理评审工具

附件6 客户调查工具

## 附件7 《增加现场评审人日和神秘体验的审批表》

## 增加现场评审人日和神秘体验的审批表

R-

申请组织名称：

认证类型：  民宿服务认证

提供相关资料清单：

经检查核实，该组织需要增加现场评审人日：

 增加 \_\_\_ 个现场评审人日； 增加 \_\_\_ 个神秘体验人日； 增加评审人日说明：

经办人：            年    月    日

评审意见：

	评审意见	签名	日期
<input type="checkbox"/> 评审组长	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 项目管理人员	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/>		

项目管理部门负责人意见：

 同意     不同意    

签名：

年    月    日