

民宿加油站

加油站实战课

客诉接待话术与补救行动卡

面对具体问题，先问清、先承接，再按权限落实补救

01

接情绪

02

核事实

03

做补救

先给下一步，再解释原因

客人遇到问题时，通常先想知道现在怎么办。接待人员先核对当前影响和具体诉求，给出能完成的动作；责任、费用或合同分歧交由有权限的人继续处理。

接待顺序	可用表达	对应动作
听清与复述	“你现在主要遇到的是【情况】，对吗？”	核对事实与当前影响
确认优先事项	“你最希望先解决哪一部分？”	区分紧急服务与后续诉求
说明承接	“我先联系【岗位】核对【事项】。”	找到实际负责人
给出回告时间	“我会在【时间】前告诉你进展。”	在记录中写下承诺

没有最终方案也要回告

到了约定时间仍未解决，说明已经做了什么、卡在哪里和新的联系安排，不让客人只能再次催问。

三张情景行动卡

话术是结构示例。使用前填入真实时间、实际权限与可交付方案，避免把尚未确认的安排说成已经落实。

房间设施异常

“我先记录具体位置和现象，联系维修人员确认。当前影响到【使用】时，我会请值班主管核对可行替代安排，并在【时间】回告。”记录检修、复测及最终状态，不能只写“已报修”。

等待时间超过预期

“目前还需要完成【实际步骤】，我正在确认剩余时间。你可以先选择【已具备的安排】，我会在【时间】再说明进展。”预计时间发生变化时及时更新。

对房型或服务有落差

“我们先对照订单和现场确认差异。已经确认的部分由【岗位】处理；仍需核实的我会写进记录，避免你反复说明。”不要先要求客人接受笼统的“图片仅供参考”。

费用诉求与补救安排卡

费用减免、退款或其他补救是否可行，需要结合事实、合同和门店权限确认。接待人员先记录诉求，不越过授权给出金额承诺。

补救核对项	记录内容
当前问题与已核实事实	_____
客人希望怎样处理	_____
可以立即落实的服务动作	_____
需要谁确认的费用或安排	_____
已确认可选择的方案	_____
客人选择及仍有分歧的部分	_____
执行人、完成与回告时间	_____

保留原始记录

保存订单、沟通和处理结果。公开回复不展示无关个人信息；内部交接也只传递实际处理所需材料。

不交换不相关条件

处理服务问题依据事实和约定，不把删除评价或公开称赞当成接收问题的前提。

补救完成后，再确认一次

动作完成后核对实际效果，并让客人知道结果。仍有分歧时如实记录，说明可使用的正式沟通或处理入口，不写成双方已经认可的结案。

结束核对	填写内容
已执行的补救与证据	_____
客人已知悉的结果	_____
仍需跟进的事项	_____
下次预防同类问题的一个动作	_____

资料来源

根据《闲鹤庄运营手册》客户处理流程及[《民宿管家国家职业标准（2024年版）》](#)客户服务方向整理。
核对：2026年9月6日。本册提供沟通与记录方法，不预先认定具体责任或补偿金额。

可带匿名服务案例到协会服务群，交流接待与补救动作。

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

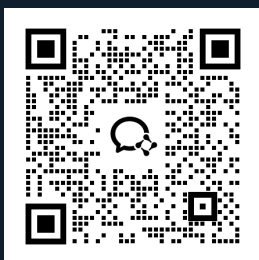
项目、创业与个人实践

民宿加油站

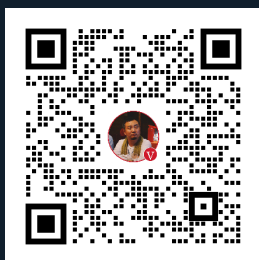
经营诊断与实操工具

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