

ICS 03.200

T/YNMS 013—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 013—2026

民宿管家职业能力等级划分与认定规范

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、广东文旅民宿与乡村旅游研究有限公司、麓途 LOTU（大理途野企业管理有限公司）、云南财经大学、大理泊心云舍民宿文化管理有限公司、上海锦天城（昆明）律师事务所。

本文件主要起草人：徐灵枝、袁韬、任真真、沈立超、吴程南、冯国亮、贺双全、张阳。

民宿管家职业能力等级划分与认定规范

1 范围本文件规定了民宿管家职业能力等级的划分、等级标志、基本条件、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要求。

本文件适用于云南省行政区域内民宿管家职业能力等级的划分与认定工作，其他地区可参照执行。

本文件适用于从事民宿（含城市民宿、乡村民宿、客栈等住宿业态）管家服务及相关管理工作的从业人员。

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 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分：总则

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 31710.2 休闲露营地建设与服务规范 第2部分：自驾营地

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

LB/T 067 旅游民宿等级划分

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 30220 住宿服务规范 WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

3 术语和定义 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：包括但不限于乡村民宿、城市民宿、客栈、庄园等业态。

[来源：LB/T 065—2019，3.1，有修改] 3.2 民宿管家 homestay butler 在民宿中从事宾客接待、住宿安排、行程规划、在地体验推荐、客户关系维护等综合服务

务，并具备一定管理能力的专业服务人员。

3.3 职业能力等级 professional competency level 根据民宿管家在基础服务、沟通协调、文化素养、特色服务、管理和创新等方面所具备的知识、技能和素养，经考核认定后授予的等级标识。

3.4 等级认定 level certification 由经授权的认定机构，依据本文件规定的标准、程序和方法，对民宿管家从业人员的职业能力进行综合评价和等级确认的活动。

3.5 能力考核 competency assessment 通过理论知识考试、实操技能考核、综合评审等方式，对民宿管家从业人员的职业能力进行量化评价的过程。

3.6 在地体验 local experience 依托民宿所在地的自然景观、历史人文、民俗风情、非遗技艺、特色美食等资源，为宾客提供的沉浸式文化体验活动。

3.7 旅居规划 travel living planning

根据宾客的需求、偏好和行程安排，为其提供涵盖住宿、交通、餐饮、游览、体验等在内的综合行程设计方案。

4 等级划分 4.1 等级体系民宿管家职业能力等级由高到低划分为五个等级，采用英文字母"A"的数量标识，具体如下：

a) DL5（五钻级）（五 DL1（一钻级））：资深管家/首席管家，综合评分 90 分及以上；

b) DL4（四钻级）（四 DL1（一钻级））：高级管家，综合评分 80 分~89 分；

c) DL3（三钻级）（三 DL1（一钻级））：中级管家，综合评分 70 分~79 分；

d) DL2（二钻级）（二 DL1（一钻级））：初级管家，综合评分 60 分~69 分；

e) DL1（一钻级）（一 DL1（一钻级））：综合评分 60 分以下，不予认定。

4.2 DL5（五钻级）（资深管家/首席管家）4.2.1 能力要求

DL5（五钻级）民宿管家应具备以下能力：

- a) 具备全面、深厚的民宿运营管理能力和战略规划能力；
- b) 能够独立完成复杂旅居方案的策划与执行，满足高端定制化需求；
- c) 具备卓越的跨文化沟通能力和多语种服务能力；
- d) 能够对民宿服务品质进行全面管控和持续改进；
- e) 具备较强的服务创新能力和品牌建设能力；
- f) 能够带领和培养管家团队，提升整体服务水平；
- g) 具备丰富的应急处理经验和危机管理能力；
- h) 在民宿行业具有一定的影响力和知名度。

4.2.2 岗位职责 DL5（五钻级）民宿管家主要承担以下职责：

- a) 制定并执行民宿管家服务标准与操作规范；
- b) 负责高端宾客的全程专属服务与关系维护；
- c) 统筹民宿管家团队的培训、考核与梯队建设；
- d) 主导服务创新项目与品牌推广活动；
- e) 处理重大投诉和突发事件；
- f) 参与民宿经营决策和战略规划。

4.3 DL4（四钻级）（高级管家）4.3.1 能力要求 DL4（四钻级）民宿管家应具备以下能力：

- a) 具备较强的民宿运营管理能力和团队协调能力；

- b) 能够独立完成旅居规划和行程定制服务；
- c) 具备良好的跨文化沟通能力和外语服务能力；
- d) 能够对服务品质进行有效管控；
- e) 具备一定的服务创新能力和品牌维护意识；
- f) 能够指导初级、中级管家开展工作；
- g) 具备较强的应急处理能力。

4.3.2 岗位职责 DL4（四钻级）民宿管家主要承担以下职责：

- a) 执行并优化管家服务标准与操作规范；
- b) 负责重要宾客的全程服务与关系维护；
- c) 协助开展管家团队的培训与指导工作；
- d) 参与服务品质监控和改进工作；
- e) 处理复杂投诉和突发事件；
- f) 参与民宿运营数据的分析与应用。

4.4 DL3（三钻级）（中级管家）4.4.1 能力要求 DL3（三钻级）民宿管家应具备以下能力：

- a) 熟练掌握民宿各项基础服务技能；
- b) 能够独立完成常规旅居规划和在地体验推荐；
- c) 具备良好的宾客沟通能力和投诉处理能力；
- d) 了解在地文化和民族文化，能够向宾客进行讲解和推荐；
- e) 具备一定的外语沟通能力；

f) 具备基本的房态管理和收益管理意识；

g) 能够妥善处理常见突发事件。

4.4.2 岗位职责 DL3（三钻级）民宿管家主要承担以下职责：

a) 独立完成宾客的接待、入住、住中、离店全流程服务；

b) 为宾客提供旅居规划和在地体验推荐服务；

c) 协助处理宾客投诉和突发事件；

d) 参与房态管理和收益管理相关工作；

e) 指导初级管家提升服务技能；

f) 收集宾客反馈信息并提出改进建议。

4.5 DL2（二钻级）（初级管家）4.5.1 能力要求 DL2（二钻级）民宿管家应具备以下能力：

a) 掌握民宿基础服务技能，能够完成常规接待服务工作；

b) 具备基本的宾客沟通能力和服务意识；

c) 了解民宿所在地的基本情况和周边旅游资源；

d) 能够在指导下完成旅居规划和在地体验推荐；

e) 具备基本的礼仪规范和服务素养；

f) 能够在指导下处理简单投诉和突发事件。

4.5.2 岗位职责 DL2（二钻级）民宿管家主要承担以下职责：

a) 在上级管家指导下完成宾客接待和基础服务工作；

b) 提供客房服务、餐饮服务等基础服务保障；

- c) 向宾客介绍民宿基本情况和周边旅游信息；
- d) 协助处理宾客的日常需求和简单投诉；
- e) 参加业务培训，持续提升服务技能。

4.6 DL1（一钻级）（不予认定）综合评分 60 分以下者不予认定为民宿管家职业能力等级，建议其参加系统培训后重新申请认定。

5 等级标志 5.1 标志设计 5.1.1 基本要素民宿管家职业能力等级标志由以下要素组成：

a) 等级标识：以英文字母"A"的数量表示等级，DL1（一钻级）至 DL5（五钻级）；

b) 图形符号：采用民宿建筑剪影与管家形象相结合的图形标识；

c) 标准编号：标注"T/YNMS 013"；

d) 认定机构：标注"云南省旅游民宿行业协会"。

5.1.2 标志样式标志采用圆形徽章样式，直径不小于 30mm，中心为等级字母标识，外围环绕标准编号和认定机构名称。各级别标志以不同颜色区分：

- a) DL5（五钻级）：金色；
- b) DL4（四钻级）：银色；
- c) DL3（三钻级）：铜色；
- d) DL2（二钻级）：蓝色；
- e) DL1（一钻级）：不予认定，不颁发标志。

5.2 使用规范 5.2.1 使用范围等级标志可用于以下场合：

- a) 民宿管家个人工作证件、名片；
- b) 民宿经营场所的管家服务公示区域；
- c) 民宿宣传资料、官方网站、社交媒体平台；
- d) 行业交流活动、培训认证等场合。

5.2.2 使用限制等级标志的使用应遵守以下规定：

- a) 不得超出认定的等级范围使用标志；
- b) 不得转让、出借、仿造等级标志；
- c) 不得在虚假宣传中使用等级标志；
- d) 标志的尺寸、颜色、比例应与认定机构发布的标准样式一致，不得擅自更改。

5.3 有效期 5.3.1 有效期限民宿管家职业能力等级标志有效期为3年，自认定通过之日起计算。

5.3.2 到期续期有效期满前3个月，持证人应向认定机构申请续期认定。续期认定应满足以下条件：

- a) 完成规定的继续教育学时；
- b) 无重大服务投诉记录；
- c) 参加并通过续期考核。

5.3.3 标志失效出现以下情形之一的，等级标志自动失效：

- a) 有效期满未申请续期认定或续期认定未通过的；
- b) 持证人不再从事民宿管家相关工作的；
- c) 认定机构依法依规撤销认定的。

6 基本条件 6.1 通用条件申请民宿管家职业能力等级认定的人员应同时满足以下通用条件：

- a) 遵守国家法律法规，具有良好的职业道德；
- b) 身体健康，无传染性疾病；
- c) 热爱民宿行业，具备服务意识和职业素养；
- d) 具备基本的沟通表达能力和学习能力。

6.2 各级别必备条件 6.2.1 DL2（二钻级）（初级管家）必备条件申请 DL2（二钻级）认定应满足以下条件之一：

- a) 具有高中（或中专、中职）及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 1 年；
- b) 具有大专及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 6 个月；
- c) 完成由认定机构认可的民宿管家基础培训课程，培训学时不少于 80 学时，并取得培训合格证书。

6.2.2 DL3（三钻级）（中级管家）必备条件申请 DL3（三钻级）认定应满足以下条件之一：

- a) 取得 DL2（二钻级）（初级管家）认定证书满 2 年，且在认定有效期内持续从事民宿管家工作；
- b) 具有大专及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 3 年；
- c) 具有本科及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 2 年；

d) 具有酒店管理、旅游管理、民宿管理等相关专业大专及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 1 年。

6.2.3 DL4（四钻级）（高级管家）必备条件申请 DL4（四钻级）认定应满足以下条件之一：

a) 取得 DL3（三钻级）（中级管家）认定证书满 2 年，且在认定有效期内持续从事民宿管家工作；

b) 具有本科及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 5 年；

c) 具有酒店管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 3 年；

d) 具有硕士研究生及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 2 年。

6.2.4 DL5（五钻级）（资深管家/首席管家）必备条件申请 DL5（五钻级）认定应满足以下条件之一：

a) 取得 DL4（四钻级）（高级管家）认定证书满 3 年，且在认定有效期内持续从事民宿管家工作；

b) 具有本科及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 8 年，其中担任管家团队负责人满 3 年；

c) 具有硕士研究生及以上学历，在民宿行业从事管家或相关服务工作满 5 年，其中担任管家团队负责人满 2 年；

d) 在民宿行业具有突出贡献或获得省级及以上行业表彰的从业人员，经认定机构审核批准可适当放宽从业年限要求。

6.2.5 培训经历要求各级别认定的培训经历要求如下：

a) DL2（二钻级）：累计培训学时不少于 80 学时，其中实操培训不少于 40 学时；

b) DL3（三钻级）：累计培训学时不少于 120 学时，其中实操培训不少于 60 学时；

c) DL4（四钻级）：累计培训学时不少于 160 学时，其中实操培训不少于 80 学时，管理类培训不少于 20 学时；

d) DL5（五钻级）：累计培训学时不少于 200 学时，其中实操培训不少于 100 学时，管理类培训不少于 40 学时，创新类培训不少于 20 学时。

7 能力要求 7.1 总则民宿管家职业能力考核采用百分制评分，总分 100 分。考核内容分为六大能力模块，各模块分值权重如下：

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) 管理能力：15 分；

f) 创新能力：20 分。

各级别认定的最低总分要求如下：

a) DL2（二钻级）：60 分~69 分；

b) DL3（三钻级）：70 分~79 分；

c) DL4（四钻级）：80分~89分；

d) DL5（五钻级）：90分及以上。

注：除总分达标外，各能力模块得分不应低于该模块满分的40%。

7.2 基础服务能力（15分）7.2.1 接待服务（4分）接待服务能力要求如下：

a) 熟练掌握预订确认、入住登记、退房结账等接待流程（1分）；

b) 能够规范使用酒店管理系统（PMS）完成接待操作（1分）；

c) 具备良好的仪容仪表和接待礼仪（1分）；

d) 能够为宾客提供个性化迎送服务（1分）。

7.2.2 客房服务（4分）客房服务能力要求如下：

a) 熟悉客房清洁标准和操作规范（1分）；

b) 能够检查客房设施设备运行状况并及时报修（1分）；

c) 掌握客房布草更换、用品补充等服务技能（1分）；

d) 能够根据宾客需求提供个性化客房布置服务（1分）。

7.2.3 餐饮服务（4分）餐饮服务能力要求如下：

a) 熟悉早餐、下午茶、晚餐等餐饮服务流程（1分）；

b) 掌握食品安全和卫生操作规范（1分）；

c) 能够介绍当地特色菜品和饮食文化（1分）；

d) 能够根据宾客的特殊饮食需求（如素食、过敏等）提供定制化餐饮服务（1分）。

7.2.4 行李服务（3分）行李服务能力要求如下：

a) 能够规范完成行李的接送、搬运和存放服务（1分）；

b) 掌握行李寄存、安全检查等操作规范（1分）；

c) 能够协助宾客安排行李托运和物流服务（1分）。

7.3 沟通协调能力（15分）7.3.1 宾客沟通（4分）宾客沟通能力要求如下：

a) 能够使用规范、礼貌的语言与宾客进行有效沟通（1分）；

b) 善于倾听宾客需求，准确理解宾客意图（1分）；

c) 能够运用适当的沟通技巧建立良好的宾客关系（1分）；

d) 掌握线上沟通工具的使用方法，及时响应宾客信息（1分）。

7.3.2 投诉处理（4分）投诉处理能力要求如下：

a) 熟悉投诉处理流程和基本原则（1分）；

b) 能够运用适当的投诉处理技巧化解矛盾（1分）；

c) 掌握投诉记录、分析和反馈的方法（1分）；

d) 能够从投诉中识别服务改进机会（1分）。

7.3.3 跨文化沟通（4分）跨文化沟通能力要求如下：

a) 了解主要客源国和地区的基本文化习俗（1分）；

b) 尊重不同文化背景宾客的宗教信仰和生活习惯（1分）；

c) 能够避免因文化差异造成的沟通障碍（1分）；

d) 具备基本的外语沟通能力（1分）。

7.3.4 团队协作（3分）团队协作能力要求如下：

a) 能够与前台、客房、餐饮、保洁等岗位有效配合（1分）；

b) 具备良好的团队沟通和信息共享意识（1分）；

c) 能够在团队中发挥积极作用，协助解决工作中的问题（1分）。

7.4 文化素养能力（15分）7.4.1 在地文化（4分）在地文化能力要求如下：

a) 熟悉民宿所在地的历史沿革、地理特征和人文风情（1分）；

b) 了解当地著名景点、文化遗产和旅游资源（1分）；

c) 能够向宾客生动介绍在地文化特色（1分）；

d) 掌握当地节庆活动和民俗文化的基本知识（1分）。

7.4.2 民族文化（4分）民族文化能力要求如下：

a) 了解云南省主要少数民族的基本情况和分布（1分）；

b) 熟悉民宿所在地少数民族的语言、服饰、饮食、建筑等文化特征（1分）；

c) 尊重少数民族风俗习惯和宗教信仰（1分）；

d) 能够向宾客介绍和传播民族文化知识（1分）。

7.4.3 外语能力（4分）外语能力要求如下：

a) 掌握一门外语的基本日常会话能力（1分）；

b) 能够使用外语进行基本的入住接待和服务介绍（1分）；

c) 能够使用外语提供简单的旅游咨询和推荐服务（1分）；

d) 掌握基础的外语书面表达能力（1分）。

7.4.4 礼仪规范（3分）礼仪规范能力要求如下：

a) 熟练掌握服务行业的仪容仪表标准（1分）；

b) 掌握中式礼仪和国际通用礼仪规范（1分）；

c) 能够在不同服务场景中得体运用礼仪规范（1分）。

7.5 特色服务能力（20分）7.5.1 旅居规划（5分）旅居规划能力要求如下：

a) 能够根据宾客需求制定合理的住宿方案（1分）；

b) 掌握行程规划的基本方法和工具（1分）；

c) 能够综合考量交通、时间、预算等因素优化行程安排（1分）；

d) 能够为不同类型宾客（家庭、商务、情侣、团队等）提供差异化旅居方案（1分）；

e) 具备应对行程变更和突发情况的灵活调整能力（1分）。

7.5.2 行程定制（5分）行程定制能力要求如下：

- a) 能够深入了解宾客的个性化需求和偏好（1分）；
- b) 掌握当地及周边旅游资源的详细信息（1分）；
- c) 能够设计主题化、特色化的定制行程（1分）；
- d) 能够协调各类旅游资源供应商确保行程顺利执行（1分）；
- e) 能够在行程执行过程中提供全程跟踪服务（1分）。

7.5.3 在地体验（5分）在地体验能力要求如下：

- a) 熟悉当地特色体验项目（如非遗手作、农耕体验、民俗活动等）（1分）；
- b) 能够根据宾客兴趣推荐合适的在地体验项目（1分）；
- c) 能够协调体验活动的安排和对接（1分）；
- d) 具备陪同和讲解体验活动的的能力（1分）；
- e) 能够收集宾客体验反馈并持续优化体验项目（1分）。

7.5.4 应急处理（5分）应急处理能力要求如下：

- a) 熟悉民宿安全管理制度和应急预案（1分）；
- b) 掌握火灾、地震、停电等突发事件的应急处置流程（1分）；
- c) 掌握基本的急救知识和技能（1分）；
- d) 能够妥善处理宾客突发疾病、意外伤害等紧急情况（1分）；
- e) 具备信息通报和善后处理能力（1分）。

7.6 管理能力（15 分）7.6.1 房态管理（4 分）房态管理能力要求如下：

- a) 熟练掌握房态管理系统和操作流程（1 分）；
- b) 能够准确维护房态信息，确保线上线下数据一致（1 分）；
- c) 掌握超额预订和房间调配的处理方法（1 分）；
- d) 能够根据房态数据优化房间分配策略（1 分）。

7.6.2 收益管理（4 分）收益管理能力要求如下：

- a) 了解民宿收益管理的基本概念和方法（1 分）；
- b) 能够根据淡旺季、节假日等因素制定差异化定价策略（1 分）；
- c) 掌握各渠道的收益分析和对比方法（1 分）；
- d) 能够运用数据分析工具优化收益管理决策（1 分）。

7.6.3 团队协调（4 分）团队协调能力要求如下：

- a) 能够合理分配工作任务，提高团队工作效率（1 分）；
- b) 具备团队激励和士气管理能力（1 分）；
- c) 能够组织团队培训和技能提升活动（1 分）；
- d) 具备处理团队内部矛盾和协调人际关系的能力（1 分）。

7.6.4 品质管控（3 分）品质管控能力要求如下：

- a) 熟悉民宿服务质量和检查规范（1 分）；
- b) 能够建立服务质量监控和反馈机制（1 分）；

c) 能够运用质量管理工具持续改进服务品质（1分）。

7.7 创新能力（20分）7.7.1 服务创新（5分）服务创新能力要求如下：

a) 具备服务创新意识和敏锐的市场洞察力（1分）；

b) 能够识别服务痛点和改进机会（1分）；

c) 能够设计和实施新的服务项目或服务流程（1分）；

d) 能够运用新技术、新工具提升服务效率和体验（1分）；

e) 具备服务创新成果的总结和推广能力（1分）。

7.7.2 品牌维护（5分）品牌维护能力要求如下：

a) 理解民宿品牌定位和品牌价值（1分）；

b) 能够在日常服务中传递和强化品牌形象（1分）；

c) 掌握品牌传播的基本方法和渠道（1分）；

d) 能够维护品牌口碑，及时应对负面舆情（1分）；

e) 具备品牌合作和跨界联动的基本能力（1分）。

7.7.3 客户关系（5分）客户关系能力要求如下：

a) 掌握客户关系管理（CRM）的基本方法和工具（1分）；

b) 能够建立完善的客户档案和信息管理系统（1分）；

c) 具备客户分层管理和精准营销能力（1分）；

d) 能够设计和执行客户忠诚度计划和会员活动（1分）；

e) 具备客户生命周期管理和价值挖掘能力（1分）。

7.7.4 口碑运营（5分）口碑运营能力要求如下：

- a) 熟悉主流在线旅游平台（OTA）的评价体系和运营规则（1分）；
- b) 掌握在线评价的回复技巧和策略（1分）；
- c) 能够策划和执行口碑营销活动（1分）；
- d) 具备社交媒体内容创作和运营能力（1分）；
- e) 能够运用数据分析工具监测和提升口碑指标（1分）。

8 认定程序 8.1 申请 8.1.1 申请条件 申请人应满足本文件第6章规定的基本条件，并按照要求提交认定申请材料。

8.1.2 申请材料 申请人应提交以下材料：

- a) 《民宿管家职业能力等级认定申请表》（见附录C）；
- b) 身份证明复印件；
- c) 学历证明复印件；
- d) 从业经历证明（由所在民宿或相关机构出具）；
- e) 培训合格证书复印件；
- f) 已取得的依法取得的现行有效岗位资格或培训合格证明或等级认定证书复印件（如有）；
- g) 其他相关证明材料（如获奖证书、行业表彰等）。

8.1.3 申请方式 申请人可通过以下方式提交申请：

- a) 通过认定机构指定的在线申报平台提交电子版材料；
- b) 向认定机构或其授权的受理点提交纸质版材料。

8.2 受理 8.2.1 材料审核

认定机构应在收到申请材料后 10 个工作日内完成材料审核。审核内容包括：

- a) 申请材料的完整性和规范性；
- b) 申请人基本条件的符合性；
- c) 申请级别的合理性。

8.2.2 审核结果审核结果分为以下三种情形：

- a) 审核通过：通知申请人参加认定考核；
- b) 材料不完整：通知申请人补充材料，补充材料后重新审核；
- c) 审核不通过：书面告知申请人不通过的理由。

8.3 考核 8.3.1 考核方式认定考核采用以下方式：

- a) 理论知识考试：闭卷笔试，考试时间 90 分钟，满分 100 分，折算计入总分的 30%；
- b) 实操技能考核：现场操作或情景模拟，考核时间 60 分钟，满分 100 分，折算计入总分的 40%；
- c) 综合评审：工作业绩评审和面试答辩，评审时间 30 分钟，满分 100 分，折算计入总分的 30%。

8.3.2 考核内容考核内容应覆盖本文件第 7 章规定的六大能力模块，各级别的考核重点如下：

- a) DL2（二钻级）：侧重基础服务能力和沟通协调能力的考核；

b) DL3（三钻级）：侧重基础服务能力、沟通协调能力和文化素养能力的综合考核；

c) DL4（四钻级）：侧重特色服务能力和管理能力的综合考核；

d) DL5（五钻级）：全面考核六大能力模块，侧重管理能力和创新能力的深度考核。

8.3.3 考核标准各级别认定的考核成绩要求如下：

a) 理论知识考试得分不低于 60 分；

b) 实操技能考核得分不低于 60 分；

c) 综合评审得分不低于 60 分；

d) 综合总分达到申请级别的最低分数要求。

8.3.4 考核组织

认定考核由认定机构统一组织或委托经授权的考核机构实施，考核应符合以下要求：

a) 理论知识考试采用统一命题、统一评分标准；

b) 实操技能考核由不少于 3 名考评员组成的考评组实施；

c) 综合评审由不少于 3 名评审专家组成的评审组实施；

d) 考核过程应有完整的记录和影像资料留存。

8.4 公示 8.4.1 公示内容认定机构应将考核合格人员名单进行公示，公示内容包括：

a) 申请人姓名；

b) 所在单位；

c) 申请级别；

d) 考核成绩。

8.4.2 公示期限公示期为 7 个工作日。

8.4.3 异议处理公示期内如有异议，任何单位和个人均可向认定机构提出书面异议。认定机构应在收到异议后 15 个工作日内完成调查核实，并将处理结果书面告知异议人和被异议人。

8.5 认定 8.5.1 认定决定公示期满无异议或异议处理完毕后，认定机构应在 10 个工作日内作出认定决定，并颁发相应等级的《民宿管家职业能力等级证书》。

8.5.2 认定结果通知认定机构应以书面形式通知申请人认定结果，内容包括：

a) 认定等级或不予认定的决定；

b) 各项考核成绩；

c) 证书编号和颁发日期（认定通过者）。

8.6 申诉申请人对认定结果有异议的，可在收到认定结果通知后 15 个工作日内向认定机构提出书面申诉。认定机构应在收到申诉后 20 个工作日内组织复核，并将复核结果书面通知申诉人。

9 认定组织与管理 9.1 认定机构

9.1.1 机构资质认定机构应具备以下条件：

a) 经云南省旅游民宿行业协会授权或委托；

b) 具有独立法人资格或经合法登记；

- c) 具备开展认定工作所需的场地、设备和人员条件；
- d) 建立健全认定工作管理制度和质量管理体系。

9.1.2 机构职责认定机构应履行以下职责：

- a) 制定认定工作计划和实施方案；
- b) 受理认定申请并进行材料审核；
- c) 组织认定考核工作；
- d) 作出认定决定并颁发证书；
- e) 管理认定档案和数据信息；
- f) 开展认定工作的质量监督和评估。

9.2 考评人员 9.2.1 考评员条件考评员应具备以下条件：

- a) 具有良好的职业道德和职业操守；
- b) 取得 DL5（五钻级）或 DL4（四钻级）民宿管家职业能力等级证书；
- c) 具有 5 年以上民宿行业从业经验；
- d) 经过认定机构组织的考评员培训并取得考评员资格；
- e) 无违法违纪和不良信用记录。

9.2.2 评审专家条件综合评审专家应具备以下条件：

- a) 具有良好的职业道德和学术操守；
- b) 具有高级及以上专业技术职称或 DL5（五钻级）民宿管家职业能力等级；
- c) 具有 8 年以上民宿行业从业经验或相关领域研究经验；
- d) 在民宿行业具有一定的知名度和影响力；

e) 无违法违纪和不良信用记录。

9.2.3 人员管理

考评人员和评审专家的管理应遵守以下规定：

a) 实行回避制度，与申请人有利害关系的考评人员应主动回避；

b) 定期参加业务培训和考核，保持专业水平；

c) 严格遵守保密规定，不得泄露考核内容和认定信息；

d) 认定机构应建立考评人员和评审专家档案，记录其履职情况。

9.3 质量监督 9.3.1 监督机制认定工作应接受以下监督：

a) 云南省旅游民宿行业协会的监督管理；

b) 社会公众和媒体的监督；

c) 申请人和持证人的监督。

9.3.2 监督内容监督内容包括：

a) 认定程序的合规性；

b) 考核标准的执行情况；

c) 考评人员和评审专家的履职情况；

d) 认定结果的公正性和准确性。

9.3.3 违规处理出现以下情形之一的，认定机构应暂停或取消相关人员的考评或评审资格：

a) 违反认定程序或考核标准的；

b) 弄虚作假、徇私舞弊的；

- c) 泄露考核秘密或认定信息的；
- d) 有其他严重违规行为的。

10 证书管理与继续教育 10.1 证书管理 10.1.1 证书形式 《民宿管家职业能力等级证书》采用电子证书和纸质证书相结合的形式，两种形式具有同等效力。证书应包含以下信息：

- a) 持证人姓名、性别、身份证号码；
- b) 认定等级；
- c) 证书编号；
- d) 认定日期；
- e) 有效期限；
- f) 认定机构名称和印章；
- g) 标准编号"T/YNMS-013-2026"。

10.1.2 证书编号证书编号采用以下格式：

YNMS-BG-等级代码-年份-序号其中：

- a) "YNMS"为云南省旅游民宿行业协会简称；
- b) "BG"为民宿管家标识；
- c) 等级代码为 DL5（五钻级）、DL4（四钻级）、DL3（三钻级）、DL2（二钻级）；
- d) 年份为认定通过的年份，取后两位数字；
- e) 序号为四位数字，从 0001 起编。

示例：YNMS-BG-DL5（五钻级）-26-0001 表示 2026 年第 0001 号 DL5（五钻级）民宿管家职业能力等级证书。

10.1.3 证书变更持证人的姓名、身份证号码等基本信息发生变更的，应在变更后 30 日内向认定机构申请证书信息变更。

10.1.4 证书补发证书遗失或损毁的，持证人可向认定机构申请补发。补发证书的编号与原证书一致，并注明"补发"字样。

10.1.5 证书撤销出现以下情形之一的，认定机构应撤销其证书：

- a) 以弄虚作假手段取得证书的；
- b) 严重违反职业道德，造成恶劣影响的；
- c) 发生重大服务责任事故的；
- d) 转让、出借、仿造证书的。

证书被撤销的，自撤销之日起 3 年内不得重新申请认定。

10.2 继续教育 10.2.1 学时要求

持证人应在证书有效期内完成规定的继续教育学时，具体要求如下：

- a) DL2（二钻级）：每年不少于 16 学时，3 年累计不少于 48 学时；
- b) DL3（三钻级）：每年不少于 20 学时，3 年累计不少于 60 学时；
- c) DL4（四钻级）：每年不少于 24 学时，3 年累计不少于 72 学时；

d) DL5（五钻级）：每年不少于 32 学时，3 年累计不少于 96 学时。

10.2.2 学时认定以下学习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) 参加行业协会、高等院校、职业院校组织的民宿相关培训和学术活动；
- c) 参加在线学习平台的相关课程学习；
- d) 在行业期刊或正规出版物上发表民宿相关文章或论文；
- e) 参与民宿行业标准的制定或修订工作；
- f) 参加民宿行业论坛、展会、考察交流等活动。

10.2.3 学时记录持证人应妥善保管继续教育相关证明材料，包括培训证书、签到记录、学习笔记、发表成果等，并在申请续期认定时一并提交。

10.2.4 继续教育内容继续教育内容应涵盖以下方面：

- a) 民宿行业政策法规和标准规范更新；
- b) 服务技能提升和新服务模式学习；
- c) 管理知识和领导力提升；
- d) 文化素养和跨文化沟通能力提升；
- e) 新技术应用和数字化转型；
- f) 行业发展趋势和创新实践。

附录 A

(规范性)

各级别必备条件对照表表 A.1 民宿管家职业能力等级各级
别必备条件对照表序号条件项目 DL2 (二钻级) (初级管家)

DL3 (三钻级) (中级管家) DL4 (四钻级) (高级管家

) DL5 (五钻级) (资深管家/首席管家) 最低学历高中
(中专/中职) 大专本科本科

序号条件项目 DL2 (二钻级) (初级管家) DL3 (三钻
级) (中级管家) DL4 (四钻级) (高级管家) DL5 (五钻级)
(资深管家/首席管家) 从业年限 (常规路径) 1 年 3 年

5 年 8 年从业年限 (高学历路径) 大专及以上 6 个月本科及
以上 2 年硕士及以上 2 年硕士及以上 5 年从业年限 (相关专业
路径) —相关专业大专及以上 1 年相关专业本科及以上 3 年—

逐级晋升要求—取得 DL2 (二钻级) 满 2 年取得 DL3 (三
钻级) 满 2 年取得 DL4 (四钻级) 满 3 年累计培训学时 ≥ 80 学时
 ≥ 120 学时 ≥ 160 学时 ≥ 200 学时其中实操培训学时

≥ 40 学时 ≥ 60 学时 ≥ 80 学时 ≥ 100 学时其中管理类培训学时—
— ≥ 20 学时 ≥ 40 学时其中创新类培训学时—— ≥ 20 学时团队管
理经验要求——担任管家团队负责人 ≥ 3 年 (本科) 或 ≥ 2

年 (硕士) 认定最低总分 60 分 70 分 80 分 90 分各模块最低
得分率 $\geq 40\%$ $\geq 40\%$ $\geq 40\%$ $\geq 40\%$ 注 1: "—"表示无该项要求。

注2：相关专业包括酒店管理、旅游管理、民宿管理、会展经济与管理、休闲服务与管理等。

注3：从业年限指在民宿行业从事管家或相关服务工作的累计时间。

附录 B

(规范性)

能力评分细则表表 B.1 基础服务能力评分细则表 (15 分)

考核项目分值评分标准评分细则接待服务 4 分熟练掌握预订确认、入住登记、退房结账等接待流程

a) 完全熟练，操作规范流畅：4 分；b) 基本熟练，偶有失误：3 分；c) 能完成基本操作，需指导：2 分；d) 操作不熟练，频繁出错：1 分；e) 无法独立完成：0 分客房服务

4 分熟悉客房清洁标准和操作规范

a) 完全熟练，标准执行到位：4 分；b) 基本熟练，细节偶有疏漏：3 分；c) 能完成基本操作，需指导：2 分；d) 操作不熟练，标准执行不到位：1 分；e) 无法独立完成：0 分

餐饮服务 4 分熟悉餐饮服务流程，掌握食品安全规范

a) 完全熟练，服务周到：4 分；b) 基本熟练，偶有不足：3 分；c) 能完成基本操作，需指导：2 分；d) 操作不熟练，食品安全意识薄弱：1 分；e) 无法独立完成：0 分

考核项目分值评分标准评分细则行李服务 3 分规范完成行李接送、搬运和存放服务

a) 完全熟练，服务规范：3 分；b) 基本熟练，偶有不足：2 分；c) 能完成基本操作，需指导：1 分；d) 无法独立完成：0 分

表 B.2 沟通协调能力评分细则表 (15 分)

考核项目分值评分标准评分细则宾客沟通 4 分使用规范、礼貌的语言与宾客进行有效沟通

a) 沟通流畅，语言得体，宾客满意度高：4 分；b)沟通较流畅，基本得体：3 分；c)能完成基本沟通，表达不够流畅：2 分；d)沟通能力较弱，需提升：1 分；e)无法有效沟通：0 分

投诉处理 4 分运用适当的投诉处理技巧化解矛盾

a) 处理得当，宾客满意，有改进措施：4 分；b) 处理较得当，基本化解矛盾：3 分；c) 能处理简单投诉，复杂情况需协助：2 分；d)投诉处理能力不足：1 分；e)无法处理投诉：0 分

跨文化沟通 4 分了解主要客源国文化习俗，尊重不同文化背景

a) 跨文化沟通能力强，服务得体：4 分；b) 具备较好的跨文化沟通能力：3 分；c)基本了解，偶有不足：2 分；d)跨文化意识薄弱：1 分；e)缺乏跨文化沟通能力：0 分

团队协作 3 分与各岗位有效配合，发挥团队积极作用

a)协作能力强，主动积极：3 分；b)协作能力较好，配合到位：2 分；

c) 基本能配合团队工作：1 分；d)团队协作意识不足：0 分

表 B.3 文化素养能力评分细则表（15 分）考核项目分值评分标准评分细则在地文化 4 分熟悉民宿所在地历史沿革、地理

特征和人文风情

a) 知识丰富，讲解生动，有深度：4 分；b) 知识较丰富，讲解清晰：3 分；c) 基本了解，讲解较为简单：2 分；

d) 了解不充分：1 分；e) 缺乏在地文化知识：0 分
民族文化 4 分了解云南省主要少数民族文化特征

a) 知识丰富，能深入介绍和传播：4 分；b) 知识较丰富，介绍较为全面：3 分；c) 基本了解，能做简单介绍：2 分；d) 了解不充分：1 分；e) 缺乏民族文化知识：0 分

外语能力 4 分掌握一门外语的基本日常会话和服务用语

a) 外语沟通流畅，能独立接待外宾：4 分；b) 外语沟通较流畅，基本满足服务需求：3 分；c) 掌握基础会话，需辅助沟通：2 分；d) 外语能力较弱：1 分；e) 无外语能力：0 分

礼仪规范 3 分熟练掌握服务行业仪容仪表标准和礼仪规范

a) 仪容仪表优秀，礼仪规范得体：3 分；b) 仪容仪表良好，礼仪基本规范：2 分；c) 仪容仪表基本达标：1 分；d) 仪容仪表不达标：0 分
表 B.4 特色服务能力评分细则表（20 分）

考核项目 分值 评分标准
评分细则
旅居规划 5 分根据宾客需求制定合理的住宿和行程方案

a) 方案专业完善，个性化程度高，宾客高度满意：5 分；b) 方案较完善，基本满足需求：4 分；c) 方案基本合理，有待优化：3 分；d) 方案较为简单，缺乏个性化：2 分

；e) 无法独立制定方案：0 分
~1 分行程定制 5 分设计主题化、特色化的定制行程

a) 定制行程专业精细，执行顺畅，宾客高度满意：5 分；b) 定制行程较完善，基本满足个性化需求：4 分；c) 能完成基本定制，缺乏特色：3 分；d) 定制能力不足，方

案单一：2 分；e) 无法独立完成定制：0 分~1 分在地体验 5 分熟悉当地特色体验项目，能够协调和陪同体验活动

a) 项目推荐精准，协调到位，讲解生动，宾客高度满意：5 分；b) 推荐较精准，协调基本到位：4 分；c) 能推荐基本项目，协调偶有不足：3 分；d) 推荐能力不足，协

调不到位：2 分；e) 无法独立完成：0 分~1 分应急处理 5 分掌握应急处置流程和基本急救知识

a) 应急处理专业果断，处置得当，善后完善：5 分；b) 应急处理较得当，基本控制局面：4 分；c) 能处理常见突发事件，复杂情况需协助：3 分；d) 应急处理能力不足：2 分；e)

无法应对突发事件：0 分~1 分表 B.5 管理能力评分细则表 (15 分) 考核项目分值评分标准评分细则房态管理 4 分熟练掌握房态管理系统，准确维护房态信息

a) 操作熟练，数据准确，策略优化到位：4 分；b) 操作较熟练，数据基本准确：3 分；c) 能完成基本操作，偶有差错：2 分；d) 操作不熟练，数据维护不到位：1 分；e)

无法独立完成：0 分收益管理 4 分了解收益管理方法，能制定差异化定价策略

a) 策略科学合理，收益优化效果显著：4分；b) 策略较合理，有一定收益优化效果：3分；c) 基本了解收益管理概念，策略有待提升：2分；d) 收益管理意识薄弱：1分；e)

缺乏收益管理知识：0分 团队协调 4分 合理分配工作任务，具备团队激励能力

a) 团队管理高效，激励措施有效，团队凝聚力强：4分；b) 团队管理较有效，基本能调动积极性：3分；c) 能完成基本的工作分配，激励能力有待提升：2分；d) 团队协调能力不足：1分；e)

缺乏团队管理能力：0分 品质管控 3分 熟悉服务质量标准，能建立监控和反馈机制

a) 品质管控体系完善，持续改进效果显著：3分；b) 品质管控较有效，有改进措施：2分；c) 基本了解品质管控要求：1分；d) 缺乏品质管控意识：0分 表 B.6 创新能力评分细则表（20分）

考核项目 分值 评分标准 评分细则 服务创新 5分 具备服务创新意识，能设计和实施新的服务项目

a) 创新成果突出，有可推广的服务创新案例：5分；b) 有创新意识和实践，取得一定成效：4分；c) 有创新意识，但实践不足：3分；

d) 创新意识较弱：2分；e) 缺乏创新意识：0分~1分 品牌维护 5分 理解品牌定位，能在日常服务中传递品牌价值

a) 品牌维护成效显著，口碑优秀，有品牌建设案例：5分；b) 品牌维护较有效，口碑良好：4分；c) 基本理解品牌定位，维护工作有待加强：3分；d) 品牌意识薄弱：2分；e)

缺乏品牌维护意识：0分~1分 客户关系 5分 掌握 CRM 方法，具备客户分层管理和精准营销能力

a) 客户管理体系完善，复购率和推荐率显著提升：5分；b) 客户管理较有效，有一定复购和推荐：4分；c) 基本掌握 CRM 方法，有待深化：3分；d) 客户管理意识薄弱：2分；e)

缺乏客户管理能力：0分~1分 口碑运营 5分 熟悉 OTA 评价体系，具备社交媒体运营能力

a) 口碑运营成效显著，评分和排名行业领先：5分；b) 口碑运营较有效，评分和排名稳步提升：4分；c) 基本掌握口碑运营方法，有待提升：3分；d) 口碑运营意识薄弱：2分；e)

缺乏口碑运营能力：0分~1分 表 B.7 各级别认定综合评分汇总表能力模块满分分值 DL2（二钻级）最低要求 DL3（三钻级）最低要求 DL4（四钻级）最低要求 DL5（五钻级）最低要求

基础服务能力 15分 6分 6分 6分 6分 沟通协调能力 15分 6分 6分 6分 6分 文化素养能力 15分 6分 6分 6分 6分 特色服务能力 20分 8分 8分 8分 8分 管理能力 15分 6分 6分 6分 6分

6分创新能力 20分 8分 8分 8分 8分 合计 100分 60分 70分
80分 90分 注：各模块最低要求为该模块满分的40%，即单项不得
低于最低要求线。

附 录 C

(资料性)

认定申请表

民宿管家职业能力等级认定申请表

项目	内容
姓名	
性别	
出生日期	年 月 日
身份证号码	
联系电话	
电子邮箱	
通信地址	
最高学历	
毕业院校及专业	
现工作单位	
现任职务	
民宿行业从业年限	年 月
已取得等级证书	等级 证书编号 取得日期
申请认定等级	☐ AA 级 ☐ AAA 级 ☐ AAAA 级 ☐ AAAAA 级
累计培训学时	学时（其中实操学时： 学时）

从业经历（从最近的工作经历开始填写）：

起止时间	工作单位	职务	主要工作内容
年 月— 年 月			
年 月— 年 月			
年 月— 年 月			

培训经历：

培训时间	培训机构	培训内容	培训学时	是否取得证书
年 月				☐ 是 ☐ 否
年 月				☐ 是 ☐ 否
年 月				☐ 是 ☐ 否

获奖情况及行业表彰：

时间	奖项/表彰名称	颁发机构
年 月		
年 月		

个人声明：

本人郑重声明，以上填写的信息和提交的材料真实、准确、完整。如有虚假，愿意承担相应责任，并接受认定机构作出的取消认定资格等处理决定。

申请人签名：

日期： 年 月 日

所在单位意见：

该同志所填信息属实，同意推荐其参加民宿管家职业能力等级认定。

单位负责人签名：

单位盖章：

日期： 年 月 日

认定机构审核意见：

经审核，该申请人的基本条件符合/不符合 T/YNMS 013—2026 规定的 级认定条件。

审核人签名：

审核日期： 年 月 日

认定结果：

经考核评审，该申请人综合得分 分，认定/不予认定为 级民宿管家。

认定机构盖章：

认定日期： 年 月 日