



STAYJP 2025

# 运营流程

高效民宿运营的一切

从预订接收、入住、清洁到结算,  
介绍StayJP的系统化运营流程。

BOOKING → CHECK-IN

# 预订 → 入住流程

从OTA预订接收到入住完成 — 7步自动化流程

1

## 预订接收

OTA自动通知  
确认预订信息  
重复预订检查

2

## 发送确认

自动确认信息  
收集客人信息  
语言选择

3

## 信息收集

护照信息  
到达时间确认  
特殊要求事项

4

## 名簿登记

住宿者名簿  
自动登记·保管  
法定期限管理

5

## 发送指南

入住24小时前  
交通·钥匙指南  
地图·贴士附件

6

## 钥匙交付

智能锁/钥匙盒  
密码指南  
紧急程序

7

## 入住

完成确认  
欢迎信息  
反馈请求

### 自动化项目

- ✓ 预订通知 — OTA连接立即自动发送
- ✓ 客人消息 — 多语言自动翻译
- ✓ 入住指南 — 24小时前自动发送
- ✓ 住宿者名簿 — 自动登记及法定保管
- ✓ 语言检测 — 客人语言自动检测及翻译
- ✓ 冲突确认 — 重复预订自动防止

### 手动应对项目

- ✓ 特殊请求应对(提前入住、额外床单等)
- ✓ 紧急联系应对(24小时体系)
- ✓ 钥匙丢失现场即时应对
- ✓ 客人纠纷调解及解决
- ✓ 复杂预订变更及退款处理
- ✓ 其他例外情况应对(突发访问等)

CLEANING & QUALITY MANAGEMENT

# 清洁 & 质量管理

从退房到下一位客人准备 — 基于标准检查清单

1

## 退房检测

智能锁连接自动检测、清洁队自动通知、时间优化

2

## 清洁队分配

周边队伍自动分配、预计时间及排期、优先级管理

3

## 标准检查

执行标准检查清单 — 卧室、浴室、厨房、公共区域全面检查

4

## 图片报告

完成照片提交(各区域)、异常发现立即报告、证明保管

5

## 准备完成

消耗品补充确认、下一位客人待机状态切换、房源列表上传

## 质量管理标准

项目	标准
检查清单	标准全面检查
完成时间	退房后2小时内
图片报告	每次提交必需(证明保管)
消耗品管理	补充管理(Pro+)
设备检查	每月1次定期检查(Pro+)
质量不达标	立即重新清洁 + 原因分析
客人反馈	跟踪清洁相关言论及改进

※ 清洁费在所有计划中另计(Premium除外)。清洁队由StayJP选定·管理。

EMERGENCY & PERFORMANCE

# 应急响应 & 绩效管理

## 24小时应急对手册

### 应急响应体系

情况	应对标准
设备故障	2小时内初期应对、24小时内修理完成
客人纠纷	立即开始调解、必要时现场拜访
自然灾害	安全确认 → 疏散指导 → 替代住宿连接
钥匙丢失	现场立即应对(30分钟目标)
噪音民怨	1次警告 → 2次警告 → 强制退房
医疗紧急	119联系、附近医院列表提供
损失/损坏	立即文件记录、保险索赔、赔偿协议

✓ 24小时应急联系电话运营 · ✓ 附近医院·警察局·消防局列表完备 · ✓ 应急情况协议制定

## KPI监控 & 报告

### 绩效指标

KPI	说明	提供计划
<b>OCC</b>	月度客房入住率(%)	Standard+
<b>ADR</b>	平均1晚单价(¥)	Standard+
<b>RevPAR</b>	客房收益(¥)	Standard+
客人评分	OTA评论评分变化(★)	Standard+
评论数	月度评论数及平均值	Standard+
<b>P&amp;L</b>	损益详细分析报告	Premium

※ 报告周期 — Standard及以上:每月1次运营报告 / Premium:每月1次P&L报告