

酒店式公寓运营方案两篇

篇一：酒店式公寓运营方案

酒店式公寓管理方案

公寓是一个综合性商住项目，其交通便捷，周边商业气氛之浓厚，项目自身硬件设施齐全，是当今京城中难得的一个优质项目，面对这样一个品质优秀的项目，作为物业管理公司管理者我想从以下几个方面浅谈一下对“酒店式公寓项目”的管理设想。

一、项目的开办期

1.确定人员组织架构：根据该项目总建筑面积及各种工程设备用房及设备的设置情况等，合理设置专业人员的数量，主管级以上人员的定位应为从事过酒店及高档公寓的管理人员为主。

2.进行科学的财务预算：根据项目的现状合理测算正常年度及首年度的财务经营年度预算，以便做到合理控制成本，增加经营收入。

3.制定项目各项管理制度：在制定项目管理的制度上，应分别制定公寓与公寓的各项规章制度，使制度为管理服务。

4.进行项目上系统的设计：为体现“公寓”高档项目的品质，应对项目各类标识进行统一的规划设计，加强项目对外整体效果的感观。

5.招聘及培训上岗员工：利用网上或报纸形式招聘所需人员，并在开盘结束前 1 个半月全部上岗，进行岗上业务培训，以便后期进行规范的人员管理。

二、项目内部装修期

1. 关于装修管理是我们的主要工作之一，二次装修管理的好坏能直接影响到下一步的工作，同古装修的时间集中在夏季且面积大，户数多，人员杂，简单存在消防上的隐患和装修质量，所以在装修过程中应加大保安人员和工程人员的日常巡视。

三、项目入住期

1.现场模拟演练：在项目正式入住前半个月对参加办理入住手续的员工，举行 2—3 次的入住演练培训，从演练中找问题，找差距，为入住打好基础。2.做好入住期间的宣传：在办理业主/住户入住手续其间，应将物业公司的背景材料，各种物业管理的律例文件及办理手续流程等文件，以板刊形式向业主/住户做一展现。

3.建立健全入住业主/住户的管理档案：建立健全管理档案是保证管理与服务的基本条件，也是极为重要的一个环节，故应随着业主/住户入住随时完善业主/住户档案。

四、项目正常期

1.与入住业主/住户进行沟通：只有了解业主/住户的所需，才能提供有计划的服务，所以物业公司可以通过发放业主/住户需求问卷的形式，收到业主/住户反馈的信息，为下一步服务提供必要的参考依据。

2.展开“金钥匙”管家服务：根据项目入住业主/住户的比率，逐步对其重点业主/住户展开“金钥匙”管理服务，力求以点到面的扩展物业公司的影响。

3.根据项目情况可举办丰富多彩，形式多样的商务咨询活动。比如：最新政策法规宣传等。

五、公寓项目总体设想

1. 人力资源管理工作

员工队伍的构造，确立项目部构造，认真做好员工定编、定岗、定职工作，引进项目部所需人员举行培训、员工考核激励、员工的劳动报酬和福利等。

2. 物业财务、物质采购及收支库管理工作

3. 物业及管理物业档案材料的收集管理工作

4. 根据公司贯彻的规范化酒店式服务标准，对各部门的日常工作实施情况举行监督、检查。对不符合标准的行为和工作实时指正，并协同人事管理工作对事件负责人举行行政惩罚

六、工程运行维修管理

1. 根据项目先进的硬件设施，应具备有相关证书、并从事本行业 2 年以上的专业人士。

2. 接管验收：根据物业公司的物业接管验收程序，由公司总部组织相关人员和部门组织进行接管验收工作。以此来发现原来设计中不利于和不便于物业管理的内容，及时协调解决，防止再进行二次改造。

3. 接管验收后检查：接管验收后的工程检查是物业公司实施工程管理的一项重要工作内容，根据我们公司的工程验收实践，虽然工程经过相关政府部门验收通过，甚至是优质工程，但也存在着不安全隐患和施工遗留问题。主要检查内容包括安全方面，电气安装方面和设备安装方面，接管后的检查工作我们将组织全公司的技术力量进行，确保不留任何问题死角。

4. 接管后的保养：接管后检查的处理完善工作，是彻底保证项目的正常功能发挥的一次性进行的基础性保养工作，保养的内容包括全部工程动力系统的设备设施，因为在施工其间，

施工单位不会按规定保养设施设备，所以接管后进行一次彻底的保养是很有必要的。

5. 接管后的日常保养：接管后日常保养维修体现防备管理的思想，将按照各部门的管理工作手册和作业手册步伐举行，通过我们严厉的操作和管理，能包管工程设备办法时时处于齐备的正常工作状态，能把维修问题处理在发生之前，尽量做到自动维修保养，减少业主/住户投诉报修。

七、安全管理

1. 为了保证业主/住户有一个安全、文明、整洁、舒适的环境，在安全方面我们会重点做好以下工作。

(1) 严密的构造机构和高素养保安人员是为业主/住户供给保安服务的前提。

由于该项目是综合性商住两用的楼宇，所以我们对安全工作要求特别严厉，通过建立严密的构造机构来实现管理，详细落实岗位的设置及人力的调解，来包管不因管理漏洞而引发重大刑事案件和交通事故。

(2) 构成安全防范网络

通过门卫治安管理、巡逻治安管理这二道防线形成安全防范网络。特别是巡逻治安管理，使其成为治安工作的重心，以防突发事件的发生。

(3) 为此要制定出《紧急事故应急处理方案》和火灾应急处理方案，制定的处理方案是必须切实可行的。

(4) 科学的管理手段和各项规章制度的建立是为业主/住户提供保安服务的保证。

2. 治安管理

治安管理的基本原则：

A 坚持“预防为主，防治结合”的治安管理方针

B 坚持物业内部的治安管理与社会治安相结合的原则

C 坚持“用户至上，服务第一”的服务宗旨。

D 坚持治安工作硬件与软件一起抓的原则。

八、车辆管理

搞好车辆管理，防止车辆乱停乱放和车辆被盗。关键是搞好停车场扶植和建立健全车辆管理制度。

搞好停车扶植：包管经济、轻易管理、规划好停车场的区位布置，保持车场清晰，明亮，有清晰的指示标记，配备足够的防范设备。

建立健全车辆管理制度

1. 车辆保安员岗位责任制

2. 收费岗保安员的岗位职责

3. 带车岗保安员的岗位职责

4. 车辆管理规定

5. 停车场的配置

九、消防管理

1. 建立消防组织、明确其职责

2. 贯彻落实“谁主管，谁负责”的消防原则

3. 建立健全消防安全制度

A. 动用明火管理制度

B. 二次装修施工防火安全制度及二次施工审批程序

C. 重点部位防火制度，建立消防档案

D. 消防安全检查制度

E. 疏散示意图

F. 火灾应急处理方案

G. 消防人员应定期业务培训

十、保洁的管理

1. 电梯保洁规程

2. 电梯间保洁规程

3. 洗手间保洁规程

4. 公共通道保洁规程

5. 垃圾的收集处理

6. 外墙清洗：每年 2 次

7. 灭蟑灭虫：每年 4 次，根据卫生防疫部门要求

8. 石材保养：大堂地面、外墙每年 2 次

除以上常规保洁外，还将根据业主/住户需求提供下列服务

1. 室内吸尘

2. 室内玻璃清洁，室内保洁

3. 垃圾清运：办公垃圾无偿服务、施工垃圾有偿服务

十 1、绿化管理

核心绿化及大堂绿色植物的设计、摆放水平关系到项目的整体形象和档次，

心旷神怡的室内外园林设计与摆设会提高招商环境氛围，将会直接影响到业主/住户的入住心理

建议应聘请专业有经验的室内外园林设计专家进行设计实施。

12、销售与客服的管理

销售部的服务好与坏直接影响到日后的管理和服 务，所以须全力以赴作好经营工作。做好市场策划、经营及市场信息的搜集，分析和利用，根据市场的动态发展需要，制定销售计划及市场推广计划，采取有效措施搞好业主/住户服务工作，树

立全局意识，搞好全程服务并制定切实可行的实施细则及操作程序，负责房屋租赁合同的生成及落实，保证整体市场营销工作的顺利完成。

十三、如何做好日后的客服工作

1. 使业主/住户在入住时就有一种在家的温馨感受。
2. 急业主/住户所需之需，想业主/住户所想之想。
3. 为业主/住户提供全程高效的服务。建立和保持与业主/住户的经常不断的沟通和联系，做好业主/住户的意见征询和业主/住户的回访工作。
4. 对于业主/住户所提出的意见应及时反馈到有关部门领导，并制定解决方案，将处理完的结果及时给业主/住户答复，达到满足业主/住户要求的目的。
5. 业主/住户服务肩负着为业主/住户创造一个轻松、愉快的办公和居住的环境。

如：每逢重大节假日可根据业主/住户的需求组织一些各种形式的联谊会，丰富业主/住户的业余生活，达到加深与业主/住户的沟通和理解。

十四、如何经营

在确保正常费用的收取工作的同时，我们也可以开展“特约服务”也就是说“有偿服务”。可以利用空置的房间对外招租，同时也可以引进一些方便业主/住户在生活中必备的如：无水

业主 住户出租房屋，代业主/住户办理一些日常没有时间办理的事情。

十五、商场的管理

由于我们的项目处在商业氛围较浓的环境，所以在业主/住户入住上存在着不太轻易因素，所以建议商场应以大型超市为主，由于超市包括的物品较全，从而能够供给业主/住户在糊口方面的必须品。

十六、工服配置基本标准

1 司理（男）纯毛蓝西服 2 套，白色长袖衬衫 2 件，皮鞋 1 双。领带 2 条，袜子 3 双。夏季：白色短袖衬衫 2 件，纯毛薄料西裤 2 条。

2 经理（女）纯毛蓝西服 2 套，白色长袖衬衫 2 件，皮鞋 1 双，西服裙 2 条，马甲 2 件，领结 2 个。夏季：长筒袜 6 双，白色短袖衬衫 2 件。

3 部门主管（女）灰色西服 2 套，白色长袖衬衫 2 件，皮鞋 1 双，西服裙 2 条，马甲 2 件，领结 2 个。夏季：长筒袜 6 双，白色短袖衬衫 2 件。4. 文员服装：红色西服 2 套，白色长袖衬衫 2 件，皮鞋 1 双，西服裙 2 条，马甲 2 件，领结 2 个。夏季：长筒袜 6 双，白色短袖衬衫 2 件。

2 件，黑色长

裤 2 条，白色衬衫 2 件，皮鞋 1 双，领带 2 条，袜子 2 双。

6. 工程服装（冬季）：外衣 1 件，长裤 1 条，白色衬衫 2 件，皮鞋 1 双，

袜子 2 双。（夏季）：短袖衬衫 2 件，长裤 2 条。

. 保洁员工服装（冬季）：上衣应为黄色，长裤 2 条，白色衬衫 2 件，布鞋 2 双。

篇二：酒店式公寓运营方案

XX 项目由 XX 团体开发。XX 团体成立于 19XX 年，目前团体在天下拥有多家下属公司，涵盖了房地产、塑胶、化工、电子科技、教育、物业管理、酒店餐饮等多元化产业。团体扶植经营有 XXX 碧花园、XX 冠义工业园、中阳花园、XXX、揭阳商业步行街及学校、上市公司岳阳恒立、XXX、长沙碧花园、唐山碧花园、大亚湾 XX 花城湾等项目。

XXX 不仅实力雄厚，并专注于高品质物业的开发，住宅产品类型不断丰富和完善，集团坚守社会责任与义务，秉承“诚信、专业、精细”的核心价值观，致力于为社会创造文明、和谐、温馨、优雅的居住文化及人文环境，为城市和历史留下优秀的建筑作品不断的努力前行。

XX 位于东方夏威夷之称的 XX 大 XX 旅游度假区，坐落于 XX 路与 XX 街交汇处，地理位置得天独厚，尽享大 XX 一线无敌海景和 XX 乐街人文艺术景观。同时，公馆临近享誉球的东部 XXX，美致园景山景尽收眼底，大 XX 国际游艇会更是近在咫尺，非凡品味处处彰显。

XX 占地面积 5492.93m²，建筑面积.84m²，由两栋连体楼宇构成。其中主楼地面楼高 15 层，附楼地面楼高 3 层，设地下停车场一层，约有 90 个停车位。公馆一楼为大堂及公共配套预留位置；二楼为会议室其他经营配套预留位置；三至十四层为公寓房间，共有 320 间，分为标准房、一房一厅、二房二房、三房二厅等四种房型；十五层为开发商预留办公写字楼。

第二部分项目酒店式规划

XX 是按酒店式规划的地产项目，而酒店地产能否胜利运作和产生品牌效应，很

大程度上依赖于前期的经营管理。因此，XX 在配套规划方面应及早考虑前期的经营需求。鉴于该项目已经完成选址及主体工程已竣工，特参照星级酒店的相关标准，提出应考虑的功用配套规划以下：

1、公共办法设备配套设计方面

2、主体消防系统符合酒店审批标准；

3、公共区域有闭路电视监控系统；

4、公共区域有背景音响播放系统；

5、公共区域有中心空调系统；

6、有中心热水系统；

7、有与星级相适应的智能化管理系统（酒店管理软件、互联网、网站等）；8、有与房间数量相适应餐饮办法、会议商务办法、康体娱乐办法、停车场等；9、有行政办公区、员工更衣室、员工餐厅、宿舍等后勤保障功用区。二、前厅配套设计方面

1、有与酒店规模、星级相适应的总服务台；

2、设有客人贵重物品保险柜；

3、设有行李房

4、设有高档的客用洗手间及残疾人洗手间；

5、设有客用电话间；

6、设有员工工作间/前厅办公室；

7、设有小商店；

8、前厅地面、墙壁、天花、艺术装饰接纳高等材料，接纳奢华灯具；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/215022341343012032>