

管家班前检查与班后复盘表

每天留出两次短检查，把培训内容变成稳定动作

01

班前

02

当班

03

班后

班前先知道今天最重要的事

班前检查针对自己的当班任务，交接班针对两班之间的信息承接。两者可以使用同一记录入口，但不能把“读过交接”当成已经完成现场检查。

检查范围	看什么	留下什么
人与任务	当班人员、替班安排、今日重点	各项负责人
房与设备	可交付房态、异常设备、公区准备	差异与报修事项
客与服务	待到预离、已约定服务、未完请求	时限与回告安排
物与信息	用品、钥匙、当期服务说明	缺项及补齐人

先处理会影响交付的项目

例如已售房间尚未清洁完成，或前一班承诺的服务还未确认。先落实承接和告知，再做不影响当前交付的美化整理。

检查表帮助发现差异；勾选前要有实际核对动作。

班前检查表

日期与班次：_____ 检查人：_____ 带教或复核人：_____

检查项目	已完成/异常	处理人和时间
已读交接并复述重点待办	_____	_____
可交付房态与现场一致	_____	_____
必要设备与用品可用	_____	_____
今日到店及离店安排清楚	_____	_____
已约定服务有承接人	_____	_____
当期活动和服务信息已核实	_____	_____
费用或权限问题已向主管确认	_____	_____

一个完成示例

“15:00待到房间尚未完成检查，客房负责人B于14:20前完成复核，前厅C于14:30查看结果。”比“房态正常”更能让当班人员安排动作。

新人练习方法

第一次由带教者演示，第二次让新人说明检查依据，第三次独立完成后抽看关键项。这里的次数是练习建议，不是统一上岗资格要求。

班后复盘表

先写今天实际完成的服务，再写仍需要下一班接住的事项。用事实复看流程，不把复盘变成对人的笼统评价。

复盘问题	记录内容
今天最重要的三项任务	
完成情况及结果依据	
客人重复询问了什么	
哪个环节等待时间较长	
还没完成的事、下一位负责人	
今天学会或需再练的动作	
明天只改一件什么事	

分清原因

不会做的安排带教；没有权限的补授权路径；没人负责的改分工；信息没传到的改交接入口。用同一句“加强责任心”不能解决这些不同问题。

每周把一条改进验证到底

选择重复发生且能具体改善的一项，例如夜班无法找到最新早餐安排。约定一个改动和复看时间，不一次增加十张新表。

本周改进	执行与观察
要解决的重复问题	_____
改哪一个流程或字段	_____
负责人和开始日期	_____
下次如何判断是否改善	_____

资料依据

可通过协会服务群交流带教案例和岗位训练方法。

从《管家培训课程表与考核评分表》及历史实训课程中提取岗位演练、反馈与带教方法，结合[《民宿管家国家职业标准（2024年版）》](#)的职业工作要求整理。核对：2026年9月6日。旧材料的培训收费、分数与晋升承诺不进入本工具。

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

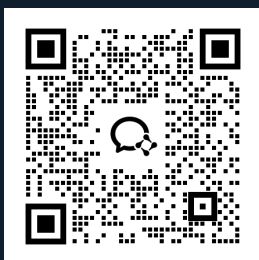
项目、创业与个人实践

民宿加油站

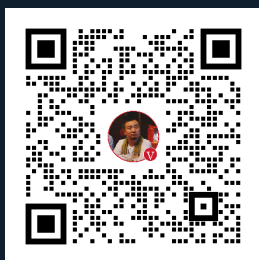
经营诊断与实操工具

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