

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/HBSLYXH

河北省旅游协会团体标准

T/HBSLYXH XXXX—XXXX

民宿管家服务质量评价规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发布

民宿管家服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了民宿管家服务质量的等级与划分、评价内容和管理。
本文件适用于民宿管家的服务质量评价。

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 39000 乡村民宿服务质量规范
LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
DB13/T 2812 乡村民宿服务质量评估规范
DB13/T 5033 民宿服务质量要求与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿管家

具备良好的民宿行业专业知识与服务技能，为客人提供住宿、餐饮等全程接待服务，满足客人文化与生活方式体验等定制化的服务人员。

4 等级与划分

4.1 民宿管家分为初级民宿管家、中级民宿管家、高级民宿管家三个级别。
4.2 各级民宿管家的知识、能力要求依次递进，高级别的涵盖低级别的要求。

5 评价内容

5.1 申报条件

5.1.1 具备以下条件，可申报初级民宿管家：

- a) 具有一年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，修完初级课程；
- c) 达到基本的仪容仪表要求标准，具备良好的礼仪礼节，职业道德和服务素质；
- d) 全面掌握管家工作的知识技能，严格遵守管家的行为准则，具备完成管家 ze 常工作的能力。

5.1.2 具备以下条件，可申报中级民宿管家：

- a) 具有一年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，修完中级课程；
- c) 取得本职业初级民宿管家的资格认定证书；
- d) 具备民宿运营管理的相关知识和技能。

5.1.3 具备以下条件，可申报高级民宿管家：

- a) 具有三年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，修完高级课程；

- c) 取得本职业中级管家的资格认定证书；
- d) 对民宿的历史、现状和发展具备一定的行业认知。

5.2 具体要求

5.2.1 素质要求

- 5.2.1.1 身体健康，精力充沛，应持有效健康合格证明。
- 5.2.1.2 吃苦耐劳、热爱生活，有良好的观察和感知能力。
- 5.2.1.3 处事能力较强，有良好的团队合作精神。

5.2.2 职业素养

- 5.2.2.1 具有以人为本、顾客至上的服务理念。
- 5.2.2.2 具有主动、热情、周到、细致的服务意愿。
- 5.2.2.3 仪容仪表端庄整洁，服饰效果符合民宿特色，体现当地文化特色，举止文明。
- 5.2.2.4 掌握电话礼仪、接待礼仪、见面礼仪、迎送礼仪、社交礼仪、会议服务礼仪等规范。
- 5.2.2.5 尊重客人的民族习俗和宗教信仰。
- 5.2.2.6 富有个人特质和内涵，乐于与游客分享民宿故事、当地文化、生活与工作经验等。

5.2.3 服务要求

5.2.3.1 迎客服务

- 5.2.3.1.1 应提前与客人电话沟通，主动自我介绍，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。
- 5.2.3.1.2 在线服务中应及时回复客人咨询的问题，有效解决住客需求，做好相关工作安排。
- 5.2.3.1.3 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。
- 5.2.3.1.4 带领客人到达民宿，应主动帮助客人提拿行李，宜适时介绍民宿所在地的风土乡情、周边设施与环境等内容。
- 5.2.3.1.5 疫情等特殊时期应按照相关要求，做好消毒、询查、登记等工作。

5.2.3.2 入住服务

- 5.2.3.2.1 宜提供温馨服务，如擦手巾、茶水、糕点、迎客礼等。
- 5.2.3.2.2 协助客人办理入住手续，应帮助客人将行李送至客房。
- 5.2.3.2.3 应主动向客人介绍房间设施、服务项目、安全与注意事项，热情回答客人咨询，关注并满足客人的合理需求。

5.2.3.3 讲解服务

- 5.2.3.3.1 宜邀请客人游览民宿，熟悉民宿内部格局、主要功能区，文化特色等。
- 5.2.3.3.2 应主动向客人介绍民宿安全通道、特色活动等。
- 5.2.3.3.3 宜为客人讲解当地文化，旅游产品，提供当地游览地图、民宿简介宣传册、温馨提示手册等。
- 5.2.3.3.4 根据客人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，帮助客人设计游线、安排行程。

5.2.3.4 客房服务

- 5.2.3.4.1 客人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，做好入住前的服务工作。
- 5.2.3.4.2 应组织和安排客房和公共区域的卫生清扫，确保干净整洁，满足客人服务需求，做好维修服务。
- 5.2.3.4.3 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

于一次，无异味、无积水、无污渍。采取积极有效的防鼠、防虫、防蚊等措施，保证客房卫生条件符合LB/T 065。

5.2.3.4.4 客人入住期间，征得客人允许后，方可进入独立的院落、客房，不可随意进入和窥视。

5.2.3.4.5 在传统文化节日和客人纪念日，宜提供客房和相关产品的特色服务。

5.2.3.4.6 应提供24小时客房服务，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。

5.2.3.5 餐饮服务

5.2.3.5.1 宜提供食材预订和代为采购服务。食品来源、加工应符合国家相关食品安全标准和要求。

5.2.3.5.2 提供厨房、厨具、餐具的民宿，协助客人完成食材处理、烹制准备和菜品制作等。

5.2.3.5.3 点菜服务时，管家应提前掌握餐厅食材储备、客人口味需求等信息。

5.2.3.5.4 根据传统文化节日特点，宜提供地方传统节日食品，可邀请客人参与食品制作。

5.2.3.6 休闲娱乐服务

5.2.3.6.1 提供书吧、酒吧、茶室、咖啡厅等场所的民宿，管家应为客人提供活动开展的全过程跟进式服务，协助客人开展休闲娱乐活动。

5.2.3.6.2 宜根据当地和民宿的文化特色组织开展文化体验活动。

5.2.3.6.3 宜引导客人开展当地传统技艺体验活动，可提供场所、工具、原料供客人体验休闲。

5.2.3.6.4 结合重要节日，组织地方特色民俗活动。

5.2.3.6.5 根据民宿特色、地理位置，组织骑行、徒步、垂钓、采摘等活动。

5.2.3.6.6 可根据客人需求，安排个性化休闲娱乐服务。

5.2.3.7 送客服务

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

5.2.3.7.2 宜为客人提供送客礼、纪念品等。

5.2.3.7.3 客人离店时，应主动协助客人提拿行李，送至接待地点或停车场，提示客人注意安全，热情送客。

5.2.3.7.4 送客后，按照打扫要求和标准对房间进行清扫。

5.2.3.7.5 对于客人遗留下来的任何物品，立刻通知客人，做好遗留物品的处理工作。

5.2.3.7.6 宜提供电动车、自行车等绿色环保代步工具骑乘服务。

5.2.3.8 信息管理服务

5.2.3.8.1 应保护客人隐私，不可将客人入住信息、图片资料擅自用于经营宣传。

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

5.2.3.8.3 建立客史档案，记录存档客人资料、出游需求等信息，提供生日祝福、节日问候、出游提醒等人性化服务。

5.2.3.8.4 应做好客人网络传播信息规范化提醒和监督工作。

6 评价管理

6.1 民宿管家服务质量评价由河北省旅游协会负责实施。

6.2 民宿管家服务质量评价采取个人自愿申报，河北省旅游协会组织专家进行评价与管理的方法。

6.3 按照第五章的要求，采取闭卷答题和实际操作两部分综合评价的方法。

6.4 对于通过评价的个人，河北省旅游协会授予相应的证书。

6.5 采取动态管理方式，对民宿管家定期进行复核检查工作。