

全季酒店开业手册

Policy & Procedure （Per-opening）

版本号：V6.0

开业工作目标：

按照全季酒店品牌事业部开业相关标准，配备酒店设施、设备和运营物品，招募、选录、培训各级人员；组织市场调研、开发和推广，办理有关证照，确保酒店按期合法经营。

特别提醒！

本手册内容属华住酒店集团内部资料，任何人未经许可不得翻印和外传。

全季事业部
2025 年 5 月

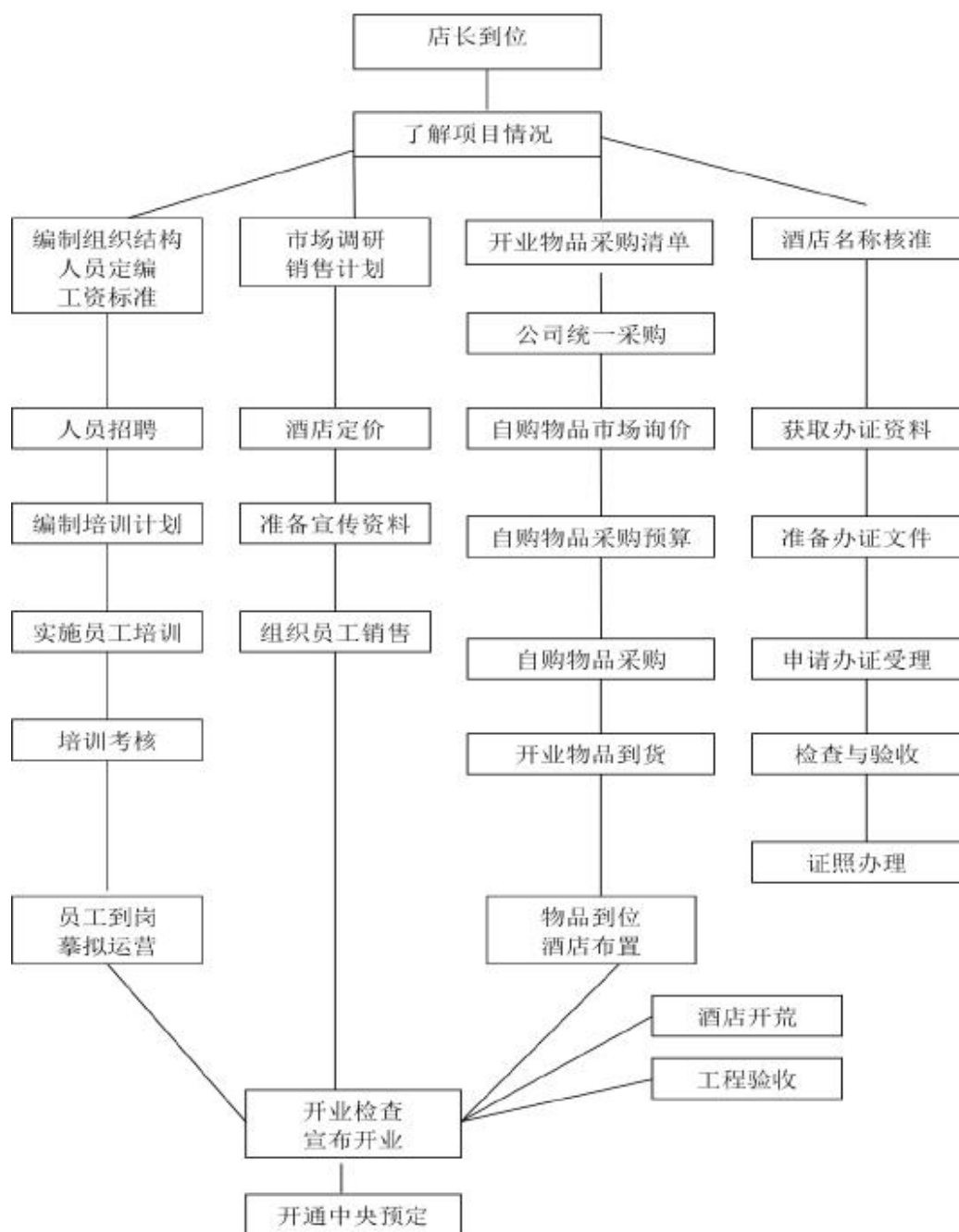
目 录

一、开业工作流程.....	5
二、开业工作---人事.....	6
1、人事预算.....	6
1)、未进入考核期门店人事预算规则.....	6
2)、开业日或完工日延后的人员控制措施.....	6
2、人员招聘.....	8
3、人员到岗.....	8
1)、店长到岗.....	8
2)、前期准备.....	8
3)、员工到岗（直营店/加盟店）.....	9
4)、员工到岗流程图.....	10
5)、入职手续办理时注意事项.....	10
6)、劳动合同签订.....	10
4、员工培训.....	11
1)、编制并实施员工培训.....	11
2)、培训考核.....	11
5、酒店进入考核期规则.....	12
1)、直营店进入考核期规则.....	12
2)、加盟店进入考核期规则.....	12
6、酒店奖金方案.....	13
1)、2025年酒店员工奖金方案体系.....	13
7、酒店奖金体系-未进考核期奖金.....	13
8、酒店奖金体系-考核期奖金规则.....	14
9、酒店奖金体系-堡垒鼓励政策.....	15
10、酒店奖金体系-奖励单.....	15
11、2025年酒店工资体系-计件工资.....	16
12、酒店工资体系-节假日加班、离职重叠.....	17
13、2025年人事费用统筹.....	17
三、开业采购—采购.....	18
1、中央采购.....	18
2、物品到货.....	18
四、开业工作—证照办理.....	18
1、工程移交前店长需要了解的相关证照.....	18
2、工程移交后店长需要办理的相关证照.....	19
3、名称核准.....	20
4、获取相关资料.....	20
5、申请受理.....	21
6、检查验收.....	21
五、开业工作—财务.....	22
1、酒店备用金.....	22
2、备用金申请流程.....	22
3、开业备用金用途.....	23

4、预算.....	23
5、编制固定资产清册.....	23
六、开业工作---销售.....	24
1、新店定名.....	24
1)、特大城市、省会、计划单列市、地级市和百强县市定名规则.....	24
2)、县、镇、乡、村及县级市定名规则.....	25
3)、5A 级旅游景区定名规则.....	25
2、定名及更名流程.....	26
3、新店定价.....	27
1)、新开业酒店定价原则及标准.....	27
2)、新店定价流程.....	28
4、中介上线.....	28
1)、中介上线流程.....	28
2)、中介上线资料模版.....	29
3)、海外中介上线.....	29
4)、目前合作的中介明细.....	30
5、官网上线.....	30
6、新店促销申请.....	31
7、新店预算分摊.....	32
8、日常调价申请.....	33
1)、日常调价申请流程.....	33
2)、促销活动申请（早定早惠）.....	33
3)、夜宵房申请.....	34
4)、其他促销申请.....	36
5)、时租上线 APP&中介.....	37
6)、商圈调整.....	38
7)、官网信息修改.....	39
8)、房型调整.....	40
9)、房间数量增减.....	40
10)、会员短信推广.....	42
11)、非标协议备案.....	43
12)、非标团队备案.....	44
13)、非标长包备案.....	44
14) 早餐价格调整.....	45
七、开业工作---开荒.....	45
1、工程开荒.....	45
1)、工程项目开荒.....	45
2)、运营注意事项.....	45
2、门店开荒.....	46
1)、准备工作.....	46
2)、开荒制度.....	46
3)、开荒工具的采购和准备.....	47
3、开荒操作规范.....	48
1)、第一阶段开荒工作安排.....	48

2)、第二阶段开荒工作安排.....	48
3)、第三阶段开荒工作安排.....	48
4)、合理的工作安排.....	49
5)、大堂开荒工作安排.....	49
6)、客房的开荒.....	49
7)、卫生间的开荒.....	50
8)、走廊的开荒.....	50
9)、卫生标准.....	50
10)、模拟试运营工作安排.....	51
11)、开荒清洁须注意的要点.....	51
12)、在开荒期间的防火安全注意事项.....	51
4、成品保护措施.....	52
八、开业工作—开业检查及验收.....	52
1、新店开业客房房号编制规则.....	52
1)、房间号编排的审定流程.....	52
2)、全季公共区域 VI 标识粘贴规范.....	53
2、工程验收的标准.....	54
3、开业准备验收标准.....	54
4、开业检查申请流程.....	54
5、事业部开业验收办法.....	55
6、酒店开业审批程序.....	55
7、开业检查中发现的未完成工作.....	55
8、开业进度表.....	55
9、全季酒店店招审核流程.....	58
九、开业工作—经营准备.....	59
1、宣传资料.....	59
2、组织员工销售.....	59
3、灯箱广告.....	59
4、各类执行文件及标准查询及准备.....	60
5、门店 BI 权限新增、变更、删除申请流程.....	60
6、CRM 系统操作手册.....	60
十、开业工作—宣布开业规则.....	60
1、正式营业、试营业和持续经营试营业概念.....	60
2、正式营业、试营业和持续经营试营业三者关系.....	61
3、正式营业、试营业和持续经营试营业条件.....	61
1) 正式营业.....	61
2)、试营业条件.....	61
3)、持续经营试营业条件.....	62
4、直营店正式营业宣布流程.....	62
1)、直营店正式营业宣布流程.....	62
5、加盟店试营业宣布流程.....	63
1)、加盟店试营业宣布流程.....	63
6、加盟店试营业转正式营业宣布流程.....	64
1)、加盟店试营业转正式营业宣布流程.....	64

一、开业工作流程



二、开业工作----人事

1、人事预算

人事预算由人事部编制，在店长到岗 30 天内，财务部预算组将人事预算及其它成本预算一起下发给相关门店店长：



1)、未进入考核期门店人事预算规则

2025年按实际房量*80%出租率计算有效房量，此有效房量参照考核期编制规则进行人员配置计算；

未进考核期分为开荒期和宽容期，宽容期根据实际情况给予 3-3.5 个月的预算；

开荒期预算冗余：该城市没有汉庭门店的，给予 20%预算冗余；有 1-3 家汉庭门店的，给予 10%预算冗余；预算冗余的项目包含：工资、社保公积金、残疾人保障金。

2)、开业日或完工日延后的人员控制措施

因各种原因酒店不能按时开业或完工(如在办理消防证期间遇到困难)，预计延期超过 1 个月的，店长须及时向城区和公司人力资源部说明情况并停止招聘新员工。城区总、城区运营经理以及店长须制订员工分流到其它门店的计划，避免在此期间人员积压。店长根据人事预算，掌握当年酒店人员编制和薪资方案，并编制组织架构。

附件一《全季酒店员工编制规则》



2025年全季酒店员工编制规则

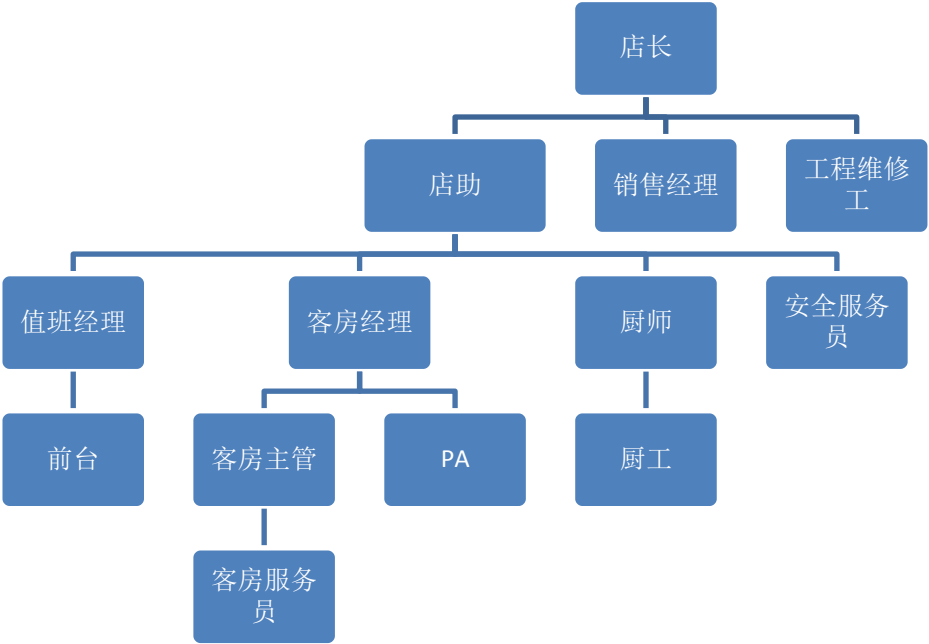
有效房量	店助	值班经理	总台	客房经理	客房主管	客房服务员	PA	工程维修工	厨师	厨工	安全服务员	销售经理	编制总计
< 82	1	1	4	1		5		2	1	1	2		18
< 104	1	1	5	1		6	1	1	1	1	2		20
< 124	1	1	5	1	1	7	1	1	1	1	2		22
< 144	1	1	5	1	1	8	1	1	1	1	2		23
< 164	1	2	5	1	1	9	1	2	1	1	2		26
< 184	1	2	6	1	1	10	1	2	1	1	2		28
< 204	1	2	6	1	1	11	1	2	1	2	2		30
< 224	1	2	6	1	2	12	1	2	1	2	2	1	33
< 244	1	2	7	1	2	13	1	2	1	2	2	1	35
< 264	1	2	8	1	2	14	1	3	1	2	2	1	38
< 288	1	2	9	1	2	15	1	3	1	2	2	1	40
< 308	1	3	10	1	3	16	1	3	1	2	2	1	44
< 328	1	3	10	1	3	17	1	3	1	2	2	2	46
< 348	1	3	11	1	3	18	1	3	1	2	2	2	48
< 368	1	4	12	1	3	19	1	3	1	2	2	2	51

备注：

1. 餐饮人员的编制，如没有自营餐厅，则无餐饮编制。如有自营餐厅，则按上表标准配置。

2. 实际房量 ≥ 360 间以及亏损门店将单独确定人员编制

附件二《全季组织架构》



附件一《新店开业人员到岗时间要求》

岗位	提前到岗时间（以工程预期完工日期为准，往前推相应天数）
店组	45 天
值班经理	45 天
销售经理	45 天
总台	20 天
客房经理	30 天
客房主管	30 天
客房服务员	10 天
工程维修工	45 天
安全服务员	10 天
厨师	10 天
厨工	10 天
PA	10 天

员工报到后，酒店应及时为员工办理入职登记和签订劳动合同

根据公司人事制度规定，新员工有一至三月试用期，试用期按工资的 80%发放，但不能低于当地最低工资标准；试用期长短可视人员技能情况决定。

2、人员招聘

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、网络信息、兄弟酒店推荐、内部介绍、公司人事部人员资料库、当地劳动中介公司等；

人员面试，应聘者需填写《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；通知应包括：录用职位、工资标准和报到时应带身份证明及当地法规要求的其它证明。

3、人员到岗

1)、店长到岗

- (1)、店长到位前需经过全季品牌店长班培训，取得店长任职资格；
- (2)、根据公司新店项目进度，店长在工程完成前 45 天内到位。

2)、前期准备

- (1)、首先到公司法务部，了解新店项目合同内容、并取得租赁合同副本（复印件）；
- (2)、向工程项目经理了解工程进度情况、施工队情况；取得工程相关图纸电子版本；
 - a、平面设计图；
 - b、水电布局图；
 - c、排气通风图；
 - d、（酒店外立面、门头、酒店布局图

- （包括后场布局）、客房布置图、房型统计等资料）
- (3)、按照项目经理确认的工程预计完工日制定开业计划进度表；
- (4)、根据职级向运营部了解审批流程、权限。

附件一《店长 AD、PMS、IPL/BI 权限设置操作》

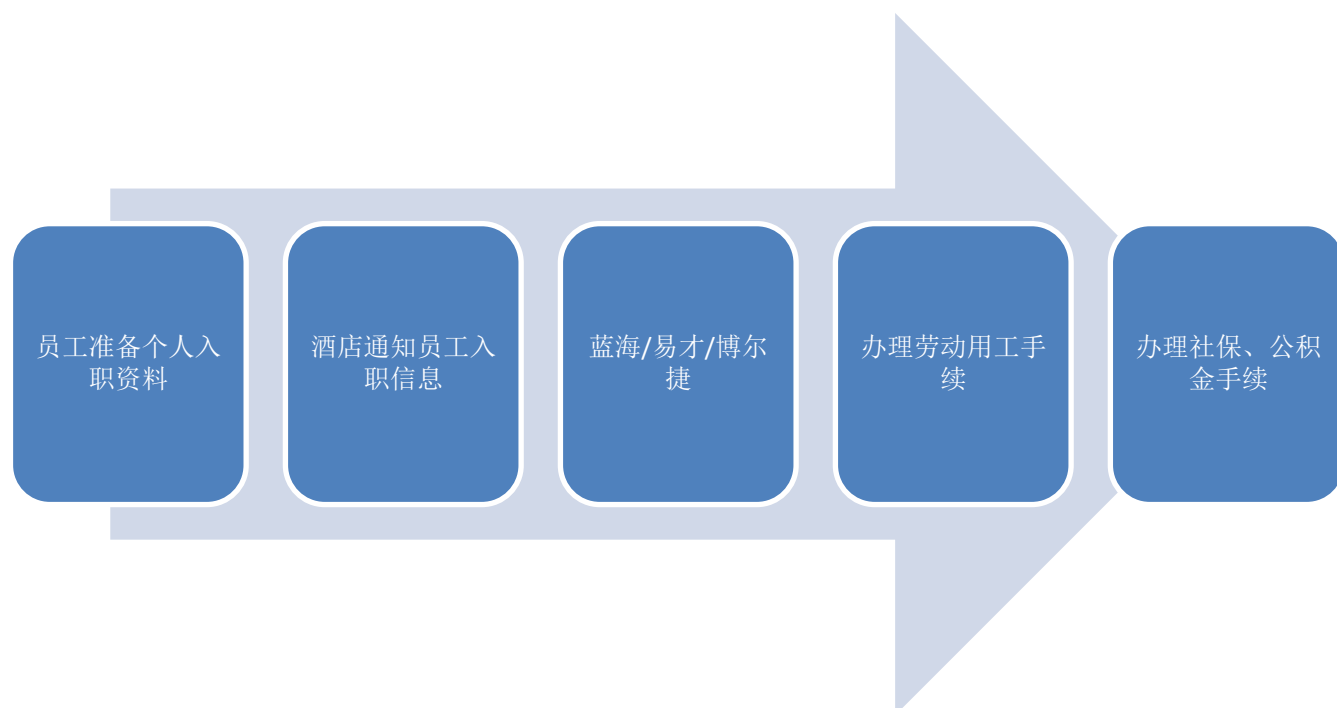
账号	操作
AD 账号	1、店长的AD账号在办理完入职后，系统以邮件的形式将AD账号的用户名及密码发至店长的直接上级邮箱。 2、如果AD账号密码遗失，请在51IT中“重置密码”中进行重置。 特别说明：华住的邮箱 AD 账户和密码非常重要，将同样是华住其他一些系统的账和密码。
VPN	店长访问华住的内部网站（包括IPL、PMS、BI）都必须连接内网或者VPN，否则直接连接外网是无法访问的。 1、内网：在酒店安装好电脑设备后，城区IT会为酒店安装好内网； 2、VPN（VPN相当于开启汉庭网站的钥匙，没有VPN，就登录不了htweb）：新入职店长的 VPN，请店长的直接上级在 51IT 中在线申请（线上申请的具体操作步骤见附件）。
PMS 账户	新入职店长或管店信息发更后，最新所管门店的 PMS 账户权限，请直接在 51IT中在线申请（具体操作步骤见附件）
IPL/BI 账户 发起账号申请时，选择需要开通的系统，并按规则写好理由提交	权限开通：办公流程线上申请（具体操作步骤见附件）  IPL申请流程图.doc x

3)、员工到岗（直营店/加盟店）

- (1)、酒店通知蓝海/易才/博尔捷员工入职信息；（直营店）
- (2)、酒店通知员工准备入职资料；
- (3)、蓝海/易才每周前往指定门店为员工办理入职手续；（直营店）
员工确认社保选择方案（A、B、C）；
蓝海/易才/博尔捷根据社保选择方案与员工签订相应的入职资料；各类人员所需提供资料及签订文件详见《华住人事代理及外包人员资料清单》
- (4)、蓝海/易才/博尔捷每月将入职人员信息发送至人事专员，经人事专员复核后为**全季**酒店员工办理劳动用工手续；（直营店）
- (5)、蓝海/易才/博尔捷每月将入职人员信息发送至人事专员，经人事专员复核后为**全季**

酒店员工办理社保、公积金（直营店）
（6）、员工到岗参加入职培训，并通过培训考核。

4)、员工到岗流程图



5)、入职手续办理时注意事项

（1）、健康体检报告（**有效期内的健康证**）：报到日提供公司指定医院指定报告，不合格者不予录用；

（2）、新员工提供虚假《离职证明》，由此给公司带来的损失由该员工向第三方的赔偿损失；

（3）、新聘员工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。如有公司一旦发现虚假，将作为严重违反公司规章制度处理，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，所有责任均有申请人（新聘员工）承担。

前台、安全服务员等关键岗位在入职之前门店可请人事专员需背景调查了解员工情况后，再确认录用与否。

6)、劳动合同签订

新员工入职需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，公司有权追究员工责任，并随时予以辞退处理。

（1）、用工类别及相应的合同/协议

华住酒店集团劳动合同：选择社保 A 方案的员工，直接不录用酒店（华住旗下各酒店）签订劳动合同；

劳务派遣合同：选择社保 B、C 方案的员工，与蓝海/易才/博尔捷签订劳动合同；

非全日制劳动合同：在华住各酒店每周累计工作时间不超过 24 小时的人员，与录用酒店（华住旗下各酒店）签订非全日制劳动合同；

劳务合同：退休人员/协保人员或达到法定退休年龄人员与录用酒店（华住旗下各酒店）签订劳务合同；

实习生协议：在取得毕业证书前进行实习的全日制学生可与录用酒店（华住旗下各酒店）签订实习生协议。

（2）、未正式获得营业证照而无法以酒店名义签订劳动合同的直营店，可以同城市直营店名义与员工签订劳动合同，但在合同中说明一旦酒店获得证照，则与代签酒店的劳动合同自动终止，员工按相同条款和条件与所服务酒店签订劳动合同。

（3）、酒店需严格按总部提供的劳动合同范本与员工签订劳动合同，如当地劳动管理部门要求 按当地标准劳动合同版本执行时，酒店需经总部确认合同版本后方可执行。

4、员工培训

1）、编制并实施员工培训

（1）、根据新店员工培训要求，编制员工培训计划；

（2）、理论培训，主要内容《公司介绍》、《酒店介绍》、《员工手册》、《前台手册》、《客房手册》、《餐饮手册》、《安全管理手册》、《前台图例手册》、《客房图例手册》、《早餐图例手册》、《话术手册》等

（3）、实际操作培训，前台、客房实务操练（包括前台服务流程、HPMS 练习和客房清洁程序以及铺床练习）；

（4）、分批安排员工到同城全季酒店实习，如当地没有条件，继续安排实操练习，个别骨干安排到就近城市全季酒店实习；

（5）、开业前组织集中培训，主要是公司管理系统介绍和酒店管理规范细则，（包括班次安排和各岗位工作细则），以及开业动员。

2）、培训考核

新员工培训主要操作步骤如下：

（1）、第一步：店长为新入职的员工建立 AD 账号，并进入自己的系统为新员工指定训练员[可参照培训系统操作手册中“LMS 平台店长操作手册 00008-2.1”]

（2）、第二步：训练员安排新员工学习“前台基层员工培训”或“客房基层员工培训”，并将通知式追踪中 SOC 考核的结果录入到培训系统。[操作方法培训系统“训练员培训”课程中“[资料] 训练员如何利用系统带训新员工”中有详细介绍。]

（3）、第三步：店长督促训练员按照规定时间和流程完成新员工的培训，前台在入职 45 天内完成，客房在入职 20 天内完成；

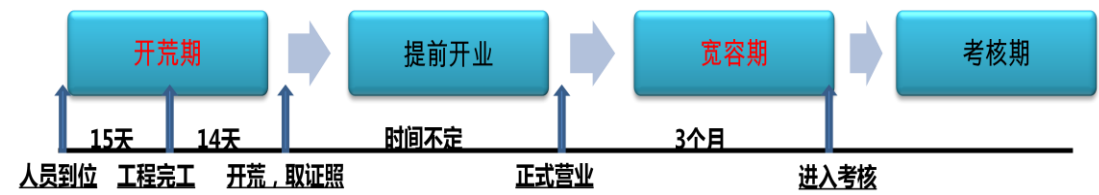
（4）、培训各个阶段都要安排不同形式的考核，如培训成绩不理想，可安排老员工继续带教续培训和操练，直至各项考核通过；

（5）、培训结束，员工经考试合格后才能上岗。

附件1 《新员工入职平台学习》



5、酒店进入考核期规则



1)、直营店进入考核期规则

门店自取得消防证和工程移交之日起，5 日内宣布正式营业；门店正式营业后进入宽容期，进入考核期规则详见以下附表

2)、加盟店进入考核期规则

符合加盟店正式营业要求的门店即可申请正式营业，且通过加盟部正式营业审核宣布正式营业；门店正式营业后进入宽容期，进入考核期规则详见以下附表

**华住酒店集团**
成就美好生活

附录2：2025年酒店进考核规则

- 新店进考核规则**
 - 正式营业日起3个月。（正式营业日为15日(含)之前的，当月算一个月；正式营业日为15日之后的，从下月开始算；如某店3月16日正式营业，则7月1日进考核）
- 酒店申请提前进考核**
 - 必须符合试营业+正式营业时间超过3个月；不符合时间要求，不得申请提前进考核
 - 由店长提出申请，经事业部CEO、营销部审批后，提前10天报公司人力资源部备案。
 - 接到提前进考核申请后，人力资源部将从下月1日起计算考核奖金，不向前追溯，并按实际宽容期时间段核算宽容期奖金
- 酒店申请延迟进考核**
 - 由店长提出申请，经事业部CEO、营销部审批后，提前10天报公司人力资源部备案
- 酒店重新开业后申请进考核（如全部停业大修后）**
 - 向运营部申请重新开业后，由店长提出申请重新进考核日期，经事业部CEO、营销部审批后，提前10天报公司人力资源部备案

铂玥酒店 | 全季酒店 | 星程酒店 | 汉庭酒店 | 海友酒店

app.huazhu.com | www.huazhu.com | 4008-121-121

6、酒店奖金方案

1)、2025年酒店员工奖金方案体系

奖金列表					
时期段	员工奖金	考核内容	奖金基数	发放时间	备注
开荒期	开荒期做房奖		50元/实际房间	正式营业次月	
	开荒期奖金		考核奖金基数*30%	正式营业次月	
宽容期	宽容期奖金	✓考核完成度(直营)=累计营收完成度*40%+未进考核店成本费用管理*60% ✓考核完成度(加盟)=累计营收完成度	考核奖金基数	进考核后当月	宽容期奖金可发未发部分进入年终奖池
考核期	考核奖金	✓考核完成度(直营)=累计营收完成度*40%+累计GOP完成度*60% ✓考核完成度(加盟)=营收完成度 ✓考核完成度100%，奖金系数为1，完成度每+/-1%，奖金+/-10%	考核奖金基数	次月发放当月考核期奖金	当月按100%预估，次月回调上月累计完成度
	堡垒店激励	攻打堡垒成功	1个月奖金基准	攻打成功次月	
	奖励单	店长奖励	单人不超过300元	当月	不得超过当月工资余额的25%

门店开业进度表

15天 14天 时间不定 3个月

人员到位 工程完工 开荒,取证照 正式营业 进入考核

○ 禧川酒店 | 全季酒店 | 一程酒店 | 汉庭酒店 | 海友酒店

app.huazhu.com | www.huazhu.com | 4008-121-121

7、酒店奖金体系-未进考核期奖金

 华住酒店集团
成就美学生

2.2 奖金体系

1) 做房奖

发放时间：正式营业后次月

发放标准：房量以做房奖发放当月的MDM系统数据为准，按照50元/间发放；

涉及人员：开荒期内实际参与做房的酒店员工

特别说明：如选择外包做房则不予发放

2) 开荒期奖金

- 发放时间：正式营业次月
- 发放标准：按照80%的出租率配置人员后的奖金标准*30%
- 涉及人员：参与开荒的员工（正式营业之后入职的不予发放）

3) 宽容期奖金

- 发放时间：进考核期后第一个月
- 发放标准：宽容期完成度在90%-110%范围内的奖金额度，冲抵工资负债之后，进入当月宽容期奖金；宽容期在110%-130%范围内的奖金额度计提50%进入当月宽容期奖金；当月宽容期奖金可发未发部分滚入年终奖金池。

2016年宽容期奖金发放规则



○ 禧川酒店 | 全季酒店 | 一程酒店 | 汉庭酒店 | 海友酒店

app.huazhu.com | www.huazhu.com | 4008-121-121

2025年酒店人员薪资福利体系

8、酒店奖金体系-考核期奖金规则



华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.2 奖金体系

4) 考核期奖金

发放时间：进考核后次月开始发放，次月发放当月考核期奖金；

发放标准：

考核完成度在90%-110%范围内的奖金额度，冲抵工资负债之后，为当月奖金额度；月奖金额度的80%作为考核期奖金发放。可发未发部分滚入下月的可发奖金中，直至12月末滚入年终奖金池；

注：考核奖金基准是指考核完成度为100%时，各岗位员工得到的对应奖金（具体见P16）

5) 年终奖

奖金来源：1、宽容期奖金可发未发部分

2、奖励单可发未发部分

3、考核完成度在110%~130%时计提奖金的50%

4、月奖金额度超过奖金封顶值的部分

5、月奖金额度的20%

6、考核期奖金可发未发的部分

注：年终时每家直营店年终奖金池金额的5%作为事业部统筹费用，由事业部总经理进行统筹

🏠 禧玥酒店 | 🏠 全季酒店 | 🏠 星程酒店 | 🏠 汉庭酒店 | 🏠 海友酒店

📱 app.huazhu.com | 🌐 www.huazhu.com | ☎ 4008-121-121



华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

岗位名称	1类	1.5类	2类	3类	4类	5类
店助	844	760	760	717	675	633
销售经理	844	760	760	717	675	633
值班经理	586	527	527	498	469	440
总台高级	419	377	377	356	335	314
总台中级	381	343	343	324	305	286
总台初级	347	312	312	295	278	260
客房经理	458	412	412	389	366	344
客房主管	458	412	412	389	366	344
客房领班	366	330	330	311	293	275
客房服务员-高级	161	134	134	125	118	112
客房服务员-中级	146	122	122	114	108	101
客房服务员-初级	133	111	111	103	98	92
工程维修工（高级）	213	194	194	185	176	166
工程维修工（中级）	200	181	181	172	163	153
工程维修工（初级）	187	168	168	159	150	140
安全服务员	137	114	114	108	103	97
厨师-高级	191	172	172	162	153	143
厨师-中级	174	157	157	148	139	131
厨师-初级	158	142	142	134	126	119
厨工	133	111	111	103	98	92
PA	133	111	111	103	98	92
财务-加盟	400	380	360	340	320	300
出纳-加盟	320	304	288	272	256	240

🏠 禧玥酒店 | 🏠 全季酒店 | 🏠 星程酒店 | 🏠 汉庭酒店 | 🏠 海友酒店

📱 app.huazhu.com | 🌐 www.huazhu.com | ☎ 4008-121-121

9、酒店奖金体系-堡垒鼓励政策

 华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.2 奖金体系

7) 堡垒店鼓励政策

- **堡垒店定义：**
 - 季度考核营收完成度低于80%的酒店
 - 新开业店营收完成度预判低于80%的酒店，通常在开业三个月后提出申请
- **攻打堡垒店成功的定义：**
 - 带店起的6个月内，任意3个月营收完成度达到90%
 - 或从带店起的6个月内，任意3个月营收完成度较之前提升20%及以上
- **激励措施：**
 - 堡垒店攻打成功，酒店员工发放1个月的奖金基准作为奖励
- **为了保证该激励措施的落实，人力资源部每季度提供给加盟部“加盟堡垒店清单”及“攻打堡垒店成功清单”，由加盟部和事业部CEO共同推进。**

 轻玥酒店 |  金季酒店 |  铭程酒店 |  汉庭酒店 |  海友酒店

 app.huazhu.com |  www.huazhu.com |  4008-121-121

10、酒店奖金体系-奖励单

 华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.2 奖金体系

6) 奖励单

- **奖励单发放的金额不得超过当月工资余额的25%**
 - 当月工资余额 = 工资额度 - 当月应发工资（不含会员卡奖金）
 - 奖励单余额可计入年终奖金池
- **奖励单金额**
 - 一般不得超过300元每人每月，超过300元的，需报事业部CEO批准；超过500元的，需另报运营部批准，并由运营部在酒店系统内进行表彰。
- **奖励单主要用于表彰：**
 - 在人员编制未满足的情况下，承担超额工作量，且工作表现出色的员工；
 - 超出本岗位工作职责，帮助其他员工完成工作或协助分公司/总部开展活动；
 - 在市场营销部等活动中表现突出，如“会员卡销售”、“技能竞赛”等；
 - 工作表现出色（连续），对酒店的经营业绩有突出贡献的员工；
 - 收到客户表扬信或得到公司领导的表扬/嘉奖；
 - 展现了公司企业文化和价值观的行为；

 轻玥酒店 |  金季酒店 |  铭程酒店 |  汉庭酒店 |  海友酒店

 app.huazhu.com |  www.huazhu.com |  4008-121-121

11、2025年酒店工资体系-计件工资



华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.1 工资体系

2) 计件工资

- _____

品牌	计件单价 (1类)	计件基数	客房数	预算出租率	客房服务员 预算编制	计件房间数 合计/月	计件工资 合计/月
全季、星 程	4.6	12	145	100%	8	1950	8970

- 计件单价—按城市类别不同划分标准

每日工作定额		房态	房态换算标准
品牌	全季/星程酒店	1间VDS	=1.67间VD
房量 基数	12间VD (第13间起计件)	1间OC	=0.83间VD
		1间V/C	=0.17间VD



全季酒店



星程酒店



汉庭酒店



海友酒店

app.huazhu.com

www.huazhu.com

4008-121-121



华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.1 工资体系

- 计件单价标准（全季、星程）

	房态	单价	套房复式房系数	
		全季/星程	全季/星程 ：面积≤45	全季/星程 ：面积>45
标准1—1类	VDS	7.7	1.2	1.5
	VD	4.6	1.2	1.5
	OC	3.8	1.2	1.5
	V/C	0.8	1.2	1.5
标准2—1.5类/2类 城市	VDS	7.3	1.2	1.5
	VD	4.4	1.2	1.5
	OC	3.6	1.2	1.5
	V/C	0.7	1.2	1.5
标准3—3类/4类/5 类城市	VDS	6.9	1.2	1.5
	VD	4.1	1.2	1.5
	OC	3.4	1.2	1.5
	V/C	0.7	1.2	1.5

- 计件预算：各月计件奖按照销售提供各月出租率对应计算；
- 新员工计件宽容期：根据客房员工平均流失率、新员工计件宽容期房间数及天数给予新员工工宽容期计件工资预算；

客房员工流失率	新员工比成熟员工计件房间少/天（间）	新员工计件宽容期/人（天）
5%	5	10



4008-121-121

12、酒店工资体系-节假日加班、离职重叠



华住酒店集团
成就美好生活

2025年酒店人员薪资福利体系

2.1 工资体系

5) 法定节假日加班费

- 1个法定节假日的加班费预算为2025年当月标准工资的6.5%
- 当地政策强制规定的特殊民族节假日，预算规则同国家其他法定节假日

6) 离职员工的交接重叠期

- 离职交接期预算，根据岗位流失率、工资标准及岗位预算编制给予预算（流失率均按照全国平均水平5%）

○ 铂尔酒店 | 全季酒店 | 桔子酒店 | 汉庭酒店 | 漫友酒店

app.huazhu.com | www.huazhu.com | 4008-121-121

13、2025年人事费用统筹



华住酒店集团
成就美好生活

2025年全季人事费用统筹池

2025年门店特殊费用申请:

- 每季度初由门店向区域经理申请，各区域统一汇总后提交，经事业部讨论审批后，由人事经理将汇总后表格提供给总部人力资源部预算组，进行单店预算的调整（人事预算不回调，历史月份不追溯）
- 统筹池预算只能用于直营店酒店员工，不含店长费用统筹费用紧用于门店由于特殊情况造成的费用缺口，不能用于额外激励，如奖金和福利费发放

门店分	用方式	范围	流程
直营店	人事统筹池	1、门店特殊编制造成的人事费用； 2、其他人事相关的费用（如：社保/培训/高温取暖费/残障金工会费/独生子女费/体检等）	店长申请-人事经理（事业部BP）审批-事业部CEO审批-总部人事调整单店预算
加盟店	特殊人员编制	2、门店销售经理 （规则：区域内直营店数的25%配置销售经理）	区域经理根据可统筹人数将需要配置的门店于季度初提交给人事经理

- 以下特殊情况，直营店可直接向总部人力资源部申请人事预算调整

(1) 门店品牌/性质发生变化，或门店房量发生变化造成的过渡期的人事预算调整，门店正常运营后，人事预算自动根据销售指标进行预算变化

(2) 重大灾害等特殊原因，由公司管理层判断是否予以预算调整

○ 铂尔酒店 | 全季酒店 | 桔子酒店 | 汉庭酒店 | 漫友酒店

app.huazhu.com | www.huazhu.com | 4008-121-121

三、开业采购—采购

1、中央采购

在酒店开业前 40 天，根据华住酒店集团采购部标准提供的统购模板，编制开业物品采购清单（品名、数量）；

店长审核无误后由华住酒店集团采购部统一按照开业流程表所规定的日期到货；

其间店长应随时与华住酒店集团采购部保持密切联系（掌握采购进度，供应商联系电话、到货日期，确保统一采购物品按时到货。发生问题及时联系华住酒店集团采购部解决。

直营店可通过 PMS 系统中的统购模版进行采购；加盟店也通过华住提供的采购系统进行采购；

附件 1 《全季酒店加盟店采购手册》
附件 2 《全季酒店加盟店运营物品采购清单》



2、物品到货

中央采购物品到货日期，定在开业前 10 天左右（不宜过早或过于集中），如果因为开业推迟，要延期送货的，由店长通知相关供应商更改送货时间；

店长事先落实物品暂存、周转场地（酒店仓库，或临时使用客房），仓库管理由店长指定专人负责保管；

物品到货，酒店指定专人负责验收，并且分门别类存放，以免物品领用时翻仓；

物品领用时，须由指定负责人进行发放，保证帐实相符；

物品到货后，应加强仓库管理，注意防范，安保应 24 小时值班，确保酒店财产安全。

四、开业工作—证照办理

1、工程移交前店长需要了解的相关证照

项目/工作	解释	时间节点
1) 工商核名通知书	根据《工商核名通知书》办理《管理公司营业执照》	签约合同到法务部后 7 个工作日内
2) 管理公司营业执照	根据《管理公司营业执照》办理《组织机构代码证》；并在取得《消防安全检查意见书》、《公共场所卫生许可证》、《特种行业许可证》、《环评批复》后及时做《营业执照》增项工作	签约合同到法务部后 35 个工作日内
3) 组织机构代码证	根据《组织机构代码证》办	取得管理公司执照后 7 个工作日内

	理《税务登记证》；并在取得《营业执照》增项后及时发 更增项内容	
4) 税务登记证	根据《组织机构代码证》办 理营业执照及税务登记证的 增项工作；并在变更《组织 机构代码证》后及时做《税 务登记证》增项工作	取得组织机构代码证后 10 个工作 日内
5) 接收建筑工程消防 验收意见书	《建筑工程消防验收意见 书》是取得《消防安全检查 意见书》的必备条件	完工后 10 个工作日内
6) 消防安全检查意见 书	取得《消防安全检查意见书》 后方可开始办理《特种行业 许可证》	消防工程验收后 5 个工作日内
7) 环境影响报告表的 审批意见（环评批复）	环评批复是办理营业执照增 项的必备条件，必需取得	工程完工当天
8) 房屋安全鉴定报告 （根据各城市实际需 要）	《房屋安全鉴定报告》是部 分城市办理《特种行业许可 证》的必要条件，此类情况 须取得	工程完工 5 个工作日内
9) 技防证（根据各城市 实际需要）	《技防证》是部分城市办理 《特种行业许可证》的必要 条件，此类情况须取得	技防工程完工 10 天内

2、工程移交后店长需要办理的相关证照

项目/工作	解释	时间节点
1) 公共场所卫生许可证		工程完工后 25 个工作日内完 成
2) 食品卫生许可证		厨房装修完毕后 25 个工作 日内完成
3) 特种行业许可证	取得《消防安全检查意见书》 后 20 个工作日内完成，并 作为《营业执照》增项的 必备条件	取得《消防安全检查意见书》 后 20 个工作日内完成
4) 营业执照（住宿项目 增项）	《消防安全检查意见书》、 《公共场所卫生许可证》、 《特种行业许可证》、《环 评批复》是《营业执照》 增项的必备条件	取得特行、卫生两证后 10 个 工作日内
5) 税务登记证（住宿项目 增项）	《营业执照》增项是《税务 登记证》增项的必备条件	取得营业执照变更后 10 个 工作日内完成

3、名称核准

店长到岗后，向华住酒店集团法务部咨询酒店名称及办理酒店名称核准的相关手续和注意事项，获取有关办证资料。

附件 1 《开业办理证件流程》

开业办理证件流程		
序号	企业名称核准	店长到酒店所在地的工商局办理企业名称核准证明
1	办理卫生许可证	店长整理酒店内部卫生消毒设施平面图及消毒管理措施，到所在地（区）卫生防疫部门办理《公共场所卫生许可证》
2	申领特种行业许可证	店长到当地派出所申报酒店名称、性质、经营项目及人员资格认证，签订安全责任书，向酒店所在地公安分局申领《特种行业许可证》
3	办理污水排放许可证	店长到当地环保局办理企业环境评估及污水排放许可证
4	办理消防合格证	工程装修结束时，请酒店所在地（区）消防部门验收酒店消防设施，并且整改消防部门提出的意见
5	办理营业执照	相关资料：企业名称预先核准书、开业申请、股东决议、法人简历、团体会员登记表、个人会员登记表、公司章程、验资报告、租赁合同、消防、治安、环保、卫生许可证，到工商局办理工商营业执照
6	刻制企业公章	店长携带营业执照副本、原件、复印法人身份证、原件，到工商局指定的单位刻章。
7	办理企业代码证	店长携带营业执照副本、原件、复印法人身份证、原件，到税务局办理企业代码证。
8	办理税务登记	店长持营业执照、代码证、法人身份证、照片；企业财会人员资格证、验资报告、租赁合同、租金收据；办理税务登记，领取发票；到工商局指定的单位刻章

酒店的营业执照及开户许可可由城区财务人员协助办理，店长到岗后与城区财务人员进行接洽。加盟酒店由业主办理。

4、获取相关资料

酒店开业需办理的证照可到当地工商部门咨询；

办理证照照一般程序是： 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）。

附件 1 直营项目证照办理流程

5、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法。

6、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；

验收检查时，店长和相关人员（如：项目经理等）应在酒店等候陪同，向检查人员介绍酒店情况，技巧性地回答检查人员的提问，如检查遇到问题，应积极寻求解决问题的办法，与检查人员达成共识并积极整改；

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；

员工培训期间，店长应召集值班经理、前台和客房经理（客房主管），认论制定酒店日常运行的管理细则（包括岗位定编、班次、各岗位工作内容、工作日程和相关管理制度）；

开业前两天，员工边进行开业准备，边进行开业演练；

工程竣工后，酒店应对交付使用的营业区域，进行全面检查，书面列出存在的问题，交项目经理抄送城区及品牌事业部，督促施工队落实整改；

整改和修补工作，应一个楼层、一个区域地进行，整改一层，验收一层，避免到处施工；

经过工程验收的楼层和区域，由酒店自行组织进行开荒清洁；已开荒过的楼层，原则不再安排施工，防止重复劳动；

清洁工作完成后，每间客房都须经过客房经理（客房主管）检查，符合清洁标准后，统一配置客用品进房，并按照酒店客房清洁标准进行日常清洁维护，同时安排安全巡逻，防止安全隐患和物品丢失；

开荒工作开始后，酒店应按部门岗位分工，落实前厅、客房、公共区域清洁、搬运物品、配置用品、布置客房，准备营业，店长负责现场指挥，协调各部门工作；

安全提示：店长到岗后，应注意施工现场的安全，施工场地严禁吸烟，应有专人 24 小时值班，动用明火要有许可证，并按用火制度执行；注意在开荒过程中员工的人身安全、用电安全，登高要有安全带；注意对玻璃、不锈钢、大理石、地毯等的保护；注意各类工具及化学用品、清洁剂的使用；注意对酒店物品的保管，开荒结束后要及时锁门，防止无关人员进出客房，避免物品丢失；在开业前店长必须对全体员工进行治安和消防的安全培训；施工和营业期间如遇居民纠纷应妥善处理，积极寻找解决方法，避免事态扩大、激化矛盾，如有必要居民纠纷可寻求警方帮助。

五、开业工作—财务

1、酒店备用金

开业备用金是酒店在开业前，为保证酒店正常运转而给予店长的周转资金，开业后必须结清。

酒店开业备用金审批权限一览表

项目	店长	区域经理/城市 总经理	分公司总经理/事业 部运营总监	分管管理层授权分公司 总经理/事业部总经理	资金组
开业备用金					
核定标准之内	●	●	●		●
核定标准之外	●	●	●	●	●

酒店开业备用金核定标准

项目	客房房量		
	≤150 间	> 150 间且≤250 间	> 250 间
核定额度	30,000	40,000	50,000

2、备用金申请流程

直营店申请流程：1) 筹建店长申请邮件
2) 区域总审批
3) 审批邮件给资金员
4) 资金组经理审批
5) 付款至筹建店个人账户

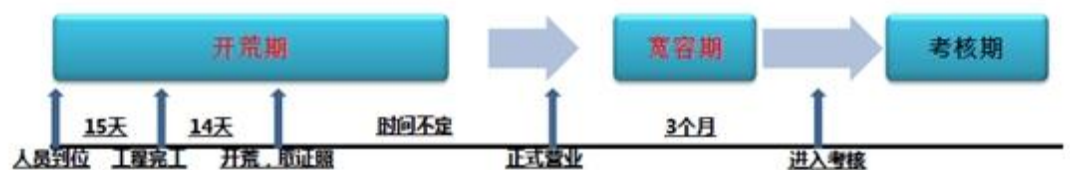
备注：城区总确认筹建店长身份，资金组审批额度，具体操作见《华住酒店集团直营店费用支出审批流程--2024》

附件 1 《华住酒店集团直营店费用支出审批流程--2024》

3、开业备用金用途

用于以现金支付的零星采购、小额支出等款项，酒店如有转账付款或大额支出，可以将发票单据提交公司对口会计，由公司代为支付。

4、预算



1)、未进考核期门店预算：未进考核期门店的成本费用预算由财务部预算组编制，并在店长到岗 30 天内给到

附件 1 《未进考核期门店费用/支出考核规则和预算规则》

附件 2 《未进考核期门店成本费用报表格式》

2)、进入考核期门店预算：进入考核期门店的收入及成本预算由财务部预算组编制，并于进入考核期 14 天内给到

财务部预算组制定收入预算包括内容

小商品收入

其他收入

5、编制固定资产清册

资产入库并及时编制资产清册

酒店开业时的资产到货后，门店一定要到采购系统里核实和确认到货情况；

酒店宣布试营业的下个月 15 号前，酒店集中会计从 NC 导出固定资产卡片的相关信息，发送给酒店店长并抄送城区财务经理，酒店收到邮件并完成固定资产全盘后，比对资产清册，将固定资产编码对应录入到资产清册；

正式营业后三个月内，根据集中会计提供的固定资产清册模板，制作本店固定资产清册，并将制作完成的固定资产清册发送给总部大集中会计，抄送城区内控；

酒店完成固定资产清册编制后，需打印成册并由该店店长对纸质固定资产清册进行签字确认。

资产标签的粘贴

门店根据集中会计提供的资产编码，及时粘贴资产标签，资产标签实行终身制

资产标签必须一物一编号，有新增资产必须及时粘贴

粘贴规范：以客人看不见为原则，如果该固定资产无法张贴标签，可以采取就近原则张

贴；

固定资产标签			
店名			
资产编号			
资产名称			
规格型号			
使用部门		启用日期	
所在地点			

附件 1 具体操作见《华住酒店固定资产管理制度（酒店）》



华住酒店集团固定
资产管理制度（酒店）

六、开业工作---销售

1、新店定名

1)、 特大城市、省会、计划单列市、地级市和百强县市定名规则

酒店名称= 品牌名称 + 城市名称 + 标志性地名/路名 +酒店

标志性地名/路名在不会产生侵权的情况下，可采用交通枢纽、地铁站名、旅游景点、商业中心、标志道路、通用地名或著名院校名称。

示例：

项目地址	城市	标志性地名/路名	最终定名
上海市静安区康定路 1018 号	上海	静安寺	全季上海静安寺安康定路酒店
上海市吴中路 729 号	上海	古北	全季上海古北酒店
大连市经济技术开发区金马路 139 号（银帆宾馆旁）	大连	大连开发区	全季大连开发区酒店
青岛市市南区香港中路 43 号	青岛	香港中路	全季青岛香港中路酒店
上海市黄浦区云南南路 297 号	上海	淮海路	全季上海淮海路酒店

补充说明：

- 在没有误导性的情况下，酒店名称需客观标识酒店所处地理位置，且名称应简洁明了，避免冗长
- 酒店名称不得以非知名旅游景点制定
- 酒店名称不得以交叉路名制定，例：不得出现“虹桥路剑河路酒店”
- 酒店名称不得同时出现两个独立区域或商圈
- 火车站、汽车站、机场等交通枢纽以国家公布的官方名称为准，不得出现当地习惯性称呼
- 同区域内，如酒店较密集，则可用“标志性地名+方向”作为定名（东、南、西、北），例“上海万体馆南酒店”
- 在不产生歧义的情况下，全国县域经济与县域基本竞争力百强县可直接以县名作为城市名，不必增加省/地区/地级市前缀，例：“昆山前进中路酒店”（昆山市隶属是苏州市下辖县级市，但其为百强县）
- 酒店全称不得超过 12 个字
- 距地铁站出站口步行距离不超过 300m（以百度地图所测量的距离为准），可添加”地铁站”、“轻轨站”字样
- 定名涉及市政部门（例：名称中含“区政府”“市政府”等字样），需在对方允许的情况下才行

2)、县、镇、乡、村及县级市定名规则

酒店名称= 品牌名称 + 地级市名称 + 县/镇/乡/村/县级市 酒店

项目地址	地级市名称	县/镇/乡/村/县级市	最终定名
衡水市安平县为民西街112号	衡水	安平县	汉庭衡水安平县酒店

3)、5A 级旅游景区定名规则

a、市区内 5A 级旅游景区定名规则

酒店名称=品牌名称 + 城市名称 + 旅游景点名称 + 酒店

例：（汉庭）+ （上海） + （野生动物园） + （酒店）

b、剥离市区或位于郊县的 5A 级旅游景区定名规则

酒店名称=品牌名称 + 旅游景点名称 + 酒店

例：（怡莱）+ （千岛湖） + （酒店）

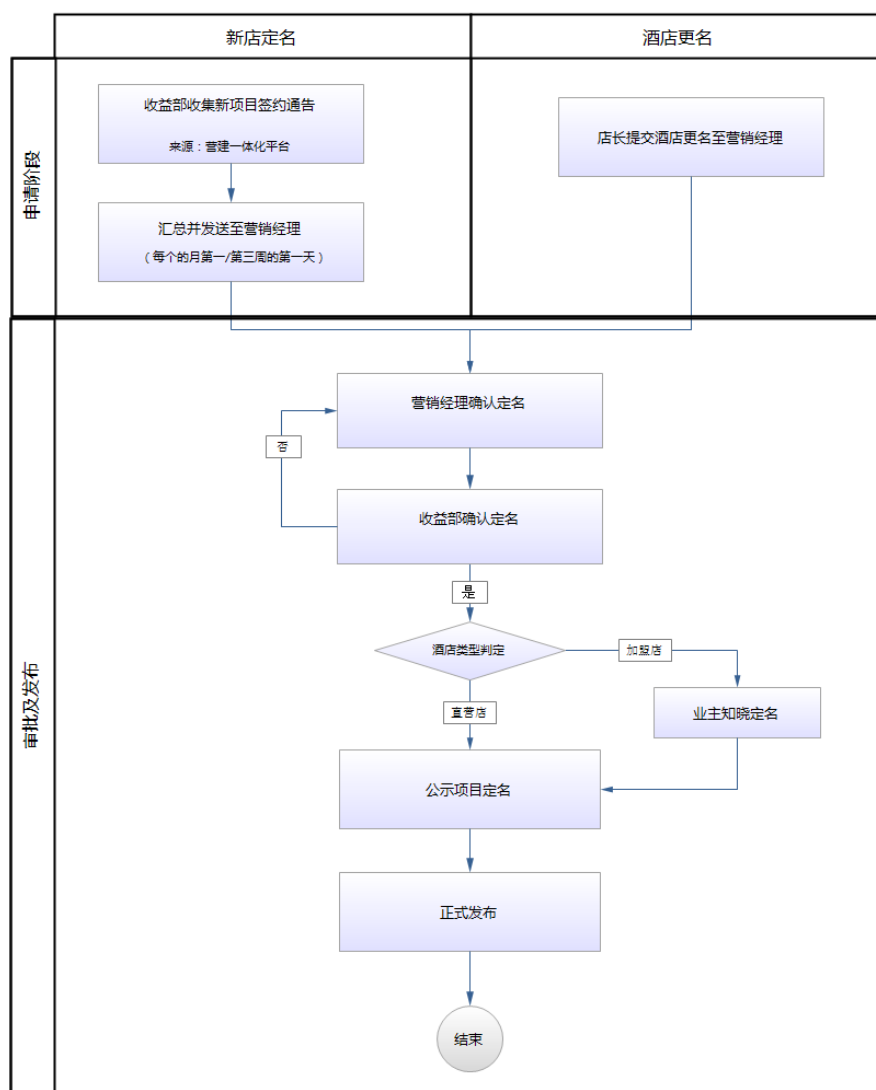
- 地级市、县级市和县、镇、乡、村 5A 级旅游景区可以直接以旅游景区名作为酒店名，

无需在景区前添加所在地级市、县级市和县、镇、乡、村作为城市（县）名

- 同景区的区域内，如酒店数量较多时，可用“旅游景点名称+路名/方向”作为定名，例：
全季杭州西湖解放路酒店

2、定名及更名流程

定名流程的周期一般为2周，新店定名分别在月中及月末进行发布，具体流程如下：



注：

- 如发布时间恰逢节假日，则顺延至后一周进行发布
- 收益部只接受营销经理（或其指定的负责定名及更名事项人员）的邮件；如无，则默认城区未进行审批，
- 酒店更名时，发送至营销经理（或其指定的负责定名及更名事项人员），并附上“酒店更名事项表” 酒店更名事项表

酒店更名事项表：

城区	酒店 ID (仅对已开业门店)	酒店地址	原名	更名为	原因

附件 1 《华住酒店集团--定名规则及流程》



3、新店定价

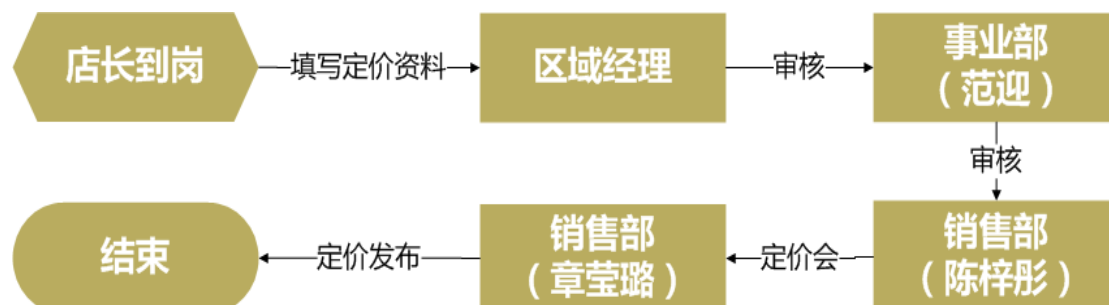
1)、新开业酒店定价原则及标准

全季在新开业酒店定价时，主要参考新开业酒店所在城市和区域内其它可比酒店(包括周边 3 星级酒店或商务酒店、全季和快捷)的价格体系，同时还会考虑到酒店的地理位置、产品标准、配套服务、客房体量等因素。同时全季也会按照不同时期的市场供需关系对价格进行调整，以做到收益最大化。

定价参考因素：

参考因素	细分因素	有利因素	不利因素
参考位置	物业位置	市中心、同时具备商务、旅游特性	郊区或新开发城区，客源单一
	辨识度	物业辨识度突出，易于发现	巷子或弄堂内，难以寻找
	交通便捷性	近地铁、火车站、长途汽车站	公共交通差或行车不便(如门口为单行道)
产品质量	客房面积	客房面积高于 25 平方(高级大床房、双床房等主力房型套内面积)	客房面积小于 15 平方(高级大床房、双床房等主力房型套内面积)
	硬件设施	有额外的设备(如电脑、中央空调等)停车、会议室、餐饮配套成熟	装修质量差、漏水、噪音、异味等
	市场情况	所处区域客源多样，总量丰富	客源单一(如在开发区或高校附近)
	市场情况	同区域品牌酒店数量较少，竞争程度低;参考目标或兄弟酒店过夜出租率饱和	区域内品牌酒店密集，整体过夜出租率缺口较大，竞争激烈
酒店体量	房量大小	酒店体量适中;酒店单双房型配比合理	客房量巨大或房型配比失衡

2)、新店定价流程



➤ 日期说明：

- 每周五前：提交定价资料（周五后提交定价资料，延续再下周定价会）
- 次周二：上定价会完成定价
- 次周三：定价发布

➤ 定价资料：

- 新店定价表模板
- 市场调研报告模板
- 客房 CAD 图纸
- 物业外立面照片



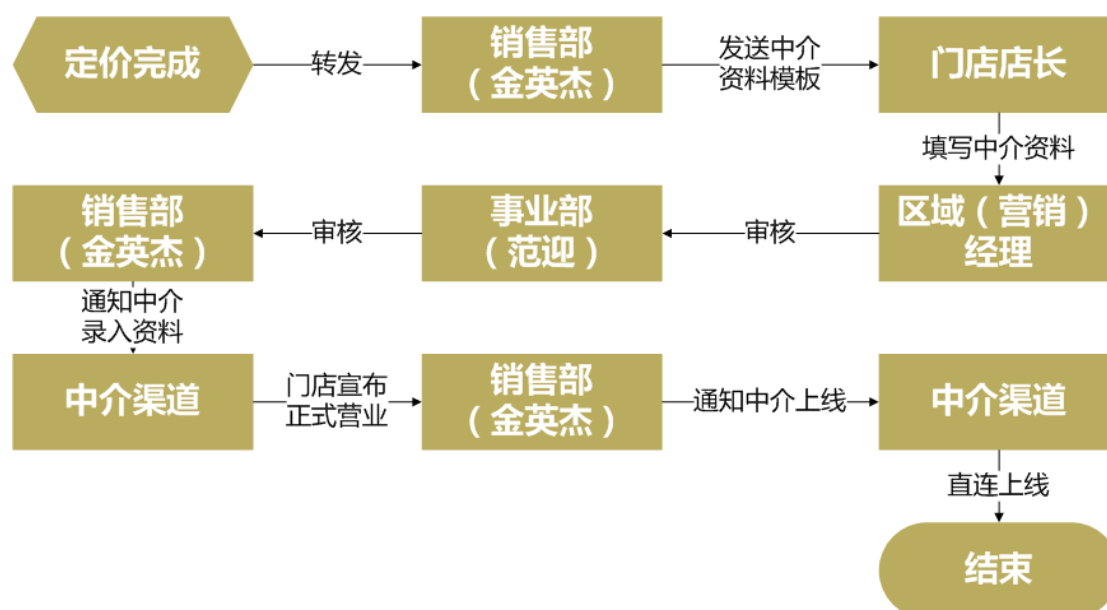
新店定价模版.xlsx



市场调研报告模版.pptx

4、中介上线

1)、中介上线流程



2)、中介上线资料模版

➤ 酒店文字简介

- 门店开通中介价格表（确保酒店 ID 和房型 ID 填写正确，如果 ID 有误，则直连失败）
- 携程信息摘录表（注意填写企业账户，所以*号标识空，均为必填项）
- 艺龙信息登记表
- 酒店照片（照片最少 10 张，必须包括门头、前台以及所有房型，尺寸至少 1024*1024）
- 证照资料（空白发票（酒店盖章）、营业执照、特种行业许可证、税务登记证）
- 酒店位置图片（在百度地图上标注清楚酒店地点，截图后提交）

附件 1 《门店价格列表》

附件 2 《携程信息登记表》

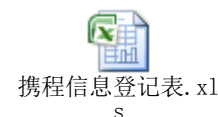
附件 3 《艺龙信息登记表》

附件 4 《资料填写说明》

附件 5 《门店共享房操作培训》



门店价格列表.xls



携程信息登记表.xls



艺龙信息登记表.xls



资料填写说明.doc



门店共享房操作培训.pptx

注：

压缩包命名原则：酒店全称，eg, 全季酒店北京朝阳门店

证照资料和酒店照片分别建文件夹存放

酒店照片十张，但同一个房型/区域最多上两张照片，无需过多重复

全季模板照片，下载地址：<ftp://ftp.htinns.com/> ---可放心使用的图片类目中

3)、海外中介上线

➤ 海外中介合作模式

- Agoda: 预付+离线交易（底价结算，无需支付佣金）
- 新增合作门店均采用 e-card 结算
- Booking: 现付+刷外卡
- 直营店集团财务统一支付佣金，加盟店自行支付佣金

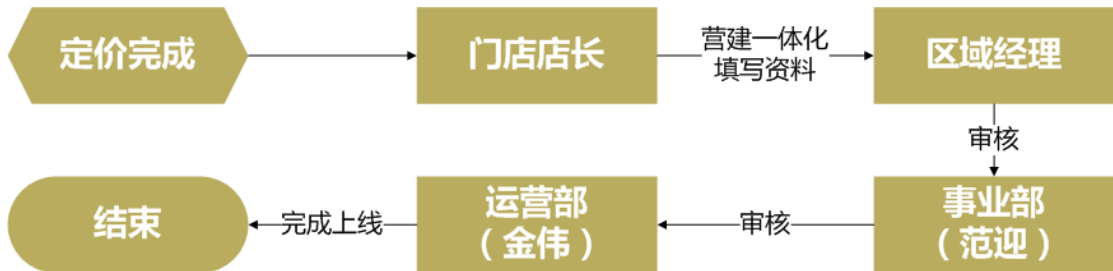
➤ 海外中介上线要求

- 必须办理涉外证，具备外宾接待资质
- 前台等一线员工必须具有基础酒店英语会话能力
- POS 机必须有离线交易权限（影响 Agoda 上线）
- POS 机必须可以刷外卡（影响 Booking 上线）

4)、目前合作的中介明细

PMS 中介代码	2025年 PMS 中名称	合作现状	2025 佣金比例	备注
8005236	携程现付一标准价	全国	海友 12%, 其他 15%	现付
8005264	艺龙现付一标准价	全国	海友 12%, 其他 15%	现付
AG000000000000000765	招行出行易-总部签约	全国	10%	现付
AG000000000000000968	春秋国旅预付-总部签约	全国	10%	预付
AG000000000000000762	青芒果-总部签约	全国	10%	结算底价现付
8349978	中国移动 12580-总部签约	全国	8%	现付
9037362	中国联通-总部签约	全国	8%	现付
7085815	hostelworld-总部签约	海友	12%	结算底价现付
AG000000000000000822	Agoda-总部签约 (预付)	全国	14%	预付
8180613	Booking.com- 总 部 签 约	全国	15%	现付
8180566	HRS-总部签约	全国	15%	现付
AG000000000000001207	九点钟时租房-总部签约	上海-时租房	0%	预付

5、官网上线

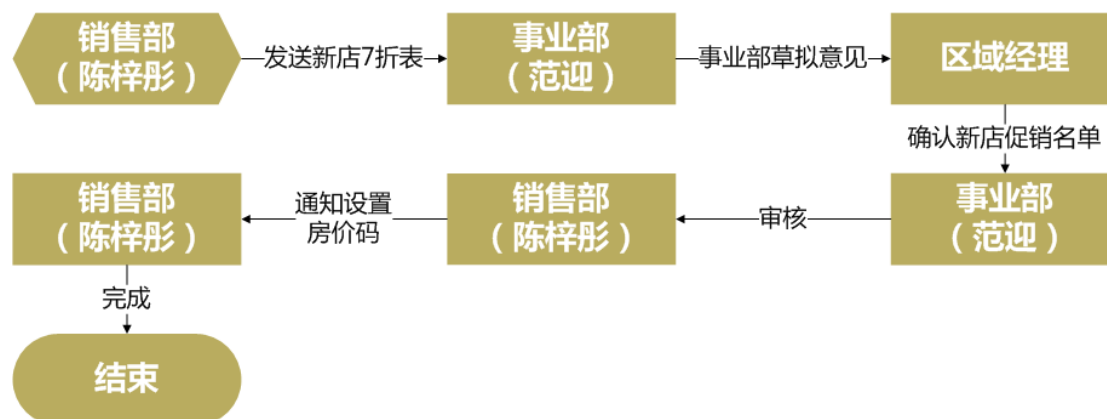


- 官网开业上线
- 提前在营建一体化（线上系统）提交申请

➤ 注意事项

- 所有上线房型必须提交照片
- 所有酒店公共区域、公共设施必须提交照片
- 房型介绍中的扩展信息填写完整
- 每个部分均为必填项，请务必填写完整

6、新店促销申请



➤ 日期说明

- 每周五：事业部发送新店促销门店参与列表至区域经理，并草拟意见
- 每周一：中午 12 点前区域确认新店促销新增或变更门店列表
- 每周二：销售部完成新店促销房价码设置

➤ 新店促销规则说明

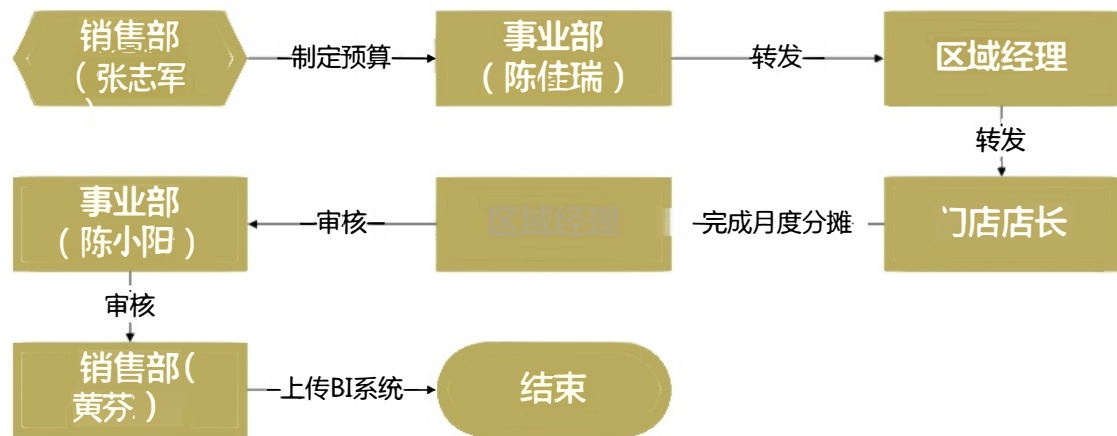
- 新店 7 折
 - ① 官网、CRS、上门、中介预订：所有会员/中介客享门市价 8 折
 - ② App 预订：所有会员享门市价 7 折
- 新店 8 折
 - ① 官网、CRS、上门、中介预订：所有会员/中介客享标准会员/中介价格
 - ② App 预订：所有会员享门市价 8 折

附件 1 《7 折促销执行策略》



新店七折促销执行策略.docx

7、新店预算分摊



➤ 日期说明

- 每周五：由事业部发送给各区域
- 次周一：门店分摊完成后提交至事业部
- 次周五：销售部上传至 BI 系统
- 次周六：门店可登陆到 BI 系统查看

➤ 新店预算分摊模板

[illegible]

8、日常调价申请

1)、日常调价申请流程



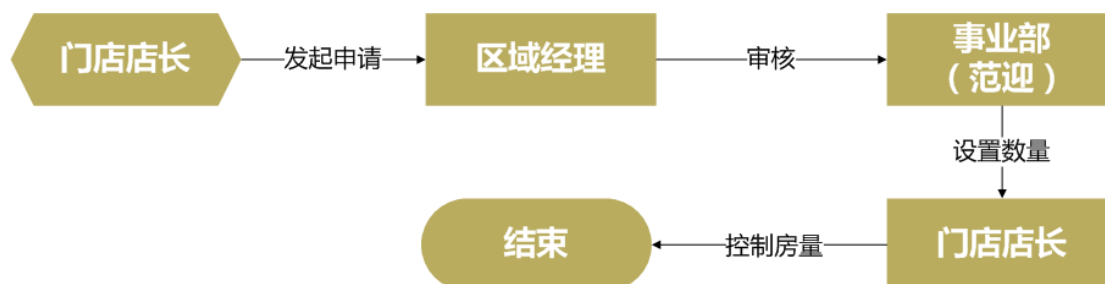
- 操作入径：VPN 登陆，访问 OMS 系统
- 基础调价申请操作说明
 - 如何提交申请
 - 如何查看我的 申请处理进度
 - 如何审批流程
- 日常浮动调价申请操作说明
 - 浮动调价设置日期长度：调价日期 合计 30 天
 - 基础调价设置日期长度：第二年 12 月 31 日
- 区域审核时务必需要检查：
 - 门店调价日期、价格与预期是否一致；
 - 调价理由是否充分详细，调价申请是否合理
 - 调价完成后，门店务必通过 BI、官网检视价格调整是否正确、有否遗漏

附件 1 《调价管理使用手册》



2)、促销活动申请（早定早惠）

a 流程



b 活动规则

预定条件	促销折扣	预定渠道	客源类别	参与酒店	参与房型	库存控制	活动时间	会员权益	预定取消及修改	中央预定费用	中介佣金
提前三天	门市价8折	APP/WEB	个人会员(不含星会员)/企业会员	提前三天要求全部参加	特价房除外	可自行控制	2025/3/1	不会早；可享受积分与延迟退房	需预付；	照常收取	携程，艺龙10%其他中介总部结算
	门市价8.5折	ETT	星会员/中介客				-		入住当天12点之前可免费取消修改		
提前一天	门市价8折	APP/WEB	个人会员(不含星会员)/企业会员				2025/3/1				
	门市价8.5折	ETT	星会员/中介客								

注意事项：

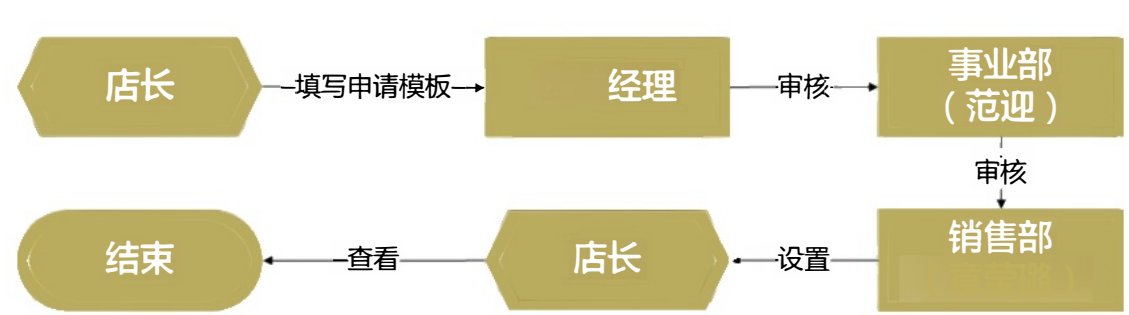
- 早定早惠主要作为短板日补充出租率使用，不可作为常态销售工具
- 早定早惠开放数量一般情况下：成熟店 10%、新开店 20%

申请模板如下

区域	酒店名称	总房量	申请房型	申请价格档	开放时段	日期说明	备注

3)、夜宵房申请

a、流程



规则

预定条件	促销折扣	预定渠道	客源类别	参与酒店	参与房型	库存控制	活动时间	会员权益	预定取消及修改	中央预定费用	中介佣金
当天20:00以后，只可定当天	门市价7折	APP/WEB	个人会员/企业会员	每个商圈一家，不超过城市总酒店数25%，5家以下城市参与1家	特价房除外	定点根据OCC开放	2025/1/1 - 2025/2/20	不含早；可享受积分与延迟退房	1小时内完成预付或前台付款，不可续住	照常收取	未上中介

- 当天 20:00 点以后，享门市价 7 折
- 每日开放房量系统自动根据即时的出租率来放出房量，不受人为控制
- 每周四前由区域经理汇总，按照模板填写后给到范迎处审核（注意酒店 ID）
- 销售部周五统一设置

c、时段开放房量列表

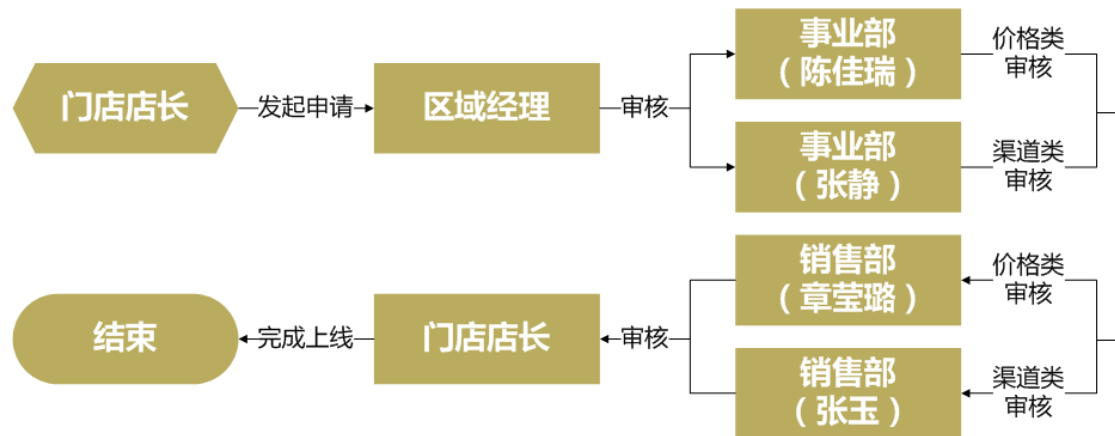
时间/过夜出租率	90%	80%	70%
20:00	可售房量的 25%	可售房量的 35%	可售房量的 50%
21:00	可售房量的 40%	可售房量的 60%	可售房量的 80%
22:00	可售房量全部开放		

d、申请模版

酒店 ID	酒店名称
3610014	全季酒店厦门中山路步行街店

4)、其他促销申请

a、流程



b、注意事项

- 中介渠道促销
 - ① 单店不得执行低于中介标准卖价的价格，在渠道进行裸卖
 - ② 单店不得执行中介送早活动
 - ③ 单店不得执行中介返现活动
 - ④ 所有渠道促销携程、艺龙必须同步上线，不得做独家
- 自有渠道促销
 - ① 所有活动需要考虑活动目的、针对人群、及期望带来的效果
 - ② 不得与会员权益有冲突

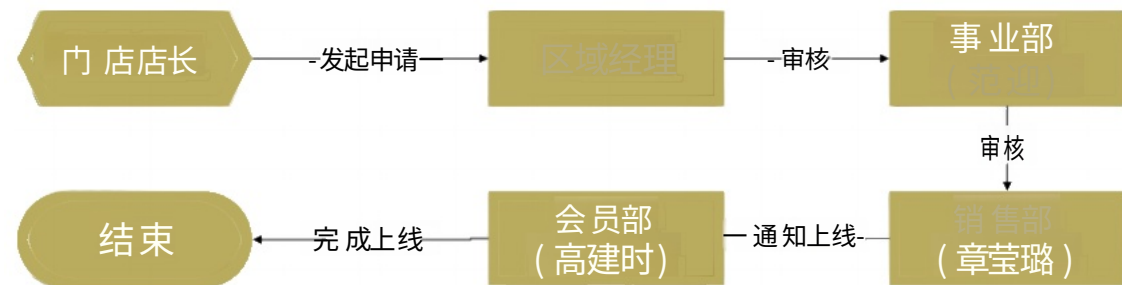
附件 1 《促销申请单》



促销申请单.docx

5)、时租上线APP& 中介

a、流 程

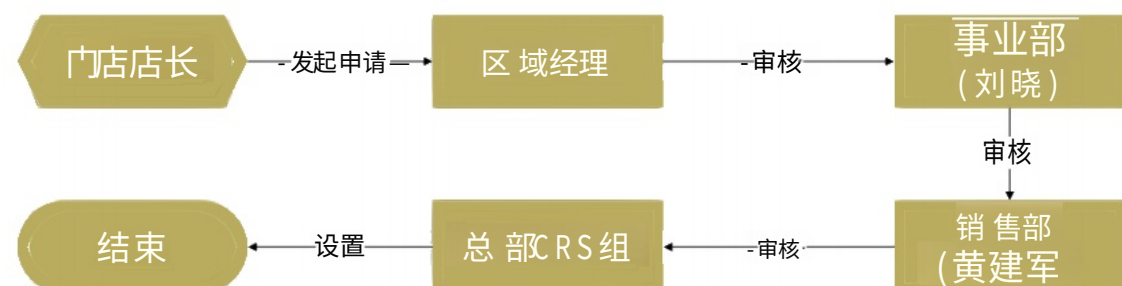


> 试用门店

- 主要为新开业门店，没有时租房未上线APP
- 时租房目前与中介也一并直连，上线APP即可连接至渠道
- 此项活动上线，每周五统一设置
- 按如下模板提交

酒店 ID	酒店名

b、时租价格调整流程



> 注意事项

- 时租价格需调整，请一并附上理由
- 保证较周边汉庭时租价格至少高 20 元
- 水床房时租价格较其他房型价格高 20 元
- 会员与非会员价格差保持在 20 元

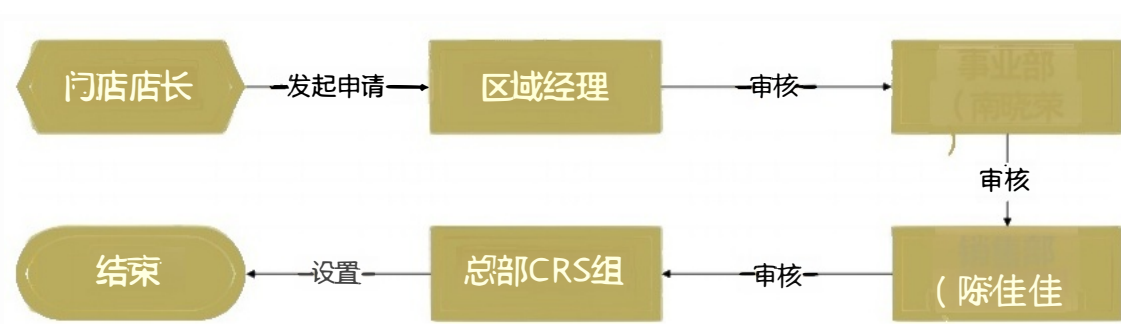
> 申请模板如下

酒店名	原时租价格（非会员）	调整后后价格（非会员）	调整理由	周边汉庭价格（非会员）

➤ 此外还需提供以下数据支持

- 时租调整门店需提供近 3 个月的时租出租率，时租 revpar
- 兄弟门店、竞争对手店目前的时租价格，时租出租率，时租 revpar
- 未来 3 个月的目标时租出租率，时租 revpar

6)、商圈调整



➤ 注意事项

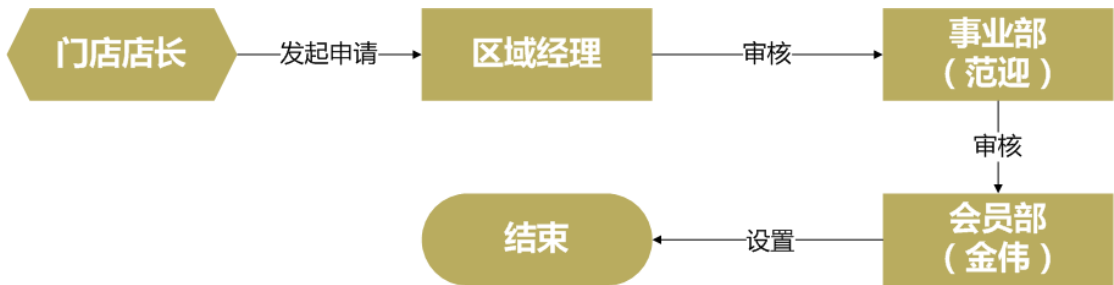
- 确保门店所在位置归属正确商圈/行政区
- 不要将门店划分至非所属商圈/行政区

➤ 申请模如下

酒店 ID	酒店名称	原商圈	新增商圈

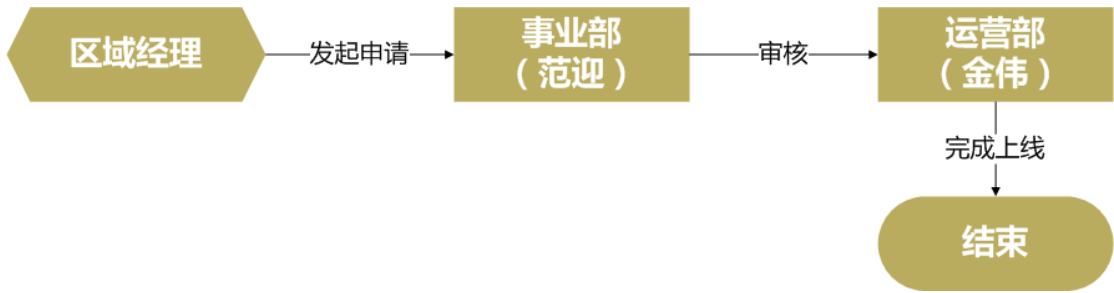
7)、官网信息修改

a、流程



- 注意事项
- 官网图片等信息，可通过 PMS 后台，进行修改维护
 - 官网内外宾、门店地址等后台无法自行维护的信息，可邮件至总部修改

b、官网排名调整

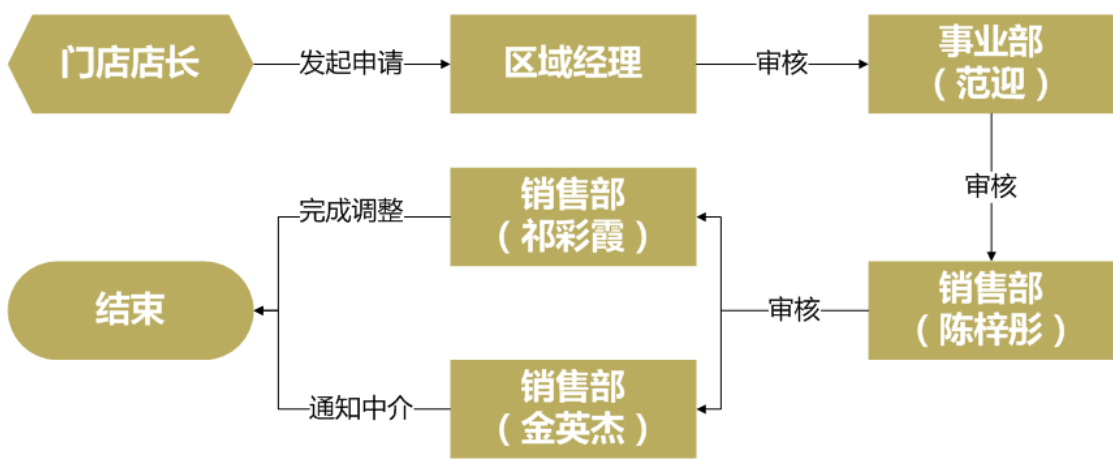


- 注意事项
- 官网排名由区域经理统筹发起
 - 每个城市全季有 2 家门店可位列该城市第 1、2 位
 - 根据门店开业时间、房量、酒店类型等因素确定推荐级别
 - 除城市第 1、2 位固定排名外，其他门店排名根据系统规则自动排序

➤ 申请模板

城市	排名	酒店名
上海	1	全季酒店 XX 店
	2	全季酒店 XX 店

8)、房型调整

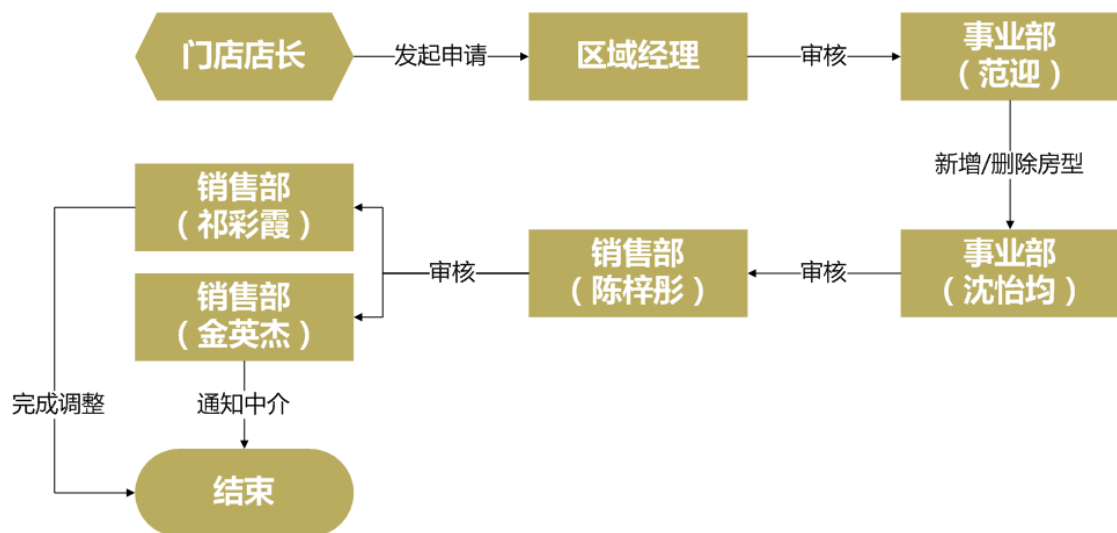


- 注意事项
- 非特殊情况，一般不得申请房型调整
 - 所有房型调整，名称必须符合运营标准
 - 调整后房型若为新增房型，请标记黄色
- 申请模板

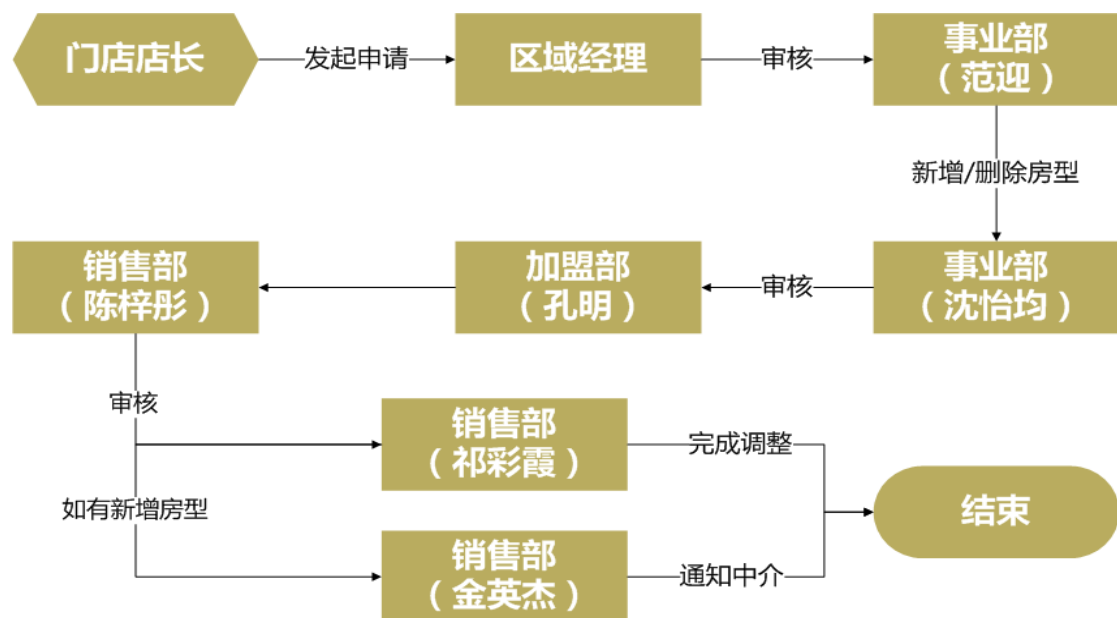
酒 店 ID	店 名	房 号	原 房 型	调整后房 型	原 基 础 价	调 整 后 基 础 价	原房型是否全部下 线	调整后房型是否为新增房 型

9)、房间数量增减

直营店



加盟店



新增/删除房型模板如下

酒店 ID	酒店名	房号	房型	基础价
(7 位数字)	全季酒店 XX 店	8301	高级大床房	279

新增房型如需上线中介

- ① 提供房型照片、填写以下模板 、新房型共享房设置截图
- ② 新增房型会在第二天同步到共享房设置页面

酒店ID	店名	房型	房型代码	门市价	中介售价	节假日或周末门市价	节假日或周末中介售价	面积	床型	是否有窗	是否有无烟房	可否加床及加床收费标准	公共区域是否有免费宽带	客房是否有免费宽带

加盟店还需提供以下资料：

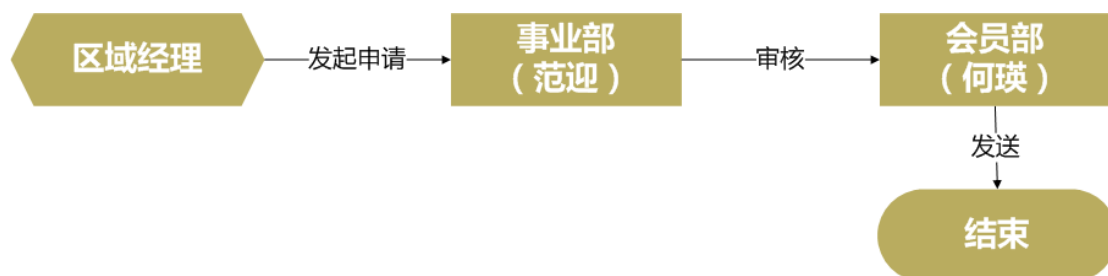
- 增加的房间保证在特行证、消开证经营范围内提供特行证、消开证扫描件）
- 运营检查表（符合运营条件，需要进行运营检查并通过，保证增加部分房间符合运营标准）
- 汇款凭证（费用 3000 元*间数，不打折，需要在加盟费用缴纳时一并提交）
- 房间变更表（见附件）

附件 1 《加盟店房间数量变更申请表》



加盟店房间数量变更申请表.doc

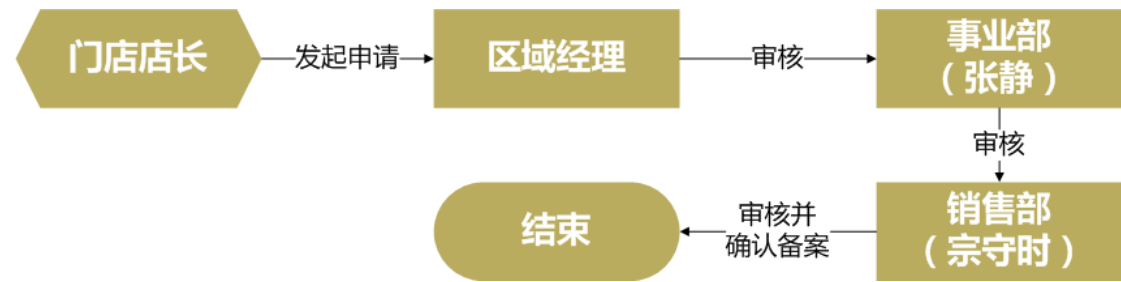
10)、会员短信推广



- 注意事项
 - 取数逻辑请注明具体时间段及相关取数门店或区域
 - 发票信息需注明发票抬头，联系人及电话与地址
 - 短信内容控制在 60 字符内
 - 每月 16 号前汇总，每月有 4 家门店可申请短信发送
 - 费用门店自行承担，每条短信大概 4 分左右
- 申请模板如下

9 月	申 请 时间	发 送 时间	取数逻辑	申请发送 数量	短信内容	发票信息
全 季 济 南 泺 源 大街店	9 月 2 日	9 月 5 日	2024. 3. 1 至 2024. 8. 31 在济南市区 所有汉庭酒 店 入 住 会 员；	50000	全季酒店济南泺源大街店，步行五分钟即至泉城广场、趵突泉，商务出行便利，无线覆盖，会员209 起，详情请咨询 4008121121	发票抬头：汉庭星空（上海）酒店管理有限公司济南泺源大街分公司
						联系人：沈卫军
						电话：地址：山东省济南市历下区泺源大街 21 号

11)、非标协议备案



➤ 注意事项

• 基础信息

- ① 必须开通公司卡，并生成公司卡号
- ② 必须三证齐全，并已上传 ECRM

三证：公司卡信息登记表、营业执照复印件、联系人身份证复印件及名片

• 产量要求

- ① 必须对备案门店有较大间夜产量或预计较大间夜产量
- ② 必须仅对备案门店有间夜贡献，而非全国用房

注：若主要对备案门店有较大间夜贡献，对其他少部分门店有极少间夜贡献亦可

• 价格要求

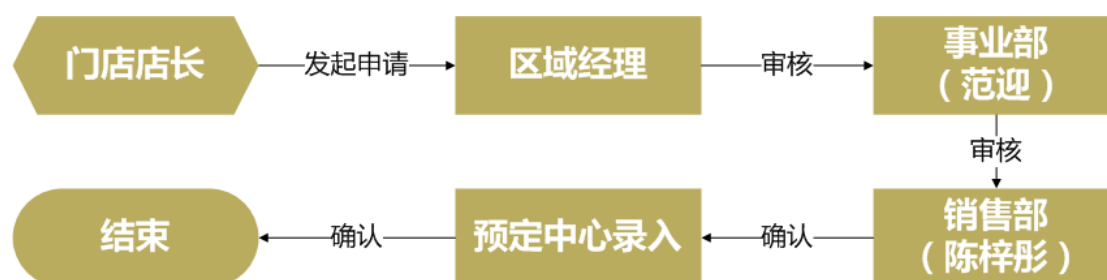
- ① 只以折扣制备案，折扣包括 7.5 折，8 折，8.5 折
- ② 尽量以折扣制形式签署，而非固定价格
- ③ 如果以非标或固定价格，超出加收处理，低于做调帐处理，调帐部分计入千分之五

• 备案年限及延续

- ① 备案有效期至本年年底
- ② 根据上一年度实际产量确定是否延续非标价格备案或取消

区域	酒店名	公司卡号	公司名称	非标房价	上年实际产量	本年预估产量	备注 (请写明理由)
东 北 鲁	全季酒店 XX 店	XXX	XXX	8 折	300	500	

12)、非标团队备案

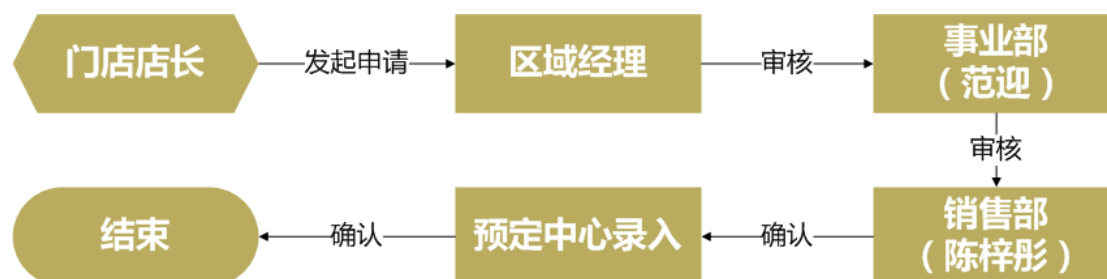


➤ 注意事项

- 标准团队定义：同一天入住 8 间及以上，不低于基础价 5 折且不低于 80 元
- 非标团队包含
 - ① 非同同一天入住 5 间以上，但不足 8 间
 - ② 非同进同出，部分会议团队人员提前入住或延迟退房，或临时新增房间数
 - ③ 如会议团队提前入住和延迟退房均为非标，需分为 2 张表格分别做订单提交审批
 - ④ 标准团队订房可直接门店店长直接在 PMS 中下订单
 - ⑤ 非标团队入住审批通过后，可通过调账处理

附件 1《团队会议预订模版》

13)、非标长包备案



➤ 常规长包：

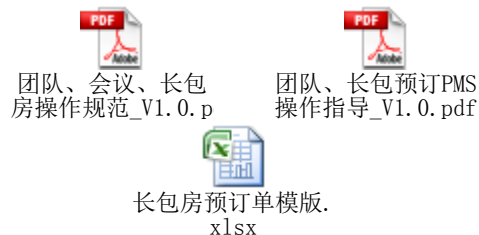
- 一次连续入住 14 天（含）以上，30 天以下，不低于基础价 7 折且不低于 80 元
- 一次连续入住 30 天（含）以上，30 天以下，不低于基础价 5 折且不低于 80 元

- 非标长包：
 - 少于标准天数或低于标准价格
 - 规律性阶段性非连续入住, 累计达到标准天数及标准

附件 1 《团队、会议、长包房操作规范_V1.0》

附件 2 《团队、长包预订 PMS 操作指导_V1.0》

附件 3 《长包房预订单模版》



14) 早餐价格调整

全季酒店在 HPMS 系统中早餐价格默认为 28 元。如果门店需要对早餐价格进行调整时, 需要在 51IT 中进行申请。具体参见附件《早餐价格调整》



七、开业工作---开荒

1、工程开荒

工程开荒由该筹建项目的工程项目经理负责联系专业保洁公司, 在工程完工后一周内完成酒店粗开荒工作。

1)、工程项目开荒

- 由于建筑工程中常常会遗留下许多垃圾污垢, 清理返些建筑垃圾是最艰苦、最复杂、最费神的一项工作, 故工程开荒时需清理干净, 方便后期运营开荒工作;
- 主要开荒内容包括各种地面石头, 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、水污、锈迹等。

2)、运营注意事项

- 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;
- 若工程开荒时, 酒店地毯已铺设完成, 需加强保护 (建议地毯在所有工程开荒都结束后、房间棉织品进入前铺上);
- 工程开荒过程中, 客房管理人员要特别注意火灾隐患, 发现施工单位在楼层动用明火要及时汇报。此外, 还须加强培训防盗意识, 时刻现场监督, 要避免服务人员过分热情, 随便为他人开门的情况。

- 门店在开荒过程中将客房门、窗户全部打开，保持通风，并随时关注天气，若天气下雨时应及时关闭窗户，并做好防盗工作；（注：店长可与总包沟通，考虑到通风的要求，窗户的限位在门店正式营业前安装）

2、门店开荒

任何一家酒店的前期开荒都是非常辛苦的，它要求管理人员要随时准备留守在酒店，同时先期向员工灌输开荒的概念。

1)、准备工作

- 开荒前对所有参与开荒的员工做一次动员，店员工认识到开荒的艰巨性和重要性，从思想上、心理上做好准备；
- 房间与工作间钥匙交接完毕；按钥匙管理制度管理；
- 由前台做好相应的楼层房卡（每天房卡交接有记录）；
- 人员安排到位，并要求员工正确使用各类清洁工具及清洁剂，注意安全使用；
- 清洁用具，清洁剂准备齐全；
- 准备充足的抹布（报废床单、毛巾等），需要部分小块的地毯铺在各出入口；
- 制定开荒制度（强调开荒注意事项）。

2)、开荒制度

- 制定客房开荒期间上、下班时间，所有员工必须严格按照规定时间上下班，否则给予纪律处分，特殊情况必须提前向主管请假；
- 管理人员每天必须开晨会，强调开荒工作中的各项规章制度与注意事项；
- 管理人员每天下班前必须开班后会，总结当天工作，并做好书面记录，以便日后跟踪；
- 开荒过程中需加强对成品的保护，如不锈钢镜面、玻璃、墙地砖、地毯、墙纸、家具、灯具等较容易受到破坏。包括操作过程中如遇不明之事，员工不可自作主张，必须逐级请示，以免对设施设备造成损坏；
- 将客房员工合理分组，每个开荒工作组指定一名负责人。每天上班领取该组所需的工具及用品，下班前放回各楼层工作间，并做好清点工作，以书面形式做好登记，（所有易耗品及清洁工具必须旧换新）避免开荒工作期间的物品流失和遗留在客房造成隐患；
- 每个开荒工作组必须严格按照各类清洁的操作程序进行，严禁违规操作，各组负责人要对该组的工作进度、质量、安全等全权负责；
- 开业前客房的清洁工作量大、时间紧，每天早会均强调清洁中的注意事项，但服务员没能理解或“走捷径”的情况仍将普遍存在，如：用浓度很强酸性清洁剂去除污迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以每个开荒小组的负责人在布置任务后要及时检查和纠正；
- 严禁在开荒过程中使用：硬性百洁布、钢丝球；
- 在开荒过程中，客房钥匙必须由各组负责人掌握，员工出客房必须随手关门，如有

工程队进行工程维修等，必须经主管同意方能让其进房维修，并派与人跟进维修后的清洁工作；

- 在开荒过程中，避免闲杂人等进入工作现场，发现可疑人物马上报告主管；
- 在开荒过程中，所有员工必须无条件听从店长的安排。

3)、开荒工具的采购和准备

所需物品数量，根据实际房量等相关情况自行调整

前期开荒物品采购清单		
项目	规格	数量
塑料扫把	把	10
竹扫把	把	15
畚箕	个	10
百洁布（软、双面）	包	10
橡胶手套	个	10
水桶	个	10
拖把	个	10
梯子	个	2
平板车	辆	2
大垃圾袋	只	300
小垃圾袋	只	500
玻璃清洁工具	套(35 厘米的矛头和涂水器、2.4 米伸缩竿)	
恭桶刷	挤水形	20
小牙刷		20
云石铲刀		20
小刀片	盒	2
艺康清洁剂		
海浪空气清新剂		
不锈钢光亮剂		
抹布（干、湿）	可由其他酒店调拨破损物品	若干
玻璃刮	个	
吸尘器	台	
鸡毛掸	个	
创可贴	个	若干

3、开荒操作规范

1)、第一阶段开荒工作安排

- 人员安排：将员工合理分为几个组，每组指定负责人；为每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；每天每组负责完成多少房间的开荒任务；
- 先期由主管和领班负责检查每间房的遗留工程问题、检查清点客房现有的设施设备并做好书面记录；
- 主管和领班每天对清洁完的客房进行检查，包括卫生、工程问题等，将有工程问题的房号报维修并跟进，做好书面记录；
- 每日工作结束，主管、领班负责检查清洁工具，确保放回工作间，并召集所有员工开班后会汇总当天工作。

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；
- 对房间进行除异味：开窗通风；
- 再次对房间的玻璃、洗手间、卧室等进行细致开荒；
- 清洁整理仓库及工作间；
- 清洁走廊；
- 主管和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、空气等，将有问题的房间做好书面记录报店长与工程部沟通解决；
- 每天对客房员工进行现场实操培训。

3)、第三阶段开荒工作安排

- 时间安排：确定一个时间段为第三个开荒阶段；
- 领取工作间及房间所需的客用品、棉织品等，并按照每层楼所需的数量分发到各个楼层，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；在此之前，所有布草送洗涤厂清洗一遍，清除布草上的甲醛残留。并保持干燥、清洁；
- 房间客用品摆放到位、铺床、抹尘及地面清洁；
- 清洁、整理工作间；
- 清洁走廊；
- 主管、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，客房空气是否有异味、所有物品摆设是否正确；
- 将还有问题的房间书面记录报店长，与工程部沟通解决；
- 客房员工每人安排 4 间房的清洁，严格按照工作程序进行，主管、领班除了做好房间检查外，还要继续对员工做好模拟对客服务培训；
- 安排员工培训各种电器设备的使用和标准设置，包括 VOD、电视、电话、空调等；

- 公共区域（大堂）的开荒与检查。

4)、合理的工作安排

- 先高层后低层，先客房后餐饮，最后为公共区域；
- 通常合理的开荒工作安排可提高员工的工作积极性和工作质量；
- 建议一天一个服务员合理的开荒工作量为两间客房（视房间脏污程度）；
- 对门店还在开荒期的合理排班工作。

5)、大堂开荒工作安排

- 人员安排：将员工合理的分为几个组，并为每组做好详细的工作安排；
- 时间安排：确定一个开荒时间段；
- 工作安排：大堂所有玻璃；大堂洗手间；大堂地面；
- 地面、墙面除尘、擦拭；
- 使用工具：静电尘掸、纯棉平拖、艺康清洁剂、木器保护剂等；
- 工作内容：各种软性地面（塑料、软胶）、硬性地面：根据地面所用材料，使用与用设备或人工处理其表面上的各种油漆、涂料、建筑胶等及装修后残留的其它污物；
- 墙面：墙立面先除尘、再擦拭，对于墙上各种电源开关、标牌，贴脚线要用湿抹布擦除污渍，再用干抹布擦净，同时注意与墙面交界处的保护，以免擦伤墙纸；
- 门及门套：先用湿抹布多次擦拭干净，待木饰面完全干燥后，使用木器保护剂擦拭（如碧丽珠），直至光亮。

6)、客房的开荒

- 无论是木地板还是地毯、地砖，客房开荒人员进入前，一定要采取保护措施。如：报废布草、纸板箱、旧报纸等。以免表面产生永久性磨损；
- 客房门与门框：分清门的材质，用专业清洁剂稀释后，用毛巾擦拭，程序也是从上到下，把毛巾叠成方块，从门的顶部开始从上到下的擦拭，不能有遗漏，有胶渍的地方可用除胶剂做处理，门框的程序同门。一定要做到无遗漏、无死角；
- 各种木器和木饰面清洁与门和门框相同；
- 玻璃与镜面：先用毛巾把玻璃框擦拭干净，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，有顽固的污渍用美工刀片清除干净，再重复以上工序后用玻璃刮从上到下刮干净，用干毛巾擦净框上留下的水痕。房间铺设地毯的，注意地毯的保护，地面上必须铺有报废的废旧布草；
- 踢脚线：用毛巾擦拭，用美工刀片去掉各种胶迹、涂料点等；
- 窗、窗框、窗槽；
- 使用工具：不锈钢玻璃刮、上水器、艺康清洁剂、吸水巾、除胶剂、大功率吸尘器等。

工作流程：将窗槽及窗台表面灰尘，用大功率吸尘设备将其吸净后，使用上水器，配合掺入艺康清洁剂清水涂抹均匀，用玻璃刮对玻璃表面由上至下进行擦拭，对一些顽固的水泥点、玻璃胶漆、涂料点等用美工刀片去除，然后用吸水毛巾把玻璃及窗框，擦拭干净，

用其擦拭过的玻璃、窗框光亮不易吸附灰尘。

- 筒灯罩：用除胶剂清除灯罩上的商标，并擦拭干净；
- 消防喇叭：用抹布擦拭干净；
- 烟感：用美工刀片清除烟感器上的涂料点，然后用抹布擦拭干净；
- 木地板：先用吸尘器将地板上的灰尘吸除，再用湿抹布擦除地板上的污渍、胶质和涂料点。最后用地板保护剂均匀擦拭一遍。在完全干燥之前，不要在上面走动，以免留下脚印；
- 最后一道工序做完后，应由主管全面检查一遍后，确认无遗漏后撤离现场。

7)、卫生间的开荒

- 使用工具：艺康清洁剂、云石铲刀、美工刀片、板刷、纯棉毛巾、不锈钢清洁剂等。
- 工作内容：
 - 对卫生间内卫生洁具、墙壁瓷砖、地面地砖、地漏、玻璃、镜面、金属部件、管道等进行清洗、用美工刀刮除表面的污渍、胶质和涂料点。坚持由上而下、由内到外的原则，用板刷清洗卫生间的墙面，着重瓷砖的缝隙；用毛巾清洁卫生间的洁具，用不锈钢清洗液对各种五金件（龙头、花洒、扶手、置物架以及卷纸架等）进行清洁；最后，检查无遗漏后，再用干毛巾把水龙头等五金件擦拭一遍。
 - 卫生间门和门框；
 - 台面：严禁将各种清洁剂放在上面，以免留下无法擦除的痕迹；
 - 墙砖（台盆下，马桶后面，最上面和最下面一排）；
 - 地砖：地面上的胶渍可用刀片清除，石材用板刷，严禁使用钢丝球；
 - 地漏：用刀片清除地漏上的石灰、水泥，将清水倒入，测试是否通畅。严禁将杂物扫入地漏中；
 - 玻璃和镜面：用美工刀刮除表面的污渍、胶质和涂料点，再用玻璃刮净水；
 - 筒灯罩：清除灯罩上的商标；
 - 【清除物】胶、涂料、水泥、商标、手写的标记，多余的包装；
 - 对装修后遗留的油漆点、涂料点、水泥渍、各种胶渍、铅笔痕等，视现场情况使用美工刀片、橡皮、除胶剂等各种与业的小型工具进行精细处理。

8)、走廊的开荒

- 走廊地毯
- 走廊地毯开荒前，要采取保护措施，严禁在地毯上拖重物或进水；
- 涂料——用热水擦拭后，再用抹布擦干净，最后用干抹布掖干；
- 胶水——先美工刀片刮除，再用热水擦拭，然后用抹布擦干净，最后用干抹布掖干。

9)、卫生标准

- 玻璃的标准：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净；
- 卫生间的标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢五金件光亮洁净、地面无死角、无遗漏、无异味；

- 客房及客厅标准：墙壁无尘土，灯具洁净，开关盒洁净无胶渍、涂料点，排风口、空调出风口无灰尘、无胶渍、涂料点；
- 门及框标准：无胶渍、无漆点、触摸光滑、有光泽，门沿上无尘土；
- 地面的标准：木地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

10)、模拟试运营工作安排

- 检查前期阶段遗漏的工作，并对客房区域及公共区域进行日常清洁工作；
- 在此期间对客房员工进行模拟对客服务培训，由管理人员模拟客人住店时常见的服务要求，客房服务员来满足这些要求，如果服务员碰到不懂的，当场培训；
- 模拟运作包括前台、客房、公共区域等，找出问题，并以书面做好记录存档；
- 餐厅、厨房标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏。

11)、开荒清洁须注意的要点

- 涂料用热水擦除；
- 不可用湿抹布擦电器接触件。或木制家具；
- 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；
- 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；
- 清理排风扇或墙面时，不能踩马桶盖、洗脸台面上进行操作；
- 所有清洁应遵循由上而下、由内向外；
- 清理高处卫生时脚踩方凳需要垫布或报纸；
- 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；
- 禁忌抹尘时用湿抹布将墙纸抹黑；
- 注意搬运家具时损坏、污染墙面；
- 注意在清洗拖把时未拧干就使用，且经过走廊造成局部污染；
- 严禁用吸尘器吸建筑垃圾。使用吸尘器时使用扶助绳；
- 增强防盗意识，所有人员不得随意开启房门。否则后果自负；
- 忌钥匙保管不善，存有乱扔、乱放现象。一旦有遗失，一定要及时汇报；
- 禁忌对讲机使用方法不当，乱扔、乱放，不随身携带。

12)、在开荒期间的防火安全注意事项

- 所有员工对火灾提高警惕，清楚紧急处理方法及逃生方法；
- 发现施工单位在楼层动用明火要及时制止并汇报；
- 保持房间整洁，要每天检查，切勿储存杂物如：碎布、废纸等；
- 易燃液体：酒精、香蕉水、松香水及压缩气罐等应存放在安全地方，并写上明显的标

记：（不可使用饮料瓶等盛装）

- 离开房间时，应将电器设备关闭，以免发生危险；
- 切勿摆放布料在任何发出热能的电器用品上（如灯罩等）；
- 熟悉运用各种灭火工具；
- 熟悉酒店楼宇的环境和各安全通道。

4、成品保护措施

- 积极建议项目经理对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房；
- 加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的；
- 一旦接管楼层钥匙，客房部就要对客房内的设施、设备的保护负起全部责任，客房部需对如何保护设施、设备做出具体、明确的规定。在楼层铺设地毯后，客房部需对进入楼层的人员进行更严格的控制，所有进出的人员都必需换上客房部为其准备的鞋套。并要在楼层出入口处放些废弃的地毯边角料，遇雨雪天气时，还应放报废的床单，以确保地毯不受到污染；
- 开始地毯的除迹工作。地毯一铺上就强调保养，不仅可使地毯保持清洁，而且还有助于从一开始，就培养员工保护酒店成品的意识，对日后的客房工作将会产生非常积余的影响；
- 卫生间、洗脸台盆、恭桶的保护，应先把卫生间清扫一遍，有难去除的污渍先用刀片刮一下，刮时要小心釉面不要碰伤，去除不干净的再用清洁剂，但还是要小心以免对洁具造成损伤；
- 大理石台面用清水清洗干净，对强酸性的药水一定要慎用，还有茶水也要避免放，以免发黑；
- 家具、不锈钢、墙纸保护：细开荒后的每日抹尘，房间内的家具及不锈钢、软包装等要用半干湿抹布抹尘，以免留有水渍难以去除。如果发现，由于用湿抹布，导致墙纸发黑，及时用牙膏去除；
- 做好一间房必须对房内的设施设备进行检查，有问题及时报工程维修。

八、开业工作—开业检查及验收

1、新店开业客房房号编制规则

1）、房间号编排的审定流程

- 公司市场部根据编排原则在设计图上编排房间号；
- 图纸会审时，审定房间号的编排；

编排原则

- 房号组成
 - 只有 1 栋楼的，房号由四位数字组成。第一位为 8，第二位为楼层号，后二位是房间号；
 - 有两栋（含）以上楼的，房号也是由四位数字组成，第一位为 6，第二位为楼层号，后二位是房间号；以距离总台的远近来依顺序编排楼号；
 - 楼层数在 10 层（含）以上的，后二位是房号；房号也由 4 位数字组成，10 层（含）以上的，前二位是楼层号，后二位是房间号；
- 结合电梯位置和楼梯走向编排房号
 - 一字型、L 型、U 型走向的，从离电梯近的一端开始向另一端编排；
 - 回字型，从出申梯后，右侧开始，顺时针依次编排；
- 房间单双号
 - 仅有一侧房间的，自起编处按顺序号编排；
 - 两侧均有房间的，且两基本对称，数目相差在 2 间（含）以内的，自起编处按单、双号编排，左侧为单号，右侧为双号；
 - 两侧均有房间，但两侧不对称，自房号数目多的一侧的起编处按顺序号编排，返一侧编完后，再从房间数目少的一侧的起编处继续按顺序号编排；
 - 跳过“13”、“911”和所有带“4”的号码编排房间号。

2）、全季公共区域 VI 标识粘贴规范

房号牌：房号牌安装于门窥镜正上方，安装端正、牢固；房号牌底部距门窥镜上部 10 公分；

门窥镜底部距地面 155 公分；

楼层指示牌及房号走向牌：楼层指示牌及房号走向牌粘贴在走道电梯出口对面，在走廊转弯处还需粘贴房号走向牌，安装端正、牢固；指示牌底部距地面高度 165 公分；（若走廊高度低于（含）2 米的，粘贴高度请至事业部审核）

电梯旁边安装楼层应急电话，应急电话底部距地面 130 公分，在应包电话正上方粘贴提示牌，两者间距 3 公分；两者安装端正、牢固、使用有效；

大堂玻璃贴：大堂玻璃贴底部距地面 130 公分；

公共卫生间标识：公共卫生间底部距地面 165 公分；

楼层功能指示牌：

安全疏散示意图（客房内）：门窥镜上方 2 公分

卫生间推拉标识牌：“推”底部粘贴于门把手正上方，距离门把手 2 公分处，粘贴端正；“拉”位于玻璃门“推”字标贴反侧。粘贴端正。

无烟房配置要求：以酒店楼层为单位：不得低于客房总量的 40%；（具体以运营通知为准）

花香枕房间配置要求：花香枕房间的数量不得低于客房总量的 20%；（其中薰衣草香型 10%，茶花香型 5%，薄荷香型 5%具体以运营发文为准）

零压房的配置比例：不低于客房总量的 5%；

无烟标识：酒店大堂不再安装无烟标识、门锁把手上方不再安装无烟标识，针对无烟楼层安装楼层无烟标识，无烟标识距地面 165 公分；

无线覆盖标识：酒店任何地方不再粘贴无线覆盖标识；

房间内无线密码提示牌不再粘贴；

2、工程验收的标准

- 工程整体竣工，系统投入正常使用，如：装修施工结束并经开业验收合格；冷热水供应、电力供应、电梯、空调、有线电视、电话、宽带、消防系统、监控系统、**HPMS 系统**、电话自助计费系统、制卡系统、会员卡读卡机等，必须投入正常使用，身份扫描与传输系统，设备须到位；
- 少量工程整改维修，以不影响宾客入住为原则（没有噪音、气味、灰尘、不影响整体环境），否则，酒店不能开业；
- 验收中发现的问题，需开出清单，限期整改。有店长负责跟进。

附件 1 《加盟店工程竣工验收检查标准》

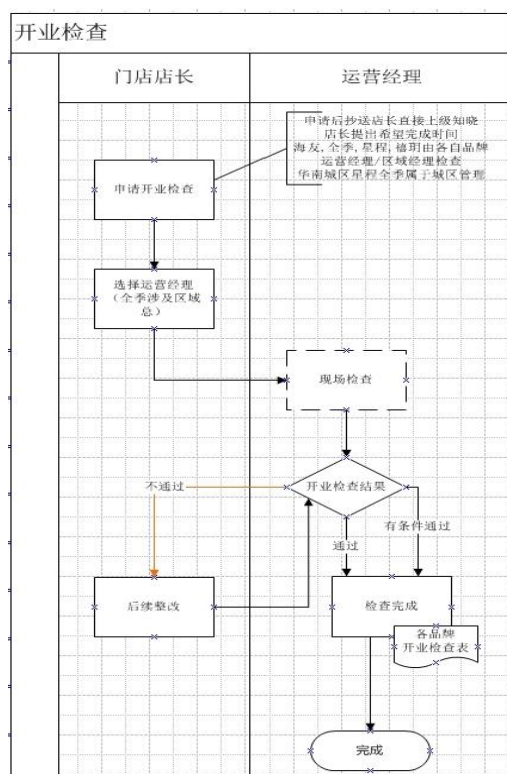
附件 2 《直营店工程竣工验收检查标准》

3、开业准备验收标准

- 清洁卫生符合标准；
- 物品准备符合标准；
- 安全管理符合标准；
- 员工培训经过考试合格；
- 现场管理达到有效控制；
- 服务质量符合要求；
- 全季店招及 VI 标识齐全，符合标准。

附件 1 《全季酒店开业检查表（2016 版）》

4、开业检查申请流程



5、事业部开业验收办法

- 开业验收实行评分考核的办法；
- 考核项目分“开业必备项目”和“检查计分项目”；
- 开业必备项目中有 37 项。其中任何一项不合格，必须在整改完毕后，方可宣布开业。整改结果由店长确认，城区及品牌事业部共同审批，并报华住酒店集团运营部备案；
- 检查计分项目共有 321 个小项，逐一评分。及格线为总评分 80 分。总评分在 80 分以上且开业必备项目全部合格，认为开业验收合格。可以在宣布开业的同时，逐项整改报告中反映的问题。总评分在 80 分以下的，开业验收不合格。经过两周整改后，城区和事业部安排再次开业验收，直至验收合格。

6、酒店开业审批程序

- 营业前，酒店须对照开业验收标准进行自查；
- 经店长自查合格后，报城区审批同意后，由城区进行开业验收；检查合格后出具检查报告，店长收到检查合格的报告后向品牌事业部总经理提出开业申请，审批同意后发送华住酒店集团运营部；
- 一旦宣布开业后，所有营业区域不得再店施工人员进入，避免客人施工交叉，确保客人财产安全，如需整改维修电话，由店长安排各区域轮流维护；
- 开业后，由华住酒店集团销售部（金伟）。酒店要在开业当日确认中央预订系统是否开通，如果没有开通要及时联系。

7、开业检查中发现的未完成工作

在不影响整体的情况下，经城区及品牌事业部批准，可以边试营业，边限期整改。如：个别楼层尚未完成清洁工作，但不会影响其他楼层正常接待等。

8、开业进度表

序号	工作项目	工作时长	负责人
1	店长于工程项目完工前 45 天到岗，取得图纸，与项目经理确认项目进度并根据预计开业日制定开业计划	2 天	店长
2	项目经理在每周周报中新增注意事项：在竣工前 45 天申请 VPN 实施；加盟商需本人填写附件申请表，并本人邮箱发送给对口加盟客服经理后方为申请成功	1 天	项目经理负责 店长确认
3	办理电话总机传真号码	14 天	项目经理负责 店长确认
4	门头店招和广告灯箱设计、制作	29 天	项目经理负责 店长确认
5	联系招聘渠道，发出招聘通知并开始招聘	28 天	店长
6	制定统购、自购物品清单，确认到店日期	5 天	店长

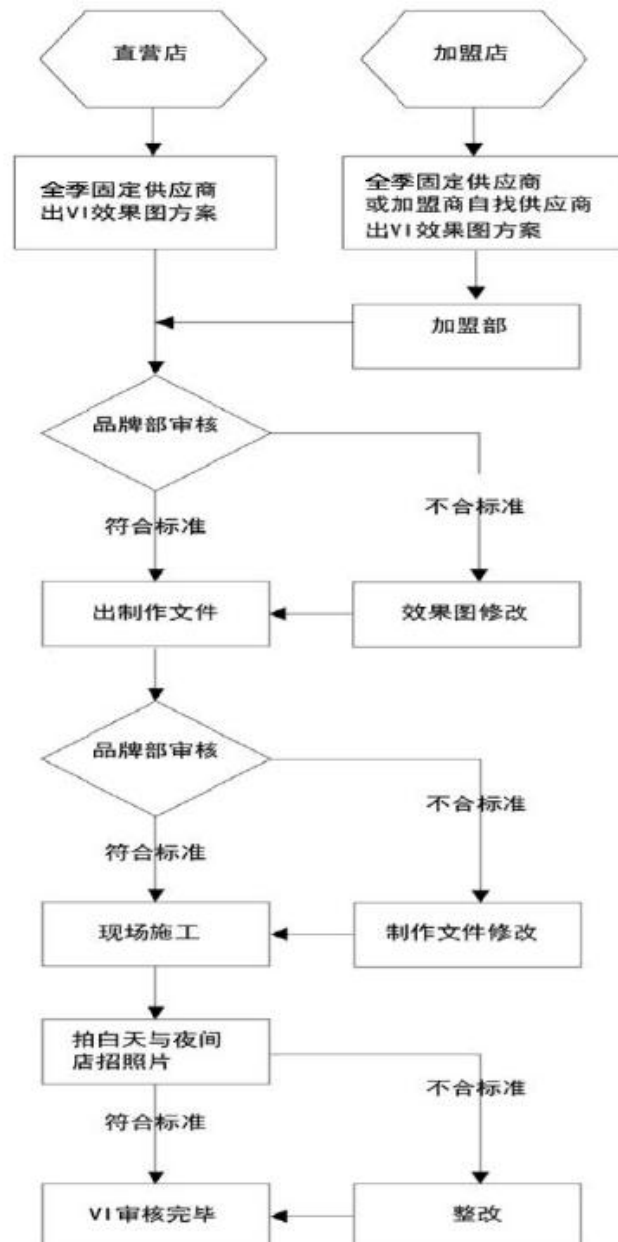
7	房号及各类标识牌编制	1 天	店长
8	办理保险：直营店有总部财务办理；加盟店由业主办 理	10 天	总部财务/业主
9	店长根据最近一次工程进度预测，于工程完工前 40 天招聘一名值班经理到岗，协助店长工作并协助店长 完成市场调研报告	5 天	店长 值班经理
10	店长根据最近一次工程进度预测，于工程完工前 30 天招聘一名工程员工到岗进行工程项目跟踪	5 天	店长 工程
11	工程项目完工前 30 天，门店值班经理申请税控器和 发票	7 天	值班经理
12	建立办公室，购买办公用品及传真机	2 天	店长
13	单页设计、酒店宣传资料审核确认	5 天	店长
14	编制新店信息，促销申请，制定销售计划	2 天	店长
15	制定培训，落实培训场地，解决员工就餐	2 天	店长
16	拜访当地公安、城管、卫生、工商等部门，提前做好 沟通	7 天	店长
17	办理消防开业验收取得消防证	45 天	项目经理
18	打印各类操作手册并装订，印刷单页	7 天	店长
19	取得环评报告，办理环保手续	30 天	店长
20	店长根据最近一次工程进度预测，于工程完工前 20 天确认值班经理、客房主管、前台员工到岗	1 天	店长
21	实施员工手册、岗位基础培训，员工需通过岗位考评	5 天	值班经理
22	店长根据最近一次工程进度预测，于工程完工前 20 天开始招聘客房服务员及其他岗位员工	11 天	店长
23	店招制作完毕并安装	5 天	项目经理负责 店长确认
24	员工实践、实习	10 天	已到岗员工
25	会员卡到货	1 天	店长
26	公司卡签订	21 天	已到岗员工
27	确定临时仓库	1 天	店长
28	店长根据最近一次工程进度预测，于工程完工前 10 天确定客房服务员及其他岗位员工到岗	1 天	店长
29	实施员工手册、岗位基础培训，员工需通过岗位考评	5 天	客房主管 值班经理
30	工程日常维护工具到货；员工宿舍物品到货	2 天	工程/相关人员
31	各类清洁工具、清洁剂到货	1 天	客房员工
32	制服、对讲机到店	1 天	客房主管 工程
33	联系洗涤厂及垃圾清运	1 天	店长
34	公共区域各类标识标牌、房号牌到货并粘贴、安装	5 天	工程

35	开荒培训，保险箱、前台各类用品、雨伞到货	1 天	全体员工
36	开荒	14 天	全体员工
37	挂窗帘，装电视，床垫就位	10 天	供应商
38	客房各类摆放物品到货	2 天	客房员工
39	房卡套及各类印刷品到货	1 天	前台员工
40	客房防水测试，锅炉、电梯、网络、监控、电话、有线电视、燃气调试	3 天	工程
41	总部 CRS 客服项目组及城区 IT 协助更改语音提示	1 天	总部 CRS 客服项目组 / 门店 / 城区 IT
42	工程竣工验收后交接房间机械钥匙和备用钥匙	2 天	店长、工程、值班经理、客房经理/主管
43	电话机到货	1 天	工程
44	办理房屋安全鉴定报告	5 天	店长、工程
45	办理食品卫生、公共场所卫生许可证	25 天	店长
46	特种行业治安许可证	20 天	店长
47	客房内杯具、餐厅自助餐物品到货	1 天	餐厅、厨房员工
48	客房借用物品及小商品到货	1 天	前台员工
49	客房一次性用品到货	1 天	客房员工
50	厨房用品到货	1 天	餐厅、厨房员工
51	IT 设备到货、前台 PMS 系统安装调试，进行员工培训并通过考试	5 天	IT 部
52	PMS 实施完毕，店长立即通过华住办公流程申请 PMS 工号	3 天	店长
53	宣布开业前 14 天，城区内控协助办理开立银行收入户；	3 天	店长 城区内控
54	办理完银行基本户后，城区内控将协助办理开立银行收入户	30 天	店长 城区内控
55	制作员工工号牌、挂牌	2 天	值班经理
56	棉织品到货	1 天	客房员工
57	布置客房、餐厅	3 天	全体员工
58	建立各部门管理制度检查表并进行自查	2 天	自查
59	单页发放	3 天	全体员工
60	开业检查验收，开业申请	2 天	店长
61	门店在开荒结束后，安装限位	1 天	工程
62	门店开荒后对外墙、外窗玻璃进行一次清洗	1 天	供应商
63	开始营业	1 天	全体员工

9、全季酒店店招审核流程

门店所有 VI 可先行上 FTP 下载 ai 文件，然后由供应出 VI 效果图方案

- <ftp://ftp.htinns.com>
- 用户名: hanting
- 密码: key0608
- 下载路径: 连锁酒店 VI 标准及应用→2016 全季酒店 VI 系统



九、开业工作—经营准备

1、宣传资料

- 1)、直营店店长到岗后与项目经理书面确认酒店总机号、传真号；加盟店店长与加盟商/业主书面确认酒店总机号、传真号；
- 2)、根据公司销售部批复的酒店定价和价格政策，准备酒店简介图文资料、店卡、网上公布资料、酒店促销资料等宣传资料；
- 3)、宣传资料以全季 VI 手册为标准，按集团统购操作或由酒店联系印刷制作。初次印刷量为起印数，联系电话未确定可空白（手工填写，以免改号后涂改）；
- 4)、所有印刷品的审核请参照【全季备字/销售 2025007】关于全季酒店门店印刷品审核通知执行。

2、组织员工销售

- 1)、开展销售拜访前须对员工进行销售技能培训；
- 2)、组织、安排市场调研和前期销售推广；
- 3)、员工经过培训后，即可组织销售人员进行销售拜访；
- 4)、销售拜访要求事先安排，定量定向，每天汇报销售拜访情况。开业前 30 天，集中全部销售经理、值班经理、前台员工对酒店周边的公司、写字楼进行销售拜访、签订协议。应准备资料有：酒店宣传单片、公司协议书等，开业前要求签订不少于客房量 3 倍的有效（有负责人名片或公章）公司协议（含单店协议及公司卡协议）；
- 5)、准备与中介公司签约的酒店详细信息，提交销售部，以便酒店开业时在各网络上线；且安排与人负责中介；
- 6)、开业前一月开始接受预订，并有计划联系已签约客户，告知酒店即将开业信息；
- 7)、制定开业促销计划，报销售部审批；
- 8)、开业前一周：根据酒店周边的市场情况，通知相关协议公司、旅行社、网络中介等，告知开业具体日期。开业时大量发放酒店宣传单片，要覆盖周边的社区和店面，并积极销售华住会员卡。

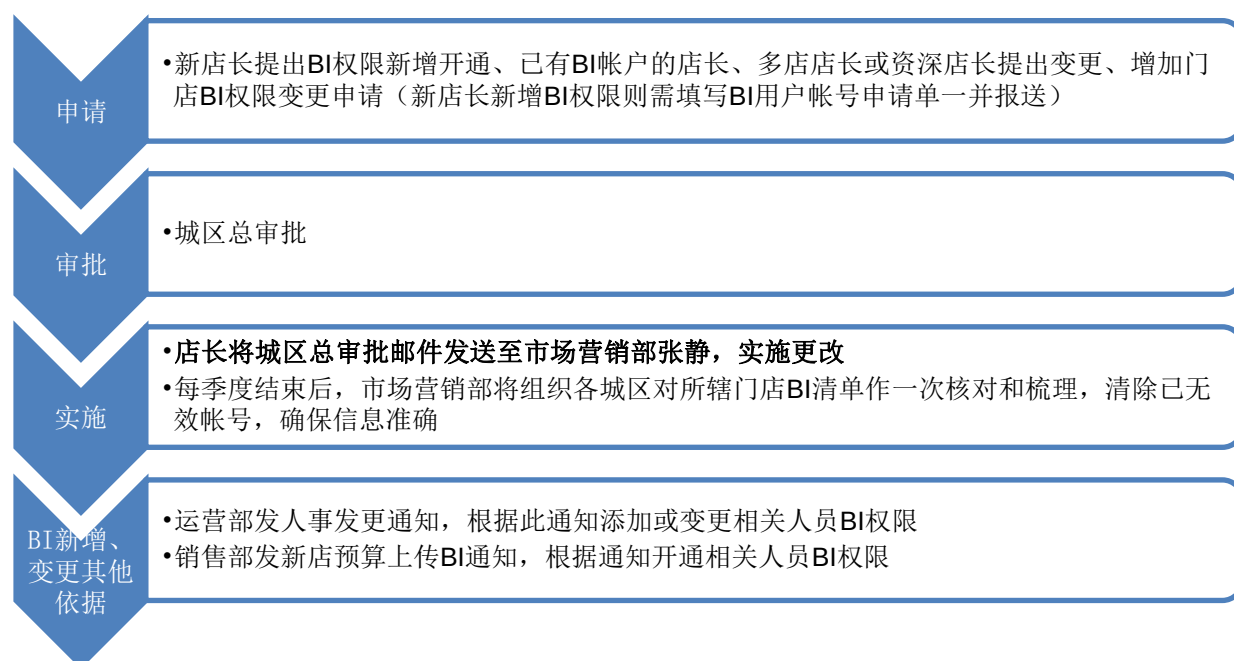
3、灯箱广告

- 1)、酒店店招和灯箱广告牌由工程部或当地广告公司根据 VI 标准设计制作；
- 2)、加盟酒店由加盟商自行按照 VI 标准制作。拍照交市场经理审核；（营建一体化）
- 3)、酒店指路牌和广告灯箱，要等酒店营业执照办理出来以后，才能申请安装；
- 4)、临时广告宣传，由店长申请，市场部审批后制作，店长负责关系协调；
- 5)、广告灯箱须严格按照全季 VI 手册制作，如有问题及时向市场部反馈；
- 6)、酒店可根据当地情况在开业前 30 天，在酒店外立面上悬挂横幅“****酒店即将开业”。

4、各类执行文件及标准查询及准备

登陆 HPMS 或总部内网及使用 VPN 等系统，下载开业培训所需的运营服务手册（《前台手册》、《客房手册》、《餐饮手册》、《安全管理手册》等）以及相关工作计划表单、各类文件样本；

5、门店 BI 权限新增、变更、删除申请流程



6、CRM 系统操作手册

附件 1 《CRM 系统操作手册》

十、开业工作—宣布开业规则

1、正式营业、试营业和持续经营试营业概念

- 1)、正式营业指新开业门店工程移交，取得经营所需证照，完成开荒；
- 2)、试营业指新开业门店工程移交或部分移交，或经营所需证照未齐全，但符合我司开业条件及接待客人的基本服务标准；

3)、持续经营试营业是指项目收购并完成交接后，我司尚未确定改造方案，但仍以原品牌在继续经营。（仅限直营店）。

2、正式营业、试营业和持续经营试营业三者关系

状态 性质	持续经营试营业	试营业	正式营业
直营店	●		●
		●	●
			●
加盟店		●	●
			●

3、正式营业、试营业和持续经营试营业条件

1) 正式营业

A、直营店

门店工程移交，可营业客房数不少于 30 间，且占总客房数比例不少于 50%；
取得消防开业验收合格证；
同时满足以上条件时，五天内必须宣布正式营业。

B、加盟店

店长到岗确认书；
办理完成我司要求的保险险种；
必须具备酒店日常经营所需的所有证照，且 POS 机已开通；
通过我司 IT 部开业审核；
项目施工完成并通过工程竣工验收；
加盟业主付清所有前期款项；
加盟业主签订《正式营业申请函》。

2)、试营业条件

A、直营店

门店有部分工程移交，剩余工程不影响酒店正常经营；
未取得消防开业验收合格证；
符合接待客人的基本服务标准及条件。

B、加盟店

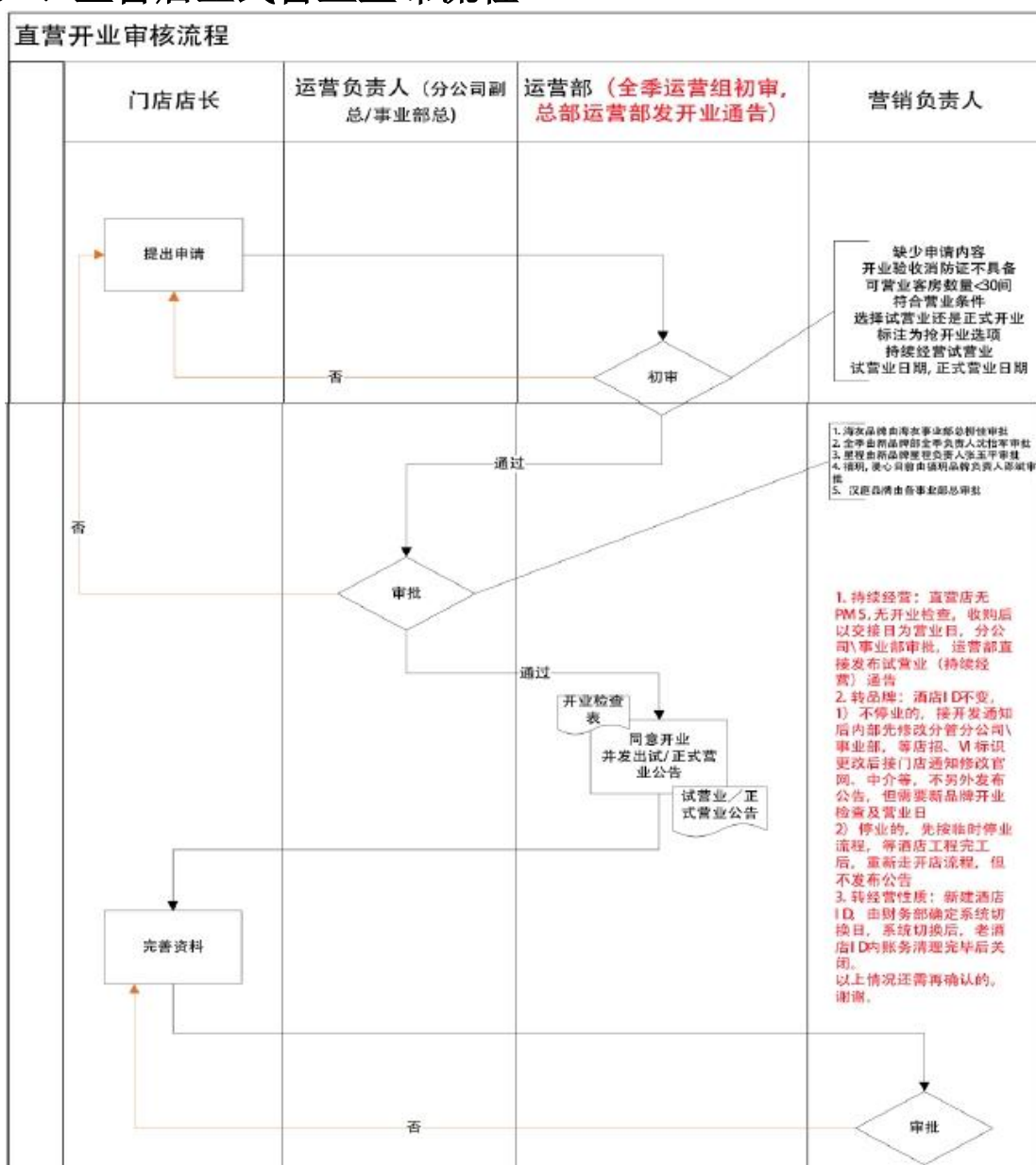
店长到岗确认书；
办理完成我司要求的保险险种；
取得“消开”，特行（或当地公安部门同意开业），且 POS 机已开通；
通过我司 IT 部开业审核；
项目施工完成并通过工程竣工验收；
加盟业主付清所有前期款项；
加盟业主签订《试营业申请函》。

3）、持续经营试营业条件

交接日当天完成资产交接；
交接日即为持续经营试营业日；
项目仅为直营店。

4、直营店正式营业宣布流程

1）、直营店正式营业宣布流程



加盟开业审核流程							
门店店长	运营负责人(分公司副 总/事业部总)	运营部	营销负责人	加盟部	IT部	财务部	法务部
<pre> graph TD Start([开始]) --> Submit[提出申请 <试营业申请表> <正式开业申请表>] Submit --> InitialReview{初审} InitialReview -- 否 --> Submit InitialReview -- 通过 --> MarketingReview{营销审核} MarketingReview -- 否 --> Submit MarketingReview -- 通过 --> FranchiseReview{加盟审核} FranchiseReview -- 通过 --> ITCheck[IT条件审核] FranchiseReview -- 通过 --> FinanceCheck[财务审核应付费用] FranchiseReview -- 通过 --> LegalCheck[法务审核] ITCheck --> FranchiseReview FinanceCheck --> FranchiseReview LegalCheck --> FranchiseReview FranchiseReview -- 通过 --> FinalApproval{审批} FinalApproval -- 否 --> Submit FinalApproval -- 通过 --> OpeningNotice[开业批复/正式开业公告 试营业/正式开业公告] OpeningNotice --> FinalApproval OpeningNotice --> OpeningStatus{开业状态 试营业/正式开业公告 开业日期/试营业日期 基本设施, 运营团队等与酒店 主理人确认} OpeningStatus --> OpeningNotice OpeningStatus --> OpeningNotice OpeningNotice --> End([结束]) </pre> 初审 缺少申请内容 开业验收时间不具备 可营业各档数量<30晚 符合营业时间 试营业/正式开业 标注为开业后请 按照经营试营业 的营业时间, 正式营业时间 营销审核 1. 海派品牌由海派事业部总经理审批 2. 全季由新品牌部全季负责人/刘军审批 3. 易程由新品牌部负责人/王平审批 4. 福玛、漫居后由福玛/漫居负责人/王超审批 5. 汉庭品牌由各事业部总经理审批 审批 试营业/正式开业公告 试营业/正式开业公告 开业状态 试营业/正式开业公告 开业日期/试营业日期 基本设施, 运营团队等与酒店 主理人确认							

6、加盟店试营业转正式营业宣布流程

1)、加盟店试营业转正式营业宣布流程

