

ICS 03.200

T/YNMS 012—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 012—2026

民宿数字化运营人才能力要求

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、大理榴住信息咨询工作室、麓途 LOTU（大理途野企业管理有限公司）、尼汝西姆客栈。

本文件主要起草人：袁韬、任真真、培春芳、贺双全、尹启昌、张阳。

民宿数字化运营人才能力要求

1 范围本文件规定了民宿数字化运营人才的术语和定义、总体要求、数字化营销能力、数据分析能力、智慧管理能力、内容创作能力、电商与供应链能力、信息安全与合规以及培训与考

核要求等内容。

本文件适用于民宿（含客栈、旅居客栈、农家乐住宿等）数字化运营人才的培养、能力评估与岗位管理，也可作为民宿经营者开展数字化运营工作的参考。

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 18973 旅游民宿基本要求与评价

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

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 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国电子商务法》

《在线旅游经营服务管理暂行规定》

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 18973 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 数字化运营 digital operation 利用数字技术、互联网平台和数据分析工具，对民宿的营销推广、客户服务、经营管理等环节进行系统化、数据化、智能化的运营活动。

3.2 民宿数字化 homestay digitalization 将数字技术与民宿经营管理的各个环节深度融合，通过信息化手段提升民宿运营效率、服务品质和经营效益的过程。

3.3 OTA 运营 OTA operation 在在线旅游代理平台（Online Travel Agency）上开展民宿产品展示、预订管理、评价维护、收益优化等系列运营活动。

3.4 私域流量 private domain traffic 民宿经营者自主拥有、可自由控制、免费且可反复触达的用户流量资源，包括微信社群、公众号粉丝、企业微信客户、会员数据库等。

3.5 数据驱动决策 data-driven decision-making 基于数据采集、分析和可视化呈现的结果，对民宿的营销策略、产品定价、服务优化、经营决策等进行科学判断和调整的管理方式。

3.6 民宿数字化运营人才 digital operation talent of homestay 具备数字化营销、数据分析、智慧管理、内容创作等综合能力，能够运用数字技术和工

具提升民宿运营效率和经营效益的专业人才。

3.7 PMS 系统 property management system 面向住宿业的专业管理信息系统，用于实现房态管理、渠道对接、订单处理、财务核算、客户关系管理等功能的综合管理平台。

3.8

客户画像 customer profile 基于客户的基本信息、消费行为、偏好特征等多维度数据，对客户群体进行的系统性描述和分类，用于指导精准营销和个性化服务。

4 总体要求 4.1 人才定位 4.1.1 民宿数字化运营人才应是连接民宿经营与数字技术的关键角色，承担数字化战略执行者、运营效率提升者和客户价值创造者三重定位。

4.1.2 数字化运营人才应具备将数字技术应用于民宿实际经营场景的能力，推动民宿从传统经验驱动向数据驱动转型。

4.1.3 数字化运营人才应作为民宿品牌数字化传播的核心力量，通过多渠道运营提升民宿品牌知名度和市场影响力。

4.1.4 数字化运营人才应持续关注行业数字化发展趋势，不断学习新技术、新工具和新方法，推动民宿数字化运营能力的持续提升。

4.2 能力框架 4.2.1 民宿数字化运营人才应具备数字化营销能力、数据分析能力、智慧管理能力、内容创作能力、电商与供应链能力、信息安全与合规能力六大核心能力。

4.2.2 六大核心能力应相互支撑、协调发展，形成完整的数字化运营能力体系。能力框架结构如下：

a) 数字化营销能力：涵盖 OTA 平台运营、社交媒体运营和私域流量运营，是民宿获客和品牌推广的核心能力；

b) 数据分析能力：涵盖数据采集、数据分析、数据可视化和数据驱动决策，是科学运营的基础能力；

c) 智慧管理能力：涵盖 PMS 系统操作、智能设备管理和客户关系管理，是运营效率提升的关键能力；

d) 内容创作能力：涵盖文案写作、摄影摄像、视觉设计和品牌故事，是品牌传播和产品展示的支撑能力；

e) 电商与供应链能力：涵盖在线商城运营、文创产品销售和供应链数字化，是多元收入拓展的重要能力；

f) 信息安全与合规能力：涵盖数据安全、隐私保护、网络安全和法律合规，是数字化运营的保障能力。

4.2.3 各能力项的具体要求应符合本文件第 5 章至第 10 章的规定。

4.3 基本素养

4.3.1 数字化运营人才应热爱民宿行业，具备良好的服务意识和客户导向思维。

4.3.2 数字化运营人才应具备较强的学习能力，能够主动学习并掌握各类数字化工具和平台的使用方法。

4.3.3 数字化运营人才应具备数据敏感度，能够从数据中发现问题、分析原因并提出改进建议。

4.3.4 数字化运营人才应具备创新意识，能够结合民宿特色 and 市场需求，探索数字化运营的新模式和新方法。

4.3.5 数字化运营人才应具备良好的沟通协调能力，能够与民宿管理团队、服务团队、外部合作方进行有效沟通。

4.3.6 数字化运营人才应具备诚信意识和职业道德，在数据使用、客户信息处理等方面严格遵守法律法规和行业规范。

4.3.7 数字化运营人才应具备基本的审美素养，能够把控民宿数字化呈现的视觉品质和品牌调性。

4.3.8 数字化运营人才应了解云南地域文化和民宿行业特点，能够将文化元素融入数字化运营内容。

5 数字化营销能力 5.1 OTA 平台运营 5.1.1 平台入驻 5.1.1.1 应了解主流 OTA 平台（如携程、美团、飞猪、去哪儿、途家、木鸟等）的入驻条件、合作模式和费用结构。

5.1.1.2 应能够根据民宿定位和目标客群，选择合适的 OTA 平台进行入驻和合作。

5.1.1.3 应能够完成平台店铺的注册、认证、资料提交和上线审核等全流程操作。

5.1.1.4 宜建立多平台运营策略，合理分配各平台的资源投入和运营重点。

5.1.2 产品优化 5.1.2.1 应能够编写高质量的民宿产品标题，标题应包含核心卖点、位置信息和关键词。

5.1.2.2 应能够撰写详细、真实、有吸引力的民宿描述，内容应涵盖房型信息、设施配置、周边环境、交通指引等关键信息。

5.1.2.3 应能够上传符合平台要求的高品质图片和视频，图片应包含外观、公共区域、各房型、卫浴设施、周边景观等内容。

5.1.2.4 应能够合理设置房价体系，包括门市价、促销价、周末价、节假日价等，并保持各渠道价格的一致性或合理差异。

5.1.2.5 应能够设置和管理增值服务产品，如接送机、餐饮套餐、在地体验活动等。

5.1.3 排名提升 5.1.3.1 应了解 OTA 平台的搜索排名算法和影响因素，包括转化率、销量、评价分数、商户活跃度等指标。

5.1.3.2 应能够通过优化产品信息、提升响应速度、参与平台活动等方式提升民宿在平台上的搜索排名和曝光量。

5.1.3.3 应能够制定并执行 OTA 平台的推广计划，合理使用平台的付费推广工具（如直通车、竞价排名等）。

5.1.3.4 宜定期分析各平台的流量数据和转化数据，根据分析结果调整运营策略。

5.1.4 评价管理 5.1.4.1 应建立评价管理机制，及时回复住客评价，回复率应达到 100%。

5.1.4.2 应能够对好评进行感谢和互动，引导住客在多个平台发布正面评价。

5.1.4.3 应能够对差评进行专业、诚恳的回复，分析差评原因并推动内部改进。

5.1.4.4 应定期汇总和分析评价数据，形成评价分析报告，为服务改进提供依据。

5.1.4.5 应了解各平台的评价规则和违规处罚机制，避免因违规操作导致店铺降权。

5.1.5 收益管理 5.1.5.1 应能够根据季节变化、市场需求、竞争态势等因素，制定动态定价策略。

5.1.5.2 应能够分析各渠道的投入产出比，优化渠道组合和资源分配。

5.1.5.3 应能够利用收益管理工具或方法，预测入住率趋势，提前制定价格调整方案。

5.1.5.4 应定期进行竞品价格监控和分析，确保民宿定价具有市场竞争力。

5.2 社交媒体运营 5.2.1 内容策划 5.2.1.1 应能够根据民宿品牌定位和目标客群，制定社交媒体内容策略和发布计划。

5.2.1.2 应能够策划符合平台调性的内容主题，内容类型宜涵盖民宿展示、旅行攻略、在地文化、生活方式等。

5.2.1.3 应了解主流社交媒体平台（如微信公众号、小红书、抖音、微博、B 站等）的内容特点和用户偏好。

5.2.1.4 应能够制定内容日历，合理安排各类内容的发布频率和发布时间。

5.2.1.5 应能够根据热点事件、节假日、旅游旺季等时机，策划专题营销活动。

5.2.2 短视频制作 5.2.2.1 应能够使用手机或专业设备拍摄民宿相关的短视频内容。

5.2.2.2 应掌握基本的视频剪辑技能，能够使用剪辑软件（如剪映、Premiere 等）完成视频的剪辑、调色、配乐和字幕添加。

5.2.2.3 应能够制作符合各短视频平台要求的视频内容，包括视频时长、画面比例、封面设计等。

5.2.2.4 应了解短视频平台的推荐算法和流量分发机制，优化视频的标题、标签、封面等元素以提升播放量。

5.2.2.5 宜定期分析短视频的播放数据、互动数据和转化数据，持续优化内容策略。

5.2.3 直播带货 5.2.3.1 应了解直播带货的基本流程和运营方法，包括直播策划、选品排品、话术设计、互动引导等。

5.2.3.2 应能够策划并执行民宿房券、套餐产品、文创产品等的直播销售活动。

5.2.3.3 应具备基本的直播控场能力，能够应对直播过程中的突发情况。

5.2.3.4 应能够分析直播数据（如观看人数、互动率、转化率等），优化直播策略和效果。

5.2.3.5 宜与达人或 KOL 合作开展联合直播，扩大民宿品牌影响力。

5.2.4 社群运营 5.2.4.1 应能够建立和管理民宿的社交媒体粉丝社群，制定社群运营规则和管理制度。

5.2.4.2 应能够策划社群互动活动，提升粉丝活跃度和品牌粘性。

5.2.4.3 应能够通过社群收集用户反馈和需求，为产品优化和服务改进提供参考。

5.2.4.4 应能够将社交媒体粉丝引导至私域流量池，实现流量资产的沉淀。

5.3 私域流量运营 5.3.1 会员体系 5.3.1.1 应能够设计民宿会员体系，包括会员等级设置、权益设计、积分规则等。

5.3.1.2 应能够搭建会员管理系统，实现会员信息的采集、存储、分析和应用。

5.3.1.3 应能够制定会员招募和激活策略，通过线上线下多渠道发展会员。

5.3.1.4 应能够设计会员专属活动和权益，提升会员的归属感和忠诚度。

5.3.1.5 宜定期评估会员体系的运营效果，根据数据反馈进行优化调整。

5.3.2 客户分层 5.3.2.1 应能够根据客户的消费频次、消费金额、活跃度等指标，对客户进行分层管理。

5.3.2.2 应能够建立客户标签体系，从基本信息、消费偏好、行为特征等维度为客户打标签。

5.3.2.3 应能够识别高价值客户、潜力客户、沉睡客户等不同客户群体，制定差异化的运营策略。

5.3.2.4 应定期更新客户分层和标签数据，确保客户画像的准确性和时效性。

5.3.3 精准营销 5.3.3.1 应能够基于客户画像和分层结果，制定精准的营销推送策略。

5.3.3.2 应能够通过企业微信、短信、邮件等渠道，向目标客户推送个性化的营销内容。

5.3.3.3 应能够设计营销活动的效果评估指标，对营销活动的投入产出进行量化分析。

5.3.3.4 应能够根据营销效果数据，持续优化营销内容、推送时间和推送渠道。

5.3.3.5 营销活动应遵守相关法律法规，尊重客户的选择权和退出权。

5.3.4 复购提升 5.3.4.1 应能够分析客户复购数据，识别影响复购的关键因素。

5.3.4.2 应能够设计促进复购的运营机制，如老客优惠、推荐奖励、会员专享价等。

5.3.4.3 应能够在客户离店后进行跟进维护，通过节日问候、生日关怀、优惠推送等方式保持客户联系。

5.3.4.4 应能够建立客户推荐机制，鼓励老客户介绍新客户。

5.3.4.5 宜定期分析客户生命周期价值（CLV），制定长期的客户价值提升策略。

6 数据分析能力 6.1 数据采集 6.1.1 应能够识别民宿运营中的关键数据指标，包括但不限于入住率、平均房价（ADR）、每间可售房收入（RevPAR）、客户满意度、渠道转化率、复购率等。

6.1.2 应能够通过 PMS 系统、OTA 平台后台、社交媒体数据分析工具、网站统计工具等渠道采集运营数据。

6.1.3 应能够建立数据采集的标准化流程，确保数据的完整性、准确性和及时性。

6.1.4 应能够使用表单工具或问卷工具采集客户反馈数据 and 市场需求数据。

6.1.5 宜建立自动化的数据采集机制，减少人工操作，提升数据采集效率。

6.2 数据分析 6.2.1 应能够对采集到的数据进行清洗、整理和分类，确保数据质量。

6.2.2 应能够运用基本的数据分析方法，包括对比分析、趋势分析、结构分析、关联分析等。

6.2.3 应能够分析入住率、房价、收入等核心经营指标的变化趋势和影响因素。

6.2.4 应能够分析各营销渠道的获客成本、转化率和投入产出比，评估渠道效果。

6.2.5 应能够分析客户行为数据，了解客户来源、预订习惯、消费偏好、流失原因等。

6.2.6 应能够使用电子表格软件（如 Excel）或数据分析工具进行数据处理和分析。

6.2.7 宜掌握基本的数据建模能力，能够进行简单的预测分析和回归分析。

6.3 数据可视化 6.3.1 应能够将数据分析结果以图表形式进行可视化呈现，常用的图表类型应包括折线图、柱状图、饼图、散点图等。

6.3.2 应能够制作民宿经营数据看板，直观展示核心运营指标。

6.3.3 应能够使用数据可视化工具（如 Excel 图表、简道云、帆软等）制作数据报告。

6.3.4 数据可视化呈现应简洁明了，突出关键数据和核心结论。

6.3.5 宜建立定期数据报告制度，向管理团队汇报运营数据分析结果。

6.4 数据驱动决策 6.4.1 应能够基于数据分析结果，提出民宿定价、营销、产品、服务等方面的优化建议。

6.4.2 应能够建立数据驱动的决策流程，将数据分析作为经营决策的重要依据。

6.4.3 应能够设定关键绩效指标（KPI），通过数据监控评估运营策略的执行效果。

6.4.4 应能够识别数据异常情况，及时预警并推动问题排查和解决。

6.4.5 应能够建立数据复盘机制，定期对经营数据进行回顾分析，总结经验教训。

6.4.6 宜建立行业数据对标机制，将民宿运营数据与行业平均水平或标杆企业进行对比分析。

7 智慧管理能力 7.1 PMS 系统操作 7.1.1 房态管理 7.1.1.1 应能够熟练使用 PMS 系统进行房态的实时管理和更新，确保线上线下的房态信息一致。

7.1.1.2 应能够通过 PMS 系统管理客房的预订、入住、续住、退房等全流程操作。

7.1.1.3 应能够处理超额预订、订单冲突、特殊需求等异常情况。

7.1.1.4 应能够通过 PMS 系统查看和管理客房的维修、保养、清洁等状态。

7.1.1.5 宜使用 PMS 系统的移动端功能，实现随时随地的房态管理。

7.1.2 渠道管理 7.1.2.1 应能够通过 PMS 系统实现与 OTA 平台、直销渠道等的对接和统一管理。

7.1.2.2 应能够通过 PMS 系统进行多渠道的库存同步和价格管理，避免超售或库存闲置。

7.1.2.3 应能够通过 PMS 系统监控各渠道的订单量和销售情况。

7.1.2.4 应能够处理各渠道的订单异常情况，如取消订单、修改订单、投诉处理等。

7.1.2.5 宜定期评估各渠道的合作效果，优化渠道组合策略。

7.1.3 财务报表

7.1.3.1 应能够通过 PMS 系统生成日常营业报表，包括收入报表、支出报表、入住率报表等。

7.1.3.2 应能够通过 PMS 系统进行账务核对，确保各渠道的结算数据准确无误。

7.1.3.3 应能够使用 PMS 系统的财务功能进行成本核算和利润分析。

7.1.3.4 应能够定期生成经营分析报表，为管理决策提供数据支持。

7.1.3.5 应确保财务数据的安全性和保密性，严格按照权限管理制度进行数据访问。

7.2 智能设备管理 7.2.1 智能门锁 7.2.1.1 应能够操作和管理智能门锁系统，包括密码设置、临时密码发放、远程开锁等功能。

7.2.1.2 应能够通过智能门锁系统实现与 PMS 系统的联动，自动生成和发送入住密码。

7.2.1.3 应能够处理智能门锁的常见故障，如电量不足、网络异常、开锁失败等。

7.2.1.4 应定期检查智能门锁的运行状态，确保设备正常工作。

7.2.2 智能家居 7.2.2.1 应能够操作和管理民宿内的智能家居设备，包括智能灯光、智能窗帘、智能空调、智能电视等。

7.2.2.2 应能够为住客提供智能家居设备的使用指导和帮助。

7.2.2.3 应能够通过智能家居系统预设不同的场景模式（如入住模式、睡眠模式、退房模式等）。

7.2.2.4 应能够处理智能家居设备的常见故障，或及时联系供应商进行维修。

7.2.2.5 宜根据住客反馈，持续优化智能家居设备的配置和使用体验。

7.2.3 物联网设备 7.2.3.1 应了解物联网（IoT）技术在民宿场景中的应用，如智能能耗管理、环境监测、安防监控等。

7.2.3.2 应能够操作和管理物联网设备管理平台，监控设备的运行状态。

7.2.3.3 应能够通过物联网设备采集环境数据（如温度、湿度、空气质量等），为住客提供舒适的住宿环境。

7.2.3.4 应能够通过物联网安防设备（如智能摄像头、门磁传感器、烟感报警器等）提升民宿的安全管理水平。

7.2.3.5 应确保物联网设备的数据传输和存储安全，防止数据泄露。

7.3 客户关系管理 7.3.1 CRM 系统 7.3.1.1 应能够使用客户关系管理（CRM）系统进行客户信息的集中管理和维护。

7.3.1.2 应能够通过 CRM 系统记录客户的预订信息、入住记录、消费记录、服务偏好等数据。

7.3.1.3 应能够通过 CRM 系统进行客户跟进管理，设置跟进提醒和任务。

7.3.1.4 应能够通过 CRM 系统进行客户沟通记录的管理和查询。

7.3.1.5 宜将 CRM 系统与 PMS 系统、营销工具等进行数据对接，实现客户信息的统一管理。

7.3.2 客户画像 7.3.2.1 应能够基于多维度数据构建客户画像，包括基本信息、消费特征、行为偏好、价值评估等。

7.3.2.2 应能够通过客户画像分析，识别不同客户群体的需求和偏好差异。

7.3.2.3 应能够将客户画像应用于产品推荐、服务定制、营销推送等运营场景。

7.3.2.4 应定期更新和优化客户画像，确保画像数据的准确性和时效性。

7.3.3 个性化服务 7.3.3.1 应能够基于客户画像和历史数据，为客户提供个性化的服务方案。

7.3.3.2 应能够在客户入住前了解其特殊需求和偏好，提前做好服务准备。

7.3.3.3 应能够在客户入住期间提供针对性的服务推荐和体验安排。

7.3.3.4 应能够在客户离店后进行个性化跟进，提升客户满意度和复购意愿。

7.3.3.5 宜建立个性化服务的标准化流程和案例库，持续积累和优化服务经验。

8 内容创作能力 8.1 文案写作 8.1.1 应能够撰写民宿品牌相关的各类文案，包括品牌介绍、产品描述、活动推广、社交媒体推文等。

8.1.2 文案内容应准确传达民宿的品牌定位和核心价值，语言应简洁、生动、有感染力。

8.1.3 应能够根据不同平台和渠道的特点，调整文案的风格和形式。

8.1.4 应能够撰写 SEO 优化的文案，合理使用关键词，提升内容在搜索引擎中的排名。

8.1.5 应了解文案的版权规范，确保原创性或合法使用授权内容。

8.2 摄影摄像 8.2.1 应具备基本的摄影技能，能够使用手机或相机拍摄高质量的民宿照片。

8.2.2 应了解摄影的基本原理，包括构图、光线、色彩、景深等要素。

8.2.3 应能够拍摄民宿的外观、公共区域、客房、餐饮、周边环境等各类场景。

8.2.4 应具备基本的视频拍摄技能，能够拍摄民宿宣传视频和短视频内容。

8.2.5 应能够根据季节、天气、时段等条件，选择最佳的拍摄时机和角度。

8.2.6 宜掌握后期修图和调色技能，使用修图软件（如 Lightroom、Photoshop 等）对照片进行优化处理。

8.3 视觉设计 8.3.1 应具备基本的视觉设计能力，能够使用设计工具（如 Canva、创客贴、Photoshop 等）制作宣传海报、活动图片、社交媒体配图等。

8.3.2 应了解民宿品牌的视觉识别系统（VI），确保设计内容与品牌调性一致。

8.3.3 应掌握基本的排版设计原则，包括色彩搭配、字体选择、版面布局等。

8.3.4 应能够为不同平台设计适配尺寸的图片 and 视觉素材。

8.3.5 宜建立民宿视觉素材库，统一管理品牌相关的图片、图标、模板等设计资源。

8.4 品牌故事 8.4.1 应能够挖掘和提炼民宿的品牌故事，包括创立历程、设计理念、文化内涵、主人故事等。

8.4.2 应能够将品牌故事融入各类内容创作中，通过故事化表达增强品牌感染力。

8.4.3 应能够结合云南地域文化特色，打造具有差异化竞争力的品牌叙事。

8.4.4 应能够通过多渠道、多形式传播品牌故事，提升品牌认知度和美誉度。

8.4.5 宜定期更新品牌故事内容，结合民宿发展历程和市场变化进行持续优化。

9 电商与供应链能力 9.1 在线商城运营 9.1.1 应能够搭建和管理民宿的在线商城，包括微信小程序商城、公众号商城、抖音小店等。

9.1.2 应能够在在线商城上架民宿房券、套餐产品、增值服务等商品，并完成商品信息的编辑和优化。

9.1.3 应能够管理在线商城的订单处理、物流配送、售后服务等全流程。

9.1.4 应能够策划在线商城的促销活动，如限时折扣、满减优惠、拼团活动等。

9.1.5 应能够分析在线商城的运营数据，包括流量、转化率、客单价、复购率等指标。

9.1.6 在线商城运营应遵守《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规。

9.2 文创产品销售 9.2.1 应能够结合民宿特色和在地文化，策划和选品文创产品。

9.2.2 应能够为文创产品撰写产品描述、拍摄产品图片、制定销售价格。

9.2.3 应能够通过线上线下多渠道销售文创产品，包括在线商城、OTA 平台、民宿前台、市集等。

9.2.4 应能够分析文创产品的销售数据，优化产品结构和销售策略。

9.2.5 应能够与文创产品供应商建立良好的合作关系，确保产品质量和供应稳定性。

9.2.6 宜结合云南特色文化资源，开发具有地域特色的文创产品。

9.3 供应链数字化 9.3.1 应了解供应链数字化的基本概念和应用场景，包括采购管理、库存管理、供应商管理等。

9.3.2 应能够使用数字化工具进行采购管理，实现采购需求的在线提交、审批和跟踪。

9.3.3 应能够使用数字化工具进行库存管理，实时掌握库存状态，避免库存积压或短缺。

9.3.4 应能够建立供应商信息库，对供应商的资质、价格、服务质量等进行数字化管理。

9.3.5 宜推动民宿供应链各环节的信息化对接，提升供应链的整体效率。

10 信息安全与合规 10.1 数据安全 10.1.1 应了解数据安全的基本概念和重要性，树立数据安全意识。

10.1.2 应能够对民宿运营数据进行分类分级管理，识别重要数据和敏感数据。

10.1.3 应采取必要的技术措施和管理措施，确保数据的完整性、可用性和保密性。

10.1.4 应建立数据备份机制，定期对重要数据进行备份，防止数据丢失。

10.1.5 应制定数据安全事件应急预案，在发生数据安全事件时能够及时响应和处置。

10.1.6 数据安全措施应符合 GB/T 22239 和《中华人民共和国数据安全法》的相关要求。

10.2 隐私保护 10.2.1 应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》和 GB/T 35273 的相关规定，保护客户个人信息安全。

10.2.2 应在收集客户个人信息前，明确告知收集目的、使用范围和保存期限，并获得客户的同意。

10.2.3 应按照最小必要原则收集和使用客户个人信息，不得超范围收集或使用。

10.2.4 应采取安全措施防止客户个人信息泄露、篡改或丢失。

10.2.5 客户个人信息的存储期限应为实现处理目的所必要的最短时间，超出保存期限后应进行删除或匿名化处理。

10.2.6 应尊重客户对其个人信息享有的查阅、更正、删除等权利。

10.3 网络安全 10.3.1 应了解网络安全的基本知识和常见威胁，包括网络攻击、恶意软件、钓鱼网站等。

10.3.2 应为民宿办公网络和客房网络设置安全防护措施，包括防火墙、入侵检测、病毒防护等。

10.3.3 应定期更新系统和软件的安全补丁，修复已知的安全漏洞。

10.3.4 应对民宿使用的各类账号和密码进行安全管理，使用强密码并定期更换。

10.3.5 应对民宿的 Wi-Fi 网络进行安全管理，为办公网络和客用网络设置隔离。

10.3.6 网络安全措施应符合 GB/T 22239 的相关要求。

10.4 法律合规 10.4.1 应了解与民宿数字化运营相关的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国电

子商务法》《在线旅游经营服务管理暂行规定》等。

10.4.2 应确保民宿在各 OTA 平台、社交媒体平台、电商平台上的运营活动符合平台规则和相关法律法规。

10.4.3 应确保民宿的营销推广内容真实合法，不得进行虚假宣传或误导性宣传。

10.4.4 应确保在线交易活动的合法合规，包括价格公示、退改政策、消费者权益保护等。

10.4.5 应了解并遵守广告法、消费者权益保护法、反不正当竞争法等相关法律法规。

10.4.6 宜定期关注法律法规的更新变化，及时调整运营策略以确保持续合规。

11 培训与考核要求 11.1 培训体系 11.1.1 民宿经营单位应建立数字化运营人才的培训体系，制定系统的培训计划和培训课程。

11.1.2 培训内容应覆盖本文件规定的六大核心能力领域，并根据实际需要设置专项培训模块。

11.1.3 培训方式应灵活多样，可采用线上课程、线下授课、实操演练、案例分析、企业参访等形式。

11.1.4 应建立培训档案管理制度，记录培训内容、培训时长、考核成绩等信息。

11.1.5 宜与行业协会、高等院校、职业培训机构等建立合作关系，引入外部优质培训资源。

11.2 培训内容 11.2.1 数字化营销培训应包括 OTA 平台运营实操、社交媒体运营策略、私域流量运营方法、营销工具使用等内容。

11.2.2 数据分析培训应包括数据采集方法、数据分析工具使用、数据可视化制作、数据驱动决策案例等内容。

11.2.3 智慧管理培训应包括 PMS 系统操作培训、智能设备使用培训、CRM 系统操作培训等内容。

11.2.4 内容创作培训应包括文案写作技巧、摄影摄像技能、视觉设计基础、品牌故事策划等内容。

11.2.5 电商与供应链培训应包括在线商城搭建与运营、文创产品策划与销售、供应链管理工具使用等内容。

11.2.6 信息安全与合规培训应包括数据安全知识、隐私保护法规、网络安全防护、法律合规要点等内容。

11.3 考核评价 11.3.1 应建立数字化运营人才的考核评价机制，定期对人才的能力水平进行评估。

11.3.2 考核方式应包括理论知识考核、实操技能考核、工作业绩评估等多种形式。

11.3.3 考核内容应与本文件规定的能力要求相对应，覆盖六大核心能力领域。

11.3.4 考核结果应作为人才岗位聘任、薪酬调整、晋升发展的重要参考依据。

11.3.5 应建立考核反馈机制，向被考核人反馈考核结果和改进建议。

11.4 持续发展 11.4.1 应鼓励数字化运营人才参加行业交流活动、专业论坛、技能竞赛等，拓宽视野、提升能力。

11.4.2 应关注数字化运营领域的新技术、新工具、新趋势，及时更新培训内容和考核标准。

11.4.3 应建立数字化运营人才的职业发展通道，明确能力提升路径和晋升方向。

11.4.4 宜建立数字化运营人才的能力认证机制，对达到一定能力标准的人才给予认证。

11.4.5 宜定期开展培训效果评估，根据评估结果持续优化培训体系和考核方案。

附 录 A

(资料性)

数字化运营人才能力自评表表 A.1 给出了民宿数字化运营人才能力自评表示例，可用于数字化运营人才对自身能力水平进行自我评估，也可作为培训需求分析的参考工具。

表 A.1 数字化运营人才能力自评表

序 号	能 力领域	能力 项	能力 要求要点	自 评等级	备 注
1	数 字化营 销能力	OTA 平台运营	平台 入驻与店 铺管理		
2			产品 信息优化		
3			搜索 排名提升		
4			评价 管理与维 护		
5			收益 管理与定 价		
6		社交 媒体运营	内容 策划与制 定		
7			短视		

			频拍摄与 制作		
8			直播 带货策划 与执行		
9			社群 运营与管 理		
10		私域 流量运营	会员 体系设计 与运营		
11			客户 分层与标 签管理		
12			精准 营销策划 与执行		
13			复购 率提升策 略		
14	数 据分析 能力	数据 采集	关键 指标识别 与采集		
15			多渠 道数据采 集		

16		数据 分析	数据 清洗与整 理		
17			常用 分析方法 应用		
18			分析 工具使用		
19		数据 可视化	图表 制作与呈 现		
20			数据 看板搭建		
21		数据 驱动决策	基于 数据的决 策建议		
22			KPI 设定与监 控		
23	智 慧管理 能力	PMS 系统操作	房态 管理与订 单处理		
24			多渠 道库存与 价格管理		
25			财务		

			报表生成 与分析		
26		智能 设备管理	智能 门锁操作 与管理		
27			智能 家居设备 管理		
28			物联 网设备管 理		
29		客户 关系管理	CRM 系统操作		
30			客户 画像构建 与应用		
31			个性 化服务设 计		
32	内 容创作 能力	文案 写作	品牌 文案撰写		
33			平台 文案适配		
34		摄影 摄像	民宿 场景拍摄		

35			视频 拍摄与制 作		
36		视觉 设计	宣传 物料设计		
37			多平 台视觉适 配		
38		品牌 故事	品牌 叙事策划		
39			故事 化内容传 播		
40	电 商与供 应链能 力	在线 商城运营	商城 搭建与管 理		
41			促销 活动策划		
42		文创 产品销售	产品 策划与选 品		
43			多渠 道销售管 理		
44		供应	采购		

		链数字化	与库存管理		
45			供应链管理		
46	信息安全与合规	数据安全	数据分类分级管理		
47			数据备份与应急		
48		隐私保护	个人信息合规处理		
49			客户权利保障		
50		网络安全	网络安全防护		
51			账号密码安全管理		
52		法律合规	相关法律法规了解		
53			平台规则合规		

			运营		
--	--	--	----	--	--

自评等级说明： ——1 级： 了解基本概念，需要在指导下完成相关工作；

——2 级： 能够独立完成常规工作，具备基本的实操能力；

——3 级： 能够熟练完成各项工作，具备解决复杂问题的能力；

——4 级： 能够指导和培训他人，具备创新优化能力。

附 录 B

(资料性)

数字化运营工具清单表 B.1 列出了民宿数字化运营中常用的工具类别和代表性工具，供民宿经营者和数字化运营人才参考选用。

表 B.1 数字化运营工具清单

序号	工具类别	工具名称	主要功能	适用场景
1	OTA平台	携程	住宿预订、产品展示、评价管理	线上分销渠道
2		美团/大众点评	住宿预订、本地生活服务、评价管理	线上分销渠道
3		飞猪	住宿预订、直播带货、会员运营	线上分销渠道
4		途家	住宿预订、民宿专项平台	线上分销渠道

5		木鸟民宿	住宿 预订、民 宿专项平 台	线上 分销渠道
6		小猪民宿	住宿 预订、民 宿专项平 台	线上 分销渠道
7	PMS 系统	绿云 PMS	房态 管理、渠 道管理、 财务报表	民宿 日常管理
8		住哲 PMS	房态 管理、渠 道管理、 财务报表	民宿 日常管理
9		去哪儿商 家版	房态 管理、订 单管理、 数据统计	民宿 日常管理
10		欢聚 PMS	房态 管理、渠 道管理、 会员管理	民宿 日常管理
11	社交 媒体	微信公众 号	品牌 传播、内	品牌 营销

			容发布、 客户服务	
12		小红书	内容 种草、品 牌推广、 笔记营销	内容 营销
13		抖音	短视 频营销、 直播带 货、本地 生活	短视 频与直播
14		微博	品牌 传播、话 题营销、 互动运营	品牌 营销
15		B 站	长视 频内容、 品牌故 事、年轻 客群	视频 营销
16	私域 运营	企业微信	客户 管理、社 群运营、 营销推送	私域 流量管理
17		微信社群	客户 互动、活	社群 运营

			动推广、 口碑传播	
18		有赞	会员 管理、营 销工具、 在线商城	会员 与电商
19		微盟	小程 序商城、 智慧零 售、营销 工具	电商 运营
20	数据 分析	Excel/WPS	数据 处理、图 表制作、 数据分析	通用 数据分析
21		百度统计	网站 流量分 析、用户 行为分析	网站 数据分析
22		神策数据	用户 行为分 析、精细 化运营	用户 数据分析
23		飞瓜数据	抖音 数据分 析、达人	短视 频数据分 析

			分析	
24	内容 创作	剪映	视频 剪辑、字 幕添加、 特效制作	短视 频制作
25		Adobe Premiere	专业 视频剪 辑、调 色、特效	视频 制作
26		Adobe Photoshop	图片 处理、海 报设计、 视觉优化	图片 处理
27		Adobe Lightroom	照片 调色、批 量处理	摄影 后期
28		Canva	在线 设计、海 报制作、 社交媒体 配图	视觉 设计
29		创客贴	在线 设计、模 板使用、 品牌物料	视觉 设计
30	电商	微信小程	在线	在线

	工具	序商城	销售、订 单管理、 支付结算	商城
31		抖音小店	短视 频电商、 直播电商	电商 运营
32		有赞商城	在线 商城、会 员管理、 营销工具	电商 运营
33	智能 设备	涂鸦智能	智能 家居设备 管理平台	智能 设备管理
34		小米智能 家居	智能 家居设备 联动控制	智能 家居
35		各品牌智 能门锁	密码 管理、远 程开锁、 入住联动	门锁 管理
36	CRM 工具	企微 SCRM	客户 管理、标 签分组、 营销自动 化	客户 关系管理
37		纷享销客	客户	客户

			管理、销 售管理、 服务管理	关系管理
--	--	--	----------------------	------

注：本表所列工具仅为参考示例，不构成对任何工具的推荐或背书。民宿经营者和数字化运营人才应根据实际需求和条件选择合适的工具。

附 录 C

(资料性)

培训课程建议

表 C.1 给出了民宿数字化运营人才培训课程的建议内容，供培训机构和民宿经营单位制定培训计划时参考。

表 C.1 培训课程建议

序号	课程模块	课程名称	建议课时	培训方式	培训目标
1	基础入门	民宿数字化运营概论	4	线下授课	了解民宿数字化运营的概念、意义和发展趋势
2		数字化运营工具全景认知	4	线下授课+实操	熟悉各类数字化运营工具的功能和适用场景
3		数据安全与法律法规基础	4	线下授课	掌握数据安全、隐私保护和法律合规的基本要求
4	数字化营销	OTA 平台运营实操	8	线下实操	掌握 OTA 平台入驻、产品优

					化、排名提升等实操技能
5		社交媒体运营策略	8	线下授课+实操	掌握主流社交媒体平台的内容策划和运营方法
6		短视频拍摄与制作	12	线下实操	掌握短视频策划、拍摄、剪辑和发布的全流程技能
7		直播带货运营实战	8	线下实操	掌握直播策划、选品、话术设计和控场技能
8		私域流量运营方法	8	线下授课+实操	掌握会员体系搭建、客户分层和精准营销的方法
9	数据分析	数据采集与整理	8	线下实操	掌握多渠道数据采集方法和数据清洗技能
10		数据分析	12	线下实	掌握常用

		方法与工具		操	数据分析方法和 Excel 等工具的高级应用
11		数据可视化与报告制作	8	线下实操	掌握数据图表制作和数据看板搭建技能
12		数据驱动决策实战	8	案例教学	能够基于数据分析结果提出经营优化建议
13	智慧管理	PMS 系统操作培训	12	线下实操	熟练掌握 PMS 系统的各项功能操作
14		智能设备使用与管理	4	线下实操	掌握智能门锁、智能家居等设备的使用和管理方法
15		CRM 系统与客户关系管理	8	线下实操	掌握 CRM 系统操作和客户画像构建方法
16	内容创	民宿文案	8	线下授	掌握各类

	作	写作技巧		课+实操	品牌文案的写作方法和技巧
17		民宿摄影摄像技能	12	线下实操	掌握民宿场景的摄影摄像技能和后期处理方法
18		视觉设计基础与实操	8	线下实操	掌握使用设计工具制作宣传物料的基本技能
19		品牌故事策划与传播	4	案例教学	能够挖掘和策划民宿品牌故事并进行多渠道传播
20	电商运营	在线商城搭建与运营	8	线下实操	掌握在线商城的搭建、商品管理和促销活动策划技能
21		文创产品策划与销售	4	案例教学	了解文创产品的策划、选品和多渠道销售方法
22		供应链数	4	线下授	了解供应

		字化管理		课	链数字化的基本概念和工具应用
23	综合实战	数字化运营综合实训	16	项目实战	综合运用所学技能完成民宿数字化运营项目
24		案例分析与经验分享	4	研讨交流	通过优秀案例分析和经验分享提升实战能力

注1：建议课时为参考值，实际培训课时可根据培训对象的基础水平和培训目标进行调整。

注2：培训方式可根据实际情况采用线上、线下或线上线下相结合的方式。

注3：综合建议总课时不少于120课时，其中实操类课程占比应不低于50%。