

民宿服务认证国际联盟文件

编号： IAHSC-M10

版本： A/4

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

2026-05-08 第4次修订

2026-05-08实施

声 明

本规则版权归属于民宿服务认证国际联盟，由联盟授权成员机构浙江盛标检测认证有限公司负责具体实施。未经民宿服务认证国际联盟及浙江盛标检测认证有限公司书面许可，任何组织或个人不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证规则相关信息。

如需获取认证实施规则请与以下联系方式获取：

邮箱获取：zsc001@isozsc.com

电话获取：0571-87006736

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
9.1表1、表2、表3和表4	对按照民宿规模进行人日数划分的规定做了调整，并增加了表4“再认证的人日数”。	2	2024-03-26
9.1和表1-4； 11	根据国家认监委“关于加强认证规则管理的公告”和市场监管总局“关于规范服务认证活动的指导意见”的要求和“神秘顾客（暗访）的服务特性测评不再计入人日数”的实际需要，对相应内容和表格内容做了修订，并增加“审定（或称复核）”的相关要求。	3	2025-08-25
9.1、表1和表4	根据“国家认监委关于规范服务认证活动的指导意见”的要求，对人日数有关规定内容做了修订。	4	2026-05-08

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.....	5
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.....	8
5.1 民宿服务认证流程.....	8
5.2 申请认证的条件.....	8
5.3 提交认证申请.....	8
5.4 受理与评审.....	9
5.5 签署服务认证合同.....	10
5.6 认证合同内容变更处理.....	11
5.7 认证申请材料的传递.....	11
6 认证评价准则.....	11
7 认证模式.....	11
7.1 民宿服务认证模式.....	11
7.2 民宿服务认证模式细则.....	11
8 认证范围界定.....	12
9 认证评价准备.....	12
9.1 认证评价时间确定.....	12
9.2 多场所.....	14
9.3 考虑增加作业文件.....	14
9.4 评价方案策划.....	14
9.5 认证周期的确定.....	15
9.6 认证审核的抽样样本.....	15
9.7 服务认证评价可行性的确定.....	16
9.8 组建审查组.....	18
9.9 服务认证评价任务下达.....	18
9.10 文件审查.....	18
9.11 评价计划编制.....	19
9.12 预访问（必要时）.....	19

10	评价	19
10.1	评价总则	19
10.2	服务管理审核	20
10.3	服务特性测评	21
10.4	顾客调查	21
10.5	评价结论准备	21
10.6	服务认证评价结论	22
11	审定与认证决定	23
11.1	审定	24
11.2	认证决定	21
12	认证证书和标志	23
12.1	认证标志	24
12.2	认证证书的有效期	24
12.3	认证证书的内容和模板	24
12.4	认证证书和标识及其使用办法	24
13	影响认证的变更	24
14	证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低	25
14.1	认证证书的暂停和撤销	25
14.2	暂停认证资格的条件	25
14.3	撤销认证资格的条件	26
14.4	认证范围的缩小	27
14.5	证书的认证级别降低	28
15	监督及再认证	28
16	认证范围的扩大、认证等级升级	28
17	记录	28
18	报备联盟	28
19	联盟秘书处	29
	附件1: 民宿服务认证流程图	30
	附件2: 承诺书	30
	附件3 认证申请书	31
	附件4 服务特性测评工具	37
	附件5 服务管理评审工具	44
	附件6 客户调查工具	49
	附件7 《增加现场评审人日和神秘体验的审批表》	51
	附件8 民宿服务认证人员管理办法	52
	附件9 民宿服务认证证书和标志管理办法	59