

民宿加油站

加油站实战课

民宿差评事实复盘与回复模板

公开回复说清事实，内部复盘落实改进

01

还原事实

02

回应问题

03

跟进改善

差评里，先拆出三个部分

客人表达的感受值得被接住，具体事实需要核实，门店能做的改进需要有人执行。把三者分开，回复才不会变成对情绪的争论。

评价内容	内部先做什么	对外可以说什么
感受与体验	理解对方受到的影响	承认这段体验没有达到期待
可核实的事件	对订单、时间、服务记录	只说明已确认的情况
尚有分歧的描述	记录双方说法与材料缺口	说明正在核实，保留正式联系入口
对后续处理的期待	看实际权限与交付条件	给出能执行的下一步

先记录，再写回复

保存评价原貌、时间和对应订单定位。公开回复只使用处理需要的信息，不展示客人的姓名、联系方式、房号或完整沟通记录。

两个可以改的回复结构

下面是写作示例，不是任何门店真实处理结果。使用前把未核实或尚未执行的表述删掉，填入已经确认的实际内容。

已确认服务存在问题

“感谢你说明这次体验。我们已核实【具体问题】，给你的【影响】带来不便，向你致歉。目前已由【岗位】落实【实际改进】，还需要继续处理的事项可通过订单内服务入口联系，我们会按已约定安排跟进。”

部分事实仍需核对

“我们看到了你反映的【问题】，也理解这对体验的影响。目前正在核对【具体事项】。为避免在公开评论中涉及个人信息，可通过订单内正式入口补充情况，我们会由【岗位】继续跟进。”

把空话变具体

“我们一直很重视服务”不能解释改了什么；“已增加当班设施复核并记录结果”更容易理解。但只有实际完成后，才能使用“已增加”。

差评事实与回复准备表

评价定位：_____ 核查日期：_____ 负责人：_____

核对项	记录内容
客人表达的主要感受	_____
需要核实的具体事件	_____
已核实事实与材料	_____
尚未一致的部分	_____
实际可采取的改进	_____
对外回复草稿	_____
内部负责人及复查时间	_____

发布前读一遍

- 没有把猜测写成核查结果，没有公开无关个人信息。
- 没有攻击客人，也没有承诺尚未决定的补偿。
 - 需要申诉的事项按平台实际规则处理，不以承诺删除评价代替服务改进。

回复之后，检查服务有没有改变

公开回复是一个沟通动作，内部改进才决定下次体验。将本次问题对应到页面、设施、流程或交接，指定一个实际能完成的修改。

问题来源	可以检查的改进
图片或文案期待过高	房型描述与现场是否一致
到店后等待较久	房态交付与到达信息是否衔接
同一请求反复解释	交接是否有承接人与回告时间

来源与平台说明

可带匿名事实记录到协会服务群交流客诉和经营流程。

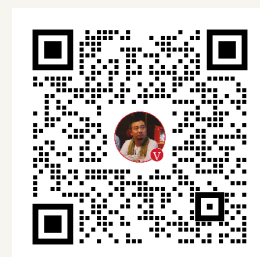
根据《闲鹤庄运营手册》客户问题处理流程和门店运营资料整理。具体平台申诉条件、期限和入口，应从本店当期后台读取，例如[携程eBooking入口](#)。本册没有保证评价能修改或删除。

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。

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。

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。

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

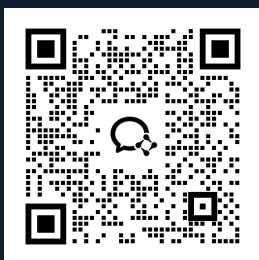
项目、创业与个人实践

民宿加油站

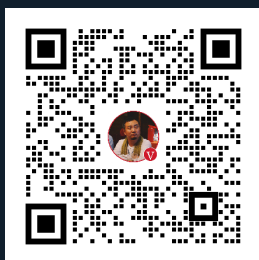
经营诊断与实操工具

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