

ICS 03.200

T/YNMS 014—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 014—2026

民宿店长运营管理规范

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、大理榴住信息咨询工作室、尼汝西姆客栈。

本文件主要起草人：培春芳、贺双全、尹启昌、张阳。

民宿店长运营管理规范

1 范围本文件规定了民宿店长运营管理的总体要求，以及运营规划管理、房态与收益管理、服务品质管理、团队管理、营销推广管理、财务管理、安全与应急管理、设施设备管理、合规与档案管理等方面的要求。

本文件适用于云南省行政区域内各类民宿（含城市民宿、乡村民宿、客栈等）店长的运营管理工作，民宿经营者、投资人及相关管理机构可参照使用。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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 18483 饮食业油烟排放标准（试行）

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 14308 旅游饭店钻级的划分与评定

GB 37487 公共场所卫生管理规范

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 066 旅游民宿等级划分

LB/T 068 精品旅游饭店 《旅馆业治安管理办法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国旅游法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》

《中华人民共和国个人信息保护法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国传染病防治法》

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。

3.2 民宿店长 homestay manager 全面负责民宿日常经营管理，统筹协调各项运营工作，对民宿经营绩效和服务品质承担直接责任的管理人员。

3.3 运营管理 operation management 对民宿经营过程中的各项活动进行计划、组织、指挥、协调和控制，以实现经营目标的管理活动。

3.4 收益管理 revenue management 通过对市场需求、价格弹性、渠道结构等因素的分析，运用定价策略和库存管控手段，实现民宿收入最大化的管理方法。

3.5 品质管理 quality management

通过制定服务标准、实施质量监控、处理客户反馈和持续改进等措施，确保民宿服务质量达到预期水平的管理活动。

3.6 房态管理 room status management 对民宿各类客房的可用状态、预订状态、在住状态、维修状态等进行实时跟踪和动态调配的管理活动。

3.7 平均客房收益 revenue per available room；RevPAR 一定时期内客房总收入与可售客房总数的比值，用于衡量客房收益效率。

3.8 入住率 occupancy rate 一定时期内实际售出客房数与可售客房总数的百分比。

3.9 平均房价 average daily rate；ADR 一定时期内客房总收入与实际售出客房数的比值。

3.10 客户关系管理 customer relationship management; CRM 通过收集、整理和分析客户信息,建立和维护与客户的长期关系,提升客户满意度和忠

诚度的管理活动。

4 总体要求 4.1 店长职责 4.1.1 民宿店长应全面负责民宿的日常经营管理工作,包括但不限于以下方面:

- a) 制定并执行民宿年度经营计划和运营方案;
- b) 组织实施客房预订、接待服务、餐饮服务等各项业务流程;
- c) 管理和考核民宿服务团队,组织开展员工培训;
- d) 统筹房态与收益管理,优化定价策略和渠道结构;
- e) 监督服务品质,处理客户投诉和突发事件;
- f) 管理财务收支,控制运营成本,编制经营报表;
- g) 组织开展营销推广活动,维护品牌形象和客户关系;
- h) 落实安全管理制度,组织应急预案演练;
- i) 管理设施设备的维护保养和更新改造;
- j) 确保民宿经营活动的合法合规。

4.1.2 民宿店长应定期向民宿投资人或业主委员会汇报经营情况,接受监督和指导。

4.1.3 民宿店长在休假或外出期间,应指定专人代行其职责,确保运营管理工作的连续性。

4.2 管理原则 4.2.1 民宿店长应以宾客体验为核心,以经营效益为目标,统筹兼顾社会效益和经济效益。

4.2.2 民宿店长应遵循依法经营、诚信服务的原则,严格遵守相关法律法规和行业规范。

4.2.3 民宿店长应坚持持续改进的原则,定期评估运营管理效果,不断优化管理流程和服务标准。

4.2.4 民宿店长应注重属地化经营，尊重当地文化习俗，促进社区和谐发展。

4.2.5 民宿店长应倡导绿色经营理念，推动节能减排和环境保护。

4.3 基本素养 4.3.1 民宿店长应具备以下基本条件：

a) 具有大专及以上学历或同等学历，酒店管理、旅游管理等相关专业优先；

b) 具有两年以上住宿业或相关服务行业管理经验；

c) 具备基本的财务分析能力和计算机操作能力；

d) 具有良好的沟通协调能力和团队合作精神；

e) 身体健康，能适应民宿行业的工作特点。

4.3.2 民宿店长应持续学习行业新知识、新技能，不断提升自身的专业能力和管理水平。

4.3.3 民宿店长应具备基本的应急处理能力，能够妥善应对各类突发事件。

4.3.4 民宿店长宜持有酒店管理相关依法取得的现行有效岗位资格或培训合格证明或接受过系统的民宿管理培训。

4.3.5 民宿店长宜掌握基本的外语沟通能力，能够为外籍宾客提供必要的服务。

5 运营规划管理 5.1 市场分析 5.1.1 民宿店长应定期开展市场调研，了解以下信息：

a) 所在区域的旅游市场发展趋势和客源结构变化；

b) 周边竞争民宿的定位、价格、服务特色和经营状况；

c) 主要客群的消费习惯、需求偏好和价格敏感度；

d) 旅游淡旺季规律、节假日客流特点及大型活动对入住需求的影响；

e) 在线旅游平台（OTA）的流量变化和排名规则调整。

5.1.2 民宿店长应至少每季度进行一次系统的市场分析，形成书面分析报告，为经营决策提供依据。

5.1.3 民宿店长宜建立市场信息收集渠道，关注行业动态和政策变化，及时调整经营策略。

5.2 经营目标制定 5.2.1 民宿店长应根据市场分析结果，结合民宿的定位和资源条件，制定年度经营目标。

5.2.2 年度经营目标应包括但不限于以下指标：

- a) 年度营业收入目标和分季度、分月度收入目标；
- b) 年度入住率目标和平均房价目标；
- c) 客户满意度目标和网络评分目标；
- d) 成本控制目标和利润率目标；
- e) 品牌推广目标和客户复购率目标。

5.2.3 经营目标应具有可衡量性、可实现性和时效性，并分解落实到具体责任人和时间节点。

5.2.4 民宿店长应定期评估经营目标的完成情况，必要时进行合理调整。

5.3 运营计划编制 5.3.1 民宿店长应编制年度运营计划，内容包括但不限于：

- a) 各月度经营重点和营销活动安排；
- b) 淡旺季运营策略和人员调配方案；
- c) 设施设备维护保养计划；
- d) 员工培训计划和团队建设活动安排；
- e) 安全检查和应急预案演练计划。

5.3.2 民宿店长应编制月度运营计划，将年度计划分解为可执行的具体工作任务，明确责任人和完成时限。

5.3.3 运营计划应根据实际情况动态调整，重大调整应经民宿投资人或业主委员会批准。

5.3.4 民宿店长应每周召开运营例会，总结上周工作，部署本周任务，协调解决运营中的问题。

5.4 预算管理 5.4.1 民宿店长应编制年度预算，经民宿投资人或业主委员会审批后执行。

5.4.2 年度预算应包括但不限于：

a) 营业收入预算，按客房收入、餐饮收入、其他收入分类编制；
b) 运营成本预算，包括人工成本、物料消耗、能源费用、维护费用等；

c) 营销费用预算，包括线上推广、线下活动、合作渠道等费用；

d) 资本性支出预算，包括设施设备更新改造、装修维护等费用。

5.4.3 民宿店长应按月进行预算执行分析，及时发现偏差并采取纠偏措施。

5.4.4 预算外支出应经民宿投资人或业主委员会审批后方可执行。

6 房态与收益管理 6.1 房态管控 6.1.1 民宿店长应建立房态管理制度，确保各渠道房态信息的实时同步和准确一致。

6.1.2 房态信息应包括但不限于：

a) 可售房态：可供预订的客房数量和类型；

b) 预订房态：已预订但尚未入住的客房信息；

c) 在住房态：当前在住宾客的客房信息；

d) 维修房态：因设施故障或维护保养而暂时不可售的客房信息；

e) 自用房态：因特殊用途而预留的客房信息。

6.1.3 民宿店长应每日核对房态信息，确保各渠道（前台系统、OTA 平台、直销渠道等）的房态数据一致。

6.1.4 民宿店长应根据入住率情况合理调配维修房和自用房数量，最大化可售客房资源。

6.1.5 民宿店长应建立超额预订管理机制，在旺季适当控制超额预订比例，降低到店无房的风险。

6.2 定价策略 6.2.1 民宿店长应根据市场定位、成本结构和竞争状况，制定合理的定价策略。

6.2.2 定价策略应考虑以下因素：

- a) 淡旺季和节假日的时间因素；
- b) 周末与工作日的需求差异；
- c) 不同房型和朝向的价值差异；
- d) 提前预订天数和连住天数；
- e) 各销售渠道的成本和贡献；
- f) 特殊活动和节庆的市场机会。

6.2.3 民宿店长应建立动态定价机制，根据市场需求变化及时调整价格。

6.2.4 价格调整应有明确的规则和审批流程，避免频繁调价影响品牌形象。

6.2.5 民宿店长应定期评估定价策略的有效性，根据市场反馈和经营数据进行优化调整。

6.3 渠道管理 6.3.1 民宿店长应建立多元化的销售渠道体系，合理配置各渠道的房源和价格。

6.3.2 渠道管理应包括以下内容：

- a) 在线旅游平台（OTA）渠道的管理与维护；
- b) 直销渠道（官网、小程序、微信公众号等）的建设与运营；
- c) 线下渠道（旅行社、企业客户、会议团队等）的开发与维护；
- d) 社交媒体和内容平台的推广与引流。

6.3.3 民宿店长应定期分析各渠道的客源结构、转化率、佣金成本和收益贡献，优化渠道组合。

6.3.4 民宿店长应积极发展直销渠道，降低对 OTA 渠道的依赖，提高直销比例。

6.3.5 民宿店长应与各渠道保持良好沟通，及时处理订单异常和评价反馈。

6.4 收益优化 6.4.1 民宿店长应建立收益分析机制，定期计算和分析以下关键指标：

- a) 入住率（OCC）；
- b) 平均房价（ADR）；
- c) 平均客房收益（RevPAR）；
- d) 每间可售客房总收益（TRevPAR）；
- e) 渠道收益占比和渠道成本率。

6.4.2 民宿店长应根据收益分析结果，制定收益优化策略，平衡入住率和平均房价的关系。

6.4.3 民宿店长应关注非客房收入（如餐饮、体验活动、文创产品等）的开发，拓展收入来源。

6.4.4 民宿店长应建立收益管理日志，记录每日经营数据和收益决策，为后续分析提供依据。

6.4.5 民宿店长宜运用收益管理工具或系统，提高收益管理的效率和精准度。

7 服务品质管理 7.1 服务标准制定 7.1.1 民宿店长应根据民宿的定位和特色，制定覆盖宾客全旅程的服务标准。

7.1.2 服务标准应包括以下环节：

- a) 预订服务：预订确认、入住须知发送、特殊需求记录等；
- b) 到店接待服务：迎宾接待、入住办理、房间引导、设施介绍等；
- c) 住中服务：客房清洁、布草更换、设施维护、问询解答、叫醒服务等；

- d) 餐饮服务：早餐供应、特色餐饮推荐、饮食禁忌关注等；
- e) 体验服务：当地旅游咨询、活动推荐、行程规划协助等；
- f) 离店服务：退房办理、行李协助、评价邀请、后续跟进等。

7.1.3 服务标准应以书面形式明确，包括服务流程、操作规范、质量标准 and 时限要求。

7.1.4 服务标准应向全体员工宣贯培训，确保员工理解和执行。

7.1.5 民宿店长应根据宾客反馈和经营需要，定期修订和完善服务标准。

7.2 质量监控 7.2.1 民宿店长应建立服务质量监控体系，对服务过程和服务结果进行持续监控。

7.2.2 质量监控应包括以下方式：

a) 日常巡查：店长每日对公共区域、客房、餐厅等进行巡查，发现问题及时整改；

b) 宾客满意度调查：通过问卷、访谈等方式收集宾客意见，了解服务改进方向；

c) 在线评价监控：定期查看各 OTA 平台的宾客评价，分析评价趋势和突出问题；

d) 神秘访客检查：可定期安排神秘访客进行体验评估，客观评价服务质量；

e) 服务质量抽查：对关键服务环节进行定期抽查，评估服务标准的执行情况。

7.2.3 民宿店长应建立服务质量档案，记录质量监控结果和整改情况。

7.2.4 质量监控发现的问题应建立整改台账，明确整改措施、责任人和完成时限。

7.2.5 民宿店长应每月进行服务质量分析，形成质量分析报告，提出改进措施。

7.3 投诉处理 7.3.1 民宿店长应建立投诉处理制度，明确投诉受理渠道、处理流程和时限要求。

7.3.2 投诉处理应遵循以下原则：

a) 首问负责：第一位接到投诉的员工应负责跟进处理，不得推诿；

b) 及时响应：一般投诉应在 2 小时内响应，重大投诉应在 30 分钟内响应；

c) 诚恳态度：以理解和尊重的态度倾听宾客诉求，表达歉意和关切；

d) 合理补偿：根据投诉性质和影响程度，提供适当的补偿方案；

e) 闭环管理：投诉处理完毕后应进行回访，确认宾客满意度。

7.3.3 民宿店长应建立投诉分类标准，根据投诉的严重程度和影响范围进行分级管理。

7.3.4 重大投诉应由店长亲自处理，并及时向民宿投资人或业主委员会报告。

7.3.5 民宿店长应定期分析投诉数据，找出共性问题和根本原因，制定预防措施。

7.4 服务改进 7.4.1 民宿店长应建立持续改进机制，推动服务品质的不断提升。

7.4.2 服务改进应包括以下措施：

a) 定期回顾服务质量数据，识别改进机会；

b) 组织员工参与服务创新和流程优化；

c) 学习借鉴行业优秀实践和先进经验；

d) 开展服务标杆管理，设定品质提升目标；

e) 建立服务改进激励机制，鼓励员工提出改进建议。

7.4.3 民宿店长应将服务改进纳入日常管理议程，每周至少讨论一项服务改进事项。

7.4.4 服务改进措施实施后，应评估改进效果，形成闭环管理。

8 团队管理 8.1 人员配置 8.1.1 民宿店长应根据民宿的规模、定位和服务标准，合理配置服务团队。

8.1.2 人员配置应考虑以下因素：

- a) 客房数量和房型结构；
- b) 餐饮服务范围和标准；
- c) 淡旺季客流量差异；
- d) 服务时段和值班要求；
- e) 岗位职责和工作负荷。

8.1.3 民宿店长应编制岗位说明书，明确各岗位的职责、任职要求和工作标准。

8.1.4 民宿店长应建立排班管理制度，合理安排员工的工作和休息时间，确保各时段服务力量充足。

8.1.5 民宿店长应建立灵活用工机制，在旺季通过临时用工、兼职等方式补充服务力量。

8.1.6 民宿店长应确保关键岗位（如前台接待、客房服务等）有备岗人员，避免因人员缺岗影响正常运营。

8.2 培训发展 8.2.1 民宿店长应制定年度培训计划，涵盖新员工入职培训、在岗技能提升培训和管理能力培训。

8.2.2 新员工入职培训应包括以下内容：

- a) 民宿概况、品牌文化和经营理念；
- b) 规章制度和员工行为规范；
- c) 岗位技能和操作流程；
- d) 服务标准和质量要求；
- e) 安全知识和应急预案；
- f) 当地文化和旅游资源介绍。

8.2.3 在岗技能提升培训应包括以下内容：

- a) 服务技能强化训练;
- b) 新业务、新流程的学习;
- c) 客户沟通和投诉处理技巧;
- d) 安全知识和应急技能复训。

8.2.4 民宿店长应建立培训记录档案，记录每位员工的培训内容和考核结果。

8.2.5 民宿店长应关注员工的职业发展，为有潜力的员工提供晋升通道和发展机会。

8.2.6 民宿店长宜定期组织员工到优秀民宿参观学习，拓宽视野、提升服务意识。

8.3 绩效考核 8.3.1 民宿店长应建立绩效考核制度，对员工的工作表现进行客观、公正的评价。

8.3.2 绩效考核应包括以下维度：

- a) 工作业绩：任务完成情况、工作效率和工作质量；
- b) 服务品质：宾客满意度、投诉情况和表扬记录；
- c) 团队协作：与同事的配合程度和团队贡献；
- d) 学习成长：培训参与情况和技能提升情况；
- e) 纪律遵守：出勤情况和规章制度遵守情况。

8.3.3 绩效考核应定期进行，可采取月度考核与年度考核相结合的方式。

8.3.4 绩效考核结果应与员工的薪酬调整、岗位晋升和培训机会挂钩。

8.3.5 民宿店长应在考核后与员工进行面谈，反馈考核结果，制定改进计划。

8.4 团队建设 8.4.1 民宿店长应营造积极向上的团队氛围，增强团队凝聚力和归属感。

8.4.2 团队建设应包括以下措施：

- a) 定期组织团队会议，促进信息共享和沟通协调；
- b) 开展团队文化活动，如团建拓展、节日庆祝、员工生日会等；
- c) 建立员工关怀机制，关注员工的身心健康和工作生活平衡；
- d) 建立公平公正的奖惩机制，激励先进、帮助后进；
- e) 培育主人翁意识，鼓励员工参与民宿经营管理。

8.4.3 民宿店长应以身作则，树立良好的管理形象，赢得员工的信任和尊重。

8.4.4 民宿店长应建立畅通的沟通渠道，倾听员工的意见和建议，及时解决员工的合理诉求。

9 营销推广管理 9.1 品牌建设 9.1.1 民宿店长应根据民宿的定位和特色，制定品牌建设方案。

9.1.2 品牌建设应包括以下内容：

- a) 明确品牌定位和核心价值主张；
- b) 设计统一的品牌视觉识别系统（VI），包括标志、色彩、字体等；
- c) 提炼品牌故事和文化内涵，形成独特的品牌形象；
- d) 制定品牌传播策略，确保各渠道的品牌信息一致。

9.1.3 民宿店长应维护品牌声誉，及时处理可能损害品牌形象的负面事件。

9.1.4 民宿店长应注重品牌差异化，突出民宿的特色和优势，避免同质化竞争。

9.2 渠道营销 9.2.1 民宿店长应制定年度营销计划，明确营销目标、策略、预算和执行方案。

9.2.2 渠道营销应包括以下内容：

- a) OTA 平台优化：完善房源信息、优化图片和描述、争取平台推荐位；

b) 旅行社合作：开发旅行社渠道，设计适合团队客人的产品组合；

c) 企业客户开发：拓展商务差旅、会议团建等企业客户市场；

d) 异业合作：与当地景区、餐饮、交通等业态建立合作关系，开展联合营销；

e) 节庆活动营销：结合当地节庆和文化活动，策划主题营销活动。

9.2.3 民宿店长应定期评估各营销渠道的投入产出比，优化营销资源配置。

9.2.4 民宿店长应关注淡季营销，通过特色活动、优惠套餐等方式提升淡季入住率。

9.3 新媒体运营 9.3.1 民宿店长应重视新媒体平台的运营，扩大民宿的线上影响力和品牌知名度。

9.3.2 新媒体运营应包括以下平台和内容：

a) 微信公众号：发布民宿动态、当地旅游资讯、优惠活动等信息；

b) 小红书：发布民宿体验笔记、旅行攻略、生活方式等内容；

c) 抖音/快手：发布短视频内容，展示民宿环境和特色体验；

d) 微博：参与话题讨论，与粉丝互动，扩大品牌曝光；

e) OTA 平台社区：维护店铺动态，回复用户评价，提升店铺评分。

9.3.3 新媒体内容应注重原创性和品质，避免过度营销引起用户反感。

9.3.4 民宿店长应建立内容发布计划，保持新媒体账号的活跃度和内容更新频率。

9.3.5 民宿店长宜与旅游达人、自媒体博主等建立合作关系，借助其影响力扩大品牌传播。

9.4 客户关系管理 9.4.1 民宿店长应建立客户关系管理（CRM）系统，系统化管理客户信息。

9.4.2 客户关系管理应包括以下内容：

a) 客户信息收集：记录客户的联系方式、偏好、消费记录等信息；

b) 客户分层管理：根据消费频次、消费金额等指标对客户进行分级；

c) 会员体系建设：设计会员等级、积分规则和专属权益；

d) 精准营销：根据客户画像推送个性化的营销信息和优惠活动；

e) 离店跟进：离店后发送感谢信息，收集反馈，邀请复购。

9.4.3 民宿店长应重视老客户维护，通过专属优惠、节日问候、生日关怀等方式提升客户忠诚度。

9.4.4 民宿店长应定期分析客户数据，了解客户结构和消费趋势，为经营决策提供支持。

9.4.5 民宿店长在收集和使用客户信息时，应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规。

10 财务管理 10.1 收入管理 10.1.1 民宿店长应建立收入管理制度，确保各项收入的完整记录和及时入账。

10.1.2 收入管理应包括以下内容：

a) 建立统一的收款流程和标准，规范各类收款操作；

b) 支持多种支付方式（现金、银行卡、移动支付、OTA 预付等），方便宾客付款；

c) 每日进行收入核对，确保账实相符；

d) 建立发票和收据管理制度，按规定开具票据；

e) 定期与 OTA 平台进行账单核对和结算。

10.1.3 民宿店长应建立应收账款管理制度，及时催收欠款，减少坏账风险。

10.1.4 民宿店长应定期分析收入结构，了解各收入来源的贡献度，优化收入结构。

10.2 成本控制 10.2.1 民宿店长应建立成本控制制度，在保证服务质量的前提下合理控制运营成本。

10.2.2 成本控制应包括以下方面：

- a) 人工成本控制：合理配置人员，优化排班，控制加班费用；
- b) 物料成本控制：建立采购管理制度，规范采购流程，控制库存消耗；
- c) 能源成本控制：加强用水、用电、用气的管理，推广节能措施；
- d) 维护成本控制：建立预防性维护制度，减少设备故障和紧急维修费用；
- e) 营销成本控制：评估营销投入产出比，优化营销费用支出。

10.2.3 民宿店长应建立采购审批制度，明确采购权限和审批流程。

10.2.4 民宿店长应建立库存管理制度，定期盘点库存，防止物料浪费和损失。

10.2.5 民宿店长应每月进行成本分析，找出成本异常项目，制定控制措施。

10.3 财务分析 10.3.1 民宿店长应定期进行财务分析，为经营决策提供数据支持。

10.3.2 财务分析应包括以下内容：

- a) 收入分析：分析营业收入的变化趋势和构成情况；
- b) 成本分析：分析各项成本费用的占比和变化趋势；
- c) 利润分析：分析毛利率、净利率等盈利能力指标；
- d) 同比分析：与上年同期数据进行对比分析；
- e) 预算执行分析：分析预算完成情况和偏差原因。

10.3.3 民宿店长应至少每月进行一次全面的财务分析，形成书面分析报告。

10.3.4 财务分析报告应提交民宿投资人或业主委员会审阅。

10.4 报表管理 10.4.1 民宿店长应建立规范的财务报表体系，及时、准确、完整地反映民宿的财务状况和经营成果。

10.4.2 财务报表应包括以下类型：

- a) 日报表：每日营业日报，包括入住率、收入、支出等数据；
- b) 月报表：月度经营报表，包括收入汇总、成本费用、利润等数据；
- c) 季度报表：季度经营分析报告，包括趋势分析和改进建议；
- d) 年度报表：年度经营总结报告，包括全年经营数据和下年度经营计划。

10.4.3 财务报表应经店长审核签字后存档，重要报表应提交民宿投资人或业主委员会。

10.4.4 财务报表和相关财务资料应按规定期限妥善保管，保存期限不少于法律法规规定的最低年限。

11 安全与应急管理

11.1 安全制度 11.1.1 民宿店长应建立健全安全管理制度，落实安全责任制。

11.1.2 安全制度应包括以下内容：

- a) 消防安全管理制度：明确消防设施配置要求、检查频次和维护标准；
- b) 治安安全管理制度：落实住宿登记制度，配备必要的安全防范设施；
- c) 食品安全管理制度：规范食品采购、储存、加工和供应流程；
- d) 设施安全管理制度：定期检查和维修各类设施设备，消除安全隐患；

e) 人身安全管理制度：制定宾客和员工的人身安全保护措施。

11.1.3 民宿店长应指定专人负责安全管理工作，明确各岗位的安全职责。

11.1.4 民宿店长应按照 GB 2894 的要求设置安全标志，确保安全出口、消防器材、危险区域等标识清晰醒目。

11.1.5 民宿店长应建立安全检查制度，每日进行安全巡查，每周进行一次全面安全检查，并做好检查记录。

11.2 应急预案 11.2.1 民宿店长应制定各类突发事件应急预案，包括但不限于：

- a) 火灾应急预案；
- b) 自然灾害应急预案（地震、洪水、泥石流等）；
- c) 公共卫生事件应急预案（传染病疫情、食物中毒等）；
- d) 治安事件应急预案（盗窃、人身伤害等）；
- e) 设施设备故障应急预案（停电、停水、电梯故障等）；
- f) 宾客突发疾病应急预案；
- g) 网络舆情危机应急预案。

11.2.2 应急预案应包括以下要素：

- a) 应急组织架构和职责分工；
- b) 应急响应流程和处置措施；
- c) 应急联络方式和外部支援渠道；
- d) 应急物资储备和设备保障；
- e) 疏散路线和避难场所。

11.2.3 民宿店长应定期组织应急预案演练，每年至少开展一次消防演练和一次综合应急演练。

11.2.4 应急预案应根据实际情况和演练结果定期修订和完善。

11.3 风险防控 11.3.1 民宿店长应建立风险识别和评估机制，定期排查经营过程中的各类风险。

11.3.2 风险防控应重点关注以下方面：

a) 消防安全风险：电气线路老化、易燃物品存放、消防通道堵塞等；

b) 食品安全风险：食材变质、加工不规范、餐具消毒不彻底等；

c) 设施安全风险：建筑结构隐患、设备老化、防护设施缺失等；

d) 自然灾害风险：地质灾害、气象灾害等；

e) 法律合规风险：证照不全、超范围经营、合同纠纷等；

f) 舆情风险：负面评价扩散、媒体曝光等。

11.3.3 民宿店长应对识别出的风险进行评估，确定风险等级，制定相应的防控措施。

11.3.4 民宿店长应建立风险隐患整改台账，跟踪整改落实情况。

11.4 事故处理 11.4.1 发生安全事故时，民宿店长应立即启动相应的应急预案，组织人员开展应急处置。

11.4.2 事故处理应遵循以下原则：

a) 生命至上：优先保障宾客和员工的人身安全；

b) 快速响应：第一时间组织救援和处置，控制事态发展；

c) 及时报告：按规定向相关部门报告事故情况，不得瞒报、迟报；

d) 保护现场：妥善保护事故现场，配合相关部门调查；

e) 善后处理：做好受伤人员的救治和安抚工作，妥善处理善后事宜。

11.4.3 事故处理完毕后，民宿店长应组织事故调查，分析事故原因，制定整改措施，防止类似事故再次发生。

11.4.4 民宿店长应建立事故档案，记录事故经过、处理过程和整改措施，作为后续安全管理的参考。

12 设施设备管理 12.1 设施维护 12.1.1 民宿店长应建立设施维护管理制度，确保民宿各类设施处于良好状态。

12.1.2 设施维护应包括但不限于以下内容：

- a) 建筑维护：定期检查房屋结构、外墙、屋顶、门窗等，及时修缮；
- b) 装饰维护：定期检查和更新室内装饰，保持环境美观舒适；
- c) 公共区域维护：维护大堂、走廊、庭院、停车场等公共区域的整洁和功能完好；
- d) 景观维护：维护庭院绿化、水景、景观小品等，营造良好的环境氛围。

12.1.3 民宿店长应制定年度设施维护计划，明确维护项目、时间安排和费用预算。

12.1.4 设施维护工作应建立记录档案，包括维护内容、时间、费用和验收结果。

12.2 设备管理 12.2.1 民宿店长应建立设备管理制度，对民宿各类设备进行规范化管理。

12.2.2 设备管理应包括但不限于以下内容：

- a) 建立设备台账，记录设备的名称、型号、数量、购置日期、使用年限等信息；
- b) 制定设备操作规程，确保员工正确使用设备；
- c) 建立设备日常巡检制度，及时发现设备异常；
- d) 制定设备维护保养计划，定期进行保养和检修；
- e) 建立设备故障报修和处理流程，确保故障及时修复。

12.2.3 关键设备（如供水系统、供电系统、供热系统、网络系统等）应有备用方案，确保设备故障时基本服务不受影响。

12.2.4 民宿店长应关注新技术和新设备的应用，适时引进智能化设备，提升运营效率和服务品质。

12.3 能耗管理 12.3.1 民宿店长应建立能耗管理制度，合理控制能源消耗。

12.3.2 能耗管理应包括以下措施：

a) 建立能耗计量和统计制度，定期统计水、电、气等能源消耗量；

b) 推广使用节能设备和器具，如 LED 灯具、节水器具、节能空调等；

c) 制定空调、照明等设备的节能运行规范；

d) 加强员工节能意识培训，养成节约用能的习惯；

e) 定期进行能耗分析，找出能耗异常原因并采取改进措施。

12.3.3 民宿店长应鼓励采用可再生能源和环保技术，降低碳排放。

12.3.4 民宿店长宜建立能耗目标管理制度，将能耗控制目标纳入绩效考核。

12.4 更新改造 12.4.1 民宿店长应根据设施设备的状况和经营需要，制定更新改造计划。

12.4.2 更新改造计划应包括以下内容：

a) 设施设备现状评估和更新改造需求分析；

b) 更新改造项目的优先级排序和时间安排；

c) 更新改造的费用预算和资金来源；

d) 更新改造期间的运营保障方案。

12.4.3 更新改造应充分考虑宾客体验和运营连续性，合理安排施工时间，减少对正常经营的影响。

12.4.4 更新改造项目完成后，应进行验收评估，确保达到预期效果。

12.4.5 更新改造的相关资料（设计方案、施工合同、验收报告等）应归档保存。

13 合规与档案管理 13.1 法律法规合规 13.1.1 民宿店长应确保民宿的经营活动符合相关法律法规的要求。

13.1.2 民宿店长应关注以下法律法规的合规要求：

- a) 住宿业相关法规：如《旅馆业治安管理办法》等；
- b) 消防安全法规：如《中华人民共和国消防法》等；
- c) 食品安全法规：如《中华人民共和国食品安全法》等；
- d) 旅游管理法规：如《中华人民共和国旅游法》等；
- e) 消费者权益保护法规：如《中华人民共和国消费者权益保护法》等；
- f) 个人信息保护法规：如《中华人民共和国个人信息保护法》等；
- g) 税收法规：按时申报纳税，依法取得发票；
- h) 劳动法规：依法签订劳动合同，保障员工合法权益；
- i) 环境保护法规：遵守排污、噪声、废弃物处理等环保要求；
- j) 当地民宿管理相关规定。

13.1.3 民宿店长应建立证照管理制度，确保营业执照、特种行业许可证、消防检查合格证、卫生许可证等各类证照齐全有效。

13.1.4 民宿店长应建立法律法规更新跟踪机制，及时了解法规变化，调整经营管理措施。

13.1.5 民宿店长应定期组织合规检查，发现不合规事项应及时整改。

13.2 经营档案 13.2.1 民宿店长应建立经营档案管理制度，规范档案的收集、整理、保管和利用。

13.2.2 经营档案应包括以下类别：

- a) 基本档案：营业执照、各类许可证照、房屋产权或租赁合同等；
- b) 人事档案：员工花名册、劳动合同、培训记录、考核记录等；
- c) 财务档案：会计凭证、账簿、报表、税务资料等；
- d) 客户档案：宾客登记信息、消费记录、投诉处理记录等；

e) 运营档案：经营计划、会议记录、巡查记录、质量检查记录等；

f) 安全档案：安全检查记录、应急预案、演练记录、事故处理记录等；

g) 设备档案：设备台账、维护保养记录、更新改造资料等；

h) 合同档案：各类经营合同、合作协议等。

13.2.3 经营档案应分类存放，建立档案目录，方便查阅和管理。

13.2.4 重要档案应采取防火、防潮、防虫、防盗等保护措施，电子档案应做好数据备份。

13.2.5 各类档案的保存期限应符合法律法规要求，到期档案应按规定程序销毁。

13.3 数据管理 13.3.1 民宿店长应建立数据管理制度，规范经营数据的采集、存储、使用和保护。

13.3.2 数据管理应包括以下内容：

a) 明确数据管理责任，指定专人负责数据的日常管理；

b) 建立数据采集标准，确保数据的准确性、完整性和及时性；

c) 建立数据存储规范，分类存储各类经营数据；

d) 建立数据使用规范，明确数据访问权限和使用范围；

e) 建立数据保护措施，防止数据泄露、篡改和丢失。

13.3.3 民宿店长应定期对经营数据进行备份，确保数据安全。

13.3.4 涉及宾客个人信息的收集、存储和使用，应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》的规定，经宾客知情同意后方可收集和使用。

13.3.5 民宿店长应充分利用数据分析工具，深入挖掘数据价值，为经营决策提供支持。

附 录 A

(资料性)

民宿店长日常运营检查清单表 A.1 民宿店长日常运营检查清单

序号	检查项目	检查内容	检查标准	检查结果	备注
一	公共区域检查				
1	门头外观	招牌是否完好、清洁，灯光是否正常	招牌完好无损，字迹清晰，灯光正常	☐ 合格 ☐ 不合格	
2	大堂/接待区	地面是否清洁，物品摆放是否整齐，氛围是否良好	地面干净无杂物，物品摆放有序，环境整洁	☐ 合格 ☐ 不合格	
3	公共卫生间	卫生是否达标，用品是否齐全	干净整洁，无异味，洗手液、纸巾等用品齐全	☐ 合格 ☐ 不合格	
4	庭院	绿化	绿化	☐ 合格	

	/花园	是否养护良好，设施是否完好	修剪整齐，设施完好无损	格 ☐ 不合格	
5	停车场	车位是否充足，标识是否清晰	车位划分明确，标识清晰可见	☐ 合格 ☐ 不合格	
6	安全设施	消防器材是否齐全有效，安全出口是否畅通	消防器材在有效期内，安全出口无堵塞	☐ 合格 ☐ 不合格	
二	客房检查				
7	客房卫生	床品是否整洁，卫生间是否清洁，物品是否齐全	床品平整无污渍，卫生间干净无水渍，用品齐全	☐ 合格 ☐ 不合格	抽查 不少于2间
8	客房设施	空调、电视、热水、Wi-	各项设施运行正常，Wi-Fi 信	☐ 合格 ☐ 不合格	

		Fi 等是否正常	号良好		
9	客房安全	烟雾报警器、逃生指引是否正常	报警器功能正常，逃生指引清晰可见	☐ 合格 ☐ 不合格	
三	前台服务检查				
10	预订管理	今日预订到店情况是否掌握，特殊需求是否安排	预订信息准确，特殊需求已安排	☐ 合格 ☐ 不合格	
11	房态管理	各渠道房态是否一致，超售情况是否可控	各渠道房态同步一致，超售在可控范围	☐ 合格 ☐ 不合格	
12	员工仪容	前台员工着装是否规范，仪容是否整洁	着装统一整洁，仪容仪表端庄	☐ 合格 ☐ 不合格	
13	服务	员工	主动	☐ 合格	

	态度	服务是否 热情周到	问候，服 务热情， 响应及时	格 ☐ 不合 格	
四	餐饮 服务检查				
14	食品 安全	食材 是否新 鲜，储存 是否规 范，保质 期是否合 格	食材 新鲜，分 类储存， 在保质期 内	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
15	餐饮 卫生	餐具 消毒是否 达标，用 餐环境是 否整洁	餐具 消毒合 格，用餐 环境干净 整洁	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
16	早餐 供应	早餐 品种是否 丰富，供 应时间是 否准时	品种 满足基本 需求，按 时供应	☐ 合 格 ☐ 不合 格	
五	安全 检查				
17	消防 安全	灭火 器、消防	消防 设施完好	☐ 合 格 ☐ 不合	

		栓是否完好，消防通道是否畅通	有效，通道畅通无阻	格	
18	治安安全	住宿登记是否规范，监控设备是否正常运行	登记信息完整准确，监控设备运行正常	☐ 合格 ☐ 不合格	
19	用电安全	电气线路是否正常，有无私拉乱接现象	线路规范，无安全隐患	☐ 合格 ☐ 不合格	
六	其他检查				
20	在线评价	是否查看并回复最新评价	已查看并回复当日新增评价	☐ 合格 ☐ 不合格	
21	投诉处理	是否有待处理的投诉	无未处理投诉，或已安排处理	☐ 合格 ☐ 不合格	
22	物料	常用	库存	☐ 合格	

	库存	物料是否 充足	满足当日 需求	格 ☐ 不合 格	
--	----	------------	------------	------------------------------------	--

检查人：_____ 检查日期：_____ 检查时间：_____

备注： 对于不合格项目，应立即安排整改，并在当日复查确认整改结果。

附 录 B

(资料性)

民宿月度运营分析报告模板

B.1 报告基本信息

- 报 告 期 间 : 年 月 - 民 宿 名 称 :
-编制人: - 编制日期:

B.2 核心经营指标

指标名称	本月实际	上月实际	去年同期	环比变化	同比变化	月度目标	目标完成率
可售房夜数（间夜）							
已售房夜数（间夜）							
入住率（%）							
平均房价（元/间夜）							
客房收入（元）							
RevPAR（元）							

餐饮收入（元）							
其他收入（元）							
营业收入合计（元）							
运营成本合计（元）							
其中：人工成本（元）							
物料成本（元）							
能源费用（元）							
渠道佣金（元）							
毛利润（元）							
毛利率（%）							

B.3 渠道分析

渠道名称	订单数（间	收入（元）	佣金（元）	佣金率（%）	收入占比
------	-------	-------	-------	--------	------

	夜)				(%)
携程					
美团					
飞猪					
小红 书					
直销 渠道					
线下 渠道					
其他					
合计					

B.4 客源分析

客源类型	占比 (%)	消费特点
商务出差		
休闲度假		
家庭亲子		
情侣出行		
朋友聚会		
其他		

B.5 服务品质分析

指标名称	本月数据	上月数据	变化趋势
客户满意度评分（满分5分）			
OTA 平均			

评分			
好评数			
差评数			
投诉数			
投诉解决率 (%)			
复购率 (%)			

B.7 下月工作计划

序号	工作事项	目标要求	责任人	完成时限
1				
2				
3				
4				
5				