|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200      |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  1410 |

临汾市地方标准

DB 1410/T XXXX—2025

旅游民宿管家服务规范

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

临汾市市场监督管理局  发布

目  次

前言 Ⅱ

引言...................................................................................Ⅲ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 能力素质要求 2

6 工作职责及内容 3

7 服务要求 3

8 服务评价及改进 6

附录A(资料性) 旅游民宿管家服务满意调查问卷............................................8

[附录B(资料性) 旅游民宿管家能力储备信息表 1](#_Toc14734_WPSOffice_Level1)0

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由临汾市文化和旅游局提出并监督实施。

本文件由临汾市旅游标准化技术委员会（临汾市/TC02）归口。

本文件起草单位：临汾市文化和旅游局、临汾市礼仪协会、山西省民宿文化协会临汾办事处。

本文件主要起草人：乔丽萍、关建忠、李 刚、闫建文、张文科、李婧文。

1. 引言

为适应新时代文旅融合、全域旅游发展趋势，促进临汾市民宿产业高质量发展，提升旅游民宿管家服务水平和业务能力，规范旅游民宿管家服务标准，巩固“文旅+民宿、乡村+民宿、城市+民宿、景区+民宿、康养+民宿、非遗+民宿”的服务品牌，提高旅游民宿行业整体服务品质，让游客感受旅游民宿管家的贴心的回家服务与独特的回家文化，提升游客来临的消费体验和综合满意度，特制订本文件。

旅游民宿管家服务规范

1. 范围

本文件规定了旅游民宿管家服务的基本要求、能力素质要求、工作职责内容、服务要求、服务评价与改进等技术内容。

本文件适用于旅游民宿管家服务。

1. 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

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 餐厅餐饮服务认证要求

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

旅游民宿

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，让人体验当地风情、感受民宿主人的热情与服务、并体验有别于以往的生活。

* 1.

旅游民宿管家

具备良好的身体素质、心理素质、语言能力、知识技能、团队精神等从事旅游民宿服务和管理的从业或管理人员。为客人提供住宿、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，其工作内容包括但不限于策划与当地自然人文环境、休闲、娱乐等生活方式相匹配的体验活动，推广销售旅游民宿服务项目等，致力于不断提高旅游民宿服务品质、提高旅游民宿品牌影响力，为客人提供全程管家式接待服务。

1. 基本要求
	1. 传承发展。应深入挖掘本地域、历史、民俗文化的丰富内涵，在接待服务过程中传承弘扬当地民俗文化或旅游民宿主题文化，通过游客体验参与感受，展示地方独特的回家服务特色和文化魅力。
	2. 独特创意。应本着传承和创新的精神，在经营管理和接待服务等环节要突出民俗文化或旅游民宿文化主题，赋予产品和服务更独特的游客体验价值。
	3. 舒适安全。应遵循旅游民宿建设、服务与管理的基本规律，满足游客游览、消费、体验的舒适性、温馨感要求，强化安全保障，提升旅游民宿服务品质。
2. 能力素质要求
	1. 基本素质
		1. 爱党、爱国，遵纪守法，诚实守信、吃苦耐劳、热爱生活。
		2. 有良好的团队合作精神。

5.1.3 身体健康，精力充沛，应持有效健康合格证明。

5.1.4 具有良好的观察和感知能力，可与游客建立良好的情感联系。

5.1.5 具有较强的心理素质，能够处理民宿经营过程中的突发事件。

5.1.6 从事民宿服务或管理3年以上的民宿从业人员，持有相关的学历证书及行业相关荣誉或其他资质。

* 1. 职业形象
		1. 五官端正、发型整洁、口腔无异味、手部干净，女性管家宜化职业淡妆。
		2. 应着装整齐清洁，符合旅游民宿特色，服饰宜融入地方文化和特色元素。
		3. 热情好客，语言文明，礼貌、礼节、礼仪使用得当。
		4. 表情自然、态度和蔼、富有亲和力，接待仪态、形体符合礼仪规范要求。

5.3 知识储备

5.3.1 具有一定法律法规常识、熟悉文旅业态基本常识、对地方政治经济和相关社会知识熟悉。

5.3.2 应熟悉当地美食、传说故事、风土人情、农事文化等知识。

5.3.3 应熟悉当地文化旅游资源、特色产品、娱乐活动等，可为游客提供推荐介绍。

5.3.4 应掌握旅游民宿经营模式、设计理念、构造布局及所处村落和原有建筑的基本情况，熟悉旅游民宿相关产品。

5.3.5 具有一定的数字经济的基本知识和技能。

5.4 安全应急能力

5.4.1 应定期组织检查与保养、维修水、电、气以及消防安全等设施设备，确保民宿房间及其他室内外设施安全可靠，注意坡道、阶梯、卫生间的防滑处理及无障碍设施的管理维护，熟悉消防疏散路线，能够熟练掌握消火栓、灭火器等设施设备的操作规范。

5.4.2 应具备一定的应对自然灾害、公共卫生、食品安全及突发事件的避险能力和应急技能。

5.4.3 应熟悉119、120等急救电话号码和相关求助方法，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 的相关规定。

5.5 技能要求

5.5.1 语言沟通能力

5.5.1.1 应有良好的语言表达能力、沟通协调能力。

5.5.1.2 应使用普通话提供服务，宜掌握一种外语，熟悉并运用当地方言。

5.5.2 接待服务能力

5.5.2.1 应掌握民宿项目相应的业务知识和服务技能，并熟练应用，细心工作，热情服务。

5.5.2.2 应具备一定的绘画、摄影、茶艺、礼乐、歌唱、当地民俗表演等技能，可对客服务或展示。

5.5.2.3 应尊重客人的民族习俗和宗教信仰，了解游客习惯和要求，尊重并保护游客隐私。

5.5.2.4 应对残障人士、老年人、儿童、孕妇等需要帮助的特殊游客，提供优先服务。

5.5.3 运营管理能力

5.5.3.1 应掌握**一**定采购、财务、人事、营销、景观营造等业务知识和专业技能并能熟练应用。

5.5.3.2 应随时搜集游客需求和动态信息，根据旅游民宿相关制度及时、有效处理游客投诉。

5.5.3.3 应主动向旅游民宿管理决策者提出改进旅游民宿服务质量、提高旅游民宿服务品质的建议。

5.5.3.4 应熟练使用手机、台式电脑等，为游客提供信息咨询、预订、登记入住、结算、商品销售等服务。

5.5.3.5 应掌握短视频制作与传播、自媒体内容创作与更新等能力，并熟练运用。

5.6 继续教育

5.6.1 应定期参加继续教育，不断提高业务知识和操作技能。

5.6.2 应定期参加消防、食品、特种设备等各类事故应急演练培训。

5.6.3 宜参加当地文化民俗、服务礼仪、业务技能、茶艺、花艺等方面的专业培训。

1. 工作职责及内容
	1. 策划当地自然人文环境、休闲、娱乐与生活方式体验活动，推广销售旅游民宿服务项目。
	2. 受理预订、与客户沟通、了解个性化服务需求，策划制订服务项目与方案。
	3. 介绍旅游民宿服务项目与设施，协调指导员工提供接待、住宿、餐饮、活动等服务项目。
	4. 检查项目服务质量，协调处理客户诉求，尽全力安抚游客，满足游客需求。
	5. 分析旅游民宿运营中物料采购、损耗情况，整理、分析旅游民宿运营数据，控制运维成本。
	6. 整理记录客户信息、消费项目与习惯，搜集分析客户体验反馈，维护客户关系。
	7. 制订旅游民宿及服务项目应急预案，检查维护安全设施和设备，组织实施紧急救护。
2. 服务要求
	1. 服务基本原则
		1. 对客人礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
		2. 密切关注并尽量满足客人的需求，高效率完成对客服务。
		3. 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。
		4. 尊重游客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严，保证民族团结友好。
	2. 服务基本要求
		1. 仪容仪表应符合如下要求，具体为：

1）遵守旅游民宿的仪容仪表规范，端庄、大方、整洁；

2）着特色工装、佩工牌上岗；

3）服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提供微笑服务。

* + 1. 言行举止应符合如下要求，具体为：

1）语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；

2）站、坐、行姿符合岗位规范与要求，主动服务，有职业风范；

3）以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使游客感到尊重舒适；

4）对游客提出的问题应耐心解释、有效解决，不推诿和应付。

* 1. 服务流程

旅游民宿管家服务流程，见图1。



7.4 服务标准

7.4.1 线上（线下）咨询服务

应及时回复游客咨询的问题，了解游客需求，引导游客消费，做好相关工作安排。

7.4.2 迎客服务

7.4.2.1 应提前24小时与游客电话沟通，主动自我介绍，提前告知天气情况及当地相关政策要求，确定游客行程、抵店时间和地点以及其他需求，做好信息和相关接待准备。

7.4.2.2 在线服务中应及时回复游客咨询的问题，有效解决游客需求，并做好相关工作安排落实。

7.4.2.3 应提前10分钟到达约定地点迎接客人，等候接待，宜根据实际需求提供个性化或针对性服务。

7.4.2.4 带领游客到达旅游民宿，应主动帮助游客提拿行李，宜适时介绍旅游民宿所在地的风土人情、周边设施与环境等内容。

7.4.2.5 其他特殊时期应按照相关要求，做好消毒、巡查、登记、预防、监督等工作。

7.4.3 入住服务

7.4.3.1 宜提供温馨服务或增值服务，如擦手巾、茶水、小点、迎客礼品等。

7.4.3.2 协助游客办理入住手续，应帮助客人将行李送至客房，并帮助烧水注入茶杯。

7.4.3.3 应主动向游客介绍房间设施、服务项目、注意事项、主动回答游客咨询，并满足游客的合理需求，管家服务应符合GB/T 39000的相关规定。

7.4.4 讲解服务

7.4.4.1 宜邀请游客游览参观民宿，熟悉旅游民宿内部格局、主要功能区等。

7.4.4.2 应主动向游客介绍旅游民宿安全通道、特色产品和活动等。

7.4.4.3 宜为游客提供当地游览地图、民宿简介宣传册及其他服务项目介绍等。

7.4.4.4 根据游客需要应提供当地及周边交通、购物、娱乐、游览等信息咨询服务，帮助游客设计旅游线路、安排行程。

7.4.5 客房服务

7.4.5.1 游客入住前应检查客房物品配置、设施设备、环境卫生等情况，确定各项设备功能正常可有效使用，可提供采暖、制冷设施、除湿机等服务。

7.4.5.2 应组织和安排客房和公共区域的卫生清扫，确保干净整洁，满足游客入住需求，宜协助工程人员或自行完成区域内工程维修项目，确保设施设备齐全，完好有效。

7.4.5.3 应定期检查客房床单、被套、枕套、毛巾等日用品，保证每客必换，卫生间每天清理不少于一至二次，无异味、无积水、无污渍，保证防蛇、防鼠、防虫、防蚊等措施有效实施，符合LB/T 065 的相关要求。

7.4.5.4 客人入住期间，征得游客允许后，方可进入独立的院落、客房，不应透过门窗向院内、房内张望、窥视。

7.4.5.5 春节、五一劳动节、国庆节、中秋节、儿童节、七夕节、重阳节、客人生日、结婚纪念日等节日，宜提供客房和相关产品的特色服务，宜针对儿童、老人、残疾人等提供个性化服务。

7.4.5.6 提供24小时客房服务，应有夜间值班人员或值班电话，宜提供早晨叫醒或温馨提示服务。

7.4.5.7 宜提供一站式服务和延伸服务、惊喜服务、增值服务、感动服务等，体现管家的暖心、贴心、爱心。

7.4.6 餐饮服务

7.4.6.1 游客用餐前应检查餐饮物品配置、设施设备、环境卫生等情况，确定各项设备功能正常可有效使用。

7.4.6.2 提供早餐、特色餐饮的旅游民宿，菜品应尊重游客的民族风俗、宗教信仰，服务应符合RB/T 309 餐厅餐饮服务认证要求的相关规定。

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

7.4.6.4 提供厨房、厨具、餐具的旅游民宿，管家宜协助游客完成食材处理、烹饪准备和菜品制作等。

7.4.6.5 点菜服务时，管家应提前掌握餐厅食材储备、游客口味需求等信息，点菜时合理搭配菜式，注重营养、绿色和健康搭配，宜提供当地特色、风味菜品菜单。

7.4.6.6 重阳节、中秋节、端午节、七夕节、春节、元宵节等传统节日，宜提供地方传统节日食品或组织游客聚餐，可邀请游客参与食品制作，共度节日。

7.4.6.7 宜为客人安排下午茶、野餐、露天烧烤等特色餐饮服务。

7.4.6.8 宜提供一站式服务和延伸服务、惊喜服务、增值服务、感动服务等，体现管家的暖心、贴心、爱心。

7.4.7 休闲娱乐服务

7.4.7.1 提供书吧、茶吧、酒吧、咖啡吧等场所的旅游民宿，管家应为游客提供活动开展的全过程跟进式服务，协助游客开展休闲娱乐活动。

7.4.7.2 宜引导游客开展制茶、农耕、绘画、编制、纺织、陶艺等传统技艺研习活动，可引导游客体验地方文化活动，旅游民宿宜提供场所、工具、原料供游客体验休闲和团建活动。

7.4.7.3 宜结合重要节日，组织花灯、篝火晚会、社火表演等活动。

7.4.7.4 宜根据旅游民宿特色、地理位置、四时节令，组织挖野菜、采摘、种植、骑行、徒步、垂钓等活动。

7.4.7.5 宜提供一站式服务和延伸服务、惊喜服务、增值服务、感动服务等，体现管家的暖心、贴心、爱心。

7.4.8 送客服务

7.4.8.1 应提前与游客沟通退房时间，提示游客整理好随身物品，协助客人办理退房手续。

7.4.8.2 宜为游客提供送客礼、纪念品等。

7.4.8.3 宜提供电动车、自行车等绿色环保代步工具骑乘服务。

7.4.8.4 游客离店时，应主动协助游客提拿行李，送至上车点或停车场，提示客人注意安全，目送游客离开。

7.4.9 信息服务

7.4.9.1 应保护游客隐私，不可将游客入住信息、图片资料等擅自用于经营宣传或其他用途。

7.4.9.2 应通过电话、微信等方式与游客保持联系，提供离店后咨询、问题处理等服务。

7.4.9.3 应建立客户档案，记录存档客人资料、出游需求等信息。

7.4.9.4 宜提供生日祝福、节日问候、出游提醒等个性化服务。

7.4.9.5 应做好客人网络传播信息规范化提醒和监督工作。

1. 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立投诉处理制度，并有效实施。

8.1.2 应对管家服务质量开展问卷调查或相关信息平台服务评估，每年不少于2次，旅游民宿管家服务满意调查问卷见附录A。

8.1.3 应设有服务质量意见薄、电话投诉或网络投诉等有效投诉渠道，收集意见和投诉问题，向游客明示，投诉处理及记录应符合LB/T 063 的相关规定。

8.2 服务改进

8.2.1 应汇总梳理游客投诉及自我评价质量信息，及时采取纠正和预防措施，优化改进服务。

8.2.2 应定期制定和完善管家服务质量提升方案。

8.2.3 应定期组织旅游民宿管家能力提升培训，旅游民宿管家能力储备信息表见附录B。

附 录 A

(资料性)

旅游民宿管家服务满意调查问卷

旅游民宿管家服务的评价以客人综合满意度为依据，下面给出旅游民宿管家服务满意调查问卷的样式。

**旅游民宿管家服务满意调查问卷**

尊敬的女士/先生：

感谢您入住本民宿，为进一步提升旅游民宿管家服务质量，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。您的填答将对改善旅游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，旅途愉快！

(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**

1、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

2、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

3、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**

4、提前与客人联系，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

5、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

6、文明用语，语言表达清晰，沟通融治

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

7、掌握相应的业务知识和服务技能，接特服务全程有序，并具有独特才艺

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

8、尊重客人的民族习俗和宗教信仰，主动了解客人习惯和要求，注重保护客人隐私

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

9、熟悉当地美食、风土人情、农事文化及周边旅游资源等知识，并适时介绍

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

10、了解民宿经营模式、设计理念、构造布局等，并适时介绍

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

11、能协助客人开展休闲娱乐活动、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

12、能熟练回答客人问询，及时处理客人问题

A、很满意 B、比较满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

13、协助客人办理退房手续，主动帮客人提本行李，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**

14、本次入住旅游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

15、管家服务改进的其他建议

附录B

(资料性)

旅游民宿管家能力储备信息表

B.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。

B.2 文化常识

《导游基础知识》《山西传统文化从书》《山西历代名人》 等。

B.3 安全常识

B.3.1急救电话:报警(110)、火警(119)、医疗急救(120)、道路交通事故报警(122)等。

B.3.2急救操作:掌握中暑、晒伤、烫伤、溺水急救等。

B.3.3应急常识：如自然灾害、火灾、食物中毒等事故中的自救、疏散等应急处置能力。

B.4 维修常识

水、电、气、门窗、马桶、无障碍设施等简单维检。

B.5 个性化服务

B.5.1餐饮服务:菜品采购、菜品制作、餐桌摆台、餐厅服务礼仪等；

B.5.2客房服务:房间布置、客房清洁、客房设施设备简单维修等；

B.5.3特色服务:花艺、烹茶、调酒、咖啡制作、烘焙、烹饪、摄影、视频前辑等。

B.6 活动组织能力

B.6.1节日及纪念日活动组织:春节、五一劳动节、儿童节、三八妇女节、七夕节、中秋节、重阳节及客人生日、结婚纪念日等。

B.6.2乡村体验主题活动组织:挖野菜、采摘、种植、制茶、骑行、徒步、垂钓等。

B.6.3文化体验主题活动组织:绘画课堂、手工制作、陶艺制作等。

B.6.4其他活动组织:露天电影、篝火晚会等。