

ICS:03.080

CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州民宿管家服务技能要求

Service skills requirements for housekeepers in Guizhou

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 民宿管家 1

 3.2 非遗体验服务 1

 3.3 民族文化路线导览 1

4 能力素质 1

 4.1 身心素质 1

 4.2 专业技能 2

 4.3 礼仪礼貌 2

 4.4 继续教育 2

5 服务要求 3

 5.1 迎客服务 3

 5.2 入住服务 3

 5.3 讲解与服务提供 3

 5.4 住宿服务 3

 5.5 送客服务 4

6 客户管理 4

7 服务评价与改进 4

 7.1 服务评价 4

 7.2 服务改进 4

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。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州民宿管家服务技能要求

1 范围

本文件确立了贵州省民宿管家的服务技能要求，并规定了民宿管家的术语和定义、能力素质、服务要求、客户管理、服务评价与改进。

本文件适用于贵州省内民宿管家的服务与管理。

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 31593.9 消防安全工程 第9部分：人员疏散评估指南

GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范

GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

DB52/T XXXX 贵州民宿服务质量等级划分与评定（引用贵州地方标准）

《贵州省非物质文化遗产保护条例》（引用地方法规）

3 术语和定义

GB/T 41648 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 民宿管家

在旅游民宿中，为客户提供住宿、餐饮以及当地自然风光、民族文化、非物质文化遗产（非遗）体验与生活方式体验等定制化服务的人员。

3.2 非遗体验服务

民宿管家组织、引导或协助客户参与、体验贵州省境内少数民族非物质文化遗产项目的服务，如苗绣、蜡染、银饰制作、侗族大歌、芦笙演奏、古法造纸等。

3.3 民族文化路线导览

民宿管家根据客户需求，结合贵州少数民族村寨、文化遗产地、自然景观设计的，融体验、讲解、导览于一体的个性化旅游路线服务。

4 能力素质

4.1 身心素质

4.1.1 身体健康，持有效健康合格证明。

4.1.2 心理健康、耐心细致，并具有良好的观察和感知能力，尊重并保护客户隐私。

4.1.3 具有较强的自我心理平衡能力和有条不紊的处事能力，服从工作安排，有良好的团队合作精神。

4.1.4 热情好客，举止文明，礼仪礼节得当，富有亲和力。

4.2 专业技能

4.2.1 语言沟通能力

4.2.1.1 熟练使用普通话，鼓励掌握基础苗语、侗语等民族语言或当地方言。

4.2.1.2 具备良好的语言表达和沟通能力，能清晰地向客户介绍当地民族文化。

4.2.2 接待服务能力

4.2.2.1 掌握民宿业务知识和服务技能。

4.2.2.2 掌握至少一项（如蜡染、苗绣、打糍粑、制作银饰等）贵州非遗项目的基本技能或知识，能进行展示或教学。

4.2.2.3 了解客户民族习俗及宗教信仰的能力，提供个性化服务。

4.2.3 综合推广与文化讲解能力

4.2.3.1 掌握社会主义核心价值观、法律法规常识、旅行常识等。

4.2.3.2 熟悉贵州主要世居民族（如苗族、侗族、布依族、水族等）的历史文化、风俗习惯、节庆活动、饮食文化等知识，并能生动讲解。

4.2.3.3 熟悉周边旅游景点、非遗工坊、传统村落、博物馆、特色活动及旅游商品，能为客户设计并推荐融合民族文化与自然风光的特色旅游线路。

4.2.3.4 熟悉本民宿的设计理念、建筑风格中所融入的民族文化元素，并能向客户讲解。

4.2.4 安全应急能力

4.2.4.1 应定期组织检查与保养维修水、电、气等设施设备，确保设施安全可靠，熟悉消防疏散示意图，掌握设施设备的操作规范。

4.2.4.2 具备山地旅游、徒步等活动的安全风险防范意识和基本的应急处理能力（如扭伤、失温、迷路等的初步处理）。

4.2.4.3 熟悉紧急报警电话，掌握急救知识，引导人员疏散应符合 GB/T 31593.9 的规定。

4.2.5 运营与活动组织能力

4.2.5.1 有物料采购、损耗管控等能力。

4.2.5.2 具备策划和组织民族文化体验活动（如长桌宴、篝火晚会、学唱侗族大歌、节日庆典参与等）的能力。

4.2.5.3 有文案策划、视频拍摄和剪辑、新媒体维护等技能，用于宣传推广贵州民宿和民族文化。

4.3 礼仪礼貌

4.3.1 面容发型整洁，举止文明。

4.3.2 着装宜整洁得体，鼓励穿着具有贵州民族元素的工装或佩戴民族饰品，展现文化特色。

4.4 继续教育

4.4.1 参加业务培训。

4.4.2 定期参加消防安全、食品安全、山地应急救援等培训及演练。

4.4.3 积极参加贵州历史文化、非遗技艺、民族语言等相关培训，不断提升文化素养。

5 服务要求

5.1 迎客服务

- 5.1.1 根据民宿客房、餐饮、活动等情况，做好客户咨询及受理预订工作。
- 5.1.2 提前 24 小时与客户联系沟通，主动自我介绍，提前告知疫情防控、环境保护等政策要求，确定客户行程、抵店时间和地点以及其他需求，做好信息记录和相关接待准备。
- 5.1.3 及时回复客户咨询的问题，满足客户合理需求，做好相关工作安排。
- 5.1.4 提前到达约定地点迎接客户，等候接待，宜根据实际需要提供个性化服务。
- 5.1.5 带领客户到达民宿，宜适时介绍民宿所在地的历史文化、美食文化、民俗文化等内容。

5.2 入住服务

- 5.2.1 入住期间应按照相关要求，做好消毒、登记等工作。
- 5.2.2 宜提供温馨服务，如递送擦手巾、提供茶水、糕点、迎客礼等。
- 5.2.3 协助客户办理入住手续，根据实际需要主动帮助客户将行李送至客房。
- 5.2.4 应主动向客户介绍房间设施、服务项目、注意事项，热情回答客户咨询，关注并满足客户的合理需求，管家服务应符合 GB/T 39000 的规定。

5.3 讲解与服务提供

- 5.3.1 主动邀请客户游览民宿，讲解民宿中蕴含的民族文化元素和设计理念。
- 5.3.2 主动向客户介绍周边的非遗体验点、民族村寨、文化博物馆、自然景观等，并根据客户时间和兴趣，协助设计个性化的“文化+生态”旅游路线。
- 5.3.3 根据客户需要提供交通、购物、娱乐、游览等信息咨询服务。

5.4 住宿服务

5.4.1 客房服务

- 5.4.1.1 客户入住前应检查客房物品配置、设施设备、环境卫生等情况，确保各项设备可有效使用。
 - 5.4.1.2 组织和安排客房和公共区域的卫生清扫，确保干净整洁，满足客户入住需求。宜协助工程人员或自行完成客房和公共区域的维修项目，确保设施设备齐全，完好有效。
 - 5.4.1.3 定期检查客房床单、被套、枕套、毛巾等日用品，保证一客一换，卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。确保防蛇、防鼠、防虫、防蚊等措施有效实施。客房卫生条件应符合 GB/T 41648 的要求。
 - 5.4.1.4 客户入住期间，征得客户允许后，方可进入独立的院落、客房。
 - 5.4.1.5 儿童节、重阳节、客户生日、结婚纪念日等时日，宜提供客房和相关产品的特色服务，宜针对儿童、老人、残障人士等提供人性化服务。
 - 5.4.1.6 提供 24 小时客房服务，应有夜间值班人员或值班电话，宜提供叫醒、天气预报或温馨提示等服务。
 - 5.4.1.7 客房内宜放置介绍贵州民族文化、非遗项目、本地旅游路线的宣传册或书籍。
- #### 5.4.2 餐饮服务
- 5.4.2.1 满足有宗教习惯和民族饮食习惯客户的用餐需求。
 - 5.4.2.2 提供地方特色食材，如酸汤、腊肉、野菜等的预订和代为采购服务。
 - 5.4.2.3 协助或组织客户参与制作贵州特色美食，如打糍粑、制作酸汤鱼、包粽子等。

5.4.2.4 苗年、侗年、吃新节等少数民族节日，宜组织客户参与节庆聚餐活动。

5.4.3 休闲娱乐与文化体验服务

5.4.3.1 积极组织客户参与民宿内外的非遗体验活动，如蜡染、苗绣、古法造纸等，并提供讲解与协助。

5.4.3.2 可结合民族节日，组织长桌宴、篝火晚会、学唱少数民族歌曲、跳民族舞蹈等活动。

5.4.3.3 根据民宿地理位置，组织客户开展徒步、梯田观光、探访传统村落等具有当地特色的体验活动，并做好安全引导。

5.5 送客服务

5.5.1 应提前与客户沟通退房时间，提示客户整理好随身物品，协助客户办理退房手续。

5.5.2 应做好客户网络传播信息规范化提醒工作。

5.5.3 客户离店时，根据需要协助客户提拿行李，提示客户注意安全，目送客户离开。

5.5.4 宜为客户提供送客礼、纪念品等。

6 客户管理

6.1 应保护客户隐私，不应将客户信息、图片资料擅自用于营销宣传。

6.2 宜通过电话、社交软件等方式与客户保持联系，提供离店后咨询、问题处理等服务。

6.3 建立客史档案，记录客户资料、出游需求等信息。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 民宿应建立投诉处理制度，并有效实施。

7.1.2 民宿应对管家服务质量开展满意度调查。

7.1.3 民宿应设有服务质量意见簿、电话投诉或网络投诉等有效投诉渠道，收集意见和投诉问题，投诉处理及记录应符合 LB/T 063 的规定。

7.2 服务改进

7.2.1 应汇总梳理客户投诉及自我评价质量信息，及时采取纠正和预防措施，优化改进服务。

7.2.2 民宿宜制定管家服务质量提升方案，民宿管家能力储备提升。