途家民宿房东交易规则

第一步、房客发起咨询

1、什么是房客咨询？

咨询是指，房客与房东的在线即时沟通的过程，类似于淘宝的旺旺，可以帮助房东及房客相互了解及决策。

2、需要房东及时回复房客咨询

了解入住人信息，如入住人数、天数、性别、年龄、职业、目的地、出行方式、每日出门或回家时间、出行目的等等。

了解房客对入住环境及条件的需求，如：网络、洗澡、洗衣、做饭等。

入住中可能产生的额外费用应在房客咨询时明确告知房客，凡答应房客的，应主动做到不失信于房客。

为保护隐私，在订单成交前，不要向房客透露您的联系方式、详细地址等信息，也请您不要索要房客联络方式信息，为保护用户隐私，系统将自动屏蔽联系方式。

积极、耐心回答房客提出的问题，注意沟通中房客的语气，尽量从房客的角度考虑问题。如遇不能满足您入住要求的房客，需礼貌回绝，不得与房客争吵谩骂等。

第二步、在线处理订单

及时处理订单能够提升房客预订体验，提高成单率。

订单分为闪订和非闪订订单，均需要房东及时确认。

请及时维护房态和价格，避免拒绝订单和不处理订单；

第三步、入住前沟通

1、入住前与房客进行沟通，了解房客的需求以便提前做好准备；

2、 确认房客到达时间，将房间打扫干净，以便做好接待；

3、告知详细的交通路线，当地的气候变化及与房客相关的重大事件等让房客感受到您热情的服务。

第四步、房客入住

1、为规避您的经营风险，请查验房客身份证件原件、核实入住人数等信息（是否与途家民宿登记的信息保持一致）。如发现信息严重不符，可与房客友好沟通，对极端房客可拒绝入住；

2、带领房客熟悉房屋环境、日常设备的使用，提醒房客需注意的安全事项及其它事项；

3、如有必要，您可自行制作一个简单的入住指南，如无线网络的密码、入住期间不可大声喧哗、注意房间卫生等，将入住指南粘贴在门口、冰箱、餐桌等显眼的地方，以提醒房客。

第五步、入住中的沟通

在入住中，建议您不定期与房客沟通，了解房客的入住感受，及时解决房客遇到的问题。

第六步、给房客办理离店手续

1、房客入住结束后，请务必在退房后第一时间查验房间，建议和房客一起查验。

2、如发现房间有物品损坏等意外情况，请第一时间和房客沟通，并友好协商解决。

3、如协商无效，请及时联络所在城市业务经理或途家民宿客服（400-188-1234 转 5），寻求最佳解决方案。

第七步、引导房客撰写点评

房源的点评量、点评分不仅影响房间排名，更直接影响房客的浏览及成交，尤其是新房东，所以需要您积极的推动每位入住房客给出全面真实的点评。

1、房客何时点评

完成入住，订单状态由“待入住”变为“已入住”，房客可进行点评。

2、房东何时回复点评

房客点评后可进行回复（字数上限：1000 字），30 日内可在途家管家电脑端对回复内容进行修改。

3、房东何时可评价房客

订单状态由“已入住”变为“已离店”30 天内，可对房客进行点评（字数上限：300 字）。

4、当点评或回复中包含以下内容时，可能会被屏蔽

1）直接或间接表达：反动、宗教、迷信、广告、人身攻击、暴力、色情、赌博、谣言等；

2）包含电话、QQ、微博、微信、站外链接等宣传或联系信息；

3）违反相关法律、法规内容；

4）包含大量无效文字符号。

第八步、收款

请设置收款方式，电脑打开途家民宿首页，登录后点击右上角的“商户系统”，然后点击上方的“结算管理”里的“结算设置”，推荐使用银行卡。

按日结算周期：订单审核离店后的 2 个工作日，会把扣除佣金后的房费转账到您的收款账户中，目前个人房东都是按单结算。

按月结算周期：在次月月初 1-5 号会将上月离店订单扣除佣金后的房费结算至您的收款账户中。

途家民宿房东保障计划

双方身份验证

我们对双方的身份进行多重验证，以确保信息的真实性。

在房东端，途家民宿采用第三方合作数据为房东保驾护航。一旦出现房客侵犯房东合法权益时，房东可以快速反馈给途家民宿进行协调解决，遇到严重情况可以根据身份信息及时报警交给辖区民警进行相应处理。

在房客端，在注册环节，我们会验证房客绑定的手机号码；在订单环节，入住房客都会通过国家二代身份证验证系统进行验证；在支付环节，会绑定房客银行卡的实名身份；三重认证以确保房客的真实性。

点评积累信用

在途家民宿，点评是公平对等的，房客可以对入住经历进行点评，房东也可以对房客进行点评。

我们相信在真实可靠的点评机制下，不断积累的信用会赶走那些坏房东和坏房客，让真正懂得分享的好房东和好房客充盈整个平台。

安全线上交易

途家民宿确保线上交易是安全的，能充分保护您的隐私，保障您的利益。

我们打造了安全可靠又灵活方便的第三方支付系统，而且支持多种付款和收款方式。

因为在线交易会要求房客提前支付房费，如出现房客取消入住，或提前退房的违约情况，就可以按照房东交易规则约定比例收取合理的违约金，从而保障房东的利益。

在线收取押金

平台提供在线收取押金，房东可根据实际情况灵活设置，押金由平台代收及保管，免去线下收取押金产生的不便事项，且押金的金额依据房东预订的房屋套数进行收取。如出现房客损坏房东财产及其他极端行为时，可在房东后台扣取押金，最大程度降低您的损失。

免费家财险

经营民宿，可能会发生各种突发情况及自然灾害，对房东造成各类财产损失，我们充分理解您对一个陌生人住进家中的担忧，并为此做了大量工作来保障您的整个交易和入住安全。

因此，途家民宿引入了第三方保险公司作为合作伙伴，为房东提供免费的家财险。

小白信用免押入住

由途家民宿联合小白信用推出的住房免押金服务，为授权小白信用分数在 90 及以上的房客垫付押金，可在指定城市商户，选择免押金标识的房屋进行预订，即可享受免押金，预订、入住时无需支付押金。

对此类房客，商户可放心接待，省去之前的担忧或不确定性，增进人与人之间的信任，并提升经营时的安全保障；倘若发生纠纷，途家会根据实际情况沟通解决，在避免商户损失的前提下，先行赔付。

7*24 商户陪伴

途家民宿在做好安全保障之外，还准备了小白房东零基础指导的新手晋级、经营过程中常忽略问题的细节指导，以及如何成为途家民宿明星房东的相关案例。设置了 7*24 小时的商户支持热线（010-81400100），房东有任何问题可以及时咨询与反馈。

商家违规行为管理办法

为促进开放、透明、诚信、尽责的经营环境，保障途家民宿（www.tujia.com）用户合法权益，维护途家民宿正常经营秩序，途家民宿运营方途家在线信息技术（天津）有限公司（以下简称“途家在线”）以《途家民宿商家服务协议》为基础制定本办法。

一、违规行为类型及处罚办法

序号	违规类型	违规处罚措施
（一）	虚假注册（虚假房源）	门店永久下线
（二）	刷单（虚假交易）	门店永久下线
（三）	确认后满房、到店无房、确认后加价	门店下线 7 天
（四）	闪订拒单	门店置底 7 天
（五）	引导脱离平台交易	门店下线 7 天
（六）	设施或卫生未达到入住标准	房源置底 7 天
（七）	实际信息与外网披露不一致	房源置底 7 天
（八）	成单前预留联系方式	1 次警告，2 次置底 7 天
（九）	非闪订拒单率过高	1 次警告，2 次置底 7 天
（十）	接待服务不达标	1 次警告，2 次置底 7 天
（十一）	到店查无预订	门店置底 7 天
（十二）	服务态度恶劣	置底 7 天/下线 7 天/门店下架
（十三）	价格倒挂	房源下架
（十四）	安全隐患	下线 7 天/门店下架
（十五）	无法联系影响预订用户入住或途家民宿提供服务	1 次警告，2 次置底 7 天/门店下架
（十六）	违规经营	房源下架
（十七）	不正当竞争	门店下架
（十八）	拒开发票	门店下架
（十九）	干预点评	警告/账号封停/房源下架
（二十）	黄牛行为	警告/账号封停/房源下架

注：因商家违规行为对预订用户以及途家在线造成损失的，除以上违规处罚措施，途家在线有权依据相关法律法规要求商家赔偿。预订用户的损失途家在线将协助其向商家追偿。

二、违规行为的认定标准

（一）虚假注册（虚假房源）

商家在途家民宿注册登记的基本信息、资质、房源等如存在以下情形，视为虚假注册。

1、同一房源以不同商家主体（经营主体）重复注册、发布的；

2、商家向途家民宿提交的相关资质（包括但不限于身份证件信息、企业营业执照、房产证、房屋租赁合同等）存在虚假、造假的；

3、发布的房源信息不真实存在或与实际情况严重不符以及不符合途家民宿房源信息发布规则的其他事项；

4、在途家民宿上发布的房源信息与实际不符或盗用他人信息，存在夸大、虚构的情形。该虚假信息所涉及的内容包括但不限于房源的主体结构、硬件设施、软装及房屋外景观、房屋描述/图片等。

（二）刷单（虚假交易）

通过非真实交易达到获取订单销量、套取平台奖励或帮助客人、媒体平台等其他第三方获利。包括但不限于以下行为：

1、商家在已知或应知无人真实入住房源的情况的下，使用虚假注册账号或引导其他用户，预订自身经营的房源；

2、商家使用自己或直系亲属、朋友注册的账号预订自身经营的房源；

3、商家使用任意账号帮助客人预订自身经营或有利益关联商家的房源；

4、在客人通过非途家民宿渠道预订或入住商家房源后，商家以该客人的名义或要求该客人通过途家民宿仍预订该房源的。

注：《反不正当竞争法》第八条

经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。

（三）确认后满房、到店无房、确认后加价

指商户确认订单后，商家向预订用户收取订单房费之外的费用，或收取在途家民宿发布的房源信息中标明费用之外的费用或无法提供（或告知预订客人无法提供）预订房屋、拒绝接待或无法取得联系且最终未能为用户按订单预订房型提供入住服务的行为。包括但不限于以下行为：入住当

日用户因联系不到商户无法办理入住导致退款；提供房型非用户预订的，且协调的房间用户不满意；以及由商户原因造成的用户取消订单等。

（四）闪订拒单

指预订用户预订闪订订单后，商家因房态、价格原因拒绝接单或未确认的行为。

（五）引导脱离平台交易

指商家诱导预订用户取消途家民宿线上交易的订单，并引导用户通过其他平台或与商家直接进行交易或减少线上预订天数的行为。包括但不限于引导用户直接到商家门店下单。

（六）设施或卫生未达到入住标准

指商家未及时维修、更换陈旧或损坏的基础设施，未及时或全面打扫、清理房屋内卫生，导致预订用户不能正常入住。包括但不限于以下行为：房间内 wifi、网络、有线电视无法正常使用；家具、家电、卫生间、淋浴、浴缸、面盆无法正常使用或损坏；墙皮脱落、地板翘起、玻璃损坏、窗帘破损、床垫凹凸不平；床单、被罩、枕头、地板、镜子、墙面等存在污垢、尘土、毛发；存在排污、地漏返味、新家具甲醛、霉味、烟味等异味（不符合《民用建筑工程室内环境污染控制规范》GB50325-2010 和《室内空气质量标准》GB/T18883-2002 的）；房屋内有老鼠、蟑螂、蚂蚁、苍蝇等虫类等影响用户居住或入住体验的。

（七）实际信息与外网披露不一致

指商家给用户提供的服务或房屋地址、硬件设施等与外网房间展示信息不符，影响用户入住体验的。包括但不限于以下行为：房屋地址与网站描述不符；床型、面积、床量、是否有窗等与网站描述不符；与网站描述的海景、山景等外部景观差距较大；实际入住房间与网站展示完全不符（户型、分租、小区、整体装修）且在客人入住之前未沟通；页面可开具发票但实际拒绝开具、部分开具、加收税点、加收邮寄发票快递费等。

（八）成单前预留联系方式

指商家在预订成功前向用户提供或索要联系方式，且用户最终未在平台预订的行为。

（九）非闪订拒单率过高

指预订用户预订非闪订订单后，商家以无房、变价等原因拒绝接单或超时未确认以及由商家原因造成用户取消订单，每周拒单率≥40%的行为。

（十）接待服务不达标

1、入住房屋一次性客用品不足，不配合补足；

2、开错房型、开重房型、房卡制作有误、脏房入住等操作失误；

3、商家退还用户押金不及时。

（十一）到店查无预订

指商家确认订单后或预订用户到店后，商户未在其系统中查询到订单，影响用户正常办理入住或提供房型非用户预订的情形。

（十二）服务态度恶劣

指商家在与预订用户沟通时存在谩骂、侮辱、骚扰、人身攻击、消极接待等行为。

（十三）价格倒挂

指相同时间段，商家同一房型在途家民宿上的销售价格高于商家前台的执行价格或高于商家官网、国内外其他渠道的销售价格。

（十四）安全隐患

指商家房源存在物资安全、人身安全、隐私安全等安全隐患。包括但不限于以下行为：在客房、客厅、浴室、更衣室、卫生间、阳台等房屋内的全部区域（包括个人或公共区域）安装图像、声音采集设备（如各类摄像头、摄像机、照相机、录音机等）；预订用户入住期间未经允许商家或其工作人员私自进入房间等。

（十五）无法联系影响预订用户入住或途家民宿提供服务

指预订用户入住前或离店时无法与商家有效联系而导致无法及时办理入住或离店，以及途家在线工作人员长时间联系不到商家导致无法正常提供服务。

（十六）违规经营

指商家经营房屋类型不符合相关法律法规、地方性法规要求。包括但不限于以下行为：经营公租房、经济适用房、共有产权房等；经营房屋不符合消防法律法规等。

（十七）不正当竞争

指商家在途家民宿经营过程中，采取非法的或有悖公序良俗的商业道德手段和方式，与其他商家不正当竞争的行为

注：《反不正当竞争法》第十二条

经营者利用网络从事生产经营活动，应当遵守本法的各项规定。

经营者不得利用技术手段，通过影响用户选择或者其他方式，实施下列妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行的行为：

（一）未经其他经营者同意，在其合法提供的网络产品或者服务中，插入链接、强制进行目标跳转；

（二）误导、欺骗、强迫用户修改、关闭、卸载其他经营者合法提供的网络产品或者服务；

（三）恶意对其他经营者合法提供的网络产品或者服务实施不兼容；

（四）其他妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行的行为。

（十八）拒开发票

指商家提供商品或者服务，消费者索要发票等消费凭证或者服务单据，商家无法提供或拒绝提供的行为。

注：《中华人民共和国电子商务法》第十四条

电子商务经营者销售商品或者提供服务应当依法出具纸质发票或者电子发票等购货凭证或者服务单据。电子发票与纸质发票具有同等法律效力。

（十九）干预点评

指商家通过“刷单”行为产生点评内容，或强迫用户在非主观意愿下发布有利于自身经营的点评内容。

（二十）黄牛行为

指商家通过自有渠道、第三方平台售卖途家民宿房源或以其他方式为他人有偿代订途家民宿房源，以及协助途家民宿付费推广渠道（返利平台、广告联盟、app 应用商店等）进行推广数据造假的行为。

三、商家认为违规不成立的，应在收到途家在线发送的违规通知后三日内提交相关证据。逾期未提交证据的，途家在线有权根据现有事实、证据进行判断与处理。

四、途家在线有权根据平台运营情况随时调整本管理办法并以公告的形式向商家公示，调整后的办法自发布之日起满七日生效。

商户处罚申诉指引

为了维护途家民宿平台正常经营秩序，给商户提供开放、透明、诚信的经营环境，途家民宿会依据《商家违规行为管理办法》对有违规行为的商户进行处罚，受到处罚的商户，可以通过申诉的方式发起复查请求，途家民宿将对商户的申诉请求进行认真审查，并对结果给予答复。商户如果想了解处罚原因，请登录手机 APP 端“途家管家”，在这里可以查看违规记录。商户如果对处罚结果存在疑问，可以直接发起申诉，途家民宿将在 2 个工作日内，将处理结果在“途家管家-违规记录”中更新，便于商户核查。途家民宿收集了过往处罚场景，以下场景建议您将资料随申诉一并提供：

1、由于不可抗力造成的订单取消或订单无法接待的投诉：提供自然灾害、政府行为影响的凭证。

2、客人对房屋卫生、设施及周边环境的投诉：提供地区或房屋物业行为导致的区域性停水、停电、断网、 修路、环境噪音的通知凭证；提供与客人投诉观点不相符的照片等。

3、由拒绝承担客诉中产生的赔付费用而引起的处罚下线：如您已完成支付，请您提供转账截图。

4、入住押金收取及退还产生的投诉：请提供站内消息、微信截图、电话录音、相关照片等。

5、切单（站内消息以及站内电话中与客人互留联系方式、引导客人线下交易）：请您提供您与客人的沟通凭证，以及已成单的订单号码。

6、刷单/虚假订单：请您提供入住客人姓名、身份证号码、联系电话、地址等凭证。

7、点评屏蔽：点评是客人对入住真实感受的描述，平台原则上不干预客人点评，您可以在点评回复中客观陈述回应。如果客人利用点评进行威胁或诱导从中获取利益，请提供相关证据材料（包括但不限于：订单号、与房客的聊天记录、录音、实拍视频及照片等）进行申诉。

请您务必确保申诉材料的真实性

会员违规行为管理办法

违规行为的定义及处理规则

1.无效账号

指用户通过非本人长期持有且无法取得有效联系的手机号码（包括但不限于通过阿里小号、收码平台等方式临时获取手机号码等）注册的途家民宿账号。

处理：账号永久禁用

2.刷单

指用户通过非真实交易的方式获取积分、礼品卡、体验券、减免返现等平台奖励，或以此帮助商家完成平台奖励变现、销量、排名、好评等商家获取经济利益的行为。

处理：账号永久禁用

3.虚假推荐

指用户在途家民宿举办的“邀请好友拿返利”的相关活动期间，通过“无效账号”、“刷单”等违规方式参与活动并获取经济利益的行为。

处理：视情节严重程度给予追回不当得利至永久禁用处罚

4.无效点评

用户评价内容（包含文字和配图）如存在如下情形视为无效点评。

1)对相同或不同公寓的点评内容重复；

2)抄袭他人的评价内容或复制其他文字信息用于订单点评；

3)与入住体验无关或无具体意义的内容；

4)点评内容直接或间接表达“反动”“宗教”“迷信”“广告”“人身攻击”“暴力”“色情”“赌博”“谣言”等；

5)点评内容包含“电话”“QQ”“微博”“微信”“站外链接”等宣传或联系信息；

6)点评内容表意不清晰或包含大量无效文字符号；

7)利用评价进行威胁或诱导，编写不真实点评；

8)非预订人或入住人撰写的虚假点评；

9)非真实订单点评；

10)违反相关法律、法规规定内容的点评。

处理：删除点评并取消本次点评奖励。

5.黄牛行为

指用户通过自有渠道、第三方平台售卖或替他人有偿代订途家民宿房源，以及协助途家民宿付费推广渠道（返利平台、广告联盟、app 应用商店等）进行推广数据造假的行为。前述行为包括但不限于利用途家民宿赠送的积分、礼品卡、体验券、减免、返现等平台奖励为他人代订房间，套取现金、对外售卖会员积分、会员权限、体验房券或其他优惠条件（或政策）等。

处理：视情节严重程度给予追回违规所得、账号永久禁用处罚。

注：通过黄牛行为产生的订单无效，途家在线有权随时取消该订单。

6.其他违规

指用户通过其他非法或违规手段，侵犯途家民宿或其他用户、商家等第三方的合法权益的行为。

处理：赔偿因此给途家民宿或第三方造成的损失，视情节严重程度给予账号永久禁用的处罚。

7.虚填或拒填入住人信息

用户在预订房间时，未填写或虚假填写真实入住人的有效信息，且在途家在线要求（1）提供真实入住人姓名及相关所需资料；或（2）通过芝麻信用/小白信用认证核实身份时，用户拒不配合的行为。

处理：账号永久禁用处罚。

8.站内聊天及站内电话使用规定

您可与房东通过途家在线即时通讯工具进行在线咨询和交流。为维护平台交易秩序、保护交易双方的安全及隐私，不可违反以下规定：

1)发送涉及政治、色情、暴力、迷信等内容。

2)信息内容留联系方式，包括但不限于电话号码、QQ 号、电子邮件地址等。

3)未经网站允许发送广告推广信息。包括但不限于采访、保洁服务、其它同类平台等。

4)进行地域歧视、辱骂和人身攻击等行为。

处理：账号永久禁用处罚。

途家民宿消费者权益保护

-首问和赔偿先付制度

一、首问制度

途家民宿（以下称“平台”或“本平台”）依法履行消费者维权第一责任人的责任，依据“谁提供服务谁负责”（即途家民宿负责平台服务相关责任、提供服务的商家负责房间入住服务相关责任）的原则，及时受理和依法处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。

消费争议快速和解机构：途家民宿客服中心

联系电话： 400-188-1234（7×24 小时）

二、赔偿先付制度

平台消费者发生消费争议，对于消费者提出的合法合理诉求，服务者故意拖延处理或者无理拒绝赔付的，由平台进行先行赔付。启动赔偿先付程序的条件、流程、方式 范围公示如下：

1、启动赔偿先付制度应当具备以下基本条件：

（1）消费者提供发票或者订单信息；

（2）除适用《消费者权益保护法》第二十三条第三款规定的举证倒置情形外，由消费者证明其合法权益受到损害；

（3）消费者主张维护自身合法权益的时效应当符合《消费者权益保护法》第二十四条的有关规定；

（4）负有赔偿责任的销售者或者服务者存在故意拖延、无理拒绝或者因撤场等原因造成消费者难以索赔的情形。

2、赔偿先付制度流程为：

（1）消费者认为自身合法权益受损时，可以直接向销售者或者服务者索赔；消费者对销售者或者服务者的处理结果不满意的，可以向平台经营者投诉；

（2）平台经营者接到投诉后，应当及时安排专人处理，组织销售者或者服务者和消费者进行协商；

（3）消费者主张维护自身合法权益的时效应当符合《消费者权益保护法》第二十四条的有关规定；

（4）协商不能达成一致，经核实消费者投诉的服务者确实存在过错的，平台经营者要按照建立的赔偿先付制度向消费者先行赔付。

3、赔偿先付的方式及范围主要包括：

因服务质量问题而引起的消费者实际损失；消费合同中规定的违约金。

赔偿金额的范围为：首晚房费。