

ICS 03.200

T/YNMS 006—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 006—2026

小菌主金牌民宿管家职业能力认定规范

2026-08-28 发布

2026-09-28 实施

云南省旅游民宿行业协会 发布

合 规 边 界 声 明

本文件属于团体标准和行业自律文件，评价、认定、分级、标识及结果证明均不构成行政许可、法定认证、政府授牌或国家职业资格。涉及医疗、诊疗、处方、治疗或中医诊疗活动的，应由依法取得许可的医疗机构和依法注册的专业人员实施；民宿及服务人员仅可提供非医疗健康服务、生活照料、健康科普和就医转介，不得替代医疗。

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。

本文件由云南省旅游民宿行业协会提出并归口。

本文件起草单位：云南省旅游民宿行业协会、甘肃望春山民宿有限公司、甘肃晚照居文旅产业发展有限公司、大理探索文化传播有限公司、云南丹青里企业管理有限公司、上海锦天城（昆明）律师事务所。

本文件主要起草人：冯国亮、贺双全。

小菌主金牌民宿管家职业能力认定规范

1 范围本文件规定了"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定的术语和定义、等级划分与标志、基本条件、职业能力要求、认定程序、认定组织与管理、证书管理与继续教育等内容。

本文件适用于云南省行政区域内"小菌主"品牌民宿管家职业能力的等级认定活动。其他地区或品牌民宿管家的职业能力认定可参照使用。

本文件不适用于民宿等级评定。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 26356 旅游服务基础术语

GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范

GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 067 旅游民宿等级划分与评定 SB/T 10421 餐饮服务规范 WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 26356、GB/T 41648—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 民宿管家 homestay butler 在民宿中从事宾客接待、住宿安排、行程规划、在地文化推介、日常运营管理等综合服务工作的专业人员。

3.2 金牌管家 gold-medal butler 经专业培训并达到相应职业能力标准，通过正式认定程序获得等级证书的民宿管家。

3.3 "小菌主"品牌 "Little Mushroom Master" brand 云南省旅游民宿行业协会推出的以云南野生菌文化为核心特色的民宿服务品牌，寓意"云

南好物推荐官"和"民宿品质守护者"，代表具有云南地域文化特色和高品质服务能力的民宿管家形象。

3.4 职业能力认定 professional competence accreditation 由认定机构依据本文件规定的条件和程序，对申请人的民宿管家职业能力进行综合考核

评价，并授予相应等级称号的活动。

3.5 旅居规划 sojourn planning 根据宾客的旅居目的、时间安排、兴趣偏好和消费预算，为其量身定制住宿、餐饮、交通、游览、体验等综合旅居方案的服务行为。

3.6 在地体验 local experience 以民宿所在地及周边的自然景观、民俗风情、非遗技艺、特色美食、农事活动等在地资源为依托，为宾客提供的沉浸式文化体验活动。

3.7 综合评审 comprehensive review 由专家组对申请人的从业经历、服务案例、创新成果、客户评价等进行综合分析和评判的活动。

4 等级划分与标志

4.1 等级划分"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定等级从高到低依次为：

a) DL5（五钻级）金牌管家（首席管家级别），综合评分90分及以上；

b) DL4（四钻级）金牌管家（高级管家级别），综合评分80分～89分；

c) DL3（三钻级）金牌管家（中级管家级别），综合评分70分～79分；

d) DL2（二钻级）金牌管家（初级管家级别），综合评分60分～69分；

e) DL1（一钻级），综合评分60分以下，不予认定。

4.2 各等级能力描述 4.2.1 DL5（五钻级）金牌管家（首席管家级别）具备卓越的综合服务能力和战略管理思维，能够独立运营管理精品民宿，在服务创新、品牌建设、团队培养等方

面具有引领示范作用；能够为宾客提供极致个性化的旅居体验方案

；具备深厚的在地文化素养和跨文化交流能力；在行业内具有较高知名度和影响力。

4.2.2 DL4（四钻级）金牌管家（高级管家级别）具备优秀的综合服务能力和运营管理能力，能够独立完成民宿日常运营管理工作；能够为宾客提供高品质的旅居规划和在地体验方案；具备良好的文化素养和外语沟通能力；在服务创新和客户关系管理方面有突出表现。

4.2.3 DL3（三钻级）金牌管家（中级管家级别）具备扎实的专业服务能力和一定的管理能力，能够熟练完成民宿各项服务工作；能够为宾客提供个性化的行程推荐和在地文化讲解；具备较好的沟通协调能力和应急处理能力；在特色服务方面有一定经验积累。

4.2.4 DL2（二钻级）金牌管家（初级管家级别）具备基本的专业服务能力，能够胜任民宿日常接待和服务工作；能够为宾客提供标准的客房、餐饮、行李等服务；具备基本的沟通能力和团队协作意识；在指导下能够完成旅居规划和行程推荐工作。

4.3 标志使用 4.3.1 等级标志"小菌主"金牌民宿管家等级标志由云南省旅游民宿行业协会统一设计，包含品牌标识和等级

字母标识。DL5（五钻级）使用 DL5 标识，DL4（四钻级）使用 DL4 标识，以此类推。

4.3.2 标志使用范围

- a) 等级证书；
- b) 管家工作牌；
- c) 民宿宣传资料（经授权）；
- d) 线上平台展示（经授权）。

4.3.3 标志使用管理

- a) 等级标志仅限持证人在证书有效期内使用；
- b) 标志使用不得损害品牌形象和行业声誉；
- c) 未经授权不得转让、出借或变造等级标志；
- d) 云南省旅游民宿行业协会对标志使用情况进行监督，违规使用将取消认定资格并收回证书。

5 基本条件 5.1 学历要求

- a) 申请 DL2（二钻级）金牌管家认定，应具有高中（中专）及以上学历；
- b) 申请 DL3（三钻级）金牌管家认定，应具有大专及以上学历；
- c) 申请 DL4（四钻级）金牌管家认定，应具有大专及以上学历，且旅游管理、酒店管理、外语类相关专业优先；
- d) 申请 DL5（五钻级）金牌管家认定，应具有本科及以上学历，或具有大专以上学历且从业经验特别突出者。

5.2 从业年限

a) 申请 DL2（二钻级）金牌管家认定，应在民宿或酒店行业从事服务相关工作满 1 年及以上；

b) 申请 DL3（三钻级）金牌管家认定，应在民宿行业从事管家或相关服务工作满 2 年及以上；

c) 申请 DL4（四钻级）金牌管家认定，应在民宿行业从事管家工作满 3 年及以上；

d) 申请 DL5（五钻级）金牌管家认定，应在民宿行业从事管家或管理工作满 5 年及以上。

5.3 健康状况申请人应持有有效的健康证明，符合国家关于服务行业从业人员健康管理的相关规定。

5.4 无犯罪记录申请人应提供无犯罪记录证明，且在从业期间无严重违法违规行为记录。

5.5 培训要求

a) 申请人应完成"小菌主"金牌民宿管家培训课程，并取得培训合格证书；

b) 培训课程总学时不少于 80 学时，其中理论培训不少于 40 学时，实操培训不少于 40 学时；

c) 培训内容应涵盖本文件第 6 章规定的各项职业能力要求。

5.6 品牌认知申请人应了解"小菌主"品牌理念、品牌文化及品牌服务标准，认同品牌价值观。

6 职业能力要求 6.1 基础服务能力（15 分） 6.1.1 客房服务
（4 分）

a) 熟练掌握客房清洁、整理、布置的标准流程和操作规范；

b) 能够根据宾客需求提供个性化的客房布置服务，包括但不限于欢迎礼遇、枕头选择、房间温度调节等；

c) 掌握客房设施设备的日常检查与维护方法，能够及时发现并报修故障；

d) 了解各类布草、洗漱用品的品质标准，能够为宾客提供专业的用品介绍和推荐；

e) 具备客房卫生质量检查能力，确保客房达到行业卫生标准。

6.1.2 接待服务（4 分）

a) 熟练掌握入住登记、退房结账的标准流程，能够高效准确地办理各项手续；

b) 具备良好的仪容仪表和职业礼仪，能够展现热情、专业、得体的服务形象；

c) 能够主动了解宾客需求，提供有针对性的入住引导和信息介绍；

d) 掌握线上预订平台（OTA）的操作流程，能够处理线上订单和咨询；

e) 能够为特殊宾客（老人、儿童、残障人士等）提供适宜的接待服务。

6.1.3 餐饮服务（4 分）

a) 熟悉民宿餐饮服务流程，能够为宾客提供规范的早餐、下午茶等餐饮服务；

b) 了解云南特色食材和美食文化，能够为宾客提供在地美食推荐和介绍；

c) 掌握食品安全基本知识，能够确保餐饮服务过程符合卫生要求；

d) 了解常见饮食禁忌和过敏原信息，能够为有特殊饮食需求的宾客提供合理建议；

e) 具备一定的餐饮摆台和餐桌布置能力，能够营造良好的用餐氛围。

6.1.4 行李服务（3 分）

a) 能够主动为宾客提供行李搬运、寄存、提取等服务；

b) 掌握行李安全保管规范，确保宾客行李安全无损；

c) 能够为宾客提供行李打包、托运等延伸服务指导和帮助。

6.2 沟通协调能力（15 分）

6.2.1 宾客沟通（4 分）

a) 具备良好的语言表达能力和倾听能力，能够准确理解宾客需求；

b) 能够运用恰当的沟通技巧与不同文化背景、不同年龄层次的宾客进行有效交流；

c) 掌握基本的方言沟通能力，能够与本地宾客进行日常交流；

d) 能够在服务过程中主动收集宾客反馈，及时了解宾客满意度；

e) 具备线上沟通能力，能够通过微信、短信等渠道与宾客保持良好互动。

6.2.2 投诉处理（4 分）

a) 掌握投诉处理的基本原则和流程，能够冷静、专业地应对宾客投诉；

b) 能够准确判断投诉性质和严重程度，采取适当的处理措施；

c) 具备情绪管理能力，在处理投诉过程中保持耐心和同理心；

d) 能够对投诉案例进行记录、分析和总结，提出改进建议；

e) 了解消费者权益保护相关法律法规，能够依法依规处理投诉纠纷。

6.2.3 团队协作（4 分）

a) 具备良好的团队合作意识，能够与保洁、厨师、维修等岗位人员密切配合；

b) 能够在高峰期合理分配工作任务，确保服务效率和服务质量；

c) 具备一定的带教能力，能够指导新入职管家快速适应工作岗位；

d) 能够积极参与团队会议和培训活动，分享工作经验和服务心得；

e) 在团队中发挥积极作用，营造和谐、高效的工作氛围。

6.2.4 跨部门协调（3 分）

a) 能够与周边景区、餐厅、交通等服务机构建立良好的合作关系；

b) 能够协调处理涉及多个服务环节的宾客需求，确保服务衔接顺畅；

c) 能够在紧急情况下快速调动各方资源，保障宾客安全和权益。

6.3 文化素养能力（15 分）

6.3.1 在地文化讲解（4 分）

a) 熟悉民宿所在地的历史文化、自然地理、风土人情等基本知识；

b) 能够为宾客提供生动、准确、有吸引力的在地文化讲解服务；

c) 了解当地非物质文化遗产项目，能够向宾客介绍非遗技艺的历史渊源和特色；

d) 能够根据宾客的兴趣和背景，灵活调整讲解内容和方式；

e) 具备编写文化讲解词和导览手册的能力。

6.3.2 民族文化知识（4分）

a) 了解云南省主要少数民族（彝族、白族、纳西族、傣族、藏族等）的基本概况、风俗习惯和禁忌；

b) 熟悉当地少数民族的传统节日、服饰文化、建筑特色和饮食习俗；

c) 能够尊重和理解不同民族的文化差异，在服务中体现文化包容性；

d) 能够为宾客提供民族文化体验活动的介绍和推荐；

e) 了解民族文化的保护与传承知识，能够在服务中传播正确的民族文化理念。

6.3.3 外语能力（4分）

a) 掌握基础英语日常交流用语，能够为外籍宾客提供基本的接待和引导服务；

b) 了解民宿服务常用英语词汇和句型，能够进行简单的入住登记、退房结账等英语对话；

c) 了解东南亚国家常用语的基本问候语，能够提供简单的接待服务；

d) 掌握翻译工具的使用方法，能够在需要时借助工具进行跨语言沟通；

e) 鼓励掌握第二外语，具备多语种服务能力者优先。

6.3.4 礼仪素养（3分）

a) 掌握国际通用商务礼仪和服务礼仪规范；

b) 具备得体的仪容仪表管理能力，着装整洁、举止大方；

c) 了解不同国家和民族的礼仪习俗，避免文化冲突；

d) 能够在各类服务场景中灵活运用恰当的礼仪规范。

6.4 特色服务能力（20分） 6.4.1 旅居规划（5分）

a) 能够根据宾客的旅居目的（休闲度假、文化体验、康养旅居、商务出行等）制定综合旅居方案；

b) 熟悉云南主要旅游线路和交通方式，能够为宾客提供合理的行程安排建议；

c) 了解不同季节的旅游特色和气候特点，能够为宾客提供出行时间建议；

d) 能够根据宾客预算进行合理消费规划，提供性价比最优的旅居方案；

e) 具备行程动态调整能力，能够根据天气、交通等变化及时优化行程安排。

6.4.2 行程定制（5分）

a) 能够为不同类型的宾客（家庭亲子、情侣蜜月、银发旅居、朋友聚会等）量身定制个性化行程；

b) 熟悉民宿周边及云南省内的特色景点、体验项目和美食资源；

c) 能够合理安排行程节奏，兼顾游览深度和休息时间；

d) 掌握行程定制的基本工具和方法，能够制作专业的行程方案文档；

e) 能够在行程执行过程中提供实时指导和帮助，确保行程顺利实施。

6.4.3 在地体验推荐（5分）

a) 熟悉民宿所在地的特色体验项目，包括但不限于：野生菌采摘、茶山体验、手工制作、农事体验、非遗工坊、民俗节庆等；

b) 能够根据宾客兴趣和季节特点推荐最适合的在地体验活动；

c) 了解各体验项目的预约方式、费用标准、注意事项等实用信息；

d) 能够为宾客提供体验活动的行前准备指导和注意事项提醒；

e) 具备开发新的在地体验项目的能力，能够与当地手艺人、农户等建立合作关系。

6.4.4 应急处理（5分）

a) 掌握常见突发事件（火灾、地震、停电、停水、极端天气等）的应急预案和处理流程；

b) 具备基本的急救知识和技能，能够在紧急情况下提供初步的医疗救助；

c) 了解传染病防控基本知识，能够在公共卫生事件中采取适当的防护和应对措施；

d) 能够在宾客发生意外伤害、突发疾病等情况下快速响应，协助就医并做好记录；

e) 具备危机公关意识，能够在突发事件中妥善处理信息发布和舆情管理。

6.5 管理运营能力（15 分） 6.5.1 房态管理（4 分）

a) 熟练掌握房态管理系统（PMS）的操作，能够实时更新和维护房态信息；

b) 能够合理安排客房分配，根据宾客需求匹配最适合的房型和房间；

c) 掌握客房维修保养计划管理，确保客房设施设备处于良好状态；

d) 能够进行入住率分析和预测，为运营决策提供数据支持。

6.5.2 收益管理（4 分）

a) 了解民宿收益管理的基本原理和方法；

b) 能够根据淡旺季、节假日、大型活动等因素制定合理的价格策略；

c) 熟悉各 OTA 平台的定价规则和促销工具，能够进行有效的价格管理；

d) 能够分析收益数据，识别收益增长机会并提出改进建议。

6.5.3 成本控制（4分）

a) 了解民宿运营的主要成本构成，包括人力成本、物料成本、能源成本等；

b) 能够在日常运营中执行成本控制措施，减少浪费和不必要的开支；

c) 具备采购管理基本知识，能够合理控制采购成本和库存；

d) 能够定期进行成本分析，提出成本优化建议。

6.5.4 营销推广（3分）

a) 了解民宿营销推广的基本渠道和方法，包括社交媒体、短视频、OTA 平台等；

b) 能够协助制作民宿宣传内容，包括文字、图片、视频等；

c) 了解网络口碑管理的基本方法，能够积极维护民宿在线声誉。

6.6 创新与品牌能力（20分） 6.6.1 服务创新（5分）

a) 具备服务创新意识，能够主动发现服务改进机会；

b) 能够设计并实施新的服务项目和体验活动，提升宾客满意度；

c) 了解行业最新服务趋势和最佳实践，能够借鉴应用于实际工作；

d) 具备服务流程优化能力，能够提高服务效率和服务品质；

e) 在服务创新方面有具体成果或案例，获得宾客或行业认可。

6.6.2 品牌维护（5分）

a) 深入理解"小菌主"品牌理念和文化内涵，能够在服务中体现品牌价值；

b) 严格遵守品牌服务标准，确保每一次服务都符合品牌要求；

c) 能够积极传播品牌故事和品牌文化，扩大品牌影响力；

d) 具备品牌保护意识，能够及时发现并报告损害品牌形象的行为；

e) 积极参与品牌建设活动，为品牌发展建言献策。

6.6.3 客户关系管理（5分）

a) 掌握客户关系管理（CRM）的基本方法和工具；

b) 能够建立和完善宾客档案，记录宾客偏好、特殊需求和反馈信息；

c) 具备客户分层管理能力，能够针对不同价值客户提供差异化服务；

d) 能够设计并实施客户关怀计划，提高客户复购率和忠诚度；

e) 能够分析客户数据，识别客户需求变化趋势，为服务改进提供依据。

6.6.4 口碑运营（5分）

a) 了解网络口碑对民宿经营的重要性，具备口碑运营意识；

b) 能够主动引导和鼓励满意宾客进行正面评价和推荐；

c) 掌握在线评价的回复技巧，能够专业、得体地回复各类评价；

d) 能够分析口碑数据，识别服务短板并制定改进措施；

e) 具备口碑危机处理能力，能够在负面评价出现时及时、妥善应对。

7 认定程序 7.1 报名

7.1.1 报名条件 申请人应同时满足以下条件：

a) 符合本文件第5章规定的基本条件；

b) 填写《"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定申请表》（见附录C）；

c) 提交相关证明材料，包括身份证复印件、学历证书复印件、健康证明、无犯罪记录证明、培训合格证书、从业经历证明等。

7.1.2 报名方式

a) 申请人通过云南省旅游民宿行业协会官方网站或指定平台进行在线报名；

b) 也可通过所在民宿单位统一组织报名。

7.1.3 报名时间认定工作每年组织不少于2次，具体报名时间由云南省旅游民宿行业协会提前30日公告。

7.2 资格审查 7.2.1 审查内容认定机构对申请人提交的报名材料进行审查，核实以下内容：

a) 基本条件是否符合要求；

b) 证明材料是否真实、完整、有效；

c) 申请等级是否与申请人资历相匹配。

7.2.2 审查结果

a) 审查合格的，进入下一环节；

b) 审查不合格的，书面通知申请人并说明理由，申请人可在规定时间内补充材料后重新申请。

7.3 理论考试 7.3.1 考试内容理论考试涵盖以下内容：

a) 民宿行业相关政策法规和标准规范；

b) "小菌主"品牌知识和服务标准；

c) 基础服务知识和操作规范；

d) 在地文化知识和民族文化知识；

e) 安全管理和应急处理知识；

f) 营销推广和客户关系管理知识。

7.3.2 考试形式

a) 理论考试采用闭卷笔试或机考形式；

b) 考试时间为 120 分钟；

c) 试卷满分为 100 分，60 分为合格线。

7.3.3 考试组织

a) 理论考试由认定机构统一命题、统一组织；

b) 考试在指定的考点进行，实行严格的考场管理。

7.4 实操考核 7.4.1 考核内容实操考核涵盖以下内容：

a) 客房服务实操（铺床、清洁、布置等）；

b) 接待服务实操（入住登记、退房结账、信息介绍等）；

c) 在地文化讲解（现场讲解或模拟讲解）；

d) 行程定制方案设计（现场完成行程方案）；

e) 应急处理情景模拟（现场处理模拟突发事件）。

7.4.2 考核形式

a) 实操考核采用现场操作和情景模拟相结合的方式；

b) 每位考生的实操考核时间不少于 60 分钟；

c) 由不少于 3 名考评员组成考评组进行现场评分。

7.4.3 考核标准实操考核按照附录 B 规定的评分细则进行评分，满分 100 分，60 分为合格线。

7.5 综合评审 7.5.1 评审内容综合评审由专家组对以下内容进行评审：

a) 从业经历和服务案例；

b) 服务创新成果和品牌贡献；

- c) 客户评价和行业口碑；
- d) 获奖情况和荣誉证书；
- e) 继续教育情况。

7.5.2 评审方式

- a) 申请人提交个人从业报告和服务案例集；
- b) 专家组审阅材料并进行综合评议；
- c) 必要时可进行面试答辩。

7.5.3 评审组成专家组由不少于 5 名具有高级职称或丰富行业经验的专家组成。

7.6 综合评分 7.6.1 评分构成综合评分由以下三部分组成：

- a) 理论考试成绩占比 20%；
- b) 实操考核成绩占比 50%；
- c) 综合评审成绩占比 30%。

7.6.2 评分计算综合评分 = 理论考试成绩 × 20% + 实操考核成绩 × 50% + 综合评审成绩 × 30% 7.6.3 等级确定根据综合评分结果，对照本文件 4.1 的规定确定认定等级。

7.7 公示 7.7.1 公示内容

- a) 申请人姓名；
- b) 所在单位；
- c) 认定等级建议；
- d) 综合评分。

7.7.2 公示期限公示期为 7 个工作日。

7.7.3 异议处理

- a) 公示期内任何单位或个人均可提出书面异议；
- b) 认定机构应在收到异议后 15 个工作日内完成调查核实并作出处理决定；
- c) 异议成立的，取消或调整认定等级；异议不成立的，维持原认定结果。

7.8 发证

7.8.1 证书颁发

- a) 公示无异议或异议处理完毕后，由云南省旅游民宿行业协会颁发相应等级的《"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定证书》；
- b) 证书采用统一编号，载明持证人姓名、身份证号、认定等级、发证日期、有效期等信息。

7.8.2 证书查询 证书信息在云南省旅游民宿行业协会官方网站提供查询服务。

8 认定组织与管理

8.1 认定机构

"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定工作由云南省旅游民宿行业协会组织实施，具体职责包括：

- a) 制定和修订认定标准及相关文件；
- b) 组织认定考试和评审工作；
- c) 管理认定专家库和考评员队伍；
- d) 颁发和管理认定证书；
- e) 处理认定申诉和投诉；

f) 开展认定工作的监督检查。

8.2 专家库管理 8.2.1 专家遴选认定专家应具备以下条件：

a) 具有旅游管理、酒店管理、民宿运营等相关领域高级职称或 10 年以上从业经验；

b) 熟悉民宿行业政策法规和标准规范；

c) 公正廉洁，具有良好的职业道德；

d) 身体健康，能够胜任评审工作。

8.2.2 专家培训认定专家应接受专项培训，熟悉本文件内容和评审标准，经考核合格后纳入专家库。

8.2.3 专家回避认定专家与申请人有利害关系的，应主动回避。

8.3 考评员管理 8.3.1 考评员遴选实操考核考评员应具备以下条件：

a) 具有 3 年以上民宿或酒店服务管理经验；

b) 经认定机构培训考核合格，取得考评员资格；

c) 熟悉本文件规定的实操考核标准和评分细则。

8.3.2 考评员纪律

a) 严格按照评分标准独立评分，不得相互讨论或串通评分；

b) 不得向外界泄露考核内容和评分情况；

c) 与考生有利害关系的应主动回避。

8.4 监督管理 8.4.1 过程监督认定机构应对认定全过程进行监督，确保认定工作公平、公正、公开。

8.4.2 质量抽查认定机构应定期对已认定管家进行服务质量抽查，了解持证人的实际服务水平。

8.4.3 违规处理

a) 申请人弄虚作假的，取消认定资格，3 年内不得再次申请；

b) 考评员、专家违反纪律的，取消其资格并追究相关责任；

c) 认定工作人员徇私舞弊的，依法依规处理。

9 证书管理与继续教育 9.1 证书有效期

a) 《"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定证书》有效期为 3 年；

b) 证书到期前 6 个月，持证人可申请续期认定。

9.2 继续教育 9.2.1 学时要求持证人在证书有效期内应完成不少于 48 学时的继续教育培训，其中：

a) 线下培训不少于 24 学时；

b) 线上培训不超过 24 学时。

9.2.2 培训内容继续教育培训内容应包括：

a) 行业政策法规更新；

b) 服务技能提升；

c) 新技术应用；

d) 在地文化深度学习；

e) 服务创新案例分享；

f) 品牌发展动态。

9.2.3 学时认定以下活动可计入继续教育学时：

a) 参加认定机构组织的培训课程；

b) 参加行业论坛、研讨会和学术交流活动；

c) 在行业期刊或平台发表专业文章；

d) 参与行业标准制定或修订工作；

e) 参加相关职业技能竞赛并获得奖项。

9.3 续期认定 9.3.1 申请条件持证人申请续期认定应满足以

下条件：

a) 证书在有效期内；

b) 完成规定的继续教育学时；

c) 在证书有效期内无严重服务投诉或违法违规记录；

d) 提交续期认定申请表和相关证明材料。

9.3.2 续期程序

a) 持证人提交续期申请和继续教育证明；

b) 认定机构进行审核；

c) 审核合格的，换发新证书；

d) 审核不合格的，需重新参加认定考试。

9.4 升级认定 9.4.1 申请条件持证人申请升级认定应满足以

下条件：

a) 取得当前等级证书满 1 年及以上（DL2（二钻级）升 DL3（三钻级））或满 2 年及以上（DL3（三钻级）升 DL4（四钻级）、AA DL2（二钻级）升 DL5（五钻级））；

b) 完成规定的继续教育学时；

c) 在当前等级期间服务表现优秀，无重大投诉记录；

d) 符合所申请等级的基本条件要求。

9.4.2 升级程序

a) 持证人提交升级认定申请和相关证明材料；

b) 认定机构进行资格审查；

c) 资格审查合格的，参加升级认定考试和评审；

d) 升级认定程序参照本文件 7.3 ~ 7.8 的规定执行。

9.5 证书注销与撤销 9.5.1 证书注销出现以下情形之一的，
注销认定证书：

a) 持证人主动申请注销的；

b) 证书有效期届满未申请续期的；

c) 持证人因健康等原因不再从事民宿管家工作的。

9.5.2 证书撤销出现以下情形之一的，撤销认定证书并向社会公告：

a) 弄虚作假取得证书的；

b) 严重违反职业道德，造成恶劣影响的；

c) 发生重大服务安全事故负有直接责任的；

d) 转让、出借或变造证书的；

e) 其他严重违反本文件规定的行为。

被撤销证书的，5 年内不得再次申请认定。

附录 A

(规范性)

必备条件检查表表 A.1 规定了"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定的必备条件。

表 A.1 必备条件检查表序号检查项目 DL2 (二钻级) 要求 DL3 (三钻级) 要求 DL4 (四钻级) 要求 DL5 (五钻级) 要求检查结果学历要求高中 (中专) 及以上大专及以上

大专及以上本科及以上 (大专学历且经验突出者可破格) ☐ 符合 ☐ 不符合从业年限 1 年及以上 2 年及以上 3 年及以上 5 年及以上 ☐ 符合 ☐ 不符合健康证明持有有效健康证明持有有效健康证明持有有效健康证明持有有效健康证明 ☐ 符合 ☐ 不符合

无犯罪记录提供无犯罪记录证明提供无犯罪记录证明提供无犯罪记录证明提供无犯罪记录证明 ☐ 符合 ☐ 不符合

序号检查项目 DL2 (二钻级) 要求 DL3 (三钻级) 要求 DL4 (四钻级) 要求 DL5 (五钻级) 要求检查结果培训合格完成 80 学时以上培训并取得合格证书完成 80 学时以上培

训并取得合格证书完成 80 学时以上培训并取得合格证书完成 80 学时以上培训并取得合格证书 ☐ 符合 ☐ 不符合品牌认知了解品牌理念和文化, 认同品牌价值观了解品牌理念和文化, 认同品牌价值观

观深入理解品牌理念和文化深入理解品牌理念和文化, 能传播品牌价值 ☐ 符合 ☐ 不符合无严重违规从业期间无严重违法违

规记录从业期间无严重违法违规记录从业期间无严重违法违规
记录

从业期间无严重违法违规记录☐符合 ☐不符合审查结论：

☐ 所有必备条件均符合，通过资格审查。

☐ 存在不符合项，未通过资格审查。

审查人签字：_____ 审查日期：_____

附 录 B

(规范性)

职业能力评分细则表

B.1 总则本附录规定了"小菌主"金牌民宿管家职业能力认定的详细评分标准，适用于实操考核和综合评审环节。总分为100分，各能力维度分值分配如下：

- a) 基础服务能力：15分；
- b) 沟通协调能力：15分；
- c) 文化素养能力：15分；
- d) 特色服务能力：20分；
- e) 管理运营能力：15分；
- f) 创新与品牌能力：20分。

B.2 基础服务能力评分细则（15分）表 B.1 基础服务能力评分细则

序号	评 分项	分值	评 分标准	评分 等级	得分
1	客 房服务	4分	考 核客房 清洁、 整理、 布置的 规范性 和熟练 度		

1.1	客房清洁操作规范	1.0分	清洁流程符合标准，操作熟练，无遗漏	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
1.2	客房布置能力	1.0分	布置美观、整洁，体现个性化服务意识	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
1.3	设施设备检查维护	1.0分	能全面检查客房设施，及时发现并记录问题	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格	

				(<0.6)	
1.4	卫 生质量 把控	1.0 分	客 房卫生 达到行 业标 准，注 重细节	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
2	接 待服务	4 分	考 核入住 登记、 退房结 账、信 息介绍 等接待 能力		
2.1	入 住登记 办理	1.0 分	流 程规 范、高 效准 确，信 息录入 无误	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格	

				(<0.6)	
2.2	仪 容仪表 与礼仪	1.0 分	着 装得 体、举 止大 方、服 务态度 热情	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
2.3	宾 客需求 了解与 引导	1.0 分	主 动了解 需求， 提供有 针对性 的入住 引导	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
2.4	特 殊宾客 接待	1.0 分	能 为老 人、儿 童、残 障人士 等提供 适宜服	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) /	

			务	不合格 (<0.6)	
3	餐饮服务	4分	考核餐饮服务流程、美食推荐和食品安全知识		
3.1	餐饮服务流程规范	1.0分	服务流程标准规范，操作熟练	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
3.2	云南特色美食推荐	1.0分	熟悉云南特色食材和美食，推荐准确生动	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) /	

				不合格 (<0.6)	
3.3	食 品安全 知识	1.0 分	掌 握食品 安全基 本知 识，服 务过程 符合卫 生要求	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
3.4	特 殊饮食 需求应 对	1.0 分	了 解饮食 禁忌和 过敏 原，能 提供合 理建议	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
4	行 李服务	3 分	考 核行李 搬运、 寄存、 提取等 服务能		

			力		
4.1	行李搬运服务	1.0分	主动、轻拿轻放、安全送达	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
4.2	行李寄存管理	1.0分	寄存流程规范，保管安全，提取准确	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
4.3	延伸服务能力	1.0分	能提供行李打包、托运等指导和帮助	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) /	

				不合格 (<0.6)	
--	--	--	--	-------------------	--

基础服务能力小计：_____ / 15 分

B.3 沟通协调能力评分细则（15 分）表 B.2 沟通协调能力
评分细则

序号	评 分项	分值	评 分标准	评分 等级	得分
5	宾 客沟通	4 分	考 核语言 表达、 倾听理 解和多 渠道沟 通能力		
5.1	语 言表达 与倾听	1.0 分	表 达清晰 流畅， 倾听认 真，准 确理解 需求	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
5.2	跨 文化沟 通能力	1.0 分	能 与不同 文化背	优秀 (0.9- 1.0) / 良	

			景、年龄层次的宾客有效交流	好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
5.3	方言沟通能力	0.5分	掌握基本方言沟通,能与本地宾客日常交流	优秀 (0.45-0.5) / 良好 (0.35-0.4) / 合格 (0.3) / 不合格 (<0.3)	
5.4	线上沟通能力	0.5分	能通过微信、短信等与宾客保持良好互动	优秀 (0.45-0.5) / 良好 (0.35-0.4) / 合格 (0.3) / 不合格 (<0.3)	

5.5	反馈收集能力	1.0分	主动收集宾客反馈，及时了解满意度	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
6	投诉处理	4分	考核投诉应对、情绪管理和纠纷解决能力		
6.1	投诉处理流程掌握	1.0分	熟练掌握投诉处理原则和流程	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
6.2	投	1.0	能	优秀	

	诉性质 判断	分	准确判 断投诉 性质和 严重程 度	(0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
6.3	情 绪管理 能力	1.0 分	在 处理投 诉中保 持耐心 和同理 心	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
6.4	投 诉分析 与改进	1.0 分	能 记录分 析投诉 案例， 提出改 进建议	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

7	团队协作	4分	考核团队合作、任务分配和带教能力		
7.1	跨岗位配合能力	1.0分	能与保洁、厨师、维修等岗位密切配合	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
7.2	高峰期任务管理	1.0分	能合理分配任务，确保服务效率和质量	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
7.3	带教指导	1.0分	能指导新	优秀 (0.9-	

	能力		入职管家快速适应工作	1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
7.4	团队氛围营造	1.0分	积极参与团队活动，营造和谐工作氛围	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
8	跨部门协调	3分	考核外部资源协调和应急联动能力		
8.1	外部合作关系建立	1.0分	与周边景区、餐厅、交	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-	

			通等建立良好合作	0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
8.2	多环节需求协调	1.0分	能协调处理涉及多环节的宾客需求	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
8.3	紧急资源调动	1.0分	能在紧急情况下快速调动各方资源	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

B.4 文化素养能力评分细则（15 分）表 B.3 文化素养能力评分细则

序号	评	分值	评	评分	得
----	---	----	---	----	---

	分项		分标准	等级	分
9	在地文化讲解	4分	考核对当地历史文化的了解和讲解能力		
9.1	历史文化知识掌握	1.0分	熟悉当地历史文化、自然地理、风土人情	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
9.2	讲解生动性和准确性	1.0分	讲解生动准确，有吸引力和感染力	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

9.3	非 遗知识 介绍	1.0 分	了 解当地 非遗项 目，能 介绍历 史渊源 和特色	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
9.4	讲 解词编 写能力	1.0 分	能 编写文 化讲解 词和导 览手册	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
10	民 族文化 知识	4 分	考 核对云 南少数 民族文 化的了 解程度		
10.1	少 数民族	1.0 分	了 解主要	优秀 (0.9-	

	基本概况		少数民族的基本概况和风俗习惯	1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
10.2	民族节日与习俗	1.0分	熟悉当地民族传统节日、服饰、饮食习俗	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
10.3	文化包容与尊重	1.0分	尊重文化差异，在服务中体现包容性	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
10.4	民	1.0	能	优秀	

	族体验 推荐	分	为宾客 推荐民 族文化 体验活 动	(0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
11	外 语能力	4 分	考 核英语 及其他 外语的 沟通服 务能力		
11.1	英 语日常 交流	1.0 分	掌 握基础 英语， 能为外 籍宾客 提供基 本接待	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
11.2	民 宿服务 英语	1.0 分	掌 握入住 登记、	优秀 (0.9- 1.0) / 良	

			退房等 民宿服 务英语	好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
11.3	东 南亚语 言基础	0.5 分	了 解东南 亚常用 问候语	优秀 (0.45- 0.5) / 良 好 (0.35- 0.4) / 合 格 (0.3) / 不合格 (<0.3)	
11.4	翻 译工具 使用	0.5 分	能 熟练使 用翻译 工具辅 助跨语 言沟通	优秀 (0.45- 0.5) / 良 好 (0.35- 0.4) / 合 格 (0.3) / 不合格 (<0.3)	

11.5	第二外语能力	1.0分	掌握第二外语（加分项）	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
12	礼仪素养	3分	考核服务礼仪规范和跨文化礼仪知识		
12.1	服务礼仪规范	1.0分	掌握国际通用商务礼仪和服务礼仪	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
12.2	仪容仪表	1.0分	着装整洁	优秀（0.9-	

	管理		得体， 举止大方	1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
12.3	跨文化礼仪	1.0分	了解不同国家民族礼仪习俗，避免文化冲突	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

文化素养能力小计：_____ / 15 分

B.5 特色服务能力评分细则（20 分）表 B.4 特色服务能力评分细则

序号 评分项 分值 评分标准 评分等级 得分
 旅居规划 5 分 考核旅居方案制定和行程安排能力 13.1 综合旅居方案制定 1.0 分 能根据宾客旅居目的制定综合方案 优秀 (0.9-1.0) /

良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6) 13.2 旅游线路熟悉程度 1.0 分 熟悉云南主要旅游线路和交通方式 优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) /

合格（0.6）/不合格（<0.6） 13.3 季节特色与出行建议 1.0 分了解不同季节旅游特色和气候特点优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/

不合格（<0.6） 13.4 消费预算规划 1.0 分能根据宾客预算进行合理消费规划优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 13.5

行程动态调整能力 1.0 分能根据变化及时优化行程安排优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 行程定制 5 分考核个性化行程设计

和方案制作能力 14.1 差异化行程设计 1.0 分能为不同类型宾客量身定制行程优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 14.2

特色资源整合能力 1.0 分熟悉周边及省内特色景点和体验项目优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 14.3 行程节奏把控 1.0 分

合理安排行程节奏，兼顾游览和休息优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 14.4 行程方案文档制作 1.0 分能制作专业的行程方

案文档优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 14.5 行程执行指导 1.0 分能在行程执行中提供实时指导优秀（0.9-1.0）/

良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6）在地体验推荐
5分考核对在地体验项目的了解和推荐能力 15.1 特色体验项目
了解 1.0分熟悉当地特色体验项目（野生菌采摘、茶

山体验等）优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/
不合格（<0.6） 15.2 个性化体验推荐 1.0分能根据宾客兴趣和季
节推荐最适合的体验优秀（0.9-1.0）/

良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 15.3 体验项目
实用信息 1.0分了解预约方式、费用、注意事项等实用信息优秀
（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/

合格（0.6）/不合格（<0.6）

序号评分项分值评分标准评分等级得分 15.4 行前准备指导
1.0分能提供体验活动的行前准备指导优秀（0.9-1.0）/良好
（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6）

15.5 体验项目开发能力 1.0分具备开发新体验项目的能力优
秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 应急
处理 5分考核突发事件应对和

危机处理能力 16.1 应急预案掌握 1.0分掌握常见突发事件
的应急预案和办理流程优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格
（0.6）/不合格（<0.6） 16.2

急救知识与技能 1.0分具备基本急救知识和技能优秀（0.9-
1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6） 16.3 传染病
防控知识 1.0分了解传染病防控知识

，能采取适当防护措施优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6）16.4 意外伤害处理 1.0 分能在宾客发生意外时快速响应并协助就医

优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6）16.5 危机公关能力 1.0 分具备危机公关意识，能妥善处理舆情优秀（0.9-1.0）/

良好（0.7-0.8）/合格（0.6）/不合格（<0.6）特色服务能力
小计：_____ / 20 分

B.6 管理运营能力评分细则（15 分）表 B.5 管理运营能力
评分细则

序号	评分项	分值	评分标准	评分等级	得分
17	房态管理	4 分	考核房态系统操作和客房分配管理能力		
17.1	PMS 系统操作	1.0 分	熟练操作房态管理系统，实	优秀（0.9-1.0）/良好（0.7-0.8）/合	

			时更新 信息	格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
17.2	客房 分配合理 性	1.0 分	能 根据宾 客需求 匹配最 适合的 房型和 房间	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
17.3	维修 保养计划 管理	1.0 分	掌 握客房 维修保 养计划 管理	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
17.4	入住 率分析预 测	1.0 分	能 进行入 住率分 析和预	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7-	

			测	0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
18	收益管理	4 分	考核定价策略和收益分析能力		
18.1	收益管理原理	1.0 分	了解民宿收益管理的基本原理和方法	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
18.2	价格策略制定	1.0 分	能根据淡旺季等因素制定合理价格策略	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) /	

				不合格 (<0.6)	
18.3	OTA 平台定价 管理	1.0 分	熟 悉各 OTA 平 台定价 规则和 促销工 具	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
18.4	收益 数据分析	1.0 分	能 分析收 益数 据, 识 别增长 机会	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
19	成本 控制	4 分	考 核成本 分析和 控制能 力		
19.1	成本	1.0	了	优秀	

	构成了解	分	解民宿运营主要成本构成	(0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
19.2	日常成本控制	1.0分	能在日常运营中执行成本控制措施	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
19.3	采购管理	1.0分	具备采购管理基本知识, 合理控制采购成本	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

19.4	成本 分析与优 化	1.0 分	能 定期进 行成本 分析， 提出优 化建议	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
20	营销 推广	3 分	考 核营销 渠道和 宣传内 容制作 能力		
20.1	营销 渠道了解	1.0 分	了 解民宿 营销推 广的基 本渠道 和方法	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
20.2	宣传 内容制作	1.0 分	能 协助制	优秀 (0.9-	

			作民宿 宣传内 容（文 字、图 片、视 频）	1.0） / 良 好（0.7- 0.8） / 合 格 （0.6） / 不合格 （<0.6）	
20.3	在线 口碑管理	1.0 分	了 解网络 口碑管 理的基本方法	优秀 （0.9- 1.0） / 良 好（0.7- 0.8） / 合 格 （0.6） / 不合格 （<0.6）	

管理运营能力小计：_____ / 15 分

B.7 创新与品牌能力评分细则（20 分）表 B.6 创新与品牌
能力评分细则

序号	评分 项	分 值	评 分标准	评分 等级	得 分
21	服务 创新	5 分	考 核服务 创新意 识和创 新成果		

21.1	创新意识	1.0分	具备服务创新意识，能主动发现改进机会	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
21.2	新服务项目设计	1.0分	能设计并实施新的服务项目和体验活动	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
21.3	行业趋势学习	1.0分	了解行业最新服务趋势和最佳实践	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格	

				(<0.6)	
21.4	服务 流程优化	1.0 分	具 备服务 流程优 化能力	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
21.5	创新 成果与认 可	1.0 分	在 服务创 新方面 有具体 成果或 案例	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
22	品牌 维护	5 分	考 核对"小 菌主"品 牌的理 解和维 护能力		
22.1	品牌	1.0	深	优秀	

	理念理解	分	入理解" 小菌主" 品牌理 念和文 化内涵	(0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
22.2	品牌 标准执行	1.0 分	严 格遵守 品牌服 务标准	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
22.3	品牌 文化传播	1.0 分	能 积极传 播品牌 故事和 品牌文 化	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

22.4	品牌 保护意识	1.0 分	具 备品牌 保护意 识，能 发现并 报告损 害品牌 行为	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
22.5	品牌 建设参与	1.0 分	积 极参与 品牌建 设活 动，为 品牌发 展建言 献策	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
23	客户 关系管理	5 分	考 核客户 关系管 理方法 和客户 维护能 力		
23.1	CRM	1.0	掌	优秀	

	方法和工具	分	握客户关系管理的基本方法和工具	(0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
23.2	宾客档案管理	1.0分	能建立和完善宾客档案, 记录偏好和需求	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
23.3	客户分层管理	1.0分	具备客户分层管理能力, 提供差异化服务	优秀 (0.9-1.0) / 良好 (0.7-0.8) / 合格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

23.4	客户 关怀计划	1.0 分	能 设计并 实施客 户关怀 计划	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
23.5	客户 数据分析	1.0 分	能 分析客 户数 据, 识 别需求 变化趋 势	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
24	口碑 运营	5 分	考 核口碑 管理和 评价应 对能力		
24.1	口碑 运营意识	1.0 分	了 解网络 口碑对	优秀 (0.9- 1.0) / 良	

			民宿经营的重要性	好（0.7-0.8） / 合格 （0.6） / 不合格 （<0.6）	
24.2	正面评价引导	1.0分	能主动引导满意宾客进行正面评价	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
24.3	在线评价回复	1.0分	掌握在线评价回复技巧，回复专业得体	优秀（0.9-1.0） / 良好（0.7-0.8） / 合格（0.6） / 不合格（<0.6）	
24.4	口碑数据分析	1.0分	能分析口	优秀（0.9-	

			碑数 据，识 别服务 短板	1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	
24.5	口碑 危机处理	1.0 分	具 备口碑 危机处 理能力	优秀 (0.9- 1.0) / 良 好 (0.7- 0.8) / 合 格 (0.6) / 不合格 (<0.6)	

B.8 综合评分汇总表 B.7 综合评分汇总表

能力维度	分值	考核得分	备注
基础服务 能力	15 分		
沟通协调 能力	15 分		
文化素养 能力	15 分		
特色服务 能力	20 分		

管理运营能力	15 分		
创新与品牌能力	20 分		
合计	100 分		

B.9 等级评定标准表 B.8 等级评定标准等级级别名称分数区间评定结论 DL5（五钻级）金牌管家（首席管家级别）90 分及以上认定为 DL5（五钻级）金牌管家 DL4（四钻级）

金牌管家（高级管家级别）80 分～89 分认定为 DL4（四钻级）金牌管家 DL3（三钻级）金牌管家（中级管家级别）70 分～79 分认定为 DL3（三钻级）金牌管家

等级级别名称分数区间评定结论 DL2（二钻级）金牌管家（初级管家级别）60 分～69 分认定为 DL2（二钻级）金牌管家 DL1（一钻级）—60 分以下不予认定

B.10 评分说明

a) 各评分项按照"优秀""良好""合格""不合格"四个等级进行评分，各等级对应的分值区间已在评分细则中明确；

b) 考评员根据考生在实际操作和综合评审中的表现，在对应等级的分值区间内酌情给分；

c) 各评分项得分保留一位小数；

d) 各能力维度小计和综合总分保留一位小数；

e) 综合总分按照四舍五入规则取整后对照等级评定标准确定认定等级；

f)任何一项能力维度得分低于该维度总分的 40%的，不得认定为 DL5（五钻级）或 DL4（四钻级）金牌管家。

附 录 C

(资料性)

认定申请表

表 C.1 "小菌主"金牌民宿管家职业能力认定申请表

项目	内容
姓名	
性别	
出生日期	年 月 日
身份证号	
联系电话	
电子邮箱	
通讯地址	
最高学历	
毕业院校及专业	
现工作单位	
现任职务	
从业年限	年
申请等级	☐ AAAAA 级 ☐ AAAA 级 ☐ AAA 级 ☐ AA 级

从业经历摘要：

起止时间	工作单位	职务	主要工作内容

--	--	--	--

培训经历：

培训时间	培训机构	培训内容	学时	是否取得证书

获奖情况及荣誉：

获奖时间	奖项名称	颁发机构

服务创新成果或典型案例（可另附材料）：

—

—

申请人承诺：

本人承诺以上填写信息真实、准确、完整。如有虚假，愿意承担相应责任，接受取消认定资格等处理。

申请人签字： 日期：

所在单位推荐意见：

—

单位负责人签字： 单位盖章： 日期：

资格审查意见：

审查项目	审查结果
------	------

学历要求	☐ 符合 ☐ 不符合
从业年限	☐ 符合 ☐ 不符合
健康证明	☐ 符合 ☐ 不符合
无犯罪记录	☐ 符合 ☐ 不符合
培训合格	☐ 符合 ☐ 不符合
品牌认知	☐ 符合 ☐ 不符合
无严重违规	☐ 符合 ☐ 不符合

审查结论： ☐通过 ☐不通过

审查人签字： 日期：

认定评审意见：

评审环节	成绩	备注
理论考试（20%）	/100	
实操考核（50%）	/100	
综合评审（30%）	/100	
综合评分		

认定等级建议： ☐AAAAA级 ☐AAAA级 ☐AAA级 ☐AA级 ☐

不予认定

评审组长签字： 日期：

认定机构意见：

☐同意认定为级"小菌主"金牌民宿管家。

☐不予认定。

机构负责人签字： 机构盖章： 日期：

证书编号： T/YNMS-JPGL-

发证日期：

有效期至：