



汉正瑞鑫酒店管理

Hanzheng Ruixin Hotel&Resorts Management

秉于德·律于己·乐于善·践于行



武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司
Wuhan Hanzheng Ruixin Hotel&Resorts Management Co., Ltd

目录

CONTENTS

A / 管理公司简介	Introduction	1
-------------------	---------------------	----------

B / 相关资质	Relevant Qualifications	6
-----------------	--------------------------------	----------

C / 经典案例	The Classic Case	7
-----------------	-------------------------	----------

武汉汉正瑞鑫大酒店（四星级）

多福度假山庄（三星级）

河南光山帝坤国际酒店（四星级）

瑞鑫健身会所

D / 服务范围	Our Services	11
-----------------	---------------------	-----------

服务项目

服务内容

E / 精英团队	Our TEAM	17
-----------------	-----------------	-----------



武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司

Wuhan Hanzheng Ruixin Hotel&Resorts Management Co.,Ltd

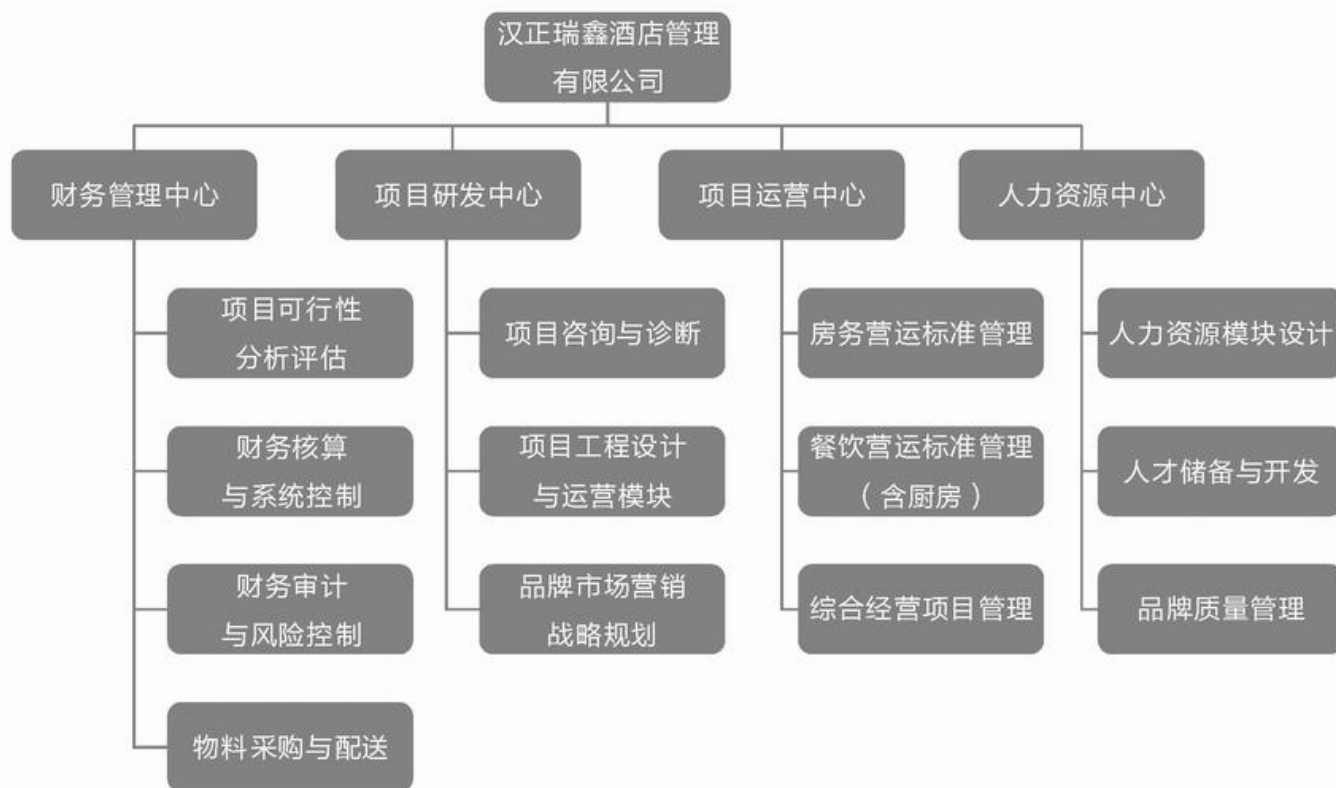
武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司属武汉汉正街市场股份有限公司之全资子公司。旗下挂牌国家四星级汉正瑞鑫大酒店是武汉市硚口区政府直属指定接待单位。管理公司由国内资深酒店专家团队组建而成，主要提供酒店策划、酒店顾问、酒店设计和酒店委托管理（品牌输出）等，一站式服务的投资、咨询、顾问的酒店管理公司。

武汉汉正街市场股份有限公司现有净资产值数亿元，是由硚口房地产集团有限公司（简称硚房集团）控股的股份有限公司。是武汉市的“明星企业”，被武汉市政府和湖北省发改委列入湖北省上市公司后备企业名单，多年来被评为“武汉市文明单位”和“武汉市优秀企业”。武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司在硚房集团以及武汉汉正股份有限公司的强大技术支持下，已成功接管了各类型星级酒店、会所以及度假村等项目。

武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司致力于高星酒店、精品酒店、商务酒店、度假山庄、健身美容等项目的经营管理与品牌开发。业务涵盖接管项目前期市场定位咨询服务、项目开业筹备服务，工程管理、计划财务管理、人力资源管理、房务咨询管理、餐饮咨询管理。在项目营运管理阶段，可针对酒店实际经营需要安排日常管理工作，即目标管理方案制定、年度/季度/月度经营预测、运营指标方案制定、绩效考核方案制定、市场营销策略制定、企业文化建设、成本控制方案制定、员工在职分级培训与考核、服务质量监督考核与提升等服务支持。

武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司职能架构

Wuhan Hanzheng Ruixin Hotel&Resorts Management Co.,Ltd of Architecture



汉正瑞鑫酒店管理有限公司由四大中心、十三个服务体系支持形成。

四大中心：财务管理中心、项目研发中心、项目运营中心及人力资源中心组成。

十三个服务体系：项目可行性分析评估、财务核算与系统控制、财务审计与风险控制、物料采购与配送；项目咨询与诊断、项目运营设计与筹备、餐饮营运管理（含厨房）、房务营运管理、综合经营项目管理、品牌市场战略营销规划、HR模块设计、人才储备开发及品牌质量管理等组成。

企业文化理念/Corporate Culture

核心价值观：四为服务

为客人服务、为业主服务、为员工服务、为酒店服务。

管理理念

创新开拓，包容务实；以理为重，情理相融；
以人为本，追求卓越；超越自我，实现双赢。

经营理念

宁可一人来千次，不可千人来一次。

服务理念

关注客人；关注细节；用心做事；创造温馨与舒适。

质量方针

凡是客人看到的必须是整洁美观的；
凡是提供给客人使用的必须是安全有效的；
凡是酒店员工对待客人必须是亲切礼貌的。

工作方针

预测宾客需求要在客人到店之前；
满足宾客需求要在宾客开口之前；
化解宾客抱怨要在宾客不悦之前；
送给宾客惊喜要在宾客离店之前。

汉正瑞鑫之“五心”服务

对重点客人要精心服务；对普通客人要全心服务；
对特殊客人要贴心服务；对挑剔客人要耐心服务；
对有困难的客人要细心服务。

酒店管理公司品牌优势/Brand Advantage

一、销售系统

拥有国内最大品牌酒店销售代理商支持的全球化市场销售体系。
资深市场推广专家建立的全国销售网络, 确保国际旅行者便捷预订酒店。

二、中央订房系统

全国统一的酒店预订中心, 与四大全球分销系统实时联网, 大幅提升酒店的客房入住率以及业主的投资回报率。

三、集团营销系统

实施酒店管理公司广告战略, 重点加强品牌形象的认知度、美誉度。
统一的宣传和促销, 让成员酒店充分享受集团营销体系所带来的效应和利益。
组织成员酒店集体参加国内外的旅游博览会, 获得最佳的宣传推广效果。
全国酒店网站免费订房、3G移动网站、WAP短信预订系统。

四、计划预算管理

前期技术服务、预开业管理和开业后运营, 每个阶段都必须通过计划与预算来管理和操作。
采取酒店运营月报告和年度报告制度, 内含各项经营指标的完成情况和成本项目的落实状况。

五、集团采购系统

拥有行业首屈一指的全球优质供应商信息中枢。

提供规划设计、建造施工、开业筹备及日常运作过程中涉及的各产品信息库，并提供供应商资讯以及开业前的全程指导。

六、标准操作手册

集团管理标准体系《汉正瑞鑫酒店管理标准手册》，涵盖酒店前台、餐饮、客房、行政以及工程、运营等部门的一切政策和程序。

指导汉正瑞鑫成员酒店，按照统一管理标准编制部门的实操手册。

七、质量监控系统

酒店管理的质量控制分为两部分，即规范化的管理操作标准和培训，以及日常的监督和检查。

汉正瑞鑫酒店管理公司统一组织和指导成员酒店，对设备、设施、服务标准、管理质量及形象维护进行年度检查，评测。

八、技术支援系统

实施专业支援计划，使成员酒店能够获得最低成本及最快速度的技术支援。

提供人才交叉培训、特别支援计划，包括土建工程、市场、管理、财务等方面。成员酒店可以根据经营情况向集团申请支援服务。

九、人力资源培训系统

行业知名的汉正瑞鑫管理公司人才库，含纳全国酒店人才精英。

逐月进行的专题培训会，为您的酒店注入国内一流的管理经验。

- 2009年2月 武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司成立
- 2010年2月 武汉汉正瑞鑫大酒店筹备开业
- 2010年12月 瑞福楼食府开业
- 2011年1月 硚口区政府指定接待单位
- 酒店成功接待省政协协商会议
- 酒店成功接待全国性机关工委会议
- 酒店成功接待阮成发市委书记、唐良智市长一行
- 2011年6月 委托管理瑞鑫健康会所
- 2011年6月 委托管理武汉多福度假山庄（挂牌三星级）
- 2012年2月 武汉汉正瑞鑫大酒店正式挂牌四星
- 2012年2月 武汉汉正瑞鑫大酒店被列为政府采购协议单位之一
- 2012年5月 成功接待市旅游局酒店文明指数测评工作
- 成功接待全国政协十城区会议
- 成功接待格力集团全国大型会展
- 2012年7月 《瑞鑫人》首刊发行
- 2012年8月 武汉汉正瑞鑫大酒店通过四星级复核工作
- 2012年9月 武汉汉正瑞鑫大酒店成功加入国际金钥匙组织（中国地区）
- 2012年9月 顺利通过ISO9001质量管理体系认证评审
- 2012年10月 委托管理河南省光山县帝坤国际大酒店（准四星级）
- 成功接待中国海洋石油总公司全国会议
- 2012年12月 成功接待全国十城区第二十五届人力资源和社会保障工作信息交流大会
- 2013年3月 成功接待硚口区组织部省考评办领导一行
- 成功接待国家教育局杨秘书长一行检查调研组
- 2013年4月 成功接待国家发改委评审组领导



武汉汉正瑞鑫大酒店 ★★★★★

WUHAN ROYING HOTEL



酒店简介/Hotel Introduction

武汉汉正瑞鑫大酒店是由武汉汉正街市场股份有限公司按照国家星级酒店标准投资兴建的一座集客房、餐饮、娱乐、会议、商务及休闲的四星级商务型酒店，也是武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司首家全资管理的酒店。

酒店位于武汉市硚口区解放大道与古田五路交叉口（麦德龙附近）。总建筑面积为20000平方米。酒店主楼高26层，气势恢弘；客房184间，配有中餐厅、西餐厅、茶艺、大堂吧、宴会厅、SPA桑拿会所、棋牌室、健身中心、美容美发和商务中心等设施。

酒店于2010年2月22日正式投入营业，同年12月18日瑞福楼食府开始营业。武汉汉正瑞鑫大酒店于2011年12月正式被国家旅游局评定为四星级酒店；2012年9月被国际“金钥匙”中国（地区组织）评为“金钥匙”成员酒店并授徽；2012年9月顺利通过ISO9001质量体系资格认证；



武汉多福度假山庄 ★★★

WUHAN DUOFU VACATIONLAND

简介/Introduction

武汉多福度假山庄是由武汉硃房集团2001年投资兴建。2011年由武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司委托管理。其别墅楼依山傍水，沿湖而栖；综合楼座南望北、靠山瞰湖，建筑面积近10000平方米。是武汉知音度假区内目前较高档次的三星级度假山庄。

武汉多福度假山庄以高起点始建，一直坚持围绕山水特色做文章，并多年持之以恒保证山庄的硬软件的领先地位。度假山庄设有标准客房40套，豪华套房4套；10栋风格别致的别墅楼依水而建，总床位230个。设计有200座席的会议厅1个，40座圆形会议厅1个，20座席会议厅两间，以及风格各异的中餐包房11间。配套歌舞厅、KTV包房、桑拿、健身房、乒乓球和台球等娱乐健身设施。户外建设有网球场、沙滩浴场、水上乐园、垂钓中心和儿童游乐等场所。



河南光山帝坤国际酒店★★★★

DIKUN INTERNATIONAL HOTEL



酒店简介/Hotel Introduction

帝坤国际酒店位于司马光故乡，河南省信阳市光山县内健康路与城关路交汇处，紧邻行政服务中心和规划局展示大楼，是当地首家按国家四星级标准建造的商务型酒店。该酒店于2012年4月底建成开业，其占地面积8900平方米。楼高12层，现有客房99间，会议室1间（可容纳200人）；餐饮包房10间，宴会厅1个（席面100桌）等，是集客房、餐饮、会议为一体的综合性高档商务酒店。并配有设计时尚的大堂、酒廊、棋牌室和包括行政楼层在内的豪华设施。



武汉瑞鑫健身会所

WUHAN ROYING HEALTH CLUB

简介/Introduction

武汉瑞鑫健身会所位于武汉市解放大道148-2号。是一家专业从事健身休闲服务的大型高档会所，与相邻的武汉瑞莎美容会所同属武汉汉正街市场股份有限公司。

武汉瑞鑫健身会所的实用面积在2600平方米。器械选用美国乔山，星驰等国际一线品牌。会所共分为三层楼，有自由力量区、单功能训练区、有氧训练区、瑞鑫减脂专区、腰腹训练区、动感单车厅和跆拳道训练区。同时在三楼独立设有综合操厅、阳光瑜珈房和水吧休闲区；三楼另设有瑞鑫游泳馆等。瑞鑫健身会所综合功能性强，硬件设备一流，是武汉市硚口区古田片区健身休闲的不二选择。



服务项目

SERVICE ITEMS

武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司服务项目主要包括：顾问咨询服务、筹备开业服务和委托管理服务三大类服务项目。武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司拥有10年以上从事星级酒店行业的高素质的精英顾问管理团队，每一位资深顾问均有丰富的酒店业开发经验和管理经验。无论您在酒店业方面有何需求，汉正瑞鑫专业团队都能凭借其在酒店顾问咨询和运营管理方面的丰富经验，为您提供超值满意的全方位管理服务，最终达到分享经验、减少错误、整合资源、共同赢利的效果。

服务内容

OUR SERVICES

顾问咨询服务概述

酒店顾问咨询服务阶段是指：从项目酒店立项、选址、签订合同开始直至酒店试营业前三至六个月。顾问咨询服务时间视酒店规模和档次一般不超过十二个月时间。

通过客观、专业、全面、准确、细致、专业的可行性《酒店项目投资计划系列报告》，为业主公司的项目决策提供专业、合理的投资参考依据。其服务项目主要包括以下三个阶段的服务：酒店投资顾问服务、酒店设计顾问服务和酒店建设顾问服务。



国内领先酒店管理团队

China Leading Hotel Management Team

一、项目策划顾问阶段

项目地理位置调查及分析

项目所在地酒店发展及经营环境调查分析

项目所在地旅游经济发展状况

项目所在地酒店发展情况及分析

项目所在地酒店经营及客源情况调查及分析

项目所在地拟建酒店项目调查及未来发展趋势分析

项目所在地餐饮业发展及经营情况分析

项目所在地娱乐业发展及经营情况分析

项目所在地酒店会议市场及经营情况分析

酒店整体定位

酒店客源市场定位

酒店类型定位

酒店档次定位

酒店规模定位

酒店主题定位

酒店经营战略分析

酒店功能布局规划及面积要求

酒店建设投资估算

酒店土建工程费用

酒店室内装饰费用

酒店机电设备及用品费用

酒店开业费用

酒店财务分析

酒店项目投资回报指标预测及分析

酒店项目投资财务分析及建议

酒店设计要求

拟定星级酒店评定标准

优化产业结构 推动酒店管理区域发展

Optimize the industrial structure, Promote the development of hotel management area

二、项目筹备开业阶段

武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司的驻场管理团队，根据酒店的工程进度，逐步完善和准备以下酒店开业前的筹备工作：

工程管理

工程装修设计方案优化
工程管理汇编
弱电规划管理
样板房咨询
现场和施工质量的管理

工程设备设施选型
工程筹建成本控制管理
初步设计及二次设计方案
设备配置及选型咨询
装修工程及验收管理

智能化及系统优化

宽带网络系统
酒店程控交换机系统
酒店门禁系统
有线电视系统
多媒体会议系统
餐饮系统
空调、水电系统
电梯运输系统

酒店管理系统
客房集控系统
公安局传真系统
安全监控系统
夜总会点歌系统
考勤系统
通风系统

物料设备及采购服务

提供专业酒店设备用品供货商的甄选及专业指导
提供酒店物资的调配计划及物资采购统筹安排
制定酒店开业物资的采购计划和预算
协助酒店设备选型
协助酒店方完成设备采购

人事管理

建立健全组织机构图
建立各职级的工作说明
建立培训计划
建立员工手册

建立员工编制及招聘计划
建立员工工资及福利制度
建立人事管理程序/手册
建立招聘旅游院校实习生计划

专业培训

员工岗前理论及实务培训
上岗培训
职业经理培训
财务管理
成本控制管理
采购管理
收银操作规范管理

员工岗位的理论及实务培训
专题讲座
高职员工交叉培训
制定及实施保险计划
仓库管理
资金运作管理

房务管理

前台操作程序手册
前台操作表格
客房清洁
布草/制服房
所有管家部操作表格

接待处；询问处；礼宾部；电话总机
管理部操作程序手册
公共区域清洁
洗衣房及有关服务

餐饮管理

厨房布局及有关设施设备选型
制定酒吧操作规范及制度
制定咖啡厅操作规范及制度
派遣职业厨师和厨师长,餐厅经理

制定宴会操作规范及制度
制定中、西式餐厅操作规范及制度
制定厨房操作规范及制度
开业酒会活动的策划

以服务创造品牌 以技术创造价值

Create brand with services create value with technology

市场推广与公关宣传服务

VI设计

网站设计

筹划和执行全套公关和广告推广计划

建立协议客户档案

针对消费市场,确定目标市场

测定公关策略及市场效应

三、项目营运管理阶段

武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司派出管理团队,针对酒店实际经营需要实施以下的日常管理工作:

经营策略方案制定

目标管理方案制定

年度/季度/月度经营预测

运营指标方案制定

绩效考核方案制定

市场营销策略制定

企业文化建设

成本控制方案制定

员工在职分级培训与考核

服务质量监督考核与提升



洞悉先机 全面掌握市场态势

Foresee opportunities Fully grasp the market trend

筹备开业服务阶段概述

项目酒店土建安装本结束，室内装修进度超过60%，进入招聘培训、物资采购、酒店软件建设直至酒店试营业日为止。筹备开业服务时间视酒店规模及档次而定，一般在三至六个月时间（试营业期）。

在酒店开业前三至六个月，根据业主方的要求委派总经理和管理团队进驻酒店，进行酒店开业的全面筹备工作。具体工作包括：酒店开业的财务预算、开业倒计时工作计划、拟定酒店经营方针政策、组织结构人员编制以及薪资体系等。开展招聘和培训工作，展开市场调研制定营销战略。进行酒店物资采购招标、拟定酒店运营体系、组织酒店开荒和布置、开策划酒店开业前促销广告宣传以及策划开业庆典等等。

委托管理服务概述

酒店委托管理服务阶段是指：项目酒店试营业之日起二个年度止（其中第一个年度为酒店成长期，第二个年度为酒店成熟期）。委托管理服务时间视酒店经营情况，一般在二至五个年度时间。

在酒店成长期第一个年度的具体工作包括：酒店整体调试运转、制定并组织实施经营管理方案和计划、开展全店各岗各职的培训、完善管理体系和质量体系、建立财务成本控制体系、调研酒店营销战略和客户满意度、制定并执行酒店维修保养计划、酒店星评相关准备工作等等。

在酒店成熟期第二个年度的具体工作：全面提升和保障酒店服务质量和管理质量、重点开展酒店服务意识和特色服务的强化培训、优化并精确的实施酒店经营管理体系、优化酒店成本控制体系、完善并推出符合自身特色的酒店运转体系（各项服务、管理标准和营运效果）、优化酒店人力资源系统、优化酒店营销系统和宾客满意度系统以及优化酒店设施设备维修保养等。



简介：国家高级经营师、高级经济师，国家高级职业经理人。具有近20年的高星级酒店管理经验，其业绩载入《中国名人专家辞典》。武汉汉正瑞鑫酒店管理有限公司常务副总，汉正瑞鑫大酒店总经理，主抓经营与管理工作。从管理团队的建设到组织，建立了一支团结协作、勤政务实、科学严谨、以身作则的管理团队。



总经理 胡晓星

简介：大学本科，酒店职业经理人。具有15年的星级酒店管理经验，现任酒店管理公司项目拓展副总。拥有丰富的星级酒店餐饮筹备实战经验，擅于酒店项目规划设计与实施，曾获得“餐饮企业品牌经营”、“餐饮企业战略管理”、现代厨政管理”资格认证。独到的营销策划理念和创利润的模式，具备高超的领导艺术、及市场敏锐的观察力。



餐饮总监 胡志强



董事长 陈玉琳



计划财务总监 黄杨锦

简介：江汉大学会计系毕业，本科学历，会计师。时任汉正瑞鑫大酒店酒店管理有限公司财务总监。多年的职业生涯，铸就其开阔创新的思维方式，敏锐的分析和判断能力，成熟全面的职业素养。在企业战略管理、预算执行、成本控制、项目评估、风险管理和资本运作等方面具有丰富的经验，形成一套科学、有效的管理方法，以及独特的管理风格。



人力资源总监 钟家福

简介：大学本科。具有10年以上人力资源管理实战工作经验，精通人力资源各大模块。曾被评为“2012年湖北省十佳人才官”，国家一级人力资源管理师、企业培训师。多次参与湖北省内大型商务型酒店开业筹备及人事政策建章建档等工作，是武汉大学人力资源管理中心和湖北省朝阳教育机构的特邀培训讲师。



汉正瑞鑫酒店管理

Hanzheng Ruixin Hotel&Resorts Management

秉于德·精于己·乐于善·践于行

地址：湖北省武汉市解放大道148号附18号

电话：027-68830000 传真：027-68839766 邮编：430034

网址：www.hzrxhotel.com