

ICS 03.200

T/YNMS 015—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 015—2026

民宿从业人员礼仪规范与跨文化沟通指南

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、丽江职业技术学院、上海锦天城（昆明）律师事务所。

本文件主要起草人：谭亮、钟怡、贺双全。

民宿从业人员礼仪规范与跨文化沟通指南

1 范围本文件规定了民宿从业人员在服务过程中应遵循的礼仪规范和跨文化沟通要求，包括总体要求、个人形象礼仪、服务场景礼仪、云南民族文化礼仪、跨文化沟通指南及服务礼仪培

训要求等内容。

本文件适用于云南省行政区域内各类民宿（含客栈、农家乐、精品民宿等）从业人员的礼仪培训和日常服务活动。其他地区民宿从业人员可参照使用。

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/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

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 066 旅游民宿等级划分与评定

3 术语和定义下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务礼仪 service etiquette 民宿从业人员在为宾客提供服务过程中，应遵循的规范化行为准则和礼节规范的总称，包括仪容仪表、行为举止、语言表达等方面的规范要求。

3.2

跨文化沟通 cross-cultural communication 具有不同文化背景的沟通主体之间进行的信息交流与互动过程，包括语言沟通和非语言沟通，旨在消除文化差异带来的理解障碍，实现有效沟通。

3.3 文化敏感度 cultural sensitivity 从业人员在服务过程中，对不同文化背景宾客的价值观、信仰、习俗、禁忌等文化要素的感知、理解和尊重的能力。

3.4 文化适应 cultural adaptation 从业人员在与不同文化背景宾客互动时，主动调整自身沟通方式、服务行为 and 态度，以适应宾客文化需求的过程。

3.5 民宿从业人员 homestay practitioner 在民宿中从事经营管理、前台接待、客房服务、餐饮服务、导游讲解等直接或间接为宾客提供服务的工作人员。

3.6 民族礼仪 ethnic etiquette 云南各少数民族在长期历史发展中形成的、具有本民族特色的礼节、仪式和行为规范，包括社交礼仪、节庆礼仪、宗教礼仪、饮食礼仪等。

4 总体要求 4.1 礼仪原则 4.1.1 民宿从业人员应遵循"以客为尊、真诚服务"的基本礼仪原则，将礼仪规范融入日常服务的各个环节。

4.1.2 从业人员应做到仪表端庄、举止得体、语言文明、态度热情，展现良好的职业素养和服务形象。

4.1.3 从业人员应尊重宾客的人格尊严、风俗习惯和宗教信仰，不得因宾客的国籍、民族、性别、年龄、宗教信仰等因素提供差异化或歧视性服务。

4.1.4 从业人员应注重礼仪的时效性和灵活性，根据不同服务场景和宾客需求，灵活运用适当的礼仪规范。

4.2 沟通原则 4.2.1 从业人员应遵循"主动、热情、耐心、周到"的沟通原则，与宾客建立良好的沟通关系。

4.2.2 沟通应做到表达清晰、用词准确、语气温和，避免使用生硬、冷漠或带有歧义的语言。

4.2.3 从业人员应善于倾听宾客的需求和意见，及时回应宾客的关切，做到有问必答、有求必应。

4.2.4 遇到沟通障碍时，从业人员应耐心寻找替代沟通方式，必要时寻求同事协助，确保信息准确传达。

4.2.5 从业人员应保护宾客的隐私信息，不得向第三方透露宾客的个人资料、住宿信息及消费情况。

4.3 文化尊重原则 4.3.1 从业人员应具备基本的文化敏感度，主动了解和尊重不同文化背景宾客的风俗习惯和宗教信仰。

4.3.2 从业人员不得以任何方式嘲笑、歧视或贬低宾客的文化传统、宗教信仰和生活习惯。

4.3.3 当宾客的文化习俗与民宿常规服务安排产生冲突时，从业人员应在合理范围内予以调整和 accommodate，必要时向民宿管理者报告并协调解决。

4.3.4 从业人员应积极学习和了解云南本地民族文化及主要客源国文化知识，不断提升跨文化服务能力。

4.3.5 民宿宜在公共区域设置多语言提示标识，提供多语言服务指南或宣传资料，为不同文化背景宾客提供便利。

5 个人形象礼仪 5.1 仪容仪表 5.1.1 面部从业人员应保持面部清洁，男士应每日剃须或修剪胡须，保持面部整洁；女士宜化淡妆，妆容应自然大方，不宜浓妆艳抹。从业人员应保持口气清新，工作前不宜食用有异味的食

物。指甲应修剪整齐、保持清洁，女士指甲长度不宜超过指尖，不宜涂过于鲜艳的指甲油。

5.1.2 发型从业人员应保持头发清洁、整齐。男士头发不宜过长，前不遮眉、侧不过耳、后不触领；女士长发应束起或盘起，短发应梳理整齐，不宜使用过于夸张的发饰。染发宜选择自然色

系，不宜使用过于鲜艳或夸张的发色。

5.1.3 着装从业人员应按照民宿规定统一着装，工作服应保持整洁、平整、无破损、无污渍。工作服应合身得体，不宜过于宽松或过于紧身。纽扣应扣好，拉链应拉到位。佩戴工牌时应端正

佩戴于左胸前，工牌应保持清洁、信息清晰可见。从业人员在工作期间不得穿拖鞋、背心、

短裤等过于随意的服装。

5.1.4 鞋袜从业人员应穿着深色皮鞋或与工作服相协调的鞋类，保持鞋面清洁。男士应穿深色袜子，女士宜穿肤色或深色袜子，袜口不宜露出裙摆或裤脚。不得穿拖鞋、凉鞋（特殊气候条件

或民宿另有规定的除外）。

5.1.5 配饰从业人员应保持配饰简洁大方，不宜佩戴过多或过于夸张的饰品。手表、戒指、耳饰等应选择简约款式。不得佩戴与工作无关的夸张饰品。从业人员不宜使用气味浓烈的香水或化

妆品。

5.2 行为举止 5.2.1 站姿从业人员站立时应保持身体挺直，头部端正，双肩自然下垂，双手自然交叉于身前或自然下垂。双脚可呈"V"字形分开，与肩同宽。不得倚靠墙壁、柜台或其他物体，不得双手叉腰

或交叉抱胸，不得抖腿、晃脚。与宾客交谈时应面向宾客，保持适当距离（宜为 0.8 m ~ 1.2 m）。

5.2.2 坐姿从业人员就座时应保持上身挺直，头部端正，双肩自然放松。坐于椅子前三分之二处，双腿并拢或自然并放。

女士宜双腿并拢微斜，男士双腿可平行分开与肩同宽。不得翘二郎腿

、抖腿或将脚搭在桌椅上。起立时应轻稳，不得发出较大声响。

5.2.3 走姿从业人员行走时应保持步伐稳健、速度适中，不宜过快或过慢。行走时应抬头挺胸，双臂自然摆动。在走廊或通道中应靠右行走，遇到宾客应主动让行或侧身致意。不得在公共区

域奔跑、追逐或大声喧哗。引导宾客行走时，应走在宾客左前方约一步距离，适时用手示意方向。

5.2.4 手势从业人员使用手势应简洁大方、幅度适中。指示方向时应使用整只手掌，手指并拢、掌心向上，不宜用单个手指指向宾客或方向。递接物品时应使用双手，轻拿轻放。为宾客介绍

或展示物品时，手势幅度不宜过大，动作应自然流畅。不得在宾客面前做出不雅手势。

5.2.5 表情从业人员应保持面带微笑，表情自然亲切。与宾客交谈时应注视对方面部三角区域（双眼与鼻尖之间），目光应柔和友好，不宜长时间直视或目光游移。倾听宾客讲话时应适时点

头回应，表示关注和理解。遇到宾客投诉或不满时，应保持冷静、耐心，不得表现出不耐烦

或不悦的表情。

5.3 语言礼仪 5.3.1 服务用语从业人员应使用文明、规范的服务用语，常用服务用语包括但不限于：

a) 问候语："您好""欢迎光临""早上好""下午好""晚上好"等；

b) 征询语："请问有什么可以帮您？""请问您需要什么服务？"等；

c) 应答语："好的""马上为您办理""请稍等""让您久等了"等；

d) 致歉语："非常抱歉""对不起，给您添麻烦了""感谢您的理解"等；

e) 致谢语："谢谢您的配合""感谢您的光临""欢迎再次光临"等；

f) 告别语："祝您旅途愉快""请慢走""期待您的再次光临"等。

从业人员应使用普通话与宾客交流，口齿清晰、语速适中、音量适宜。在接待少数民族宾客或外籍宾客时，宜使用宾客熟悉的语言或借助翻译工具进行沟通。

5.3.2 称呼规范从业人员应根据宾客的性别、年龄、身份选择适当的称呼：

a) 对成年男性宾客可称呼"先生"；

b) 对成年女性宾客可称呼"女士"；

- c) 对年长宾客可称呼"老师""先生""女士"等尊称;
- d) 知道宾客姓名时, 宜在称呼前加上姓氏, 如"张先生""李女士";
- e) 对少数民族宾客, 应尊重其民族称谓习惯;
- f) 对外籍宾客, 可使用"Mr."、"Ms."、"Mrs."等国际通用称谓。

从业人员不得使用不尊重或带有歧视性的称呼。

5.3.3 电话礼仪从业人员接听电话时应在铃响三声以内接听, 接听时应先报民宿名称并致以问候, 如"您好, XX 民宿, 请问有什么可以帮您? "。通话过程中应保持语气温和、态度耐心, 认真记录宾

客的需求和信息。通话结束后应等待宾客先挂断电话, 或礼貌告知"感谢您的来电, 再见"后挂断。不得在电话中使用不文明用语, 不得在宾客面前接打私人电话或处理私人事务。

5.3.4 微信沟通从业人员通过微信等即时通讯工具与宾客沟通时, 应遵循以下规范:

- a) 应使用礼貌用语, 开头应有问候, 结尾应有致谢或告别语;
- b) 回复信息应及时, 一般应在收到信息后 30 min 内回复, 如无法及时回复应说明原因;
- c) 语音信息宜先征得宾客同意, 一般情况下应使用文字沟通;

- d) 不得向宾客发送与民宿服务无关的信息或广告；
- e) 不得在朋友圈等社交平台发布涉及宾客隐私的信息或图片；
- f) 使用表情符号应适度，保持专业形象。

6 服务场景礼仪 6.1 迎送礼仪 6.1.1 迎宾当宾客到达时，从业人员应主动上前迎接，面带微笑，向宾客致以问候并作自我介绍，如"您好，欢迎来到 XX 民宿，我是 XX，很高兴为您服务"。应主动为宾客打开门或引导其进入

，帮助宾客提携行李。如宾客乘坐车辆到达，应主动上前协助宾客下车，引导车辆停放至指定位置。对预订宾客，应提前查阅预订信息，做好接待准备。

6.1.2 送客宾客离店时，从业人员应主动协助宾客搬运行李，确认宾客无遗漏物品。应向宾客致以告别语，如"感谢您的光临，祝您旅途愉快，欢迎再次光临"。宜将宾客送至门口或车辆旁，待

宾客车辆启动后挥手致意。对长期入住或 VIP 宾客，可根据民宿规定赠送纪念品或地方特色小礼物。

6.1.3 行李服务从业人员为宾客提供行李服务时，应轻拿轻放，不得抛掷、拖拽或坐在宾客行李上。搬运前应确认行李件数，搬运过程中应确保行李安全。将行李送至客房后，应向宾客介绍房间

内基本设施的使用方法。不得擅自打开或翻看宾客行李，不得将行李放置在潮湿或不洁的地方。

6.1.4 车辆引导从业人员引导宾客车辆停放时，应使用规范手势，站在车辆侧前方安全位置引导。应告知宾客停车位置及注意事项，如"请将车辆停在这里，注意台阶"。在山区或特殊地形路段，应

提前提醒宾客注意行车安全。宜为宾客提供当地交通信息和出行建议。

6.2 前台服务礼仪 6.2.1 接待从业人员在接待宾客时应保持站立服务（有特殊规定的除外），面带微笑，目光注视宾客。应主动向宾客问候，询问宾客需求。办理入住手续时应高效、准确，操作熟练。应向宾

客介绍民宿的基本信息、设施布局、服务项目及周边旅游信息。如遇入住高峰期，应安抚等候宾客，告知预计等候时间。

6.2.2 登记

办理入住登记时，从业人员应礼貌地请宾客出示有效身份证件，如"请您出示一下身份证，我为您办理入住登记"。应妥善保管宾客证件，办理完毕后及时归还。应向宾客确认入住信

息（房型、入住天数、房价等），确保信息准确无误。应告知宾客早餐时间、Wi-Fi 密码、紧急出口位置等重要信息。办理入住手续宜在 5 min 内完成。

6.2.3 咨询从业人员在回答宾客咨询时应热情、耐心、准确。对民宿内部设施和服务项目的咨询应详细解答。对当地旅游景点、交通路线、餐饮推荐等外部信息咨询，应提供准确、实用的建

议。如无法准确回答宾客问题，应如实告知并积极帮助查找信息，不得编造或随意回答。宜准备当地旅游宣传资料供宾客取阅。

6.2.4 投诉处理从业人员处理宾客投诉时应遵循以下原则：

- a) 应认真倾听宾客诉求，不得打断宾客讲话；
- b) 应对宾客的不满表示理解和同情，如"非常抱歉给您带来了不好的体验"；
- c) 应及时记录投诉内容，确认投诉事实；
- d) 应在权限范围内积极解决问题，如超出权限应及时上报管理者；
- e) 应向宾客反馈处理结果，确认宾客满意度；
- f) 应对投诉进行记录和分析，作为改进服务的依据。

从业人员不得与宾客发生争执，不得推诿责任或敷衍了事。

6.3 餐饮服务礼仪 6.3.1 引座从业人员在宾客进入餐厅时应主动迎接，面带微笑问候。应根据宾客人数和偏好引导至合适的座位，如"请跟我来，为您安排靠窗的位置"。为宾客拉开座椅，协助入座后递上菜单。

应向宾客介绍当日特色菜品和推荐菜品，耐心解答宾客关于菜品的询问。如餐厅满座，应礼貌告知宾客等候时间，并提供等候区域。

6.3.2 点餐从业人员应在宾客就座后适时（宜为 5 min ~ 10 min 内）上前询问是否可以点餐。应耐心介绍菜品特色、食材来源、口味特点及过敏原信息。应尊重宾客的饮食习惯和宗教饮食禁忌，

如实告知菜品成分。记录宾客点餐内容时应重复确认，确保准确无误。应告知宾客预计上菜时间。对有特殊饮食需求的宾客（如素食、清真、无麸质等），应主动提供替代方案或定制

服务。

6.3.3 上菜

从业人员上菜时应从宾客右侧上菜（在空间受限的情况下可灵活调整），动作应轻稳。

上菜时应报菜名，必要时简要介绍菜品特色。应合理控制上菜节奏，避免宾客等候过久或菜品堆积。热菜应使用隔热垫或餐巾，防止烫伤宾客。上菜时不得将汤汁洒落在桌面或宾客身

上。如宾客用餐过程中需要添加餐巾、餐具等，应及时主动提供。

6.3.4 斟酒从业人员斟酒时应站在宾客右侧，商标朝向宾客。斟酒量宜为酒杯容量的三分之二至四分之三。斟酒时应控制流速，避免酒液溢出或溅洒。如宾客表示不需要续酒，应尊重宾客意

愿。对不饮酒的宾客，应主动提供茶水、果汁等替代饮品。斟酒过程中不得将瓶口触碰杯口。

6.3.5 结账从业人员应在宾客用餐完毕后适时上前询问是否需要结账，不得催促宾客。应将账单放在账单夹中递呈宾客，不得大声报出消费金额。应向宾客说明各项消费明细，回答宾客关于

账单的询问。应告知宾客可用的支付方式，尊重宾客选择的支付方式。结账完成后应向宾客致谢，如"感谢您的用餐，欢迎下次光临"。

6.4 客房服务礼仪 6.4.1 敲门从业人员进入客房前应先敲门，每次轻敲三下，同时报明身份，如"您好，客房服务"。等待宾客回应后方可进入。如无人应答，应再次敲门并等待。连续两次无人应答后，不得擅自

进入客房（紧急情况除外）。如需进入无人在房的客房进行清洁或维修，应有两人同行，并在进入前再次确认。

6.4.2 进房经宾客允许进入客房后，应先致以问候。进入时应轻推房门，不得用力推拉或撞击。应站在门口或经宾客允许

后进入房间内部。不得随意翻动宾客私人物品。工作完毕后应向宾客

致意并礼貌退出，轻轻关上房门。退出时应面向宾客，后退一步后转身离开。

6.4.3 清洁从业人员进行客房清洁时应遵循以下规范：

a) 应在宾客外出时进行客房清洁，如宾客在房内应征得同意；

b) 清洁过程中应轻声操作，不得发出较大噪音；

c) 不得翻看、移动或使用宾客私人物品；

d) 宾客的贵重物品、证件、现金等不得触碰；

e) 清洁垃圾时应将垃圾分类处理；

f) 清洁完毕后应整理好房间物品，恢复整洁；

g) 如发现宾客物品损坏或异常情况，应及时报告管理者。

6.4.4 整理从业人员整理客房时应按照民宿规定的标准执行，包括但不限于：

a) 更换床单、被套、枕套等布草；

b) 清洁卫生间，补充洗漱用品和毛巾；

c) 整理桌面、衣柜等储物空间；

d) 清理垃圾篓并更换垃圾袋；

e) 检查电器设备、灯具、空调等设施是否正常运行；

f) 补充饮用水、茶包、咖啡等客房用品。

6.4.5 特殊服务从业人员提供以下特殊服务时应遵循相应礼仪规范：

a) 夜床服务：应在宾客晚餐后或约定时间进行，整理床铺、拉好窗帘、放置晚安用品；

b) 叫醒服务：应准确记录叫醒时间，按时通过电话或上门方式叫醒宾客，如首次叫醒未成功应再次尝试；

c) 洗衣服务：应仔细检查宾客衣物，告知预计完成时间，送回时应叠放整齐；

d) 加床/加被服务：应在宾客提出需求后及时提供，动作应轻稳，不得影响宾客休息；

e) 特殊人群服务：对老人、儿童、孕妇、残障人士等应给予特别关注和照顾，提供必要的帮助。

7 云南民族文化礼仪 7.1 总体要求 7.1.1 云南是中国少数民族最多的省份，民宿从业人员应了解和尊重云南主要民族的文化传统和礼仪习俗。

7.1.2 从业人员在接待少数民族宾客时，应主动了解其民族身份和文化需求，提供符合其民族习俗的服务。

7.1.3 民宿宜在装饰、餐饮、活动等方面融入当地民族文化元素，为宾客提供具有民族文化特色的服务体验。

7.1.4 从业人员应避免因不了解民族文化而做出不尊重民族习俗的行为，如遇不确定的事项应主动询问或向管理者请示。

7.2 白族礼仪 7.2.1 白族崇尚白色，以白色为尊贵之色。从业人员在接待白族宾客时应尊重其色彩偏好。

7.2.2 白族热情好客，有"三道茶"待客传统（苦茶、甜茶、回味茶），寓意"一苦二甜三回味"。

民宿宜为白族宾客或对民族文化感兴趣的宾客提供三道茶体验。

7.2.3 白族重视节庆活动，如三月街、绕三灵等。从业人员应了解相关节庆的时间和习俗，适时向宾客介绍。

7.2.4 白族禁忌：不得随意触摸白族妇女的头饰和服饰；不得在白族村寨的神祠、本主庙等场所做出不敬行为。

7.3 傣族礼仪 7.3.1 傣族信仰南传上座部佛教，从业人员应尊重其宗教信仰和习俗。进入傣族村寨的佛寺时应脱鞋、着装端庄，不得大声喧哗。

7.3.2 傣族有泼水节（傣历新年）的传统，从业人员应了解泼水节的文化内涵和礼仪规范。

7.3.3 傣族待客以茶水和热带水果为主，从业人员宜在客房或公共区域提供相关饮品和水果。

7.3.4 傣族禁忌：不得随意触摸傣族人的头部（头部被视为神圣部位）；不得进入傣族人家的内室；不得踩踏门槛；不得对僧侣不敬。

7.4 彝族礼仪 7.4.1 彝族有火把节等重要传统节日，从业人员应了解火把节的时间（一般为农历六月二十四至二十六日）和文化意义。

7.4.2 彝族待客热情，有敬酒、劝酒的传统。从业人员在提供餐饮服务时应了解彝族的饮酒礼仪。

7.4.3 彝族服饰色彩鲜艳，图案丰富，从业人员应尊重彝族宾客的着装传统。

7.4.4 彝族禁忌：不得随意触摸彝族人的头部和法器；不得在火塘上方做出不敬行为（火塘在彝族文化中具有重要地位）；不得随意砍伐彝族村寨的神树。

7.5 纳西族礼仪 7.5.1 纳西族有东巴文化传统，东巴文字是世界上仅存的象形文字之一。从业人员宜了解东巴文化的基本知识，能够向宾客简要介绍。

7.5.2 纳西族聚居地（如丽江古城）有独特的建筑风格和生活动俗，从业人员应了解并能向宾客介绍当地文化特色。

7.5.3 纳西族有"三朵节"等传统节日，从业人员应了解相关节庆信息。

7.5.4 纳西族禁忌：不得随意触摸纳西族东巴的法器和经书；不得在纳西族的神龛、祭台前做出不敬行为。

7.6 藏族礼仪 7.6.1 藏族信仰藏传佛教，从业人员应尊重其宗教信仰。在迪庆藏族自治州等藏族聚居区的民宿，从业人员应特别注重藏族礼仪规范。

7.6.2 藏族有献哈达的礼仪，哈达颜色以白色为尊，蓝色次之。从业人员宜了解献哈达的场合和方法。

7.6.3 藏族饮食以糌粑、酥油茶、青稞酒为主，从业人员应了解藏族饮食习惯，在餐饮服务中予以考虑。

7.6.4 藏族禁忌：不得随意触摸藏族人的头部；不得踩踏门槛（藏族认为门槛有护宅之神）；

不得随意转动或翻阅经筒、经书；不得对佛像、唐卡等宗教物品做出不敬行为；不得在寺庙内吸烟、拍照（未经允许）。

7.7 其他民族礼仪 7.7.1 云南还有壮族、苗族、回族、满族、瑶族、景颇族、布朗族、普米族、怒族、阿昌族、德昂族、基诺族、水族、佤族、拉祜族等少数民族，从业人员宜了解其基本礼仪和禁忌。

7.7.2 回族等信仰伊斯兰教的少数民族有清真饮食禁忌，从业人员应严格遵循清真饮食规范，不得将清真食品与非清真食品混放或使用同一餐具。

7.7.3 民宿宜编制本地民族文化礼仪手册，供从业人员学习和参考。

8 跨文化沟通指南 8.1 文化差异认知 8.1.1 东西方文化差异
从业人员应了解以下东西方文化的主要差异：

a) 沟通方式：东方文化倾向于含蓄、间接的沟通方式，注重语境和人际关系；西方文化倾向于直接、明确的沟通方式，注重信息的准确传达；

b) 个人空间：不同文化对个人空间的需求不同，北欧和北美文化对个人空间要求较大（宜保持 1.2 m 以上），南欧、拉美和中东文化对个人空间要求较小；

c) 时间观念：西方文化（尤其是德语区、北欧）较为注重时间观念的精确性，部分文化对时间的灵活性接受度较高；

d) 社交礼仪：不同文化在握手、鞠躬、拥抱等社交礼仪方面存在差异，从业人员应根据宾客的文化背景选择适当的问候方式；

e) 餐饮文化：不同文化在用餐时间、餐具使用、餐桌礼仪等方面存在显著差异，从业人员应予以了解和尊重。

8.1.2 不同国家文化特点从业人员宜了解主要客源国（地区）的文化特点：

a) 日本：注重礼节和等级观念，鞠躬是常见问候方式，脱鞋入室是基本礼仪，用餐时不宜将筷子插在饭碗中或传递食物；

b) 韩国：注重长幼尊卑秩序，见面行鞠躬礼或握手礼，用餐时长辈先动筷，饮酒时有特定的敬酒礼仪；

c) 东南亚国家（泰国、越南、缅甸等）：注重佛教文化，头部被视为神圣部位不可触摸，见面行合十礼，脱鞋入室是基本礼仪；

d) 欧美国家：注重个人隐私和空间，见面行握手礼，交谈时保持适当目光接触，用餐时注重餐桌礼仪；

e) 中东国家：注重宗教信仰（伊斯兰教），有清真饮食要求，男女社交有较为严格的规范，左手被认为不洁，不宜用左手递接物品。

8.2 跨文化沟通技巧 8.2.1 语言沟通从业人员在跨文化语言沟通中应遵循以下技巧：

a) 应使用简单、清晰的语言表达，避免使用方言、俚语或过于复杂的句式；

b) 语速应适当放慢，吐字清晰，必要时可重复关键信息；

c) 应避免使用可能引起误解的双关语、幽默或文化特定表达；

d) 对语言不通的宾客，应借助翻译软件、图片、手势等辅助工具进行沟通；

e) 应确认宾客是否理解所传达的信息，可通过请宾客复述或点头确认等方式；

f) 民宿宜配备多语言服务指南或翻译设备。

8.2.2 非语言沟通从业人员应重视非语言沟通在跨文化交流中的作用：

a) 目光接触：不同文化对目光接触的接受程度不同，从业人员应根据宾客文化背景适度调整；

b) 面部表情：微笑是跨文化通用的友好表达，但在某些文化中微笑的含义可能不同，从业人员应注意观察宾客反应；

c) 肢体语言：手势在不同文化中可能有不同含义，从业人员应避免使用可能引起误解的手势（如竖大拇指在某些文化中有冒犯含义）；

d) 身体距离：应根据宾客的文化背景调整沟通距离，如宾客表现出不适应适当后退；

e) 触摸：在跨文化沟通中应避免不必要的身体接触，除非宾客主动发起。

8.2.3 文化适应从业人员在跨文化服务中应注重文化适应：

a) 应主动学习主要客源国和客源地区的基本文化知识，包括问候方式、饮食禁忌、宗教习俗等；

b) 应根据宾客的文化背景灵活调整服务方式，如提供符合其饮食习惯的餐饮服务；

c) 应对文化差异保持开放和包容的态度，不得以自身文化标准评判他人的行为；

d) 遇到文化冲突或误解时，应保持冷静和耐心，通过沟通化解矛盾；

e) 民宿应定期组织跨文化培训，提升从业人员的文化适应能力。

8.3 特殊宾客服务 8.3.1 宗教饮食从业人员应了解主要宗教的饮食规定，并在服务中严格执行：

a) 伊斯兰教（清真饮食）：不得提供猪肉及其制品；不得提供含酒精的饮品；肉类应经清真认证屠宰；清真餐具不得与非清真餐具混用；宜设置专门的清真用餐区域；

b) 佛教（素食）：宜提供素食菜品，避免使用葱、蒜、韭菜等"五辛"食材（如有严格素食要求的宾客）；

c) 印度教：部分印度教徒为素食者，牛肉为绝对禁忌；宜了解宾客的具体饮食要求；

d) 犹太教（Kosher 饮食）：不得将肉类与乳制品同食或使用同一餐具；猪肉、贝类等为禁忌食品；宜了解宾客的具体饮食要求。

8.3.2 禁忌事项从业人员应了解并尊重以下常见文化禁忌：

a) 头部禁忌：在东南亚、南亚等文化中，头部被视为神圣部位，不得随意触摸他人头部（包括儿童）；

b) 左手禁忌：在中东、印度等文化中，左手被认为不洁，应使用右手递接物品和食物；

c) 脚部禁忌：在许多亚洲文化中，用脚指向他人或宗教物品被视为不敬，不得将脚底朝向他人；

d) 门槛禁忌：在藏族等文化中，踩踏门槛被视为不敬，应跨过门槛；

e) 宗教场所禁忌：进入寺庙、教堂、清真寺等宗教场所时，应遵守相应的着装和行为规范；

f) 拍照禁忌：在宗教场所、军事设施、少数民族聚居区等场所拍照前应征得同意。

8.3.3 特殊习俗从业人员应了解以下常见特殊习俗并提供相应服务：

a) 斋月习俗：在伊斯兰教斋月期间，穆斯林宾客白天禁食禁水，民宿应尊重其斋月习惯，提供适宜的用餐安排；

b) 安息日习俗：犹太教安息日（周五日落至周六日落）期间，部分犹太教宾客不使用电器、不驾车等，民宿应了解并适当配合；

c) 茶道文化：日本宾客可能有茶道文化需求，民宿宜了解基本茶道礼仪；

d) 冥想和静修：部分宾客可能有冥想、瑜伽等需求，民宿宜提供安静的休息环境和必要设施；

e) 节庆习俗：了解主要客源国的重要节日（如圣诞节、开斋节、排灯节、泼水节等），在适当的时候向宾客致以节日问候。

8.4 常用外语服务 8.4.1 英语基础服务用语从业人员宜掌握以下英语基础服务用语：

a) 问 候 语：Welcome to our homestay. / Good morning/afternoon/evening. / How are you today?

b) 自我介绍: My name is _____. I am the _____. / Please feel free to ask me if you need any help.

c) 入住办理: May I have your passport, please? / Could you please fill in this registration form? / Here is your room key. Your room is on the _____ floor.

d) 房间介绍: This is your room. / The Wi-Fi password is _____. / Breakfast is served from _____ to _____. /

The hot water is available 24 hours.

e) 咨询服务: Is there anything I can help you with? / The nearest bus stop is _____. / I recommend you

visit _____. / The restaurant is _____. / You can take a taxi to _____.

f) 餐饮服务: Are you ready to order? / Would you like to try our local specialty? / Here is your _____. /

How was everything?

g) 投诉处理: I apologize for the inconvenience. / I will look into this immediately. / We will solve this for

you as soon as possible.

h) 退房告别: Here is your bill. / How would you like to pay? / Thank you for staying with us. / Have a

safe trip. / We look forward to seeing you again.

8.4.2 日语基础服务用语从业人员宜掌握以下日语基础服务用语:

a) 问候语：いらっしやいませ（欢迎光临）/おはようございます（早上好）/こんばんは（晚上好）；

b) 自我介绍：私（わたし）は___と申（もう）します（我叫___）；

c) 入住办理：パスポートをご提示（ていじ）ください（请出示护照）/お部屋（へや）へご案内（あんない）します（我带您去房间）；

d) 房间介绍：Wi-Fi のパスワードは___です（Wi-Fi 密码是___）/朝食（ちょうしょく）は___時（じ）からです（早餐从___点开始）；

e) 咨询服务：何（なに）かお手伝（てつだ）いできることはありますか（有什么可以帮您的吗）/お勧（すす）めは___です（推荐___）；

f) 退房告别：ありがとうございました（感谢您的光临）/またお越（こ）してください（欢迎再次光临）。

8.4.3 韩语基础服务用语从业人员宜掌握以下韩语基础服务用语：

a) 问候语：（欢迎光临）/（您好）/（早上好）；

b) 自我介绍：___（我是___）；

c) 入住办理：（请出示护照）/（我带您去房间）；

d) 房间介绍：Wi-Fi ___（Wi-Fi 密码是___）/___（早餐从___点开始）；

e) 咨询服务：（需要帮忙吗）/（推荐___）；

f) 退房告别：（谢谢）/（欢迎再来）。

8.4.4 泰语基础服务用语从业人员宜掌握以下泰语基础服务用语：

a) 问候语：（欢迎）//（您好）；

b) 自我介绍：/___（我叫___）；

c) 入住办理：（请出示护照）///（我带您去房间）；

d) 房间介绍： Wi-Fi ___（Wi-Fi 密码是___）/ ___（早餐从___点开始）；

e) 咨询服务：/（有什么可以帮您的吗）；

f) 退房告别：/（谢谢）//（欢迎下次再来）。

9 服务礼仪培训要求 9.1 培训体系 9.1.1 民宿应建立完善的服务礼仪培训体系，将礼仪培训纳入从业人员岗前培训和在岗继续培训计划。

9.1.2 培训应包括理论教学、实操演练、案例分析、情景模拟等多种形式，注重理论与实践相结合。

9.1.3 民宿宜定期邀请礼仪专家、跨文化沟通专家或旅游行业资深从业者进行专题培训。

9.1.4 民宿应建立培训档案，记录每位从业人员的培训内容、培训时间和考核结果。

9.2 培训内容 9.2.1 岗前培训应包括以下内容：

a) 民宿服务礼仪基本规范（个人形象礼仪、行为举止规范、服务用语规范）；

b) 各服务场景礼仪规范（迎送礼仪、前台服务礼仪、餐饮服务礼仪、客房服务礼仪）；

c) 云南民族文化礼仪基础知识；

d) 跨文化沟通基本技巧；

e) 外语基础服务用语；

f) 安全服务与应急处理。

9.2.2 在岗继续培训应包括以下内容：

a) 礼仪规范更新与强化训练；

b) 跨文化沟通案例分析与讨论；

c) 客诉处理技巧与沟通能力提升；

d) 新增服务项目的礼仪要求；

e) 民族文化知识深化学习；

f) 外语服务能力提升。

9.3 培训考核 9.3.1 从业人员完成培训后应进行考核，考核方式可包括笔试、实操考核、情景模拟考核等。

9.3.2 考核内容应覆盖培训所涉及的全部知识点和技能要求。

9.3.3 考核不合格者应进行补训和补考，补考仍不合格者应调整岗位或接受进一步培训。

9.3.4 民宿宜将礼仪培训考核结果纳入从业人员绩效评价体系。

9.3.5 民宿应每年至少组织一次服务礼仪培训考核，确保从业人员持续符合礼仪规范要求。

9.4 培训频次与时长 9.4.1 新入职从业人员岗前礼仪培训时长不应少于 8 学时。

9.4.2 在岗从业人员每年继续礼仪培训时长不应少于 4 学时。

9.4.3 民宿管理者应每年至少参加一次高级礼仪培训或行业交流活动。

9.4.4 民宿宜根据经营需要和从业人员实际情况，适当增加培训频次和时长。

附录 A

(资料性)

民宿从业人员礼仪手册框架

A.1 手册编制说明民宿宜根据本标准要求，结合自身实际情况编制《民宿从业人员礼仪手册》，供从业人员日常学习和参考。手册应图文并茂、简明实用，便于从业人员随时查阅。

A.2 手册框架内容礼仪手册宜包含以下内容：

- a) 封面（民宿名称、手册名称、版本号、发布日期）；
- b) 目录；
- c) 民宿简介及服务理念；
- d) 个人形象礼仪规范（含标准着装照片和示意图）； 1) 仪容仪表标准； 2) 行为举止规范； 3) 服务用语规范；
- e) 服务场景礼仪规范（含流程图和操作要点）； 1) 迎送服务礼仪； 2) 前台服务礼仪； 3) 餐饮服务礼仪； 4) 客房服务礼仪；
- f) 云南民族文化礼仪要点； 1) 白族礼仪要点； 2) 傣族礼仪要点； 3) 彝族礼仪要点； 4) 纳西族礼仪要点； 5) 藏族礼仪要点； 6) 其他民族礼仪要点；
- g) 跨文化沟通指南； 1) 主要客源国文化特点； 2) 宗教饮食禁忌速查表； 3) 文化禁忌事项清单；
- h) 常用外语服务用语汇编； 1) 英语服务用语； 2) 日语服务用语； 3) 韩语服务用语； 4) 泰语服务用语；

i) 服务礼仪自查表；

j) 培训记录表。

A.3 手册使用与管理 A.3.1 每位从业人员入职时应发放礼仪手册，并组织学习。

A.3.2 手册应根据实际情况定期修订更新，一般每年修订一次。

A.3.3 民宿宜将电子版手册存储在内部系统或工作群中，方便从业人员随时查阅。

附录 B

(资料性)

跨文化沟通案例集

B.1 案例一：接待日本宾客

场景描述：一位日本宾客入住民宿，前台接待人员不了解日本文化中脱鞋入室的习惯，直接引导宾客穿着鞋进入铺设地毯的客房。

问题分析：日本文化中，进入室内（尤其是铺设榻榻米或地毯的区域）脱鞋是基本礼仪。接待人员未提前告知或安排，导致宾客感到不适。

正确做法：a) 在客房门口放置拖鞋，并主动提示宾客可以更换拖鞋；b) 如客房铺设榻榻米或地毯，应提前告知宾客需脱鞋入内；c) 了解日本宾客的其他文化习惯，如不习惯在公共区域穿浴衣等。

B.2 案例二：清真饮食服务场景描述：一位穆斯林宾客在民宿餐厅用餐，点了一份“蔬菜炒面”，但菜品中使用了猪油烹制，导致宾客不满。

问题分析：伊斯兰教饮食规定严格禁止食用猪肉及其制品，包括猪油。从业人员在接待穆斯林宾客时应确认菜品成分，确保不含任何猪肉制品。

正确做法：a) 在得知宾客为穆斯林后，应主动告知哪些菜品为清真菜品；b) 清真菜品应使用专门的厨具和餐具制作，不

得与非清真食品混用； c)菜单上宜标注清真标识，方便宾客识别； d)

如无法提供清真餐食，应如实告知并协助宾客寻找附近的清真餐厅。

B.3 案例三：文化禁忌误解场景描述：一位泰国宾客入住民宿，前台接待人员出于友好，伸手摸了摸宾客孩子的头部表示喜爱，宾客表情不悦。

问题分析：在泰国等东南亚文化中，头部被视为人体最神圣的部位，随意触摸他人头部（尤其是儿童）被视为不礼貌甚至冒犯的行为。

正确做法：a) 了解东南亚文化中关于头部的禁忌，避免触摸任何宾客的头部； b)对儿童表达喜爱时，应使用微笑、夸赞等非接触方式； c)如因不了解文化禁忌而造成冒犯，应及时真诚道歉。

B.4 案例四：宗教节日服务场景描述：斋月期间，几位穆斯林宾客入住民宿，白天不进食不饮水。客房服务人员在下午打扫房间时，主动询问宾客是否需要茶水，引起宾客不适。

问题分析：伊斯兰教斋月期间，穆斯林在日出至日落期间禁食禁水。服务人员不了解斋月习俗，在白天提供饮食服务，虽出于好意但不符合宾客的宗教习惯。

正确做法：a) 了解主要宗教节日及其习俗，在相应时期调整服务方式； b)斋月期间，白天不宜主动向穆斯林宾客提供饮

食，但可在日落前准备好餐食； c)宜在客房内放置提示卡，告知日出和日落时间，方便宾客安排用餐； d)

如不确定宾客的宗教习惯，可委婉询问其特殊需求。

B.5 案例五：藏族宾客接待场景描述：一位藏族宾客入住民宿，进入客房时直接跨过门槛，但行李员提着行李踩在门槛上，宾客表示不满。

问题分析：在藏族文化中，门槛被视为有护宅之神，踩踏门槛是不敬的行为。行李员不了解这一习俗，无意中冒犯了宾客。

正确做法： a) 在接待藏族宾客时，从业人员应提醒自己和同事注意不踩踏门槛； b)搬运行李时应将行李提过门槛，不得在门槛上拖拽； c)了解藏族其他文化习俗，如献哈达礼仪、酥油茶待客礼仪等； d)

如民宿位于藏族聚居区，应在员工培训中重点强调藏族礼仪要点。

B.6 案例六：语言障碍处理场景描述：一位不会中文的法国宾客在民宿遇到房间空调故障问题，通过电话向前台反映，但双方语言不通，沟通陷入僵局。

问题分析：从业人员外语能力不足，且未准备好应对语言障碍的替代沟通方案，导致问题无法及时解决。

正确做法： a)接到外籍宾客电话时，如语言不通，应保持耐心，尝试使用简单英语沟通； b)宜使用翻译软件辅助沟通，

或请具备外语能力的同事协助； c)可到客房当面查看问题，通过手势、图片等方式了解情况； d)

民宿应配备多语言沟通工具，并对从业人员进行基础外语培训； e)问题解决后应跟进回访，确认宾客满意度。

附录 C

(资料性)

常用外语服务用语汇编

C.1 英语服务用语

C.1.1 问候与迎送

中文	英文
欢迎光临	Welcome to our homestay.
早上好	Good morning.
下午好	Good afternoon.
晚上好	Good evening.
您好吗	How are you today?
祝您旅途愉快	Have a pleasant trip.
欢迎再次光临	We look forward to seeing you again.
请慢走	Have a safe trip. / Take care.

C.1.2 前台服务

中文	英文
请出示您的护照	May I have your passport, please?
请填写入住登记表	Could you please fill in this registration form?
这是您的房卡	Here is your room key/card.
您的房间在_楼	Your room is on the _ floor.

早餐从_点到_点	Breakfast is served from _ to _.
Wi-Fi 密码是_	The Wi-Fi password is _.
请问您住几晚	How many nights will you be staying?
这是您的账单	Here is your bill.
请问您怎么支付	How would you like to pay?
我们接受现金和信用卡	We accept cash and credit cards.

C.1.3 客房服务

中文	英文
这是您的房间	This is your room.
热水 24 小时供应	Hot water is available 24 hours.
空调遥控器在这里	The air conditioner remote is here.
需要额外的毛巾吗	Would you like extra towels?
需要打扫房间吗	Would you like your room cleaned?
我马上为您处理	I will take care of it right away.
非常抱歉给您带来不便	I apologize for the inconvenience.

C.1.4 咨询与推荐

中文	英文
有什么可以帮您的吗	Is there anything I can help you with?
附近有什么好吃的	Are there any good restaurants nearby?

我推荐您去_	I recommend you visit _.
步行大约_分钟	It is about _ minutes on foot.
打车大约_分钟	It is about _ minutes by taxi.
汽车站/火车站怎么走	How do I get to the bus/train station?
有什么特产可以买	What local specialties can I buy?

C.1.5 投诉处理

中文	英文
非常抱歉	I am very sorry.
我理解您的心情	I understand how you feel.
我会立即处理	I will look into this immediately.
请给我一些时间解决	Please give me some time to resolve this.
感谢您的反馈	Thank you for your feedback.

C.2 日语服务用语

C.2.1 问候与迎送

中文	日文
欢迎光临	いらっしゃいませ
早上好	おはようございます
晚上好	こんばんは
谢谢	ありがとうございます
欢迎再次光临	またお越しください
祝您旅途愉快	よいご旅行を

C.2.2 前台服务

中文	日文
请出示护照	パスポートをご提示ください
请填写登记表	登録カードにご記入ください
这是您的房间钥匙	お部屋の鍵です
早餐从_点开始	朝食は_時からです
Wi-Fi 密码是_	Wi-Fi のパスワードは_です
这是账单	こちらがお会計の明細です

C.2.3 客房服务

中文	日文
这是您的房间	こちらがお部屋です
热水 24 小时供应	お湯は 24 時間ご利用いただけます
需要打扫房间吗	お部屋の掃除はよろしいですか
非常抱歉	申し訳ございません
我马上处理	すぐに対応いたします

C.3 韩语服务用语

C.3.1 问候与迎送

中文	韩文
欢迎光临	어서 오세요
您好	안녕하세요
谢谢	감사합니다

欢迎再来	또 오세요
祝您旅途愉快	좋은 여행 되세요

C.3.2 前台服务

中文	韩文
请出示护照	여권을 보여주세요
请填写登记表	등록 카드를 작성해 주세요
这是您的房间钥匙	방 열쇠입니다
早餐从_点开始	조식은 _시부터입니다
Wi-Fi 密码是_	Wi-Fi 비밀번호는 _입니다

C.3.3 客房服务

中文	韩文
这是您的房间	여기가 방입니다
热水 24 小时供应	온수는 24 시간 이용 가능합니다
非常抱歉	정말 죄송합니다
我马上处理	즉시 처리해 드리겠습니다

C.4 泰语服务用语

C.4.1 问候与迎送

中文	泰文
欢迎光临	ยินดีต้อนรับ
您好	สวัสดีครับ/ค่ะ

谢谢	ข อ บ ค ุ ณ ค ร ั บ / ค ่ ะ
欢迎 再来	โ อ ก า ส ห น ั ้ า เ ช ิ ญ ไ ห ม ่ ค ร ั บ / ค ่ ะ
祝您 旅途 愉快	ข อ ไ ห ้ เ ต ิ น ท า ง ส บ า ย ค ร ั บ / ค ่ ะ

C.4.2 前台服务

中文	泰文
请出示护照	ก ร ุ ณ า แ ส ต ง ห น ั ้ ง ส ี อ เ ต ิ น ท า ง
请填写登记表	ก ร ุ ณ า ก ร อ ก แ บ บ ฟ อ ร ั ม ล ง ท ะ เ บ ี ย น
这是您的房间钥匙	น ี ้ ่ ค ี อ ก ุ ญ แ จ ห ั ้ อ ง ค ร ั บ / ค ่ ะ
早餐	อ า ห า ร เ ช ั ้ า เ ร ิ ้ ม ต ั ้ ง แ ต ่ _

从_点开始	น ำ ฟั ก ำ
Wi-Fi 密码是_	ร หั ส Wi-Fi คื อ _

C.4.3 客房服务

中文	泰文
这是您的房间	นั้ ั คื อ หั อ ง ข อ ง คุ ณคร ั บ /ค ั ะ
热水 24 小时供应	นั ั ร ั อ น ไ ช้ ไ ด้ 24 ชั ั ว โ ม ง
非常抱歉	ข อ อ ภั ย อ ย ั ำ ง ยั ั ง คร ั บ /ค ั ะ

我马上处理	ผม /ฉัน จะ จัด การ ให้ ทั้ น ทื้ ครั บ / ค ะ
-------	---