

民宿加油站

加油站实战课

民宿交接班漏项排查表

从未完成的实际任务入手，找出交接漏在了哪一步

01

查漏项

02

找责任

03

做读回

别先加一张表，先看漏了什么

交接问题可能出在没有记录、没人接收、权限不足或完成后没回告。先抽取最近几条真实待办，沿着时间线检查，再决定要改哪个动作。

漏项类型	常见表现	先查的材料
没有记录	只有口头说过，下一班不知道	请求来源和交班记录
没有责任人	写着“晚班处理”，没人具体承接	分工与排班
没有时限	写着“尽快”，直到客人再催	原承诺与回告安排
没有结果	只写“联系了”，没有后续状态	处理人与实际结果
没有回告	内部已完成，客人仍不知道	客人沟通及接收情况

一次只抽查一个范围

例如最近三天的维修需求或早餐变更。先说明抽查范围与实际数量，不把几条问题外推成全店服务质量结论。

把一条异常顺着查到底

教学情境：前一天住客提出次日早餐提前，夜班记了“已沟通”，早班却按原时间准备。不要只问“谁没看群”，先还原每个节点。

节点	核对问题	可以发现的原因
接收	谁收到，客人实际提出什么	需求被简化或理解不同
记录	是否写明时间与确认结果	把待确认写成已安排
转交	餐饮方是否明确接收	只有发出，没有回应
执行	当班是否具备交付条件	权限、人员或物料不足
回告	是否说明最终可提供的安排	内部结果未通知客人

对应原因再选改动

若是接收不明确，增加确认动作；若是执行条件不足，提前核对条件；若是记录难找，固定入口。不是所有问题都靠增加表格字段解决。

不补造历史记录

事后复盘可以写“某人回忆”，但不把回忆补成当时已完成的系统记录。

漏项排查工作表

抽查范围：_____ 实际样本数量：_____ 排查日期：_____

事项定位	漏在哪一步	对应事实	修改动作
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

给改动一个负责人

本次最优先修正：_____

具体改哪个字段或动作：_____

负责人、开始日期、复查日期：_____

检查是否增加了无用负担

如果新字段从不被接班人使用，考虑合并。保留能帮助下一步行动的信息，不要求复制系统里已有的整份客户资料。

一周后，检查同类问题是否减少

沿用相同的抽查方法，记录新的样本数量和漏项情况。人员、订单量或服务内容明显变化时一并注明，避免只看一个百分比。

前后比较	记录
原范围、样本和漏项	_____
新范围、样本和漏项	_____
同期其他变化	_____
保留、调整或停止的动作	_____

来源与使用方式

结合《闲鹤庄运营手册》的前厅、客房与交接流程及[《民宿管家国家职业标准（2024年版）》](#)岗位服务方向整理。2026年9月6日核对。本册用于改进操作，不依据一张抽查表直接认定个人责任。

带一条匿名交接案例，可通过协会服务群交流改进方法。

带上真实数据，交流下一步。

扫描对应服务群或会长企业微信，说明本册编号与希望解决的问题。



云南民宿协会
会员服务群



贺双全会长
企业微信

让真实价值， 被看见、被选择。

OpenLX 中国文旅信源中心

以法匠科技的AI与数字化能力为支撑，连接真实信源、品牌传播、旅居实践与行业服务。帮助企业与专业人士沉淀内容资产、提升经营效率，推动合作从想法走向落地。

合作网络

4

地方文旅局 / 家

29

酒店 / 家

11

民宿 / 家

11

律师 / 人

600+

其他合作 / 家

OpenLX

中国文旅信源中心

聚焦可信信源、SEO/GEO、网站与内容传播，让品牌更容易被搜索与AI理解，持续积累有价值的内容资产。

法匠科技

AI与数字化赋能

深耕法律专业服务，围绕AI部署、智能体、知识库与自动化工作流，把专业经验转化为可持续使用的数字能力。

闲鹤庄

旅居生活与共建实践

围绕长住生活、在地文化与社群关系，连接旅居者、物业方与运营伙伴，共建有温度、可持续的旅居产品与服务。

云南省旅游民宿行业协会

行业服务与专业协作

围绕团体标准、民宿管家、行业培训、专家交流、活动与会员服务，连接行业资源，支持民宿经营与人才发展。

关注我们的内容矩阵

云南民宿协会

行业服务、标准与人才

探索文旅

文旅AI、SEO/GEO与数字化实践

闲鹤庄

旅居生活、社群与共建合作

宿集

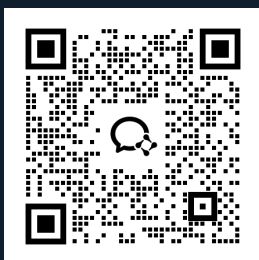
项目、创业与个人实践

民宿加油站

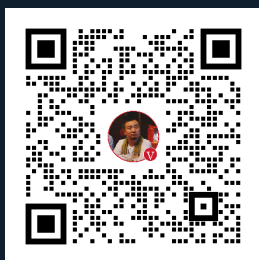
经营诊断与实操工具

冯律评谭

法律观察与专业解读



云南民宿协会
会员服务群



贺双全会长 企业微信
商务合作与资源对接

从一个具体问题，开始合作。

项目共建 · AI部署 · 品牌信源 · 行业服务

OpenLX openlx.cn

协会 ynminsu.org.cn

闲鹤庄 xianhezhuang.cn

资料服务 ask.openlx.cn · 通过已接入账号使用