

DB 4602

三 亚 市 地 方 标 准

DB 4602/T 22—2024

旅游民宿管家服务规范

Specification for butler service in homestay inn

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 12 发布

2024 - 07 - 16 实施

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。

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。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出并归口。

本文件起草单位：海南大学、三亚市旅游和文化广电体育局、三亚市旅游民宿协会、海南景咖科技有限公司、三亚悦塘酒店管理有限公司、三亚子水青庐民宿。

本文件主要起草人：张琳、吴开壮、范士陈、高力、曾帮林、王迺璇、郑银河、李明聪、黄敬广、陆东琴、刘肖肖。

地方标准信息服务平台

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的基本素质、服务能力和管理能力等要求。
本文件适用于三亚市旅游民宿管家的服务。

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 16766 旅游业基础术语
GB/T 31593.9 消防安全工程 第9部分：人员疏散评估指南
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
DB46/T 460 乡村民宿服务质量等级划分与评定

3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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。

[来源：GB/T 41648-2022, 3.1]

3.2

民宿管家 homestay butler

旅游民宿中为客人提供住宿、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的人员。

4 基本素质

4.1 身心素质

- 4.1.1 身体健康，无传染性疾病，能胜任本职工作。
- 4.1.2 心理健康，具有较强的抗压能力和良好的情绪调控能力。
- 4.1.3 具有较强的聆听和共情能力，并能及时疏导客人的情绪。
- 4.1.4 具有良好的观察和感知能力、和谐相处的交往能力和沉着冷静应对突发事件的能力。

4.2 仪容仪表

- 4.2.1 应根据不同场合要求着装，服装整洁、大方、得体。

4.2.2 头发应保持干净、整齐。男管家的短发不遮耳，不染发；女管家的头发长度超过肩部应盘髻或束起，不染与原发色差异较大的头发颜色（如：黄色、蓝色、亮丽红色等）。

4.2.3 女管家应保持面部轻妆淡抹，不使用气味浓烈香水。男管家应保持脸部清洁，不蓄胡须。

4.2.4 注意个人卫生，保持眼、鼻、齿等清洁卫生。双手应保持清洁，无长指甲，不涂鲜亮指甲油或美甲。做到“五勤”、“三要”。

注1：“五勤”：勤洗澡、勤理发、勤刮胡须、勤刷牙、勤剪指甲。

注2：“三要”：工作前要洗手、便后要洗手、早晚要漱口。

4.2.5 见到客人应微笑问好致意，目光始终关注客人，随时做好服务的准备。上班时间应精神饱满，不应带醉意或困意，不应喜怒于色。

4.3 言行举止

4.3.1 应有良好的语言表达和沟通能力，熟练规范使用普通话。

4.3.2 站立时应挺胸收腹，头正目平，微收下颚，两臂自然下垂，保持良好体态。

4.3.3 行走时应步伐适中，靠右行走；遇到客人应主动让路，如需超越应先致歉后道谢。

4.3.4 与客人交谈时目光应温和注视对方，面带微笑，仔细聆听，轻轻点头。相互交谈时应吐字清晰，音量适中，语气柔和。尽量不打扰客人谈话，插话应选在客人谈话的间隙，并先说“对不起，打扰您”。

4.3.5 举止文雅，应做到说话轻、走路轻、操作轻。

4.3.6 礼仪礼节得当，不应与客人顶撞争执，不应在客人面前与同事讲地方方言。尊重客人宗教信仰与风俗习惯，保护客人隐私。

4.3.7 进入客人房间时应先敲门，征得客人同意后方可进入。未经客人同意，不应随意翻阅房间内的任何东西。递交客人物品，应用双手奉上。

4.3.8 对客服务时应友好热情、自然亲切、不卑不亢。

4.3.9 称呼客人时应使用“某先生”或“某女士”。工作中应使用“请”“您”“谢谢”“对不起”“不客气”等礼貌用语。

4.3.10 在服务或打电话时，如遇其他客人走近，应用点头和眼神示意欢迎和请稍候，并尽快结束手头工作。

4.3.11 对客人的询问应有问必答，百问不厌，对确实不清楚的事情应先请客人稍候，再代客人询问。对客人的疑难问题或要求应表现充分的关心，并热情询问，积极提供建议和帮助。

4.4 专业素养

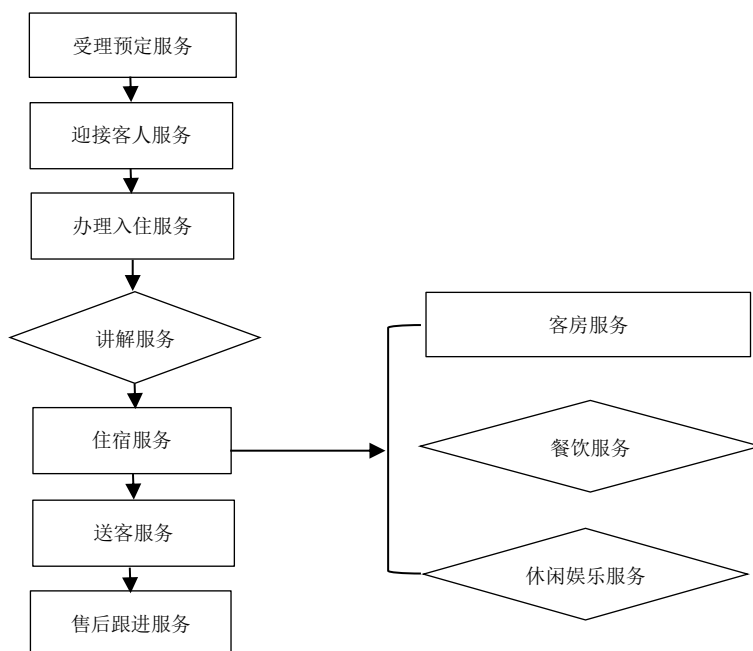
民宿管家应具备以下的专业素养要求，包括但不限于：

- 民宿产品开发；
- 民宿的运营管理；
- 民宿的接待服务；
- 民宿的品牌建设与传播；
- 熟悉当地的历史文化和风土人情；
- 较强的执行力；
- 宜掌握运用当地方言或一门外语语种。

5 服务能力

5.1 服务流程

民宿管家的服务流程见图1。



标引符号说明：

□—表示民宿管家服务必备环节；

◇—表示可服务环节；

→—表示民宿管家服务流向。

图1 民宿管家服务流程

5.2 服务要求

5.2.1 受理预定服务

5.2.1.1 应依据民宿客房、餐饮、活动等情况，做好客人咨询及受理预定工作。

5.2.1.2 接受客人预定后，应收集客人信息，主动了解并熟知客人姓名、人数、国籍、活动日期、航班（车次）、抵离时间、房型等，尽可能掌握客人的风俗习惯、禁忌爱好、特殊要求，并查看客史资料，整理记录在案。

5.2.2 迎接客人服务

5.2.2.1 应提前 24 小时与客人联系沟通，主动自我介绍，提前告知当地天气情况、环保、安全等政策要求，确定客人行程、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。

5.2.2.2 应及时回复客人咨询的问题，满足客人合理需求，做好相关工作安排。

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

5.2.2.4 应协助客人搬运行李，引导客人到达民宿，宜适时介绍民宿所在地的历史文化、美食文化、风土人情等内容。

5.2.3 办理入住服务

5.2.3.1 应协助客人办理入住手续，并帮助客人将行李送至客房。

5.2.3.2 宜提供温馨服务，如递送擦手巾，提供当地特色的茶水、水果、点心等。

5.2.3.3 应妥善处理办理入住过程中出现的特殊情况，如等待时间太久、人脸识别系统异常等问题。

5.2.3.4 引导客人到客房后,应主动向客人介绍房间设施、服务项目、注意事项,热情回答客人咨询,关注并尽量满足客人的合理需求。

5.2.3.5 应向客人提示民宿所在地需注意的安全风险防范,如海边民宿应提示海域安全风险等。

5.2.4 讲解服务

5.2.4.1 宜邀请客人游览民宿,与客人分享民宿故事、生活方式和生活理念。

5.2.4.2 宜主动向客人介绍民宿策划的服务产品,热情邀请客人参与特色体验项目。

5.2.4.3 根据客人需求提供当地及周边交通、购物、娱乐、游览、政策法规等信息咨询服务,帮助客人设计游玩线路、行程安排等。

5.2.5 客房服务

5.2.5.1 客人入住前应检查客房物品配备、设施设备、环境卫生等情况,确保物品及设施设备齐全、完好。

5.2.5.2 应组织和安排客房与公共区域的卫生清扫,确保干净卫生,满足客人入住需求。

5.2.5.3 应定期检查客房的床上用品和洗漱用品,做到一客一换。客房服务质量应符合 DB46/T 460 的要求。

5.2.5.4 客人入住期间,宜在特殊节日(儿童节、重阳节、客人生日、结婚纪念日等)提供客房及相关产品的特色服务。宜针对儿童、老人、残障人士等特殊人群提供个性化服务。

5.2.5.5 应及时回应并快速解决客人入住期间遇到的问题,宜为特殊需求的客人(度蜜月客人、求婚客人、团建客人等)制造惊喜服务。

5.2.5.6 宜提供 24 小时客服服务,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。

5.2.6 餐饮服务

5.2.6.1 宜为客人提供具有本地特色的餐饮食品。提供早餐、特色餐饮的民宿,餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的规定。

5.2.6.2 宜提供食材预定和代为采购服务,了解客户对菜品的种类、规格、数量等需求,提前采购、储备,供客人使用。

5.2.6.3 为客人提供厨房、厨具、餐具的民宿,管家可协助客人完成食材处理、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、客人诉求等信息。

5.2.6.4 春节、中秋节等传统节日或按照当地风俗习惯,宜提供地方传统节日食品或应客人要求组织聚餐,也可邀请客人参与食品制作。

5.2.7 休闲娱乐服务

5.2.7.1 有赶海、冲浪、采摘、种植等休闲体验场所的民宿,管家应为客人提供活动并开展服务。

5.2.7.2 宜引导客人积极参与本地民俗文化类体验活动,如三月三、音乐节等。

5.2.7.3 可结合重要传统节日,组织制作粽子、汤圆、月饼、糍粑等美食活动。

5.2.7.4 根据民宿地理位置,组织其他具有当地特色的体验活动,如海钓、摘椰子、赶海、抓螃蟹、拉网捕鱼等。

5.2.8 送客服务

5.2.8.1 应提前与客人沟通确认退房时间,提示客人整理好随身物品,协助客人办理退房手续。

5.2.8.2 客人离店时,应协助客人提拿行李,真诚表示欢迎客人再次光临,并目送客人离开。

5.2.8.3 宜为客人提供送客礼或纪念品。

5.2.9 售后跟进服务

5.2.9.1 当接到客人投诉时，应提供以下服务：

- 如当面投诉，应仔细倾听，不得打断客人讲话；如线上平台投诉，应立即查证回复；
- 向客人的不良入住体验道歉并记录投诉内容；
- 告知客人最终解决问题方式；如果不能立即解决，应请相关负责人给予帮助；
- 再次电话与客人确认问题是否已解决，如已解决，询问客人是否满意；
- 将整个事件过程书面记录并做好归档工作。

5.2.9.2 当接到客人线上平台评论时，宜及时提供个性化的回复。

5.2.9.3 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 管理能力

6.1 项目策划

6.1.1 应依据民宿品牌特色，结合当地文化，策划体现民宿主题和当地文化的主题客房方案，提炼客房特有的文化概念，并设计特色服务，完成主题客房的布置。

6.1.2 应依据民宿品牌特色，结合当地文化，策划体现民宿主题和地方餐饮文化特色的主题餐饮方案，提炼主题餐饮特有的文化观念，设计主题宴的菜肴品类和菜式及搭配酒水，并完成主题餐饮的台面与布置环境。

6.1.3 应策划和组织实施自然生态、乡村田园、山海风光、美食品鉴、农事体验、采摘捕捞、民俗表演、创意手作、户外运动等特色体验项目。

6.1.4 可策划和组织实施客人举办展览、展演、家庭音乐会、小型文艺表演等活动。

6.1.5 可展示和体验当地特产、手信等制作，策划和组织实施品尝试吃、自助烹饪等活动。

6.1.6 可为客人组织设计特色团建或聚会活动。

6.2 营销推广

6.2.1 应根据客源市场及当地市场情况，制定并实施产品和服务市场营销计划。

6.2.2 应依托民宿特色的服务产品，制定并实施市场营销方案。运用智慧化、数字化技术，提升线上平台营销能力，不断创新产品和服务，传播民宿品牌形象。

6.2.3 应跟踪和运用平台数据，总结和分析推广效果，持续优化和提升推广内容。

6.3 安全应急

6.3.1 应制定民宿及服务项目应急预案，确保民宿提供的各种设施设备与服务符合安全保障的相关要求。

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

6.3.3 应具备自然灾害、意外事故、突发公共卫生事件和社会安全事件等应急处置能力。

6.3.4 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 的规定。

6.3.5 宜提醒民宿经营者为旅游民宿购买公众责任保险，建议客人购买旅游意外保险。

6.4 营运管理

- 6.4.1 应分析民宿运营中物料采购、损耗情况，整理、分析民宿运营数据，控制运维成本。
 - 6.4.2 应协调、指导员工为客人提供接待、住宿、餐饮、活动等服务项目，并对各项服务工作进行监督和管控。
 - 6.4.3 具有较强的员工管理和培训能力，制定符合管理部门需求的绩效考核方案。
 - 6.4.4 建立较完善的团队规范，引导团队成员共同遵守，培养团队意识。
 - 6.4.5 应定期整理记录客户信息、消费项目与习惯，搜集分析客户体验反馈，维护客户关系。
 - 6.4.6 应定期检查项目服务质量，协调处理客户投诉，保证服务质量。
 - 6.4.7 应积极参与当地社区（乡村）营造和社区（乡村）社会治理议事机构，参与和促进社区（乡村）治理提升。
-

地方标准信息服务平台