

CA

中国汽车流通协会团体标准

CA/T1603003-2016

旅居车（房车）租赁服务规范

The specification of recreational vehicle rental service

2016-03-01 发布

2016-03-24 实施

中国汽车流通协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 租赁机构要求.....	1
5 租赁服务场所要求.....	2
6 车辆要求.....	3
7 服务要求.....	3
8 服务质量管理要求.....	4
附录 A （资料性附录）旅居车（房车）租赁合同条款.....	5
附录 B （资料性附录）车辆租用告知书示范文本.....	8
附录 C （资料性附录）驾驶经历调查表.....	9
附录 D （资料性附录）文明行为承诺书.....	10
参考文献.....	11

前 言

本标准根据 GB/T1.1-2009 的规则起草。

本标准由中国汽车流通协会提出。

本标准由中国汽车流通协会归口。

本标准起草单位：中国汽车流通协会、中国汽车流通协会房车分会、北京子悦投资管理有限公司、华东师范大学自驾车（房车）旅游研究与发展中心、上海市旅游标准化技术委员会、上海锐澄企业管理咨询有限公司、中国露营地连锁管理有限公司、上汽集团商用车公司、艾威国际房车交易市场有限公司、北京大陆汽车俱乐部有限公司、唐山市丰润区大陆游居汽车销售服务有限公司、华晨国际汽贸（大连）有限公司等。

本标准主要起草人：罗磊、王都、杜龙、符全胜、林章林、刘巍嵩、吴群华、朱卫东、廖红斌、王蓓黎、陆之孝、杨致崑等。

旅居车（房车）租赁服务规范

1 范围

本标准规定了旅居车（房车）租赁服务的基本要求,以及旅居车（房车）租赁服务场所、车辆、服务和服务质量管理的相关要求。

本标准适用于中国汽车流通协会范围内所有从事旅居车（房车）租赁业务的企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 22550 旅居车辆 术语及其定义

GB/T 22551 旅居车辆 旅居挂车 居住要求

GB/T 22552 旅居挂车 质量和尺寸 术语及其定义

QC/T 757 乘用车列车通用技术条件

QC/T 776 旅居车

3 术语和定义

3.1

旅居车（房车）租赁 recreational vehicle rental

租赁经营人将旅居车（房车）交付给承租人使用并收取一定的租赁和服务费用的经营方式,其中包括静态旅居挂车租赁。

3.2

静态旅居挂车 static recreational vehicle

以不再移动的方式停泊在房车营地营位上的中置轴可移动住宿类拖挂房车。

注：泛指所有型号及类型的静态旅居挂车，不限于国家公示的产品公告系列产品及进口房车产品。

3.3

静态旅居挂车租赁 static recreational vehicle rental

租赁经营人将静态的旅居挂车交付给承租人使用并收取一定的租赁和服务费用的经营方式。

4 租赁机构要求

4.1 应持有合法有效的营业执照。

4.2 宜创立服务品牌，注册或使用服务商标。

- 4.3 应有完整的组织机构和管理制度，包括安全制度、卫生制度、环境管理制度等，责任人应明确。
- 4.4 应有应急预案，所应对突发事件可包括但不限于恶劣天气、车辆故障、人员医疗、交通事故等。
- 4.5 应建立租赁车辆单车管理档案；并依托经营管理软件，完备租赁车辆管理数据信息。
- 4.6 为承租人提供的设施、服务项目、价格等信息应清晰明示。
- 4.7 应提供推荐线路和规范营地的信息。
- 4.8 应提供可供承租人自愿选择的保险服务。
- 4.9 应对承租人的相关信息保密。
- 4.10 应提供道路救援保障的服务，并符合相关行业服务规范。
- 4.11 服务人员应符合相应的岗位资质要求，接受有关部门组织的相关的专业培训。
- 4.12 服务人员应熟练掌握和运用岗位所需的业务知识与技能。
- 4.13 服务人员服务礼仪、着装和佩戴标识应符合规范，仪容仪表端庄、整洁，表情自然、微笑服务，有良好的个人卫生习惯。
- 4.14 服务人员语言应规范、文明、清晰，应用普通话作为服务语言。

5 租赁服务场所要求

- 5.1 租赁服务场所的建筑、附属设施、电器设备、服务项目和经营管理应符合安全、消防、卫生、节能、环境保护等现行的国家及当地有关法律、法规、规章和标准的规定。
- 5.2 宜配置计算机设备及经营管理软件。汽车租赁经营管理软件应具备预定、车辆调度、合同、结算和统计管理等基本功能。
- 5.3 租赁服务机构应有固定的正式经营场所。
- 5.4 选址应出入便捷，满足靠近干道和 20 km 范围内有加油站的条件，附近宜有加气站。
- 5.5 应有明显标识。
- 5.6 宜使用品牌标志或商标。
- 5.7 宜实行联网经营服务，开展预约租车、异地租（还）车业务。
- 5.8 应设立接待服务、业务办理、车辆交接、物料准备等功能区域。其中，接待服务区域应公示经营服务项目、价目和租车手续、服务承诺、注意事项告知、监督投诉事项等，备有相关的查询资料，并为承租人提供等候、咨询等便利服务。车辆交接区域至少应具备 1 个停车位面积和车辆交接点验条件，以及 1 条围绕经营场所内或外的 2 km 长试驾路线。物料准备区域应具备提供行车应急设备、生活日用品和户外用品等服务功能。
- 5.9 应有供各类车辆使用的停车空间和设施，包括但不限于供租赁车辆、客户车辆、待验收车辆、待清理车辆、待存放车辆和待出租车辆等停放的空间和设施。
- 5.10 宜有针对儿童、老人、残疾人以及携带宠物等特殊人群的设施和服务。

5.11 房车租赁经营者对自有自用和整体租用的停车场（库）负有安全管理责任，应保证其安全布局和安全设置符合相关法律法规的要求，并经过安全生产相关部门检验合格。为此，应：

- 配置防火、防爆、防盗等设施设备。
- 禁止放置易燃、易爆、易污染环境的物品。
- 与易燃易爆源保持安全距离。
- 施划停车位，预留车辆紧急疏散通道。

5.12 房车租赁经营者自设车辆维修作业场所的，应依据汽车维修行业安全管理的规定和标准，完备安全生产规章制度，明确各类机具设备、用电设备、燃气燃油、压力容器以及易燃、易爆、剧毒、强腐蚀、强辐射等物料的安全使用规程和安全防护措施，并明确岗位安全责任。

6 车辆要求

6.1 除静态旅居挂车以外，旅居车（房车）应取得车辆行驶证和号牌，静态租赁车辆应有正规生产资质企业的产品合格证明，整车环保监测标准达到住宅环保标准。

6.2 车辆的技术要求应符合 GB/T 22550、GB/T 22551、GB/T 22552、QC/T 757、QC/T 776 的要求。

6.3 应对租赁车辆进行周期性技术维护，符合 GB/T 18344 的要求。

6.4 宜为租赁车辆办理第三者责任险、车辆损失险、全车盗抢险及其他险种。

6.5 除静态租赁房车以外的房车应配置卫星定位系统或行车记录仪等设备。

6.6 随车急救援设施和物件应包括但不限于：灭火器、医药包、反光背心、三角架子、千斤顶、手电筒、牵引绳索、外接电缆、电源转换接头、防溜坡枕块、紧急联系卡。

6.7 车辆外观应无明显损伤、缺陷和污物。

6.8 车内应进行消毒处理。

6.9 车内应无异味，车内空气应符合 GB/T 18883 的要求。

7 服务要求

7.1 服务流程

租赁服务的内容及流程如下：

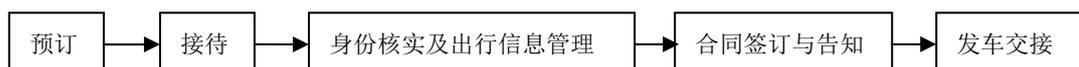


图 1 租赁服务流程

7.2 租赁接待服务

7.2.1 接待服务员应经过岗位培训，上岗时宜统一着装，佩戴标志，仪表端庄整洁，文明礼貌待客。

7.2.2 接待服务员工应向顾客介绍经营服务项目、价目和租赁手续等事项。

7.3 身份核实及出行信息管理

7.3.1 租赁双方确定租赁意向后，租赁经营机构应查验承租人的有效身份证件。个人客户应查验其居民身份证、机动车驾驶证等有效证件。团体客户应查验其组织机构代码证书、营业执照、拟定驾车人员的机动车驾驶证、经办人员的居民身份证及授权经办书等。

7.3.2 租赁经营机构应实行承租人出行管理，管理事项应包括但不限于：车辆出行人员、人员证件、人员医疗备注信息、每日公里数限制管理、车辆出行大致线路（包括出发地点和出行目的地，线路应在租赁机构的应急和救援覆盖范围内）、车辆过夜营地和补给站点等。

7.4 合同签订与告知

7.4.1 租赁双方应签订租赁合同。租赁合同可参考附录 A 提供的示范文本。

7.4.2 使用说明书、信息告知确认、损坏物品赔偿标准等应作为租赁合同的附件。

7.4.3 应告知对于旅居挂车租赁的前车要求，包括安装拖钩、与后车连接的安全信号灯系统和安装符合旅居车要求的专用后视镜系统，具体应符合 QC/T 757 的要求。

7.4.4 租赁经营机构应就租赁车辆的正确使用、安全驾驶、日常维护、救援服务等事项，向承租人书面告知（见附录 B）。

7.4.5 租赁经营机构宜要求承租人填写驾驶经历调查表（见附录 C），宜要求承租人签订行为承诺书（见附录 D）。

7.4.6 租赁经营机构宜推荐承租人使用符合相关标准要求的规范营地。

7.5 发车交接

7.5.1 发车交接时，租赁双方应按照租赁车辆交接单进行当场点验。

7.5.2 发车交接时，租赁经营机构应提供不少于 20 分钟的课堂培训，内容包括但不限于：房车驾驶与普通机动车的区别、车辆的重量、高度、宽度、制动和稳定性；以及不短于 2 km 的道路驾驶培训，培训项目包括但不限于：进出车位、行驶、变道、靠边、倒车、掉头、左拐、右拐、紧急制动、急加速、车高适应等。

7.5.3 经点验和培训后，租赁双方应在租赁车辆交接单上签字确认。

7.5.4 在租车辆因维护、检验、停驶而影响承租人正常使用的，租赁经营者应提供替换车辆。

7.5.5 租赁车辆归还时，租赁双方应对照发车时的交接单，对车辆完好状况和随车附件进行点验。经点验无误的，应在车辆交接单上注明，双方签字认可。

8 服务质量管理要求

8.1 租赁经营者宜及时收集和分析承租人对经营服务质量的反馈意见，不断改进、完善、提高经营服务质量。

8.2 应在随车的服务监督卡上公示服务监督、投诉电话号码或互联网址，方便承租人随时反馈意见和投诉。

8.3 对承租人的投诉意见应详细记录，妥善处理，7 个工作日内应予以回复，并建立回访制度。

附录 A
(资料性附录)
旅居车（房车）租赁合同条款

旅居车（房车）租赁合同条款可参照以下样例：

旅居车（房车）租赁合同条款

1. 服务范围

旅居车（房车）租赁经营者向承租方提供以下服务：房车租赁、相关保险、维护和管理服务等。维护和管理服务包括但不限于：车内布草租赁、技术支持、道路救援等其他增值服务。

2. 出租方的权利

- 2.1. 拥有租赁车辆的所有权。
- 2.2. 依合同向承租方计收租金及约定费用。
- 2.3. 要求承租方提供身份证明材料及信用材料。

3. 出租方的义务

- 3.1. 向承租方交付的车辆应满足以下要求：
 - 相关证照号牌齐备、有效，已投保法定险种；
 - 随车物件、设备完好齐全，能正常使用；
 - 外观内饰完好整洁。
- 3.2. 交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。
- 3.3. 免费提供租赁车辆保养以及承租方按操作规程使用租赁车辆出现的故障维修服务。
- 3.4. 提供区域内故障、事故的 24 小时救援服务。
- 3.5. 承担不低于 80% 的因交通事故或盗抢造成的租赁车辆现值损失。
- 3.6. 承担保险公司相关条款范围内的第三者责任险。
- 3.7. 对所获得的承租方及同行人员信息负有保密义务。

4. 承租方的权利

- 4.1. 按合同的约定拥有租赁车辆使用权。
- 4.2. 有权获知保证安全驾驶所需的车辆技术状况及性能信息。
- 4.3. 有权获知车内物件、设备的使用方法及安全注意事项。
- 4.4. 有权获得出租方为保障租赁车辆使用功能所提供的相应服务。

5. 承租方的义务

- 5.1. 如实向出租方提供驾驶人的机动车驾驶证、有效身份证件、营业执照、组织机构代码证书、同行人员有效身份证件。
- 5.2. 按合同约定交纳租金及其他费用。
- 5.3. 按车辆性能、操作规程及相关法律、法规的规定使用租赁车辆及车内物件、设备。
- 5.4. 妥善保管租赁车辆，维持车辆原状。未经允许，不得擅自修理车辆，不得擅自改装、更换、增设他物。

- 5.5. 使用房车前接受旅居车（房车）租赁经营者的试驾培训。
- 5.6. 承担不高于 20%的因交通事故或盗抢造成的租赁车辆现值损失；承担因交通事故引发的其他责任。
- 5.7. 保护出租方车辆及车内物品的所有权不受侵犯。不得转卖、抵押、质押、典当、转借、转租租赁车辆及车内物品。
- 5.8. 租赁车辆发生交通事故、被盗抢时，应立即向公安、交管等部门报案并在 12 小时内通知租赁经营者，并协助旅居车（房车）租赁经营者办理相关手续。
- 5.9. 保证租赁车辆为合同登记的驾驶员驾驶。在租赁期内，如承租方登记的信息发生变化，应及时通知出租方。
- 5.10. 租赁期满，应按时返还租赁车辆及有效证件。

6. 租金、保证金

- 6.1. 租金单位为元/年、元/季、元/月、元/天、元/小时。租金标准双方约定。
- 6.2. 承租方用保证金提供担保的，保证金不得用于充抵租金，合同履行完毕后，保证金应退还承租方。必要时可要求承租方提供担保人及担保书，并对担保人身份进行核实，担保人应当具备有相应的民事责任能力。双方经约定也可采取其他方式担保。

7. 意外风险

- 7.1. 双方约定的意外风险责任，旅居车（房车）租赁经营者可向保险公司投保或以其他方式承担。对约定分担的意外风险未投保的，风险损失的计算、赔付，参照机动车辆保险条款及赔付程序进行。
- 7.2. 政府政策重大变化、不可抗力以及其他无法归究于承、租双方的原因造成的损失，依照有关法规和公平原则双方协商解决。

8. 出租方的违约责任

旅居车（房车）租赁经营者未能履行向承租方提供合同约定的车辆、服务等义务时，应承担下列违约责任：

- 8.1. 经道路运输管理部门认可的专业检测机构认定租赁车辆达不到一级标准的，承租方有权解除合同，并要求出租方承担违约责任。
- 8.2. 不能按约定提供故障维修、救援时，承租方有权解除合同，出租方应退还租赁车辆停驶期间租金并支付停驶期间租金 20%的违约金。
- 8.3. 维修、救援后租赁车辆仍无法恢复使用功能，出租方应提供相当档次替换车或采取其他措施。
- 8.4. 因旅居车（房车）租赁经营者的原因造成车辆损坏的，出租方应严格依照汽车维修规定的标准收取修车费用。

9. 承租方的违约责任

承租方不能按合同约定交纳费用、使用租赁车辆及车内物品、保管租赁车辆、归还租赁车辆时，应承担下列违约责任：

- 9.1. 逾期交纳租金的，每逾期一日按应交租金总额的 0.5%交纳滞纳金。逾期归还租赁车辆的，除继续计收租金外，应交纳逾期应交租金 20%的违约金。
- 9.2. 提前解除合同归还租赁车辆的，应按未履行部分租期租金总额的 20%向旅居车（房车）租赁经营者支付违约金，已交纳租金的，出租方在扣除违约金后应将余款退还承租方。
- 9.3. 承租方有下列行为的，旅居车（房车）租赁经营者有权解除合同并收回租赁车辆：
 - 提供虚假信息。
 - 拖欠租金或其他费用。
 - 转卖、抵押、质押、转借、典当、转租租赁车辆或确有证据证明存在上述危险的。

—— 确有证据证明承租方利用租赁车辆从事违法犯罪活动的。

- 9.4. 不按车辆性能或操作程序使用而造成的租赁车辆修理、停运损失；承担因过失被保险公司拒绝赔偿的损失。
- 9.5. 擅自改装、更换、增设他物等改变租赁车辆原状造成的损失。
- 9.6. 非出租方原因导致车辆被第三方扣押的责任。
- 9.7. 违反交通安全法规时，应在被告知的5日内接受处罚。如拒绝接受处罚，合同中登记的驾驶员将作为违章责任人被提交公安交通管理部门处理。

10. 担保条款

如采用保证人提供担保的方式，保证人应就承租方履行本合同的义务负连带保证责任。

11. 特别约定

- 11.1. 承、租双方可对本合同内容以书面形式予以增加、细化作为补充条款，但不得违反有关法规及政策规定，不得违反公平原则。补充条款中含有不合理地减轻或免除本合同条款中规定应由出租方承担的责任内容的，仍以本合同为准。
- 11.2. 承租方如要求延长租期，须在合同到期前提出续租申请，出租方有权决定是否续租。
- 11.3. 本合同项下发生的争议，双方应协商或向房车租赁行业组织、各级消费者协会等部门申请调解解决；协商或调解解决未果的，可向有管辖权的人民法院提起诉讼或向双方选定的仲裁机构提请仲裁。
- 11.4. 本合同可能的附件包括但不限于：车辆交接确认单、车内物品配置单、出行线路计划、房车使用说明书、信息告知确认书、损坏物品赔偿标准、保险条款、道路救援条款等。
- 11.5. 合同附件与本合同具有同等法律效力。

附 录 B
(资料性附录)
车辆租用告知书示范文本

车辆租用告知书示范文本可参照以下样例：

车辆租用告知书

感谢您租用本公司车辆。请您认真阅读租赁合同条款，充分了解租赁合同内容。

本公司向您提供的车辆（牌照号：_____），行驶证证齐全有效，技术状况良好，已在运输管理部门备案，已向保险公司投保机动车交通事故责任强制保险、_____险和_____险。

您驾驶的车辆如果发生事故或运行故障，请及时拨打我公司的_____救援电话，以便我们及时组织救援并办理保险索赔。

为了使您的合法权益得到保障，您租用的车辆请由租赁合同中指定的驾车人驾驶，不要转借他人使用，不要擅自改装车辆或安装其他附属设施，不得利用该车辆非法从事运营活动。在租用车辆期间发生的交通违法行为，请您及时接受处罚，自行承担法律责任。

由于房车相较于一般车辆在各方面具有特殊性，因此在将房车交付您使用前，本公司已要求并督促您进行了房车使用培训。培训内容包括：房车使用培训、房车试驾及安全警示告知。请确认您对以上内容均已清楚知悉无疑义。

欢迎您对我们的服务进行监督并提出宝贵意见。我公司的监督投诉电话：_____。

签名：

时间：

附 录 C
(资料性附录)
驾驶经历调查表

驾驶经历调查表可参照以下样例：

驾驶经历调查表		
姓名：	性别：	驾龄：
驾照类型：		
曾经驾驶车辆型号（从先到后）：		
曾经驾驶的路线与里程（从先到后）：		
<p>本人保证以上表格填写内容属实。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 承租人签字： 驾驶人签字： 时间： </div>		

附 录 D
(资料性附录)
文明行为承诺书

文明行为承诺书可参照以下样例：

文明行为承诺书

为了个人和他人的安全，自觉规范文明驾驶行为，本人承诺如下：

1. 出车前做好车辆安全状况检查，了解熟悉车辆性能、特点，确保车辆制动、转向、电路、轮胎、燃料、车容车况完好，警告标志、灭火器具等安全装置齐全有效，驾驶证、行驶证齐备。
2. 文明驾驶、安全礼让，服从交通警察指挥，不开“斗气车”。严禁疲劳驾驶，连续驾驶机动车 4 小时应停车休息至少 20 分钟。驾车时不拨打接听手持电话。
3. 遵守交通标志、标线，按交通限速标志、标线标明的速度行驶。行驶中保持适当车速，不超速行驶、强行超车。通过没有交通信号灯、交通标志、交通标线或者交通警察指挥的交叉路口时，应当减速慢行，并让行人和优先通行的车辆先行；行经山区公路，严禁超速行驶、强行超车、空档滑行、疲劳驾车。
4. 保持适当安全距离。当机动车时速超过 100 公里时，与同车道前车距离保持在 100 米以上，尤其要与大型客、货车辆保持适当的安全距离，以防前车紧急制动时发生追尾碰撞。
5. 恶劣天气谨慎驾驶。遇雾、雨、雪、沙尘、冰雹等低能见度气象条件时，要开启雾灯、近光灯、示廓灯、前后位灯和危险报警闪光灯，并保持适当车速行驶。
6. 承诺不酒后驾车。本人明白，酒后驾车是严重违法行为。
7. 当发生造成人员伤亡的交通事故时，我会及时拨打 122 报警。
8. 不乱停乱放，停靠在符合相关标准要求的规范营地。
9. 文明使用车上设施，不破坏设施设备。
10. 承诺自觉保护旅游目的地的生态环境，杜绝破坏生态环境的行为。

签名：

时间：

参考文献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- [2] GB 7258 机动车运行安全技术条件
- [3] GB/T 25980 道路车辆 旅居挂车和轻型挂车的连接球 尺寸
- [4] GA/T 995 道路交通安全违法行为视频取证设备技术规范
- [5] QC/T 452 宿挂车 通用技术条件