

# 云南民宿协会

标准与行业公共服务

## 从入住到离店的基础服务流程

让每个服务环节有承接、有回告、有结束

01

预订

02

在住

03

离店

# 从预订信息开始，把承诺接住

客人的体验并非从到前台才开始。先核对销售页面、订单和已确认沟通，知道本次预订实际包含什么，再安排现场服务。

| 环节   | 关键动作               | 留下什么        |
|------|--------------------|-------------|
| 预订确认 | 核对房型、日期、人数、费用和取消条件 | 同版本订单与服务说明  |
| 到达准备 | 确认到达方式、接待时段和可交付房态  | 当日接待任务      |
| 现场入住 | 按要求办理登记，清楚介绍必要设施   | 已办理事项与未完成项  |
| 在住服务 | 接收需求、确认安排、跟进结果     | 需求、承接人、回告时间 |
| 离店处理 | 核对费用、物品和遗留事项       | 清楚的结算与交接记录  |

## 预订前后的边界

“可以帮忙问问”与“已确认包含”分开表达。接送、餐饮和活动如由合作方提供，应核实实际承接方、费用和变更方式后再告诉客人。

# 入住当天，信息分两次说

初到时先让客人知道马上要用的内容，稍后再提供可自行查阅的完整说明。不要一次讲完所有卖点，却漏掉门锁、热水、网络 and 联系方式。

| 时点   | 先说明的内容          | 确认方法        |
|------|-----------------|-------------|
| 入住办理 | 房型、服务时间、费用与登记安排 | 与订单核对，说明差异  |
| 进入客房 | 门锁、设施、网络、求助方式   | 演示必要操作，允许提问 |
| 安顿之后 | 用餐、公区、周边与活动信息   | 提供当期信息入口    |
| 特殊需求 | 能否实现、费用、何时回告    | 确认完成后再作承诺   |

## 教学示例：早餐时间临时变化

先确认实际可提供的时间和方式，再说明给客人。如果前一班已作不同承诺，先核实原因并交由有权限的人员协调，不让客人在两个岗位之间反复解释。

## 给第一次入住者的表达

“我先带你熟悉今天最需要的几项设施。其他服务信息可以在【入口】查看；如果有不清楚的地方，通过【联系方式】告诉当班人员。”

# 全程服务核对表

表中勾选表示已完成对应动作，不代表该环节没有任何问题。未完成的项目必须写明原因及承接人。

| 环节  | 本次核对事项          | 完成或待办 |
|-----|-----------------|-------|
| 到店前 | 订单、房态、到达安排一致    | _____ |
| 到店前 | 额外服务已确认承接方与费用   | _____ |
| 入住  | 必要登记与房间交付完成     | _____ |
| 入住  | 设施、服务时段和联系方法已说明 | _____ |
| 在住  | 请求有责任人与回告时间     | _____ |
| 在住  | 临时变化已向客人说明      | _____ |
| 离店  | 账单、押金及退款安排已核对   | _____ |
| 离店  | 行李、遗失物或后续事项有记录  | _____ |

## 保持信息适量

登记要求按当地现行规定落实；营销、拍摄、社群等额外用途另外确认，不把所有用途混入一次入住登记。详细资料保存在门店受控系统中。

# 离店以后，把未完成项交到谁

离店不等于所有服务结束。发票、寄存物、退款进度或遗失物处理，要由实际负责岗位继续跟进，并按约定时间回告。

| 离店后的事项 | 负责人   | 回告时间  | 最终结果  |
|--------|-------|-------|-------|
| _____  | _____ | _____ | _____ |
| _____  | _____ | _____ | _____ |

## 每周复看一个断点

选一次客人重复解释同一需求的情况，画出信息经过哪些人。补齐交接位置、权限或回复模板，让下一次少重复一步。

## 资料依据

依据《[民宿管家国家职业标准（2024年版）](#)》有关客户服务内容，结合《闲鹤庄运营手册》的前厅、客房与离店服务流程整理。核对：2026年9月6日。本册不统一规定各门店服务价格、退房时间或会员权益。

可将去除个人信息的流程问题带到协会服务群，讨论岗位训练和服务改进。

## 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

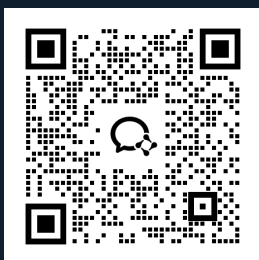
项目、创业与个人实践

#### 民宿加油站

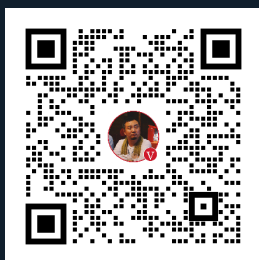
经营诊断与实操工具

#### 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](https://openlx.cn)

协会 [ynminsu.org.cn](https://ynminsu.org.cn)

闲鹤庄 [xianhezhuang.cn](https://xianhezhuang.cn)

资料服务 [ask.openlx.cn](https://ask.openlx.cn) · 通过已接入账号使用