

云南民宿协会

标准与行业公共服务

民宿管家岗位职责与服务边界

把职责、协作和转交条件写清楚，帮助新人稳定上手

01

知职责

02

明边界

03

会转交

管家把服务连接起来

民宿管家的工作围绕住宿、餐饮及当地环境、文化与生活方式体验展开。岗位可以连接多个环节，但实际授权、工作班次和专业分工仍需由门店明确。

工作模块	管家可承担的动作	需要协作的人
到店前	确认预订、到达信息和已约定服务	预订、前厅、值班主管
入住与在住	介绍设施、接收需求、跟进交付	客房、工程、餐饮
活动与在地体验	说明已确认安排、协调材料和时间	活动负责人、实际服务方
异常处理	记录事实、先回应、及时转交	有权限的主管或专业人员
离店与反馈	核对物品、费用、遗留事项	前厅、财务、保洁

新人先拿到三份东西

当天服务清单、值班联系表、操作权限表。不能只拿到一套品牌介绍，却不知道晚间找谁处理维修、退款或其他异常。

四种情况，怎样接住并转交

接收问题后不要简单说“这不归我管”。先说明自己会做什么、需要谁协助，以及何时向客人回告。

情境	可以先做	转交时带什么
要求减免费用	问清原因，核对订单及既有承诺	诉求、金额、相关记录，交授权人决定
房间设施异常	记录现象，协助安排检查	位置、时间、影响范围，交维修人员
临时身体不适	帮助联系当地专业医疗或急救服务	已知情况与位置，避免自行诊断用药
临时要求未售项目	核实门店和合作方是否具备条件	需求、可选方案、费用和确认结果

一句可用的转交话术

“我先把你遇到的情况记录下来。这个安排需要【岗位】确认，我会在【时间】前把进展告诉你；如果暂时没有最终结果，也会说明下一步。”

不能替代的工作

专业维修、医疗判断、具体法律意见等，由相应人员承担。管家负责服务衔接，不因沟通热情就承诺无法交付的结果。

岗位职责与授权确认表

这张表用于入职沟通和带教，不是劳动合同或法定岗位定员标准。按照门店实际分工填写，并留出临时替班安排。

核对项目	门店约定
我的主要服务模块	_____
当班时段与交接方式	_____
可以独立完成的事项	_____
必须先请示的事项	_____
费用减免与采购权限	_____
维修、餐饮、活动协作人	_____
夜间异常升级联系人	_____
客人资料查看与使用范围	_____
新人带教人与复看日期	_____

用情景确认理解

请新人复述：一位客人同时提出延迟退房、房间维修和费用减免时，先核实什么，分别找谁，如何回告。复述比只签“已培训”更能发现职责空白。

用服务结果检查岗位安排

每周观察一次跨岗位任务：是否有人接收、是否按约回告、结果是否留下记录。若同一事项多次无人承接，先修改分工，再要求员工提高主动性。

观察记录	下一步
最近一次职责不清的事项	_____
哪一步没有实际负责人	_____
需要补的权限或协作安排	_____
完成修改的人与日期	_____

来源与范围

[《民宿管家国家职业标准（2024年版）》](#) 用于理解职业定义与工作要求；《管家培训课程表与考核评分表》用于提取情境训练方法。本册未将历史内部评分、晋升安排或健康服务配置作为现行统一标准。核对：2026年9月6日。

带上门店岗位表和一个实际协作问题，可通过协会服务群了解培训与行业交流。

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。

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

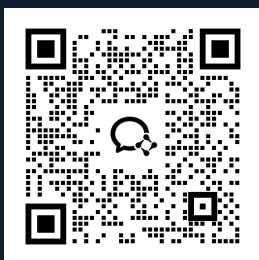
项目、创业与个人实践

民宿加油站

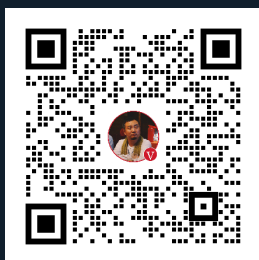
经营诊断与实操工具

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