

云南民宿协会

标准与行业公共服务

民宿管家每日交接班SOP

交清房态、待办与承诺，让下一班接得住

01

核状态

02

交事项

03

做读回

交接的是下一步，不是一句“没问题”

交接班要让接班人知道现在是什么状态、还有什么未完成、谁已承诺何时回复。按门店班次留出固定交接时间，接班人现场核实关键项后再接手。

顺序	交班人说明	接班人核对
房态	在住、待到、预离、维修、待清洁	PMS与现场差异，房间能否交付
服务待办	早餐、叫醒、维修、行李等请求	事项、时限、责任人、回告方式
费用与物品	收款异常、押金记录、钥匙与遗失物	凭据和数量，按门店权限点交
设备与安全	已发现异常、已采取措施	隔离位置、报修状态、升级联系人
对外承诺	已向客人说明的安排	承诺是否可履行，何时再次回复

三个交接动作

先读记录，再问不清楚的内容，最后复述最重要的待办。不要只在群里发截图后默认对方已经接收。

用一条待办演练完整交接

教学场景：住客反映热水不稳定，工程人员已检修，但尚未进行实际出水复测。

不完整记录	可接手的记录
“热水已处理”	“16:20工程完成检查，尚待17:00复测”
“晚班关注”	“晚班值班人A负责复测，并在17:15前回告住客”
“客人知道了”	“已向住客说明正在核验；尚未承诺完全恢复”
“有问题再说”	“复测异常时联系值班主管，按授权安排替代服务”

现场核对

接班人确认测什么、在哪里记录、谁能作出替代安排。不能当场确认的项目标记“待核实”，写清核实人及时间。

服务与专业维修的边界

管家记录现象、协调处理、跟进结果；涉及电气、燃气等专业维修时交给有相应能力的人员。异常设备按门店安排停用或隔离，不以“先凑合使用”结束交接。

每日交接记录页

班次：_____ 交班人：_____ 接班人：_____ 交接时间：_____

类别或位置	当前状态与证据	下一步、责任人、时限
待到与预离	_____	_____
房态差异	_____	_____
服务请求	_____	_____
维修与异常	_____	_____
费用待核对	_____	_____
钥匙与物品	_____	_____
已作出的承诺	_____	_____

接班前确认

- 关键待办已复述；未完成项没有被写成“已完成”。
- 账款、钥匙和物品按门店权限点交，差异有记录。
 - 无关个人信息未出现在公开群，详细客人资料在受控系统中查阅。

班后复看，找出反复遗漏的原因

不要只统计“交接表填了几张”。每周选几条未完成项，看是时间不明确、职责不清、记录难懂，还是接班人有条件执行。

复看问题	记录与改进
哪类事项重复出现	_____
问题卡在交出还是接收	_____
哪个字段可让下一班更容易行动	_____
谁修改表格，哪天再看效果	_____

资料来源

依据[《民宿管家国家职业标准（2024年版）》](#)发布通知的岗位服务方向，结合《闲鹤庄运营手册》前厅、客房和管家流程整理。本册是通用岗位工具，具体操作权限由门店明确。核对：2026年9月6日。

需要培训或岗位交流时，可带一条去除个人信息的交接案例，通过协会服务群联系。

把现场问题，带进行业交流。

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

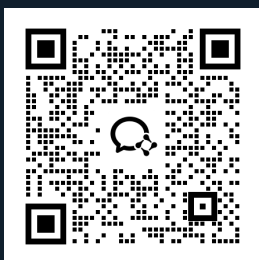
项目、创业与个人实践

民宿加油站

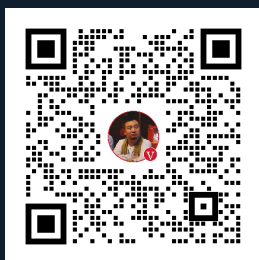
经营诊断与实操工具

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