



Welcome

to
join us
欢迎加入我们

三亚御海棠豪华精选度假酒店
三亚海棠湾度假酒店





HOTEL WELCOME KIT INDEX **酒店欢迎指南**

- 1. HOTEL VISION, MISSION AND VALUE**
酒店愿景、使命及价值
- 2. OWNER COMPANY INTRODUCTION**
业主公司简介
- 3. STARWOOD BRANDS INTRODUCTION**
喜达屋集团简介及品牌介绍
- 4. STARWOOD CARES OVERVIEW**
喜达屋关爱简介
- 5. GROOMING & HYGIENE STANDARD**
仪容仪表及卫生标准
- 6. S.T.A.R. SERVICE STANDARD**
明星服务标准
- 7. TELEPHONE ETIQUETTE**
电话礼仪
- 8. HOTEL PRODUCT KNOWLEDGE INTRODUCTION**
酒店产品知识介绍
- 9. BRAND TRAINING**
品牌培训
- 10. SPG GENERAL INTRODUCTION**
SPG 概况介绍
- 11. FIRE & SAFETY**
消防与安全
- 12. COMPLEMENTARY INFORMATION**
员工知识补充





HOTEL VISION, MISSION AND VALUE

酒店愿景、使命及价值

VISION STATEMENT 愿景

EVERY GUEST WILL RECEIVE SERVICE EXCEEDING THEIR EXPECTATION.

客人将得到超出期望值的服务。

MISSION STATEMENT

饭店使命宣言

WE WILL BE THE LEADING HOTEL IN THE HAITANG BAY, AND FAMOUS FOR OUR TRUTHFULNESS, CARING, ORIGINALITY AND EXCELLENCE.

我们以求实、关爱、创新和卓越而闻名，并将成为海棠湾地区酒店业的龙头。

WE AIM TO JUSTIFY OUR SHAREHOLDERS VENTURE AND REWARD THEM WITH MAXIMUM RETURN ON THEIR INVESTMENT.

我们力争为股东们提供最高的投资回报，以证明他们明智的投资。

WE ARE PROUD MEMBERS OF STARWOOD HOTELS & RESORTS, THE LARGEST AND MOST POWERFUL UP-SCALE, FORWARD THINKING HOTEL GROUP IN THE WORLD. WE WILL ACHIEVE THE HIGHEST “REVENUES PER AVAILABLE ROOM” IN HAITANG BAY. OUR FOOD & BEVERAGE WILL BE RENOWNED FOR TOP QUALITY, CREATIVITY, HEALTHY FOOD AND COURTEOUS FIVE STAR SERVICES.

作为全球酒店业规模最大、实力最强的喜达屋酒店集团的一员，我们感到很自豪。我们要力占海棠湾酒店业平均客房收入鳌头。我们的餐饮要立志以优质、创新、丰盛的食品及殷勤有礼的五星服务创出盛名。

WE BELIEVE THAT OUR GREATEST ASSET IS OUR HUMAN ASSETS AND THAT IMPROVING THE VALUES OF OUR ASSOCIATES IS BOTH A MATTER OF MATERIAL ADVANTAGE AND MORAL OBLIGATION.

我们坚信员工是我们最宝贵的财富，提高员工的素质不仅带给我们实质上的优势，也是对员工士气的激励和鼓舞。

WE WILL REGULARLY AFFIRM OUR COMMITMENT TO CHARITY AND THE LOCAL COMMUNITY. WE ARE ALSO COMMITTED TO MAKING THE WORLD A BETTER ONE BY CARING FOR THE ENVIRONMENT.

我们将不间断地参与慈善事业及投入本地社区的活动。爱护环境，使我们所生存的世界更加美好。

WE ARE ONE TEAM UNITED TO EXCEL AND ACHIEVE OUR DREAMS. WE WILL PURSUE EXCELLENCE IN ALL AVENUES OF OUR LIVES AND AT THE WORK PLACE. WE WILL EXCEED





OUR GUESTS' EXPECTATIONS AND DISTINGUISH OURSELVES FROM THE COMPETITION.

我们是一支为了共同的梦想和目标而走到一起的杰出团队，为此，让我们在所有的工作领域 追求卓越、超越客人的期望、在竞争中出类拔萃。

WE ARE THE WINNING TEAM, THE WINNING HOTEL, SHERATON & LUXURY COLLECTION SANYA HAITANG BAY RESORTS.

三亚海棠湾喜来登与豪华精选度假酒店，成功的团队，成功的酒店。

VALUES 价值

TRUTHFULNESS	求实
CARING	关爱
ORIGINALITY	创新
EXCELLENCE	卓越

OWNER COMPANY INTRODUCTION
业主公司简介

◇ **THE INVESTOR OF OUR HOTELS: CHINA SIGMA Co. L^{td}** 
投资商：中国希格玛有限公司

中国希格玛有限公司的前身为1986年经中国科学院批准成立的中国希格玛光电有限公司，1988年，中国希格玛光电有限公司被北京市高新技术产业开发区批准为高新技术企业，1993年，中国希格玛光电有限公司进行了投资重组，成为一家全国性、跨行业、以投资为主的大型股份制企业，公司注册资金为一亿零三十七万元人民币，并于1994年正式更名为中国希格玛有限公司。

- 1993年以来，中国希格玛有限公司在房地产开发、物业管理、高新技术等方面进行了广泛的投资；
- 1994年，投资成立北京希格玛物业管理有限责任公司；
- 1995年，作为北京乡村高尔夫俱乐部会员证的全球独家代理商，投资建成北京乡村高尔夫别墅；
- 1996年，投资成立北京希格玛晶华微电子有限公司，在语音IC研发方面处于国内领先水平；
- 1997年，投资建成希格玛中心，1998年希格玛大厦正式启用，微软亚洲研究院、微软（中国）研究发展中心、中国惠普有限公司、赛门铁克（中国）公司、联想科技公司等同年入驻希格玛大厦；
- 1999年，投资成立北京九州盛世文化传播有限公司，与美国时代华纳公司合作，推出《高尔夫》杂志，成为高尔夫领域的强势媒体，是国内发行量最大、声誉最佳的高尔夫期刊；
- 2001年，北京万柳高尔夫球场一期工程完工并交付使用，目前已经成为国内最具竞争力的高尔夫俱乐部会所；
- 2002年，投资兴建中国首席综合性大型退休社区——东方太阳城，以“全新退休生活的领跑者”为理念，建立全新的以社区居家养老为模式的积极的退休生活方式。东方太阳城入市几年来，获得了来自社会各界的广泛关注和市场的良好口碑传播；
- 2003年，投资成立北京零差点体育用品有限公司，作为经营高尔夫运动专业用品及相关产业的专业公司，已在国内高尔夫商品销售行业内具有了一定的知名度；





2004年，东方太阳城一期、二期共38万平方米建筑建设完成并交付使用；

2005年，东方太阳城社区太阳会所、康体中心、嘉宾国际酒店及酒店式公寓共5万平方米公建设施交付使用。

通过十几年的发展过程中，中国希格玛有限公司逐步形成以房地产开发、高新技术、物业管理为主要投资领域，涵盖高尔夫产业、文化传媒、服务、基础工业及其它产业的多元化投资框架体系。

◇ **THE DEVELOPER OF OUR HOTELS: SANYA LONG ISLAND TOURISM CO. LTD.**

开发商：三亚长岛旅业有限公司

三亚长岛旅业有限公司成立于2007年9月份，系中港合资企业，注册资本陆仟万美元，控股股东为中国希格玛有限公司。根据中国希格玛有限公司发展战略，三亚长岛旅业有限公司主要负责三亚御海棠豪华精选度假酒店和三亚海棠湾喜来登度假酒店的开发建设工作。

STARWOOD BRANDS INTRODUCTION **喜达屋集团简介及品牌介绍**

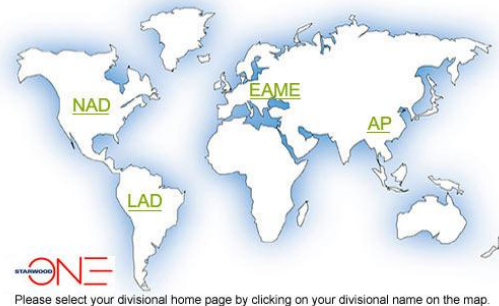
STARWOOD WAS ESTABLISHED IN 1991 AS ONE OF THE LARGEST HOTEL AND RECREATION GROUP IN LEADING WITH OVER 1,000 HOTELS AND RESORTS AROUND IN MORE THAN 100 COUNTRIES, AND HIRING 180,000 STAFFS ALL OVER THE WORLD. STARWOOD OPERATES ITS HOTEL BUSINESS AND LEISURE BUSINESS DIRECTLY OR INDIRECTLY BY SUBSIDIARIES. STARWOOD MANAGES AND OWNS NINE BRANDS, THEY ARE: ST. REGIS, THE LUXURY COLLECTION, LE MÉRIDIEN, SHERATON, WESTIN, FOUR POINTS BY SHERATON, W HOTEL, ALOFT, ELEMENT.

喜达屋酒店及度假村集团成立于1991年，是全球最大的饭店及娱乐休闲集团之一，在众多饭店及娱乐休闲集团中处于领先地位，在超过100多个国家开设了1000多家酒店，其持有或管理的酒店雇有180,000名员工。喜达屋集团运用直接或间接由其子公司管理的方法来经营饭店和娱乐休闲业务，集团旗下共有九个品牌，它们包括：瑞吉、豪华精选、艾美、喜来登、威斯汀、福朋喜来登、W饭店、雅乐轩、源宿。

STARWOOD IS A GLOBAL COMPANY

喜达屋是一个全球公司,划分为四个部分：

- **NORTH AMERICA** 北美区
- **LATIN AMERICA** 拉丁美洲区
- **EAME** 欧洲、非洲及中东区
- **ASIA/PACIFIC** 亚太区



OUR CORPORATE OFFICE IS LOCATED IN WHITE PLAINS, NEW YORK

公司总部设在纽约州白原

HISTORY OF STARWOOD





喜达屋历史

STARWOOD WAS FORMED IN 1991

喜达屋成立于1991年

STARWOOD BOUGHT ITS FIRST HOTELS IN 1993

喜达屋在1993年收购了第一家自己的酒店

8,000 ROOMS ACROSS MORE THAN 30 PROPERTIES BY 1994

在1994年喜达屋拥有了30多家酒店共计8,000多间客房

IN 1998 STARWOOD ACQUIRED WESTIN AND ITT SHERATON

1998年喜达屋并购了威斯汀和ITT喜来登

- WESTIN BRAND WAS FOUNDED IN 1930

威斯汀成立于1930年

- SHERATON BRAND WAS FOUNDED IN 1937

喜来登成立于1937

IN 1998 STARWOOD OPENED ITS FIRST ST REGIS HOTELS

1998年，喜达屋成立它的第一家瑞吉

IN 1998 STARWOOD LAUNCHED ITS FIRST W HOTELS IN NEW YORK.

1998年，喜达屋在纽约推出了第一家W酒店

IN 1999 STARWOOD LAUNCHED SPG PROGRAM

1999喜达屋推出了SPG俱乐部

IN 2000 STARWOOD LAUNCHED FOUR POINTS BY SHERATON

2000年，喜达屋推出了福朋喜来登酒店

IN 2005 STARWOOD PURCHASED LE MERIDIAN HOTELS

2005年，喜达屋收购了LE MERIDIAN酒店

IN 2006 STARWOOD LAUNCHED ALOFT & ELEMENT BRANDS

2006年，喜达屋推出了雅乐轩和源宿品牌

VISION OF STARWOOD

喜达屋的远景

- TO OUR ASSOCIATES: “OUR COMMITMENT IS TO MAKE STARWOOD A GREAT PLACE TO WORK.”
- TO OUR CUSTOMERS: “STARWOOD WILL BE THE EASIEST COMPANY TO DO BUSINESS WITH.”
- TO OUR SHAREHOLDERS: “TO GENERATE SPECTACULAR RETURNS FOR ALL IN THE STARWOOD NETWORK”
- 对员工：“我们承诺使喜达屋成为极佳的工作场所”
- 对客人：“喜达屋将成为最佳的商务合作伙伴。”
- 对股东：“为喜达屋所有的股东创造宏大的投资回报”

MISSION OF STARWOOD

喜达屋的使命





- **CREATE THE MOST SUCCESSFUL BRANDED, GLOBAL, LIFESTYLE HOSPITALITY COMPANY BY FORMING A TRUST- AND RESPECT-BASED CORPORATE FAMILY, COMMITTED TO RE-IMAGINING OUR BUSINESS WITH CREATIVITY AND INNOVATION, RESULTING IN THE MOST FUN WORKPLACE IN THE HISTORY OF THE WORLD.**
- 缔造一个追求生活理念，享誉全球的知名品牌酒店集团；
- 营造一个相互信赖、彼此尊重的和谐大家庭；
- 致力于以创新与改革的精神不断开拓事业；
- 使喜达屋成为世界上有史以来最令人向往的工作乐园。



STARWOOD CARES OVERVIEW 喜达屋关爱简介

“每一家成功企业都有它与众不同之处—它的忠诚客人及员工对其有清楚的认识并高度推崇。在喜达屋亚太地区，我们把这个不同之处叫做 – 喜达屋关爱。”

高启坤
亚太地区非执行主席

STARWOOD CARES IS OUR CULTURE - ONE OF MANY SUCCESS SECRETS AT STARWOOD ASIA PACIFIC WHICH WE ARE PROUD TO SHARE. WITH STARWOOD CARES, WE ENDEAVOR TO BUILD VALUES OF 'GOING THE EXTRA STEP', 'DOING THE RIGHT THING'





AND 'PLAYING AS A TEAM' IN A CARING ENVIRONMENT.

喜达屋关爱是我们的核心文化，让我们引以为豪的共享理念以及成功秘诀之一。在喜达屋关爱文化的指引下，我们致力于“精益求精”，“正确决策”以及“团队协作”，不断创造一个关爱的环境。

STARWOOD CARES LOGO

喜达屋关爱象征



**WITH UPWARDLY OUTSTRETCHED HANDS EMBRACING A STAR,
THE FIGURE REPRESENTS THE WINNING SPIRIT OF OUR
STARWOOD ASSOCIATES IN EMBRACING EXCELLENT IN EVERYTHING
WE DO
AND DELIVERING ON OUR 3 PROMISES TO EVERYONE,
EVERY TIME.**

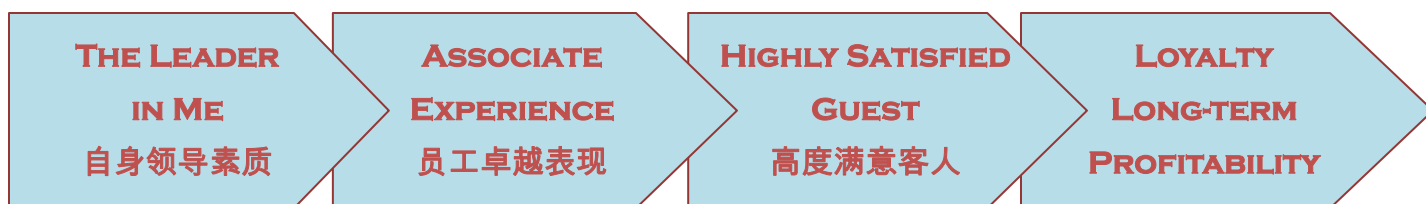
图标上显示一双向上伸展的双手拥抱着-颗星星，它代表着喜达屋员工做任何事情都追求卓越的精神，并且随时随地体现我们的三项承诺。

**ALL THESE NURTURED WITH A UNIFYING CULTURE, SO
UNIQUELY STARWOOD, I.E. STARWOOD CARES.**

所有这一切都来源于一个统一的文化，使喜达屋如此与众不同，这就是：**喜达屋关爱。**

THE SERVICE PROFIT CHAIN

服务利润链



STARWOOD CARES STRATEGIC MODEL

喜达屋关爱战略模型





STARWOOD CARES RECOGNITION PROGRAM

喜达屋关爱奖励计划



OUTSTANDING CARE FOR ASSOCIATES
杰出关爱同事奖



OUTSTANDING CARE FOR BUSINESS
杰出关爱生意奖



OUTSTANDING CARE FOR GUESTS
杰出关爱客人奖





OUTSTANDING TEAM

杰出团队



OUTSTANDING LEADER

杰出团队领导者



**BRAND
CHAMPION /
AMBASSADOR**
品牌推动者 / 大使

HOTEL PRODUCT KNOWLEDGE INTRODUCTION **酒店产品知识介绍**

✦ **GENERAL INFORMATION 概况**

1. LOCATION 位置



2. HOTEL ACCESSIBILITY 酒店交通

SANYA PHOENIX INTERNATIONAL AIRPORT 三亚凤凰机场	44KM
SANYA RAILWAY STATION 三亚火车站	35KM
CITY CENTER 三亚市区	30KM
YALONGBAY RAILWAY STATION 亚龙湾火车站	20KM
HIGH WAY 东线高速	10KM
SANYA BUS STATION 三亚汽车总站	30KM





HAIKOU
海口

250KM

3. HOTEL ADDRESS 酒店地址

ADDRESS: HAITANG ROAD, HAITANG BAY, SANYA, HAINAN, PRC. 572013

地址：海南省三亚市海棠湾海棠北路

邮政编码：572013

WEB SITE 网址：

LUXURYCOLLECTION.COM/ROYALBEGONIA

SHERATON.COM/SANYAHAITANGBAY

THE ROYAL BEGONIA, A LUXURY COLLECTION RESORT SANYA **三亚御海棠豪华精选度假酒店**

◇ **FUNCTION OF FLOORS 楼层功能**

1ST FLOOR: GUEST ROOMS, THE BEGONIA

1 层：客房，御海棠全日餐厅

2ND FLOOR: GUEST ROOMS

2 层：客房

3RD FLOOR: GUEST ROOMS, LOBBY, FRONT DESK, CONCIERGE

THE BUGANVILLAS LOUNGE

3 层：客房、酒店大堂、前台接待、礼宾部、三叶梅大堂吧

4TH FLOOR: GUEST ROOMS

4 层：客房

5TH FLOOR: BAYVIEW LOUNGE

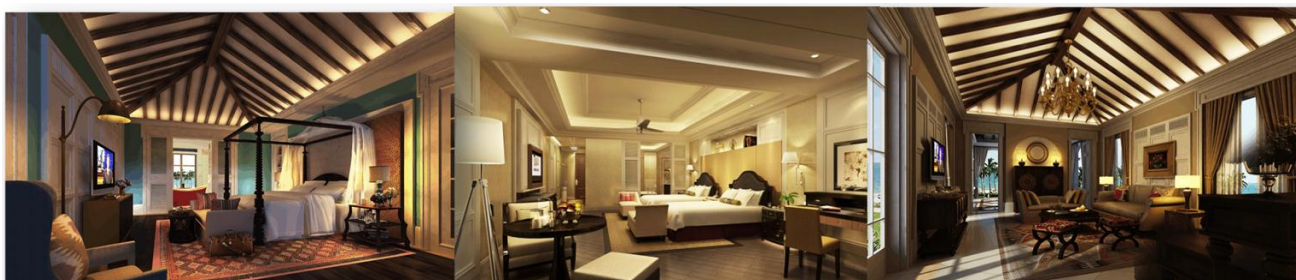
5 层：揽海阁艺术画廊



◇ **ROOM TYPE 客房房型**

THE HOTEL FEATURES 160 SPACIOUS GUESTROOMS DISTRIBUTE FROM 1ST FLOOR TO 4TH FLOOR, INCLUDING 18 VILLAS.

豪华精选酒店拥有 160 间舒适典雅的客房，分布在 1 层至 4 层，其中包括 18 套别墅。





◇ **SPECIAL ROOMS AND FLOORS**
特殊房型和楼层

NON SMOKING FLOOR (3 /F, 36 ROOMS)

无烟楼层 - 3 楼, 共 36 间客房

2 ACCESSIBLE ROOM (NON-SMOKING) IN LUXURY COLLECTION, ROOM No. IS 315, 316.

豪华精选有两间残疾人房 (无烟), 房号为 315 和 316。

◇ **DINING AND ENTERTAINMENT 餐饮及娱乐设施**

1. THE BUGANVILLAS LOUNGE 三叶梅大堂吧

3RD FLOOR 3 楼

SEATS 座位 : 44 位

OPERATION HOURS 营业时间 : 10:00 - 24:00

FAVORITES: WORLD FAMOUS WINE, COCKTAILS & OTHER DRINKS, COFFEE AND COOKIE.

风味 : 世界名酒、鸡尾酒及其他饮品、咖啡和各种甜品。



2. THE BEGONIA 御海棠全日餐厅

1ST FLOOR 1 楼

SEATS: 114 INDOOR+44 OUTDOOR

座位 : 114 室内+44 室外

OPERATION HOURS: 7:00 - 23:00

营业时间 : 7:00 - 23:00

FAVORITES: WORLD DELICACIES AND LOCAL FLAVOR BREAKFAST BUFFET AND A LA CHA LUNCH & DINNER

风味 : 世界各地佳肴 , 以及地方口味的自助早餐、零点午餐和晚餐。



3. BAYVIEW LOUNGE 揽海阁艺术画廊

5TH FLOOR 5 楼

SEATS: CONFIRM AFTER OPENING

座位 : 开业后确定

OPERATION HOURS: 14:00 - 24:00

营业时间 : 14:00 - 24:00

FAVORITES: CHAMPAGNE, CIGAR, BRANDY, RED WINE. IMPRESSIVE ART GALLERY.

风味 : 香槟、雪茄、白兰地和红酒。具有独特魅力的艺术画廊。





✧ **SIGNATURE SERVICE OF LUXURY COLLECTION**
豪华精选招牌服务



LUXURY COLLECTION CONCIERGE
DIRECT

豪华礼宾



LUGGAGE LIAISON

行李联络



NEWSPAPER

报刊速递

SHERATON SANYA HAITANG BAY RESORT
三亚海棠湾喜来登度假酒店

✧ **FUNCTION OF FLOORS 楼层功能**

1ST FLOOR 1 层 :

GUEST ROOMS 客房

YUE 采悦轩中餐厅

FEAST 盛宴西餐厅

INAZIA 亚萃海边餐厅

STEAM N' SPICE, MEETING ROOMS, BUSINESS CENTER, KID'S CLUB, GIFT SHOP, RECREATION CENTER 面馆、宴会厅、商务中心、儿童俱乐部、商场、康乐中心。

2ND FLOOR 2 层 :

GUEST ROOMS, EXECUTIVE OFFICE 客房、酒店行政办公室。

3RD FLOOR 3 层 :

GUEST ROOMS, LOBBY, FRONT DESK, CONCIERGE, GROUP CHECK-IN, LINK @SHERATON, LOBBY LOUNGE

客房、大堂、前台、礼宾部、团体接待处、随心连动@喜来登、大堂吧。

4TH – 8TH FLOOR 4-8 层 :

GUEST ROOMS 客房。

✧ **ROOM TYPE 客房房型**

THE HOTEL FEATURES 500 SPACIOUS GUESTROOMS DISTRIBUTE FROM 1ST FLOOR TO 8TH FLOOR, INCLUDING 2 SPG FLOORS AND 40 SUITES.

喜来登酒店拥有 500 间舒适典雅的客房，分布在东翼 1 层至 8 层，其中包括 2 层 SPG 楼层、





40 间套房。



◇ **SPECIAL ROOMS AND FLOORS**
特殊房型和楼层

NON-SMOKING FLOORS, TOTAL 188 NON-SMOKING ROOMS

无烟楼层 6/F、7/F、8/F, 共 188 间

SPG FLOORS: 3/F、6/F

SPG 楼层 3 楼、6 楼

2 HANDICAPPED ROOMS: 3020, 3028

2 间残疾人房: 3020, 3028

◇ **DINING AND ENTERTAINMENT –SHERATON**
餐饮及娱乐设施 – 喜来登

1. FEAST 盛宴全日餐厅

1ST FLOOR 1 楼

SEATS: 200 SEATS INSIDE + 152 SEATS OUTSIDE

座位：200 室内+152 室外

OPERATION HOURS 营业时间：10:00 - 24:00

FAVORITES: WORLD FAMOUS WINE, COCKTAILS & OTHER DRINKS, COFFEE AND COOKIE

风味：世界名酒、鸡尾酒及其他饮品、咖啡和各种甜品



2. YUE 采悦轩

1ST FLOOR 1 楼

SEATS: 52 SEATS LOBBY+68 SEATS OUTSIDE

+70 SEATS PRIVATE ROOMS

座位：大厅 52+室外 68+包厢 70

7 PRIVATE ROOMS 7 个包厢

OPERATION HOURS 营业时间：

11:30-14:30; 17:30-22:00

FAVORITES: CANTONESE CUISINE, HAINAN CUISINE AND OTHER CHINESE CUISINE.

风味：粤菜、海南菜以及其他中式菜肴





3. INAZIA 亚萃

1ST FLOOR SEASIDE 1楼 海边

SEATS: 62 SEATS INSIDE + 162 SEATS OUTSIDE

座位：62位室内+162位室外

OPERATION HOURS 营业时间：

11:30-14:30; 17:30-22:00

FAVORITES: ASIAN FOOD

风味：亚洲美食

INAZIA BAR: WORLD FAMOUS WINE, COCKTAILS & OTHER DRINKS, BAND LIVE PERFORMANCE

亚萃酒吧：世界各地知名葡萄酒、各式鸡尾酒&其他饮料、现场乐队表演



4. NOODLE BAR 面馆

1ST FLOOR 1楼

SEAT: 80 座位：80个

OPERATION HOURS 营业时间：10:00 - 23:00

FAVORITES: CHINESE COOKED WHEATEN FOOD

风味：中式面食



5. LOBBY LOUNGE 大堂酒吧

3RD FLOOR 3楼

SEAT: 66 座位：66个

OPERATION HOURS 营业时间：10:00 - 24:00

FAVORITES: COFFEE, WINE, JUICE, COOKIE AND BAND LIVE PERFORMANCE.

风味：咖啡、酒水、果汁以及各种精致甜点。

晚上现场乐队演出。



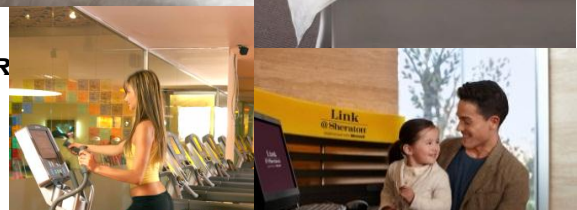
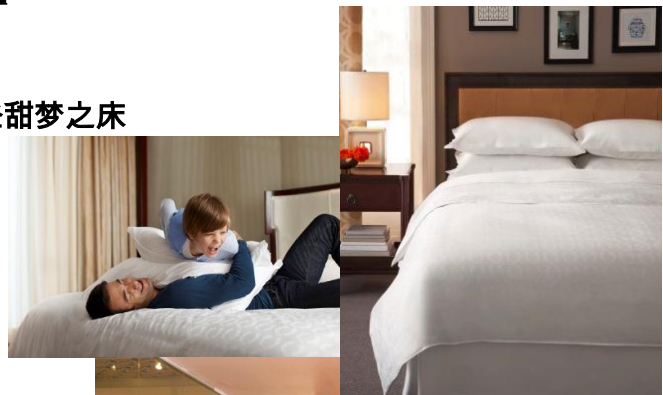
◇ SIGNATURE SERVICE OF SHERATON 喜来登招牌服务

■ SHERATON SWEET SLEEPER BED 喜来登甜梦之床

WHAT'S SHERATON SWEET SLEEPER BED ?

什么是“喜来登甜梦之床”？

- SIGNATURE PILLOW 枕上绣有喜来登的标志“S”
- DUVET OPTIONS 羽绒被
- SEALY® POSTUREPEDIC PLUSH TOP MATTRESS





符合人体体型的豪华长毛绒床垫

➤ **“SWEET SLEEPER BED” HAS BEEN ENROLLED AS A TRADEMARK**

“喜来登甜梦之床”已成为喜达屋集团注册商标

- **LINK@SHERATON 随心连动@喜来登**
- **SHERATON FITNESS 喜来登健身计划**
- **SHERATON CLUB 喜来登俱乐部**



◇ **COMPLEX FACILITIES**
复合酒店设施

1. CONFERENCE AND BANQUET FACILITIES
会议和宴会设施

- **1500 SQUARE METERS PILLAR-LESS GRAND BALLROOM**
1500 平无柱式大宴会厅
- **THE BIGGEST BALLROOM IN SANYA, WITH OVER 6000 SQUARE METERS OF PRE-FUNCTION SPACE**
三亚目前最大宴会厅，带 6000 多平方米的会议前区
- **10 MORE FUNCTION ROOMS** 10 个多功能会议室
- **TELECONFERENCE SERVICE** 电视会议服务
- **FREE WIFI** 免费 Wi-Fi 服务
- **PROFESSIONAL BANQUET SERVICE TEAM**
专业宴会服务团队



2. GUESTS SERVICE CENTER
宾客服务中心

OPERATION HOURS 营业时间：24 HOURS 24 小时

- **ONE BUTTON SERVICE** 一站式服务
- **TELEPHONE ASSISTANCE** 电话协助
- **WAKE-UP SERVICE** 叫醒服务
- **IN-ROOM DINNING** 客房点餐
- **INFORMATION** 信息提供
- **EMERGENCE HANDLING** 紧急事件处理





3. HOW TO DIAL IN ROOM 客房电话拨打方式

IDD 国际长途： 9+COUNTRY CODE + CITY CODE + TELEPHONE NUMBER
9 + 国家代号 + 区号 + 电话号码

DDD 国内长途： 9 + CITY CODE + TELEPHONE NUMBER
9 + 区号 + 电话号码

CITY CALL 市内： 9 + TELEPHONE NUMBER
9 + 电话号码

ROOM TO ROOM 内线电话： (SHERATON) : 8+ ROOM NUMBER (喜来登) : 8+房间号码
(LC): 6+ ROOM NUMBER (豪华精选) : 6+房间号码

4. TRANSPORTATION SERVICE 交通服务



LIMOUSINE-MERCEDES S300
奔驰汽车 S300 * 2 辆



TOYOTA COROLLA
丰田卡罗拉 * 2 辆



BENZ VIANO
奔驰唯雅诺 * 2 辆



TOYOTA COASTER
丰田旅行车 * 2 辆



KINGLONG 6119T
金龙大巴(45 座) * 3 辆





5. CONCIERGE SERVICE

礼宾服务

➤ **OPERATION HOURS 营业时间：24 HOURS 24 小时**

LUGGAGE ASSISTANCE

行李协助

LUGGAGE LIAISON

行李搬运

MAKING RESTAURANT RESERVATIONS

预订餐厅服务

ARRANGING FOR SPA SERVICES

预订水疗服务

RECOMMENDING NIGHT LIFE HOT SPOTS

预订推荐晚间娱乐

BOOKING TRANSPORTATION (LIMOUSINES, AIRPLANES, BOATS, ETC.)

交通协助

ASSISTING WITH VARIOUS TRAVEL ARRANGEMENTS AND TOURS OF LOCAL ATTRACTIONS

旅游体验协助

PROCUREMENT OF TICKETS TO SPECIAL EVENTS 演出票务预订

6. BUSINESS CENTER

商务中心

OPERATION HOURS 营业时间：24 HOURS 小时

PHOTOCOPY SERVICE 复印服务

LASER PRINTING 激光打印服务

TELEPHONE SERVICE 电话服务

MEETING ROOM RENTAL 会议室出租

NEWSPAPER DIRECT SERVICE 报纸打印服务

INTERNET SERVICE 网络服务

EQUIPMENT RENTAL 设备出租

SECRETARY SERVICE 秘书服务

7. CAR PARKING

停车场信息

LOCATION OF PARKING AREA 停车场位置：

ON THE GROUND 地上 (BESIDE THE LOBBY 大堂旁边)





UNDERGROUND 地下

OPERATION HOURS 服务时间：24 HOURS 小时

CHARGE 价格：FREE 免费

PARKING SPACES 停车位：

THE ROYAL BEGONIA： ON THE GROUND 地上车位： 10

UNDERGROUND 地下车位：49

SHERATON： ON THE GROUND 地上车位： 16

UNDERGROUND 地下车位：109

8. RECREATION CENTRE, FITNESS CENTER & SWIMMING POOL

康乐中心、健身房及游泳池

◇ **RECREATION CENTRE 康乐中心**

OPERATION HOURS 营业时间：07:00 - 23:00

◇ **FITNESS CENTRE 健身房**

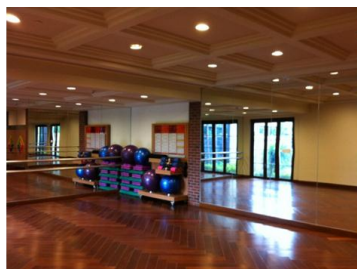
OPERATION HOURS 营业时间：24HOURS 24 小时

GUESTS CAN ENTER THE FITNESS CENTER BY USING THEIR ROOM CARDS.

客人可凭房卡进入健身房



Aerobic area
有氧健身区



Stretching exercise area
拉伸区



Power area
力量区

◇ **SWIMMING POOL**

OPERATION HOURS 营业时间：09:00-22:00

9. OTHER FACILITIES & SERVICE 其他设施及服务

- | | |
|-------------------|------|
| SPA | 水疗中心 |
| LAUNDRY SERVICE | 洗衣服务 |
| SHOE SWEEPING | 擦鞋服务 |
| TURN DOWN SERVICE | 夜床服务 |
| GUEST AMENITIES | 客房用品 |
| ICE | 冰块 |

OUR BRANDS – LC & SHERATON
我们的酒店品牌 – 豪华精选及喜来登





◇ **LUXURY COLLECTION**
豪华精选

1. LC BRAND POSITIONING 豪华精选品牌定位

FROM LEGENDARY PALACES AND REMOTE RETREATS TO TIMELESS MODERN CLASSICS, THESE REMARKABLE HOTEL AND RESORTS ENABLE THE MOST DISCERNING TRAVELER TO COLLECT A WORLD OF UNIQUE, AUTHENTIC, AND ENRICHING EXPERIENCES THAT SENSE OF BOTH LUXURY AND PLACE.

从富有传奇色彩的宫殿到世外桃源，再到永恒的现代经典，这些非凡的酒店及度假村带给眼光独到的旅行者以独特、真实而又丰富的无穷体验，网罗了对于种种奢华和不同地域魅力的感觉。

2. LC CORE VALUE 豪华精选核心价值



EXCEPTIONAL
非凡卓绝



INDIGENOUS
本地风情



EXPERIENCE
多姿体验

3. THE LUXURY COLLECTION BRAND REPRESENTS:
豪华精选品牌描述

BEAUTIFUL PROPERTIES LOCATED IN THE WORLD'S TOP LUXURY DESTINATIONS
位于世界顶级奢华胜地的精美酒店

PHYSICAL STRUCTURE AND DESIGNS THAT ARE ICONIC AND /OR INDIGENOUS TO THE LOCALE

当地标志性的/具有本地风情的结构与设计

AN EXCEPTIONAL SERVICE EXPERIENCE
非凡卓绝的服务体验

WORLD RENOWNED CONCIERGE SERVICES
全球闻名的礼宾服务

4. THE LUXURY COLLECTION GUEST 豪华精选顾客
THE AFFLUENT TRAVELER 富裕的旅行者

- **AFFLUENT TRAVELERS PLACE CONSIDERABLE VALUE ON ENRICHING EXPERIENCES**



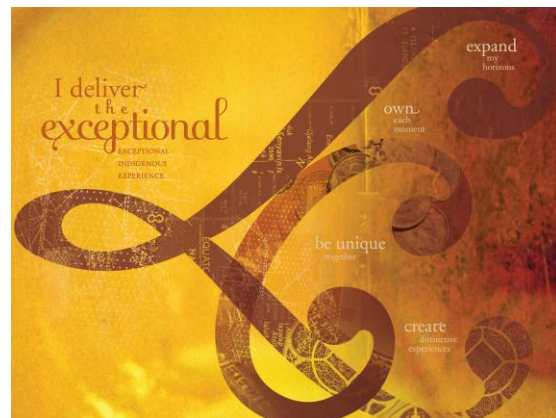


十分看重充实体验

- **MAJORITY SAY THEY PREFER A LOYALTY PROGRAM THAT OFFERS RECOGNITION AND SPECIAL SERVICES** 大多数客人声称喜欢对他们给予认可的忠诚度计划
- **80% OF AFFLUENT LEISURE TRAVELERS PREFER A HOTEL WITH FEWER THAN 300 GUEST ROOMS**
80%的客人喜欢入住少于300间客房的酒店
- **MORE THAN 60% WANT THE PROPERTY TO MAINTAIN GUEST RECORDS ON ROOM PREFERENCE AND SPECIAL REQUESTS, REINFORCING THE TREND TOWARD PERSONALIZATION**
超过60%的客人希望酒店记录客人的喜好和特殊要求
- **70% OF BUSINESS TRAVELERS HAVE COMBINED ONE OR MORE BUSINESS TRIPS WITH LEISURE OVER THE PAST 12 MONTHS**
过去12个月中，70%的客人将至少一次的商务旅行与休闲结合在一起
- **75% OF AFFLUENT BUSINESS TRAVELERS ARE LOOKING FOR A SELECTION OF FINE DINING RESTAURANTS** 75%的客人寻觅过豪华餐厅

5. LC ASSOCIATE SUCCESS PROFILE 豪华精选员工成功要素

- **EXPAND MY HORIZONS**
开拓自我视野
- **OWN EACH MOMENT**
把握关键时刻
- **BE UNIQUE**
共创独树一帜
- **CREATE DISTINCTIVE EXPERIENCE**
创造非凡体验



6. LC HISTORY 豪华精选历史

- **IN 1906, THE LUXURY COLLECTION TRACES ITS HERITAGE TO COMPAGNIA ITALIANA GRANDI ALBERGHI (CIGA), FOUNDED IN 1906; OWNER OF SOME OF ITALY'S MOST RENOWNED LUXURY HOTELS.**
1906年，豪华精选起源于CIGA公司，旗下拥有部分意大利最知名的豪华酒店。
- **IN 1994, SHERATON ACQUIRED CIGA AND CREATED THE LUXURY COLLECTION.**
1994年，喜来登收购了 CIGA，并创办了豪华精选品牌。
- **IN 2004, THE LUXURY COLLECTION BRAND WAS INCLUDED IN SUPER LUXURY BRAND CLASTER.**
2004年被归于超级豪华品牌。
- **IN 2005, CORE VALUE AND BRAND POSITIONING WERE INTRODUCED.**
2005年，引入核心价值观及品牌定位。
- **IN 2012, THE GLOBAL BIGGEST LUXURY BRAND.**





推广成为全球最大的奢华酒店连锁品牌。

◇ SHERATON 喜来登

1. SHERATON BRAND POSITIONING 喜来登品牌定位

SHERATON. LIFE IS BETTER WHEN SHARED

喜来登。分甘同味，令生活更美好。

PEOPLE WANT TO COME TOGETHER AND CONNECT. WHEN THEY DO, THEY ARE MORE PRODUCTIVE AND THEY'RE HAPPIER. WE UNDERSTAND IT MORE CLEARLY THAN OTHER HOTELS AND IT HAS DRIVEN THE RELATIONSHIP WE HAVE WITH OUR GUESTS, YESTERDAY, TODAY AND TOMORROW.

人们都愿意前来相聚和建立联系。一旦这样做了，他们会觉得更有成果、心情更愉快。我们比其他酒店更明白这一点，而且这一点一直在引导我们发展与客人之间的关系 - 不但以往如此，现在今后也会如此。

2. SHERATON CORE VALUE 喜来登核心价值



WARM
温暖亲切



CONNECTED
联系感应



COMMUNITY
共通共享

3. SHERATON GUEST 喜来登顾客

THE SHERATON GUEST – LIFE ENTHUSIAST

喜来登客人 - “充满生活热情的人”

OUR LIFE ENTHUSIASTS ARE PREDOMINANTLY:

- “PEOPLE - PEOPLE”
喜欢与人交往
- ENGAGED BY THEIR WORK
工作态度认真
- ENGAGED IN PASTIMES AND HOBBIES
热心于自己的嗜好和爱好
- STRONGLY CONNECTED TO FAMILY LIFE
全新投入自己的家庭生活





- **CONFIDENT PEOPLE**
充满自信
- **APPRECIATIVE OF STYLE AND SPACE**
讲究格调和生活空间

4. SHERATON ASSOCIATE SUCCESS PROFIL
喜来登员工成功要素

- **CONNECT WITH GUESTS**
与客人联络感情
- **BELONG TO SHERATON FAMILY.**
归属于喜来登大家庭
- **DELIVER RESULTS**
讲求实效
- **CHANGE AND GROW**
成长与转变



5. SHERATON HISTORY 喜来登历史

- **IN 1937, THE FIRST SHERATON OPENED IN SPRINGFIELD.**
1937年，第一家喜来登在麻省的春田市开张。
- **IN 1985, SHERATON REACHED A MILESTONE AS THE FIRST INTERNATIONAL HOTEL CHAIN TO OPERATE A HOTEL IN CHINA.**
1985年，作为第一家在中国经营的国际连锁酒店，喜来登开辟了又一个里程碑。
- **IN 1998, STARWOOD ACQUIRED WESTIN AND ITT SHERATON.**
1998年喜达屋并购了ITT喜来登。

COMPLEMENT OF ASSOCIATE KNOWLEDGE
员工知识补充

◇ **CITY INFORMATION 城市信息**

1. BRIEF INTRODUCTION OF HAITANG BAY SANYA
三亚海棠湾简介

海棠湾与亚龙湾、大东海湾、三亚湾、崖州湾并列三亚五大名湾，风光旖旎，与亚龙湾、大东海相比，这里还没有染上城市的喧嚣与繁闹。海棠湾风景迷人，位于海南省三亚市东北部海滨，距三亚市区28公里，南面与亚龙湾国家旅游度假区毗邻。





2. THE LEGEND OF HAITANG BAY SANYA 三亚海棠湾由来传说

海棠湾流传着一个美丽的传说。很久前，椰子洲岛附近的渔民虽然辛苦劳作，依然连续四个月没有捕到鱼，渔民困惑地向海神求助。当地的王娘母（巫婆）告诉渔民，海龙王的美六（妻子）死了，只要给海龙王送去一个年轻漂亮的余(SHE)蕤 (WENG) (未婚姑娘)，他就会收起魔法，让渔民恢复往日鱼虾富足的日子。为了渔民的利益，这一带的余蕤都纷纷自愿献身。最后大家决定，由王娘母抛槟榔，接住了槟榔的余蕤就嫁给海龙王。最后，槟榔被一位叫海棠的姑娘接住了。此时海棠已有了一位心上人阿明，但海棠毅然告别心上人，投入海底。就在那一夜，阿明也带着两块石头投身海底，他履行了与心上人海棠姑娘同生共死的诺言。海棠姑娘投海的第二天，人们果然在这片海湾重新捕捞到鱼虾。为了纪念海棠姑娘，人们就把这片海湾叫做“海棠湾”。

3. THE MAJOR SCENIC SPOTS IN SANYA 三亚的主要旅游景点



THE END OF EARTH, DADONGHAI, LUHUITOU PARK, YALONG BAY TROPICAL PARADISE FOREST

PARK, NANSHAN TEMPLE, WESTERN ISLAND, NANWAN MONKEY ISLAND, WU ZHI ZHOU ISLAND, YA NUO DA TROPICAL, NANTIAN HOT SPRING, BINGLANG VALLEY. 天涯海角、大东海、鹿回头公园、亚龙湾热带天堂森林公园、南山寺、西岛、蜈支洲岛、南湾猴岛、呀诺达热带雨林、南田温泉，槟榔谷。

4. THE HOSPITALS IN SANYA 三亚的医院

SANYA PEOPLE'S HOSPITAL IS LOCATED AT NO.2 JIE FANG ROAD
三亚人民医院 - 解放2路

NONG KEN HOSPITAL IS AT NO.146 OF JIE FANG 4TH ROAD
农垦医院 - 解放4路146号

5. SUPERMARKETS IN SANYA 三亚的超市

WANG HAO (NO.2 JIE FANG ROAD) AND GUO RUN (DA DONGHAI)
旺豪超市 (解放2路) 和国润超市 (大东海)

6. THE SHOPPING MALLS IN SANYA 三亚购物中心

SUMMER MALL (DA DONG HAI), PEARL SQUARE, YI FANG MALL, TIAN CHEN MALL, TIAN HONG MALL SANYA INTERNATIONAL SHOPPING CENTER, JIEFANG ROAD WALKING STREET. (ALL AT JIE FANG ROAD)





夏日百货 (大东海), 明珠广场、一方百货、天成商场、天鸿商场、三亚国际购物中心、解放路步行街 (均位于解放路)

7. BRIEFLY INTRODUCE SANYA DUTY-FREE SHOP

三亚免税店简介

三亚免税店地处三亚市大东海旅游区榆亚大道，距机场、亚龙湾仅**20**分钟车程，交通便利，是海内外游客、商务人士的理想购物天堂。主要经营国际一流品牌的香水、化妆品、首饰、名表、皮具、箱包、太阳镜、旅行用品、中国及海南特产等十大类，近百个国际知名品牌的上万种商品。这些商品的价格低于国内百货商场**15%~35%**。
营业时间：**10:00-22:00**。



8. BRIEFLY INTRODUCE THE TRANSPORTATION INFORMATION FROM SANYA TO HAIKOU

三亚到海口的交通信息简介

➤ **HIGH-SPEED RAIL 动车：**

SANYA RAILWAY STATION - HAIKOU EAST STATION

**START FROM 07:00 TO 22:00, 22 SHIFTS EVERY DAY, TOTAL TIME: ABOUT 2H.
FIRST CLASS SEAT: 100 YUAN,
SECOND CLASS SEAT: 84 YUAN.**

三亚火车站——海口东站

从**07:00**到**22:00** 发出，每天**22**趟班次，用时**2**小时左右
一等座**100**元，二等座**84**元。

YALONG BAY RAILWAY STATION - YALONG BAY RAILWAY STATION

**START FROM 10:08 TO 21:23, 6 SHIFTS EVERY DAY, TOTAL TIME: ABOUT 2H.
FIRST CLASS SEAT: 96 YUAN,
SECOND CLASS SEAT: 80 YUAN.**

亚龙湾高铁站——海口东站

从**10:08**到**21:23**发出，每天**6**趟班次，用时**2**小时左右
一等座**96**元，二等座**80**元。

➤ **Bus 长途汽车：**

SANYA BUS STATION - HAIKOU

**START FROM 07:00 TO 23:00, 40 SHIFTS EVERY DAY, EVERY 20 MINUTES,
AFTER 20:00 EVERY HOUR, TOTAL TIME: ABOUT 3.5H. THE FARE IS 80 YUAN.**

三亚长途汽车客运总站——海口

从**07:00**到**23:00** 发出，每天**40**趟班次，每**20**分钟一班，**20:00**以后，每小时一班，用时**3.5**小时左右，票价**80**元。

