

ICS 03.200

T/YNMS 009—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 009—2026

民宿服务人员职业技能素养规范

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、麓途 LOTU（大理途野企业管理有限公司）、西安花栖玥民宿管理有限公司、云南财经大学。

本文件主要起草人：袁韬、任真真、郭媛媛、沈立超、班先海、贺双全、马状伟。

民宿服务人员职业技能素养规范

1 范围本文件规定了民宿服务人员的术语和定义、总体要求、基本素养要求、前台接待服务技能、客房服务技能、餐饮服务技能、安保与维护技能、特色服务技能以及培训与考核等内容。

本文件适用于云南省行政区域内各类民宿（含客栈、旅居客栈、农家乐住宿等）服务人员的职业技能素养培养、管理与评价。其他地区民宿服务人员的管理可参照使用。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 14308 旅游饭店钻级的划分与评定

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 066 文化主题旅游民宿基本要求与评价

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范（相关条款参照执行）《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》《旅馆业治安管理办法》

3 术语和定义

GB/T 16766、LB/T 065 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 民宿 homestay 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。

注：包括但不限于客栈、旅居客栈、农家乐住宿、乡村民宿、城市民宿等业态。

3.2 民宿服务人员 homestay service personnel 在民宿中从事前台接待、客房服务、餐饮服务、安保维护、特色体验服务等直接或间接为宾客提供服务的工作人员。

3.3 职业技能 professional skills 民宿服务人员在从事各岗位服务工作时所应具备的专业知识、操作能力和实践经验的总和。

3.4 职业素养 professional competence 民宿服务人员在职业道德、仪容仪表、沟通能力、文化素养等方面所应达到的综合素质水平。

3.5 岗位等级 job level 根据民宿服务人员的技能水平、工作经验和服务能力，从低到高依次划分为初级、中级、高级三个等级。

3.6 在地体验 local experience

以民宿所在地的自然风光、民族风情、历史人文、非遗技艺、特色美食等本地资源为依托，为宾客提供的沉浸式文化体验活动。

3.7 旅居服务 sojourn service 为在民宿中长期居住的宾客提供的涵盖生活照料、文化融入、社区对接等内容的综合性服务。

4 总体要求 4.1 人员分类 民宿服务人员应根据岗位职责划分为以下类别：

a) 前台接待：负责预订管理、入住办理、退房结账、信息咨询、投诉处理等工作；

b) 客房服务：负责客房清洁、布草管理、物品补充、客房布置、特殊需求服务等工作；

c) 餐饮服务：负责餐前准备、用餐服务、餐后整理、食品安全管理、特色餐饮服务等工作；

d) 安保维护：负责安全巡查、消防管理、设备维护、应急处理等工作；

e) 特色服务：负责在地体验推荐、旅居咨询服务、文化活动组织、摄影引导等工作。

注：小型民宿中，一名服务人员可兼任多个岗位的工作，但应具备相应岗位的基本技能。

4.2 基本条件 4.2.1 民宿服务人员应年满 18 周岁，身体健康，无传染性疾病。

4.2.2 民宿服务人员应持有有效的身份证明文件。

4.2.3 从事餐饮服务的人员应持有有效的健康证明，并按规定进行年度健康检查。

4.2.4 民宿服务人员应经过岗前培训并考核合格后方可上岗。

4.3 管理要求 4.3.1 民宿经营者应建立服务人员管理制度，明确岗位职责和 workflows。

4.3.2 民宿经营者应定期组织服务人员参加技能培训和考核。

4.3.3 民宿经营者应建立服务人员档案，记录培训经历、考核结果和工作表现。

4.3.4 民宿经营者宜为服务人员配备统一的工作标识，便于宾客识别。

5 基本素养要求 5.1 职业道德 5.1.1 诚信守纪 5.1.1.1 民宿服务人员应遵守国家法律法规和行业规范，诚实守信，不得从事违法违规活动。

5.1.1.2 民宿服务人员应遵守民宿的各项规章制度，服从工作安排，认真履行岗位职责。

5.1.1.3 民宿服务人员应如实向宾客介绍民宿的设施条件、服务项目和收费标准，不得虚假宣传或误导消费。

5.1.1.4 民宿服务人员应妥善保管宾客的财物，拾到遗失物品应及时上交并做好登记。

5.1.2 尊重宾客 5.1.2.1 民宿服务人员应尊重宾客的民族习惯、宗教信仰和个人喜好，不得因宾客的种族、性别、年龄、地域等差异而区别对待。

5.1.2.2 民宿服务人员应以热情、友好、真诚的态度为宾客提供服务，主动问候，礼貌待客。

5.1.2.3 民宿服务人员应关注宾客的需求和感受，及时回应宾客的合理诉求。

5.1.3 保护隐私 5.1.3.1 民宿服务人员不得泄露宾客的个人信息、住宿记录 and 消费情况。

5.1.3.2 民宿服务人员未经宾客同意，不得擅自进入宾客房间或翻动宾客私人物品。

5.1.3.3 民宿服务人员不得在公共场合谈论宾客的私人事务。

5.1.3.4 民宿服务人员应按照《旅馆业治安管理办法》的要求，如实登记宾客身份信息，并妥善保管登记资料。

5.1.4 公平待客 5.1.4.1 民宿服务人员应为所有宾客提供同等质量的服务，不得因个人关系或利益因素而差别对待。

5.1.4.2 民宿服务人员在处理纠纷和投诉时，应公正客观，不偏袒任何一方。

5.2 仪容仪表 5.2.1 着装规范 5.2.1.1 民宿服务人员应按照民宿规定穿着工作服，工作服应保持整洁、平整、无破损。

5.2.1.2 工作服应定期清洗，保持干净卫生。

5.2.1.3 民宿服务人员应佩戴工作牌，工作牌应包含姓名、岗位等基本信息。

5.2.1.4 民宿服务人员不得穿着拖鞋、背心等过于随意的服装在工作区域活动。

5.2.1.5 餐饮服务人员的着装应符合食品安全卫生要求，佩戴工作帽和口罩。

5.2.2 仪容要求 5.2.2.1 民宿服务人员应保持个人卫生，头发整洁，面部清洁。

5.2.2.2 民宿服务人员应保持口腔清洁，工作期间不得有异味。

5.2.2.3 民宿服务人员的指甲应修剪整齐，不得涂过于鲜艳的指甲油（餐饮服务人员不得涂指甲油）。

5.2.2.4 民宿服务人员不得佩戴过于夸张的首饰，餐饮服务人员不得佩戴戒指、手链等可能影响食品安全的饰品。

5.2.2.5 民宿服务人员宜化淡妆，不得浓妆艳抹。

5.2.3 行为举止 5.2.3.1 民宿服务人员应保持良好的站姿、坐姿和走姿，举止大方得体。

5.2.3.2 民宿服务人员在服务过程中应面带微笑，目光平视宾客。

5.2.3.3 民宿服务人员不得在工作区域大声喧哗、追逐打闹或从事与工作无关的活动。

5.2.3.4 民宿服务人员递送物品时应使用双手，轻拿轻放。

5.2.3.5 民宿服务人员在引导宾客时应走在宾客侧前方适当位置，适时回头示意。

5.3 沟通能力 5.3.1 语言表达 5.3.1.1 民宿服务人员应使用普通话与宾客交流，发音清晰，语速适中。

5.3.1.2 民宿服务人员应能够准确、简洁地表达信息，避免使用生僻词汇或过于专业的术语。

5.3.1.3 民宿服务人员在交流中应语气平和、态度诚恳，避免使用生硬或命令式的语言。

5.3.2 倾听能力 5.3.2.1 民宿服务人员应认真倾听宾客的需求和意见，不得随意打断宾客的讲话。

5.3.2.2 民宿服务人员应通过点头、微笑等方式给予宾客适当的回应，表示关注和理解。

5.3.2.3 民宿服务人员应对宾客提出的问题进行准确理解，必要时可复述确认。

5.3.3 服务用语 5.3.3.1 民宿服务人员应使用文明、礼貌的服务用语，常用服务用语包括但不限于：

——问候语："您好""欢迎光临""早上好""下午好""晚上好"；

——征询语："请问有什么可以帮您""您看这样可以吗""您还有其他需要吗"；

——致谢语："感谢您的理解""感谢您的支持""感谢您的宝贵意见"；

——致歉语："非常抱歉给您带来不便""对不起，让您久等了""我们会尽快改进"；

——告别语："祝您入住愉快""欢迎再次光临""祝您旅途平安"。

5.3.3.2 民宿服务人员不得使用粗俗、歧视性或可能引起宾客不适的语言。

5.3.4 外语基础 5.3.4.1 前台接待人员应具备基本的英语交流能力，能够进行简单的入住登记、房间介绍和路线指引。

5.3.4.2 其他岗位服务人员宜掌握基本的英语问候语和常用服务用语。

5.3.4.3 民宿服务人员宜根据民宿所在地的客源特点，学习掌握其他外语或方言的基本交流能力。

5.4 文化素养 5.4.1 在地文化知识 5.4.1.1 民宿服务人员应了解民宿所在地的基本概况，包括地理位置、气候特点、历史沿革等。

5.4.1.2 民宿服务人员应熟悉民宿周边的旅游景点、交通路线、购物场所、医疗机构等信息。

5.4.1.3 民宿服务人员应了解当地的特色美食、传统手工艺、民俗节庆等文化资源。

5.4.1.4 民宿服务人员应掌握当地的基本交通出行方式，能够为宾客提供准确的出行建议。

5.4.2 民族文化认知 5.4.2.1 云南省是多民族聚居地区，民宿服务人员应了解当地主要民族的基本情况，包括民族分布、语言文字、风俗习惯、宗教信仰等。

5.4.2.2 民宿服务人员应尊重各民族的传统习俗，在服务中避免因文化差异造成误解或冒犯。

5.4.2.3 民宿服务人员宜掌握当地民族的基本礼仪，如问候方式、待客习俗、饮食禁忌等。

5.4.2.4 民宿服务人员宜了解当地的非物质文化遗产项目，能够向宾客进行基本介绍。

5.4.3 服务意识 5.4.3.1 民宿服务人员应树立"宾客至上"的服务理念，以宾客的需求为导向开展服务工作。

5.4.3.2 民宿服务人员应具备主动服务意识，在宾客提出需求之前预判并提供帮助。

5.4.3.3 民宿服务人员应具备团队协作意识，与同事密切配合，共同为宾客提供优质服务。

5.4.3.4 民宿服务人员应具备持续学习意识，不断提升自身的专业技能和服务水平。

6 前台接待服务技能 6.1 预订管理 6.1.1 前台接待人员应熟练掌握各类预订渠道的操作方法，包括线上预订平台、电话预订、到店预订等。

6.1.2 前台接待人员应及时处理预订请求，在收到预订信息后 30 分钟内予以确认或回复。

6.1.3 前台接待人员应准确记录预订信息，包括宾客姓名、联系方式、入住日期、退房日期、房型要求、特殊需求等。

6.1.4 前台接待人员应做好预订变更和取消的管理工作，及时更新预订记录并通知相关部门。

6.1.5 前台接待人员应掌握超额预订的处理方法，在房源紧张时能够合理安排宾客入住。

6.2 入住办理 6.2.1 前台接待人员应在宾客抵达时主动迎接，协助宾客搬运行李。

6.2.2 前台接待人员应按照《旅馆业治安管理办法》的规定，查验并登记宾客的有效身份证件。

6.2.3 前台接待人员应向宾客介绍民宿的基本情况、服务设施、入住须知和注意事项。

6.2.4 前台接待人员应向宾客说明收费标准、押金制度、退房时间等关键信息。

6.2.5 前台接待人员应引导宾客前往客房，协助宾客熟悉房间设施的使用方法。

6.2.6 入住办理时间宜控制在 5 分钟以内。

6.3 退房结账 6.3.1 前台接待人员应提前告知宾客退房时间和退房流程。

6.3.2 前台接待人员应核对宾客的房费、消费明细，确保账目准确无误。

6.3.3 前台接待人员应根据宾客的消费情况开具发票或收据。

6.3.4 前台接待人员应征询宾客对住宿体验的意见和建议。

6.3.5 前台接待人员应在宾客退房时检查客房物品，如有损坏或缺失应按民宿规定处理。

6.3.6 前台接待人员应热情送别宾客，表达感谢并欢迎再次光临。

6.4 信息咨询 6.4.1 前台接待人员应熟悉民宿周边的旅游景点、交通路线、餐饮娱乐、购物场所等信息，能够为宾客提供准确的咨询服务。

6.4.2 前台接待人员应掌握当地天气情况，及时向宾客提供出行建议。

6.4.3 前台接待人员应了解当地的医疗急救资源，能够在紧急情况下为宾客提供就医指引。

6.4.4 前台接待人员宜准备当地旅游地图、景点宣传册等资料，供宾客取阅。

6.4.5 前台接待人员宜建立本地服务资源信息库，包括出租车预约、导游服务、特产购买等联系方式。

6.5 投诉处理 6.5.1 前台接待人员应耐心倾听宾客的投诉，不得推诿或回避问题。

6.5.2 前台接待人员应对宾客的投诉表示理解和歉意，安抚宾客情绪。

6.5.3 前台接待人员应详细记录投诉内容，包括投诉时间、投诉事项、宾客诉求等。

6.5.4 前台接待人员能够自行解决的投诉应及时处理，并反馈处理结果。

6.5.5 超出处理权限的投诉应及时上报民宿管理者，并跟进处理进度。

6.5.6 投诉处理完成后，前台接待人员应对宾客进行回访，确认问题是否得到妥善解决。

6.5.7 民宿应建立投诉处理档案，定期分析投诉原因，持续改进服务质量。

7 客房服务技能

7.1 客房清洁 7.1.1 客房服务人员应按照民宿规定的清洁流程和标准进行客房清洁，确保客房整洁卫生。

7.1.2 客房清洁应遵循以下工作顺序：

- a) 开窗通风，检查房内设施设备是否完好；
- b) 收拾并清理垃圾和废弃物；
- c) 撤换床单、被套、枕套等布草；
- d) 清洁卫生间（马桶、洗漱台、淋浴间、镜面等）；
- e) 清洁地面（吸尘或拖地）；
- f) 擦拭家具、门窗、灯具等；
- g) 补充客用消耗品；
- h) 检查并整理房间，确保物品摆放整齐。

7.1.3 卫生间清洁应符合以下要求：

- a) 马桶应使用专用清洁工具和清洁剂进行清洁消毒；
- b) 洗漱台和淋浴间应无水渍、无污垢、无毛发；
- c) 毛巾、浴巾等应更换为洁净的用品；
- d) 卫生间应保持干燥、无异味。

7.1.4 客房服务人员应使用符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 要求的清洁剂和消毒剂。

7.1.5 客房清洁完成后，客房服务人员应进行自检，确保清洁质量达标。

7.2 布草管理 7.2.1 客房服务人员应按照"一客一换"的原则更换床单、被套、枕套、浴巾、面巾等布草。

7.2.2 布草应分类收集、分类存放，脏布草和洁净布草应分开管理，避免交叉污染。

7.2.3 洁净布草应存放在干燥、通风、清洁的专用储物柜中。

7.2.4 布草应定期检查，发现破损、污渍、老化等情况应及时更换。

7.2.5 布草的洗涤和消毒应符合相关卫生标准的要求，宜委托有资质的专业洗涤机构进行洗涤。

7.3 物品补充 7.3.1 客房服务人员应每天检查客房消耗品的存量，及时补充。

7.3.2 客房应配备的基本消耗品包括但不限于：

- a) 洗漱用品（牙刷、牙膏、梳子等）；
- b) 沐浴用品（洗发液、沐浴液、浴帽等）；
- c) 纸巾类用品（面巾纸、卫生纸等）；
- d) 茶饮用品（茶杯、茶包、矿泉水等）；
- e) 其他用品（拖鞋、衣架、垃圾袋等）。

7.3.3 客房消耗品应符合 GB 15979 等相关标准的要求。

7.3.4 客房服务人员应定期检查客房设施设备（灯具、空调、电视、热水壶、遥控器等）是否正常工作，发现故障应及时报修。

7.4 客房布置 7.4.1 客房服务人员应按照民宿的客房布置标准进行房间整理，确保床铺平整、物品摆放有序。

7.4.2 客房布置宜体现民宿的特色风格，融入当地文化元素。

7.4.3 客房服务人员可根据季节变化调整客房布置，如更换装饰品、调整床品厚度等。

7.4.4 客房服务人员可为有特殊需求的宾客提供个性化布置服务，如蜜月布置、生日布置等。

7.5 特殊需求服务 7.5.1 客房服务人员应及时响应宾客的特殊需求，包括但不限于：

- a) 加床或婴儿床需求；
- b) 额外毛毯、枕头等寝具需求；
- c) 无障碍设施需求；

- d) 安静房间需求；
- e) 过敏源防范需求。

7.5.2 客房服务人员应做好特殊需求记录，确保服务连续性。

7.5.3 对于长住宾客，客房服务人员应了解其生活习惯和偏好，提供个性化服务。

8 餐饮服务技能 8.1 餐前准备 8.1.1 餐饮服务人员应在用餐前完成餐厅和餐桌的清洁整理工作。

8.1.2 餐饮服务人员应按照用餐人数和菜单要求摆放餐具、餐巾和调料。

8.1.3 餐饮服务人员应检查食材的新鲜度和质量，确保食材符合食品安全要求。

8.1.4 餐饮服务人员应提前了解宾客的用餐时间和特殊饮食需求（如素食、清真、过敏忌口等）。

8.1.5 餐饮服务人员应确保餐厅环境整洁、温度适宜、照明良好、背景音乐适度。

8.2 用餐服务

8.2.1 餐饮服务人员应在宾客到达时主动迎接，引导宾客入座。

8.2.2 餐饮服务人员应及时为宾客提供菜单，并介绍菜品特色和推荐菜品。

8.2.3 餐饮服务人员应准确记录宾客的点餐信息，确认无误后传递至厨房。

8.2.4 餐饮服务人员应按照上菜顺序依次上菜，上菜时报菜名并简要介绍菜品特点。

8.2.5 餐饮服务人员应在用餐过程中适时为宾客添水、更换餐盘，保持桌面整洁。

8.2.6 餐饮服务人员应关注宾客的用餐情况，及时回应宾客的额外需求。

8.2.7 用餐时间宜控制在合理范围内，避免宾客等待过久。

8.3 餐后整理 8.3.1 餐饮服务人员应在宾客用餐结束后及时清理餐桌，收撤餐具。

8.3.2 餐具的清洗消毒应符合 GB 14934 的要求。

8.3.3 餐饮服务人员应做好餐厅的清洁卫生工作，包括地面清扫、桌面擦拭、垃圾清理等。

8.3.4 餐饮服务人员应检查食材和调料的库存情况，及时补充或上报采购需求。

8.4 食品安全 8.4.1 餐饮服务人员应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》的相关规定。

8.4.2 餐饮服务人员应保持个人卫生，工作前应洗手消毒，工作期间应穿戴整洁的工作服和工作帽。

8.4.3 食材的采购、储存、加工应符合食品安全标准，生熟食品应分开存放和加工。

8.4.4 餐饮服务人员应定期检查食品保质期，及时清理过期或变质的食品。

8.4.5 剩余食品应妥善储存，再次食用前应充分加热。

8.4.6 餐饮服务人员应做好食品留样工作，每餐每样食品留样量不少于 125g，留样时间不少于 48 小时。

8.4.7 餐饮用水应符合 GB 5749 的要求。

8.5 特色餐饮服务 8.5.1 民宿宜提供具有当地特色的餐饮服务，展示地方饮食文化。

8.5.2 餐饮服务人员应了解当地特色菜品的历史渊源、制作方法和饮食禁忌。

8.5.3 餐饮服务人员应能够向宾客介绍特色菜品的食材来源、营养特点和文化内涵。

8.5.4 民宿宜根据季节变化推出时令菜品，体现地方饮食特色。

8.5.5 民宿宜为宾客提供烹饪体验活动，让宾客参与当地特色美食的制作过程。

9 安保与维护技能 9.1 安全巡查

9.1.1 安保维护人员应每日对民宿的公共区域、消防通道、配电设施、监控设备等进行巡查。

9.1.2 安全巡查应做好记录，发现安全隐患应及时处理或上报。

9.1.3 安保维护人员应在夜间加强巡查频次，确保民宿安全。

9.1.4 安保维护人员应对民宿出入口进行管理，对来访人员进行登记。

9.1.5 安保维护人员应关注民宿周边的治安状况，发现异常情况应及时报警。

9.2 消防管理 9.2.1 安保维护人员应熟悉《中华人民共和国消防法》的相关规定。

9.2.2 安保维护人员应确保消防设施设备（灭火器、消火栓、烟感报警器、应急照明灯等）完好有效，定期检查维护。

9.2.3 安保维护人员应确保消防通道和安全出口畅通无阻，不得堆放杂物。

9.2.4 安保维护人员应掌握灭火器的使用方法，能够正确使用灭火器扑灭初期火灾。

9.2.5 安保维护人员应熟悉火灾应急预案，能够在火灾发生时组织宾客有序疏散。

9.2.6 民宿应定期组织消防演练，所有服务人员均应参加。

9.3 设备维护 9.3.1 安保维护人员应定期检查民宿的水电设施、空调系统、热水系统、网络设备等，确保正常运行。

9.3.2 安保维护人员应建立设备维护台账，记录设备的检查、维修和保养情况。

9.3.3 安保维护人员发现设备故障应及时维修，无法自行维修的应联系专业维修人员处理。

9.3.4 安保维护人员应对客房设施设备进行定期巡检，发现问题及时处理。

9.3.5 安保维护人员应做好电梯（如有）、锅炉、燃气设备等特种设备的日常维护和安全管理的工作。

9.4 应急处理 9.4.1 民宿应制定突发事件应急预案，包括火灾、地震、食物中毒、宾客突发疾病、治安事件等。

9.4.2 安保维护人员应熟悉各类应急预案的内容和处理流程。

9.4.3 发生突发事件时，安保维护人员应第一时间启动应急预案，组织人员疏散和救援。

9.4.4 安保维护人员应掌握基本的急救知识和技能，能够在医护人员到达前对伤病人员进行初步救治。

9.4.5 安保维护人员应掌握报警流程，能够在紧急情况下及时拨打110（报警）、119（火警）、120（急救）等电话。

9.4.6 突发事件处理完成后，安保维护人员应做好事件记录和总结，完善应急预案。

10 特色服务技能 10.1 在地体验推荐 10.1.1 特色服务人员应全面了解民宿所在地的旅游资源，包括自然景观、人文景点、民俗活动、特色市集等。

10.1.2 特色服务人员应根据宾客的兴趣爱好、时间安排和身体状况，为宾客推荐合适的在地体验项目。

10.1.3 特色服务人员应能够为宾客提供详细的体验项目信息，包括行程安排、费用预算、交通方式、注意事项等。

10.1.4 特色服务人员宜与当地的旅行社、导游、体验项目经营者建立合作关系，为宾客提供便捷的预订服务。

10.1.5 特色服务人员应定期实地考察当地的体验项目，确保推荐信息的准确性和时效性。

10.2 旅居咨询服务 10.2.1 特色服务人员应了解旅居宾客的特殊需求，包括长期住宿安排、生活设施使用、社区资源对接等。

10.2.2 特色服务人员应能够为旅居宾客提供当地生活信息，包括菜市场、超市、医院、银行、公共交通等。

10.2.3 特色服务人员应帮助旅居宾客融入当地社区生活，介绍社区活动和文化交流机会。

10.2.4 特色服务人员应定期与旅居宾客沟通，了解其生活状况和服务需求。

10.2.5 特色服务人员宜为旅居宾客提供定制化的住宿方案，如月租优惠、长住套餐等。

10.3 文化活动组织 10.3.1 特色服务人员应能够策划和组织各类文化活动，包括但不限于：

- a) 民族歌舞表演和体验；
- b) 传统手工艺制作体验（如扎染、陶艺、刺绣等）；
- c) 民俗节庆活动参与；
- d) 美食制作体验；
- e) 茶艺、花艺等文化体验；
- f) 户外徒步、骑行等自然体验活动。

10.3.2 文化活动的组织应提前做好策划方案，明确活动内容、时间、地点、参与人数和安全措施。

10.3.3 特色服务人员在组织活动过程中应做好安全管理工作，确保参与人员的人身安全。

10.3.4 文化活动结束后，特色服务人员应收集参与者的反馈意见，不断优化活动方案。

10.3.5 特色服务人员宜与当地非遗传承人、民间艺人等建立联系，丰富文化活动内容。

10.4 摄影引导 10.4.1 特色服务人员应了解民宿周边的摄影点位和最佳拍摄时间，能够为摄影爱好者提供拍摄建议。

10.4.2 特色服务人员应掌握基本的摄影知识，能够协助宾客拍摄纪念照片。

10.4.3 特色服务人员宜了解当地的风光摄影、人文摄影、民俗摄影等题材，为宾客提供专业的摄影指导。

10.4.4 特色服务人员可协助宾客安排日出、日落等特殊时段的拍摄活动。

10.4.5 民宿宜提供基本的摄影器材租赁服务或与当地摄影工作室合作，为宾客提供更多摄影服务选择。

11 培训与考核 11.1 岗前培训 11.1.1 民宿服务人员上岗前应接受不少于 24 学时的岗前培训。

11.1.2 岗前培训应包括以下内容：

- a) 民宿行业概况和相关法律法规；
- b) 民宿的基本情况、服务理念和规章制度；
- c) 岗位职责和 workflows；
- d) 服务礼仪和沟通技巧；
- e) 安全管理和应急处理知识；
- f) 在地文化和旅游资源知识；
- g) 食品安全和卫生知识（餐饮服务人员）；
- h) 消防安全知识和技能（安保维护人员）。

11.1.3 岗前培训结束后应进行考核，考核合格后方可上岗。

11.2 在岗培训 11.2.1 民宿应定期组织在岗培训，每位服务人员每年累计培训时间不应少于 16 学时。

11.2.2 在岗培训应包括以下内容：

- a) 新的服务理念和行业动态；
- b) 服务技能提升和操作规程强化；
- c) 新设备、新系统的使用方法；
- d) 投诉处理和危机应对案例分享；
- e) 在地文化知识和旅游资源的更新；
- f) 安全管理和应急演练。

11.2.3 民宿宜组织服务人员到优秀民宿参观学习，交流服务经验。

11.2.4 民宿宜邀请行业专家、文化学者等进行专题培训。

11.3 技能考核 11.3.1 民宿应建立服务人员技能考核制度，定期对服务人员的技能水平进行评估。

11.3.2 技能考核应包括理论知识考核和实操技能考核两部分。

11.3.3 理论知识考核内容应涵盖本文件规定的各章节内容。

11.3.4 实操技能考核应结合各岗位的实际工作内容，采用现场操作、情景模拟等方式进行。

11.3.5 考核成绩应记入服务人员档案，作为岗位调整和等级晋升的依据。

11.3.6 考核不合格的服务人员应接受补充培训后重新考核。

11.4 等级晋升 11.4.1 民宿服务人员的岗位等级分为初级、中级、高级三个等级。

11.4.2 各等级的基本要求如下：

a) 初级：具备本岗位基本知识和技能，能够独立完成常规服务工作，从事本岗位工作满6个月以上；

b) 中级：熟练掌握本岗位知识和技能，能够处理较为复杂的服务问题，从事本岗位工作满1年以上，并通过中级技能考核；

c) 高级：精通本岗位知识和技能，能够指导培训初级和中级服务人员，能够处理突发事件和疑难问题，从事本岗位工作满2年以上，并通过高级技能考核。

11.4.3 等级晋升应以技能考核成绩为主要依据，结合工作表现、宾客评价、培训记录等综合评定。

11.4.4 民宿宜建立与岗位等级相对应的薪酬激励制度，鼓励服务人员提升技能水平。

附 录 A

(资料性)

各岗位技能培训大纲

A.1 前台接待岗位培训大纲 A.1.1 培训目标使前台接待人员掌握民宿前台接待的基本知识和操作技能，能够独立完成预订管理、入住办理、退房结账、信息咨询和投诉处理等工作。

A.1.2 培训内容与学时分配

序号	培训内容	学时	培训方式
1	民宿行业概况与相关法律法规	2	集中授课
2	民宿基本情况与服务理念	2	现场教学
3	预订管理系统操作	4	实操演练
4	入住登记与身份核验	4	实操演练
5	退房结账与发票开具	3	实操演练
6	旅游信息咨询与推荐	3	案例教学
7	投诉处理技巧与案例分析	3	案例教学+角色扮演
8	服务礼仪	4	情景模拟

	与沟通技巧		
9	在地文化 与旅游资源	2	专题讲座
10	安全管理 与应急处理	2	集中授课 +演练
合计		29	

A.1.3 考核方式理论知识考核（笔试，占比 40%）+ 实操技能考核（现场操作，占比 60%）。

A.2 客房服务岗位培训大纲 A.2.1 培训目标使客房服务人员掌握客房清洁、布草管理、物品补充、客房布置和特殊需求服务等基本知识和操作技能。

A.2.2 培训内容与学时分配

序号	培训内容	学时	培训方式
1	客房清洁 标准与操作流程	6	实操演练
2	卫生间清 洁与消毒规范	4	实操演练
3	布草管理 与洗涤知识	3	集中授课 +实操
4	客用消耗 品管理	2	集中授课
5	客房布置 与美化技巧	3	实操演练
6	设施设备 检查与报修	2	现场教学

7	特殊需求 服务与个性化 服务	3	案例教学
8	服务礼仪 与沟通技巧	3	情景模拟
9	卫生知识 与职业防护	2	集中授课
10	安全管理 与应急处理	2	集中授课 +演练
合计		30	

A.2.3 考核方式理论知识考核（笔试，占比 30%）+ 实操技能考核（现场操作，占比 70%）。

A.3 餐饮服务岗位培训大纲 A.3.1 培训目标

使餐饮服务人员掌握餐前准备、用餐服务、餐后整理、食品安全管理和特色餐饮服务等基本知识和操作技能。

A.3.2 培训内容与学时分配

序号	培训内容	学时	培训方式
1	食品安全 法律法规	3	集中授课
2	食品安全 知识与卫生规 范	4	集中授课 +实操
3	餐前准备 与餐桌布置	3	实操演练
4	用餐服务 流程与规范	4	实操演练

5	餐后整理 与餐具消毒	3	实操演练
6	特色菜品 知识与推荐	3	专题讲座 +品鉴
7	菜单设计 与营养搭配	2	案例教学
8	服务礼仪 与沟通技巧	3	情景模拟
9	食品留样 与台账管理	2	实操演练
10	应急处理 (食物中毒 等)	2	集中授课 +演练
合计		29	

A.3.3 考核方式理论知识考核（笔试，占比 40%）+ 实操技能考核（现场操作，占比 60%）。

A.4 安保维护岗位培训大纲 A.4.1 培训目标使安保维护人员掌握安全巡查、消防管理、设备维护和应急处理等基本知识和操作技能。

A.4.2 培训内容与学时分配

序号	培训内容	学时	培训方式
1	治安管理 法律法规	3	集中授课
2	安全巡查 制度与操作规范	4	现场教学 +实操
3	消防设施	4	实操演练

	设备使用与维护		
4	火灾应急预案与疏散演练	4	实操演练
5	水电设施日常维护	4	实操演练
6	特种设备安全管理	2	集中授课
7	监控系统操作与管理	2	实操演练
8	急救知识与技能	3	集中授课 +实操
9	突发事件应急预案	3	案例教学 +演练
10	服务礼仪与沟通技巧	2	情景模拟
合计		31	

A.4.3 考核方式理论知识考核（笔试，占比 30%）+ 实操技能考核（现场操作，占比 70%）。

A.5 特色服务岗位培训大纲

A.5.1 培训目标使特色服务人员掌握在地体验推荐、旅居咨询服务、文化活动组织和摄影引导等基本知识和操作技能。

A.5.2 培训内容与学时分配

序号	培训内容	学时	培训方式
1	在地旅游	4	现场教学

	资源全面认知		+实地考察
2	旅游线路 规划与推荐技 巧	3	案例教学
3	旅居服务 理念与操作规 范	3	集中授课
4	社区资源 对接与生活服 务	2	现场教学
5	文化活动 策划与组织	4	案例教学 +实操
6	民族文化 知识与非遗认 知	4	专题讲座 +实地考察
7	摄影基础 知识与拍摄技 巧	3	实操演练
8	社交媒体 推广与内容创 作	2	集中授课
9	服务礼仪 与沟通技巧	3	情景模拟
10	安全管理 与应急处理	2	集中授课 +演练
合计		30	

A.5.3 考核方式理论知识考核（笔试，占比 30%）+ 实操技能考核（现场操作+方案设计，占比 70%）。

附 录 B

(资料性)

服务人员技能考核评分表

B.1 前台接待服务技能考核评分表

考核项 目	考核内 容	考核标 准	分值	得分
预订管 理	预订信 息录入	信息完 整准确，无 遗漏	10	
预订管 理	预订变 更处理	操作规 范，及时更 新	5	
入住办 理	身份核 验与登记	符合治 安管理要求	10	
入住办 理	入住介 绍与引导	介绍全 面，引导到 位	5	
入住办 理	办理效 率	5 分钟 内完成	5	
退房结 账	账目核 对	账目准 确无误	5	
退房结 账	发票开 具	信息准 确，开具规 范	5	
信息咨 询	旅游信 息解答	信息准 确，推荐合	10	

		理		
投诉处 理	倾听与 记录	耐心倾 听，记录完 整	5	
投诉处 理	处理方 案	方案合 理，处理及 时	10	
服务礼 仪	仪容仪 表	符合着 装规范要求	5	
服务礼 仪	服务用 语	用语规 范，态度友 好	5	
沟通能 力	语言表 达	表达清 晰，语速适 中	5	
沟通能 力	外语交 流	能进行 基本英语交 流	5	
应急处 理	突发情 况应对	处理得 当，上报及 时	5	
合计			100	

B.2 客房服务技能考核评分表

考核项 目	考核内 容	考核标 准	分值	得分
客房清	清洁流	流程规	10	

洁	程	范，顺序正 确		
客房清 洁	清洁质 量	房间整 洁，无死角	15	
客房清 洁	卫生间 清洁	无水 渍、无污 垢、无异味	10	
布草管 理	布草更 换	一客一 换，操作规 范	10	
布草管 理	布草存 放	分类存 放，整洁有 序	5	
物品补 充	消耗品 补充	品种齐 全，数量充 足	5	
物品补 充	设施检 查	检查到 位，报修及 时	5	
客房布 置	床铺整 理	平整美 观，符合标 准	10	
客房布 置	物品摆 放	整齐有 序，风格统 一	5	
特殊需	需求响	响应及	5	

求	应	时，服务到 位		
服务礼 仪	仪容仪 表	符合着 装规范要求	5	
服务礼 仪	行为举 止	举止得 体，操作轻 柔	5	
安全卫 生	清洁剂 使用	使用规 范，符合标 准	5	
安全卫 生	职业防 护	防护到 位，操作安 全	5	
合计			100	

B.3 餐饮服务技能考核评分表

考核项 目	考核内 容	考核标 准	分值	得分
餐前准 备	餐厅布 置	环境整 洁，布置合 理	5	
餐前准 备	餐具摆 放	摆放规 范，齐全完 好	5	
餐前准 备	食材检 查	新鲜合 格，符合标 准	5	

用餐服 务	迎宾引 导	主动热 情，引导到 位	5	
用餐服 务	点餐服 务	记录准 确，推荐合 理	10	
用餐服 务	上菜服 务	顺序正 确，报菜名 规范	10	
用餐服 务	席间服 务	适时服 务，周到细 致	10	
餐后整 理	餐具收 撤	操作规 范，分类清 楚	5	
餐后整 理	餐厅清 洁	清洁彻 底，环境恢 复	5	
食品安 全	个人卫 生	符合卫 生规范要求	10	
食品安 全	食品存 放	生熟分 开，标识清 楚	5	
食品安 全	食品留 样	留样规 范，记录完 整	5	

特色服 务	菜品介 绍	介绍准 确，有文化 内涵	5	
服务礼 仪	仪容仪 表	符合着 装规范要求	5	
服务礼 仪	服务态 度	热情友 好，细致周 到	5	
合计			100	

B.4 安保与维护技能考核评分表

考核项目考核内容考核标准分值得分安全巡查巡查执行按时巡查，记录完整安全巡查隐患排查排查到位，处理及时消防管理消防设施检查检查全面，记录规范消防管理灭火器使用操作正确，动作熟练消防管理疏散引导路线清晰，组织有序设备维护日常维护按计划维护，记录完整设备维护故障处理判断准确，处理及时应急处理急救技能操作规范，动作正确应急处理报警流程流程正确，信息准确

应急处理预案熟悉程度内容熟悉，流程清楚安全意识来访管理登记规范，管理到位安全意识夜间巡查巡查到位，警惕性高服务礼仪仪容仪表符合着装规范要求合计

B.5 特色服务技能考核评分表

考核项 目	考核内 容	考核标 准	分值	得分
在地体 验	资源了 解	全面掌 握当地旅游 资源	10	
在地体	推荐能	推荐合	10	

验	力	理，方案可行		
在地体 验	信息准 确性	信息真 实，时效性 强	5	
旅居服 务	需求了 解	了解旅 居宾客特殊 需求	5	
旅居服 务	生活信 息提供	信息全 面，指引准 确	5	
旅居服 务	社区融 入	帮助宾 客融入社区	5	
文化活 动	活动策 划	方案完 整，内容丰 富	10	
文化活 动	组织实 施	组织有 序，安全到 位	10	
文化活 动	反馈收 集	收集及 时，持续改 进	5	
摄影引 导	摄影点 位	熟悉拍 摄点位和时 机	5	
摄影引	拍摄协	协助到	5	

导	助	位，效果良好		
文化素养	民族文化	了解当地民族文化	5	
文化素养	非遗认知	了解当地非遗项目	5	
沟通能力	服务态度	热情友好，耐心细致	5	
沟通能力	语言表达	表达清晰，生动有趣	5	
合计			100	

B.6 考核评分说明 B.6.1 各岗位考核满分为 100 分，60 分及以上为合格，80 分及以上为良好，90 分及以上为优秀。

B.6.2 理论知识考核和实操技能考核分别计分，两项均达到合格标准方视为考核通过。

B.6.3 考核不合格者应在 15 日内接受补充培训，并重新参加考核。

B.6.4 考核成绩应记入服务人员个人档案，作为等级晋升和绩效评定的依据。

B.6.5 考核应由民宿管理者或外部考评员组织实施，确保考核的公正性和客观性。

B.6.6 民宿可根据实际情况对考核项目和分值进行适当调整，但调整幅度不应超过总分的 10%。