

云南民宿协会

标准与行业公共服务

民宿客诉接待与处理记录表

把客人的问题、处理安排与回访结果记在一起

01

接问题

02

做处理

03

留记录

先听清问题，再确认处理安排

客诉记录要帮助下一位处理人快速理解情况。先确认客人当前需要什么，再区分可立即处理的服务问题、需要核实的事实和必须升级的决定。

先问什么	怎样记录	不要混在一起
发生了什么	时间、位置、具体经过	对方陈述与已核实事实
影响是什么	已造成的不便或中断	感受与责任判断
现在希望怎样处理	明确诉求与优先事项	客人要求与门店已承诺方案
已经做过什么	联系人、动作、结果	“联系过”与“已解决”
谁继续承接	处理人、权限、回复时间	内部讨论与对外回复

接待时留出完整表达

先复述自己的理解：“你反映的是【情况】，目前最希望先解决【事项】，我理解得对吗？”不要求客人为了被受理而先接受门店解释。

用事实记录代替评判标签

以下为教学情景。描述客人情绪可以帮助接班人选择沟通方式，但“难缠”“故意找事”等标签不能替代经过记录。

原记录	改写后的记录
“客人嫌吵”	“22:10反映公共区域谈话声影响休息，位置待现场确认”
“已解释，不接受”	“已说明正在协调安静安排；客人仍希望立即减少噪声”
“已处理”	“22:20值班人员完成现场提醒，22:35按约回告并询问情况”
“要求退款”	“提出减免费用的诉求，已提交有权限的主管核对”

两条线同时走

能减少当前影响的服务动作尽快落实；费用、责任或合同争议根据完整事实另行处理。不要等争论结束后才处理可以先解决的现场问题。

回复有具体时间

暂时没有最终方案，也应说明已做什么、还在核实什么、何时下一次联系。时间承诺按实际能力给出。

客诉处理记录单

记录编号：_____ 接待时间：_____ 记录人：_____

字段	记录内容
客人可联系渠道与订单定位	_____
客人陈述的经过	_____
已核实事实及对应材料	_____
当前影响与希望解决的事项	_____
立即采取的服务动作	_____
需要主管决定的事项	_____
已向客人作出的承诺	_____
处理人、时限与回告方式	_____
回访结果与仍未解决的问题	_____

记录边界

只记录处理所需的信息；原始沟通与图片保留来源，交接副本去掉无关个人信息。不要用补写记录冒充当时已经完成的动作。

一次客诉，带出一个改进动作

结案时看三件事：约定的动作有没有完成，客人是否已获知结果，还有没有后续事项。双方意见仍不同的，如实写明分歧及下一处理途径。

复盘项目	填写内容
本次反复出现的服务断点	_____
需要修改的页面、流程或交接字 段	_____
谁负责修改，何时完成	_____
下一次怎样确认改进有效	_____

资料来源

依据《[民宿管家国家职业标准（2024年版）](#)》有关客户投诉记录、报告与服务管理的要求，结合《闲鹤庄运营手册》客诉流程整理。核对：2026年9月6日。记录表用于服务管理，不直接认定责任或补偿金额。

需要培训交流时，带一份已去除个人信息的案例，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

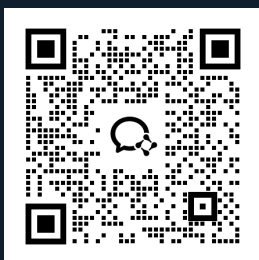
项目、创业与个人实践

民宿加油站

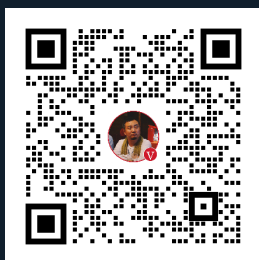
经营诊断与实操工具

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