



GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.
格林豪泰酒店管理集团

服务操作手册（开业）

2011年12月31日

格林豪泰酒店连锁的目标：

创建中国高品位、高性价比的商务连锁酒店第一品牌！

“格林豪泰”品牌的含义：

以人为本，让我们员工的才能在格林豪泰这个平台上得到培养和发挥，做一个超健康，高品格，超价值的成功人士。用我们的专业知识精心打造一个格林豪泰酒店环境，为我们的客人提供“超健康，超舒适，超价值，超期望的产品和服务。使我们服务和产品的性价比越来越高，让我们的客人和我们的合作伙伴都能够获得超值的回报。

创建本手册的目的：

格林豪泰酒店连锁的目标是为宾客提供“四超”的服务。统一的、标准的品牌运营标准是格林豪泰发展的基础。为了保证产品和服务的良好性和一致性，为每一家酒店的长久发展打下坚实的基础，提高公司的竞争力，格林豪泰酒店连锁公司制订了一系列标准的手册，指导和规范格林豪泰酒店连锁所有酒店的运作行为，本手册是其中一本。

特别提醒！

本手册内容属格林豪泰酒店管理集团内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。

目 录

1. 店长实务.....	3
1.1 岗位职责.....	3
1.2 前期准备.....	3
1.3 开业流程.....	5
1.4 开业工作倒计时进度表.....	6
1.5 人员定编及招聘.....	11
1.6 房号编排.....	11
1.7 钥匙管理.....	13
2. 全员培训.....	15
2.1 培训计划.....	15
2.2 培训考核.....	16
2.3 培训表格.....	16
3. 前期销售.....	21
3.1 销售计划.....	21
3.2 宣传资料.....	21
3.3 灯箱、横幅等广告宣传.....	22
3.4 组织销售.....	22
3.5 营销策略.....	22
4. 证照办理.....	23
4.1 名称核准.....	23
4.2 获取资料.....	23
4.3 文件准备.....	23
4.4 申请受理.....	23
4.5 检查验收.....	24
4.6 开业证照办理流程.....	24
5. 物品准备.....	25
5.1 统购物资.....	25
5.2 自购物资.....	26
5.3 物品到货.....	26
5.4 物资审核.....	26
6. 验收检查.....	27
6.1 工程验收.....	27
6.2 开荒清洁.....	29
6.3 开业质检.....	29
7. IT 系统安装.....	39
7.1 IT 系统安装流程.....	39
7.2 系统安装前提.....	40
7.3 申请文档.....	40
8. 开业会签.....	43
8.1 会签启动.....	43
8.2 会签项目.....	43

1. 店长实务

在开业经理和店长到位之后，需立即为该项目制作倒计时开业工作进度表，这对于日后的有序工作能起到积极指导作用，而且店长还需对该店的组织架构、人员招聘等事务进行全面安排。

1.1 岗位职责

- 1.1.1 了解目前的工程进度和项目合同的各个条款。
- 1.1.2 布局图纸，房型比例和布置，及时提出合理建议。
- 1.1.3 根据格林豪泰酒店运营标准和人事制度结合当地实际情况，提出组织结构、人员定编和工资标准方案，报城区总和人力资源部审批。
- 1.1.4 负责酒店人员招聘工作。
- 1.1.5 负责开业前员工培训和人事管理工作；
- 1.1.6 组织市场调研，编制市场销售计划，上报酒店房价方案和当年的经营预算。
- 1.1.7 负责落实酒店宣传单页和促销资料。
- 1.1.8 负责酒店开业前期的销售工作。
- 1.1.9 根据格林豪泰酒店物资配备标准，编制开业物品采购清单，上报城区总和采购部审批。
- 1.1.10 跟踪落实公司统一采购物品到位。
- 1.1.11 负责酒店自购物品市场询价，编制自购物品采购预算，上报城区总和采购部审批。
- 1.1.12 按计划负责自购物品采购工作。
- 1.1.13 根据格林豪泰酒店的运营标准，结合酒店的具体实际，制定酒店运营管理的实施细则，在开业前培训到每个员工。
- 1.1.14 根据工程进度，定期检查和反馈工程质量情况。
- 1.1.15 工程竣工后，负责装修资料和图纸交接，自查酒店所有问题，向工程部反馈情况并予以跟进。
- 1.1.16 负责酒店开荒和清洁工作。
- 1.1.17 负责酒店各类营业执照的办理工作。
- 1.1.18 根据新店项目，做好开业前的其他各项准备工作，自查合格后，上报公司总部进行工程验收和开业检查。
- 1.1.19 酒店周边关系协调。
- 1.1.20 完成运营总监及城区总安排的其他工作。

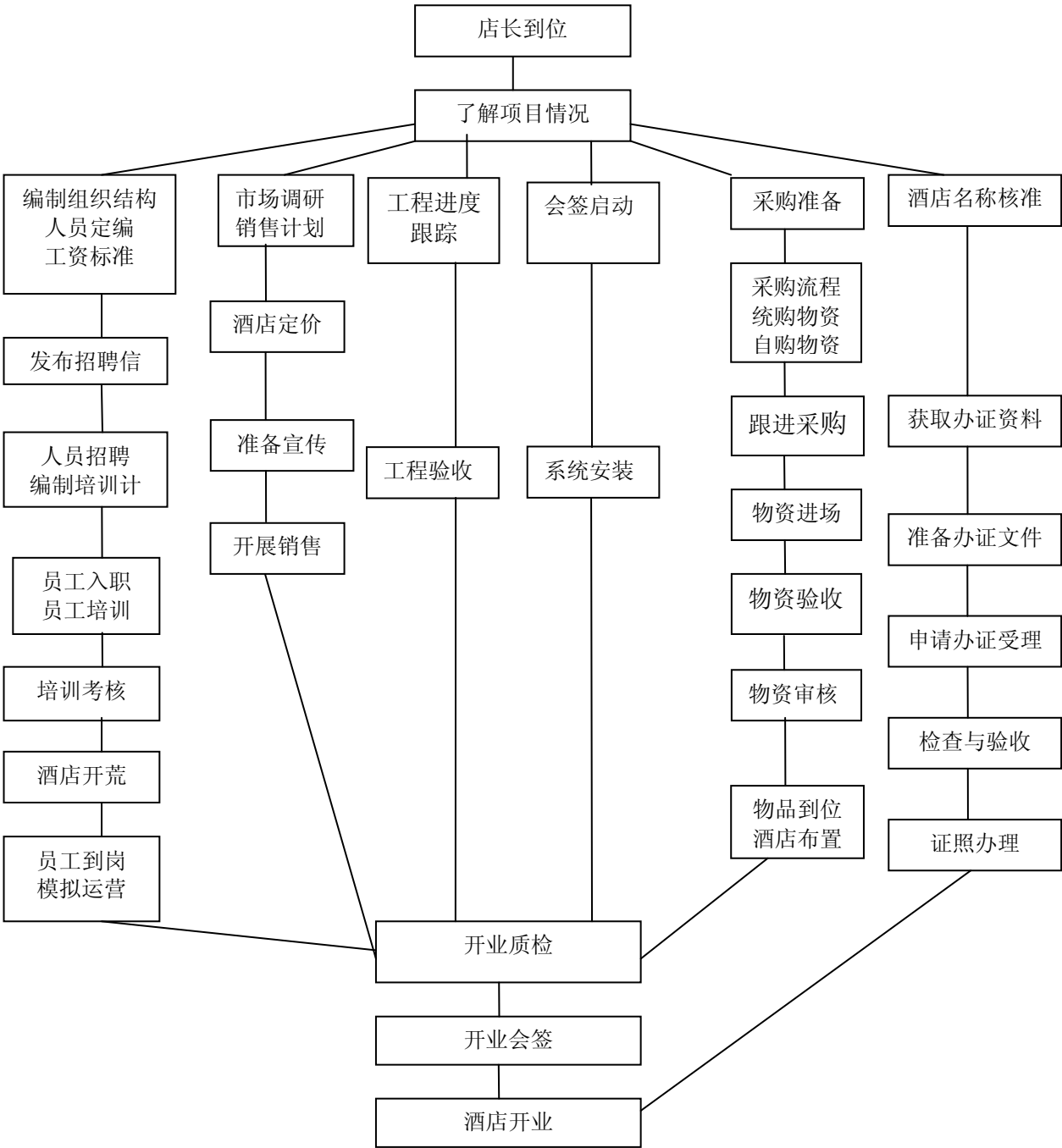
1.2 前期准备

- 1.2.1 店长经过开业工作专项培训，培训由公司管理学院和运营部落实。
- 1.2.2 店长到位后，首先到公司运营部，了解新店项目合同内容、业主情况（包括联系人、联系方式），并取得合同副本（复印件）。**
- 1.2.3 向工程部了解工程进度情况、施工队情况、项目经理（联系电话）、酒店外立面、门头、酒

店布局图（包括后场布局）、房屋布置图、房型统计等资料。

- 1.2.4 从项目经理或开业经理处取得新店项目计划进度表。
- 1.2.5 和公司人事部确认店长的 998 邮箱和业务操作平(<http://system.greentree.com.cn:8080/>)
权限已经开通，并熟悉知识库上的开业手册、销售手册、人事手册等运营标准手册的内容。
- 1.2.6 到新店现场，了解酒店位置、工程情况，熟悉、认识项目经理、业主、施工队负责人，**并申请店长专用手机号码。**
- 1.2.7 如果在外地，需落实住所（租酒店附近的房子，原则上和开业经理或项目经理合住），如是加盟店，加盟业主需给予住宿安排。
- 1.2.8 落实通讯设备（筹备处固定及传真电话）、复印机，并向采购部申请店长电脑或相关配置。
- 1.2.9 与 IT 部、工程部、采购部联系，了解电话交换机供应商和交换机安装时间进度计划，与供应商联系确定酒店总机号码，在电信/网通运营商处申请电话号线时注意洽谈长途 IP 电话的结算折扣事宜。
- 1.2.10 根据新店项目计划进度开始编制开业准备工作计划进度表，上报主管城区总和运营总监。
- 1.2.11 工作计划应定期对照检查，并根据新店项目计划变化，适时调整。（需定期召开一次新店项目协调工作会议，讨论开业进度与协调事宜。）
- 1.2.12 开业准备工作时间进度应严格按照新店项目计划落实。当开业工作因故不能按计划完成时，应及时向城区总和运营总监报告，以便及时进行反馈和调整。

1.3 开业流程



1.4 开业工作倒计时进度表

开业经理或店长到任后，需和工程项目经理沟通制作该项目倒计时开业工作进度表，设置各个细项的工作时间结点并上墙公示，随时指导日常工作。

格林豪泰酒店开业计划进度表图示：

开业计划进度表

序号	工作项目	第一周						
		1	2	3	4	5	6	7
A	一、开业及人员准备							
A-1	店长到位，办公场所确定（网络、传真、电话）							
A-2	周边情况了解（环境、路线、商圈、竞争对手、薪资等）							
A-3	制订开业计划进度表							
A-4	制订和确定组织结构、人员编制、工资预算							
A-5	招聘前准备							
A-6	人员招聘/面试							
A-7	制定并确认培训计划（附专页培训计划）							
A-8	落实培训场地（桌椅、白板、清洁用品）							
A-9	管理人员到位							
A-10	管理人员简要培训和准备员工培训并帮助开业							
A-11	全员到店，理论知识培训							
A-12	员工实践操作培训							
A-13	连锁店实习							
A-14	员工上岗考核							
A-15	进场开荒							
A-16	开荒验收及返工							
A-17	模拟营业,试营业							
B	二、市场营销和开发							
B-1	（市场调研、定位、定价）制定营销计划、定价依据							
B-2	制作酒店宣传资料							
B-3	联系落实广告宣传，如指路牌、横幅等							
B-4	市场开发，全员销售，协议房量*4，单页 5 万份							
C	三、物资准备							
C-1	制定酒店开业物品清单（另附专页清单）							
C-2	棉织品类							
C-4	服装类							
C-5	清洁用品类							
C-6	客用设备类							
C-7	文印类							
C-8	服务用品类							

C-9	统一标识类							
C-10	工作用具类							
C-11	办公用品类							
C-12	电脑设备类							
C-13	后勤设备类							
C-14	维修工具类							
C-15	绿化							
C-16	按规格布置房间							
D	四、规范准备							
D-1	建立各岗位管理规范							
D-2	培训各岗位工作职责（工作流程）							
D-3	建立台账，仓库进出物质管理规范							
D-4	编制酒店开业预算							
E	五、工程配合							
E-1	工程协调会							
E-2	现场了解工程进度质量情况							
E-3	各营业区域、房间设施设备的检查							
E-4	工程返工							
F	六、证照办理							
F-1	名称核准手续							
F-2	办理消防合格验收							
F-3	特种行业治安许可证							
F-4	办理食品卫生、公共场所卫生许可证							
F-5	办理环保手续							
F-6	办理工商登记及刻章、法人代码证及税务登记							

开业时间倒计时表

序号	任务名称	工期	开始时间	完成时间	实施部门
1	工程方案审定	1 工作日			
2	进场施工	120 工作日			工程部、施工方
3	拆除工程	15 工作日			工程部、施工方
4	砌筑、土建工程	30 工作日			工程部
5	门窗工程	20 工作日			工程部
6	管道工程	30 工作日			工程部
7	穿线系统	20 工作日			工程部
8	消防工程	30 工作日			工程部
9	弱电工程	30 工作日			工程部、采购部

10	外立面设计图	1 工作日			工程部、运营部
11	外立面工程	30 工作日			工程部
12	营业和非营业区的布局图定稿	1 工作日			工程部、运营部
13	房型设计与床位数量统计确定	1 工作日			工程部、运营部
14	吊顶工程	20 工作日			工程部
15	涂饰工程	30 工作日			工程部
16	设备安装调试	40 工作日			工程部
17	电源, 接地, 宽带, 电话布线等设备安装	10 工作日			工程部、IT 部
18	电梯安装	15 工作日			工程部
19	地板类安装	10 工作日			工程部
20	家具类安装	15 工作日			工程部
21	热水系统(锅炉)	7 工作日			工程部
22	门头店牌和广告灯箱设计图	1 工作日			工程部、市场部
23	门头灯箱安装	5 工作日			工程部、市场部
24	开荒	5 工作日			酒店全体员工
25	营业区、房间设备的检查	2 工作日			工程部、运营部
26	工程竣工验收	1 工作日			工程部、运营部
27	系统安装	74 工作日			IT 部
28	电脑设备类	15 工作日			IT 部
29	HMS 模拟系统、读卡器设备到位	2 工作日			IT 部
30	HMS 开通(进入机房安装)	5 工作日			IT 部
31	法律事务	110 工作日			法务部
32	加盟店的法律文件	10 工作日			法务部
33	工商名称核准	10 工作日			店长、法务部
34	工商注册登记	30 工作日			店长、法务部
35	工程、采购等合同审核	110 工作日			法务部
36	人员招聘及培训工作	39 工作日			店长
37	店长到岗	1 工作日			公司人事部
38	店长配合工作	38 工作日			运营部、项目经理
39	店长开业前培训	60 工作日			管理学院、运营部
40	市场调研(为营销计划提供市场报告)	10 工作日			店长
41	开业准备工作计划进度表	3 工作日			店长
42	提供酒店宣传资料文字、图案和地图	15 工作日			店长、市场部
43	酒店宣传资料审核确认	1 工作日			运营部、市场部
44	确认制定的物品清单	4 工作日			店长
45	新店当地物资采购清单	15 工作日			店长
46	员工招聘	60 工作日			店长
47	新店管理人员、前台部分人员到岗	1 工作日			店长
48	管理人员帮助开业工作	10 工作日			运营部
49	员工到岗	1 工作日			店长
50	财务(人事)到岗	1 工作日			店长、财务部

51	财务（人事）培训	2 工作日			店长、财务部、人事部
52	薪资预算、人员编制、组织结构、工资标准	7 工作日			店长、人事部
53	人员培训	40 工作日			店长、店助
54	制定新店员工培训计划	2 工作日			店长、店助
55	安排培训准备工作	1 工作日			店长、店助
56	落实培训场地	5 工作日			店长、店助
57	实施新店员工守则培训计划	1 工作日			区域培训专员、店长、店助
58	实施新店员工服务标准培训计划	6 工作日			区域培训专员、店长、店助
59	实施新店员工酒店管理培训计划	5 工作日			区域培训专员、店长、店助
60	服务标准实际操作演练	7 工作日			区域培训专员、店长、店助
61	员工实践，连锁店实习	10 工作日			运营部
62	员工岗位考评	2 工作日			店长、店助
63	市场营销	69 工作日			市场部
64	自身挂牌方案审批	3 工作日			法务部、工程部
65	户外指引广告发布协助	1 工作日			市场部
66	格林豪泰通讯和网站信息	35 工作日			IT 部
67	更新格林豪泰网站新店信息	5 工作日			市场部、IT 部
68	格林豪泰通讯录(业务平台上的及时跟新)	10 工作日			人事部、IT 部
69	发布格林豪泰网站新店促销	5 工作日			运营部、市场部、IT 部、财务部
70	标识类设计制作	20 工作日			市场部
71	单页设计	7 工作日			市场部
72	会员卡申请	7 工作日			市场部（采购部）
73	行李牌设计	7 工作日			市场部
74	房卡套设计	7 工作日			市场部
75	楼层指示牌设计	7 工作日			市场部
76	店方销售团队建设	69 工作日			运营部、市场部
77	开业前期销售培训	5 工作日			店长、销售主管
78	提供开业整套文件	3 工作日			运营部、管理学院
79	制定房型和房价	5 工作日			运营部、市场部
80	提供各类报表格式	2 工作日			运营部、管理学院
81	指导酒店制定营销计划	10 工作日			运营部、市场部
82	开业促销宣传	30 工作日			运营部、市场部
83	物资准备	51 工作日			运营部、市场部（采购部）
84	制定酒店开业物品清单	5 工作日			运营部
85	确认店长提供的店内采购清单	4 工作日			运营部、市场部（采购部）
86	棉织品类	30 工作日			市场部（采购部）
87	棉织品(棉被、床单、枕头等)	30 工作日			市场部（采购部）
88	窗帘	10 工作日			市场部（采购部）
89	制服	10 工作日			市场部（采购部）
90	客用品类	10 工作日			市场部（采购部）
91	客用品	10 工作日			市场部（采购部）

92	一次性客用品	7 工作日			市场部（采购部）
93	清洁用品类	10 工作日			市场部（采购部）
94	洗发液	10 工作日			市场部（采购部）
95	客用设备类	32 工作日			市场部（采购部）
96	门卡系统	7 工作日			市场部（采购部）
97	台灯	10 工作日			市场部（采购部）
98	客房挂画	7 工作日			市场部（采购部）
99	电话机	10 工作日			市场部（采购部）
100	电视机	30 工作日			市场部（采购部）
101	客用保险箱、财务保险箱	10 工作日			市场部（采购部）
102	客房椅子	20 工作日			市场部（采购部）
103	席梦思	15 工作日			市场部（采购部）
104	文印类	49 工作日			市场部（采购部）
105	前台制品	30 工作日			市场部（采购部）
106	VI 印刷品	30 工作日			市场部（采购部）
107	单页制作	7 工作日			市场部（采购部）
108	其他 VI 制品	30 工作日			市场部（采购部）
109	指示标牌	30 工作日			市场部（采购部）
110	运营用印刷品	30 工作日			市场部（采购部）
111	服务指南	20 工作日			市场部（采购部）
112	服务用品类	24 工作日			市场部（采购部）
113	行李架	20 工作日			市场部（采购部）
114	行李车	20 工作日			市场部（采购部）
115	网线	7 工作日			市场部（采购部）
116	货架	10 工作日			市场部（采购部）
117	浴帘	10 工作日			市场部（采购部）
118	垃圾桶	10 工作日			市场部（采购部）
119	工号牌	20 工作日			市场部（采购部）
120	便签垫	10 工作日			市场部（采购部）
121	房卡	15 工作日			市场部（采购部）
122	钟	10 工作日			市场部（采购部）
123	更衣箱	10 工作日			市场部（采购部）
124	工作用具类\后勤设备类	30 工作日			市场部（采购部）、工程部、IT 部
125	维修工具类	5 工作日			市场部（采购部）、工程部
126	按规格布置房间	3 工作日			店长
127	检查(读卡器, 宣传资料完整, VI 物品等)	1 工作日			店长
128	证照办理	50 工作日			店长、工程部、法务部
129	办理消防合格验收	50 工作日			工程部
130	大楼（建筑物）检测	15 工作日			工程部
131	特种行业治安许可证	50 工作日			店长(消防出证后 10 天内完成)
132	办理食品卫生、公共场所卫生许可证	50 工作日			店长(消防出证后 10 天内完成)

133	办理环保手续	50 工作日			工程部
134	办理工商登记及刻章、法人代码证及税务登记	50 工作日			店长、财务（消防出证后 10 天内完成）
135	财务准备	85 工作日			财务部
136	工程一切财产投保	5 工作日			财务部
137	开业资金准备（筹备期 5000 元财务备用金，正式营业财务和前台各 5000 元备用金）	59 工作日			财务部
138	财务培训至已开店实习（含 HMS 培训）	7 工作日			运营部、财务部
139	财务软件安装及培训	30 工作日			IT 部、财务部
140	预算指标下达	7 工作日			财务部
141	人身和财产投保	1 工作日			行政法务部、财务部
142	试营业	5 工作日			店长
143	保洁、布草、试运营	5 工作日			店长
144	开业检查验收	2 工作日			运营部、质检部
145	开业	1 工作日			店长

1.5 人员定编及招聘

1.5.1 按照公司的人事手册相关内容执行。

1.5.2 招聘前的准备工作：

1.5.2.1 了解周边酒店同行业薪资待遇。

1.5.2.2 制定人员配置表（岗位设置、人员编制、工时安排、薪资待遇、奖金分配等），报城区总、公司人事部或业主审核。

1.5.2.3 了解当地招聘市场，选择最佳的招聘渠道（网站、招聘会、报纸、电视台、招聘广告、校园招聘等）。

1.5.3 人事对接流程：

1.5.3.1 根据房间数量和公司的人员配比要求，制定酒店的人员配比数。

1.5.3.2 报区域、公司人事部审核。

1.5.3.3 部门经理以上人员录用需报公司人事部核。

1.5.4 人事入职顺序：

1.5.4.1 开业前45-90天前：工程（由项目经理负责招聘），财务（加盟店一般由业主自己委派/直营店由公司财务复试）。

1.5.4.2 开业前30-45天：前厅经理、客房经理

1.5.4.3 开业前30-40天：销售主管

1.5.4.4 开业前30天：基础员工

1.5.5 入职前准备：人事表格、面试时间、地点、背景调查、宿舍及员工餐安排。

1.6 房号编排

1.6.1 房间号编排的审定流程：

1.6.1.1公司运营部、工程部根据编排原则在设计图上编排房间号。

1.6.1.2图纸会审时，审定房间号的编排。

1.6.2 编排原则：

1.6.2.1只有1栋楼的，1~9层房号由3位数字组成，第一位为楼层号，后二位是房间号。如101、325、930等，分别代表1楼1号房、3楼25号房、9楼30号房；10层及以上的房号由4位数字组成，前二位为楼层号，后二位为房间号，如1001、1125、1230，分别是10楼1号房、11楼25号房和12楼30号房。

1.6.2.2有两栋（含）以上楼的，以距离总台的远近分别为A栋、D栋和G栋，楼体外面醒目位置标明A、D和G的大写字母；房间编号参考1.6.2.1；客人领取的房卡套上必须标明楼名和房间名，如A栋101、A栋1001、D栋325、D栋1125、G栋930、G栋1230。

1.6.2.3电话号码设置规则为前两位代表楼号，后3位或4位代表房间号。如A栋101为82101；A栋1001为821001；D栋325为83325；D栋1125为831125；G栋930为84930；G栋1230为841230。

1.6.2.4一字型、L型、U型走向的，从离电梯近的一端开始向另一端编排。

1.6.2.5回字型，从出电梯后，右侧开始，顺时针依次编排。

1.6.2.6仅有一侧房间的，自起编处按顺序号编排。

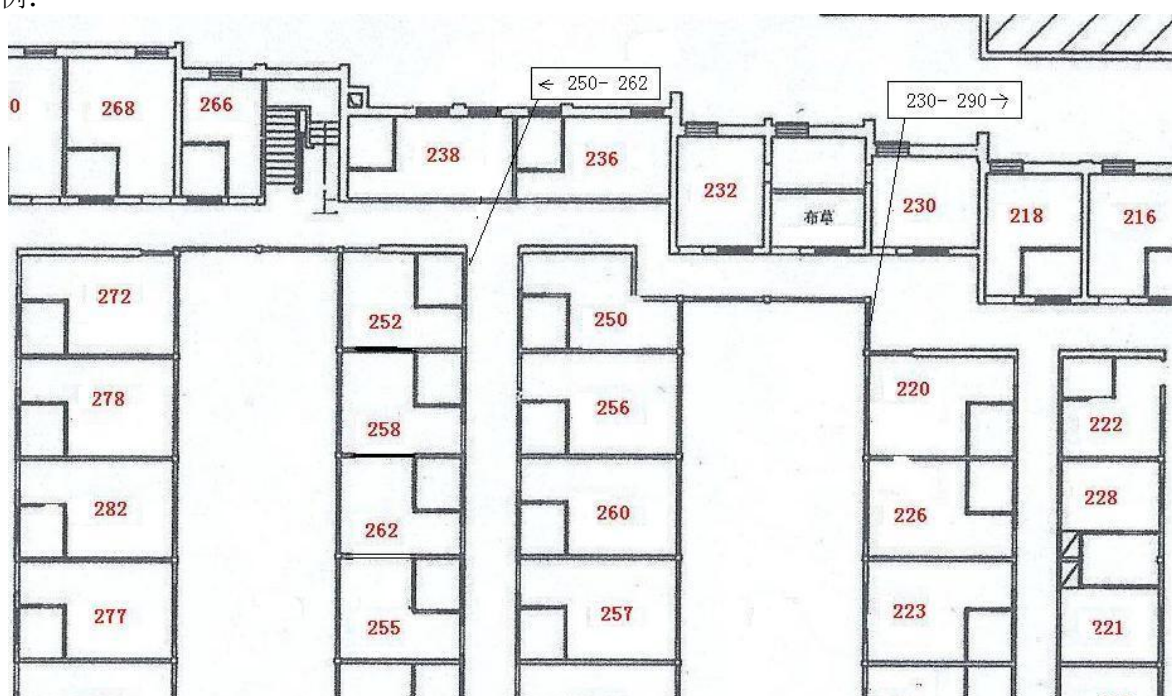
1.6.2.7两侧均有房间的，且两侧基本对称，数目相差在2间（含）以内的，自起编处按单、双号编排，左侧为单号，右侧为双号。

1.6.2.8两侧均有房间，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，这一侧编完后，再从房间数目少的一侧的起编处继续按顺序号编排；

1.6.2.9跳过“13”、“911”和含“4”的号码编排房间号和含“4”的楼层号。

房号平面图制作方法：将“酒店工程平面图”A4尺寸扫描-存为JPG格式-在“电脑”→“开始”→“附件”→“画图”中打开编辑添加房号、酒店指示牌。（指示牌位置要醒目要便于客人查看，房号指示要准确。）

图例：



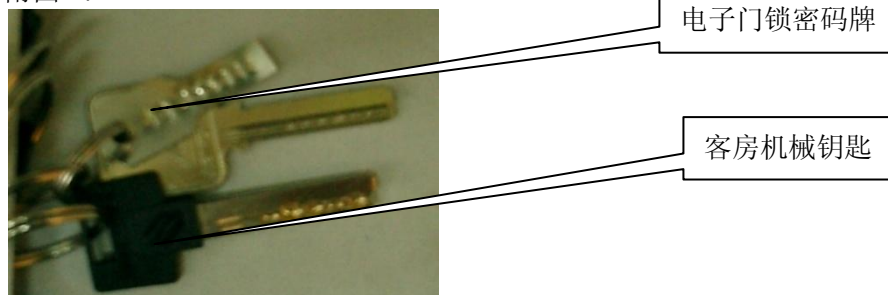
1.7 钥匙管理

为更好地规范及管理酒店除房卡以外的其他各类机械钥匙、备用钥匙等特拟定本管理制度。

1.7.1 客房机械钥匙：

- 1.7.1.1 由于格林豪泰酒店的客房普遍使用的是 ADEL 电子门锁（有部分店使用的是必达门锁），此锁除使用房卡能开门外，通常是每把锁都配有三把机械钥匙和一把电子锁密码牌（如图 1 示）；另整个酒店应还有一张数据记录卡。（管理卡和总裁卡可通过最高制卡权限在前台制卡机上制取。）

附图 1：



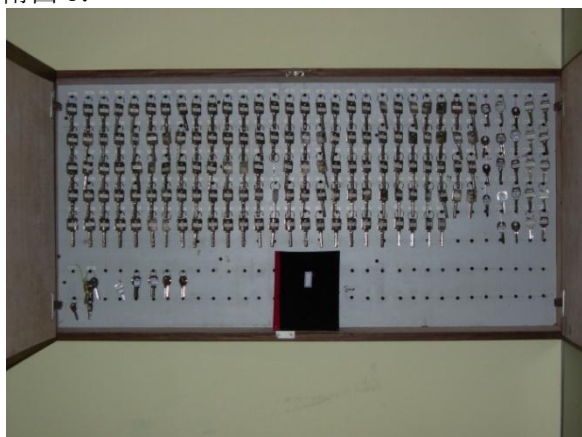
- 1.7.1.2 在总台后面的办公区、行李房或弱电机房内，利用有限的墙面制作一个客房机械钥匙柜（如附图 2 示），钥匙柜大小以能完全放置客房机械钥匙为准，注意结实牢固。

附图 2： 客房机械钥匙箱



- 1.7.1.3 将客房三把机械钥匙和一把电子锁密码牌，按房号统一贴上标识后拆分成 AB 两套，即 A 套为一把机械钥匙，B 套为余下的两把机械钥匙和电子锁密码牌。
- 1.7.1.4 同时在钥匙柜内等距敲入挂钉和贴上相应的房号标识（如附图 3 示），将 A 套逐一放置挂钉上；并在钥匙柜内放入《格林豪泰酒店客房机械钥匙领用、归还记录本》。

附图 3：



- 1.7.1.5 将 B 套钥匙和记录卡封包后放入财务的保险柜内， B 套钥匙只有经店长许可后，才能动用。
- 1.7.1.6 贵重物品寄存箱的备用钥匙也存放在客房机械钥匙柜内，专柜内不能再放有其他杂物。
- 1.7.1.7 每次使用机械钥匙和贵重物品寄存箱钥匙时，应按所登记的数量领用，用完后及时归还并登记。
- 1.7.1.8 存放客房机械钥匙柜的柜门钥匙应装入信封，完整粘贴、骑缝签名后放入前台保险柜内，前厅经理每班开箱查验交接；若封包有破损应及时检查使用记录并核对使用原因。
- 1.7.1.9 机械钥匙在每一次使用前必须由前厅经理报店长同意后，须有前厅经理和使用人两人在场共同开柜和按表做好记录。
- 1.7.1.10 如果整个酒店的客房机械钥匙是万能钥匙，只有 1-3 把时，可将所有的万能客房机械钥匙按上面第 1.7.1.8 条封包后放入前台保险柜保管和交接核对；
- 1.7.2 其它备用钥匙：
 - 1.7.2.1 酒店再另行制作一个钥匙柜（如图 4、5、6 示），用于存放各类备用钥匙。包括但不限于雨伞架、大门（地弹簧门或自动门）、后门、消防防火门、管道井门、电梯机房门、配电房门、水泵房门、锅炉房门、电梯三角钥匙、商务中心门、后台门、餐厅门、酒水柜门、小商品柜门、厨房间门、办公室门、男女员工宿舍门、男女更衣室门、公共卫生间门、上屋顶门、院子铁门、所有客房卫生间门（一把公共钥匙）、仓库钥匙等等。对此类备用钥匙除在钥匙内贴《格林豪泰酒店备用钥匙清单》外，也应先贴上对应标签，放入钥匙柜内妥善保管。

附图 4、5、6：其它备用钥匙柜



- 1.7.2.1 其它备用钥匙柜内也同样放置《格林豪泰酒店备用钥匙领用、归还记录本》，每次钥匙进入均应登记记录。
- 1.7.2.2 酒店电子总卡、钥匙柜钥匙由前厅经理保管，每班交接。分管安全前厅经理每月负责开柜逐一清点查验，记录检查结果并向店长汇报。
- 1.7.3 前厅经理交接或盘查时，如发现有某一客房机械钥匙缺失，应第一时间上报店长，店长除立即在酒店内秘密展开调查外，应先临时将此遗失钥匙的客房门锁跨楼层与其它房号的门锁调换，同时联系锁厂更换锁芯。若客房机械钥匙是正常损坏的，由前厅经理填写《格林豪泰酒店客房机械钥匙增配、补充申请表》（表格制作如下所示），按正常流程经店长审批后，进行增配或补充，补充申请表存放在钥匙柜内，保存半年。若遗失或被盗的是整个酒店所有客房门锁的机械钥匙，则应第一时间上报城区总，及安排更换全部门锁。钥匙的配制由 2 名人员一起去专业配制钥匙的商铺进行增配，其中 1 人为酒店财务人员，另 1 人为前厅经理。

格林豪泰酒店客房机械钥匙增配/补充申请表

增配/补充钥匙名称/数量:	
增配/补充钥匙原因:	
申请人	店长
日期	日期
实配钥匙名称、数量和日期	
配制人员签名（财务）	配制人员签名（前厅经理）

- 1.7.4 由于酒店机械钥匙关系到酒店的安全，所以任何一个员工，不能在未经店长许可的情况下私自调换门锁和私配钥匙，若有一经发现，视情节轻重给予处罚或解除合同。

全员培训

2.1 培训计划

- 2.1.1 根据格林豪泰酒店新店员工培训要求，编制员工培训和实习计划，上报城区总、运营总监和人事部。
- 2.1.2 落实培训场地。
- 2.1.3 培训开始前要提前一个月向IT部申请电脑及培训HMS平台搭建。
- 2.1.4 员工培训期为 35 天，包括部分时间协助开业准备工作、实习和销售工作。
- 2.1.5 培训第一周为理论培训，主要内容为企业文化、员工手册、礼仪规范、服务意识。

2.1.6 第二周为前台、客房实务操练(包括前台服务流程、HMS 练习与客房清洁程序和铺床练习)。

2.1.7 第三、第四周分批安排格林豪泰酒店实习,如没有条件,继续安排实操练习以及全员销售,个别骨干可安排格林豪泰酒店实习。

2.1.8 第五周集中培训,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),全员销售,开业动员。

2.2 培训考核

2.2.1 培训各个阶段,店长需安排培训考试(通常有理论考试和实操考试),培训成绩好的员工,可安排第一批实习,培训成绩不理想,需继续培训和操练。

2.2.2 培训结束,员工经考试合格后才能上岗。

2.3 培训表格

2.3.1 开业培训表

****东方酒店**

XXXX-XX-XX

周次	天数	日期	时间	课程安排		
				前台	客房	餐厅
第一周	第一天		9:00—10:00	店长致欢迎词,员工自我介绍		
			10:00—12:00	公司发展和服务理念		
			13:00—15:00	参观酒店和现场介绍		
			15:00—17:00	员工活动交流		
	第二天		9:00—12:00	酒店《员工手册》讲解		
			13:00—17:00	员工提问和讨论学习		
	第三天		9:00—11:00	考核 1: 公司基本情况和服务理念&《员工手册》		
			11:00—12:00	酒店组织架构及管理体系介绍		
			13:00—15:00	酒店的仪表仪容基本要求		
			15:00—17:00	酒店的礼节礼貌和规范用语		
	第四天		9:00—12:00	关注宾客&微笑服务的重要性		
			13:00—14:30	各岗位职责介绍		
			14:30—16:00	酒店前台、客房和餐厅业务常识		
			16:00—17:00	复习与练习		

			00			
	第五天		9:00—12:00	考核 2: 礼貌用语和礼仪		
			13:00—17:00	酒店安全讲解和演练		
第二周	第六天		9:00—12:00	前台标准流程 (1)	客房标准流程 (1)	餐厅标准流程 (1)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (一)	客房操作训练 (一)	餐厅操作训练 (一)
	第七天		9:00—12:00	前台标准流程 (2)	客房标准流程 (2)	餐厅标准流程 (2)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (一)	客房操作训练 (一)	餐厅操作训练 (一)
	第八天		9:00—12:00	前台标准流程 (3)	客房标准流程 (3)	餐厅标准流程 (3)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (二)	客房操作训练 (二)	餐厅操作训练 (二)
	第九天		9:00—12:00	前台标准流程 (4)	客房标准流程 (4)	餐厅标准流程 (4)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (二)	客房操作训练 (二)	餐厅操作训练 (二)
	第十天		9:00—12:00	前台流程&操作阶段复习	客房流程&操作阶段复习	餐厅流程&操作阶段复习
			13:00—17:00	考核 3: 前台阶段考核	考核 3: 客房阶段考核	考核 3: 餐厅阶段考核
第三周	第十一天		9:00—12:00	前台标准流程 (5)	客房标准流程 (5)	餐厅标准流程 (5)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (三)	客房操作训练 (三)	餐厅操作训练 (三)
	第十二天		9:00—12:00	前台标准流程 (6)	客房标准流程 (6)	餐厅标准流程 (6)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (三)	客房操作训练 (三)	餐厅操作训练 (三)
	第十三天		9:00—12:00	前台标准流程 (7)	客房标准流程 (7)	餐厅标准流程 (7)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (四)	客房操作训练 (四)	餐厅操作训练 (四)
	第十四天		9:00—12:00	前台标准流程 (8)	客房标准流程 (8)	餐厅标准流程 (8)
			13:00—17:00	前台 HMS 操作训练 (四)	客房操作训练 (四)	餐厅操作训练 (四)
	第十五天		9:00—12:00	前台流程&操作综合复习	客房流程&操作综合复习	餐厅流程&操作综合复习
			13:00—17:00	考核 4: 前台综合考核	考核 4: 客房综合考核	考核 4: 餐厅综合考核

第四周	第十六天	9:00—12:00	营销体系和酒店销售目标介绍/讨论
		13:00—16:00	质量体系和标准要求
		16:00—17:00	酒店培训体系和日常培训要求
	第十七天	9:00—12:00	酒店各岗位协作关系和表单流转
		13:00—15:00	酒店各岗位交接班制度
		15:00—17:00	客人投诉和异常情况的处理
	第十八天	9:00—12:00	酒店安全预案讲解
		13:00—17:00	模拟演练开业操作各岗位之间配合
	第十九天	9:00—17:00	模拟演练开业操作各岗位之间配合
	第二十天	9:00—12:00	培训总结会
		13:00—17:00	开业准备

2.3.2 前台培训表

基础理论课程	课时（分钟）	操作课程
前台标准流程（1）		前台 HMS 操作训练（一）
散客预订（上门，电话，传真，CRS）	90	散客预定
处理超额预订	30	流量查询/修改房态
《预定等候单》的使用与处理	30	散客入住
入住登记	30	散客信息查询/修改
前台标准流程（2）		前台 HMS 操作训练（二）
商务服务	30	散客帐目处理（押金/消费/散团）
记帐/挂帐处理	45	家宾卡的制作取消及修改
现金帐目处理	45	CRS 操作
信用卡的确认	30	前台 HMS 操作训练（三）
支票的处理	30	协议操作
前台标准流程（3）		团队预定/入住/结帐
提供宾客问讯及指引服务的基本要求	20	夜审
如何建立并使用《宾客问讯指南》	20	前台 HMS 操作训练（四）
物品租借服务	45	综合练习
贵重物品寄存（保险箱的使用）	60	
叫醒服务	35	
前台标准流程（4）		
客人离店结帐	60	
行李寄存的程序	60	
参观房间	60	
前台标准流程（5）		
换房处理	60	
开门服务	60	

电话接听和转接	60
前台标准流程（6）	
夜审操作基本流程	60
留言服务的流程	20
客人赔偿处理	20
宾客投诉处理的原则	20
访客登记	15
延时退房处理	15
使用前台交接本和交接班注意事项	30
前台标准流程（7）	
酒店电话系统的使用	60
门卡系统的使用	20
酒店对讲机的使用	20
其他前台设备的使用	20
前台磁卡锁/程控交换机/公安局信息发送	60
前台标准流程（8）	
进出门流程	30
洗衣服务的程序	30
遗留物品的处理程序	45
DND 房处理标准	45
早餐的处理程序	30

2.3.3客房培训计划表

基础理论课程	课时（分钟）	操作课程
客房标准流程（1）		客房操作训练（一）
服务员每日工作流程	60	铺床练习
客房术语	30	客房操作训练（二）
工作报表的填写	30	客房清洁操作练习与物品摆放
铺床操作流程	60	卫生间清洁操作练习与物品摆放
客房标准流程（2）		客房操作训练（三）
进出房程序与开门注意事项	45	综合练习
检查退房流程	45	客房操作训练（四）
清洁工具使用与摆放	30	公共区域清洁操作练习
抹布使用标准	30	工作车的使用和整理
清洁剂的使用	30	工作间的物品摆放和整理
客房标准流程（3）		
清洁卫生间操作流程与物品摆放	150	
清洁房间操作流程与物品摆放	150	
客房标准流程（4）		
钥匙管理	45	
对讲机管理	45	
客用品的领用与保管	30	
床垫翻转方法	30	
客房重要事件报告/记录/处理	30	
客房标准流程（5）		
遗留物品处理程序	45	

DND 处理标准	45
洗衣服务流程	45
工程报修程序	45
客房标准流程（6）	
工作车整理与使用	30
工作间整理要求	30
杯子、饮水机清洁消毒流程	30
单项卫生和大清洁方法与要求	60
客房标准流程（7）	
大堂清洁标准与物品摆放	20
门庭清洁标准	20
客梯清洁标准	30
客厕清洁标准	20
植物清洁标准	20
地毯清洁和吸尘	40
常见污迹的清洁方法	30
客房标准流程（8）	
楼层走廊清洁标准与要求	30
VD 房清洁标准与注意事项	30
OC 房清洁标准与注意事项	30
VC 房清洁标准与注意事项	30
000 房清洁标准与注意事项	30
公共区清洁注意事项	30

2.3.4 餐厅培训计划表

餐厅标准流程（1）		餐厅操作训练（一）
餐厅服务员每日工作	30	托盘操作练习
服务员餐前准备工作	20	餐厅操作训练（二）
厨师每日工作流程	30	自助餐台摆位标准练习
对客服务的礼节礼貌	40	餐厅操作训练（三）
托盘技巧和装盘要求	60	铺台操作流程
餐厅标准流程（2）		点餐服务操作演示
早餐品种、数量的介绍	45	餐厅操作训练（四）
自助早餐的摆放要求	45	综合练习
早餐服务流程	45	
早餐券运转流程	45	
餐厅标准流程（3）		
点餐服务流程	60	
上茶服务	20	
上菜服务	20	
点菜服务	30	
结帐服务	30	
酒水服务	20	
餐厅标准流程（4）		
撤台要求和注意事项	30	
餐后清理要求和注意事项	30	
酒水交接流程	30	

餐位摆放要求和标准	30
菜肴的介绍和讲解	60
餐厅标准流程（5）	
餐厅卫生要求和注意事项	60
餐厅物品盘点流程	30
饮料柜的清洁要求	30
原材料采购	30
原材料验收	30
餐厅标准流程（6）	
餐具/器皿清洗消毒流程	30
厨房冷柜的清洁要求	30
厨房设备的卫生要求和标准	30
厨房环境卫生要求和注意事项	30
食品卫生管理	30
厨房安全工作要求	30
餐厅标准流程（7）	
餐厅相关表单的填写和运用	180
餐厅标准流程（8）	
菜肴推销技巧	90
案例分析和处理	90

3.前期销售

3.1 销售计划

3.1.1 组织前期人员，准备市场调查地图进行市场调查，主要调查酒店周边客源市场，周边竞争对手经营数据调查，商圈环境，酒店周边娱乐设施，交通路线。

3.1.2 进行酒店 SWOT 分析，确定酒店市场定位、客房订价方案和销售策略，编制酒店年度销售计划，在开业前 50 天，上报公司运营部和市场部审批。

3.1.3 酒店开业期间的促销方案、价格优惠政策按照销售手册的相关流程审批，需要报备运营部和市场部。

3.2 宣传资料

3.2.1 开业前 50 天联系 IT 部确认酒店总机号、传真号。

3.2.2 根据公司市场部批复的客房订价和酒店价格政策，准备酒店简介图文资料、会员卡、网上公布资料、各类订房协议和酒店宣传单页、酒店促销单页、销售人员名片等宣传资料。（具体见格林豪泰酒店销售手册和 FIP）

3.2.3 上报公司市场部（所有公开宣传的资料，都须经公司市场部审定）。

3.2.4 酒店复核公司市场部提供的宣传单片清晰度和质量等资料内容，如有异议及时反馈给公司市场部。

3.2.5 宣传资料由公司市场采购部联系印刷制作并派发给各直营店。

3.2.6 部分酒店如自行印刷，其模版也需和公司标准一致，且需经过三家比价的采购询价流程。

3.3 灯箱、横幅等广告宣传

- 3.3.1 店招和灯箱广告牌由工程部或当地广告公司根据格林豪泰 VI 标准设计制作
- 3.3.2 酒店指路牌和广告灯箱由店长根据经营需要联系和落实位置，请广告公司根据格林豪泰 VI 标准设计报价，上报运营部和公司市场部审批后制作。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 临时广告宣传，由店长提出申请，报公司市场部审批后制作，店长负责关系协调。
- 3.3.5 广告灯箱须严格按照公司 VI 手册制作，如有问题应及时向公司市场部反馈。
- 3.3.6 酒店可根据当地情况在开业前 30 天，在酒店外立面上挂一条横幅“***东方酒店即将开业”。
- 3.3.7 灯箱、横幅等广告制作详情见销售手册。

3.4 组织销售

- 3.4.1 销售拜访前须对员工进行销售技能培训。
- 3.4.2 销售主管或前厅经理到位后，即可安排市场调查和前期开发。
- 3.4.3 员工培训第二周起，即可组织前厅经理和前台员工，分批进行销售拜访。（通常半天培训、半天销售，二批人员轮班，或一天隔一天轮班。）
- 3.4.4 销售拜访要求事前安排，定量定向，二人一组，每天汇报销售拜访情况。开业前 30 天，集中全部的前厅经理和前台服务员对酒店周边的公司写字楼进行协议签订（应准备资料有：酒店宣传单片、公司协议书、推广促销券等。开业前要求签订不少于 400 份有质量的公司协议（以 100 间为例，超过 100 间房量以上，按房间数：1：4 签订。）
- 3.4.5 由店助/销售主管负责签订中介协议。（可向公司市场部获取中介公司名单。）
- 3.4.6 开业前一周开始接受预订并计划联系已签约客户，告知酒店即将开业信息。
- 3.4.7 制定开业促销计划，上报运营部和公司市场部审批。
- 3.4.8 开业前期：根据城市周边的市场，联系旅行社（制作传真件）；对所有的中介单位进行联络；开业时必须制作传真件，将开业的信息传发给协议单位和旅行社，通知开业；中介单位要电话通知；开业时发放不少于 10000 张酒店宣传单页，要覆盖周边的社区和店面，并积极销售格林豪泰会员卡。

3.5 营销策略

- 3.5.1 做好充分的调查分析，确定销售思路，只有这样才能面对各种问题包括自身的和来自外界的：
 - 3.5.1.1 市场调研分析（从同类对手数量、区域分布、交通便利、特色优势方面）
 - 3.5.1.2 客源市场分析（从各类客源的组成、所占份额、价格差异方面）
 - 3.5.1.3 竞争对手分析（从销售价格、推广活动、经营波动方面）
 - 3.5.1.4 主要散客来源分析（从该散客的酒店信息来源、乘坐交通工具方面）
 - 3.5.1.5 主要协议客户分析（从该类客户类别、住店频率、企业特性方面）

3.5.2 明确销售思路，充分意识到销售政策执行与销售方针坚持的重要性，包括以下几方面：

3.5.2.1 人员统筹安排（专职及兼职人员、工作及休息人员）

3.5.2.2 资源整合利用（公司联合协议、会员卡客户群体、连锁酒店互荐）

3.5.2.3 协议客人销售思路和方式（以协议客户的所属行业、区域、企业性质）

3.5.2.4 前期以协议、散客、中介、团队为主体，逐步调整客源结构

3.5.3 具体销售措施(详见销售手册)

4.证照办理

4.1 名称核准

4.1.1 店长到位后，在公司法务部咨询酒店名称以及酒店名称核准的相关手续和注意事项，获取办证资料。

4.1.2 根据法务部的指导，准备酒店名称核准的相关资料。

4.1.3 到当地工商部门，申请名称核准。

4.1.3 酒店名称核准后，及时向公司法务部报告，以便办理其他证照。

4.2 获取资料

4.2.1 酒店开业需办理的证照可到当地工商部门咨询，需准备的资料有：工商营业许可证、特种行业治安许可证、房屋安全鉴定、电检合格证、食品卫生许可证、公共场所卫生许可证、环境保护合格证、消防安全验收合格证、营业税登记证、组织机构代码证等

4.2.2 办理证照的一般程序：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）。

4.3 文件准备

4.3.1 有关公司的办证资料，可向法务部获取。

4.3.2 有关工程的办证资料，可向工程部或项目经理索取。

4.3.3 有关酒店情况的办证资料，由店长负责。

4.3.4 证资料必须准备齐全，如有疑问和困难，可报公司法务部和运营部。

4.4 申请受理

4.4.1 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。

4.4.2 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。

4.4.3 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。

4.5 检查验收

- 4.5.1 证照办理方法，一般是先申请受理，再联系验收。
- 4.5.2 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。
- 4.2.5.3 验收检查时，项目经理和店长应在酒店等候陪同，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，通过有效渠道和社会关系与检查人员达成共识并积极整改。
- 4.5.4 如问题难以解决，应设法沟通、协调、公关。（如问题仍无法沟通解决，应及时向城区总汇报，争取公司的支持与帮助。）
- 4.5.5 如酒店开业时，证照尚在办理之中，酒店必须与政府职能部门（主要是公安、消防、工商）保持良好沟通和联系并达成默契，争取酒店能够低调试营业。
- 4.5.6 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，制造矛盾；如检查人员开出整改单后，酒店应积极协调，避免事态扩大，必要时可向城区总汇报。

4.6 开业证照办理流程

（以下表格仅供参考，具体情况以当地政府部门的要求为准）

酒店开业办理证照流程

序号	项目	办理地点	所需材料	所需工作日	备注
1	外经委立项（外资酒店）	外经贸委	外经贸委申请书、可行性研究报告、章程、董事会决议、授权书、上级组织材料、上级组织机构的营业执照、政府部门印制的申请类表格	一个周	
2	企业名称预先核准	当地工商局	全体投资人签署的《企业名称预先核准申请书》；全体投资人签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》及指定代表或者共同委托代理人的身份证复印件（本人签字）；应标明具体委托事项、被委托人的权限、委托期限。	一个周	
3	食品流通许可证（有需要的话）	当地工商局	《食品流通许可申请书》；《名称预先核准通知书》复印件；与食品经营相适应的经营场所的使用证明；负责人及食品安全管理人员的身份证明；与食品经营相适应的经营设备、工具清单；食品经营相适应的经营设施空间布局 and 操作流程的文件；食品安全管理制度文本；省、自治区、直辖市工商行政管理局规定的其他材料。	半个月	

4	食品、公共卫生许可证;	当地防疫部门	企业内部卫生消毒设施平面图及消毒管理措施、卫生许可证申请书、从业人员健康证、租赁合同、工程设计平面图	两个周	可同步进行
5	环评(排污证)	环保局	环保局环评报告、租赁合同、工程设计平面图、厨房油烟装置设计图、环保申请表	两个周	
6	消防设计验收合格证(装修前);消防验收合格证(完工后);公共聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证(开业前)	当地消防部门	工程公司待装修结束时,请消防部门现场验收消防设施,整改消防部门提出的意见	两个周	在工程前、中期都要消防审批
7	申领特种行业许可证	当地公安部门	签订安全责任书,酒店名称、性质、经营项目及人员资格认证、法人无犯罪记录证、消防合格证	两个周	要等到工程竣工并通过消防验收合格后
8	工商营业执照	当地工商局	申请报告、名称核准通知书、公司章程、可行性报告、租赁合同、营业执照申请表(工商出具)、董事会决议、董事(长)股东身份证明及照片、法人委托书、验资报告或投资人资金证明	两个周	
9	IC卡、印章卡		到工商局指定的地点刻章	半天	
10	组织机构代码证	质量监督局	营业执照、组织机构代码号	三天	
11	税务登记	税务局	工商营业执照原件及复印件;法人身份证原件及复印件;组织机构代码证原件及复印件;公司章程;股东会议记录;公司验资报告;自用经营用房房产、土地使用权证原件及复印件(租赁房产进行经营的提供房屋租赁合同原件及复印件);税务登记注册表格(一般情况在税务机关进行填写);税务机关要求的其他资料。	半个月	

5.物品准备

5.1 统购物资

5.1.1 统购物资对接流程:

5.1.1.1 初步沟通:酒店开业前45天,电话至采购部联系告知开业物资采购信息。

5.1.1.2 资料发送:采购部发邮件至店长提供最新的物资采购清单(物资采购清单、加盟酒店采购流程、样品清单及价格等。)

- 5.1.1.3 资料收到书面确认：酒店收到采购部发的物资采购清单后，回复邮件告知已收到。
- 5.1.1.4 咨询沟通：店长按格林豪泰酒店标准根据酒店房型、房数编制《开业物资采购清单》（品名、数量），填写好物资采购清单后以邮件的方式给采购部审核，采购部在审核的过程中与店长沟通确认采购中的事项
- 5.1.1.5 物资表核对确认：确认无误后，直营店将沟通好的采购清单由店长签字后传真到公司采购部备案/加盟店将沟通好的采购清单及采购流程一同打印交业主签字后传真到公司采购部备案
- 5.1.1.6 订单\汇款凭证提供：加盟店直接联系供货商，打款、确认到店时间，将打款后的汇款凭证传真给公司采购部备案；直营店由公司采购部负责安排申报、打款，店长需做好跟踪。

5.2 自购物资

- 5.2.1 对于酒店部分非统购的物资，必须按照公司统一规定的物品、标准、规格、式样、型号、数量等提前 40 天开始市场询价，按照三家比价的采购流程将《门店自购申请单》上报公司采购部审批。
- 5.2.2 市场采购部审核通过后，酒店应指定专人负责采购工作，逐项落实供应商、联系人、到货日期。
- 5.2.3 属于自购物资的有：办公用品、清洁用品、租借用品、后台部门使用非提供客人使用的物品等
- 5.2.4 自购物资流程：1. 单店制定店内物资采购清单 2. 直营店走公司采购审批流程；加盟店报业主审批同意后购买。

5.3 物品到货

- 5.3.1 统购物资到货日期定在开业前一周(注意到货日期不要太早和太集中)，如因为开业推迟，要延期送货的由店长通知市场部更改送货时间。
- 5.3.2 事先落实物品暂存、周转场地(酒店仓库或临时使用客房)，仓库管理由出纳负责。
- 5.3.3 物品到货，须经酒店出纳和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。
- 5.3.4 物品领用时，须由出纳负责发放，保证帐实相符。
- 5.3.5 物品到货后，应加强仓库管理，须注意防范，安保应 24 小时值班，确保酒店财产安全。
- 5.3.6 每样物资取一件拍照发给采购部审核。（除自用类、工具类外，部分需寄样品审核。）

5.4 物资审核

- 5.4.1 公司对接部门：采购部
- 5.4.2 公司对接人负责该酒店指定的采购专员。
- 5.4.3 物资审核流程：
- 5.4.3.1 物资待审：公司采购部门收到店内统购物资汇款凭证后，酒店处在物资待审状态。
- 5.4.3.2 送样审核：酒店采购物资到货后，将所有统购或自购物资拍照片发给采购专员审核。
- 5.4.3.3 审核沟通：在采购部审核过程中，对于不符合要求的物质，要求酒店整改或更换。
- 5.4.3.4 业主承诺书：（加盟店）部分物资因业主已大量采购，为避免损失，在不影响酒店开业进度的

情况下,经采购部同意,酒店暂时使用,等用完后或开业后再按要求重新购置时,酒店需出具业主承诺书(直营店不需要此项)。

5.4.3.5到货跟进:统购物资到货后,酒店组织人员验收,并填写采购物资反馈表,反映物资到货情况,传真给供货商,如物资有质量或数量或超约定的时间未送货,可与采购专员联系统购物资到货后,酒店组织人员验收,并填写采购物资反馈表,反映物资到货情况,传真给供货商,如物资有质量或数量或超约定的时间未送货,可与采购专员联系。

5.4.3.6售后服务:到货及时验货,如有问题及时和供货商联系,并及时提交信息反馈表给公司采购部。

6.验收检查

6.1 工程验收

6.1.1验收人:项目经理(业主)、店长、工程、施工方、酒店工程人员。

6.1.2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、HMS系统、电话自动计费系统、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。

6.1.3.余下的少量工程维修在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)的前提下可以考虑开业,否则也不能宣布开业。

6.1.4验收中发现的问题,需列出详细清单,由工程项目经理安排施工队伍限期整改,完毕之后继续由上述三方进行再次验收。

6.1.5验收标准

格林豪泰酒店工程指导整改现场会签表

店名

日期: 年 月 日

序号	项目	标准	合格	不合格	备注
1	门头外立面	; 外立面按照公司批准的方案完成装饰,颜色和造型符合要求。			
2	店招广告类	店招安装符合 VI 标准。			
3	墙体	砌筑材料符合硬件要求,并有隔音棉.门窗洞口符合要求。			
4	门	大堂门,客房门及其他区域门颜色造型款式符合硬件要求。			
5	大堂装修	装修全部符合公司标准,设施设备品牌款式颜色符合要求并齐全完好,功能区符合要求。			
6	总台	总台款式造型符合标准。网络、电话终端、电源分布合理。数量满足使用要求。			
7	厨房	排水、排烟、隔油合理、厨房设备使用正常,照明、插座布置标准。			
8	餐厅	装修达标,早餐台、餐桌椅等家具设备配备符合标准。电源插座、照明品牌款式颜色按标准布置。			

9	客房装修	客房装修符合标准, 功能齐全, 取电开关、照明、插座等品牌款式颜色按标准安装到位, 门牌号制作安装标准。 电子门锁, 五金件品牌款式颜色符合要求, 使用正常。			
10	客房卫生间	淋浴房、顶棚扣板、台面、洁具、灯具、墙地砖等品牌、规格、颜色符合要求, 管线质量达标。			
11	楼层走道	地毯、踢脚线颜色、灯具、插座品牌款式颜色位置符合要求。			
12	公共卫生间	顶、墙、地、卫生设施颜色款式符合硬件标准。			
13	楼层布草间、清洗间	橱柜、洗涤盆等设备及照明、插座按标准布置。			
14	办公室	照明、插座、网络按标准布置。			
15	楼层配电间	配电箱等设备按标准安装使用正常。			
16	员工区域	能满足使用要求, 水电空调正常。			
17	门窗工程	款式, 颜色, 开启方向符合硬件标准。			
18	机房及设备	符合硬件标准。			
19	防水工程	防水工程无渗漏。			
20	电梯	电梯内外按键使用有效, 有应急呼叫系统, 有监控, 运行平稳。			
21	供电	电力供应满足酒店需要, 配电间设备运行正常、电压稳定, 分电开关标识清楚。			
22	供热	锅炉系统能满足酒店供热要求, 符合设计规范。			
23	给排水	热水出水不超过 30 秒达到标准规定的温度, 泵房设备噪音控制不影响客房, 排水、排污畅通 落水噪音不影响客人休息。			
24	空调	空调配备数量符合标准, 位置合理, 正常使用			
25	消防设施	报警设备、烟感、喷淋、灭火器材、消防泵、消防通道、消防门、应急指示灯设备设施位置和配备数量合理, 使用达标。			
26	监控设备	监控设备正常使用, 布点合理, 图象清晰。			
27	通讯	PMS 系统, 程控交换机系统运行正常, 内外线路整齐标签完整清晰, 电话号尾数 5998, 传真号尾数 5990 符合标准。			
28	宽带	宽带使用正常, 带宽满足使用要求。			
29	外场	场地平整, 车位合理, 照明布置合理。			
30	维修工及培训	已能独立操作泵房、电器机房的相关设备。			

参加者签名:

工程部:

运营部:

业主:

6.2 开荒清洁

- 6.2.1 工程竣工后，酒店应对交付使用的营业区域进行全面检查，书面提出存在的问题，交项目经理和工程部、运营部，督促施工队落实整改。
- 6.2.2 整改和修补工作应该一个楼层、一个区域地进行，整改一层验收一层，避免到处施工。
- 6.2.3 经过工程验收的房间，由酒店自行组织开荒清洁工作。
- 6.2.4 清洁工作完成后，每间客房店长都需要亲自检查，符合清洁标准后统一配置客用品进房。
- 6.2.5 首先清理干净现场留下的装修垃圾（包括库房、机房、管线检查口内、管道竖井检查门内、电闸箱内的垃圾），然后进行细致清洁。
- 6.2.6 开荒清洁原则：从上至下，从左至右或从右至左，先楼层通道→房间→卫生间。
- 6.2.7 注意及时收集垃圾避免二次污染。
- 6.2.8 开荒期间需要注意人财物的安全。
- 6.2.9 开荒期间 6 次清洁。
 - 6.2.9.1 开业前 15 天，第一次粗卫生。
 - 6.2.9.2 开业前 10 天，第二次家具到位，摆放清洁。
 - 6.2.9.3 开业前一周，第三次工程修补后清洁。
 - 6.2.9.4 开业前五天，第四次客用品摆放后清洁。
 - 6.2.9.5 开业前三天，第五次布置客房时清洁。
 - 6.2.9.6 开业前一天，第六次细致卫生清洁。
- 6.2.10.1 家具进场的时间：第一次开荒粗卫生后。
- 6.2.10.2 走道地毯铺设的时间：第五次清洁之后。

6.3 开业质检

- 6.3.1 公司对接部门：质检部
- 6.3.2 公司对接人：开业质检部经理。
- 6.3.3 申请时间：开业前十天。
- 6.3.4 申请质检前的完善的项目：运营物资已全部到位；酒店布置结束；设施设备正常启用；酒店装修结束；操作工具齐全；系统安装完毕；各岗位管理体系已建立；后台管理已建立；卫生质量已达到质检的标准；证照已办理。
- 6.3.5 开业检查标准：清洁卫生符合运营检查标准；物品准备符合格林豪泰酒店规范；员工培训经过考试合格，现场管理达到有效控制；服务质量符合规范要求；格林豪泰 VI 标识齐全标准；只有符合上述检查标准，才能批准开业。
- 6.3.2. 开业质检申请流程：
 - 6.3.2.1 酒店须对照开业检查标准进行自查。

格林豪泰酒店开业质检表

大类	小类	检查项目	检查标准	项目分值	实得分	备注
硬件设施	外场	外立面	按设计要求施工, 颜色和造型均符合公司硬件手册标准。	5		
		店招、顶招、侧招、中央预定电话	材质、文字及亮度均符合公司硬件手册标准, 完好。	5		
		旗帜、雨篷、门厅	符合公司 VI 标准、牢固、位置正确。	5		
		停车场地	车道、车位、停车线及回车路线。	3		
		绿化	与建筑相匹配的植物。	3		
		室外照明	入口处、门头有照明设施。	3		
	设施设备	供电系统	进户总配电容量满足运营需求、运行正常, 施工规范。	5		
		热水系统	符合设计要求, 保温施工规范, 能满足运营需求。	5		
		供暖系统	设施完好, 满足运营需求【北方地区】。	5		
		楼顶平台设施	避雷线、防水、下水。	5		
		给排水系统	设施运行正常, 静音管材、水压、上下排水符合设计要求。	5		
		电梯	运行正常, 监控、三方通话、暖光源、机房内配置空调。	5		
		电梯内配置	会员告示牌牢固, 位置正确, 配有禁烟标志、技监合格证。	5		
		消防系统	设计和配置以及施工规范均符合国家消防相关标准, 运行正常。	5		
		烟感系统	符合国家消防相关标准, 运行正常。	5		
		监控系统	数量、配置及保存期符合公安部门要求, 营业区域内无盲区。	5		
		背景音乐	符合设计要求, 音乐柔和、音量适中。	5		
		电视信号	清晰度、频道数量及排序符合总部标准并设置开机画面文字。	5		
		网络	10M 光纤带宽导入, 网口安装牢固, 配置防火墙。	5		
		电话	运行正常, 电话等级控制接口及计费系统。	5		
		弱电机房	独立机房、独立一级电源、单独接地、防静电措施、施工规范。	5		
		弱电机房配置	配线架标识、施工布线拓扑图、UPS、空调、灭火器	5		
	大堂	大堂区域装饰标准	符合公司硬件手册标准。	5		
		大厅门、配件、腰线	牢固、完好、开闭自如, 符合 VI 标准。	5		
		地坪[LOGO 标志]	材质、颜色符合公司 VI 标准、平整度、无开裂、破损、	5		
		墙面	材质、颜色符合公司 VI 标准、平整度、无开裂、破损、无渗水。	5		
		吊顶	平整、无开裂、无破损, 无渗水, 并有检修口。	5		
		照明、灯具	款式、照度及光源均符合公司标准。	5		
		迎宾台及仿真花	符合公司 VI 标准, 完好。	3		
		家具	配置符合公司标准, 完好。	3		
		空调	完好, 温度按公司标准设定。	3		

		总服务台	设施完好、合理、能满足营业需求，符合公司标准。	3		
		前台区域监控视频	必须切入监控视频确保夜间安全管理。	3		
		前台区域电视机	前台背景墙悬挂电视机。	3		
		HMS 系统	设施完好，能正常操作。	5		
		门卡系统	按统一标准配置、设施完好、能正常制卡。	3		
		公安上传系统	设施完好、能正常操作。	3		
		POS 机	设施完好，并能预授权操作。	3		
		房价显示屏	按统一标准配置。	3		
		小商品柜	按统一标准配置。	3		
		行李房【商务】	布局合理，符合安全要求。	3		
		商务中心【商务】	按统一标准配置，设施完好。	3		
		洗衣房【商务】	设施完好，能正常操作。	3		
		会议室【商务】	按统一标准配置，设施完好。	3		
		贵重物品保险箱	符合公司 VI 标准配置，摆放点符合安全要求。	5		
		投银箱	符合公司 VI 标准配置，摆放点符合安全要求。	5		
		前台温馨提示牌	符合公司 VI 标准。	3		
		书报价	符合公司 VI 标准配置。	3		
		宣传展架	符合公司 VI 标准配置。	3		
		装饰画	符合公司 VI 标准配置。	3		
		行李车	按统一标准配置。	3		
		伞架	完好无损。	3		
		立式烟缸	位置适中，完好。	3		
		门厅 3M 地毯	按总部统一标准配置。	3		
		指示标识	按总部统一标准配置。	3		
		绿化植物	布局合理，养护良好。	3		
	公共区域	门、窗	门窗开闭自如，完好，无破损，窗户设置限位并配置纱窗。	3		
		地坪	平整、无开裂、破损、无渗水	3		
		墙面	颜色符合公司标准、平整、无开裂、破损、无渗水。	3		
		吊顶	平整、无开裂、破损、无渗水、有检修口。	3		
		照明	完好，照度合理，开关有标识。	3		
		消防通道	畅通，灭火器材、应急指示灯、疏散指示灯、安全出口指示。	5		
		指示及标识	标识符合公司标准。	3		
	公共卫生间	门及附件	开闭自如、配件齐全。	2		
		地坪、墙面、吊顶	平整、无开裂、无破损、无渗水	2		
		照明	牢固、完好、照度及光源均符合公司标准。	2		
		地漏、排气扇	排水及排气通畅。	2		
		洁具、台面、台盆	无渗漏、完好无损、配置隔断	2		
	客房走道	客房走道装饰标准	符合公司硬件手册标准。。	4		
		走道区域门、窗及配件	开闭自如、配件齐全、无破损、限位和纱窗完好无损。	4		
		地坪	平整度符合公司标准。	4		

		墙面	颜色平整度及阴角防护均符合公司标准，无开裂、渗水、破损。	5		
		吊顶	符合公司标准，水平线、无开裂、破损、无渗水、有检修口。	5		
		走道地毯	材质、颜色及平整度均符合公司标准。	5		
		照明	款式、照度及光源符合公司标准，并配置应急电源。	5		
		装饰画	符合公司 VI 标准，牢固，端正，完好。	4		
		标识标识	符合公司标准，位置适当，准确，完好。	4		
		绿色植物	位置合理、养护良好。	4		
		无烟楼层/无烟房	符合公司标准，标识标识准确，完好。	4		
		立式烟桶	位置适当，完好。	4		
		通道及安全出口指示	完好、无破损、有应急安全出口指示。	4		
		布草间、工作间、工作车	符合卫生防疫要求，设施完好、无损。	4		
		楼层消毒间	符合卫生防疫要求，设施完好、无损。	4		
	客房区域	客房内装饰标准	符合公司硬件手册标准。	4		
		客房门	材质、颜色符合公司标准，开闭自如。	4		
		客房门隔音	门隔音性能良好，无变形。	4		
		防盗链、猫眼、疏散图	牢固、无损坏，位置符合统一标准。	4		
		房间内走道地坪	材质、颜色符合公司标准。	4		
		窗户、把手、窗帘、纱窗	开闭自如，完好，设置限位，配置纱窗。	4		
		窗户隔音	隔音符合公司硬件手册标准。	4		
		照明、灯具	款式、照度及光源均符合公司标准。	4		
		取电器及开关	接触良好，无破损，牢固，标识明确。	4		
		电视机及遥控器	图像清晰、完好，开机画面文字、遥控使用提示。	4		
		网络、配置网线	网速符合公司标准。	4		
		空调及遥控器	位置合理，无异声，完好，温度按统一标准设定	4		
		电源插座	牢固、插接紧密、面板端正无损、指示准确。	4		
		电话机及线路	线路无噪音、压线牢固、面板牢固端正。	4		
		暖气设施[北方]	运行正常，有效，符合公司标准	4		
		地、墙、吊顶	颜色平整度及阴角防护均符合公司标准、无开裂、渗水、破损。	4		
		地板/地毯	牢固、平整、无破损、无起拱。	4		
		床头板、柜、床箱	牢固、平稳，无脱漆、床高度符合总部标准。	4		
		床、席梦思[舒适度]	牢固、平稳、无凹陷、符合舒适要求。	4		
		衣柜/挂衣板	牢固、平稳、无开裂、脱漆。	4		
		家具及穿衣镜	牢固、平稳、无开裂、脱漆。	4		
	卫生间	卫生间装饰标准	符合公司硬件手册标准。	4		
		门、框、锁、挂衣钩	无变形、无脱漆、开闭自如、朝向准确、限位正确。	4		
		地坪	平整、无破损、有效防水处理。	4		
		墙面	材质颜色一致、无破损、无渗水、勾缝达标、有效防水处理。	4		

		吊顶	平整、无破损、无渗水、留有检修口。	4		
		照明、灯具	款式、照度及光源符合公司标准。	4		
		恭桶	无损坏、无漏水、抽水正常、底边密封良好。	4		
		台面、镜面	无破损、材质颜色符合总部标准。	4		
		台盆、笼头	无开裂、无渗水，水流、水压满足运营需求。	4		
		毛巾架、挂衣钩、纸巾架	牢固、镀件明亮。	4		
		皂液器	完好，无漏液，标贴完整清晰。	4		
		淋浴房、门	开启灵活、限位正确、防水有效、无渗水、有指示标识。	4		
		换气扇	牢固、换气正常、无噪音。	4		
		淋浴喷头、水流	安装牢固、镀件明亮、排水畅通，水温、水量、热水出水时间及下水均达到标准。	4		
		皂盅架【搁物架】	按公司统一标准配置。	4		
		给排水管道噪音	采用静音管材、有效防止上下水管噪声。	4		
		地漏	排水通畅、有效防止异味处理。	4		
	餐厅	门、窗、及配件	牢固、完好、开闭自如。	2		
		地坪、墙面、吊顶	颜色、平整度符合公司标准，无开裂、破损、有检修孔。	2		
		照明	款式、照度及光源符合公司标准。	2		
		插座、设备、空调	安全，布线合理。	2		
		家具、落台、餐具	无破损、无脱漆、无开裂，配置符合统一标准	2		
		消毒柜、保洁柜、灭蝇灯	完好、符合卫生防疫要求。	2		
		库房及货架	符合卫生防疫要求。	2		
	厨房	厨房门及配件	门及窗户牢固、完好、开闭自如，配件齐全并配置纱窗、纱门。	2		
		洗皿间	完好、无破损，符合卫生防疫标准	2		
		炉灶、排烟、	地坪、墙面、吊顶平整、无破损，有地沟并设置隔油网。	2		
		厨房间配置	冰箱、保温柜、应急灯、灭蝇灯、消毒柜、灭火器。	2		
	后区	员工生活设施	按公司统一标准配置。	2		
		员工食堂	按公司统一标准配置。	2		
	客用品	面巾、浴巾、地巾	符合总部 VI 标准。	3		
		枕芯、枕套、床护垫	符合总部 VI 标准。	3		
		床单、被套、被芯、床裙	符合总部 VI 标准。	3		
		物品篮、鞋篮、毛巾筐	符合总部 VI 标准。	3		
		一次性用品	符合总部 VI 标准。	3		
		皂碟	完好、无破损。	3		
		卷纸	纸质符合标准，纸量充足。	3		
		杯具、袋泡茶、烟缸	按公司标准统一配置，数量符合标准，摆放正确。	3		
		免费瓶装水(吊牌)	按公司标准统一配置，数量符合标准，摆放正确。	3		

清洁卫生		电水壶	符合总部 VI 标准。	3		
		吹风机	符合总部 VI 标准。	3		
		衣架	按公司标准统一配置、数量符合标准, 摆放正确。	3		
		装饰画	牢固、完好, 悬挂平整。	3		
		印刷品、请勿打扰牌	款式、摆放符合统一标准, 无破损、褶皱。	3		
		服务指南、文件夹	按公司标准统一配置, 数量符合标准, 摆放正确	3		
		信纸、信封、便签、笔	按公司标准统一配置, 数量符合标准, 摆放正确。	3		
		温馨提示及标识	符合公司 VI 标准, 完好。	3		
		洗衣单、洗衣袋	公司标准统一配置, 数量、摆放正确。	3		
		垃圾桶	质量符合公司 VI 标准, 完好。	3		
	大堂	外立面/店招	干净、整洁。	3		
		外场/绿化	干净、整洁、无垃圾。	3		
		门厅/雨篷/旗帜	干净、整洁、无垃圾。	3		
		门、窗、及配件	干净、无污。	3		
		地、墙、吊顶	干净、整洁、无尘。	3		
		照明、灯具	干净、无尘、无垃圾、无污渍。	3		
		空调	干净、无灰尘、无污渍, 出风口过滤网定期清洁	3		
		休息区域家具、沙发	干净、无尘、无污。	3		
		小商品柜	整齐、有序、洁净。	3		
		伞架、书报架	干净、无污。	3		
		防水防尘地毯/伞架	干净、无尘、无污渍。	3		
		总台及设备	干净、整洁、无尘。	3		
		贵重物品保险箱投银箱	干净、无灰尘。	3		
		总台工作区域	干净、整洁。	3		
		办公区域	整洁、卫生、禁烟。	3		
		商务中心、行李房	整洁、有序、卫生。	3		
		植物	干净、无尘、无枯叶。	3		
		电器、开关、插座	干净、无尘、无污渍。	3		
		告示、标识、画	干净、整洁、无尘。	3		
	公共卫生间	空气	清新、无异味。	2		
		五金件	洁净、卫生、五金件光亮。	2		
		台面、镜面、	干净、无尘、无污。	2		
		地坪、墙面、吊顶	干净、无尘、无污、无水迹。	2		
		电源开关、插座、灯具	无尘、无污渍。	2		
		洁具、感应器、换气扇	干净、无尘、无异味。	2		
		挂衣钩、厕架、纸巾架	干净、无尘。	2		
		地漏	干净、无垃圾、无毛发、无异味、无小虫。	2		

	客房及走道	客房空气	清新、无异味。	3		
		门及附件	干净、无尘、无污渍。	3		
		地板/地毯	干净、无灰尘、无污渍、无垃圾。	3		
		电话机、电水壶、电吹风	无积灰、无污渍。	3		
		电视机/遥控器	无积灰、无污渍。	3		
		空调	出风口干净、无尘，滤网定期清洁	3		
		墙面、吊顶	干净、无尘、无污渍。	3		
		家具	干净、无灰尘、无污。	3		
		垃圾筒、鞋篮、画	内外干净、无灰尘、无污渍、无垃圾。	3		
		床上用品	干净、整洁、无污渍、无毛发、无褶皱、无异味。	3		
		穿衣镜	净洁、无渍、无污。	3		
		窗户/窗台	干净、无灰尘、无污。	3		
		衣橱/衣架	内外干净、无灰尘、无污渍、无垃圾。	3		
		插座、开关、灯具	干净、无污渍、无灰尘。	3		
		服务指南	无灰尘、无污。	3		
		走道地毯	干净、无灰尘、无污渍、无垃圾。	3		
		走道墙面、吊顶	干净、无尘、无污渍。	3		
		布草间、工作间、工作车	干净、整齐、有序无污渍、无垃圾。	3		
	卫生间	卫生间空气[异味]	空气清新无异味。	3		
		门及附件	干净、无尘、无污渍。	3		
		镜面	干净、无尘、无污渍。	3		
		台面	干净、无尘、无污渍。	3		
		地面	干净、无尘、无污渍。	3		
		墙面、吊顶	干净、无尘、无污渍。	3		
		电源开关、插座、灯具	无尘、无污渍。	3		
		淋浴房区域	洁净、无水渍、无污。	3		
		洁具	干净、无污、无异味	3		
		纸巾架、挂衣钩	数量充足，托架干净、无污渍。	3		
		一次性用品	洁净、无水渍、无污。	3		
		五金件	洁净、光亮。	3		
		换气扇	干净、无尘。	3		
		地漏	干净、无垃圾、无毛发、无异味、无小虫。	3		
	餐厅	餐厅空气	清新无异味。	2		
		门、窗、及配件	干净、整洁，玻璃明亮。	2		
		地坪、墙面、吊顶	干净、整洁、无油腻、无污渍、无蛛网	2		
		照明	干净、无油腻、无污。	2		
		插座、设备、空调	清洁、卫生、无油腻、无污。	2		
		家具、落台、餐具	干净、整洁、无油腻、无污渍。	2		
		消毒柜、保洁柜、灭蝇灯	干净、整洁、无油腻、无污渍。	2		
		库房及货架	干净、卫生，物品按食品卫生要求存放。	2		
	厨房	厨房空气	清新无异味。	2		

		厨房设施	完好、无破损，符合卫生防疫要求。	2		
		地坪、墙面、吊顶	干净、卫生，物品按食品卫生要求存放。	2		
		炉灶、排烟、器皿	炉灶每市清洁，油烟罩每周清洗，厨房用具使用前、后清洁。	2		
		健康证	餐饮员工须持证上岗（健康证）。	2		
	后区	后区设施卫生	干净、卫生、无异味。	3		
		整体环境卫生	清新、有序。	3		
服务	行为规范	站姿端正，眼睛平视，表情自然大方，面带微笑。	2			
		使用标准敬语问候客人，主动、热情、有礼。	2			
		告别有致谢，能为客人指引方向。	2			
		员工行走规范，客人先行；遇到宾客时面带微笑，主动问候。	2			
	电话服务	铃响三声内接听，并用标准用语向客人问好。	2			
		转接电话遇客人等候、占线时要礼貌地向客人致歉。	2			
		任何信息，需复述确认，礼貌致谢，并须等客人挂断电话。	2			
	预定服务	熟悉酒店的信息及价格体系，预订过程问候主动。	2			
		详细、主动、复述信息，并礼貌感谢客人预订。	2			
		到店前确认，提供问讯和指引。	2			
	入住服务	接待中使用规定的接待用语。	2			
		预定客人复述预订内容，上门散客积极推销会员卡。	2			
		能礼貌地请宾客填写登记表（如客人要求代填，应为其填写，不得拒绝，并请客人签名），登记符合格林豪泰相关安全管理要求。	2			
		双手同时递送客人房卡、押金单、证件等住店资料，房卡套填写符合标准，并为客人指引房间方向。	2			
	结帐服务	报出客人消费金额，帐目准确，请客人在帐单签字。	2			
		信用卡预授权操作正确并符合规范。	2			
		现金支付唱收唱付，双手递送单据和零钱。	2			
		结帐时间在3分钟内，礼貌道别。	2			
	贵重物品寄存	核对信息，住客方可使用保险箱。	2			
		告知客人使用须知，并填写《保险箱记录卡》，请客人签字。	2			
		总台有《保险箱使用情况记录本》。	2			
	留言	准确地接受客人留言，留言内容完整，填写规范。	2			
		10分钟内送达房间，摆放位置准确，并记录递交时间。	2			
	问讯	聆听客人的需求，向客人介绍仔细清楚。	2			
		熟悉酒店所在当地的旅游、购物点、餐饮等信息。	2			
		耐心解答客人相关问题，主动征询客人是否还有其它需求。	3			
	借用物品	告知客人借用物品的安全须知，使用标准单据，填写规范并有记录。	2			
		当客人要求一时间无法满足时，酒店是否采取应变措施。	2			

		叫醒服务	礼貌地接受客人的叫醒服务要求，时间准确。	2		
			再次确认宾客叫醒的具体要求，叫醒交接规范。	2		
			叫醒时间准确、及时,用语规范。	2		
		行李寄存服务	查验客人要存放的物品，填写物品存放卡，告知存放须知。	2		
			与客人进行存放物品交接核对并签名,将物品存放卡下联交客人。	2		
			客人取物时需出示物品存放卡下联并核对客人身份及签名,如遗失需出示相关的证件，复印证件并填写遗失证明签字确认。	2		
		开门服务	请客人到前台办理开门手续，服务员不许直接给客人开门。	2		
			请客人出示证件，核实客人身份，开具开门单，开门单一式两联，第一联留存，第二联给客人。	2		
			前台通知客房服务员，客房收取开门单，确认房号无误后，为客人开门。	2		
			客房每班次将开门单交至前台，前台将开门单存档并保存。	2		
		洗衣服务	洗衣服务需记录房号并及时通知客房，客房服务员检查衣物及确认数量，同时告知客人送还时间，洗衣公司送回至前台，客房及时将衣服送入房间并做好记录。	2		
		早餐服务	服务人员有问候语。	2		
			早餐品种符合公司标准。	2		
			食品质量符合标准，供应数量充足，热菜保温良好。	2		
			临近营业结束时间时无拒客、催促客人的现象。	2		
	基础管理	销售	销售计划	有阶段性和年度的销售计划，销售工作有目标措施和实施方案，有量化的考核指标。	3	
			客户维护	建立客史档案，有客户维护记录客户反馈的信息有回复。	3	
			销售	前台和销售的预订职责明确，有效地控制和管理预订；按标准处理超额预订，适时使用《预订等候单》并有处理结果。	3	
			价格	严格执行公司市场价格体系。	3	
		前台	制度、标准、流程	建立前台各运营制度、标准、流程并上墙。	3	
			值班经理交接	按统一标准管理，有交接手续和记录。	3	
			值班经理督导	现场监管、现场督导、现场发现、现场解决。	3	
			总台各相关记录	按公司统一标准建立各相关记录。	3	
			住宿登记和保管	内外宾登记必须符合公安规定，按统一标准装订和保管，公安信息传输系统按照统一标准，准确及时输入。	3	
			房态核对	客房与前台定时核对房态，差异处理有相关记录。	3	
			钥匙管理	钥匙分门别类、按统一标准管理摆放，有明确的控制权限及交接手续和记录，并配置专用钥匙箱。	3	
			小商品	建立台帐、有交接记录、摆放整洁、明码标价。	3	
			会员卡销售	按公司统一标准操作并存档。	3	
			欠款离店	执行公司财务制度按统一标准操作。	3	
			房间/房价变更	房间及房价变更按统一标准操作。	3	

		延时退房	按公司统一规定的权限操作。	3		
		备用金	执行公司财务制度按统一标准操作。	3		
		冲销帐	严格按公司统一规定的权限操作。	3		
		夜审	执行总部夜审审核操作流程。	3		
		遗留物品	遗留物品管理按公司规定操作，定期清理并建立相关记录。	3		
	客房管理	布草管理	建立总部布草管理流程，并明细台帐，每月定期盘点。	3		
		客用品	客用品有耗用记录，定期盘点，建立明细台帐。	3		
		钥匙、对讲机	领用和交还有记录，安全保管，使用符合公司。标准。	3		
		计划卫生	建立计划卫生及大清洁制度、并完整记录。	3		
		工作间	工作间整齐有序，部门制度流程上墙。	3		
		工作车	工作车上物品整齐有序，数量符合标准，打扫房间时工作车定位准确。	3		
		表格	服务员填写工作表及时、准确、完整，客房经理及时、准确填写房态表，并按标准时间与前台核对确认。	3		
		清洁工作	按规定配备清洁工具并规范使用五巾。	3		
		杯具	按标准程序完成杯具消毒。	3		
		查房制度	有分级查房制度，各级检查有详细记录，检查结果纳入员工质量考核，与分配挂钩。	3		
		DND	DND 房处理流程符合公司标准，并有记录。	2		
	餐饮管理	餐券	餐券按公司统一规定操作。	2		
		出入库	食品进货有值班经理和厨房专人验收并有签收记录。	2		
		库房	建立明细台帐每月进行定期盘点，存放点符合食品卫生标准。	2		
		安全巡检	有巡检线路并有相关记录，巡检符合总部相关标准。	2		
		安全应急专项培训	有安全应急专项培训，并有相关记录，熟练掌握火警处理程序。	2		
		监控设施	监控系统正常无盲区，储存时间符合总部相关标准。	2		
		消防检查	消防设施完好，运行正常，有各项安全专项检查记录。	2		
	工程管理	维修库房	维修备品库房整齐，数量合理，并有明细台帐。	2		
		设施保养	按总部标准建立设施保养计划及维修记录。	2		
		设备房	各设备房整齐有序运行正常，相关巡检记录保存完整。	2		
		应急预案	应急预案上墙，按规定定时巡检并有记录。	2		
	后区	生活设施维护	符合总部生活设施维护相关标准。	2		
		后区管理	严格执行总部后区管理相关标准。	2		

财务及人事	审核	对夜审凭证必须逐一审核，异常收支须有相关权限人员签字并有文字说明。	2		
	库房	物资出入库必须建立明细台帐，每月进行定期盘点。	2		
	应收应付帐	应收应付帐按公司财务制度操作。	2		
	固定资产	固定资产管理流程必须符合总部相关标准。	2		
	人员配比	酒店人员编制及配比数符合公司标准。	2		
	人事信息	按总部相关规定签订劳动合同或劳务协议并建立完整人事档案信息。	2		
	工作考核	员工工作表现以及相关的考核，并有相关记录。	2		
店长	执行力	严格执行公司各相关流程管理。	3		
	开业计划	新开业店倒计时工作计划及实施方案，有完整相关记录。	3		
	培训及相关记录	依据总部开业手册标准，酒店制定培训计划及实施方案。	3		
	走动式管理	走动式管理并每天抽查客房不少于 5 间，有相关记录。	3		
铁五角	团队建设	铁五角团队人员配置。	3		
	学习沟通	学习与沟通会议并有相关记录。	3		
	培训计划	制定各部门开业前的培训计划，并有完整文档。	3		
	培训实施	各部门开业培训实施课程，并有完整相关记录。	3		
项目	总分 1000 分 合格分 800 分		1000	0	
			总分	0.00%	
检查人：					

6.3.2.2 经店长自查合格后，发邮件告知开业时间并与质检人员沟通酒店的情况，确认质检时间；

6.3.2.3 质检部检查通过后发文店长和运营部及公司涉及开业的部门进行开业会签；检查不合格的酒店质检部会发整改通知书，店长必须在规定时间内整改完毕，同时在整改的过程中需要把整改进度汇报给城区经理及质检部，整改合格后由区域发邮件告知质检部已整改合格并附上图片供审核，不合格继续整改。

6.3.2.4 通过后开业会签由市场部宣布酒店开业。

6.3.2.5 所有营业区域不得再让施工人员进入，避免客人与工程的交叉施工，确保客人财产安全，如维修的话，由店长安排适当区域轮流进行维护和保养。

7.IT 系统安装

7.1 IT 系统安装流程

7.1.1 开业前 15 天酒店准备 IT 设备申购前联系公司 IT 部。

7.1.2 IT 提供最新设备到位情况表。

- 7.1.3 根据 IT 提供的设备表购置设备，不符合表中要求的设备需要与 IT 沟通并同意后，方才可购买。
- 7.1.4 如实填写酒店设备配置情况发邮件给公司 IT 审核。
- 7.1.5 开业前 10 天，IT 审核无误后酒店立即申购设备。
- 7.1.6 开业前一周在设备全部到位后并保证前台办公网络畅通的情况下邮件申请 IT 安装系统。
- 7.1.7 IT 发派遣确认函与酒店确认安装时间（加盟店需业主在派遣函上签字）。
- 7.1.8 开业前三天：到店安装。

7.2 系统安装前提

- 7.2.1 外网已开通：可以正常访问网页。
- 7.2.2 内网已调试：机房、办公室、前台的网络已调试完毕。
- 7.2.3 设备已到位：IT 相关硬件已安装固定到位，软件的安装调试由 IT 部负责。
- 7.2.4 话务台调试完毕：通过话务台控制分机的拨打权限，可正常计费。
- 7.2.5 提前联系 IT 部：至少提前 1 周联系安装事宜。

7.3 申请文档

IT 设备到位情况确认函、IT 部系统安装派遣函

IT 设备到位情况确认函

设备	标准型号、环境或要求	数量	实际到位型号和配置
服务器 (关键设备)	品牌: DELL PowerEdge R310 配置: CPU 至强处理器 X3322/内存 2G/硬盘 250G*2/ 硬件 RAI 卡/配置 RAID1 /C 区 60G	1	请注明 DELL 服务器具体的服务编号, 服务编号是由字母和字组成的 7 位编码, 如: 79N3W2X
	已安装 Windows Server 2003 标准版 R2 32 位或 Windows Server 2003 标准版 添加 IIS 组件		
	已安装 Windows XP professional		
局域网 (关键指标)	客房网和办公网分别接入不同的网络交换机, 物理链路上互相隔离		
网关设备 (关键设备)	深圳电信服务器 格林豪泰特制型号	1	请注明采购到位的具体型号
核心网络交换机 (关键设备)	H3C S5024P	若干	请注明具体的品牌/型号
楼层网络交换机 (关键设备)	H3C S1526		
外网接入 (关键设备)	带宽标准: 客房数 \times 0.075+2 兆, 光纤接入(网通或电信), 不允许使用 ADSL。		请注明带宽和接入运营商
	固定外网 IP 地址		请注明具体的 IP 地址, 如: 222.66.142.21
前台电脑 办公电脑	品牌:DELL OPTIPLEX (R) 380MT /790MT 配置:CPU 2.6GHz/内存 2G/硬盘 160G/C 盘分区 50G 前台电脑需要串口和支持 PCI 插槽 前台一台需要配置具备扩展屏功能的独立显卡一块		
	Windows XP 专业版 SP3 或 Windows 7 专业版 32 位		
房价牌	1 个不小于 19' 液晶显示器 (不可使用分屏器)		
电话交换机	电话交换机已安装。建议使用通利交换机 电话交换机与话务台程序所在电脑不超过 50 米	1	请注明已安装到位的电话交换机的品牌/型号
	话务台程序已安装		
	话务台程序可提供接口以供电话计费系统使用		
一体机	iC MF4420n(佳能黑白激光网络一体机(打印/扫描/复印/传真))	1	
打印机	HP Laserjet P1007 (惠普激光打印机)		
UPS	3KV, 确保 2 小时不间断供电		

注: 贵酒店务必确认设备到位情况真实有效。若到店后发现情况不实, 工程师有权拒绝提供服务。由酒店与我司 IT 部根据设备实际到位情况, 重新协商系统安装时间。由此产生的额外费用由贵酒店承担。这些费用包含但不限于工程师的食宿交通费用、差旅补贴、工资等。

酒店名称: _____

确认签字: _____ 日期: _____

请酒店按照实际情况填写上表。由直营店店长/加盟店业主签字确认后以传真的方式回传至 021-56531299, 并注明接收人为: 信息系统部

GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.

1238 Zhongshan (N) Road, Shanghai, China 200065

Tel: +86 21 3617-4886 Fax: +86 21 5653-1299

www.998.com

m.998.com

格林豪泰酒店管理集团公司

中山北路 1238 号, 上海, 中国 200065

电话+86 21 3617-4886 传真+86 21 5653-1299

全国统一预订热线 8008-998-998

4006-998-998

IT 部系统安装派遣函 V4.0

关于 _____ 店开业 IT 部系统安装派遣函

尊敬的 _____ 总您好：

很高兴接到您关于派员安装 IT 系统的电话指示，鉴于贵酒店拟于____月____日试营业，根据贵酒店对“酒店开业 IT 相关设备到位情况”的确认，现就我司派员前去安装系统相关事宜与您作如下书面确认：

一、工程师将于____月____日到达贵酒店，工作时间（含系统安装、调试、指导）为三天。

二、由贵酒店承担工程师从上海到贵酒店的往返交通费用及安排该员在当地的食宿；费用于工程师返回总公司报销后，由我司财务部和酒店财务结算。

三、该员在贵酒店的工作时间为三天，如超过三天，则除前述费用外另须向我司支付 300 元/天的人员成本（超时）费用，并请于当月交至我司财务部。

四、贵酒店确认设备到位情况真实有效。若工程师到店后发现情况不实，由酒店与我司 IT 部根据设备实际到位情况，重新协商上门工作计划。由此造成工作计划变化，产生的额外费用由贵酒店承担。此费用包含但不限于工程师的食宿交通费用、差旅补贴、工资等。

若贵酒店对以上四项确认无误，请签字确认，我们将于收到确认函后尽快安排 IT 工程师前往贵酒店提供服务。

酒店地址：_____

联系电话：_____

确认签字：_____（由直营店店长/加盟店业主签字）

日期：_____

建议：_____

请酒店按照实际情况填写上表。由直营店店长/加盟店业主签字确认后以传真的方式回传至

021-56531299 并注明接收人为：信息系统部

GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.

1238 Zhongshan (N) Road, Shanghai, China 200065

Tel: +86 21 3617-4886 Fax: +86 21 5653-1299

www.998.com

m.998.com

格林豪泰酒店管理集团公司

中山北路 1238 号，上海，中国 200065

电话+86 21 3617-4886 传真+86 21 5653-1299

全国统一预订热线 8008-998-998

4006-998-998

8.开业会签

8.1 会签启动

8.1.1 登陆公司业务操作平台→运营部→酒店信息管理→填写酒店信息→发邮件告知市场部审核（官网上显示酒店基本资料，开业会签录入。）

8.1.2 登陆公司业务操作平台→预定市场部→网站后台管理→酒店周边信息→录入信息

8.1.3 登陆公司业务操作平台→运营部→酒店照片上传

8.1.3.1 照片要求：

8.1.3.1.1 上传图片的比列大小为 4：3。如果图片大小不是 4：3，则上传时会报错。

8.1.3.1.2 像素为 800×600 像素；1024×768 像素；1600×1200 像素；3264×2448 像素等。最小上传尺寸不得小于 800×600 像素。

8.1.3.1.3 图片大小不得大于 150KB。如果不会自行压缩图片，我们在业务操作系统中的酒店照片上传模块提供了图片压缩工具。

8.1.3.1.4 图片格式：jpg, gif, bmp。（建议 jpg）

8.1.3.1.5 上传图片张数为 9 张，分别是：外景 *、大堂 *、标准房 *、大床房 *、房间洗手间 *、商务中心、健身房、餐厅、会议室（其中打 * 的为必须上传的图片，其它照片视酒店情况，选择性上传。）

8.1.3.2 酒店电子地图确认：登陆 www.998.com 找到相应的酒店，核对酒店地图是否正确。若地图正确则发送邮件到 jinlj@998.com，否则致电 IT 部调整。

8.2 会签项目

8.2.1 信息系统部（3 项）：酒店电子地图、IT 设备、酒店照片。

8.2.1.1 酒店电子地图：登陆到 www.998.com 找到相应的酒店，核对电子地图。

8.2.1.2 核对实际到位的 IT 设备。

8.2.1.3 酒店照片：必备：外立面、大堂、标准房、大床房、洗手间；其他：商务中心、健身房、餐厅、会议室等。

8.2.2 财务部（1 项）：加盟费用及店长工资。

8.2.3 市场部（1 项）：集团促销：998 房，电子抵用券。

8.2.4 采购部（1 项）：物资审核。

8.2.5 质检部（1 项）：开业质检一次通过或质检整改后合格。

8.2.6 运营部（1 项）：开业质检合格或整改后合格后，酒店各项工作准备到位—会签是否同意开业。

8.2.7 事业服务部（1 项）：证照的收集。