**DB61**

**陕西省地方标准**

DB61/T\*\*\*\*-\*\*\*\*

# **民宿管家服务规范**

**Service specification for Homestay manager**

（征求意见稿）

\*\*\*\*-\*\*-\*\*发布\*\*\*\*-\*\*-\*\*实施

陕西省质量技术监督局 发布

目 次

[前 言 II](#_Toc21379)

[1　范围 1](#_Toc23782)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc6317)

[3　术语和定义 1](#_Toc16704)

[4　能力素质 1](#_Toc13438)

[5　服务要求 3](#_Toc20944)

[6　服务禁止 5](#_Toc6886)

[7　客户管理 5](#_Toc2543)

[8　服务评价与改进 5](#_Toc5542)

[9　荣誉评定 5](#_Toc252)

[附录A（资料性）民宿管家服务满意度调查问卷 7](#_Toc2233)

[附录B民宿管家职业能力储备信息表 9](#_Toc30584)

[附录C（资料性）民宿管家职业能力考核评分表 10](#_Toc17622)

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：陕西省民宿服务行业协会、陕西文投睿德民宿酒店管理有限公司、陕西澜舍酒店管理有限公司

本文件主要起草人：苏琳、王欢、赵晖、邹林丰、马涛、卜际滔、马庆冬、王琛、王鹏、梁晓、杨智伟、赵志浩、侯苏格

本文件由陕西省民宿服务行业协会负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省民宿服务行业协会

电话：18891101185

地址：西安市雁塔区雁塔南路300-9号陕西文化大厦C座2层

民宿管家服务规范

1　范围

本文件从能力素质、服务要求、服务禁止、客户管理、服务评价与改进等方面对民宿管家的职业素养与服务内容进行了规定，并进一步提出了民宿管家荣誉称号的设定与评定办法。

本文件适用于民宿管家及其在旅游民宿中提供的服务。

2　规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 31593.9消防安全工程第9部分:人员疏散评估指南

GB/T 39000乡村民宿服务质量规范

GB/T 41648旅游民宿基本要求与等级划分

LB/T 063旅游经营者处理投诉规范

LB/T 065旅游民宿基本要求与评价

RB/T 309-2017餐厅餐饮服务认证要求

DB34/T 2569民宿客栈安全管理规范

GZB 4-14-06-02民宿管家国家职业标准（2024年版）

3　术语和定义

**3.1旅游民宿 Homestay inn**

利用当地民居等相关闲置资源，主人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

**3.2民宿管家 Homestay manager**

提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。

4　能力素质

**4.1身心素质**

4.1.1身体健康，持有效健康合格证明。

4.1.2心理健康、耐心细致，并具有良好的观察和感知能力，尊重并保护客户隐私。

4.1.3具有较强的自我心理平衡能力和有条不紊的处事能力，服从工作安排，有良好的团队合作精神。

4.1.4热情好客，举止文明，礼仪礼节得当，富有亲和力。

**4.2专业技能**

**4.2.1语言沟通能力**

4.2.1.1熟练规范使用普通话，宜熟练运用当地方言。

4.2.1.2有良好的语言表达能力、沟通谈判能力，表述清晰。

**4.2.2接待服务能力**

4.2.2.1应掌握相应的业务知识和服务技能，并熟练应用。

4.2.2.2宜具备茶艺、花艺、烘焙、摄影等技能，可对客服务或展示。

4.2.2.3应有了解客户民族习俗及宗教信仰的能力，提供个性化服务。

**4.2.3综合推广能力**

4.2.3.1应掌握社会主义核心价值观、法律法规常识、旅行常识等当地相关社会知识。

4.2.3.2宜掌握当地历史文化、美食文化、民俗文化等相关知识，可熟练运用。

4.2.3.3应熟悉当地旅游景点、特色活动、旅游商品等，可为客户介绍推荐。

4.2.3.4宜掌握民宿经营模式、设计理念、构造布局及所处村落基本情况，可对客讲解民宿相关产品。

**4.2.4安全应急能力**

4.2.4.1应定期组织检查与保养维修水、电、气等设施设备，确保设施安全可靠，熟悉消防疏散示意图，掌握设施设备的操作规范。

4.2.4.2应具备自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全事件等应急处置能力。

4.2.4.3应熟悉110、119、120等紧急报警电话和相关求助方法，掌握急救基本知识及操作技能，引导人员疏散应符合GB/T 31593.9、DB34/T 2569的规定。

**4.2.5运营能力**

4.2.5.1宜有物料采购、损耗管控等能力。

4.2.5.2宜有文案策划、视频拍摄和剪辑、新媒体维护等技能。

4.2.5.3宜有活动组织、活动执行的能力。

**4.3礼仪礼貌**

4.3.1面容发型应整洁、口腔无异味、手部干净卫生，女性管家宜化职业淡妆。

4.3.2着装应整齐清洁，与民宿主题相符，服饰宜融入地方文化元素。

**4.4继续教育**

4.4.1应参加业务培训继续教育，提高专业知识水平和操作技能。

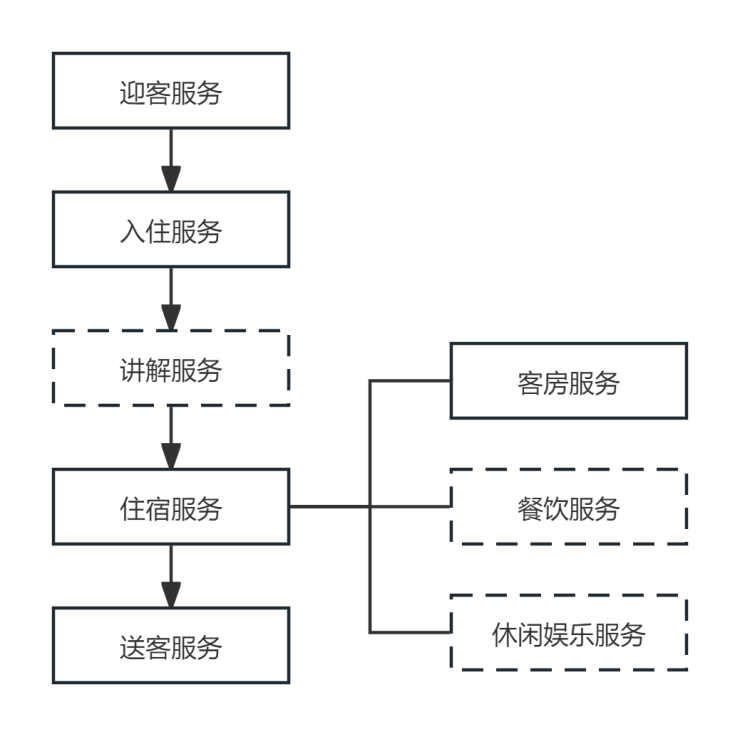
4.4.2应参加消防、食品安全、特种设备等事故应急预案培训，并参加演练。

4.4.3宜参加当地历史文化、美食文化、民俗文化等方面的培训。

5　服务要求

**5.1服务流程**

民宿管家的服务流程见图1。



注：实线方框表示管家服务必备环节，虚线方框表示可服务环节；箭头表示管家服务流向。

**图1民宿管家服务流程**

**5.2迎客服务**

5.2.1应根据民宿客房、餐饮、活动等情况，做好客户咨询及受理预订工作。

5.2.2应提前24小时与客户联系沟通，主动自我介绍，提前告知疫情防控、环境保护等政策要求，确定客户行程、抵店时间和地点以及其他需求，做好信息记录和相关接待准备。

5.2.3应及时回复客户咨询的问题，满足客户合理需求，做好相关工作安排。

5.2.4应提前到达约定地点迎接客户，等候接待，宜根据实际需要提供个性化服务。

5.2.5带领客户到达民宿，宜适时介绍民宿所在地的历史文化、美食文化、民俗文化等内容。

**5.3入住服务**

5.3.1疫情等特殊时期应按照相关要求，做好消毒、登记等工作。

5.3.2宜提供温馨服务，如递送擦手巾、提供茶水、糕点、迎客礼等。

5.3.3协助客户办理入住手续，根据实际需要主动帮助客户将行李送至客房。

5.3.4应主动向客户介绍房间设施、服务项目、注意事项，热情回答客户咨询，关注并满足客户的合理需求，管家服务应符合GB/T 39000的规定。

**5.4讲解服务**

5.4.1宜邀请客户游览民宿，讲解当地历史文化、美食文化、民俗文化。

5.4.2应主动向客户介绍民宿的经营模式、设计理念、构造布局等。

5.4.3根据客户需要提供当地及周边交通、购物、娱乐、游览等信息咨询服务，帮助客户设计游线、安排行程。

**5.5住宿服务**

**5.5.1客房服务**

5.5.1.1客户入住前应检查客房物品配置、设施设备、环境卫生等情况，确保各项设备可有效使用。

5.5.1.2应组织和安排客房和公共区域的卫生清扫，确保干净整洁，满足客户入住需求。宜协助工程人员或自行完成客房和公共区域的维修项目，确保设施设备齐全，完好有效。

5.5.1.3应定期检查客房床单、被套、枕套、毛巾等日用品，保证一客一换，卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。确保防蛇、防鼠、防虫、防蚊等措施有效实施。客房卫生条件应符合GB/T 41648的要求。

5.5.1.4客户入住期间，征得客户允许后，方可进入独立的院落、客房。

5.5.1.5儿童节、重阳节、客户生日、结婚纪念日等时日，宜提供客房和相关产品的特色服务，宜针对儿童、老人、残障人士等提供人性化服务。

5.5.1.6提供24小时客房服务，应有夜间值班人员或值班电话，宜提供叫醒、天气预报或温馨提示等服务。

**5.5.2餐饮服务**

5.5.2.1提供早餐、特色餐饮的民宿，管家应满足有宗教习惯的客户的用餐需求，服务符合RB/T 309-2017中4.4要求。

5.5.2.2宜提供食材预订和代为采购服务，了解客户对菜品的种类、规格、数量等需求，提前采购、储备，供客户使用。食品来源、加工应符合国家相关食品安全标准和要求。

5.5.2.3有厨房、厨具、餐具的民宿，管家可协助客户完成食材处理、烹制准备和菜品制作等。点菜服务时，管家应提前掌握食材储备、客户诉求等信息。

5.5.2.4春节、元宵节、端午节、中秋节等传统节日，宜提供地方传统节日食品或应客户要求组织聚餐，可邀请客户参与食品制作。

**5.5.3休闲娱乐服务**

5.5.3.1有书吧、酒吧、茶室、咖啡厅等休闲体验场所的民宿，管家应为客户提供活动开展的全过程跟进式服务。

5.5.3.2宜引导客户开展制茶、绘画等民俗文化类活动，民宿可提供场所、工具、原料等。

5.5.3.3可结合重要节日，组织包粽子、包饺子、做月饼等传统美食制作活动。

5.5.3.4根据民宿地理位置，组织其他具有当地特色的体验活动。

**5.6送客服务**

5.6.1应提前与客户沟通退房时间，提示客户整理好随身物品，协助客户办理退房手续。

5.6.2应做好客户网络传播信息规范化提醒工作。

5.6.3客户离店时，根据需要协助客户提拿行李，提示客户注意安全，目送客户离开。

5.6.4宜为客户提供送客礼、纪念品等。

6　服务禁止

**11.1情绪**

服务过程中，不得带有烦躁、厌恶等负面情绪。

**11.2语言**

服务过程中，不得使用“我不知道”等语言拒绝客人的合理诉求。

**11.3行为**

服务过程中，不得有玩手机、私自饮酒、吸烟等不雅、不当行为。

7　客户管理

6.1应保护客户隐私，不应将客户信息、图片资料擅自用于营销宣传。

6.2宜通过电话、社交软件等方式与客户保持联系，提供离店后咨询、问题处理等服务。

6.3应建立客史档案，记录客户资料、出游需求等信息。

8　服务评价与改进

**8.1服务评价**

8.1.1应熟悉客诉处理流程，并有效应对客诉，降低客诉影响。

8.1.2应主动接受“民宿管家服务质量满意度调查”，问卷调查内容可参照附录A。

8.1.3应主动保持服务质量意见簿、电话、网络等客诉评价渠道畅通，做好客人意见和投诉问题收集整理，投诉处理及记录应符合LB/T 063的规定。

**8.2服务改进**

8.2.1应汇总梳理客户投诉及服务满意度调查信息，及时采取纠正和预防措施，优化改进自身服务。

8.2.2应做好个人民宿管家职业能力储备，旅游民宿宜制定民宿管家服务质量提升方案，民宿管家能力储备可参照附录B。

9　荣誉评定

**9.1荣誉称号**

对在民宿管家职业能力考核中得分在270分（含）以上的民宿管家，授予其“秦宿金管家”荣誉称号与证书，同时授予其所在旅游民宿“秦宿金管家服务民宿”牌匾；得分在240分（含）-270分的民宿管家，授予其“秦宿银管家”荣誉称号与证书，同时授予其所在旅游民宿“秦宿银管家服务民宿”牌匾；得分在210分（含）-240分的民宿管家，授予其“秦宿好管家”荣誉称号和证书。

《民宿管家职业能力考核评分表》见附录C。

**9.2评定程序**

**9.2.1申请**

荣誉称号评定采取旅游民宿自愿申报与政府主管部门推荐两种方式，由相关单位向评定机构提交申报推荐表及相关材料。

**9.2.2受理**

评定机构收到相关材料后，在当年的评定流程时间内完成评定工作。

**9.2.3公示**

评定机构发布公示，接受社会和公众监督。公示期为7天。

**9.2.4颁发徽章及证书**

公示期满，评定机构为公示无异议的民宿管家授予荣誉称号和证书，为民宿管家所在旅游民宿颁发荣誉牌匾。

**9.3荣誉管理**

**9.3.1复核**

对荣誉称号的资质实行复核，每三年复核一次。对达不到本文件规定的荣誉称号评定标准的民宿管家，采取限期学习后重新复核的处理措施。若未通过重新复核，则取消民宿管家荣誉称号，收回旅游民宿所获荣誉牌匾。民宿管家放弃复核的将被直接取消荣誉称号，收回所在旅游民宿的荣誉牌匾。

**9.3.2取消荣誉称号**

除上述取消荣誉称号的情形外，民宿管家若出现下列情况之一者，亦将被取消荣誉称号，其所在旅游民宿将被收回荣誉牌匾：

a）发生违反国家法律法规等行为；

b）个人征信出现不良记录；

c）因个人操作不当导致安全、消防、食品卫生等重大安全责任事故；

d）客人反映强烈、投诉较多，并经调查取证确认的。

**9.3.4重新获得荣誉称号评定资格**

民宿管家被取消荣誉称号之日起满三年后，可重新获得荣誉称号评定资格。

附录A

（资料性）

民宿管家服务满意度调查问卷

民宿管家服务的评价以客户综合满意度为依据，下面给出民宿管家服务满意调查问卷的样式。

民宿管家服务满意度调查问卷

尊敬的女士/先生：

感谢您入住本民宿，为进一步提升民宿管家服务质量，请您抽出宝贵时间填写本问卷。本次调查严格按照《中华人民共和国统计法》的要求进行，不用填写姓名，所有回答只用于统计分析，数据使用严守保密要求。您的填答将对改善民宿管家服务水平提供帮助。

衷心感谢您的支持和帮助！祝您万事如意，阖家幸福！

请您在合适的选项前打“√”，或者在横线上填写具体内容，每个问题只能选择一个答案。

**一、管家形象**

**Q1：服饰鲜明、有特色、易识别**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q2：面容发型整洁、精神面貌良好**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q3：举止文明，待客热情有礼貌，服务细致有耐心**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**二、管家服务**

**Q4：及时回应客户咨询、受理预订**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q5：提前与客户联系，确定行程、抵店时间和地点以及其他需求**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q6：到店后管家协助办理入住手续，并主动提供温馨服务，如擦手巾、茶水等**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q7：文明用语，语言表达清晰，沟通融洽**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q8：主动向客户介绍房间设施、服务项目、注意事项，热情回答客户咨询**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q9：掌握相应的业务知识和服务技能，并熟练应用**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q10：了解客户的民族习俗和宗教信仰，提供个性化服务**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q11：掌握当地历史文化、美食文化、民俗文化等相关知识，可熟练运用**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q12：熟悉当地旅游景点、特色活动、旅游商品等，可推荐介绍**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q13：尊重并保护客人隐私**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q14：能协助客户开展休闲娱乐活动、体验地方文化活动等**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q15：能熟练回答客户问询，及时处理客户问题**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q16：协助客户办理退房手续，主动帮客户提拿行李，送至上车地点或停车场**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**三、整体评价**

**Q17：本次入住民宿的管家服务整体评价**

A很满意B比较满意C一般D不满意E很不满意

**Q18：管家服务改进的其他建议**

附录B

（资料性）

民宿管家职业能力储备信息表

民宿管家职业能力储备信息见表B.1。

表B.1民宿管家能力储备信息表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **具体内容** | **说明事项** |
| 1 | 法律常识 | 《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》《旅游投诉处理办法》等。 |
| 2 | 文化常识 | 《导游基础知识》（包括《全国导游基础知识》和《陕西导游基础知识》）以及当地的文化特色、生活特色、非物质文化遗产等知识。 |
| 3 | 安全常识 | （1）紧急报警电话：公安报警（110）、火警（119）、急救中心（120）、道路交通事故报警（122）、水上求救专用电话（12395）、森林火警（12119）、红十字会急救台（999）、政务服务便民热线（12345）等。  （2）急救操作：掌握中暑、晒伤、烫伤、溺水急救等。 |
| 4 | 维修常识 | 供水、供电、供气、门窗、马桶、无障碍设施等简单维检。 |
| 5 | 个性化服务 | （1）餐饮服务：菜品采购、菜品制作、摆台、餐饮服务礼仪等；  （2）客房服务：房间布置、客房清洁、客房设施设备简单维修等；  （3）特色服务：茶艺、花艺、调酒、咖啡制作、烘焙、烹饪、摄影、视频剪辑等。 |
| 6 | 活动组织能力 | （1）节日及纪念日活动组织：儿童节、三八妇女节、七夕节、重阳节及客户生日、结婚纪念日等；  （2）乡村体验主题活动组织：采茶、插秧、垂钓、骑行、徒步等；  （3）文化体验主题活动组织：绘画、陶艺、轧染、手工制作等。  （4）其他活动组织：露天电影、篝火晚会等。 |
| 7 | 标准（规  范）常识 | 《关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知》《乡村民宿服务质量规范》（GB/T 39000-2020）《旅游民宿基本要求与评价》（GB/T 41648-2022）《民宿管家国家职业标准（2024年版）》（GZB 4-14-06-02）以及陕西省旅游民宿相关地方标准等。 |

附录C

（规范性）

民宿管家职业能力考核评分表

表C.1规定了民宿管家职业能力考核评分表的样式。

**表C.1民宿管家职业能力考核评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 1.能力  素质 （80分） | 1.1身心素质 （10分） | 1.1.1身体健康，持有效健康合格证明。 | 1分 |  |
| 1.1.2心理健康、耐心细致，并具有良好的观察和感知能力，尊重并保护客户隐私。 | 2分 |  |
| 1.1.3具有较强的自我心理平衡能力和有条不紊的处事能力，服从工作安排，有良好的团队合作精神。 | 5分 |  |
| 1.1.4热情好客，举止文明，礼仪礼节得当，富有亲和力。 | 2分 |  |
| 1.2语言沟通能力 （10分） | 1.2.1熟练规范使用普通话，宜熟练运用当地方言。 | 5分 |  |
| 1.2.2有良好的语言表达能力、沟通谈判能力，表述清晰。 | 5分 |  |
| 1.3接待服务能力 （10分） | 1.3.1应掌握相应的业务知识和服务技能，并熟练应用。 | 5分 |  |
| 1.3.2宜具备茶艺、花艺、烘焙、摄影等技能，可对客服务或展示。 | 3分 |  |
| 1.3.3应有了解客户民族习俗及宗教信仰的能力，提供个性化服务。 | 2分 |  |
| 1.4综合推广能力 （10分） | 1.4.1应掌握社会主义核心价值观、法律法规常识、旅行常识等当地相关社会知识。 | 1分 |  |
| 1.4.2宜掌握当地历史文化、美食文化、民俗文化等相关知识，可熟练运用。 | 3分 |  |
| 1.4.3应熟悉当地旅游景点、特色活动、旅游商品等，可为客户介绍推荐。 | 3分 |  |
| 1.4.4宜掌握民宿经营模式、设计理念、构造布局及所处村落基本情况，可对客讲解民宿相关产品。 | 3分 |  |
| 1.5安全应急能力 （10分） | 1.5.1应定期检查与保养维修水、电、气等设施设备，确保设施安全可靠，熟悉消防疏散示意图，掌握设施设备的操作规范。 | 5分 |  |
| 1.5.2应具备自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和突发社会安全事件等应急处置能力。 | 3分 |  |
| 1.5.3应熟悉110、119、120等紧急报警电话和相关求助方法，掌握急救基本知识及操作技能，引导人员疏散应符合GB/T 31593.9、DB34/T 2569的规定。 | 2分 |  |

**表C.1民宿管家职业能力考核评分表（续1）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 1.能力  素质 （80分） | 1.6运营能力 （10分） | 1.6.1宜有物料采购、损耗管控等能力。 | 2分 |  |
| 1.6.2宜有文案策划、视频拍摄和剪辑、新媒体维护等技能。 | 4分 |  |
| 1.6.3宜有活动组织、活动执行的能力。 | 4分 |  |
| 1.7礼仪礼貌 （10分） | 1.7.1面容发型应整洁、口腔无异味、手部干净卫生，女性管家宜化职业淡妆。 | 5分 |  |
| 1.7.2着装应整齐清洁，与民宿主题相符，服饰宜融入地方文化元素。 | 5分 |  |
| 1.8继续教育 （10分） | 1.8.1应参加业务培训继续教育，提高专业知识水平和操作技能。 | 5分 |  |
| 1.8.2应参加消防、食品安全、特种设备等事故应急预案培训，并参加演练。 | 2分 |  |
| 1.8.3宜参加当地历史文化、美食文化、民俗文化等方面的培训。 | 3分 |  |
| 2.服务  要求 （110分） | 2.1迎客服务 （10分） | 2.1.1应根据民宿客房、餐饮、活动等情况，做好客户咨询及受理预订工作。 | 2分 |  |
| 2.1.2应提前24小时与客户联系沟通，主动自我介绍，提前告知疫情防控、环境保护等政策要求，确定客户行程、抵店时间和地点以及其他需求，做好信息记录和接待准备。 | 2分 |  |
| 2.1.3应及时回复客户咨询的问题，满足客户合理需求，做好相关工作安排。 | 2分 |  |
| 2.1.4应提前到达约定地点迎接客户，等候接待，宜根据实际需要提供个性化服务。 | 2分 |  |
| 2.1.5带领客户到达民宿，宜适时介绍民宿所在地的历史文化、美食文化、民俗文化等内容。 | 2分 |  |
| 2.2入住服务 （10分） | 2.2.1疫情等特殊时期应按照相关要求，做好消毒、登记等工作。 | 1分 |  |
| 2.2.2宜提供温馨服务，如递送擦手巾、提供茶水、糕点、迎客礼等。 | 2分 |  |
| 2.2.3协助客户办理入住手续，根据实际需要主动帮助客户将行李送至客房。 | 2分 |  |
| 2.2.4应主动向客户介绍房间设施、服务项目、注意事项，热情回答客户咨询，关注并满足客户的合理需求，服务应符合GB/T 39000的规定。 | 5分 |  |
| 2.3讲解服务 （10分） | 2.3.1宜邀请客户游览民宿，讲解当地历史文化、美食文化、民俗文化。 | 2分 |  |
| 2.3.2应主动向客户介绍民宿的经营模式、设计理念、构造布局等。 | 3分 |  |
| 2.3.3根据客户需要提供当地及周边交通、购物、娱乐、游览等信息咨询服务，帮助客户设计游线、安排行程。 | 5分 |  |

**表C.1民宿管家职业能力考核评分表（续2）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 2.服务  要求 （110分） | 2.4客房服务 （30分） | 2.4.1客户入住前应检查客房物品配置、设施设备、环境卫生等情况，确保各项设备可有效使用。 | 5分 |  |
| 2.4.2应组织和安排客房和公共区域的卫生清扫，确保干净整洁，满足客户入住需求。宜协助工程人员或自行完成客房和公共区域的维修项目，确保设施设备齐全，完好有效。 | 5分 |  |
| 2.4.3应定期检查客房床单、被套、枕套、毛巾等日用品，保证一客一换，卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。确保防蛇、防鼠、防虫、防蚊等措施有效实施。客房卫生条件应符合GB/T 41648的要求。 | 5分 |  |
| 2.4.4客户入住期间，征得客户允许后，方可进入独立的院落、客房。 | 5分 |  |
| 2.4.5儿童节、重阳节、客户生日、结婚纪念日等时日，宜提供客房和相关产品的特色服务，宜针对儿童、老人、残障人士等提供人性化服务。 | 5分 |  |
| 2.4.6提供24小时客房服务，应有夜间值班人员或值班电话，宜提供叫醒、天气预报或温馨提示等服务。 | 5分 |  |
| 2.5餐饮服务 （15分） | 2.5.1提供早餐、特色餐饮的民宿，民宿管家应满足有宗教习惯的客户的用餐需求，服务符合RB/T 309-2017中4.4要求。 | 5分 |  |
| 2.5.2宜提供食材预订和代为采购服务，了解客户对菜品的种类、规格、数量等需求，提前采购、储备，供客户使用。食品来源、加工应符合国家相关食品安全标准和要求。 | 2分 |  |
| 2.5.3有厨房、厨具、餐具的民宿，管家可协助客户完成食材处理、烹制准备和菜品制作等。点菜服务时，管家应提前掌握食材储备、客户诉求等信息。 | 3分 |  |
| 2.5.4春节、元宵节、端午节、中秋节等传统节日，宜提供地方传统节日食品或应客户要求组织聚餐，可邀请客户参与食品制作。 | 5分 |  |
| 2.6休闲娱乐服务 （20分） | 2.6.1有书吧、酒吧、茶室、咖啡厅等休闲体验场所的民宿，管家应为客户提供活动开展的全过程跟进式服务。 | 5分 |  |
| 2.6.2宜引导客户开展制茶、绘画等民俗文化类活动，民宿可提供场所、工具、原料等。 | 5分 |  |
| 2.6.3可结合重要节日，组织包粽子、包饺子、做月饼等传统美食制作活动。 | 5分 |  |
| 2.6.4根据民宿地理位置，组织其他具有当地特色的体验活动。 | 5分 |  |

**表C.1民宿管家职业能力考核评分表（续3）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 2.服务  要求 （110分） | 2.7送客服务 （15分） | 2.7.1应提前与客户沟通退房时间，提示客户整理好随身物品，协助客户办理退房手续。 | 5分 |  |
| 2.7.2应做好客户网络传播信息规范化提醒工作。 | 3分 |  |
| 2.7.3客户离店时，根据需要协助客户提拿行李，提示客户注意安全，目送客户离开。 | 5分 |  |
| 2.7.4宜为客户提供送客礼、纪念品等。 | 2分 |  |
| 3.客户  管理 （50分） | 3.1隐私保护 | 应保护客户隐私，不应将客户信息、图片资料擅自用于营销宣传。 | 10分 |  |
| 3.2关系维护 | 宜通过电话、社交软件等方式与客户保持联系，提供离店后咨询、问题处理等服务。 | 20分 |  |
| 3.3信息维护 | 应建立客史档案，记录客户资料、出游需求等信息。 | 20分 |  |
| 4.服务评价与改进 （60分） | 4.1服务评价 （30分） | 4.1.1应熟悉客诉处理流程，并有效应对客诉，降低客诉影响。 | 10分 |  |
| 4.1.2应主动接受“民宿管家服务质量满意度调查”，每年接受满意度调查不少于4次。 | 10分 |  |
| 4.1.3应主动保持服务质量意见簿、电话、网络等客诉评价渠道畅通，做好客人意见和投诉问题收集整理，投诉处理及记录应符合LB/T 063的规定。 | 10分 |  |
| 4.2服务改进 （30分） | 4.2.1应汇总梳理客户投诉及服务满意度调查信息，及时采取纠正和预防措施，优化改进自身服务。 | 20分 |  |
| 4.2.2应做好个人民宿管家职业能力储备，旅游民宿宜制定民宿管家服务质量提升方案。 | 10分 |  |
| 5.服务  禁止 （扣分项，50分） | 5.1情绪（-10分） | 服务过程中，带有烦躁、厌恶等负面情绪。 | -10分 |  |
| 5.2语言（-20分） | 服务过程中，使用“我不知道”等语言拒绝客人的合理诉求。 | -20分 |  |
| 5.3行为（-20分） | 服务过程中，有玩手机、私自饮酒、吸烟等不雅、不当行为。 | -20分 |  |