

“去哪儿”网酒店产品—客户服务规范

“去哪儿”网(Qunar.com)的目标是协助消费者搜索到最有价值的机票、酒店、签证、度假线路和其他旅游服务，并在搜索过程中提供最好的消费者体验。在共同为消费者提供服务的过程中，“去哪儿”网要求合作客户同样以维护消费者基本权益为己任。为此“去哪儿”网制订了《“去哪儿”网酒店产品—客户服务规范》，确保消费者在消费行为发生过程中的基本权益。

总则：

目的：确保经“去哪儿”网搜索或预订酒店产品的消费者，在交易及使用过程中的权益得到清晰有效的保障。

适用对象：所有与“去哪儿”网进行酒店搜索业务合作（包括境内及境外酒店业务）、签订商务合作协议的客户（下文简称“合作客户”）。

适用情况：消费者在使用“去哪儿”网搜索酒店信息，通过“去哪儿”网或合作客户的网站预订酒店及消费使用的全部过程。合作客户必须保证明码标价，在各个操作环节中严格遵守国家、行业相关法律法规、业务规则和行业惯例，因不遵守法律法规及行业规范造成的损失，由合作客户需承担全部责任；合作客户须在其网站上做出正确的信息提示，如因信息内容存在歧义造成消费者误解而导致的投诉，由合作客户承担全部责任。具体内容如下：

第一条 合作客户服务标准：

（一）关于酒店预订和入住的服务标准：

凡合作客户销售的酒店产品信息，如消费者预订（包括现付订单、预付订单）当日入住的，须在消费者预订成功后2小时内完成订单确认，次日入住的须在消费者入住当日10:00前完成订单确认，次日以后入住的须在消费者预订成功后12小时内完成订单确认。预订成功订单（包括现付确认后订单、预付支付后订单）当日入住的，须在消费者预订成功后2小时内与酒店完成订单确认，次日及以后入住的须在消费者入住当日10:00前与酒店完成订单确认。

【管理办法】

（1）到店无房或变价：

合作客户须在得知消费者到店无房消息40分钟内为消费者安排入住，优先原单确认；若因满房无法原单确认，则须升级房型安排消费者入住；若消费者所订房型或更高级别房型全部满房（酒店满房），则与消费者协调安排附近区域（2公里以内）同档次或更高级别酒店同级别房间入住（以外网可查同档次为标准）不得另加收任何费用，并承担及补偿消费者直接经济损失（包括但不限于消费者在沟通过程中的通讯费，由订单中酒店至替换酒店的交通费，房间差价）；如果由于地区酒店限制，协调不到同等或更高级别的酒店，可以协调到低级别的酒店房间（新协调的房型价格低于原预订房型的当日价格），如果消费者同意入住，需退回消费者房间差价并赔付差价（本规范中差价均指原预定房型价格与实际入住房型价格之间的差额）。若合作客户在消费者到店后40分钟内无法协调好房间或消费者不同意协调结果，“去哪儿”网有权为消费者安排酒店，所造成的差价与其他直接经济损失，由合作客户承担，最高赔付消费者预订的首晚房费，同时合

作客户需退回消费者已支付的房费(现付担保成功订单需退回保证金),并记一次有效投诉。

如果是到店变价,合作客户需原单确认,实际造成的损失均由合作客户承担,不受“最高不超过首晚房费”的限制。

(2) 确认后满房或变价(消费者未到店):

消费者预订成功订单(现付确认成功订单,预付支付成功订单)若因满房或变价无法原单确认,须原酒店升级房型安排消费者入住;若消费者所订房型或更高级别房型全部满房,则与消费者协调安排附近区域(2公里以内)同档次或更高档次酒店同级别房间入住(以外网可查同档次为标准),并承担消费者的直接经济损失(包括但不限于消费者在沟通过程中的通讯费,由订单中酒店至替换酒店的交通费,房间差价)。如与消费者协调无果,需赔偿首晚房费,并记一次有效投诉。如果是确认后变价,按到店变价处理。如果是当日及次日入住订单,合作客户需在得知满房消息2小时内给出答复及解决方案,次日后入住订单需在24小时内给出答复及解决方案。如果在规定时间内合作客户未回复解决方案,则按与消费者协调无果处理。

(3) 现付返现:

现付已确认订单,消费者已离店或可以提供入住水单、发票等能证明入住凭证的或我司提供与酒店核实的录音、且符合返现条件,消费者申请返现合作客户需为消费者提供返现。

除前款外,消费者预订非当天入住订单,入住当天满房或变价,按到店无房处理;对于确认后满房或变价(消费者未到店),当天及次日入住订单,合作客户在确认后2小时内通知消费者按拒单处理,2小时后通知按到店无房处理;次日以后入住订单,24小时后通知消费者按到店无房处理。

(二) 关于合作客户电话服务标准:

合作客户服务电话的接通标准:合作客户在“去哪儿”网提供的服务电话需保证在服务时间可接通。涉及与酒店或消费者协调环节,合作客户需保证有沟通录音。合作客户非工作时间的紧急联系电话需保证可接通。

合作客户接听电话服务标准:合作客户不可以先行挂断消费者电话,不可以出现不礼貌性话语。

【管理办法】

若消费者无法拨通合作客户电话或投诉合作客户服务质量问题,一经核实,由此造成的损失由合作客户承担,并记一次有效投诉。

涉及消费者的投诉,如合作客户无法提供有效的录音凭证,则以消费者描述为判定依据。涉及合作客户的投诉,无法及时与合作客户取得联系,去哪儿有权为消费者先行安排,所造成的赔付按以上规范执行。

(三) 关于合作客户退改订服务标准:

合作客户所有产品都必须在“去哪儿”网明示退改订规则。

【管理办法】

1) 消费者退订或改订时,合作客户需按在“去哪儿”网明示的规则退还消费者房费。

2) 消费者因不可抗力导致的无法入住,合作客户须协助消费者退订并安排全额退款。

不可抗力执行标准:

1) 消费者生病、病故:

消费者因病要求取消订单，且于入住时间前 24 小时内通知到我司或者合作客户，合作客户须协助消费者退订，并在事后根据消费者提供的证明为消费者安排全额退款。证明包括：

- ✓ 需提供病历本封皮和当天看病记录页复印件、药费原始收据、收费明细、对应处方、化验结果（含 B 超单、放射结果等）（仅限于本人或直系亲属）
- ✓ 消费者或者消费者直系亲属去世，需提供其死亡或证明
- ✓ 非订单中登记入住人生病而要求取消行程，需提供可确认为同行入住人的相关证明

附：生病内容包括但不限于：传染性质，突发急性疾病，肢体损坏等

2) 自然灾害

- ✓ 由自然灾害导致的消费者无法入住，合作客户须协助消费者退订并全额退款。

3) 其他原因（战争、非自然不可抗力因素）

- ✓ 消费因战争、恐怖活动事件等原因导致行程取消，并在入住前通知到我司或者合作客户，合作客户须协助消费者退订，并在事后根据消费者提供的证明为消费者安排全额退款。
- ✓ 消费者入住酒店因内部设施、外部环境（酒店原因）无法正常运营而严重影响消费者体验的，应全额退款。

（四）关于合作客户提供报销凭证的服务标准：

（1） 消费者离店后在消费年度内索要发票，合作客户均有义务为其开具（境外合作客户可以开具收据替代）。

（2） 合作客户开具的发票金额不得低于消费者支付的房费金额。

（3） 发票丢失

- ✓ 若为快递公司丢失，则由合作客户重新开具发票
- ✓ 若为消费者自身原因丢失，则须在消费者支付发票税点及快递费后为消费者重开发票

（4） 发票邮寄

- ✓ 对于已预付快递费的合作客户须在消费者索要发票后或离店后一周内为消费者邮寄发票，并配合提供发票邮寄快递单号、快递费发票。
- ✓ 合作客户不得重复收取消费者快递费，每单快递费最多不得超过 22 元

（5） 现付入住订单需确保向客户提供发票。

【管理办法】

如“去哪儿”网发现合作客户在提供报销凭证时加收服务费，或快递费用未按照快递公司标准的，多收服务费或快递费用应退回给消费者。消费者索要发票但合作客户不予提供，去哪儿网介入处理后有权要求合作客户必须提供发票。发生上述情况均记录一次有效投诉。

（五） 关于合作客户发布信息的服务标准：

（1） 合作客户需保证在后台发布的信息（尤其是房型信息）真实准确无误。

（2） 合作客户录入的房型名称中不得包含：价格另议、需电询、价格、电话、广告等（详情见 TTS 系统产品房型相关公告）影响消费者体验的内容。

（3） 合作客户录入的酒店特殊说明中不得包含电话、网址等误导消费者体验的内容。

【管理办法】

- 1) 如消费者投诉或“去哪儿”网发现合作客户发布错误或不符实际预订信息，记为一次有效投诉。
- 2) 如消费者投诉入住与预订不一致，需按原单安排入住，并记一次有效投诉。
- 3) 如发现合作客户录入的房型名称或酒店特殊说明不合规，下线不合规酒店。因此产生的投诉，记一次有效投诉。

（六）关于合作客户消费者投诉处理标准：

涉及合作客户的投诉，工单系统留转至合作客户的工单，合作客户需及时在工单系统跟进投诉处理进展及结果。

【管理办法】

如合作客户未及时在工单回复，视为未处理，造成的损失由合作客户自行承担。涉及消费者赔付或退款的投诉，若核实是合作客户的责任，合作客户需在3日内赔付或退款。3日内未赔付或退款，去哪儿网先行赔付给消费者，并从合作客户的保证金或预结款扣除该部分赔付金额，在该事件未完全处理完毕的情况下，去哪儿网有权下线合作客户的产品。

所有涉及赔款投诉，以消费者提供的入住凭证或者与“去哪儿”网与酒店核实的录音为依据。

（七）因不可抗力导致无房时的处理标准：

如消费者原预定房间因不可抗力（“不可抗力”指政府征用、自然灾害、恐怖活动等不能预见、不能避免和不能克服的客观情况）无法入住的，合作客户应按如下规则进行处理：

- （1）合作客户发现上述不可抗力情形发生的，应立即联系消费者，为其协调安排其他酒店房间。如在消费者到店后才发现不可抗力导致无法入住的，合作客户应在消费者到店40分钟内完成上述协调安排。若协调安排失败，合作客户应为消费者全额退款。
- （2）合作客户如要求消费者承担重新安排房间产生的房费差价、交通费等损失的，应事先征得消费者同意，否则上述损失将由合作客户承担。
- （3）在上述不可抗力情形发生后，合作客户因消费者电话不通无法正常与其联系时，处理规则如下：

- 1) 如合作客户向消费者提供同一酒店内的免费升级，则可以不用征得消费者同意，在通过去哪儿网TTS后台发送短信通知后直接执行；
- 2) 其他情形下（包括无房提供，或用其他酒店的房间代替等），合作客户应在不可抗力发生后1个小时内用去哪儿网TTS后台向消费者发送短信通知。若消费者在短信发出后2个小时仍无回应的，则合作客户应继续拨打消费者电话，每日至少拨打3次，每次间隔至少1个小时，且拨打应均在非休息时间（8:00—20:00），直至消费者入住当天。若消费者在入住时间前24小时仍无回应，合作客户可以不再为其协调安排其他酒店房间，但应继续按照上述规则要求尽力与消费者联系通知。

【管理办法】

上述不可抗力情形发生后，如消费者投诉到去哪儿网的，合作客户应向去哪儿网提供包括但不限于如下证据材料：不可抗力发生的证明、电话通话记录、向用户发出的短信通知等。

去哪儿网有权根据上述证据及与消费者的沟通情况，判断合作客户是否违反上述规则或侵犯消费者利益。如经去哪儿网判断不可抗力真实发生且合作客户严格按照上述规则履行义务的，则合作客户不承担除全额退款外的其他责任。否则，合作客户除应全额退款外，还应承担因此给消费者造成的所有损失（包括房费差价、交通费等），并记违规记录一次。

除前款七条外：情节特别严重的投诉，合作客户需全额赔偿差价，以去哪儿网判定为准。

情节特别严重的投诉包含但不限于：合作客户对用户承诺后反悔，通过短信电话等方式威胁恐吓用户，提供虚假信息，合作客户需赔偿订单全额以内差价，以去哪儿网判定为准。在为保障用户正常入住的情况下，超出全额差价的赔偿由去哪儿网客服与合作客户协商处理，最终以去哪儿网判断为准。

以上未涵盖的内容，将以去哪儿网 TTS 系统公告补充内容为准。

第二条 合作客户考核内容

（一）“去哪儿”网有权对合作客户进行服务评级考核。并将考核结果以适当方式展示在相关页面。服务评级用于考核合作客户的服务水平，由合作客户可预订率、用户投诉量、订单确认时长、服务电话接通率决定，是合作客户上下线、排序的重要依据。

（二）可预订率：消费者下单后按原单确认的订单比例，影响因素含确认或支付后满房、变价、退款或到店无房，日志备注真实。合作客户应确保其可预订率符合“去哪儿”网要求，并接受“去哪儿”网的测试和考核。

（三）订单确认时长：合作客户需要在设定的时间内尽早完成订单确认。

（四）用户投诉量：合作客户需及时有效解决消费者投诉。

（五）服务电话接起率：合作客户需确保服务时间内电话畅通。

【管理办法】

1) 当可预订率低于 80% 时（或现付酒店可预订率低于 90% 时），“去哪儿”网有权将合作客户的推广账户下线整改。下线后合作客户需提交整改计划至“去哪儿”网，评估通过后，可恢复上线。

2) 服务电话接起率连续低于 85%， “去哪儿”网有权将合作客户的推广账户下线整改。下线后合作客户需提交整改计划至“去哪儿”网，评估通过后，可恢复上线。

3) 用户投诉率连续大于 15%， “去哪儿”网有权将合作客户的推广账户下线整改。下线后合作客户需提交整改计划至“去哪儿”网，评估通过后，可恢复上线。

4) 订单确认时长：会影响合作客户综合评级并作为影响合作客户报价排序的依据。

以上，实施细则，见合作客户系统后台公告《“去哪儿”网酒店代理商综合评级内容简介》、《“去哪儿”网酒店客户合作客户不达标整改规范》。

第三条 合作客户必须准备和执行应急预案

（一）数据错误：由合作客户自行维护的数据，如出现错误由合作客户自行承担损失；发现错误后，10 分钟内通知“去哪儿”网将对应产品展示信息下线，已支付成功的订单须按支付价为消费者安排房间以消费者满意为准。

（二）无法订房：合作客户的产品供应商或订房平台由于在“去哪儿”展示的工作时间内无法订房、系统故障等情况，造成不能及时完成酒店确认，后果由合作客户自行承担；若出现无法订房的紧急情况，合作客户必须在 10 分钟内联系“去哪儿”网下线，已支付成功的订单须按支付价为消费者安排房间以消费者满意为准。

（三）系统故障：合作客户自行维护的交易系统，如出现故障，应在 10 分钟内通知

“去哪儿”网将其产品展示信息下线，并提供紧急联系方式；已支付成功的订单须按支付价为消费者安排房间以消费者满意为准。

（四）电话故障：如合作客户电话系统故障，发现问题后 10 分钟内主动通知“去哪儿”更换服务电话。

【管理办法】

以上四点任何一点未达标，均记违规记录一次。

第四条 权利保留

“去哪儿”网有权对合作客户服务规范执行情况进行监督，并保留对违反上述服务规范客户进行相关处理的权利,直至下线停止合作的权利。“去哪儿”网有权对本规范条款中未详细描述的内容根据实际情况随时增加及修改。

第五条 版本与效力

以上服务规范和相关管理办法，作为《去哪儿网商户服务协议》（主协议）的附件，经合作客户在去哪儿网系统中确认即立即生效,与主协议具有同等效力。

[以下无正文，本服务规范结束]