

Towo上品国际酒店



开业指导手册

品牌中心

2026 年 1 月

引 言

- **定位**

新价值中高端酒店

- **价值**

为不懈进取的当代上行者，提供高效、有品、可连接身心的旅居体验。

- **核心价值观**

- 上行：高效、探索、有成长
- 从容：安定、自信、不内耗

我们倡导的是一种“在进取中保持定力，在忙碌中安顿身心”的生活哲学，
这是从“上行”这一状态中提炼出的独特价值观与精神主张

- **我们的服务理念**

- 预见需求：打造预判式服务
- 静默守护：在客人需要时出现，不需要时不打扰

手册宗旨：旨在通过手册的内容，给予各位筹备店一线伙伴以工作指导与支持，协助一线伙伴开好店。

服务每一位用户，使途窝真正成为上行者前进路上的伙伴。

目录

第一章 开业工作-采购	5
一、开业统购物资	5
1、平台物资采购	5
(1) 物资采购分类-A\B\C类	5
(2) 筹备物资采购配置比例-TOWO上品国际酒店	10
(3) 平台物资采购流程	10
二、开业自采物资	11
1、PMS 硬件自采清单	11
2、开荒清洁用品	12
三、物资到货	12
四、房型物资配比表	13
1、客房易耗类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店	13
2、客房客杂、毛巾类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店	14
3、床上布草类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店	16
4、印刷品配置标准	16
第二章 开业标准	21
一、开业资质	21
1、开业资质-证照类	21
2、开业资质-签约附件	23
二、开业流程	23
1、标准店开业流程 (TOWO上品国际酒店开业标准 V1.0)	23
三、证照办理	25
四、证照提交	26
第三章 开业工作-财务	26
一、固定资产清册	26
二、仓库设立及物资入库	27
第四章 开业工作-人事	28
一、人事编制	28
1、岗位编制规则	28
2、成本占比参考	30
2.1定岗定编	30
3、酒店总编制如下:	31
4、门店有效房量&门市价计算:	31
5、门店定岗定编流程	32
二、人员招聘	32
三、伙伴到岗	33
四、伙伴培训	34

1、前台伙伴入职培训计划	34
二、新店接培训执行和质检规定:	34
2、伙伴带教清单-前台宾客服务大使 (举例)	34
3、技能考核表 (宾客服务大使举例)	36
4、服务鉴定表 (宾客服务大使举例)	37
五、伙伴福利	38
1、伙伴宿舍	38
2、伙伴工作餐厅	40
第五章 开业工作-上线	41
一、上线总体规划	41
二、上线流程	42
1、OTA上线流程	42
2、抖音上线流程	43
三、钻级评定标准参考	44
四、上线进度跟进表	45
第六章 开业工作-开荒	45
一、工程开荒	45
1、粗荒	45
2、细荒	45
二、门店开荒 (精荒)	46
1、准备工作	46
2、开荒期工具的采购和准备	46
3、各区域清洁方法和注意事项	48
4、酒店开荒操作规范	52
三、开荒期注意事项	54
(1) 开荒清洁注意要点:	54
(2) 开荒期间防火安全注意事项	55
(3) 成品保护措施	55
第六章 开业工作-经营准备	56
一、宣传资料	56
二、全员销售	56
第七章 开业冲刺	57
一、酒店照片拍摄	57
二、开业前工作自查	57
三、开业通告	58
第八章 开业附件	58

第一章 开业工作-采购

一、开业统购物资

为切实落实用户体验，给予用户更多个性化的体验，持续推动酒店良性发展，参照酒店综合门市价，对途窝旗下品牌酒店进行分等定级。在分等定级的基础上，根据酒店等级在服务、运营物资等方面进行有针对性的调整。

1、平台物资采购

(1) 物资采购分类-A\B\C类

A类物资(核心物资)：基于用户和品牌核心体验点、分店必须按产品标准更换物资、且在酒管公司指定渠道采买；

黄色标识指定集团集采

1	瓷砖	工程物资	A类	客房墙砖、客房地砖
2	五金	工程物资	A类	龙头、花洒
3	灯具	工程物资	A类	床头灯、台灯、落地灯、吊灯、壁灯等
4	门锁	工程物资	A类	感应门锁、发卡器、感应取电器、感应门卡、感应大堂门禁、电梯梯禁、电梯梯禁
5	地面材料	工程物资	A类	客房地毯、公区地毯
6	装饰品	工程物资	A类	挂画：床头装饰画、客房装饰画
7	墙布墙纸	工程物资	A类	公区墙布、公区墙纸、客房墙布、客房墙纸
8	床垫	运营物资	A类	客房床垫
9	木地板	工程物资	A类	地垫、门口地垫、木地板、其他地板
10	电视&系统	工程物资	A类	房价牌、电视及零配件、特殊电视设备、客房电视零配件、电视机系统：电视机、ETV（定制电视系统）
11	灯具	工程物资	A类	灯带、特殊灯具、灯具辅材、支架灯、应急电源、防爆灯、地埋灯、格栅灯、洗墙灯、硬灯条、筒灯、豆胆灯、射灯、驱动电源、夜灯、投影灯、镜前灯、平板灯、吸顶灯、轨道射灯、LED灯、探照灯、光源线性灯
12	布草	运营物资	A类	床上用品：保护垫、床单、被套、外枕套、内枕套 芯类：四季被、冬被、羽绒枕（软&硬）、普通枕芯（乳胶枕、薰衣草枕、荞麦枕、鹅绒枕、记忆枕） 巾类：地巾、面巾、手巾、浴巾 其他类：成人浴袍、儿童浴袍、保护垫
13	客房配	运营	A类	客房收纳：卫生间用品盒、纸巾盒、茶盘、茶叶盒、鞋盘、床头收纳盒

A类物资(核心物资): 基于用户和品牌核心体验点、分店必须按产品标准更换物资、且在酒管公司指定渠道采买;

黄色标识指定集团集采

14	备用品	物资		客房杂件: 浴室垃圾桶、浴室防滑垫、衣架(西装衣架、裤架、丝绸衣架)、客房垃圾桶、吹风机风筒袋、烟灰缸、明信片底座、毛巾筐、洗衣袋 客房杯具: 漱口杯、马克杯 前厅: 百宝箱、前厅雨伞桶、雨伞、行李车、医药箱、奉茶茶具(奉茶水壶、托盘) 客房: 电话机、电吹风、电热水壶、小冰箱; 洗衣房: 熨衣板、挂烫机
	电器	运营物资	A类	前台: 暖心水加热柜 公区: 吸尘器
15	制服	运营物资	A类	全岗位工服伙伴 【前厅工作服冬季、前厅工作服夏季、客房工衣(秋冬款)、POLO衫工衣(春夏款)】、工牌 客房: 洗沐三件套、泡沫洗手液、一次性牙具(A&B)、梳子、浴帽、须刨、护理包、擦鞋布、一次性拖鞋、润肤露、铅笔、睡眠眼罩、漱口水、护理包、牙线、一次性面巾、小垃圾袋、抽纸、杯盖、卷纸、一次性马桶垫、儿童拖鞋、儿童牙刷
16	易耗品	运营物资	A类	洗衣房: 洗衣液、洗衣机防染色片、烘干机香衣片、衣物消毒液、衣物柔顺剂、衣领净 针线包、洗衣袋
17	茶饮	运营物资	A类	红茶、绿茶、花果茶、袋泡茶、挂耳咖啡
18	香氛	运营物资	A类	香薰机、香薰
19	印刷品类	运营物资	A类	前厅用品: 房卡、房卡套、行李牌、信封、早餐券、酒店名片、员工名片、手提袋、宣传品、《遗留物品登记与处理表》、遗留物品标签、停车券、宵夜券、《前厅工作日志》、《访客登记表》、下午茶券 客房用品: 请勿打扰牌、明信片、床单换洗牌、信纸、便签纸、客房留言卡、《遗留物品登记与处理表》、遗留物品标签、塑胶杯垫、宾客意见卡、《Power of Clean(途窝)》、《计划卫生表》、《客房服务员工作表》、《客房查房表》、《客房培训记录表》、《客房大清记录表》、《客房交接班表》、《月洗涤情况评价记录》 餐厅用品: 水牌、价格牌、标语指示牌、食品牌、手提袋(打包袋)、一次性纸杯、杯套、洗衣单、等 洗衣、健身房提示: 我的洗衣卡(定制)、自助洗衣提示、洗衣机消毒流程KT板、洗衣机使用说明、烘干机使用说明、健身房提示 公区提示: 电梯海报-管家服务、电梯海报-会员权益、大堂玻璃门横贴提示 管理类: 运营手册全套
				区域导流指示、楼层引导指示、电梯厅楼层号、消防梯楼层号、配套功能区标牌(卫生间、会议室、健身房、洗衣房等)、房号牌、房号指示牌、警示牌、安全提示牌、消防标识、UV贴、防撞条、禁烟小立牌、 客房安全: 消防疏散图、推拉标识、小心地滑、晾衣绳标识牌、花洒冷/热水贴提示、
20	室内标识	运营物资	A类	

A类物资采购操作: 酒店需按照综合门市价对酒店进行分等定级后按照产品7品牌中心提供的最新版运营采购

模板制作采购清单。

B类物资：酒管公司标准指定产品、分店必须按指定品牌型号采购、不指定渠道				
21	智能控制系统	工程物资	B类	客房智能控制系统、智控面板
22	卫浴洁具	工程物资	B类	马桶、成品台盆柜
23	卫浴洁具	工程物资	B类	地拖盆、水箱、台盆、小便斗、浴缸、智能马桶盖
24	五金	工程物资	B类	地漏、晾衣绳、毛巾架、门五金、浴室镜、纸巾架、置物架、淋浴杂件、拖把池、小便斗、五金杂件、密封条
25	安防设备	工程物资	B类	录像机、身份证扫描仪、消防设备附件、信息安全产品、硬盘
26	家具	工程物资	B类	办公家具、入户门、mini 吧、家具配件、上网桌、吧桌、会议桌、餐桌、展示桌、沙发卡座、凳子、椅子/行李架、抱枕挂架、餐柜接待台、折叠屏风、茶几、储物柜、装饰木板、上下高低床、鞋柜、梳妆桌、橱柜、书架、茶水柜、穿衣镜、床靠背、床箱、电视层板、电视壁龛、衣架行李柜、木盒、镜盒、衣柜、护墙板、榻榻米、吧椅、贵妃沙发、床尾凳、单人沙发、休闲椅
27	窗帘	工程物资	B类	窗帘、窗帘辅材、窗纱、电机、轨道、卷帘、遮光布、浴帘、罗马帘
28	电源开关	工程物资	B类	插座、电源、电源配件、开关面板、配电箱
29	装饰品	工程物资	B类	挂画：公区装饰画 摆件：书籍、仿真花、器皿、陈列品、模型、摆件等
30	瓷砖石材	工程物资	B类	公区地砖、公区墙砖、石材、美缝剂、仿大理石砖、马赛克砖、玻化砖、文化砖、仿古砖、釉面砖
31	公区配备物资	运营物资	B类	吸尘器、吸尘吸水机、蒸气挂烫机、自动咖啡机、对讲机、客房服务车、九格运送袋、客房服务车亚克力搁架、小号客房服务车、小型客房服务车亚克力搁架、高级工具箱、前厅皮垫、雨伞桶、雨伞架、公区垃圾桶、小心滑倒、工作进行中、暂停服务、请勿泊车、布草车等

Towo上品国际酒店

		资		
32	餐厅及厨房用品	运营物资	B类	餐具、厨房设备、咖啡吧用品、布菲台用品、餐厅用品
33	健身器材	运营物资	B类	瑜伽垫、瑜伽球、跑步机、动感单车、腹肌板、哑铃组、哑铃、哑铃架、平板凳
34	洗衣房设备	运营物资	B类	洗衣机、烘干机、智能化料分配器、熨烫机等
35	前台运营物资	运营物资	B类	电脑、打印机、扫描仪、保险箱等
C类物资：品牌标准物资、不指定品牌型号及采购渠道、由分店自由选择合适的渠道采购功能、材质、品相参数相同的产品				
36	广告标识	工程物资	C类	顶招、侧招、门头招、中位标、霓虹灯
37	地面材料	工程物资	C类	护角条、楼梯扣条、踢脚线、地胶、轻钢龙骨木材、石膏板、给排水、建筑装饰杂料、排气扇、新风系统、其它建筑材料
38	厨房设备	工程物资	C类	扒炉、吧台设备杂件、煲仔炉、厨房净化杂件、厨房设备杂件、电磁炉、电饭煲、电烤箱、豆浆机、多功能锅、工作台、搅拌杯、咖啡机、开水器、冷柜、面包机、微波炉、洗碗机、消毒柜、烟罩、油烟净化设备、榨汁杯、制冰机、置物架、开水机滤水器、特殊冷冻设备、特殊蒸煮设备
39	电竞设备	工程物资	C类	电竞电脑、电竞家具、电脑椅、电脑桌、服务器、光模块、光纤跳线、机柜、技术维护、交换机、路由器、手提电脑、鼠标、水晶头、台式计算机、外设、显示器、硬盘
40	门窗门锁	工程物资	C类	窗户、推拉门、旋转门、门禁、彩铝窗、断桥铝窗
41	智能控制系统	工程物资	C类	充电桩、客房智能投影系统、音响、智能化设备、智能设备配件、弱电材料、无线设备
42	涂料	工	C	防水涂料、内墙涂料、外墙涂料

Towo 上品国际酒店

		程物资	类	
43	淋浴房	工程物资	C类	淋浴房、淋浴房配套
44	通风系统	工程物资	C类	风冷模块、管道风机、空调风管机、空调挂机、空调柜机、空调配件、中央空调、其它暖通制冷设备、冷库、空调、冷却塔、空气能、热水系统、燃气热水系统、太阳能热水系统
45	通风系统	工程物资	C类	排气扇
46	采暖设备	工程物资	C类	空气源热泵、热水器、暖气片、板式换热器、锅炉空气源热泵、水系统、软水器、水箱
47	清洁工具	运营物资	C类	清洁工具： 平板拖把、水拖把、扫把套装、平板拖把拖布、马桶刷、面盆刷、百洁布、地刷、玻璃刮、伸缩杆、清洁蓝、抹布袋、除胶剂、客房五色抹布（红、黄、蓝、咖啡、绿）、清洁剂喷壶、查房包、防偷窥探测器、 清洁剂： 马桶清洁剂、玻璃清洁剂、全能清洁剂、火星牌复合季铵盐清洁消毒液 4L、地毯高泡、地毯除渍剂、 空气治理： 空气清新剂、净化器等 PA工具： PA清洁推车、静电吸尘剂、单擦机、地毯鼓风机、大理石结晶粉 大尘推套装、吸水拖把套装、橡胶手套
48	公区物资	运营物资	C类	公区地毯、电梯内地毯
50	百宝箱物资	运营物资	C类	前台百宝箱：（部分在平台购买） A防蚊虫类：风油精、花露水、防蚊贴片 B装扮类：发圈、发卡、口罩、护手霜、针线包、须刨、护发素、耳塞 C医药类：医用酒精、创口贴、棉签、碘伏、体温枪、云南白药、纱布、胶带、烫伤膏 D加借类：三插口充电器、挂烫机、转换插座、插线板、鼠标垫、儿童浴盆、床围
51	客房小冰箱物资	运营物资	C类	前台百宝箱： 奥利奥、可乐、雪碧

(2) 筹备物资采购配置比例-TOWO上品国际酒店

TOWO上品国际酒店（筹备店）物资采购配置比例				
序号	部门	品类	开业周期	采购基数备注（公式设定基数原理）
1	餐厅	餐饮物资	20-30天	线下采购
2	公共	伙伴卫衣、T恤	20天	按人员编制1:2+2套周转
3		印刷品类	20天	请提供房卡套、早餐券信息
4		公区物品	15天	按楼层数
5		标识指引	15天	按楼层数
6		香薰	15天	按国际店标准
7	客房	客房耗品	25-30天	按房量；杯具按1:3
8		客房客杂类	25-30天	按房量；杯具按1:3
9		布草类	25-30天	布草按床型1:3，被品按床型数按1.05倍备用
10		清洁工具	15-25天	每20间1个配比
11		免费矿泉水	20天	按出租率60%，三个月存量
12		纸类	20天	纸，座垫厕纸按出租率60%，三个月存量
13		床垫类	30-40天	按床型数
14	前台	房卡	30天	按起订量
15		百宝箱部分清单	20天	按出租率60%，三个月存量
16		前台固定服务用品	20天	按出租率60%，三个月存量

(3) 平台物资采购流程

- ✓ 在酒店开业前 60 天，根据平台提供的最新运营物资采购模板，与集团品牌中心伙伴确认开业运营物资采购清单
- ✓ 店总制作完成物资采购清单后，由区域总经理协助审核无误，统一在智云采购系统中下单；
- ✓ 店总下单后应随时与产品中心伙伴保持密切联系，可通过智云采购系统查看供货商供货进度，到货日期，供货商联系方式等，以确保中央集采运营物资能够按时到货；
- ✓ 智云采购系统登陆网址：<https://www.zyuncai.cn>，智云采购系统门店角色及功能权限、采购、仓储、报表等使用说明详见“腾讯乐享”lexiangla.com/：课程之《智云集采采购系统》。

二、开业自采物资

1、PMS 硬件自采清单

序号	功能	品牌 型号	执行标准	数量	备注
1	PMS 电脑 1	Thinkpad E X T 系列: i5 及以上处理器;内存 8G ;硬盘 128GSSD 及以上;正 Windows 10 系统。	推荐:无 必需选购同品牌同等 配置或高于此配置的 电脑	1	
2	PMS 电脑 2	APPLE iMac 21.5 寸: i5 及以上处理器;内存 8G ;硬盘 128GSSD 及以上;有线网口; 正 版 Windows10 系统	推荐:无 必需选购同品牌同等 配置或高于此配置的 电脑	N	0-180 客房: N=2 ; 181-300 客房: N=3 ; 301 以上客房: N=4
3	一卡通读卡器	1、科新 2、爱迪尔	指定: 匹配门锁品牌	N+1	
4	身份证扫描仪	精伦电子 iDR210	指定	N+1	
5	小票打印机	佳博 GPU80 系列打印机(支持 USB)	指定	N+1	
6	办公室/ 客房办公室电 脑	Thinkpad E X T 系列: i5 及以上处理器;内存 8G ;硬盘 128GSSD 及以上;正版 Windows 10 系统	推荐:无 必需选购同品牌同等 配置或高于此配置的 电脑	根据 实际 情况 选配	

7	公安上传电脑	Thinkpad E X T 系列:	推荐:无	1	当地有要求的, 根据当地要求执行
8	税控发票电脑	i5 及以上处理器;内存 8G ;硬盘 128GSSD 及以上;正版 Windows 10 系统	必需选购同品牌同等配置或高于此配置的电脑	1	
9	多功能一体机	黑白多功能激光一体机 (带无线网络功能)	推荐: 惠普 LeaseJet Pro M	1	
10	U 盘	32G USB 3.0	推荐: SanDisk	1	
11	USB 转串口	力特 Z-TEK-USB2.0	指定	1	
12	房价牌	华为 PAD	指定	N	

2、开荒清洁用品

详见开荒工作板块

三、物资到货

- ✓ **采购时间:** 中央集采物资到货时间, 一般安排在开业前 30 天左右, 如果因开业延期等原因需要延期发货的, 由店总通知相关供应商更改发货时间;
- ✓ **仓库设立:** 在进场后需要落实酒店仓库事宜, 若酒店仓库未装修完成, 可临时使用酒店客房, 但需要对临时使用的客房进行成保护。仓库管理由现长安排专人负责。
- ✓ **专人管理:** 物品到货后, 酒店指定专人负责验收, 并且分类存放;
- ✓ **物品领用:** 物品领用时, 需由负责人进行发放, 并做好记录, 保证账实相符;
- ✓ **仓库管理:** 物品到货后, 需进行分类标识, 货架管理, 加强仓库管理, 应安排 24 小时值班, 确保物资安全。

四、房型物资配比表

1、客房易耗类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店

房型	区域	物品	产品配置分类	采购形式	摆放位置	选品原因
基础房	迷你吧 (3)	一次性拖鞋	标配	平台集采	衣柜内鞋篮	卫生、安全品质、全面考虑
		矿泉水	标配	平台集采		基础补给, 品牌联名常见
		杯盖	标配	平台集采	马克杯	细节点、精致感、品质感
	书桌 (3)	抽纸	标配	平台集采	卧室纸巾盒	高频使用, 补货便捷
		小垃圾袋	标配	平台集采	垃圾桶	适配客房垃圾桶容量
		明信片	标配	平台集采	明信片木底座	欢迎仪式, 品牌触点、传播点
	睡眠区 (3)	铅笔	标配	平台集采	便签本	留言/备忘, 品牌触点
		便签纸	标配	平台集采	便签本	留言/备忘, 品牌触点
		睡眠眼罩	标配	平台集采	床头小托盘	增值服务, 睡眠记忆点
	洗手台 (9)	牙具	标配	平台集采	洗漱盒	不同品牌不同的规格设置
		牙膏	标配	平台集采	洗漱盒	定期根据客人意见和喜好升级
		梳子	标配	平台集采	洗漱盒	基础梳理, 成本低、易补充
		护理包	标配	平台集采	洗漱盒	化妆棉女士化妆用, 棉签通用掏耳朵用
		牙线	标配	平台集采	洗漱盒	高频使用, 按压瓶降低更换频次
		洗手液	标配	平台集采	洗漱盒	高频使用, 按压瓶降低更换频次
		漱口水	标配	平台集采	洗漱盒	个性化服务产品, 差异化竞争
		一次性面巾、面膜	标配	平台集采	洗漱盒	个性化服务产品, 差异化竞争
	马桶 (2)	卷纸	标配	平台集采	马桶侧纸架	刚需高频, 品牌化压纹
		一次性马桶坐垫	标配	平台集采	马桶侧纸架	卫生安全传播点
	淋浴间 (3)	洗发水	标配	平台集采	淋浴区壁龛/洗漱台	容量定制, 品牌化香型, 一次性卡扣式“可控式锁环”设计, 能有效防止产品被二次灌装
		沐浴露	标配	平台集采		与洗发水同规格体系, 统一补给
		护发素	标配	平台集采		适配长发客群, 提升口碑
亲子房	床头柜 (1)	儿童拖鞋	特殊房型配置	平台集采	衣柜内鞋篮	根据不同客人需求做出差异化
	洗手台 (1)	儿童牙刷	特殊房型配置	平台集采	洗漱盒	根据不同客人需求做出差异化
	饮品 (2)	雪碧零卡	特殊房型配置	线下采购	冰箱内上层居中	增值服务, 提高性价比
		无糖可乐	特殊房型配置	线下采购	冰箱内上层左侧	增值服务, 提高性价比
	茶叶盒 (2)	零食2种	特殊房型配置	平台集采	茶叶盒内左边	商务客人茶饮需求
		高品质茶包2种	特殊房型配置	平台集采	茶叶盒内右边	商务客人茶饮需求

类别	选品名称	最小单位	豪华房配置	价格(元)	配置	图例	常见品牌与最小规格
饮品1	无糖可乐	罐	1	1.50	√		可口可乐 零度 或 百事可乐 无糖 规格：330ml 罐装
饮品2	雪碧 零卡	罐	1	1.50	√		雪碧 零卡 或 芬达 零卡 规格：330ml 罐装
零食1	高蛋白/谷物能量棒	条	2	2.00	√		薄荷健康谷物棒或Keep蛋白棒 规格：20g-30g 独立条装
零食2	曲奇饼干(2款)	条	2	1.00	√		波路梦普奇曲奇饼干12条 软香小饼巧巧脆口味，网红小包装下午茶零食，巧巧脆可可曲奇12条15-20g
茶叶	玫瑰红茶	小包	2	2.00	√		天福茗茶：规格：2.5g 独立三角包
对应陈列器具尺寸	小型静音迷你冰箱	台	1	/	√		容量：40L 嵌入式
	零食茶叶器皿	个	1	/	√		尺寸：茶叶盒宽度8CM
	迷你吧托盘	个	1	/			尺寸：托盘外延高度要高于托盘内平面2CM

2、客房客杂、毛巾类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店

房型	区域	客杂物品	产品配置分类	配置/间	采购形式	图例	摆放位置
基础房型	玄关9	西装衣架	标配	4	平台集采		衣杆
		裤架	标配	2	平台集采		衣杆

Towo上品国际酒店

房型	区域	物品	产品配置分类	采购形式	摆放位置	选品原因
		丝绸衣架	标配	2	平台集采	衣杆
		鞋蓝	标配	1	平台集采	 衣柜底部
		成人浴袍	标配	2	平台集采	衣杆
		DND牌	标配	1	平台集采	 门后把手
		应急手电筒	标配	1	线下采购	 衣柜内
		防毒面具	标配	1	线下采购	衣柜内
		消防疏散图	标配	1	线下采购	门后
	吧台3	水壶	标配	1	平台集采	托盘内
		托盘	标配	1	平台集采	 吧台
		马克杯	标配	1	平台集采	托盘内
	书桌4	卧室纸巾盒	标配	1	平台集采	 书桌
		书桌垃圾桶	标配	1	平台集采	 书桌下方
		明信片木底座	标配	1	平台集采	书桌
		台灯	标配	1	平台集采	书桌
	睡眠区3	遥控器盒	标配	1	平台集采	 靠近窗台的床头柜
		便签本	标配	1	平台集采	 靠近窗台的床头柜
		电话	标配	1	平台集采	靠近窗台的床头柜
	洗手台12 (含巾类)	洗漱品备品盒	标配	1	平台集采	 洗手台
		杯垫	标配	2	平台集采	漱口杯下
		漱口杯	标配	2	平台集采	洗手台
		毛巾筐	标配	1	平台集采	 洗手台
		风筒	标配	1	平台集采	洗手台下方
		风筒袋	标配	1	平台集采	 洗手台下方
		面盆冷/热水贴提示	标配	2	线下采购	面盆水龙头
		浴巾	标配	2	平台集采	洗手台下方台面或毛巾架
		面巾	标配	2	平台集采	洗手台下方台面或毛巾架
		地巾	标配	1	平台集采	洗手台下方台面或毛巾架
		方巾	标配	2	平台集采	洗手台或洗漱盒上
	马桶间2	垃圾桶(卫生间)	标配	1	平台集采	 马桶一侧
		马桶侧纸架	标配	1	线下采购	马桶一侧
	淋浴间6	淋浴区壁龛/洗漱台	标配	1	线下采购	 淋浴间内
		浴室防滑垫	标配	1	平台集采	淋浴间内

Towo上品国际酒店

房型	区域	客杂物品	产品配置分类	配置/间	采购形式	图例	摆放位置
		晾衣绳标识牌	标配	1	线下采购		淋浴间内
		花洒冷/热水贴提示	标配	2	线下采购		花洒混合阀
		推拉标识	标配	2	集团定制模板		玻璃门把手正面反面
		小心地滑提示	标配	1	集团定制模板		淋浴间墙壁
亲子房	玄关区	儿童浴袍	特殊房型配置	1	平台集采		衣柜
	睡眠区	儿童床上布草	特殊房型配置	1	平台集采		床上
豪华房 (大床、标间、 影音房、套房)	吧台2	冰箱	特殊房型配置	1	线下采购		吧台下方
		茶叶盒	特殊房型配置	1	平台集采		托盘内

3、床上布草类-标准配置对比表-TOWO上品国际酒店

房型	区域	客杂物品	产品配置分类	大床	双床
通用	睡眠区	床垫	普通房型	2	2
		保护垫	普通房型	2	2
		软枕芯	普通房型	1	2
		羽绒硬枕	普通房型	1	2
		床单	普通房型	4	4
		被套	普通房型	4	4
		外枕套	普通房型	1	2
		内枕套	普通房型	4	4
		羽绒被	普通房型	1	2
亲子房	玄关区	儿童浴袍	特殊房型配置	1	2
	睡眠区	儿童床上盖布	特殊房型配置	1	2
		抱枕	特殊房型配置	2	2
		帐篷	特殊房型配置	1	1

配置标准：布草按床型1:3，被品按床型数按1.05倍备用；特殊枕芯作为加借物配置

4、印刷品配置标准

Towo上品国际酒店

类别	物品名称	产品配置分类	参数或使用标准	品牌标准	图例	用途	使用部门	选品原因
物料	电梯内地毯	标配	电梯内地毯，门店定制尺寸，国际店logo	区域定制		品牌形象传播	电梯	标准化管理
物料	公区地毯	标配	大堂进门口门口1块，门店定制尺寸，国际店logo	区域定制		品牌形象传播	大堂	标准化管理
物料	餐牌	标配	区域自定	区域定制		餐厅品类标识	餐厅	标准化管理
物料	木质展架水牌	标配	材质：木制水牌； 广告尺寸：宽600mm*长900mm； 展架支开45度角 (统一用新的品牌VI标识、包括字体、颜色等)	集团定制模板		品牌形象传播	餐厅	标准化管理
物料	遗留物品标签	标配	80*50不干胶贴	集团定制模板		遗留物	前厅、客房	标准化管理
物料	行李卡正面	标配	176*62mm，250克白牛卡，打孔穿金线	集团定制模板	附件3《行李寄存牌》.jpg	行李寄存	前厅	标准化管理
物料	行李卡反面	标配	176*62mm，250克白牛卡，打孔穿金线	集团定制模板	行李卡反面5cmX14cm.jpg	行李寄存	前厅	标准化管理
物料	房卡套	标配	250克白牛卡，啤粘成品	集团定制模板		房卡	前厅	标准化管理
物料	名片	标配	90*54mm，350克珠光纸，烫金	集团定制模板		品牌形象传播	前厅	标准化管理
物料	停车券	标配	附件：定制印刷	集团定制模板	停车券1.xls	停车	前厅	标准化管理
物料	早餐券（正面）	标配	参考附件，蓝色国际店logo，双面打印	集团定制模板	早餐券-正.jpg	早餐管理	前厅	标准化管理
物料	早餐券（反面）	标配	参考附件，蓝色国际店logo，双面打印	集团定制模板	早餐券-反.jpg	早餐管理	前厅	标准化管理
物料	宵夜券（正面）	标配	附图参考附件，90*54mm，白牛卡，蓝色国际店logo，双面打印	参考模板		宵夜管理	前厅	标准化管理
物料	宵夜券（反面）	标配	附图参考附件，90*54mm，白牛卡，蓝色国际店logo，双面打印	参考模板		宵夜管理	前厅	标准化管理
物料	塑胶杯垫	标配	材质：300克吸水纸，9CM蓝色，	集团定制模板		漱口杯	客房	标准化管理
物料	下午茶券（正面）	标配	附图参考附件，90*54mm，白牛卡，蓝色国际店logo，双面打印	参考模板		下午茶管理	前厅	标准化管理
物料	下午茶券（反面）	标配	附图参考附件，90*54mm，白牛卡，蓝色国际店logo，双面打印	参考模板		下午茶管理	前厅	标准化管理
物料	宾客意见卡	标配	100*100；250克白牛，双面印刷 尊敬的宾客：您好！ 愿您在酒店能留下美好的回忆，	集团定制模板		便签本	客房	标准化管理

类别	物品名称	产品配置分类	参数或使用标准	品牌标准	图例	用途	使用部门	选品原因
			请您提出宝贵意见和建议, 谢谢!					
物料	《Power of Clean (途窝)》	标配	床头摆放, 尺寸: 105MM*148MM (A4纸的四分之一)	集团定制模板		房间摆放	客房	标准化管理
物料	请勿打扰、请即打扫牌	标配	240*80, PVC双面印, 模切异型 双面: 请勿打扰、请即打扫牌;	集团定制模板		用户体验-隐私	客房	标准化管理
物料	推拉标识	标配	材质: 亚克力牌尺寸: 按实际情况而定	集团定制模板		用户体验-安全	客房	标准化管理
物料	小心地滑	标配	材质: 亚克力牌尺寸: 按实际情况而定	集团定制模板		用户体验-安全	客房	标准化管理
物料	晾衣绳标识牌	标配	门店定制尺寸, 统一晾衣绳左侧	无模板		用户体验-细节	客房	标准化管理
物料	花洒冷/热水贴提示	标配	门店定制尺寸, 固定热水方向	无模板		用户体验-细节	客房	标准化管理
物料	禁烟牌	标配	材质: 亚克力牌尺寸: 按实际情况而定	集团定制模板		用户体验-安全	客房	标准化管理
物料	客用信纸	标配	210*297mm, 120克双胶, 双面印	集团定制模板		会议	会议	标准化管理
物料	电梯海报-管家服务	标配	KT板, 40*60CM, 用国际店logo, 尺寸门店根据现场定制	集团定制模板	电梯海报2-40X60	增值服务-介绍	电梯	个性化管理
物料	电梯海报-会员权益	标配	KT板, 40*60CM, 用国际店logo, 尺寸门店根据现场定制	集团定制模板	电梯海报1-40X60	会员服务-介绍	电梯	标准化管理
物料	大堂玻璃门横贴提示	标配	材质: 半透明磨砂贴尺寸: 门店根据现场定制	集团定制模板		大堂玻璃门	大堂	标准化管理
物料	团队房卡套	标配	180克白牛	集团定制模板		房卡	客房	标准化管理
物料	纸杯	标配	280食品级淋膜卡纸, 7盎司	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	便笺纸	标配	160*110mm, 120克双胶, 4c+0c印刷	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	国内信封	标配	230*120, 120克双胶	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	免矿牌	标配	70*160mm, 250克白牛皮,	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	请勿吸烟卡	标配	160*90mm, PVC双面印, 模切异型	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	总经理欢迎卡	标配	100*170mm, 250克白牛卡模切	集团定制模板		客房、前台	客房	标准化管理

Towo上品国际酒店

类别	物品名称	产品配置分类	参数或使用标准	品牌标准	图例	用途	使用部门	选品原因
物料	更换床品卡	标配	250克白牛卡模切	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	礼品袋	标配	360*260*80mm, 250g白卡, 覆亚膜, 卡啤胶粘成型, 穿3股绳	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	环保袋	标配	400*300*100横款, 80克新料	集团定制模板		客房	客房	标准化管理
物料	洗衣袋	标配	550*450单抽绳, 10丝高压	集团定制模板		洗衣房	客房	标准化管理
物料	行李吊牌	标配	176*62mm, 250克白牛卡, 打孔穿金线	集团定制模板		前台	客房	标准化管理
物料	标签贴	标配	圆形 不干胶	集团定制模板		前台	客房	标准化管理
物料	牙签	标配	80*15, 内装2根单头牙签	集团定制模板		餐厅	客房	标准化管理
物料	自助洗衣提示	标配	参考附件, 尺寸根据洗衣房墙面位置、合理设计	集团定制模板	自动洗衣机温馨提醒(1).jpg	洗衣房	客房	标准化管理
物料	洗衣机消毒流程KT板	标配	参考附件, 尺寸根据洗衣房墙面位置、合理设计	集团定制模板	洗衣机消毒流程模板(1).jpg	洗衣房	客房	标准化管理
物料	洗衣机使用说明	标配	参考附件, 尺寸根据洗衣房墙面位置、合理设计	集团定制模板	洗衣房使用提醒模板(2).jpg	洗衣房	客房	标准化管理
物料	烘干机使用说明	标配	参考附件, 尺寸根据洗衣房墙面位置、合理设计	集团定制模板	烘干机使用提醒(1).jpg	洗衣房	客房	标准化管理
表单	《遗留物品登记与处理表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	附件4 遗留物品登记及处理表.xlsx	遗留物	前厅、客房	标准化管理
表单	《前厅工作日志》	标配	A4, 双面打印	集团定制模板	附件1 前厅工作日志.xlsx	遗留物	前厅	标准化管理
表单	《访客登记表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	附件5《访客记录表》.xlsx	来访登记	前厅	标准化管理
表单	《计划卫生表》	标配	A4, 打印, 粘贴到客房办公室	集团定制模板	附件2、计划卫生表及操作流程(1).xlsx	计划卫生管理	客房	标准化管理
表单	《客房服务员工作表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	楼层服务员工作单.xlsx	做房管理	客房	标准化管理
表单	《客房查房表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	客房查房表.xlsx	查房管理	客房	标准化管理
表单	《客房培训记录表》	标配	A4, 打印, 粘贴到客房办公室	集团定制模板	客房培训记录表.xlsx	客房培训管理	客房	标准化管理
表单	《客房大清记录表》	标配	A4, 打印, 粘贴到客房办公室	集团定制	客房大清计划记录表.xlsx	计划卫生管理	客房	标准化管理

Towo上品国际酒店

类别	物品名称	产品配置分类	参数或使用标准	品牌标准	图例	用途	使用部门	选品原因
				模板				理
表单	《客房交接班表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	客房交接班表.xlsx	客房工作管理	客房	标准化管理
表单	《月洗涤情况评价记录》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	(月)洗涤情况评价记录.doc	布草品控	客房	标准化管理
表单	《洗衣房巡检记录》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	洗衣房巡检记录表	管家洗衣	客房	标准化管理
表单	《工程年度维护计划表》	标配	A4, 打印, 粘贴到工程办公室	集团定制模板	1酒店工程年维护计划表.docx	工程维护	工程	标准化管理
表单	《客房维护记录表》	标配	A4, 打印, 粘贴到工程办公室	集团定制模板	2客房计划维修(保养)表.docx	工程维护	工程	标准化管理
表单	《日常维修记录表》	标配	A4, 打印, 粘贴到工程办公室	集团定制模板	3酒店工程日常维修记录表.docx	工程维护	工程	标准化管理
表单	《安保班次交接记录表》	标配	A4, 打印, 留存备查	集团定制模板	安保工作交接班记录.docx	安保	安保	标准化管理
注意:	1、有固定模板的物料和表单，统一门店印刷使用；红色表单为重点表单，门店必须落地； 2、餐厅大部分物料请门店自行采购，标准符合品牌调性：如餐厅立牌、水牌、价格牌、标语指示牌、食品牌、打包袋、一次性纸杯、杯套、等							

第二章 开业标准

一、开业资质

1、开业资质-证照类

证照名称	审核要点
营业执照正副本	1、公司主体名称按照集团标准； 2、营业执照“住所”或“地址”地址和楼层须注意与实际经营主体一致，地址为如下格式：**市**区**路**号**（建筑/小区）**层至**层 3、营业执照的企业类型不得为个体工商户，须为“有限公司”或者“有限责任公司” 4、经营范围包含：住宿服务，餐饮服务或食品经营，会议服务，健身服务，百货零售，纺织服装及日用品零售，家用电器及电子产品零售，健身器材，化妆品，卫生洁具，清洁用品，珠宝首饰，文具用品，文化用品，体育用品及器材，家具箱包，床垫，枕头零售，食品流通等
建筑工程消防验收合格意见 见书	1、公司主体与营业执照一致； 2、验收地址和楼层与营业执照及实际经营区域均对应一致； 3、验收证审核通过面积数与酒店实际经营面积一致； 4、若酒店沿用原证照，建设工程消防竣工验收合格意见书须重新办理，只更换运营物品等零星改造的除外
公共聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证	审核要点同“建筑工程消防验收合格意见书”

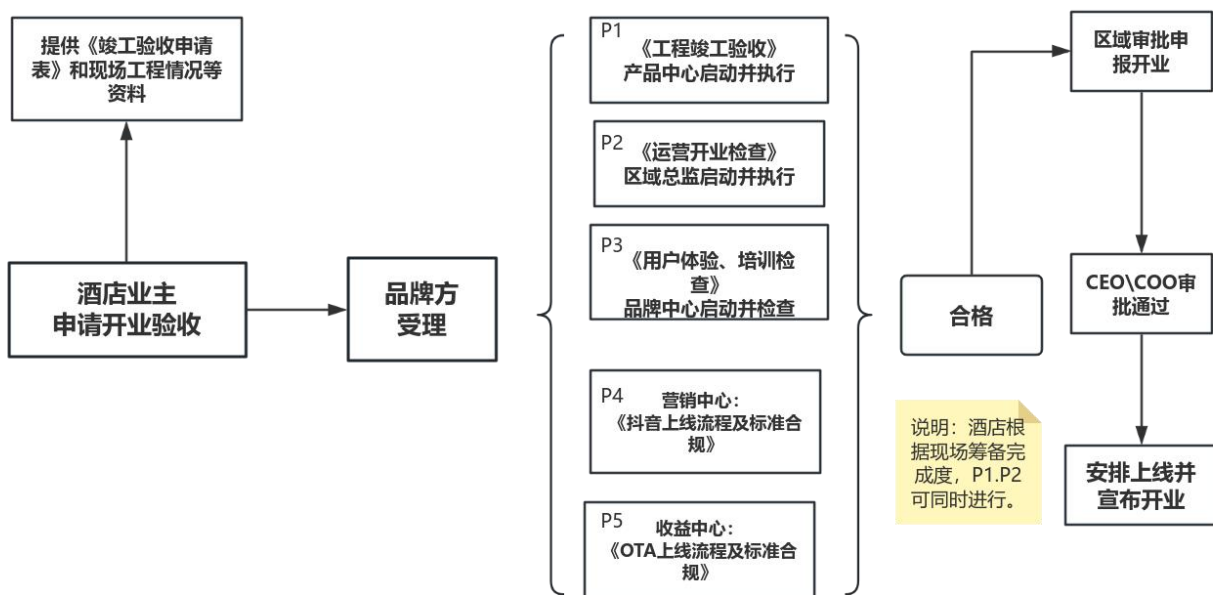
证照名称	审核要点
特种行业许可证正副本	1、企业名称、法定代表人、经济性质/企业性质与营业执照一致； 2、验收地址和楼层与营业执照及实际经营区域均对应一致； 3、验收证审核通过面积数与酒店实际经营面积一致； 4、房间数和床位数与实际一致；
卫生许可证正副本	1、单位名称与营业执照一致； 2、地址与营业执照及实际经营区域均对应一致。
食品经营许可证正副本	1、住所的地址和楼层与营业执照及实际经营区域均对应一致； 2、经营场所的地址和楼层与营业执照及实际经营区域均对应一致； 3、经营项目必须包括以下类型：预包装食品销售、热食类食品制售、冷食类食品制售、自制饮品制售
建设项目环境影响登记表	1、建设项目环境影响登记表项目名称与营业执照名称一致； 2、建设地点的地址和楼层与营业执照及实际经营区域均对应一致； 3、建设面积与酒店实际经营面积一致； 4、需包含备案号。
城镇污水排入排水管网许可证	1、若为酒店办理，企业名称与营业执照一致； 2、若为物业统一办理，企业名称与房屋产权方一致。
开户许可证	1、开户许可证名称与营业执照一致； 2、除上传一份扫描件到酒店生命周期系统外，需要另邮寄一份加盖公章的纸质版至特许部-大木
涉外批复或具备接待外宾的资质证明	取得批复或资质证明后，发送给区域总经理审核

检查项目	签约前甲方须提供以下附件： 1、标的物资产清单+该房屋建筑图纸（示意图） 2、如是转租另付原租赁合同+二房东身份证复印件； 3、该酒店营业执照、消防许可，特种行业许可，卫生许可等证件复印件。
审核标准	1、合同类文件需提供盖章版原件； 2、产权类文件和其他类文件需提供产权方、加盟商盖章版复印件。

1、标准店开业流程（TOWO上品国际酒店开业标准 V1.0）

[illegible]

(2) 开业申请及审批流程（举例）



三、证照办理

1、证照办理	● 直营酒店的营业执照由公司法务办理，消防证和特种行业许可证由项目经理办理，酒店食品流通许可证及卫生许可证由酒店店总办理； ● 特许店证照由业主办理，店总进场后需要和业主做专项沟通。
2、资料领取	● 酒店开业需办理的证照可到当地工商部门咨询； ● 办理证照的一般程序是：每一个证照的办理都要到办证窗口，获取办理该证照所需的资料清单（需逐一问清每一项资料的具体要求，以免资料不符，延误办证）。
3、申请受理	● 办证资料准备齐全后，即可向当地政府职能部门，申请办理相关证照； ● 如发现资料不符，办证人员须问清具体要求，再与有关人员联系，尽快按要求准备相关资料； ● 申请受理后，办证人员需了解清楚办证的有关程序、期限、办证负责人姓名和业务联系方式。
4、检查验收	● 证照办理方法，一般是先申请受理，再联系验收； ● 酒店验收条件具备时（事先了解验收要求并积极准备），应及时联系办证负责人，到酒店进行验收；接待职能部门提示：酒店在申办证照期间，如有政府职能部门例行检查或抽查，酒店应重视并有专人负责接待，以保持良好的关系；对于职能部门所提出的整改要求，酒店专人接待、专人回答，积极与检查人员保持良好沟通，达成共识，避免抵触；如检查人员开出整改单后，酒店应积极协调。

四、证照提交

上传提交路径	走线上钉钉流程
上线流程必要资料	1、《租赁合同》 2、房产证复印件 3、出租人身份证复印件/正反面 4、原《租赁合同》-需二手房东提供（一房东直租的不用提供） 5、原业主《同意租赁说明》（一房东直租的不用提供）

第三章 开业工作-财务

一、固定资产清册

- 固定资产管理部门：酒店各部门（客房组，前台组，工程组，后厨组）
- 固定资产概念：生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用寿命超过一个会计年度的有形资产。
注：一般固定资产的含税单价超过人民币 2,000 元（含 2,000 元）。
- 固定资产分类：

客房设备	洁具（坐便器、台盆）、推车、布草车、行李车、吸尘器、健身器材、保险柜、咖啡机、客房冰箱、电视机、洗衣机、烘干机、空调、冰箱、消毒柜、轮椅、后厨设备；
床垫	酒店客房内使用床垫；

Towo上品国际酒店

家具	客房家具（床头柜、写字台、行李台、行李架、写字桌、办公椅、休闲椅、沙发、床）、各类公区家具（桌椅、沙发）、茶几、沙发、桌椅、文件柜、员工宿舍（床、桌椅）、柜子；办公及电子设备：笔记本电脑、电脑主机/显示器、手机、针式/激光/条码/网络打印机、摄像机（DV机）、复印机、相机、路由器、PDA、身份证阅读器、监控主机、监控显示器、电话会议终端、凭证装订机、碎纸机、音响设备；
机器设备	中央空调、锅炉、消防水泵、强弱电设备、厨房油烟设备。

注：以上物品，即使含税单价小于 2000 元，也确认为固定资产。

● 固定资产折旧年限：

资产类型	折旧年限（年）	预计净残值
客房设备	5	5%
床垫	5	5%
家具	5	5%
办公及电子设备	5	5%
机器设备	5	5%

注：（1）固定资产折旧采用直线法；

（2）固定资产折旧计提原则：当月增加，次月计提折旧；当月减少或停用，次月停止计提折旧；折旧完毕但依然可以使用，不再计提折旧。

二、仓库设立及物资入库

1、各部门盘点表（固定资产、餐厅用品、客杂、易耗品、印刷品等）

2、部门设立仓库：①货架摆放；②出入库记录；③物资分类；④货品贴标签

第四章 开业工作-人事

一、人事编制

1、岗位编制规则

TOWO上品国际酒店定岗定编方案 (100间客房)					
部门	岗位	编制人数	人房比	班次及排班时段	核心工作内容与配置逻辑
总经办 2	店总	1	0.02	常日班 (如 9:00-18:00)	全面负责酒店经营管理、战略规划及整体运营。
	店助 (文化布道使)	1		常日班 (如 9:00-18:00)	对店总负责，核心职责： 1.店内各部门工作协调，主责内务：品牌文化宣导、服务标准培训、质量检查与员工关怀，是服务品质与文化的守护者。 2.人员招聘/合同/社保/绩效/工资等
销售部1	销售经理 (80间以上配置)	1	0.01	常日班 (如 9:00-18:00)	开拓并维护各类客源渠道，提升酒店整体出租率与平均房价，完成月度/年度销售指标。
前厅部8	前厅经理	1	0.08	常日班 (如 9:00-18:00)	部门总负责人，统筹前厅运营，深度维护宾客关系，处理重要投诉与应急事件。
	宾客服务主管	2		早班 (7:00-15:30)	核心：实现各运营时段均有管理岗。负责当班现场运营、服务督导、团队协调与应急处理。
				早班 (7:00-15:30)、中班 (14:30-23:00)	
	宾客服务大使	4		早、中、夜三班制 (早班1人、中班1人、夜班1人、替班1人)	确保24小时服务。执行宾客接待、问询、入住/退房、账务处理及 主动的预判式服务 。
	餐厅服务员 (含咖啡厅)	1		常日班 (如12:00-22:30)	主负责咖啡厅下午茶工作 1、咖啡厅原设专职咖啡师，但建议划归前厅管理，由前厅经理统筹，减少跨部门沟通成本。 2、淡季下午茶客流少，专人值守效率低，前台人员经培训后可兼做咖啡拉花与服务。
客房部 10	客房经理	1	0.10	常日班 (如 8:30-17:30)	部门总负责，主查房 (标准≤80间/天)，负责人员管理、培训、物料成本控制。
	客房领班	1		常日班 (如 8:30-17:30)或者顶客房中班	协助经理工作，此岗位为活动岗位，需要有领班意识 1、领班工资待遇；大多数情况安排做房，达到自查自放标准； 2、在客房经理休息时替补负责全面查房，确保每日客房、公共区域卫生服务检查无空缺。 查房量：每日不少于75间 (注意：专职查房情况下)；
					早、中班两班制 (早班： 4人， 中班： 1人)

TOWO上品国际酒店定岗定编方案 (100间客房)

部门	岗位	编制人数	人房比	班次及排班时段	核心工作内容与配置逻辑
				(早班: 8:30-17:30 中班: 14:30-23:00)	公区卫生、少量清洁房等 2、早班工作效率标准: 退房平均30分钟; 续住平均15分钟; 3、早班工作量底线标准: 标准-每人每日总打扫量20间; 底线-每人每日退房打扫≤15间, 加上续住, 总打扫量≤25间标准。 4、早班每日最晚完成工作时间标准: 不超过19:00 (约等于除吃饭时间当日总用时600分钟)。举例: A员工当日退房15间, 只是退房总用时就约为450分钟, 已经非常饱和, 续住房间最多不可超多7间, 所以这个员工在清洁任务、清洁效率、续住打扫体验、工作量底线、额外退房晚多种情况下, 是不可以超过22间, 否则: 卫生质量、续住体验、服务效率、员工状态等都会不达标;
	PA (兼职洗衣管家)	3		早班 (7:00-15:30)	1、公共区域: 大堂、公卫、洗衣房、健身房日常卫生维护计划卫生。 2、管家式洗衣服务-帮忙客衣整理、送回与洗衣房日常操作。3、制定《早班工作流程》、《晚班工作流程》
				晚班 (14:30-23:00)	
	PA技工 (可外包)			早、中班两班制、(如果技工为酒店编制, 则)	负责上午: 1、公共区域: 大堂地面、楼层地毯、餐厅大理石、房间大理石台面保养日常卫生保养计划卫生。
餐饮部3	餐厅主管 (80间以上配置, 150以上配餐厅经理)	1	0.03	弹性常日班 (7:00-20:00)	1. 全时段管控: 重点监管早餐(7-10点)、下午茶(14-17点)、宵夜(20-24点)三个高峰。 2. 统筹与顶岗: 负责排班、物料、成本, 并在任何岗位缺员时顶岗。
	厨师/帮厨	2		分拆为A、B两班: A班 (5:30-14:00): 主理早餐、准备员工午餐。 B班 (14:00-22:30): 主理员工晚餐、宵夜出品, 兼洗碗与收尾。	1. A班: 早餐热食、明档; 收餐后准备员工午餐。 2. B班: 准备员工晚餐; 制作宵夜简餐 (如面食、小吃)。 3. 协同: 共同维护后场清洁, 确保食品安全。 注意: 餐厅帮厨承担洗碗、配菜、员工餐等多重任务, 百房规模下人手紧张, 建议旺季招兼职缓解压力
	餐厅服务员				根据情况配置: 对外餐饮, 工作量较大可招兼职定岗
工程部2	工程维修师	1	0.01	常日班 (如 9:00-18:00)	门店至少有一位工程师负责日常维护和保养
安保部3	安保/监控员	1	0.01	夜班 (如23:00-07:00)	监控画面固定在前台区域, 安保夜班值班。
	(含店总) 编制合计	26	0.26		

2、成本占比参考

成本大项	成本小项	在总成本中占比	备注
人力成本	员工薪资、福利、社保	15%-25%	每个版块有独特的控制要点
能耗成本	水、电、燃气、燃油	6%-8%	
洗涤成本	布草、浴袍、餐厅、会议桌布类洗涤	4%-6%	
易耗成本	客房六小件、洗护类、纸巾、水类	10-12%	
早餐成本	食材、人工、设备类	8%-10%	单客成本： 舒适：8-10元，中端：12-18元，中高端：18-25元
获客成本	OTA、抖音运营等	2%-4%	

酒店类型	行业单房成本区间	行业标准特征说明	我们对标
轻中端酒店	80-100元	提供基础服务，成本控制严格	
中端酒店	100-120元	服务和品质有所提升，成本相应增加	TOWO上品国际酒店单房成本定标不低于120元。
中高端酒店	120-150元	注重体验和品质，成本区间更高	
高端酒店	200元以上	以卓越的服务和体验为核心，成本区间最高	

注：以上数值供参考，运营根据我们的标准经营调配。

2.1定岗定编

一、核心固定岗（固定岗）

核心固定岗（固定岗）						
有效房量 (<)	店总	店助（布道使）	前厅经理	客房经理	咖啡师	PA兼职洗衣管家
60	1	1	1	1	1	2
70	1	1	1	1	1	2
80	1	1	1	1	1	2
90	1	1	1	1	1	2
100	1	1	1	1	1	3
110	1	1	1	1	1	3

Towo上品国际酒店

核心固定岗（固定岗）						
有效房量 (<)	店总	店助（布道使）	前厅经理	客房经理	咖啡师	PA兼职洗衣管家
120	1	1	1	1	1	3
130	1	1	1	1	1	3
140	1	1	1	1	1	3
150	1	1	1	1	1	3
160	1	1	1	1	1	3

二、房量&门市价岗位

以下岗位按照有效房量及综合门市价定编配置（门市价 C）						
有效房量(<)	宾客服务主管		宾客服务大使		PA技工	
	C<400	C<550	C<400	C<550	C<400	C<550
60	1	1	4	7	0.5	0.0
70	1	1	4	7	0.5	0.0
80	1	2	4	7	0.5	1
90	1	2	4	8	0.5	1
100	2	2	4	8	0.5	1
110	2	2	4	8	1	1
120	2	2	5	8	1	1
130	2	2	5	9	1	1
140	2	2	5	9	1	1
150	2	2	5	9	1	1
160	2	2	6	9	1	1

3、酒店总编制如下：

编制预算		
有效房量(<)	编制数(C<400)	编制数(C<550)
60	20.0	22
70	21.0	22
80	24.0	26
90	24.0	26
100	26.0	28
110	27.0	29
120	31.5	34
130	31.0	33
140	33.5	36
150	35.5	38
160	37.5	40

4、门店有效房量&门市价计算：

酒店状态	有效房量	综合门市价
筹建店	可供房量	测算综合门市价

5、门店定岗定编流程

● 定编流程	筹备酒店店总进场后，区域区总、店总与品牌中心对接： 1、门店信息：提供酒店名称、酒店 ID、酒店房量及预测综合门市价给品牌中心。 2、定岗定编：品牌中心负责人根据酒店品牌定编模型为酒店定编，薪资结构由门店店总制定，区总审批。
● 编制结构申请	1、酒店由于特殊情况，对酒店编制结构进行适当调整，但必须单独申请； 2、酒店编制结构调整审批到区总即可。 编制结构调整：指的是对酒店岗位的结构进行调整，如工程编制 2 名，保安 2 名，可申请调整为 3 名工程，1 名保安的编制结构，但总编制不能增加。

二、人员招聘

1、人员招聘渠道：	当地人才招聘市场、街道劳动力市场、登报招聘、网络招聘、兄弟酒店推荐、内部介绍、朋友圈宣传、当地劳动中介公司、区域人员资料库等；
2、人员面试：	应聘者需要填写《面试人员登记表》，如有录用意向，酒店应书面通知应聘者，确定报到日期；通知应该包括：录用职位、工资标准以及报到时应带身份证明及当地法规要求的其他证明。
2、布道使面试流程：	 <pre> graph LR A[人才中心初试] --> B[品牌中心二面] B --> C[区域面试] </pre>
4、背景调查：	针对酒店所有岗位的候选人进行背景调查，了解伙伴具体情况后，再确认录用与否。

三、伙伴到岗

- 1、酒店布道使需要在一周内为酒店伙伴办理入职，并签署劳动合同，最晚不迟于 30 天。
- 2、伙伴到岗后需要参加新伙伴入职培训。详细内容请见《品牌文化手册》
- 3、入职手续办理注意事项：
 - 提交健康体检报告（有效期内的健康证），于报到日提供；
 - 新入职伙伴需要提供《离职证明》；任何因提供虚假离职证明，给公司带来的损失由该伙伴承担；
 - 新入职伙伴必须如实填写人事基本资料，并承诺提交的入职资料是本人的且真实有效。如一旦发现虚假，立即解除劳动合同。若导致公司被行政、诉讼或仲裁追究有关经济责任的，所有责任均由相关伙伴承担。
- 4、劳动合同签订
 - 新伙伴入职需要与公司签订劳动合同，并履行缴纳社保的义务；若因个人原因在一个月内拒签合同，或不履行缴纳社保义务的，公司有权追究伙伴责任，并随时予以辞退处理。

四、伙伴培训

1、前台伙伴入职培训计划

要求:

(1) 筹备店管理组: 新主管、储备店总培训执行和质检规定:

①、新主管、店总入职由区域组织在区域学院店或标杆店进行储备学习，一周内需完成公共课程学习，**45天内完成所有知识和服务培训**，试用期后通过店内考核合格后方能转正。**此为质检必查项。**

②、考核人必须为成熟店店总或部门主管及以上人员,如考核不通过，考核人不签名，约定下次考核时间，只有考核通过后考核人才能签名确认时间。此为质检必查项。

二、新店接培训执行和质检规定:

培训项目	时间节点	注意事项	考核时间
1、新伙伴品牌文化入职培训	(1) 新伙伴到岗前	● 根据新伙伴到岗人数，提前打印《品牌文化培训手册》 ● 品牌文化：服务信条、服务语录、价值观、服务案例培训等	● 考核人：部门主管 ● 时间：开业前60天
	(2) 新伙伴到岗时 在新伙伴到岗时，将装订好的《品牌文化培训手册》，与《新伙伴入职学习清单》一同交于新伙伴，并欢迎新伙伴加入	● 邀请门店小伙伴为新伙伴写下欢迎寄语，提升新伙伴感知度 ● 请门店店总、布道使及带教伙伴与新伙伴进行一次面对面沟通，并指导新伙伴入职。	● 考核人：部门主管 ● 时间：开业前45天
2、新伙伴学习清单	(1) 筹备期间培训安排 根据伙伴培训要求及开业倒计时，编制伙伴培训计划；	● 关于理论方面的培训，主要包括《前台工作手册》、《前台图例手册》、《客房工作手册》、《客房图例手册》、《洗衣房精细化手册》、《餐厅SOP手册》、《安全管理手册》、《PMS 操作手册》、《厨房安全精细化操作手册》、《消防安全管理精细化操作手册》等；	● 考核人：部门主管 ● 时间：开业前45天
		● 关于操作方面的培训，主要包括前台、客房实务操作，包括前台服务流程、PMS 系统培训、客房清洁流程、铺床练习等	● 考核人：部门主管 ● 时间：开业前45天
		● 公共课程：企业文化、应知应会、服务礼仪、质检标准、部门红线等	● 考核人：部门主管 ● 时间：开业前45天
注：具备同城兄弟门店条件，分批次安排伙伴到兄弟门店实习；如无此条件，可安排部分伙伴到附近城市兄弟门店实习；			
3、培训考核	● 筹建期间新伙伴品牌文化培训、各理论及操作方面的培训，均需要在培训结束后进行考核，并留存伙伴考核记录。培训考核记录作为酒店新伙伴转正依据之一。		

2、伙伴带教清单-前台宾客服务大使（举例）

TOWO 上品国际酒店		宾客服务大使入职公共课程		员工姓名:	岗位:		
学习分类	学习内容	学习目标	学习方法	学习资料位置: 钉盘/平台 (双击即可到达课程, 腾讯乐享向@李仪杰申)	培训人/签名	学习完成时间	员工签名
集团通识课程	企业文化	学习并运用途窝品牌文化	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	TOWO上品国际酒店-品牌文化手册【伙伴版】	待定		
	礼仪&服务培训	1. 熟知酒店人员专业的礼仪规范 (仪容仪表、站立行走姿态规范、礼貌用语、微笑) 2. 服务意识培养 (主动提供帮助、主动服务、主动解决问题) 主动询问: 请问有什么可以帮您?	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	1、课件:《途窝前厅服务礼仪》.pptx 2、视频:《途窝前厅服务礼仪》附件视频5节 3、腾讯乐享视频课:《途窝前厅服务礼仪》 4、腾讯乐享视频课:《前厅岗位必修课程(一)》 5、钉钉-途窝服务圈-新员工公共课程:《途窝前厅服务礼仪》 6、KT板:前厅基础工作内容和标准 7、员工手册-考勤、加班、休假政策 8、员工手册-评优和违纪管理制度	店总/		
	员工手册	集团员工手册	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	1、腾讯乐享-第一阶段:《应知应会手册》 2、KT板:前厅基础工作内容和标准 3、员工手册-考勤、加班、休假政策 4、员工手册-评优和违纪管理制度	前厅负责人/		
	安全基础知识	酒店作为公共场所的安全注意事项以及消防突发状况的应对;	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	1、课件:《应急预案手册》.pdf 2、视频:《安全基础知识》	前厅负责人/		
门店通识课程	酒店基础介绍	酒店名称、位置、开业时间、星级/钻级、酒店定位、获得荣誉	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核		前厅负责人/		
	酒店其他服务点知识	餐厅、会议室、健身房、洗衣房、停车场、宝宝椅、茶歇	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核		前厅负责人/		
	城市信息-酒店周边	商圈、便利店、热门景点、网红打卡点、特色餐饮、地铁站	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	腾讯乐享-第一阶段:《应知应会手册》	前厅负责人/		
	酒店规章制度	排班、考勤制度等; 其他规章制度补充	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核		前厅负责人/		
前台员工岗位知识和技能培训							
学习分类	学习内容	学习目标	学习方法	学习资料位置: 钉盘/平台	培训人/签字	学习完成时间	员工签名
前台设施设备	前台设备	熟悉工作环境、打印机、pos机、装纸、基本故障的处理、扫描仪、读卡器、制卡器使用	师傅示范讲解, 实操	根据自己门店情况了解学习	前厅负责人/		
常用岗位表格	前台表格的管理与用途	了解前台交接单、发票登记表、叫醒记录表、行李寄存单、账单以及POS机单据, 以及各资料的存放与管理	师傅示范讲解, 实操	品牌中心-营运-8号文件-部门表单	前厅负责人/		
客房产品知识	客房知识和参观	客房分布; 房间分类、数量、面积; 客房内物品清单和价	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	品牌中心-营运-3号文件-工作手册-前厅工作手册	前厅负责人/		
前厅保密知识	前厅保密管理制度	了解前厅保密管理制度	师傅讲解, 记忆/背诵, 考核	品牌中心-营运-3号文件-工作手册-前厅工作手册	前厅负责人/		
渠道后台操作	EBK后台操作	各线上渠道后台操作 (房态变动、接单、点评回复)	师傅示范讲解, 实操, 考核	基础知识-OTA后台操作.pptx	店总/		
PMS系统操作	PMS系统操作	PMS系统操作 (预订、入住、客单操作、账单操作、客人档案)	师傅示范讲解, 实操, 考核	1. 旅智云PMS前台培训	前厅负责人/		
公安系统操作	证照登记或上传	识别有效证件类别, 国内证件、国外护照种类、签证有效期等, 特别注意未成年、外国人、少数民族客人的登记规范	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-营运-3号文件-工作手册-前厅工作手册(P28)-《入住登记管理制度》	前厅负责人/		
TOWO特色服务	TOWO标准化服务	1. 预抵: 预到关怀; 2. 抵达: 暖心茶歇; 3. 入住: 旅游攻略; 4. 房内: 欢迎留言;	师傅示范讲解, 实操, 考核	1. 品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P46)-《标准化服务》	店总/		
	TOWO个性化服务	百宝箱、醒酒茶饮、儿童用品、宝贝床围、路早服务、下午茶、宾客生日服务流程;	师傅示范讲解, 实操, 考核	2. 品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P50)-《个性化服务》	店总/		

岗位对客服务	对客服务原则	掌握对客服务通用原则	师傅示范讲解, 背诵, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P4-P5)-《个性化服务》-《对客服务原则》8条 (要求熟记并会应用); 《服务语言10条 (要求熟记并会应用)》	前厅负责人/		
	宾客预定	掌握预定的种类和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P16)-《预定服务流程》	前厅负责人/		
	预抵服务	掌握预抵宾客的对客服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P17)-《预订检查、确认和房量控制》	前厅负责人/		
	入住接待	掌握散客、团队入住的接待服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P18)-《入住服务流程》	前厅负责人/		
	VIP接待服务	熟知VIP接待流程和标准	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P23)-《会员入住 (个性化服务)》	店总/		
	结账服务流程	掌握客人房账的入账和转账服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P31)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		
	免费升级	掌握对客免费升级的服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P33)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		
	参观房间	清楚知道如何带客看房, 介绍房间产品, 且会做店内销售	师傅示范讲解, 记忆/背诵, 实际演练	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P30)-《基础SOP流程》-《宾客参观房间服务流程》	前厅负责人/		
	开门服务	掌握实名入住及顾客隐私重要性, 访客登记流程, 及代开门服务流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P38)-《基础SOP流程》-《宾客开门服务流程》	前厅负责人/		
	租借物品	熟悉酒店常备借用物品以及日常管理流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P31)-《基础SOP流程》-《换借服务流程》	前厅负责人/		
	换房服务	掌握对客换房的服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P31)-《基础SOP流程》-《换借服务流程》	前厅负责人/		
	投诉处理	掌握如何处理客人投诉	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P33)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		
	对客沟通	掌握对客沟通技巧: 拨打客人电话的服务流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P39)-《基础SOP流程》-《宾客问询服务流程》	前厅负责人/		
	洗衣服务	掌握对客洗衣服务流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P40)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		
	快速接收、递交、保存	掌握对客人购买的快速如何进行接收、递交和保存	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P41)-《基础SOP流程》-《途窝会员卡及礼品销售》	前厅负责人/		
	会员卡销售	会员级别、权益、小程序操作步骤及小程序使用, 会员常见	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P33)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		
	叫醒服务	掌握叫醒服务和流程	师傅示范讲解, 实操, 考核	品牌中心-品牌定标 (国际店用)-部门SOP (手册)-前台工作手册(P33)-《基础SOP流程》	前厅负责人/		

	催租工作	掌握对欠费、续住等客人的催租服务和流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP	前厅负责人/		
	退房工作	掌握对退房客人的服务和流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P24)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
	行李存取	掌握对客行李存取服务	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP	前厅负责人/		
	寄递处理	掌握对有遗留物客人的服务流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P37)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
	补卡服务	掌握对客人进行补卡的服务流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP	前厅负责人/		
	餐厅服务	了解餐厅三餐服务时间、餐品、种类、收费，以及路早服务	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP	前厅负责人/		
对内管理制度	仪容仪表管理制度	掌握在工作期间自己的仪容仪表	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P42)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
	例会交接班制度	掌握例会交接班制度	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P42)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
	（万能）钥匙房卡管理制度	掌握各类房卡、（万能）钥匙管理规范	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P43)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
	入住登记管理制度	掌握入住登记管理制度	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P44)-《基础SOP流程	前厅负责人/		
前台应急预案	前台交接班流程	掌握前台交接班流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P55)-《前台应急预案	前厅负责人/		
	前台PMS系统瘫痪应急预案	掌握前台PMS系统瘫痪的应急处理方案	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P56)-《前台应急预案	前厅负责人/		
	突发停电处理流程	掌握酒店突发停电的处理流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P57)-《前台应急预案	前厅负责人/		
	火警处理流程	掌握火警的处理流程	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P59)-《前台应急预案	前厅负责人/		
部门品质红线	品质红线	掌握品质红线的内容	师傅示范讲解，实操，考核	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P60)-《部门品质红线	前厅负责人/		
参考内容	《前台工作手册》	《前厅岗位工作手册》包括：①岗位描述；②岗位职责及工作内容；③预订、入住、结账流程；④基础SOP流程	师傅示范；理论+实操	品牌中心-品牌定标（国际店用）-部门SOP （手册）-前台工作手册(P30-P44)-《基础	前厅负责人/		
	培训材料指引	①钉盘相关的前台员工文件位置；②线上课程位置和学习指南；③相关的工作群信息	师傅示范；理论+实操	1、钉盘-品牌中心-品牌定标（国际店用）——部门SOP（手册）——前台工作手册； 2、公共课-前厅-客房等相关主题	前厅负责人/		
	《服务总览》			【金山文档】WPS云文档】流程服务汇总-TOWO上品国际酒店	前厅负责人/		
转正考核通关	前台转正考核	考核分类	考核方式和要点	考核结果（合格/不合格）	考核人	考核完成日	员工签字
		考核集团通识课程，如企业文化、酒店营业点、安全知识和应急预案等公共课程	对集团通识课程进行考核，建议门店以试卷/问答的形式让员工		前厅负责人/		
		OTA好评转化话术+推荐会员卡话术	该考核以实操或者角色扮演的方式进行，要求员工掌握：1.要OTA好评；2.推荐会员卡话		前厅负责人/		
		实操：《前厅岗位手册》重点流程检查；电话接听测试、预订、回电、借用物品、投诉应对技巧	该考核以实操的方式进行，完成相关主题的操作，并且分数达到		前厅负责人/		
		腾讯乐享线上课程考试	在腾讯乐享平台上完成对应的课程学习并通过考试。		前厅负责人/		

要求：

一、成熟店新员工培训执行和质检规定：

- 1、新员工入职由门店组织进行，一周内需完成公共课程学习，45天内完成所有知识和服务培训，试用期满后通过店内考核合格后方能转正。此为质检必查项。
- 2、考核人必须为主管及以上人员，如考核不通过，考核人不签名，约定下次考核时间，只有考核通过后考核人才能够签名确认时间。此为质检必查项。

二、新主管、店总培训执行和质检规定：

- 1、新主管、店总入职由区域组织在区域学院店或标杆店进行储备学习，一周内需完成公共课程学习，45天内完成所有知识和服务培训，试用期满后通过店内考核合格后方能转正。此为质检必查项。
- 2、考核人必须为学院店或标杆店店长或部门主管及以上人员，如考核不通过，考核人不签名，约定下次考核时间，只有考核通过后考核人才能够签名确认时间。此为质检必查项。

3、技能考核表（宾客服务大使举例）

宾客服务大使流程考核表

酒店名称

姓名：

考核人：

岗位：

考核日期：

评分：每项符合得满分；不符合或不完全符合扣相应分数，但需在备注栏注明扣分原因；考核标准：45分以上为合格！						
序列	项目	内容	分值	得分	备注及失分描述	
1	接听电话	电话响三声内接听，使用标准礼貌用语：内线：“您好，前台，请问有什么可以帮您？” 外线：“您好，TOWO上品酒店前台，请问有什么可以帮您？”	1			
		礼貌问候：主动询问客人姓氏，然后以*先生/女士的尊称与客人沟通	1			
		耐心倾听客人问题，记录内容：为客人解答，无不耐烦和急躁	1			
		客人问题答复完毕，主动询问：请问还有什么其他可以帮您的吗？	1			
		结束通话前，需礼貌向客人道别：感谢您的来电！再见！	0.5			
		等待客人先挂电话后，再放下话筒。	0.5			
2	入住	保持良好的精神面貌、规范的仪容举止：三米注视，两米微笑，一米问好；在对话时要正视客人的目光。见到客人后使用标准用语“您好！请问有什么可以帮您？”	1			
		确认客人有订单，礼貌请客人出示身份证件；如无订单，根据客人需求推荐合适的房型	2			
		根据客人资料查询预定订单，并与客人确认订单信息无误（包括早餐）。	1			
		如果是携程客人，询问客人对房间的喜好，如楼层、无烟房或吸烟房等，为客人排房入住（携程预抵提起排房）	1			
		排房入住，同时制作房卡，填写房卡套，扫描身份资料上传公安登记系统	1			
		主动推荐客人加入企业微信，跟进后续服务；如果是抖音客源，引导扫码关注门店抖音账号，收藏关注作品。	2			
		向客人推荐早餐特色，介绍餐厅楼层以及用餐时间。	1			
		向客人递交房卡（银行卡）、证件、早餐券，如是携程客人，赠送伴手礼。如客人未订早餐，向客人推荐早餐品种及价格，餐厅所在楼层以及用餐时间。	2			
		告知客人房间所在楼层，并指引电梯。（告知客人相关配套位置，洗衣房位置。）	2			
		使用标准结束用语：“祝您入住愉快！”	2			

宾客服务大使流程考核表

酒店名称		姓名： 岗位：	考核人： 考核日期：		
		跟进OTA客人入住回访。	1		
3	离店	保持良好的精神面貌、规范的仪容举止。使用标准接待用语“您好！（请问有什么可以帮您）”	1		
		询问客人退房房号并读取房卡确认	1		
		询问客人贵姓，核对与系统登记资料是否一致	1		
		如客人有使用借用物品未还，应主动核实	1		
		若已为客人提前准备好了发票，通过企业微信发送给客人。	1		
		询问客人入住感受并倾听记录，前台有茶歇可以使用，并引导客人给5星好评，礼貌道别。	2		
		通知楼层退房（对讲机通知）	1		
4	叫醒	保持良好的精神面貌、规范的仪容举止。电话响三声内接听，并使用标准问候用语“您好，前台，很高兴为您服务！”	2		
		确认客人的房间号码和姓名，记录客人要求叫醒的具体时间	2		
		挂电话前，复述客人叫醒的具体时间（明确日期及时点）和要求以确认	2		
		感谢客人致电，使用标准结束用语“感谢您的来电，再见！”，并等客人先挂电话	2		
		准确和及时完成叫醒服务	2		
5	行李寄存/领取	保持良好的精神面貌、规范的仪容举止。使用标准接待用语“您好！请问有什么可以帮您？”	1		
		询问客人行李数量及有无贵重或易碎物品	1		
		请客人填写行李牌（门店行李牌建议上下联，下联客人带走，凭下联领取行李）；	2		
		在行李牌上签名，逐一点交行李，查验客人行李是否有异常现象	2		
		客人取寄存物品时，提供行李牌下联，核对清楚并请客人确认	2		
		收回客人签名的卡片下联，并交接寄存物品	2		
		礼貌道别，使用标准道别用语“请慢走！”	1		
		得分总计	50	0	

4、服务鉴定表（宾客服务大使举例）

(基础服务) 仪容仪表-服务礼节-服务话术-服务意识月度鉴定表									
门店编号：	00094	部门：	前厅	主管：	马婢婢	伙伴姓名：	张小燕	入职日期：	20270609
						20270707		当前月份	7月
项目及编号	鉴定细节（做到合格，则得分；没有按标准做，不得分）					满分	失分	得分	主管鉴定通过打√ 如有不足，写具体内容
(一) 仪容 仪表 标准	1.1发型形象	①女员工：短发长度不可过肩，过肩的长发要使用酒店统一发夹束住短发短发不及肩，旁不及耳，后不及衣	2	-2					
	1.2面容整洁	①女员工：（前台）面敷淡妆，修眉毛，涂口红；（客房）不化妆，保持干净整洁；	2	-2					
	1.3着装（西装、工牌、工鞋）	工鞋标准：必须按要求着工装上岗，从平台选择夏装或冬装；长衣袖、裤管不能卷起；夏装衬衣下摆须扎进裤子	4	-4					
		②工牌和丝巾：工牌佩戴于左胸，位置在左侧上衣口袋上面；丝巾折叠美观。	2						
		工鞋标准：	2						
	1.4饰品手指	①可戴手表、婚戒、可戴银白色的耳钉，指甲长度不超过手指头，指甲缝内无污渍	2						
(二) 服 务 礼 节 标 准	1.5口腔卫生	①上班前和在岗期间严禁吸烟及饮酒，不可吃异味的食物，口腔无异味，牙缝无杂物	2						
	1.6在岗行为	①前台服务客人站立服务，微笑服务，不允许坐着服务，靠墙、靠着桌椅或边柜等不雅不礼貌行为	2						
	2.1行走礼仪	①对客服务区内不吃东西，伸懒腰，刷牙、挖鼻孔、搔头发、咬手指等	2						
		②推车时，要求服务员注意安全，靠边推行，不要挡住、撞到客人	2						
		③员工不得携手行走，勾肩搭背	2						
	2.2服务10-5-F-L原则	①路遇客人请礼让，不要抢道，请避免在客人中间穿行，应略靠右边走，拐弯处应慢行	2						
(三) 服 务 话 术 标 准	2.3电话礼仪	①客人进入前厅，距离客人10步，向客人点头微笑致意	2						
	2.4电梯指引	①电话铃响三声之内必须接听；②结束内容不挂客人电话。	2						
	2.5三不原则	②电梯门开时，应主动用手压住电梯感应变开，以使电梯门关闭	2						
	2.6五声原则	②进入电梯后，应立于楼层指示板前，征询客人所要到达的楼层并为客户按梯	2						
	2.7六心原则	三不：不回绝客人，不冷淡客人，不敷衍客人	2						
	2.8七微笑原则	距离客人5步，向客人礼貌问候五声：	4						
(四) 品 牌 文 化	3.1问候语	①对待熟悉要贴心；②对待vip要精心；③对待挑剔的客人要有耐心；④对待普通客人要细心；⑤对待困难的客人要有热心；⑥对	4						
	3.2告别语	见到客人有微笑；服务客人保持微笑；称呼客人面带微笑；送取物品点头微笑；联系业务和感谢微笑；面对投诉	4						
	3.3指引语	您好！欢迎光临（遇节假日，转为节日问候，例：您好，新年快乐）；您好，请问有什么可以帮到您？（遇节假日，转为节日问	2						
	3.4提示语	请问有什么可以帮到您？请稍等，马上为您服务；请不要挂机，马上为您转接；请问还有什么可以帮到您？请问方便出示您的有效	2	-2					
	3.5指引语	祝入住愉快！/请慢走，期待您的再次光临！	2						
	3.6提示语	称呼客人带上客人姓氏，**先生；**女士（禁止使用“你”、“喂”、“那个谁”等非正式称呼。）	4	-4					
(五) 服 务 质 量 标 准	3.7祝福语	**先生/女士，电梯（餐厅）在您的右手边，这边请，祝您入住愉快！	2						
	3.8感谢语	这是您的“”，请收好！/请带好您的随身物品，入住愉快！	2						
	3.9道歉语	祝您入住愉快！（遇节假日，转为节日问候，例：祝您新年快乐）	2						
	3.10道歉语	感谢您的配合，感谢您的支持，感谢您的体谅！	2						
	我们的客群目标画像	对不起，让您久等了；对不起，马上为您服务！高配解决方案（如“我立刻为您处理”）。	2	-2					
	我们的客群核心价值	①年龄：多在25-40岁；②事业：处于快速上升期或稳定发展期；③身体：可能因长期奔波、高强度工作而处于“亚健康”状态；④	2						
(六) 服 务 质 量 标 准	我们的品牌定位和价值	①为“确定性”付费：厌恶意外，需求酒店设施可靠、服务标准稳定、流程顺畅。	2						
	我们的品牌定位和价值解读	定位：专注于服务上行者探索、体验、深度社交的品质商旅酒店。价值：为不懈进取的当代上行者，提供高效、有益、可深度连接	2	-1					
	我们的品牌调性	③定位：“酒店为谁存在”。它告诉上行者：“我懂你的拼搏，也懂你的疲惫，这里是您专用的充电站和避风港。”与市场上纯商	2						
	我们的品牌核心价值	个性品味 商旅相宜 社交属性 知心体验	2	-1					
	我们的品牌服务理念	①上进：高效、探索、有成长；②从容：安定、自信、不内耗	2						
	我们的品牌初心	①预见需求：打造预判式服务；②默默守护：在客人需要时出现，不需要时不打扰	2						
(七) 服 务 质 量 标 准	我们的品牌服务信条	③我们不止于提供住宿，更为每一次进驻，提供从容的底气。	2						
	我们的品牌服务准则	④我们交付的不是服务，是确定的安心。	2						
	我们的品牌服务语录	1. 我的形象，是上行者遇见TOWO的第一印象。（保持专业状态）	2						
	我们的伙伴画像	1. 我展现的整洁与自信，是客人安心的开始。	4						
	我们的品牌slogan	定心者、解困者、共创者、知心者	4						
		TRAVEL ON, WORLD OPEN（上行者，品生活）	2						
						100	-18		
注：1、门店每月主管每月25-30号对伙伴进行1次《礼仪-礼节-话术-品牌文化》鉴定，每月7月1-5日提交表格给集团培训部；2、主管在表格签名/每月的具体日期（姓名/20250708），列失分处重新引导并针对问题做培训计划，监督整改。									
宾客服务主管鉴定签名：									
1月：_____ 2月：_____ 3月：_____ 4月：_____ 5月：_____ 6月：_____ 7月：_____ 8月：_____ 9月：_____ 10月：_____ 11月：_____ 12月：_____									

五、伙伴福利

1、伙伴宿舍

- 不可搭建违章建筑用于宿舍，宿舍应远离机房、锅炉房等重点安全区域，伙伴宿舍内装修、装饰材料应按照消防技术标准的要求，使用不燃、难燃材料，并配备灭火器材；杜绝使用无窗建筑作为伙伴宿舍；
- 外租宿舍距离酒店距离如下：一线城市不大于 3 公里；其他城市不大于 2 公里；
- 设施安全标准：

序号	项目	数量/配比	备注	店内	外租
1	宿舍硬件	/	不可将违章建筑作为宿舍，宿舍装修、装饰材料应当按照消防技术标准的要求，吊顶、地板、房间隔板应使用阻燃材料。	√	/
2	灭火器	1 个/间	/	√	√

3	应急手电筒	1 个/间	/	√	√
4	灭火毯	1 床/间	/	√	√
5	防烟面罩	1 个/床位	/	√	√
6	燃气报警器	1 个/套	外租宿舍若使用燃气热水器或灶具，需配备	/	√

● 房间设施标准：

序号	项目	数量/配比	备注	店内	外租
1	宿舍面积	床位数*4 m ²	房间有外窗	√	√
2	房间层高	/	配置高低床的房屋层高 2.4 米以上，配置单人床的层高 2.2 米以上	√	√
3	床	/	木制高低床/单层床	√	√
4	五孔插座	1 个/床位	公牛/小米品牌	√	√
5	空调	1 台/间	单体空调/中央空调	√	√
6	取暖设施	1 套/间	南方地区：空调； 北方地区：暖气。	√	√
7	无线网络	/	> 20 兆	√	√
8	衣柜	1 个/床位	简易衣柜/铁皮衣柜	√	√
9	电冰箱	1 台/套宿舍	外租宿舍配备	/	√
10	写字桌	1 张/4 床位	每间宿舍不足 4 张床位，按照 4 张床位配置	√	√
11	椅子	2 张/写字桌	/	√	√

2、伙伴工作餐厅

- 伙伴餐厅硬件标准

项目	要求	备注
餐位数	门店编制人数*75%*30%	例：门店编制为 40 人，每日约 30 人上班，伙伴分为两批就餐，餐位数应不低于10 个；
设施	餐巾纸；饮水机/茶水炉；消毒柜；通风设施（排风扇；空调/风扇）	饮水机/茶水炉、消毒柜可设在餐厅就近区域，空调或风扇必备；
器皿	建议使用布菲炉或保温工作台	冬季保温
其他	餐厅张贴最新企业文化看板	

● 伙伴工作餐标准

用餐类型	餐标	菜单				
早餐	5 元	鸡蛋*1	馒头	包子	粥品	酱菜
午餐	10 元	荤菜*1	半荤*1	素菜*1	汤	酸奶/水果
晚餐	10 元	荤菜*1	半荤*1	素菜*1	汤	酸奶/水果

- 若门店无伙伴工作餐厅，门店需提供客餐区域供伙伴就餐，品牌文化、企业文化内容张贴在非客公共区域，如：伙伴通道、更衣室等；

若伙伴工作餐厅餐位数不够，门店需提供客餐区域供伙伴就餐，原伙伴工作餐厅作为伙伴的休息室、茶水间使用；其他硬件需求均需满足。

第五章 开业工作-上线

一、上线总体规划

大项	小项	内容	重要度	责任人	配合人	时间周期	附件表
信息核实	招牌更换周期确认	跟区总确认招牌更换时间周期，判定上线周期	★★★★	区总	店总	3天内	门店规划表
	门店价格带确认	跟区总确认单店成本及单房成本，结合产品及竞对卖价，制定渠道价格带（初步计划，后期可波动）	★★★	区总	店总	2天内	
	照片是否新拍	根据旧壳子照片分析，是否需要重新拍摄酒店照片，可提前约摄影师，图片工作可前置	★★	区总	TB	2天内	
旧壳分析	渠道流量测算	竞对标杆流量测算	★★★	店总	TB	2天内	流量测算表-携程D1
		城市标杆数据调研-	★★	店总	TB	2天内	流量测算表-美团D2
	旧壳子数据分析	旧壳子自身数据诊断，订单量、商圈排名、日月均曝光、转化率、指数分详情、资源情况，提升空间等	★★★★★	TB	区总	拿到后台账号密码1天内	城市TOP5产能表-D3
	渠道是否新上	根据旧壳子数据分析后，判断是否需新上壳子，确认新上渠道	★★★★★	店总	TB	2天内	建壳判定标准表
上线规划	新上场景判断	新上线酒店，确定通过哪种方式去上线能增大成功率（重点针对携程渠道）	★★★★★	TB	区总、店总	15-30天	上线方法（携程美团）
	新壳子上	判定酒店符合新上场景，提前准备好上线	★★★★★	TB	店总	资料齐全后即	渠道规划表

大项	小项	内容	重要度	责任人	配合人	时间周期	附件表
	线规划	资料，上线准备（新壳子上线期间旧壳子做运营过渡方案）				可操作	
上线管理	上线资料落地跟进	酒店基本信息、证件信息、招牌、照片等 上线资料准备情况跟进	★★★★★	区总	总部	15-30天	酒店资料信息表
	提交上线进度跟进	提交上线到上线成功周期判定，旧壳子过渡数据	★★★★	TB	业务	7天内	上线进度跟进表

二、上线流程

1、OTA上线流程

携程上线流程

大项	小项	注释	备注
上线资料	资质证件	营业执照（复印件需盖章），特种行业许可证、消防证、卫生许可证（不是必须）	/
	法人证件	法定代表人身份证正反面及手持证件正面照	/
	酒店信息	包括酒店位置信息，前台座机，账户开通人姓名，手机号，邮箱，酒店定位，酒店简介等	/
	房型信息	房型品类、房型名称、房型面积楼层等	/
	酒店图片(大于20张)	外观、公共区域、会议室、餐饮、客房图片（每个房型3-4张）等	支持上传JPG、JPEG、PNG格式的图片，大小不超过5M，不得低于550*412
	结算收款信息	账户名称、银行账号、开户银行、支行名称、银行行号	四钻及以上钻级酒店收款账户户公需同营业执照主体一致
	发票信息	发票抬头、纳税人识别号	/
	合同	现付合同、预付合同	/
场景	全新物业	从未上线过携程	一店一址；以携程外网POI地址为准
	旧店翻牌	在原携程壳子上修改酒店名称、收款账户、后台信息等	无需重新上线，直接用原携程壳子梳理
	分层管理上线	一家酒店通过分层管理形式，独立出2家酒店，以此方式新上	需要2套不同资质、法人信息证件；2个独立店招；2个独立前台；酒店一镜到底视频（酒店设施设备如共用，上线钻级会大打折扣）
	一店多开	酒店地址需跟原酒店地址不同，地址距离差至少1.5-3公里左右；拉地址方式以新店流程操作上线	需要2套不同资质、法人信息证件；2个独立店招；2个独立前台；2套不同的酒店照片（所有信息不能跟原酒店相同或类似，避免抓重）
	停业装修（翻牌转新开）	酒店停业全面装修，装修前后照片对比明显不同，特别是房间卫生间需全面更换	酒店停业装修至少1个月，不能有任何订单（包括分销平台）；酒店招牌更换；装修前后对比照，特别是厕所要全面更换
上线方式	自助上线	携程官网注册账户-填写资料信息-提交审核-等待审核-审核通过即上线成功	一般适用于未上线携程平台的全新物业
	业务上线	选择业务经理，提交相应酒店资料操作上线	选择业务时，需与酒店钻级对应同钻级负责的业务

美团上线流程

大项	小项	注释	备注
上线资料	资质证件	营业执照（复印件需盖章），特种行业许可证、消防证、卫生许可证（不是必须）	/
	法人证件	姓名、身份证正反面照片、电话号码、银行卡号（银行卡预留电话需与提供的电话号码一致）	/
	酒店信息	详细地址（详细到门牌号）、座机号码、客房总数、酒店简介	/
	酒店门头招牌	需展示酒店招牌所处的建筑体、完整的酒店正门	
	酒店大堂照	包括酒店前台、大厅休息区	支持上传JPG、JPEG、PNG格式的图片，大小不超过5M，不得低于550*412
	结算收款信息	账户名称、银行账号、开户银行、支行名称、银行行号	/
	法人手机号	用于验证	/
场景	全新物业	从未上线过美团	一店一址；以美团外网POI地址为准
	旧店翻牌	在原美团壳子上修改酒店名称、收款账户、后台信息等	无需重新上线，直接用原美团壳子梳理
	倒闭新上	旧壳子申请倒闭下线，然后重新申请上线	需原壳子业务配合下线
	分层管理上线	一家酒店通过分层管理形式，独立出2家酒店，以此方式新上	需要2套不同资质、法人信息证件；2个独立店招；2个独立前台；酒店一镜到底视频（酒店设施设备如共用，上线钻级会大打折扣）
	一店多开	酒店地址需跟原酒店地址不同，地址距离差至少1公里左右；拉地址方式以新店流程操作上线	需要2套不同资质、法人信息证件；2个独立店招；2个独立前台；2套不同的酒店照片（所有信息不能跟原酒店相同或类似，避免抓重）
上线方式	自助上线	美团官网上申请合作-申请合作-填写信息-等待审核-美团专员联系洽谈合作事宜	一般适用于未上线携程平台的全新物业
	业务上线	选择业务经理，提交相应酒店资料操作上线	选择业务时，需与酒店钻级对应同钻级负责的业务

2、抖音上线流程

抖音渠道上线资料要求

阶段	大项	小项	详细内容
新店上线	POI认领	地址创建	准备门头照三张，正门、左侧、右侧
		资质整理	三大地图软件创建酒店地址（腾讯、高德、百度）
			收集门店资质（营业执照、特行、卫生许可）
			有特行、卫生许可的，营业类目提交境内酒店品类，按照实际档次提交
			无特行、卫生许可的，营业类目提交境内民宿品类，提供特行、卫生盖章资质说明书提交
	基础信息维护	资质认证	提交认领门店POI，审核通过后，并进行法人资质认证
		接单设置	配置酒店电话，设置接单规则
		酒店政策	维护入住离店政策、入住年龄、儿童政策、宠物政策、早餐政策、支付方式
		酒店设施	根据门店所需档次级别，配置相应设施设备，并按照平台要求上传图片
			基础设施要求：前台、大堂、客房、停车场、公共区域等
			舒适型档次必要设施设备要求：餐厅、会议室或商务中心、洗衣房
			高档型档次必要设施设备要求：餐厅、会议室、洗衣房、健身房
	抖音号绑定	官方抖音号	确认单店抖音号，并绑定主体信息，生成商家单店蓝V号
		取人号	推动门店员工为门店带货。个人抖音号实名认证，提交绑定后，即可为门店抖音产品带货，带货形式（短视频、直播皆可）
	店铺装修	门店信息	基础信息、（名称、编号、地址、商圈、开业时间、客房数、营业电话）
			外显酒店首图
			酒店官方相册
			直播间导流配置，关联门店所属区域抖音号
			开启商家动态页展示
		抖音号装修	主页头图
	产品上线（核心）	房型管理	企业信息（营业时间、门店地址、联系方式）
			优惠团购（置顶门店主推团购预售商品）
			根据门店房型情况，创建门店物理房型
			按照酒店政策，上线无早、单早、双早SKU，并录入售卖价格
		组品	根据门店价格政策，组合常规大床、双床、家庭房预售品（单晚、连住、可拆分等）
		预售房	根据组品售卖的房型情况，上线团购预售房态库存。
		团购预售	组合预售品（官方渠道组合门票，商品卡售卖）
			自有房+X（酒店自有组合产品，如：下午茶、夜宵、含餐、其他等）
	点评分	点评分展现	次卡
			新店开业三天内产出10条优质点评，展现点评分
		点评分权重规则	门店点评分不能低于4.7分（流量加权门槛）
			4.8分以上，可获得每日POI访问流量加权
			保持门店点评内容新鲜度，需每日新增消费后点评
			未消费点评比例不能大于消费点评
			点评内容折叠，跟进并推动门店优化无内容、无图片；重复点评内容优化

三、钻级评定标准参考

设施类别	设施大类	设施字段	字段定义	五钻	四钻	三钻	二钻及以下
酒店公共设施服务	酒店外观前台	酒店前台	有前台	酒店前台用于接待客人，办理入住退房等手续，前台接待设施具有与本店规模与标准相适应的前台接待条件。	✓	✓	✓
		酒店大堂	有酒店大堂	酒店有专门的接待大堂（公寓接待室/前台附近的空旷场地不视为大堂），且大堂与标准相适应的前台接待条件。	✓	✓	
		礼宾服务	礼宾服务/礼宾部	酒店设礼宾部，并有专门的礼宾人员提供（迎接宾客的专职人员）迎送客人、搬运行李等。	✓		
	公共餐饮设施	餐厅	餐厅	酒店内部有独立区域的餐厅，且有配套的用餐设施，餐桌数量≥5张，不区分是仅用于早餐还是全天营业。	✓	✓	✓
		宴会厅/宴会间	宴会厅/宴会间	酒店有单独的宴会厅/宴会厅，且至少有一张大圆桌（至少容纳10人及以上）。	✓		
	酒店通用设施	监控	闭路电视监控	酒店公共区域有闭路电视监控全覆盖。	✓	✓	✓
		大堂吧/非经营休息区	大堂吧/非经营休息区	大堂吧：指的是位于酒店大堂公共区域，提供休憩、等候、茶饮、咖啡、酒水等非经营休息区；大堂吧：大堂等地方有独立的（非大堂吧此类收费盈利性质）摆放沙发、桌椅、茶几、电视等，很多酒店又叫做贵宾楼层、豪华阁之类，暨服务、内部装修与价格。	✓	✓	
		行政服务	行政楼层/行政酒廊	1、行政楼层：是指可以提供行政楼层或者行政客房的待遇，比如说有行政酒廊，免费甜点和下午茶，免费洗衣，延迟离店等。也就是说住在行政楼层的客人大多是贵宾及愿意入住高房价的客人，也就是说客人的档次都比较高。 2、行政服务：是指可以提供行政楼层或者行政客房的待遇，比如说有行政酒廊，免费甜点和下午茶，免费洗衣，延迟离店等。也就是说住在行政楼层的客人大多是贵宾及愿意入住高房价的客人，也就是说客人的档次都比较高。	✓		
	商务会议服务	会议室	至少3项	1、会议室：酒店有专门区域作为固定会议场所，至少容纳10人开会，且提供投影等必要的会议设施，酒店内部使用不算，多功能厅不算。 2、商务中心：酒店有独立的区域，或者独立的房间，为宾客提供商务服务，收费政策酒店可自行制定。	✓		
		商务中心					
		多功能厅	至少2项	3、多功能厅：在会议厅的基础上功能更多样设备更丰富，集：宴会厅、视频会议、报告厅、学术讨论厅、培训厅、音响功放等多种功能，需提供投影或者LED屏幕、音响、舞台等。		✓	
		传真/复印	至少1项	4、传真/复印：酒店可以为宾客提供传真/复印服务（如果商务中心可以提供该项服务，无需再次勾选）。			✓
	康体娱乐设施	游泳池类	游泳池类	室内泳池/室外泳池（泡池、戏水池之类的不算）	✓		
		SPA按摩类					
		茶室咖啡厅类					
		健身房类					
		温泉洗浴类					
		KTV酒吧夜店类					
		游戏室类					
		美容护理类					
		体育运动场所					
		户外活动场所					
	康体娱乐设施	水上活动场所	至少3类及以上	游泳池类：游泳池（室内/室外） SPA按摩类：SPA/水疗、按摩 茶室咖啡厅类：茶室、咖啡厅 健身房类：健身房/健身室 温泉洗浴类：温泉、桑拿浴室、足浴、日光浴场 酒吧夜店类：KTV、酒吧、夜总会、舞厅 游戏室类：电子游戏室/电玩室 美容护理类：理发美容中心 体育运动场所：保龄球馆、壁球室、高尔夫球场、滑雪场、篮球场、（沙滩）排球等 户外活动场所：钓鱼、骑马、烧烤 水上活动场所：沙滩、水上运动 儿童活动场所：儿童乐园、儿童俱乐部 字段定义详见：2021年星级档次评定标准（字段定义&图片要求） v20210414	✓		
		儿童活动场所					
	其他服务设施	洗衣房/洗衣服务	洗衣房/洗衣服务	洗衣房：酒店设洗衣房，可以负责清洗客衣，一般收费 洗衣服务：酒店虽然没有洗衣房，但是酒店有合作的洗衣店，可以负责清洗客衣。	✓	✓	
		要客通道/VIP入住通道	要客通道/VIP入住通道	酒店有单独的通道或者入口（不一定在酒店前台），为重要客人或者VIP客人，办理入住、退房等手续。	✓		
	无障碍设施	无障碍客房	无障碍客房		✓		
房型设施服务	客房便利设施	客房无线WiFi	客房无线WiFi		✓	✓	✓
		衣柜/衣橱	衣柜/衣橱		✓	✓	
		写字台/茶几（含配套的座椅）	写字台/茶几（含配套的座椅）		✓	✓	
		房间内保险箱	房间内保险箱		✓		
	媒体科技设施	电视	至少3项		✓		
		音响	至少2项			✓	✓
		iPod音乐基座	至少1项				✓
	食品饮料服务	软饮	软饮		✓	✓	✓
		冰箱	冰箱		✓		
	浴室配套设施	24小时热水	24小时热水		✓	✓	✓
		吹风机	吹风机		✓	✓	✓

四、上线进度跟进表

上线进度跟进表					月份	3月			4月																																			
序号	项目名称	子类目	内容	责任人	完成日期	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	上线资料	招牌		区总		每日确定进度																																						
2		营业执照		区总		每日确定进度																																						
3		法人信息		区总																																								
4		设施设备		店总																																								
5		新拍照片		店总									每日确定进度																															
6		酒店信息		店总		每日确定进度																																						
7		房型信息		店总																																								
8	上线提交	携程		TB		每日确定进度																																						
9		美团		TB		每日确定进度																																						
10		飞猪		TB		每日确定进度																																						

第六章 开业工作-开荒

一、工程开荒

工程开荒工作均由筹建该项目负责人联系专业保洁公司，在工程完工后一周内完成酒店粗开荒工作。

1、粗荒

- **建筑垃圾：**建筑工程中常常会遗留下许多垃圾污垢、建筑垃圾等，清理建筑垃圾是非常复杂的一项工作，因此在工程开荒时需要将建筑垃圾清理干净，方便后期运营开荒工作；
- **粗荒内容：**工程项目开荒内容主要包括各种地面石头，墙面、桌面、地板、玻璃窗、五金件等遗留下的水泥浆块、油漆、玻璃胶、锈迹等。

2、细荒

- **保洁操作：**在保洁公司进场粗开荒之前，需要对保洁公司工作人员进行培训，需要避免粗开荒过程中开荒不当造成面池盆、马桶、五金件的磨损与划伤；
- **问题协作：**对工程开荒结束的区域进行逐一检查，发现工程开荒未完善的地方及时指出并请项目经理协调保洁公司及时处理；
- **开荒顺序：**酒店走廊地毯一般在所有工程开荒结束后，房间棉织品进入房间前铺设；**若工程开荒时，酒店走廊地毯已经铺设完毕，需要加强对走廊地毯的保护；**

- **火灾隐患：**工程开荒过程中，**客房管理人员需要特别注意火灾隐患，如果发现施工人员或保洁公司工作人员在楼层动用明火或吸烟的情况，要及时向酒店店总汇报。**
- **防盗隐患：**需要对酒店伙伴培训防盗意识，时刻对现场监督，避免随意为他人开门丢失运营物资的情况。
- **通风管理：**酒店在开荒过程中需要将客房门、窗全部打开，保持通风，并随时关注天气变化；若天气下雨，应及时关闭窗户，并做好防盗工作。

二、门店开荒（精荒）

酒店的前期开荒工作非常辛苦，需要酒店店总与店助要随时准备留守在酒店现场，并在开荒前及开荒过程中不断向酒店伙伴灌输开荒的概念。

1、准备工作

- **开荒总动员：**酒店正式开荒前，需要对所有参与开荒的伙伴做一次开荒前工作动员，让酒店伙伴认识到开荒工作的重要性，从思想上做好准备；
- **钥匙保管：**与酒店总包做好酒店客房与各工作间的钥匙交接，并启用钥匙管理制度交接管理；
- **楼层卡保管：**由前台伙伴做好相应的楼层房卡，并对每一张楼层房卡进行编号，房卡有效期不超过 30 天；每日有专门的伙伴负责分发钥匙。
- **清洁剂使用：**指定客房区域开荒负责人，并能够在开荒前对所有伙伴进行各类清洁工具及清洁剂的使用说明进行培训，确保不乱用、不浪费；
- **开荒工具：**准备充足的开荒抹布供伙伴使用，并准备部分小块的地毯废料铺在楼层的各个消防通道出入口；清洁用具、口罩及清洁剂等要准备齐全；
- **人员安全：**开荒前及开荒过程中要每天督促伙伴加强自我防范意识，平时在走路时要注意地面上的尖钉、裸露的电线、上方和横在过道的脚手架等，以免刺伤、碰撞、电击等意外事故的发生。

2、开荒期工具的采购和准备

开荒期工具需要在酒店正式开荒前基本采购到位，并交由客房经理专人管理，对开荒期工具进行登记发放，确保开荒过程中开荒物资不浪费。

各酒店所需的开荒物品数量，可根据实际房量及使用情况自行调整。

（1）开荒期开荒工具及物品：

《前期开荒物品采购清单》			
开荒工具	规格	数量	用途
塑料扫把	把	10	用于客房内垃圾清扫
竹扫把	把	15	用于公区尘土、垃圾清扫
簸箕	个	10	用于垃圾清扫
百洁布	包	10	用于清洁面盆、墙壁上的污渍
橡胶手套	双	10	用于保护皮肤不受腐蚀
水桶	个	10	用于装水进行清洁
拖把	个	10	用于清洁地板
人字梯	个	2	用于清洁高位处，如天花、风口等
平板车	辆	2	用于运送物资
大垃圾袋	只	300	用于盛放垃圾
小垃圾袋	只	500	用于盛放垃圾
玻璃清洁工具	套	10	用于清洗玻璃
恭桶刷	个	20	用于清洁恭桶的污渍
小牙刷	个	50	用于清洁窗户槽等角落的尘土卫生
云石铲刀	个	20	用于铲除云石上的物资和香口胶等
小刀片	盒	2	用于清除玻璃等物体上的污渍
口罩	只	若干	用于开荒时避免粉尘进入呼吸道

Towo上品国际酒店

喷壶	个	20	用于盛装清洁剂使用
吸尘器	台	2	用于地毯铺设完成后地毯吸尘
鸡毛掸	个	10	用于高处拂尘使用
创可贴	个	若干	用于被划伤时简单处理

(2) 清洁剂：

清洁剂名称	规格	数量	用途
玻璃清洁剂	桶	2	用于清洁玻璃使用
全能水	桶	2	中性清洁剂
洗手液	瓶	10	用于伙伴每日开荒结束后洗手使用
香口胶喷剂	瓶	10	用于清除地毯或者地板的香口胶。

3、各区域清洁方法和注意事项

序号	区域	清洁方法及注意事项	清洁标准
1	建筑物顶	- 清除所有的建筑垃圾，用扫帚除尘； - 清洁天沟和下水口，使下水通畅，无杂物堵塞；	顶楼无杂物堆放及下水通畅
2	酒店外场 清洁	- 清理干净建筑垃圾并放置于指定地点 - 清扫干净台阶和地面，清除漆点、水泥块。有排水条件的可用少量水冲洗，严禁冲洗酒店外立面； - 检查台阶和地面有无破损和严重色差，如有破损和严重色差做好记录并立即报告酒店管理人员。	外场干净、整齐、无杂物堆放

3	不锈钢门窗及设备 清洁	● 拆除保护包装； ● 先用吸尘器吸尽窗框内小垃圾和表面灰尘。清除表面污渍，注意不准使用坚硬清洁工具以免划伤表面； ● 使用不锈钢光亮剂进行养护； ● 清洁消防喷淋头要小心操作，不要碰破感应玻璃管； ● 注意检查表面有无划伤及破损、配件齐全，如果有划伤及破损，缺少配件做好记录并报告酒店管理人员； ● 注意安全防护，按规范系好安全带； ● 严禁使用酸性清洁剂清洁；	包装清除彻底，内外干净，无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印，无灰尘，表面光亮
4	玻璃和镜子 清洁	● 先用毛巾把玻璃擦拭干净，再用涂水器沾稀释后的玻璃水溶液，均匀的从上到下涂抹玻璃，有顽固的污渍用刀片清除干净，再重复以上工序后用刮子从上到下刮干净，玻璃上的水痕用抹布擦拭干净； ● 注意检查表面有无划伤及破损，如有破损做好记录并报告酒店管理人员； ● 室外玻璃一面，联系专业保洁公司清洗；	无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印，无尘土，表面光亮
5	涂料吊顶 清洁	● 干的干净抹布进行擦拭或用掸子清理； ● 如有小污渍可用干的百洁布进行擦拭，如果污渍较多，报管理人员进行粉刷； ● 注意检查色差和开裂，有问题做好记录并报告管理人员； ● 使用梯子时注意做好安全防护，确认安全后方可操作。注意不要磕碰墙面及家具；	无灰尘、污渍、蛛网
6	涂料墙面 清洁	● 干的干净抹布进行擦拭或用掸子清理； ● 如有污渍可用干的百洁布进行擦拭，如果污渍较多，报工程进行粉刷； ● 注意检查色差和开裂，有问题做好记录并报告现长； ● 使用梯子时注意做好安全防护，确认安全后方可操作；	无灰尘、污渍、蛛网
7	瓷砖墙面 清洁	● 用湿布清除灰尘； ● 用清洁球、美工刀或是板刷消除遗留的胶剂、涂料点、水泥渍等，注意不要损伤瓷砖； ● 残留的污渍可用稀释的全能清洁剂进行清除，清除过程中如果溅到五金件及云石台面上要立即用清水冲洗干净； ● 使用梯子时注意做好安全防护，确认安全后方可操作； ● 墙面如有开裂、色差、破损做好记录并报告现长；	无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无灰尘、无水渍、无毛发、表面光亮

8	复合地板 清洁	● 捡干净大块垃圾，然后用扫帚将灰尘清扫干净； ● 用软的清洁布、去胶剂、除渍剂清除地板上的漆点和胶点； ● 使用海绵地拖把由内向外清洁地板； ● 注意不准向地板洒水，如地板上有较多水渍应立即吸干； ● 如有破损做好记录报告管理人员； ● 不准使用硬物和尖锐物品清洁地板，防止划伤地板；	无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无灰尘、无毛发
9	地毯清洁	● 先捡干净大块垃圾； ● 使用吸尘器从内向外，注意顺着地毯表层毛的方向吸尘； ● 地毯上的漆点、胶点使用刀片轻轻刮净； ● 注意检查地毯的纹路是否一致，有无破损、开裂。如有问题做好记	地毯干净、无灰尘、无水渍、无毛发、无垃圾
		录，报告管理人员；	
10	地砖清洁	● 先捡干净大块垃圾，然后将尘土清扫干净； ● 大堂、餐厅地面可用海绵地拖把和普通拖把配合清洁； ● 使用海绵地拖把由内向外清洁地板； ● 用清洁球、开刀或是板刷消除遗留的胶剂、涂料点、水泥渍等，注意不要损伤瓷砖； ● 残留的污渍可用稀释的全能清洁剂进行清除； ● 地砖如有开裂、色差、破损做好记录报告管理人员； ● 厨房地沟：用长柄尼龙刷和水管冲刷红缸砖地面；使水流通畅，无杂物，管壁清洁；	无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无尘土、无水渍、无毛发，表面光亮
11	灯具清洁	● 切断电源确认安全后方可操作； ● 使用半干抹布进行清洁；（注意不要擦灯头） ● 用软百洁布、去胶剂、除渍剂清除灯具上的漆点和胶点，注意不可太用力； ● 顶灯清洁，要拆下玻璃盖进行清洁； ● 注意清除不干胶标识； ● 清洁完毕后接通电源； ● 使用梯子时注意做好安全防护，确认安全时方可操作； ● 注意检查安装牢固、照明正常、有无破损；	无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无尘土

12	开关面板 清洁	● 切断电源确认安全后方可操作； ● 使用半干抹布进行清洁； ● 用软百洁布、去胶剂、除渍剂清除面上的漆点和胶点，注意不可太用力； ● 清洁完毕后接通电源； ● 注意检查通道开关的分控功能及标识指示正确；	表面干净，无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无尘土，功能完好，标识清晰
13	家具清洁	● 使用潮湿抹布清洁表面尘土；注意清除不干胶标识； ● 用百洁布、去胶剂、除渍剂清除家具上的漆点和胶点； ● 不准使用硬物和尖锐物品清洁家具，防止划伤； ● 切断电源确认安全后方可操作；使用半干抹布进行清洁； ● 清洁完毕后注意待表面风干结束后再接通电源；	家具干净，无尘、无污渍、无毛发，摆放整齐、位置正确
14	电器设备 清洁	● 用软百洁布、去胶剂、除渍剂清除灯具上的漆点和胶点，注意不可太用力； ● 清洁过程中注意防水保护； ● 清洁空调时注意清洗过滤网，清洁出风口； ● 清洁完毕接通电源； ● 注意检查电器设备表面有无划伤、破损、噪音、工作正常、配件齐全，电视机信号清晰频道排列正确，如有问题做好记录报告管理人员；	表面干净、无灰尘、污渍，玻璃及不锈钢表面光亮

15	电梯清洁	● 应放在开荒末期做彻底的清洁工作。施工和开业准备期间应加装防护板。防止装卸搬运物时撞损或刮花桥箱表面； ● 准备工作：打开电梯控制箱，按动制定按钮，使电梯停止运行。把提示客人的告示牌要放于电梯门前以示工作。并打开电梯门； ● 清除顶部灯箱内垃圾和积灰，使顶面无杂物和尘土； ● 清洁桥箱（不锈钢或烤漆表面）时，首先去除表面保护包装，然后用半干抹布清除表面污渍，注意不准使用坚硬清洁工具以免划伤表面。如是不锈钢表面，使用不锈钢光亮剂进行养护。使表面平整光亮洁净； ● 关上电梯门，用上述方法清洁电梯门内外； ● 用吸尘器吸去轨道门缝合凹槽内的垃圾，用半干抹布清除表面污渍，注意不准使用坚硬清洁工具以免划伤表面。使用不锈钢光亮剂进行养护。 ● 清洁地面，注意不能洒水，用半干抹布擦净地面，使地面无尘和杂物。	表面干净光亮，无灰尘，无污渍
16	设备房	● 清除所有的建筑垃圾，用扫帚除尘；设备表面用半干抹布清洁，没有积灰和油污	无垃圾，无污渍，无油污
17	洁具清洁	● 用湿抹布清洁表面尘土； ● 用百洁布、开刀清除遗留的胶剂、涂料点、水泥渍等； ● 使用美工刀清洁注意不要损伤洁具、防水硅胶、恭桶盖不准使用美工刀； ● 严禁使用酸性清洁剂清理五金件，如果不慎溅上要立即用清水冲洗干净； ● 注意小垃圾、砂土不要冲入下水管； ● 恭桶内侧可用稀释后的洁厕剂清洗，其他洁具可用全能清洁剂清洗； ● 注意检查洁具有无破损、漏水、堵塞、抽水正常，如有问题做好记录报告管理人员；	洁具干净，无胶剂、涂料点、水泥渍、油漆印、无尘土、无水渍，无毛发，五金件光亮

4、酒店开荒操作规范

（1）第一阶段开荒工作安排

- 人员安排：将参与开荒的伙伴合理分为几个小组，每个小组制定负责人，并协助每个小组做好详细的工作安排；
- 时间安排：确定一个时间段为第一个开荒阶段，并明确每天每组负责完成多少个房间的开荒任务；
- 由客房经理、客房领班负责检查每间客房的遗留工程问题、检查清点客房现有设施设备并做好书面记录；
- 客房经理、客房领班每天对清洁完的客房进行检查，包括卫生、工程问题等，将客房工程问题报维修并跟进整改进度，做好书面记录；
- 每日工作结束，客房经理、客房领班需要检查清洁工具，确保均放回工作间，并召集所有伙伴开班后会汇总当天开荒工作进度。

（2）第二阶段开荒工作安排

- 时间安排：确定一个时间段为第二个开荒阶段
- 按照小组及工作安排，对房间的玻璃、洗手间、卧室等位置进行细致开荒；
- 清洁走廊、整理仓库及工作间；
- 对酒店客房进行异味处理，包括开窗通风等；
- 客房经理、客房领班对清洁好的房间、走廊进行彻底检查，包括工程问题、家具摆放、卫生、房间异味等，将问题做好书面记录，并汇报至酒店现长及政委沟通解决；
- 每日对客房伙伴进行现场实操培训；

（3）第三阶段开荒工作安排

- 时间安排：根据开业时间倒推，确定一个时间段为第三个开荒阶段
- 领取各楼层及房间所需的客用品、棉织品等，并按照各楼层所需的数量分发至各个楼层，由该楼层负责人负责确认数量并签收；
- 将床上用品铺设到每间客房，并保证干燥、清洁；
- 房间客用品摆放到位，铺床、抹尘，清洁地面；

- 客房经理、客房领班负责最后的房间检查，包括每间房的电器设备是否正常使用，客房内空气是否有异味、所有的物品摆设是否正确；
- 开荒期间，需要对酒店伙伴做好模拟对客服务培训以及 SOP 培训；
- 安排伙伴培训客房内各种电器设备的使用和标准设置，包括电视、电话、空调等；

三、开荒期注意事项

（1）开荒清洁注意要点:

- ✓ 涂料：用热水擦除；
- ✓ 喷壶：严禁使用饮料瓶盛装清洁药剂；
- ✓ 湿抹布：不可用湿抹布擦电器接触件或木制家具；
- ✓ 刀片：刀片的使用方法（小面积尽量使用小刀片，大面积牢固水泥使用铲刀）；
- ✓ 干胶水：干掉的胶水用除胶剂（塑料材质的踢脚线不能使用除胶剂除胶）；
- ✓ 木器与金属：勿用刀片；
- ✓ 百洁布和钢丝绒：玻璃和镜面、五金器件、大理石台面、卫生洁具勿用硬性百洁布和钢丝绒；
- ✓ 马桶盖、洗脸台面：清理排风扇或墙面时，不能踩马桶盖、洗脸台面上进行操作；
- ✓ 清洁顺序：所有清洁应遵循由上而下、由内向外；
- ✓ 操作高空：清理高处卫生时脚踩方凳需要垫布或报纸；超两米登高需佩戴安全带。
- ✓ 清洁篮：清理卫生时清洁篮不能放于台面上；
- ✓ 抹布：不能晒放于木制家具上；
- ✓ 墙纸：抹尘时不能用湿抹布将墙纸抹黑；
- ✓ 搬运：注意搬运家具时损坏、污染墙面；
- ✓ 拖把：清洗拖把时避免未拧干就使用，且经过走廊造成局部污染；
- ✓ 吸尘器：严禁用吸尘器吸建筑垃圾或水迹；
- ✓ 开房门：增强防盗意识，不得随意开启房门；

- ✓ 钥匙管理：钥匙严格管理，避免存有乱扔、乱放现象；一旦遗失，一定要及时汇报。

（2）开荒期间防火安全注意事项

- ✓ 禁烟：禁止所有人员在酒店区域内吸烟，如有吸烟行为，需引导至酒店外场所；
- ✓ 火灾：所有伙伴对火灾提高警惕，清楚紧急处理办法及逃生方法；
- ✓ 明火：发现施工单位在楼层动用明火要及时制止并汇报；
- ✓ 杂物：保持酒店客房及走廊、消防通道清洁，每日检查，切勿储存杂物，如地毯边角料、纸壳等；
- ✓ 标记：易燃液体应存放在安全地方，并写上明显的标记；
- ✓ 节能：离开房间时，应将电气设备关闭，以免发生危险；
- ✓ 操作：严禁所有人员在酒店内使用煤气罐等做饭；
- ✓ 培训：酒店走廊配备灭火器，酒店伙伴能够熟练运用灭火工具；
- ✓ 环境：熟悉酒店楼宇的环境和各安全通道。

（3）成品保护措施

- ✓ 施工监督：加强与装潢施工单位的沟通和协调，加强对施工人员的管理；客房经理及客房领班需要加强对未接管楼层的检查，尤其注意杜绝施工人员用强酸清除顽渍的现象；
- ✓ 外包装：客房床垫、沙发等进入房间后，不要急着拆除外包装，可以在客用品摆放进房间前拆除外包装
- ✓ 设施防护：接管楼层钥匙后，客房伙伴需要关注客房内设施设备的保护；在楼层铺设地毯后，所有进入楼层的人员均需要换上鞋套，并在各楼层的出入口铺设废弃的地毯边角料，防止地毯受到污染；
- ✓ 清洁工具：卫生间、洗脸台盆、恭桶的表面有难以祛除的污渍时，先用刀片轻轻刮一下，要小心釉面不要碰伤，严禁使用钢丝球、硬面百洁布清洁釉面；
- ✓ 清洁药水：大理石台面使用清水清洗干净，避免使用药剂清洁；
- ✓ 抹布使用：针对客房内的家具、不锈钢、软包装等，需要用半干湿抹布抹尘，以免留有水渍；另外要注意抹布勤换，避免抹布上的轻砂对家具表面有划伤。

第六章 开业工作-经营准备

一、宣传资料

- 1、酒店店总到岗后与业主确认酒店总机号、传真号；
- 2、根据集团销售部审批通过的酒店定价，准备酒店宣传三折页、协议、销售伴手礼等资料；
- 3、宣传资料以 OA 上传的最新 VI 标准或钉盘-品牌资料（开放部分）的 VI 标准为准，由酒店联系印刷制作。

二、全员销售

- 1、在酒店开展销售拜访前须对参与全员销售伙伴进行销售技能培训，必要时可邀请区域销售经理进行培训
 - 2、组织、安排酒店市场调研和前期销售推广；对竞品酒店的大客户以及酒店周边大客户名单进行摸排；
 - 3、伙伴在经过专业的销售技能培训后，即可组织销售伙伴进行销售拜访；
 - 4、销售伙伴在拜访前需要事先安排销售区域，定量定向，每日汇总销售拜访情况，并录入 PMS 系统。开业前 45 天，集中酒店销售经理、前厅经理、客服大使伙伴对酒店周边的公司、写字楼进行销售拜访、签订协议。
- ✓ 资料准备如下：酒店宣传三折页、销售伴手礼、公司协议等；
 - ✓ 协议目标：在开业前要求签订不少于房量 4 倍的有效公司协议。
- 5、与各中介区域业务经理联系，准备酒店详细资料，以便酒店在开业时能够同步在各网络上线，且安排专人对接中介；
 - 6、开业前 15 天起，有计划联系已签约公司客户，提前告知酒店即将开业的信息；
 - 7、开业前 7 天，根据酒店周边的市场情况，通知相关协议公司、旅行社、中介等，告知具体开业时间。

第七章 开业冲刺

一、酒店照片拍摄

- 酒店照片拍摄一般在开业前 7 天左右拍摄；
- 在酒店照片拍摄前，酒店店总需要提前将《空间摄影规范 1.0》文档传达至摄影师，保证摄影师能够充分了解拍摄规范和说明。
- 实际拍摄过程中，酒店店长需时刻提醒摄影师务必参照规范，以免耽误开业的顺利推进；
- 照片拍摄完毕后，酒店店总需按照以下规则要求打包发送至视觉组邮箱：
 - （1）照片总文件以酒店全程命名；
 - （2）各个公区与房型分别建立子文件夹并按照工区名称和房型名称命名；
 - （3）每个公区与房型均提供不少于 5 张照片；
 - （4）于开业日期前 3 个工作日发送至集团各个中心

二、开业前工作自查

- 检查酒店定名是否通过 OA 提交流程申请定名，以特许部发布定名通告为准；
- 检查确认酒店房型房价，并已通过 OA 提交流程申请后，由销售部统一录入 pms 系统；
- 确认百度地图、高德地图、腾讯地图上能够准确搜到酒店地址，且地图上显示名称与酒店定名一致；
- 与特许部确认所有费用是否已缴纳清楚；
- 确认是否签署《消杀合同》、《烟道清洗合同》、《消防维保合同》、《洗涤合同》并上传至酒店生命周期管理系统；
- 确认《途窝开业酒店信息表 400》是否发送至各个中心；

- 确认《开业前信息确认收集表》是否在开业前一周填写表格（酒店前台 PMS 系统部署检查表、房型信息描述、在线选房表）。
- 酒店总需安排酒店各部门伙伴在开业前 7 日前按照《开业检查表》进行自查，自查合格后向区域申请开业验收。

三、开业通告

- 在酒店达到开业要求，且通过集团各个中心审核后，由品牌中心向全体伙伴发布《途窝集团开业通告》；
- 开业通告发布后，PMS 系统上线、APP 及小程序订房渠道开通；
- 酒店操作 OTA 订房渠道开通，包括不限于携程、美团、飞猪等；
- 市场部通过途窝公众号推送新店开业宣传推文。

第八章 开业附件

- 附件1：《开业检查表》
- 附件2：《试住体验表》
- 附件3：《开业前信息确认收集表》
- 附件4：《空间摄影规范 2.0》
- 附件5：《前期开荒物品采购清单》