

前臺指南

2024 年 8 月更新



WYNDHAM
REWARDS

REGISTRY
COLLECTION HOTELS

WYNDHAM GRAND

DOLCE
HOTELS AND RESORTS

esplendor

DAZZLER

WYNDHAM

waterwalk
EXTENDED STAY

VIENNA HOUSE

TRYP
BY WYNDHAM

TM
TRADEMARK
COLLECTION BY WYNDHAM

Altra
ALL-INCLUSIVE

LA QUINTA

WINGATE
BY WYNDHAM

WYNDHAM
GARDEN

Hawthorn
EXTENDED STAY

AmericInn

BAYMONT

RAMADA

RAMADA
encore

MICROTEL
BY WYNDHAM

Days Inn

Super 8

Howard Johnson

Travelodge



WYNDHAM
REWARDS®

We earn
LOYALTY
together.

溫德姆獎賞計畫

向更多會員提供精彩紛呈的新禮遇。

更快捷的獲得免費住宿，更多賺取積分的途徑，更豐富的積分兌換選擇。

致尊敬的溫德姆獎賞計劃大使：

歡迎來到全球慷慨至極的酒店客戶忠誠度計劃。溫德姆獎賞計劃在全球擁有超過 1 億名會員，超過 60,000 多家酒店、俱樂部度假村、度假租賃酒店等。現在就是您加入溫德姆獎賞計劃的最佳時機！

本指南旨在助您在酒店內推行和管理溫德姆獎賞計劃。其中包括如何最優管理本項目的關鍵信息、提升客戶忠誠度的小妙招等，它是您瞭解溫德姆獎賞計劃的首選資源。

除了該指南，請確保及時檢查 Community，查看本計劃最新消息及更新。

一如既往，我們感謝您一直以來的支持。攜手並進，我們將為常旅客的旅行帶來更豐厚的獎賞。

Leah Girma

Leah Girma

溫德姆獎賞計劃副總裁，溫德姆酒店集團

WYNDHAM
REWARDS

REGISTRY
COLLECTION HOTELS

WYNDHAM GRAND

DOLCE
HOTELS AND RESORTS

esplendide

DAZZLER

WYNDHAM

waterwalk
EXTENDED STAY

VIENNA HOUSE

TRYP

TM
TRADEMARK
COLLECTION BY WYNDHAM

Altra
ALL-INCLUSIVE

LAQUINTA

WINGATE
BY WYNDHAM

WYNDHAM
GARDEN

Hawthorn
EXTENDED STAY

★★★
Americinn

BAYMONT

RAMADA

RAMADA
encore

MICRÔTEL
BY WYNDHAM

Days Inn

Signature
8

Howard Johnson

Travelodge

溫德姆獎賞計劃概述 6

■ 誠信計劃 7

■ 參與計劃 8

■ 積分選擇8-15

■ 房價資格 16

■ 兌換選擇 17

溫德姆獎賞計劃服務管理 18

■ 酒店管理系統19

■ 如何招募新會員 20-21

■ 會員住宿積分入賬 22

■ 溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用 23-24

■ 溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用減免 25

■ 溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 26-33

■ 溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費 34

■ 獎勵房晚兌換及積分加速兌折扣房晚預訂35

■ 獎勵房晚指南及報銷 35-39

■ 積分加速兌積分+現金折扣房晚指南40-41

■ 會員優享房價 42-43

■ 溫德姆獎賞計劃雙倍積分包價 44

溫德姆獎賞計劃市場營銷 46

■ 主要特點及會員福利 47-48

■ 酒店現場陳列的營銷物料：溫德姆獎賞計劃提供的營銷利器 49

■ 團體、會議與活動 50

■ 購買積分獎賞51

溫德姆獎賞計劃會員等級 52

■ 會員等級概述 53

■ 如何開啟每一個會員等級 54

■ 會員等級福利55-56

■ 免費無線網絡（無線高速互聯網接入）57

■ 房型偏好 58

■ 延遲退房 58

■ 提前入住 59

■ 套房升級（包括獎賞房晚） 60

■ 歡迎禮 61-62

■ 專屬會員熱線服務 63

■ 加速積分計劃..... 64-65

■ 年度獎勵積分..... 66

■ 安飛士（Avis®）及巴吉（Budget®）租車升級福利（僅限美國及加拿大地區） 66

酒店常見問題 68-71

溫德姆獎賞計劃會員等級常見問題72-87

賓客常見問題 88-93

Community/eDesk 功能清單 95

詞彙表96-99

聯繫信息 100

溫德姆獎賞計劃前台指南中使用多個已定義的術語。如需瞭解這些術語的詳細解釋，請參閱第 96 - 99 頁的詞彙表。

溫德姆獎賞計劃 概述



誠信計劃

提升溫德姆獎賞計劃會員滿意度的最佳方式，就是確保獎賞計劃的運行管理誠實而有效。信守獎賞計劃的規則將有助於吸引和留住會員，並進一步發展會員規模。

在貴酒店開展的所有溫德姆獎賞計劃的活動都將接受獎賞計劃誠信部門的審核，以確保其遵守獎賞計劃的政策，並符合會員條款與細則。

若未能遵守本前台指南中所列的溫德姆獎賞計劃條款，特許經營協議、許可或管理協議和/或任何適用的系統標準，則可認為貴方未履行合同義務，在某些情況下，可構成欺詐。就貴方不符合要求或未履行義務的情況，溫德姆獎賞計劃或其附屬機構保留其所有權利以及在協議和/或適用法律範圍內所擁有的要求賠償的權利。

貴方對貴方所僱用員工的行為負有責任，包括該員工需遵守前台指南。即便溫德姆獎賞計劃允許貴方採取一些偏離本前台指南的做法，我方也可隨時以書面通知的形式要求貴方嚴格遵守本指南。溫德姆獎賞計劃保持沉默或不作為並不構成棄權、同意、習慣做法、暗示修改或禁反言。本前台指南中未定義的任何條款應遵循適用的許可協議以及溫德姆獎賞計劃條款與細則中所述的含義。若本前台指南與溫德姆獎賞計劃會員條款與細則之間存在差異，以溫德姆獎賞計劃會員條款與細則為準，除非溫德姆獎賞計劃另有決議。

若溫德姆獎賞計劃活動中存在任何費用結算錯誤或潛在的欺詐，請對您每月的溫德姆獎賞計畫 Chargeback Report和Enrollment Fee Credit Report（請登錄 Community，具體路徑為 Hotel Management > Reports）進行監控。若您發現或懷疑在貴酒店存在任何與溫德姆獎賞計劃有關聯的欺詐、濫用或可疑行為，請撥打溫德姆獎賞計劃部門電話：86-21-31069697。此外，所有的費用結算爭議必須在爭議出現後的 12 個月內提出。對於超過 12 個月未提出或爭議的費用結算爭議均視為放棄。

請您確保對溫德姆酒店集團所提供的系統的合規操作。如發現有違規使用系統的現象，溫德姆酒店集團將根據具體情況，依法追溯相應的行政、民事乃至刑事法律責任。

參與計劃

除遵守本前台指南的條款外，參與溫德姆獎賞計劃還意味著貴酒店必須：

- **滿足所有技術要求**，包括要求貴酒店獲取、維護、升級電腦硬件、軟件、網絡和/或通訊服務，以確保系統始終處於全速運行狀態。
- **向每位辦理入住登記的賓客詢問其是否已經成為溫德姆獎賞計劃會員**。若已是會員，則請其出示溫德姆獎賞計劃會員編號，以便向該賬戶存入住宿積分。若還不是會員，請協助該賓客加入溫德姆獎賞計劃。
- 若貴酒店與溫德姆酒店集團之間沒有雙向連接，**則在會員退房後的 24 小時內，需通過 eDesk 系統將會員所有的溫德姆獎賞計劃住宿記錄錄入該會員賬戶。**
- 通過指定的溫德姆獎賞計劃渠道進行預訂時，**可向所有會員提供獎勵房晚與積分加速兌積分+現金折扣房晚兌換**。關於獎勵房晚和積分加速兌積分+現金的更多詳細資訊，請參閱第 35 - 41 頁。
- **在會員完成獎勵房晚並退房後的 60 天以內，若適用，對獎勵房晚的報銷申請進行處理。**
- 酒店管理人員和員工**需滿足溫德姆獎賞計劃的培訓和認證要求**。
- 及時支付**所有酒店忠誠度計劃費用**以及其他任何預計與貴酒店相關的費用。
- 根據本計劃指南，通過展示酒店現場市場推廣物料及其他材料，**對溫德姆獎賞計劃進行推廣**。
- 將所有會員**視作貴品牌與貴酒店尊貴的客人**。
- **準確識別每一位到店會員的會員等級**，並提供所有適用的現場會員福利，詳見第 53 - 62 頁。

積分選擇

會員註冊後，溫德姆獎賞計劃會員在完成賺取積分的住宿後，可選擇獲得溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分。

符合資格的住宿

會員完成的所有符合資格的住宿均可獲得基礎積分或旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)。請參閱第 23 頁，瞭解該符合資格的住宿相關的溫德姆獎賞計劃忠誠度費用的詳情。

加速積分計劃

金卡(GOLD)、白金(PLATINUM)和鑽石(DIAMOND)等級的溫德姆獎賞計劃會員還可以通過加速積分計劃，在完成符合資格的住宿後賺取額外積分。額外積分賺取的比例計算方式基於會員在其符合資格的住宿期間的會員等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算，各會員等級的百分比如下所示：

- **金卡(GOLD)等級會員可額外賺取：基礎積分的 10%**
- **白金(PLATINUM)等級會員可額外賺取：基礎積分的 15%**
- **鑽石(DIAMOND)等級會員可額外賺取：基礎積分的 20%**

當計算會員住宿所賺取的積分數量時，請先計算基礎積分，再根據會員等級對應的加速積分計劃政策來計算其額外賺取的積分。隨後，基於會員每次符合資格的住宿均可賺取至少1,000點積分(見下文)來計算會員最終可賺取的積分數量。更多附加信息，請參閱第 11 - 13 頁。加速積分計劃將由溫德姆獎賞計劃承擔，不會向貴酒店收取額外費用。

千分輕鬆享

每次完成符合資格的住宿後，會員均可按每消費1美元，賺取10點積分的比例賺取積分，或在WaterWalk Extended Stay by Wyndham 會員可按每消費1美元，賺取5點積分的比例賺取積分，詳見第 97 頁表格。如果基礎積分與加速積分計劃賺取的額外積分相加後仍少於1,000點積分，會員還可再賺取積分至1,000點，以確保其每次符合資格的住宿最低賺取1,000點積分。額外積分部分將由溫德姆獎賞計劃承擔，**不會向貴酒店收取額外費用**。

千分輕鬆享 (續)

會員退房後，於退房當日再次入住同一家參與酒店，則在計算符合資格的住宿時只算作一次住宿，(舉例來說，若賓客在同一天退房後再次入住，將不會重複賺取該等至少1,000點的積分)。

詳細解釋請看下一頁的舉例說明。

積分加速兌 積分+現金

當會員通過房價代碼SRB6預訂積分加速兌折扣房晚時，其支付的現金部分可根據第27頁的積分賺取比例表，賺取溫德姆獎賞計畫積分。在計算會員入住積分加速兌折扣房晚期間所賺取的積分數量時，加速積分計畫及千分輕鬆享的政策不可適用。

合作夥伴積分賺取

會員還可從溫德姆獎賞計畫多個行業的合作夥伴處賺取溫德姆獎賞計畫積分，包括以下領域：

- 租車服務
- 旅遊和活動

如需瞭解最新的積分賺取選擇，請訪問溫德姆獎賞計畫官網「[賺取溫德姆獎賞計畫積分](#)」頁面。



加速積分計劃積分賺取案例

案例 #1

在一家戴斯®酒店完成一次 1 晚符合資格的住宿房費收入 = 60 美元

會員等級 = 金卡 (GOLD) 等級

60 美元 x 10 點積分/ 1 美元 = 600 點基礎積分

+ 加速積分計劃額外積分 = 60 點 (基礎積分的 10%)

小計 = 660 點 溫德姆獎賞計劃積分

■ 該會員的帳戶中將額外再增加 340 點積分，使本次符合資格的住宿所獲取的積分總數達到 1,000 點。60 點的加速積分計劃額外積分，以及 340 點的額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店僅需支付 60 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

如需瞭解”千分輕鬆享“積分政策和加速積分計畫的完整條款，請參閱溫德姆獎賞計劃條款與細則。

案例 #2

在一家戴斯®酒店完成一次 3 晚符合資格的住宿房費收入 = 120 美元
會員等級 = 白金 (PLATINUM) 等級
120 美元 x 10 點積分/ 1 美元 = 1,200 點基礎積分
+ 加速積分計劃額外積分 = 180 點 (基礎積分的 15%)
小計 = 1,380 點溫德姆獎賞計劃積分

■ 該會員所獲取的積分已超過 1,000 點積分的下限，所以該會員的帳戶不會再收到額外積分。180 點的加速積分計劃額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店需支付 120 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

案例 #3

雙倍積分促銷活動期間在一家戴斯®酒店完成一次 2 晚符合資格的住宿房費收入 = 60 美元
會員等級 = 鑽石 (DIAMOND) 等級
60 美元 x 10 點積分/ 1 美元 = 600 點基礎積分
+ 加速積分計劃額外積分 = 120 點 (基礎積分的 20%)
小計 = 720 點溫德姆獎賞計劃積分

■ 該會員的帳戶中將額外增加 280 點積分，使本次符合資格的住宿所獲取的積分總數達到 1,000 點。120 點的加速積分計劃額外積分，以及 280 點的額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店僅需支付 60 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

雙倍積分促銷= 600 點積分 (雙倍基礎積分)

■ 該會員將一共獲取 1,600 點積分 (600 + 120 +280 + 600)。

積分賺取案例摘要：

	案例 #1	案例 #2	案例 #3
單日房價	\$60	\$40	\$30
房晚	1 晚	3 晚	2 晚
總房費	\$60	\$120	\$60
5 %酒店忠誠度計劃費用	\$3	\$6	\$3
基礎積分	600 點	1,200 點	600 點
加速積分計劃額外積分 (由溫德姆獎賞計劃承擔)	金卡 (GOLD) 等級會員： 60 點 (10% 的基礎積分)	白金 (PLATINUM) 等級會員： 180 點 (15% 的基礎積分)	鑽石 (DIAMOND) 等級會員： 120 點 (20% 的基礎積分)
額外積分 (千分輕鬆享積分政策 – 由溫德姆獎賞計畫承擔)	340 點	0 點	280 點
促銷積分 (若適用)	0 點	0 點	600 點
總計賺取溫德姆獎賞計劃積分	1,000 點	1,380 點	1,600 點

賺取旅行合作夥伴積分（ TRAVEL PARTNER CURRENCY ）

請訪問溫德姆獎賞計劃的[參與旅行合作夥伴積分獲取頁面](#)，瞭解具體的積分賺取比例以及條款與細則。

- 會員通過賺取分数的住宿所賺取的旅行合作夥伴積分（ Travel Partner Currency ），將自會員完成該賺取分数的住宿並退房起的 6-8 周內，匯入該會員的合作夥伴計劃賬戶。
- 如欲賺取旅行合作夥伴積分（ Travel Partner Currency ），則溫德姆獎賞計劃會員必須擁有其所選定的旅行合作夥伴計劃的會籍編號，並將該會籍編號錄入到溫德姆獎賞計劃的會籍資料中。如欲通過該住宿賺取旅行合作夥伴積分（ Travel Partner Currency ），酒店前台員工必須在會員完成賺取分数的住宿並退房之前，將其選定的旅行合作夥伴計劃的會籍編號錄入該會員的溫德姆獎賞計劃賬戶中。
- 千分輕鬆享積分政策及加速積分計劃政策不適用於賺取旅行合作夥伴積分（ Travel Partner Currency ）。
- 如需修改積分賺取方式選項，請訪問 wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 。每次賺取分数的住宿所能賺取的積分種類，取決於會員退房時其會員資料中所顯示的積分獲取偏好選擇。會員不可以將已獲得的旅行合作夥伴積分（ Travel Partner Currency ）轉換為溫德姆獎賞計劃積分，反之亦然。
- 一個旅行合作夥伴計劃的會員編號僅可對應於一個溫德姆獎賞計劃賬戶。
- 有關旅行合作夥伴積分賺取的完整說明，請參閱[溫德姆獎賞計劃條款與細則](#)。

會員可賺取分数的更多方式

- 申請溫德姆獎賞計劃聯名信用卡，每次消費均可賺取積分。（僅適用於美國居民）
- 註冊參與獎勵積分促銷活動。
- 訪問「賺取[溫德姆獎賞計劃積分](#)」頁面，瞭解關於其他積分賺取方式的詳細信息。

房价資格

某些標準化的市場細分及其相應的房價計劃不具備獲取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）的資格，而且，在某些情況下，不能計為會員等級中符合資格的房晚。

下表所列即為符合資格和不符合資格的市場細分：

符合資格的市場細分	
零售	協商價 – 本地
會議團隊	協商價 – 全球
政府業務	促銷活動 – 本地&全球
SMERF (社會團體、軍事機構、教育部門、宗教團體、互助協會)	大集團業務
差旅管理公司	城市活動
積分加速兌 積分+現金折扣房晚	商旅活動

不符合資格的市場細分	
協議價 (如航空公司職員價)	在線價格 — 零售、包價及不透明價、推廣價
批售	無收入 (如賠償, 獎勵房晚)

欲知某房價計劃是否屬於符合資格的市場細分，請聯繫 MyRequest。

兌換選擇

溫德姆獎賞計劃積分可通過多種方式進行兌換，確保了人人都有所得，具體兌換方式包括：

- 獎勵房晚（詳見 35-36 頁）
- 積分加速兌 積分+現金折扣房晚（詳見 40-41 頁）
- 機票和火車票 (僅限美國及加拿大地區)
- 航空裏程或合作夥伴積分
- 租車服務 (僅限美國及加拿大地區)
- 慈善捐助 (僅限美國。Save the Children除外—也適用加拿大與英國)
- 餐飲、購物、電影院禮品卡
- 當地旅遊和活動
- 購物

如需瞭解最新的積分兌換清單，請訪問溫德姆獎賞計劃官網「[使用溫德姆獎賞計劃積分](#)」頁面。





溫德姆獎賞計劃 服務管理

酒店管理系統

在您的酒店管理溫德姆獎賞計劃輕鬆簡單。針對特定任務的各個系統，在使用時需視貴酒店及其連接情況而定。

已與溫德姆酒店集團建立雙向互聯的酒店	
欲完成的操作…	使用的系統：
■ 為賓客註冊成為溫德姆獎賞計畫會員 ■ 會員搜索 ■ 錄入會員的住宿積分 ■ 提交獎勵房晚報銷申請*	酒店管理系統（PMS）
■ 查看溫德姆獎賞計畫的相關報告	Wyndham Community & eDesk
■ 通過購買積分獎賞工具購買積分	eDesk
■ 軍人會員識別（僅限美國和加拿大地區） ■ 查看到店報告	PMS
未與溫德姆酒店集團建立雙向互聯的酒店	
欲完成的操作…	使用的系統：
■ 為賓客註冊成為溫德姆獎賞計畫會員 ■ 會員搜索 ■ 錄入會員的住宿積分 ■ 提交獎勵房晚報銷申請 ■ 查看溫德姆獎賞計畫的相關報告** ■ 通過購買積分獎賞工具購買積分	eDesk

*部分溫德姆酒店及度假酒店®、溫德姆至尊酒店®以及溫德姆花園酒店必須使用 eDesk 提交獎勵房晚報銷申請，無論他們與溫德姆酒店集團的雙向關聯如何，都必須提出申請。

**相關報告也可從Wyndham Community獲得。

如何招募新會員

確認貴酒店在招募賓客成為溫德姆獎賞計劃會員時，請確認您應該使用 PMS 系統還是 eDesk 系統（詳見第 19 頁）。關於招募會員時如何使用 PMS 系統或 eDesk 系統錄入賓客信息的詳細操作步驟，請參閱 Community 頁面中的 Resources & IT Help > Hotel Resources and Community > Hotel Resources 來獲取酒店管理系統 PMS 指南（PMS 系統用戶）或 Community > Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards 來獲取 eDesk 使用指南（eDesk 用戶）。

如有貴酒店所在區域專用的紙質版會員申請表，若適用，也可通過該申請表招募賓客加入會員。

新會員招募流程：

1. **獲得賓客的同意，邀請其成為溫德姆獎賞計劃的會員。**未經賓客同意而將他/她招募為溫德姆獎賞計劃會員的行為，可構成詐騙或判定為對溫德姆獎賞計劃的濫用，此類行為應嚴格禁止。
2. 在錄入會員信息之前，**請使用貴酒店的 PMS 或 eDesk 系統進行會員搜索操作**，以確保該賓客尚未成為會員，避免產生重複賬戶**。若該賓客已經是會員，請將其現有的會員編號添加到本次住宿。若該賓客尚未成為會員，請使用貴酒店的 PMS 或 eDesk 系統繼續招募流程。
3. 在招募賓客加入溫德姆獎賞計劃時，**請準確記錄該賓客的個人信息**。聯繫會員服務熱線或者通過 Wyndham-Rewards.com.cn 網站更新會員資料時，會員需要使用其個人信息訪問自己的溫德姆獎賞計劃賬戶。

招募溫德姆獎賞計劃會員時，**賓客的下列信息為必填項：**

名字

姓氏

地址

電話號碼

電子郵件地址*

*處理訪客註冊時不需要電子郵件地址，但是為了算作有效的註冊，需要一個電子郵件地址。更多信息請參閱第 33 頁。

**有關會員招募要求請參見溫德姆獎賞計畫條款與細則第一章第4條（資格）。

要獲得本次住宿的積分，賓客必須在本次住宿退房前完成招募並成為新會員（前提是該住宿滿足符合資格的住宿的所有標準）。

若貴酒店 PMS 系統尚未與溫德姆酒店集團建立雙向互聯，為確保賓客獲得他/她的住宿所對應的溫德姆獎賞計劃積分（前提是該住宿滿足符合資格的住宿的所有標準），您必須在 eDesk 系統中完成以下兩個操作：(i) 在賓客退房前通過 eDesk 系統將其招募為溫德姆獎賞計劃新會員；(ii) 在賓客退房日的 24 小時內通過 eDesk 系統完成賓客的入住記錄。若酒店未在賓客完成符合資格的住宿退房前將客人註冊為新會員，則該會員將不能獲取積分，本次住宿信息錄入也不會計入首次註冊入住（參見第 25 頁），而且，貴酒店可能還需要支付溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費（參見第 34 頁）。

新註冊會員可為其在新會員註冊日之前的住宿獲取積分，該追溯範圍僅限新會員註冊日前 30 日內退房的符合資格的住宿。相應的忠誠度計劃費用適用於這類符合資格的住宿。

關於前台工作人員應該如何鼓勵賓客加入溫德姆獎賞計劃，有很多種方法，

具體請參閱 Community 中的「training」版塊。



會員住宿積分入賬

錄入會員住宿時，請確認貴酒店應該使用PMS系統還是eDesk系統 (參見第 19 頁)。

關於使用PMS系統或eDesk系統記錄會員住宿的詳細操作步驟，請參閱Community › Resources & IT Help › Hotel Resources來獲取酒店管理系統PMS指南 (PMS系統用戶) 或Community › Loyalty & Marketing › Wyndham Rewards，來獲取eDesk使用指導 (eDesk用戶)。

關於會員住宿積分的重要提醒

- 1. **會員賺取積分的住宿記錄不可更改**，包括對會員編號或房價代碼的修改，以及對影響該住宿被記為賺取積分的住宿的其他任何信息的修改。任何對住宿記錄的更改都必須通過溫德姆獎賞計劃誠信部門的審核。
- 2. **會員賬戶僅可由會員本人使用**。團隊或公司不可共用同一個賬戶。
- 3. **一名溫德姆獎賞計劃會員可以通過賺取積分的住宿來賺取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)，每晚最多可賺取三間客房所對應的積分**。與會員特定賺取積分的住宿相關聯的每間客房必須對應相同的會員編號。
- 4. **在退房日 10 天內為所有會員錄入住宿信息以確保客人積分入賬**。(若貴酒店 PMS 系統尚未與溫德姆酒店集團建立雙向互聯，並通過 e-Desk 系統錄入會員信息，則您必須在會員退房的 24 小時內錄入會員的入住信息)。通過 PMS 系統錄入入住信息的會員，通常在其賺取積分的住宿錄入後 72 小時內，收到溫德姆獎賞計劃積分。在賺取積分的住宿錄入後，會員可能需等待 6-8 周時間才能收到旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)。
- 5. **獲取的所有積分均以美元消費金額為計算標準**。若要在美國境外通過賺取積分的住宿賺取積分，則將採用參與酒店錄入該住宿記錄時美元對當地貨幣的實時匯率進行換算。

溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用 (忠誠度計劃費用)

溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用的計算依據為每名會員在貴酒店符合資格的住宿，及會員預訂的積分加速兌積分+現金折扣房晚所支付的金額，具體見下表。

溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用隨酒店品牌不同而有所變化，且該費用將在您的月度報表借方項目中出現。您可通過溫德姆獎賞計劃 Chargeback Report 和 Enrollment Fee Credit Report 查詢每次賺取積分的住宿及積分加速兌積分+現金折扣房晚所對應的酒店酒店正成都計畫費用明細，具體位置為：Community› Hotel Management› Reports。

品牌	發票金額收取比例(%) (僅針對符合資格的住宿)	指導說明
溫德姆至尊酒店 溫德姆酒店及度假酒店 溫德姆花園酒店 道璽溫德姆酒店	賬單總消費額的 4.25% -5.5% (如適用)	積分計算基於會員賺取積分的住宿所對應的賬單總消費額，含稅費/服務費。
Wyndham Alltra	打包價的 4.25% -5.5% (如適用)	只有賺取積分的住宿所對應的打包價金額才可累積積分；其他收費項目不符合積分累積資格。
WaterWalk Extended Stay	僅為帶傢俱的酒店公寓房費的2.5%	只有在帶傢俱的酒店公寓賺取積分的住宿所對應的房費才可累積積分；其他收費專案不符合積分累積資格。
其他所有品牌	僅為房價的 4.25%-5.5% (如適用)	只有賺取積分的住宿所對應的房費才可累積積分；其他收費項目不符合積分累積資格。

如需瞭解您的酒店如何適用忠誠度計劃費用折扣或溢價，請參考 26-30 頁。

請定期審核您的溫德姆獎賞計劃 Chargeback Report (請登錄 Community 查詢，具體路徑為 Community › Hotel Management › Reports) ；對於超過 12 個月的費用結算爭議，溫德姆獎賞計劃將不予處理。

溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用 (續)

若某會員未入住，或未按照貴酒店執行的取消政策取消其賺取積分的住宿的預訂，且貴酒店向該會員收取了住宿費用，那麼，我們將僅向該會員授予溫德姆獎賞計劃基礎積分，並收取酒店忠誠度計劃費用。

無論會員的溫德姆獎賞計劃會員編號在其入住時是否與本次入住記錄相關聯，系統都會自動將會員與其所有賺取積分的住宿自動匹配起來。也就是說，忠誠度計劃費用將適用於這些匹配後的賺取積分的住宿。自動匹配是行業慣例，就是住宿記錄上的賓客信息(如住址或電話號碼)自動與現有的溫德姆獎賞計劃會員賬戶中的信息進行匹配。這項技術能夠很好地解決會員的積分遺漏問題，從而提升會員的滿意度與忠誠度。貴酒店的前台工作人員應盡可能請會員提供會員編號。

會員符合資格的住宿記錄不可更改，包括對會員編號或房價計劃的修改，以及對判斷該住宿是否滿足符合資格的住宿全部標準產生影響的其他任何信息的修改。任何對住宿記錄的更改都必須通過溫德姆獎賞計劃誠信部門的審核。若您在結算時發現差異或有任何問題，請撥打 1-866-272-7653 或發送電子郵件至 WR.billing@wyndham.com，聯繫溫德姆獎賞計劃資費與返還事宜。



溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用減免

針對所有新會員首次註冊入住，只要新會員首次註冊入住符合下述標準，貴酒店可享受溫德姆獎賞計劃忠誠度費用減免，適用條件如下：

- 通過 PMS 或 eDesk 系統操作，且在新會員首次註冊入住退房前辦理；
- 包括下列有效信息：會員的名字、姓氏、電子郵箱、街道地址、所在城市、省份、郵政編碼和電話號碼；
- 會員有相關聯的住宿信息，且住宿信息每晚平均房費不小於25美元；
- 包含與新會員首次註冊入住時相同的會員編號；

我們鼓勵您錄入每位新會員提供電子郵件地址以及住宿信息，以便將關聯了本首次註冊入住的新會員註冊記作一次有效的新會員註冊。在會員註冊成功120天之後完成退房的入住不被記為新會員首次註冊入住。

欲知更多詳情，請參閱第 26-30 頁的關於溫德姆獎賞計劃會員招募計劃的內容。



溫德姆獎賞計劃會員招募計劃

總覽：

您的酒店需要在每個日曆季度達到有效會員招募的最低數量要求*。該項要求即酒店的季度有效會員招募目標。每年有兩個日曆季度被指定為貴酒店的旺季季度，另兩個日曆季度被指定為淡季季度。因此，一年中有兩個季度的季度有效會員招募指標將高於其餘兩個季度。

每家酒店都會被指定兩個旺季季度和兩個淡季季度。酒店的旺季季度代表一年當中會員招募機會較高的兩個季度，而淡季季度則指一年當中會員招募機會較低的兩個季度。酒店的會員招募機會是根據前一年對應季度內非會員賓客的數量、或根據預算確定的。

您的酒店季度目標取決於酒店在特許經營協議或管理協議中簽訂的房間數量*，根據下一頁表格決定：

溫德姆獎賞計劃會員招募計劃（續）

等級	客房數量	季度有效會員招募指標–旺季 (2)	季度有效會員招募指標–淡季 (2)
A	0 – 35	34	22
B	36 – 47	44	34
C	48 – 59	60	40
D	60 – 71	66	44
E	72 – 83	72	50
F	84 – 109	82	62
G	110 – 125	120	90
H	126 – 150	144	100
I	151 – 199	194	132
J	200 – 299	255	178
K	300 – 499	366	244
L	500+	612	388

您的酒店季度目標可至eDesk主頁查看。訪問 Community > Quick Links > Wyndham Rewards eDesk。WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店不論淡旺季，每個季度的有效會員招募目標都是40個。例如：

酒店房間數量 (B等級)	第一季度 – 旺季	第二季度 – 淡季	第三季度 – 旺季	第四季度 – 淡季
45	44	34	44	34
**並非所有酒店淡旺季設定都相同。 **				

*WaterWalk Extended Stay by Wyndham除外

溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 (續)

忠誠度計劃費用折扣：

忠誠度計劃費用折扣是指根據上一個日曆季度酒店的會員招募表現[†]，將貴酒店的忠誠度計劃費用從標準的5%降至4.75%、4.50%或4.25%。折扣金額將根據貴酒店在上一個日曆季度超出季度有效會員招募指標的百分比來確定。忠誠度計劃費用折扣適用於貴酒店贏得該獎勵的季度之後的一整個季度。該折扣適用於從下一個日曆季度開始的三個賬單週期。

是否享有忠誠度計劃費用折扣的資格，取決於貴酒店超出季度有效會員招募指標的百分比，如下所示：

季度有效會員招募指標完成度	126% 至 150%	151% 至 200%	201%+
忠誠度計劃費用折扣 (適用於其後三個賬單週期)	4.75%	4.50%	4.25%

例如：

- 酒店體量等級為C級
- 第1季度：季度有效會員招募指標(旺季)= 60個有效會員招募數
- 第1季度有效會員招募總數= 93個有效會員招募數
- 目標完成度= 155%

忠誠度計劃費用折扣= 4.50%，此折扣適用於從下一季度開始的三個賬單週期內（即：4月22日-5月21日、5月22日-6月21日、6月22日-7月21日）所有入住貴酒店會員獲得的積分

溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 (續)

忠誠度計劃費用溢價：

忠誠度計劃費用溢價是根據酒店在上一個日曆季度的會員招募表現[†]，將酒店的忠誠度計劃費用從標準的5%提高至5.25%或5.50%。增加的金額將根據貴酒店在上一季度的未完成季度有效會員招募指標百分比來確定。忠誠度計劃費用溢價適用於從下一個日曆季度開始的三個賬單週期。

忠誠度計劃費用溢價根據貴酒店的季度有效會員招募指標未完成比例來確定：

季度有效會員招募指標完成度	67% 至 99%	34% 至 66%	0% 至 33%
忠誠度計劃費用溢價 (適用於其後三個賬單週期)	5.25%	5.50%	5.50%

例如：

- 酒店體量等級為D級
- 第3季度：季度有效會員招募指標(淡季)= 44個有效會員招募數
- 第3季度有效會員招募總數= 22個有效會員招募數
- 目標完成度= 50%

忠誠度計劃費用溢價= 5.50%，此溢價適用於從下一季度開始的三個賬單週期內（即：10月22日-11月21日、11月22日-12月21日、12月22日-1月21日）所有入住貴酒店會員獲得的積分

您可在eDesk系統上追蹤「季度有效會員招募指標」的完成進度。
請訪問 [Community](#) > [Quick Links](#) > [Wyndham Rewards eDesk](#)。

[†] WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店既不享有忠誠度計畫費用折扣也不適用忠誠度計畫費用溢價。

溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 (續)

有效會員招募未達標罰金：

如果您的酒店連續兩個季度招募會員僅達到季度有效會員招募目標的33%或更少，酒店將被收取750美元的有效會員招募未達標罰金。酒店將在第二個季度連續未達成季度有效會員招募目標33%以上後的首個賬單月被收取有效會員招募未達標罰金。

例如：

季度	季度招募目標完成度	有效會員招募未達標罰金	賬單
第一季度	27%	不適用	不適用
第二季度	30%	750美元 (基於第一季度和第二季度招募表現, 在第三季度收取)	7月10日
第三季度	32%	750美元 (基於第二季度和第三季度招募表現, 在第四季度收取)	10月10日
第四季度	45%	不適用 (基於第四季度招募目標完成度大於33%)	不適用

*通過PMS或eDesk錄入住宿信息後，系統的處理延遲時間最高可達72小時；如該會員招募同時滿足其他所有有效會員招募要素，該有效會員招募的日期界定將根據住宿信息錄入日期，而非新會員註冊日期。



溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 (續)

新開業酒店：

新開業酒店的季度有效會員招募目標將在酒店開業日期 (酒店特許經營協議或管理協議中簽訂) 後的首個完整運營季度下放。新開業酒店將在開業日期後的首個完整運營季度根據有效會員招募表現決定下一季度是否享受忠誠度計劃費用折扣。但新開業酒店直至其開業日期後的第四個完整運營季度，才會被收取忠誠度計劃費用溢價 (第四個完整運營季度是否收取忠誠度計劃費用溢價，取決於酒店開業日期後第三個完整運營季度的有效會員招募表現)。此外新開業酒店直至其開業日期後的第五個完整運營季度，如適用，才會被收取有效會員招募未達標罰金 (罰金收取取決於酒店在開業日期後的第三、第四個完整運營季度中的有效會員招募表現)*。

例如：

- 開業日期：3月15日
- 季度有效會員招募目標：約於4月1日下發 (開業日期之後的首個完整運營季度)
- 忠誠度計劃費用折扣：
 - 根據酒店4月1日開始計算的第二季度招募表現 (即根據酒店開業日期後的首個完整運營日曆季度招募表現)，進行首次忠誠度計劃費用折扣評估，如適用，酒店可獲得忠誠度計劃費用折扣。該折扣適用於從下一個日曆季度開始的三個賬單週期，即7月22日-8月21日、8月22日-9月21日、9月22日-10月21日賬單週期。
- 忠誠度計劃費用溢價：
 - 根據酒店10月1日開始計算的第四季度招募表現 (即根據酒店開業日期後的第三個完整運營日曆季度招募表現)，進行首次忠誠度計劃費用溢價評估，如適用，酒店需支付忠誠度計劃費用溢價。該溢價適用於從下一個日曆季度開始的三個賬單週期，即1月22日-2月21日、2月22日-3月21日、3月22日-4月21日賬單週期。
- 有效會員招募未達標罰金：
 - 根據酒店10月1日開始計算的第四季度和下一年第一季度招募表現 (即根據酒店開業日期後的第三、第四個完整運營日曆季度招募表現)，進行首次有效會員招募未達標罰金評估，如適用，酒店需支付有效會員招募未達標罰金。該罰金適用於下一年第二季度的首份帳單 (2022年4月10日)

* 新開業的WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店不會基於開業的季度和之後兩個完整季度的會員招募成績被評估收取有效會員招募未達標罰金。

溫德姆獎賞計劃會員招募計劃 (續)

是否需要 電子郵件地址？	為了獲得有關新會員首次註冊入住的忠誠度計劃費用減免？	需要
	為了達到月度有效會員招募最低標準以避免被收取忠誠度計劃再培訓費用？	需要

有效會員招募的要素

一次有效的會員招募必須包含：

- 賓客在您的酒店入住的關聯住宿信息 (平均每晚房費需不低於25美元)
- 包括賓客的完整姓名、通訊地址、手機號碼以及有效的電子郵件地址
- 必須通過貴酒店PMS系統或eDesk錄入會員資訊
- 操作需要在賓客退房前完成

通過 在線旅行社 (OTA) 預訂的客人 應如何招募？	Q:	我招募了一位通過在線旅行社 (OTA) 預訂的客人成為會員，本次招募會被記為有效的新會員招募嗎？
	A:	是的。無論客人是否完成符合資格的住宿，只要錄入的會員信息符合所有有效會員招募要素，都可以被記為一次有效的會員招募。請記得將在線旅行社 (OTA) 的電子郵件地址替換為新會員的個人電子郵箱地址，以便確保會員能夠收到溫德姆獎賞計劃的更新信息、最新促銷、合作夥伴的信息以及會員專屬優惠。

請查看eDesk主頁版面的「溫德姆獎賞計劃會員招募計劃」模塊，瞭解貴酒店的季度有效會員招募目標。如對溫德姆獎賞計劃費用減免或會員招募計劃有任何疑問或問題，請撥打1-866-272-7653 (僅限美國和加拿大) 或發送電子郵件至WR.billing@wyndham.com，聯繫溫德姆獎賞計劃資費與返還事宜。

溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費

若貴酒店未能在會員退房日後**10天**內正確地將會員本次賺取積分的住宿錄入到系統中，考慮到溫德姆獎賞計劃需要解決會員關於積分遺漏的申請，將向貴酒店收取50美元的溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費和每次解決此類要求所產生的問題處理成本費（例如，與此賺取積分的住宿相關的忠誠度計劃費用）。針對所有此類積分遺漏申請，都將向貴酒店收取忠誠度計劃會員服務管理費。為了確保您不被收取忠誠度計劃會員服務管理費，請務必在完成住宿錄入前在預訂中加入會員編號。

溫德姆獎賞計劃保留不時修訂其溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費的權利，包括費用收取的範圍和金額。

有時，會員可能在其住宿錄入後2-4周仍未收到積分。如果該會員的住宿信息已由貴酒店在其退房日後10天內進行了錄入操作，則不會向貴酒店收取溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費。

獎勵房晚兌換及積分加速兌折扣房晚預訂

根據各酒店年度的每日平均房價（ADR）、品牌定位和市場情況，溫德姆獎賞計劃將各酒店劃分至三個兌換級別，會員可用其積分來兌換獎勵房晚和預訂積分加速兌折扣房晚。酒店的兌換級別決定了會員兌換貴酒店獎勵房晚（7,500點、15,000點或30,000點積分）或積分加速兌折扣房晚（1,500點、3,000點或6,000點積分）所需的積分數量。貴酒店的獎勵房晚與積分加速兌折扣房晚兌換級別保持一致，例如：（等級1:7,500點積分兌換獎勵房晚及1,500點積分兌換積分加速兌折扣房晚）。溫德姆獎賞計劃以年度為週期評審酒店等級。

獎勵房晚指南

獎勵房晚使會員能夠以7,500點、15,000點或30,000點溫德姆獎賞計劃積分在任何參與酒店兌換一晚免費住宿，且該獎賞的兌換無不適用日期，視酒店可售賣房情況而定。因此，在會員想要兌換獎勵房晚的當晚，只有在酒店所有標準間均已售出的情況下，才可以告知會員無可兌換房間。會員僅可通過網址www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、溫德姆酒店集團品牌官網，或致電溫德姆獎賞計劃會員服務熱線預訂獎勵房晚。獎勵房晚不可以通過貴酒店進行預訂或取消。如需瞭解您的酒店的兌換級別，可至SalesForce系統中WR Redemption Tier處查詢，或聯繫營運支持部門獲取信息。

小貼士：

貴酒店不能為直接到店的賓客預訂獎勵房晚。賓客必須在線預訂或致電溫德姆獎賞計劃會員服務熱線進行預訂。

獎勵房晚指南 (續)

貴酒店的所有可售標準間都必須分配至獎勵房晚的可選範圍。可售標準間不包括套房，除非貴酒店所有客房均為套房。獎勵房晚僅適用於酒店一晚單/雙人基礎房型房費，且客人可兌換該獎賞房晚直至該房型售完。如果您的酒店為全包酒店，則需按全包式套餐標準執行，即獎勵房晚包含房價、餐飲和其他酒店服務設施。即使客房的入住人數限制允許超過兩(2)位客人入住，獎勵房晚也最多僅適用於兩(2)位客人。會員需要另外支付額外入住的客人所產生的住宿、餐飲、酒店服務設施費用和稅費。如您有任何關於酒店標準房型房量設置的問題，可通過Community聯繫My Request團隊 (Community › Quick Links › MyRequest)。

會員在使用溫德姆獎賞計劃積分兌換獎勵房晚時，必須遵守貴酒店的最低入住天數要求。如酒店有最低入住天數要求，則會員必須支付和/或通過其他獎賞兌換額外的入住天數，以滿足此最低入住天數要求。

獎勵房晚取消政策僅適用於計劃入住日前一天的下午4點前，或參考貴酒店的取消政策，兩者並存時，以更嚴格的規定為準。若會員根據適用的取消預訂政策取消了獎勵房晚的預訂，則所有此次兌換中已使用的積分都將退回至該會員賬戶。 若會員未按適用的取消預訂政策操作，則會員的積分將被沒收。此時貴酒店仍能以此次住宿獲得返還，但必須依據下一頁的表格進行操作。

貴酒店不會因獎勵房晚住宿而被收取忠誠度計劃費用 (參見第 23 頁的酒店結算表)，但您仍需支付與該次住宿相關的所有稅費。請諮詢您的法律與稅務顧問，以瞭解貴酒店收到的溫德姆獎賞計畫獎勵房晚報銷的稅務影響。當賓客兌換獎勵房晚時，貴酒店不得以其入住酒店的事實為由，向賓客收取任何費用，包括但不限於度假村費用，或設施使用費用。

獎勵房晚報銷

我們將對貴酒店接待的所有獎勵房晚進行返還。返還金額將視貴酒店的入住率與當日平均房價，根據下方政策而定：*

所返房價表
入住率 95% 以上所返房價 = 當天平均房價 (ADR) 的 100%
入住率 85 - < 95% 所返房價 = 當天平均房價 (ADR) 的 70%
入住率 65 - < 85% 所返房價 = 當天平均房價 (ADR) 的 50%
入住率 40 - < 65% 所返房價 = 當天平均房價 (ADR) 的 40%
入住率 0 - < 40% 所返房價 = 當天平均房價 (ADR) 的 30%

無論酒店每日平均房價 (ADR) 如何，酒店均可以根據其整體滿意度分數 (「OSAT 分數」) 和報銷返還等級*確定溫德姆獎賞計劃獎勵房晚的最低報銷返還金額：

整體滿意度分數**	報銷返還等級***	最低報銷返還金額
≥ 7.0	7,500 points	US\$30
	15,000 points	US\$35
	30,000 points	US\$40
< 7.0	7,500 points	US\$25
	15,000 points	US\$25
	30,000 points	US\$25

* 貴酒店需承擔所有與獎勵房晚報銷相關的稅費。

** 要適用上述最低報銷返還金額，酒店的月度整體滿意度分數必須基於在報銷免費住獎賞的月份之前12個月內至少完成的30份問卷調查。如果酒店在之前12個月完成的調查少於30個，則酒店獎勵房晚最低報銷返還金額為25美元。

*** 溫德姆獎賞計劃每年都會審查酒店報銷返還等級和報銷返還水平。貴酒店的指定等級基於上一年的年度每日平均房價 (ADR)，入住率和每日平均房價 (ADR) 信息需經溫德姆獎賞計劃團隊核實，您的酒店必須按照溫德姆獎賞計劃團隊的要求提供所有支持信息。

獎勵房晚報銷 (續)

獎勵房晚的最低報銷金額由以下兩個因素決定：(I) 酒店在賬期當月 1 日的整體滿意度分數；(II) 報銷獎勵房晚的賬期，與入住/退房日期無關。例如：

整體滿意度分數 ≥ 7.0 (9月1日)

- 報銷返還等級：15,000點
- 獎勵房晚可報銷的賬期：9月22日-10月21日
- 最低報銷返還金額：US\$35

整體滿意度分數 < 7 (9月1日)

- 報銷返還等級：15,000點
- 獎勵房晚可報銷的賬期：9月22日-10月21日
- 最低報銷返還金額：US\$25

若會員以獎勵房晚兌換多晚住宿，則返還水平可隨每晚的入住率和每日平均房價變動而有所不同。會員選擇使用獎勵房晚入住貴酒店時，其入住情況將計入貴酒店當天的入住率計算結果，但是其房價將不會計入貴酒店的每日平均房價計算結果。

確認貴酒店提交獎勵房晚住宿費用返還申請時，應該使用PMS系統還是eDesk系統 (詳見第19頁)。具體操作步驟，請參閱Community頁面中的Resources & IT Help › Hotel Sources中的PMS指南(PMS系統用戶) 或Community › Wyndham Rewards，來獲取eDesk使用指南(eDesk用戶)。

貴酒店最好能夠於會員離店之日起的 60 天之內，提交獎勵房晚費用返還申請，以確保及時返還。獎勵房晚退房日起 180 天后提交的費用返還申請將被視為無效。

獎勵房晚報銷 (續)

請致電 1-866-272-7653 (僅限美國和加拿大) 或發送電子郵件至 WR.billing@wyndham.com，聯繫溫德姆獎賞計劃資費與返還事宜，並告知獎勵房晚費用返還中出現的差異，或提出您的任何疑問。另外，系統建立雙向連接的酒店可以通過eDesk系統的ADR/OCC頁面上報任何當天平均房價缺失情況和/或入住率信息，以確保費用返還及時處理 (具體路徑：eDesk>Customer Care> Misc> ADR/OCC)。

在 PMS 系統中錄入獎勵房晚費用返還

關於如何在PMS系統中手錄入獎勵房晚費用返還金額的具體操作指導，請訪問Community頁面(Loyalty & Marketing › Wyndham Rewards › Wyndham Rewards Resources)。



積分加速兌積分+現金折扣房晚指南

極速得獎賞使會員能夠以1,500點、3,000點或6,000點溫德姆獎賞計劃積分外加少許現金，即可在參與酒店兌換一晚折扣住宿，視酒店具體情況而定。會員兌換一次酒店積分加速兌積分+現金折扣房晚所需的積分數由參與酒店的兌換級別決定（詳見第43頁）。不管會員兌換獎賞的參與酒店是何兌換級別，積分加速兌積分+現金折扣房晚所需客人支付的現金部分都統一為最優房價（Best Available Rate）的70%，也就是說積分加速兌積分+現金折扣房晚的折扣優惠為酒店最優房價（Best Available Rate）7折。積分加速兌積分+現金折扣房晚預訂將顯示房價代碼為SRB6。會員僅可通過網址www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、溫德姆酒店集團品牌官網，或致電溫德姆獎賞計劃會員服務熱線預訂積分加速兌積分+現金折扣房晚。積分加速兌積分+現金折扣房晚不可以通過貴酒店進行預訂或取消。房價代碼SRB6適用於酒店標準房型的最後一間可賣房，套房不適用（除非貴酒店所有客房均為套房，在此情況下，套房也將視作標準房型包含在內）。積分加速兌積分+現金折扣房晚的房價代碼可由貴酒店靈活操作，貴酒店可根據實際情況決定是否提供該項服務。但是，只要提供積分加速兌積分+現金折扣房晚房價計劃，那麼貴酒店所有可售標準間都必須分配至其可選範圍內。可售標準間不包括套房，除非貴酒店所有客房均為套房。



積分加速兌積分+現金折扣房晚(續)

會員在使用溫德姆獎賞計劃積分兌換積分加速兌積分+現金折扣房晚時，必須遵守貴酒店的最低入住天數要求。如有最低入住天數要求，則會員必須支付和/或使用其他的獎勵兌換額外的入住天數，以滿足此最低入住天數要求。

積分加速兌積分+現金折扣房晚取消政策僅適用於計劃入住日前一天的下午4點前，或參考貴酒店的取消政策，兩者並存時，以更嚴格的規定為準。若會員根據適用的取消預訂政策取消了積分加速兌積分+現金折扣房晚的預訂，則所有此次兌換中已使用的積分都將退回至該會員賬戶，且會員所取消訂單中的現金支付部分也不會被扣除。若會員未按適用的取消預訂政策操作，則會員的積分將作廢，並且該會員需要支付此次積分加速兌積分+現金折扣房晚的現金部分。

使用積分加速兌積分+現金折扣房晚時，會員自己支付的現金部分，可依據第92頁的積分賺取比例表賺取溫德姆獎賞計劃積分。當計算會員所賺取的積分數量時（有關加速積分計劃及「千分輕鬆享」額外積分信息，詳見第92頁），請不要把加速積分計劃政策及「千分輕鬆享」政策一並計入。貴酒店將根據會員通過積分加速兌積分+現金折扣房晚住宿所賺取的積分數，等數額被收取忠誠度計劃費用。會員需支付與該積分加速兌積分+現金折扣房晚住宿相關的現金支付部分的所有稅費。



會員優享房價/信用卡持卡會員房價 (SWR1)

所有溫德姆獎賞計劃參與酒店必須始終向會員提供會員優享房價。該房價是浮動的，其將按如下方式計算：

- 1. 默認折扣為貴酒店最優房價 (BAR) 基礎上 2% (會員房價) 或 4% (信用卡持卡會員房價) 的折扣。酒店可以將會員房價調整為最優房價 (BAR) 基礎上 5%、8% 或 10% 的折扣，可以將持卡會員房價調整為最優房價 (BAR) 基礎上 7%、10% 或 12% 的折扣，每個日曆季度可以調整一次。使用溫德姆酒店集團收益管理系統的美國和加拿大酒店可將此折扣為會員進一步調整為最優房價 (BAR) 基礎上的 15% 折扣或為信用卡持卡會員調整為最優房價 (BAR) 基礎上的 17% 折扣。
- 2. 如果貴酒店正在進行促銷活動，額外折扣為貴酒店公開最低適用房價 (LPAR) 基礎上 2% (會員房價) 或 4% (信用卡持卡會員房價)。這適用於大多數品牌促銷活動和標準本地促銷活動。此類折扣比例額不可調整。

注：對於某些限時促銷活動，可能會提前十四天通知提高或降低折扣比例。

會員優享房價/信用卡持卡會員房價更新概覽

分銷渠道	會員優享房價通過所有溫德姆直銷渠道提供 (www.WyndhamRewards.com , 品牌網站、溫德姆酒店及度假村手機應用程序、客服中心、GDS, 以及直接向參與酒店預訂。通過所有直銷渠道均可預訂持卡會員房價，直接向參與酒店預訂除外。) 注：基於公開最低適用房價 (LPAR) 的折扣僅適用於通過溫德姆直銷渠道預訂的會員。直接向酒店預訂的會員僅可享受最優房價 (BAR) 基礎上的會員優享房價。
房價代碼	SWR1
客房分配	可用至最後一間房/適用於所有房型
限制條件	基於公開最低適用房價 (LPAR) 基礎上的會員優享房價折扣僅可用於某些公開適用房價，包括品牌促銷活動和本地促銷活動。
預訂間夜數要求	無
是否適用於佣金	是 (僅限旅行社特殊訪問代碼)
是否適用於溫德姆獎賞計劃積分	是
不適用日期	無

溫德姆獎賞計劃雙倍積分包價

所有溫德姆獎賞計劃參與酒店必須按如下詳細說明提供溫德姆獎賞計劃雙倍積分包價。溫德姆獎賞計劃雙倍積分包價指的是，會員在預訂貴酒店時按高於當天房價6%的價格支付房價，可在本次入住的基礎上獲得雙倍基礎積分。貴酒店應承擔額外獎賞的基礎積分成本，每一點積分為0.005美元。注：受限時促銷影響，客人在雙倍積分包價內額外支付的房價6%費用可能會發生變動，我們將在入住日期前14天發出通知。

房價詳情：

房價代碼	是否為強制性	最少入住天數	最多入住天數	是否有工作日限制	類別	獎勵積分數額	房價額外費用	適用房間類型
SDC4	Y	無	無	無	1A	雙倍基礎積分	+6%	所有

示例：

房價	\$70
雙倍積分包價	\$74.20（基於RROD房價需額外支付6%）
房價額外費用	\$4.20
會員賺取積分總額	1,742 點積分（742點基礎積分，258點輕鬆享補充積分加742點獎勵積分）
獎勵積分成本	\$3.71（742點積分 x 0.005美元單位積分成本）

房價	\$150
雙倍積分包價	\$159（基於RROD房價需額外支付6%）
房價額外費用	\$9
會員賺取積分總額	3180點積分（1590點基礎積分加1590點獎勵積分）
獎勵積分成本	\$7.95（1590點積分 x 0.005美元單位積分成本）

溫德姆獎賞計劃雙倍積分包價相關的額外獎賞所產生的基礎積分成本將會單列在貴酒店的月度賬單中。可登錄Community查看每月相關的具體費用明細（具體路徑：Community > Hotel Management > Reports）。



溫德姆獎賞計劃 市場營銷



主要特點及會員福利

會員註冊

- 免費加入會籍，積分兌換方便。
- 會員註冊簡單便捷！會員可在入住/退房時，也可在酒店住宿期間的任何時候，或者在預訂房間時，至酒店前台辦理會員註冊。還可以通過以下方式註冊會員：
 - ☐ 訪問 www.WyndhamRewards.com.cn 或者溫德姆酒店集團的官方品牌網站（如 www.Super8.com）。
 - ☐ 致電溫德姆獎賞計劃會員服務熱線。
 - ☐ 致電溫德姆酒店集團旗下品牌的免費預訂電話。

獲取積分

- 會員自其第一次符合資格的住宿起就可獲取積分。
- 會員可快速獲取積分 — 針對每次賺取積分的住宿，會員每消費1美元，即可賺取10點基礎積分（或5點基礎積分，如適用），詳見第97頁表格。
- 金卡（GOLD）、白金（PLATINUM）和鑽石（DIAMOND）等級的溫德姆獎賞計劃會員還可在完成符合資格的住宿後賺取額外積分。額外積分賺取的比例計算方式基於會員在其符合資格的住宿期間的會員等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算。
- 每完成一次符合資格的住宿，會員將至少賺取1,000點溫德姆獎賞計劃積分。每次符合資格的住宿期間，千分輕鬆享積分政策都適用。
- 如果您每次賺取積分的住宿，不想累積溫德姆獎賞計劃積分，會員還可以選擇獲取參與計劃的合作夥伴所提供的旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）（例如：航空裏程）。
- 我們會經常推出促銷活動，提供獎勵積分，使會員能夠更快地獲取積分，進而兌換獎賞房晚。
- 會員提供其電子郵件地址後，即可通過郵件形式收到會員專屬優惠與折扣。
- 會員還可通過租車服務、預訂全球旅行和活動行程來賺取溫德姆獎賞計劃積分。

小貼士：

溫德姆獎賞計劃積分能夠兌換的酒店數量多於業界其他任何一個酒店獎賞計劃。

主要特點及會員福利 (續)

積分兌換

- 兌換一晚免費住宿很簡單 — 會員只需7,500點、15,000點或30,000點積分，即可在全球9,000多家參與酒店中的任意一家兌換一晚免費住宿，即獎勵房晚。
- 會員也可以選擇兌換積分加速兌積分+現金折扣房晚，以1,500點、3,000點或6,000點溫德姆獎賞計劃積分外加少許現金，即可在參與酒店兌換一晚折扣住宿。
- 會員還可以用溫德姆獎賞計劃來兌換航空裏程、旅行合作夥伴積分、機票和火車票、租車服務、慈善捐助（如適用）、商品、餐飲、購物、電影院禮品卡及當地旅遊和活動。

請將賓客常見問題（從第 88 頁開始）打印後與貴酒店的員工分享。

如需瞭解最新的積分兌換選擇，請訪問溫德姆獎賞計劃官網「[使用溫德姆獎賞計劃積分](#)」頁面。

會員等級

- 會員等級，就是以會員入住溫德姆獎賞計劃參與酒店的頻率為標準，提供不同福利來回饋會員。
- 隨著符合資格的房晚數量不斷增加，會員等級會逐步提升，會員能夠獲得的福利也越來越多。

酒店現場陳列的營銷物料： 溫德姆獎賞計劃提供的營銷利器

我們將為貴酒店免費提供營銷材料，用以支持溫德姆獎賞計劃及進行中的促銷活動。這些營銷材料無論何時都應放置在顯眼的位置。如有新的促銷活動推出，貴酒店將會收到相應的市場推廣材料。如需更多此類材料，請訪問您的品牌營銷網站並提出申請。貴酒店至少應展示下述幾種推廣材料：

- 亞克力立牌及插頁
- 前台書寫墊
- 會員招募手冊（三折頁）
- 酒店後區員工海報
- 向每一位賓客提供房卡卡套及卡套插頁（收費物料）。

如需申領有關上述營銷材料的詳細信息，請訪問 www.hotelprinting.net。

您也可以致電：86-21-3159-8706

或發送電子郵件至 lesley.chen@wyndham.com。



團體、會議與活動

溫德姆獎賞計劃鼓勵所有酒店參與團體、會議與活動計劃，以激勵會務組織者選擇貴酒店作為其團隊與會務業務的舉辦場所。請注意，所有道璽溫德姆酒店、華美達酒店、溫德姆花園酒店、溫德姆酒店及度假酒店以及溫德姆至尊酒店必須參與團體、會議與活動計劃。

若貴酒店參與團體、會議與活動計劃，那麼對於任何符合資格的活動，其合同中須列明，貴酒店必須同意向符合資格的活動組織者按照每消費1美元（或根據積分發放時的匯率等價換算的其他貨幣）兌換1點積分的比例發放積分獎勵。預訂每晚十（10）間或以上的客房、會議室租賃費及餐飲費用。對於稅費、度假村費用、設施費、雜費、小費及相關費用，貴酒店無需發放獎勵積分。溫德姆獎賞計劃積分的購買成本為每1點積分0.005美元（舉例來說，10,000點積分=50美元）。

本計劃不設最低消費限制，獎勵積分上不封頂。無論是通過團隊總賬支付還是個人支付，會務組織者均可獲取溫德姆獎賞計劃積分。此外，若溫德姆獎賞計劃會員參與符合資格的活動，作為符合資格的活動的一部分，其所完成的符合資格的住宿也有資格獲取溫德姆獎賞計劃積分。參見[第 9 頁](#)。

請注意：活動組織者與貴酒店之間所簽訂的關於符合資格的活動的合同中，應列明活動組織者的溫德姆獎賞計劃賬號。

購買積分獎賞

酒店業主和總經理可以使用購買積分獎賞（PPR）工具購買並向會員發放溫德姆獎賞計劃積分，但該積分僅可用於市場推廣或提升會員忠誠度。溫德姆獎賞計劃積分的購買成本為每1點積分0.005美元（舉例來說，10,000點積分 = 50美元）。

對於選擇參加「最優房價（ Best Available Rate ）+ 獎勵積分」促銷活動的酒店，購買積分的成本價格為每1點積分0.005美元。貴酒店使用PPR工具發放溫德姆獎賞計劃積分時，僅可向賓客或酒店員工發放。若貴酒店轉售、轉發、以不當目的使用積分，或參與其他任何詐騙或濫用PPR計劃行為，則溫德姆獎賞計劃可採取包括取消積分、宣布積分無效、拒絕頒發和/或沒收積分、暫停或終止貴酒店使用PPR工具的權限在內的手段，並追究在貴酒店的特許經營、許可經營或管理協議或適用法律的範圍內的所有其他權利及賠償。

貴酒店不得代表會員或應會員要求購買積分。若會員希望購買積分，請告知會員訪問「[獲取溫德姆獎賞計劃積分](#)」頁面，通過Points.com購買積分。

利用PPR工具這一利器，可以更好地展示我們對賓客的回饋，進而提升客戶忠誠度並提高工作效率。關於如何管理貴酒店PPR項目的完整指南以及本計劃的完整條款與細則，請訪問Community (Loyalty & Marketing › Wyndham Rewards › Resources › Purchase Points Rewards) 並查閱「PPR培訓手冊」。

溫德姆獎賞計劃 會員等級



會員等級概述

會員等級計劃是溫德姆獎賞計劃的全面升級，就是以會員入住溫德姆獎賞計劃參與酒店的頻率為標準，提供不同福利來回饋會員。隨著符合資格的房晚數量不斷增加，會員等級會逐步提升，會員能夠獲得的福利也越來越多。

會員等級一共有以下四種：普通（BLUE）會員，金卡（GOLD）會員，白金（PLATINUM）會員，鑽石（DIAMOND）會員。除此以外，第五種會員等級——鈦金（TITANIUM）會員等級僅可通過邀請獲得，由溫德姆獎賞計劃自行決定後邀請酒店業主、管理人員及其他人選加入。鈦金（TITANIUM）會籍的有效期僅可通過溫德姆獎賞計劃的再次邀請而延長，並且該會籍不對公眾開放。該會員等級並非對所有賓客開放，在宣傳推廣中也不應出現類似用語，這一點，請確保貴酒店員工理解並牢記。

酒店必須向會員提供全部約定福利（在以下關於會員等級福利的章節中特別指出）。若貴酒店未能對會員等級計劃的開展進行有效監管，就會影響到會員對本計劃的信任，對此，溫德姆獎賞計劃在質檢期間可能對貴酒店採取扣分處罰。



如何開啟每一個會員等級

會員註冊後可自動獲得普通（BLUE）會員等級，並可根據其完成的符合資格的房晚數量升級至更高會員等級。

會員等級	標準政策下所需符合資格的房晚
普通（BLUE）會員	註冊後即可獲得
金卡（GOLD）會員	5晚
白金（PLATINUM）會員	15晚
鑽石（DIAMOND）會員	40晚

具體見下表：
會員還可能收到作為禮物贈與的特定會員等級。

如需瞭解會員積分賺取、兌換禮物、或受贈特定會員等級的全部條款細則，請參考[溫德姆獎賞計劃條款細則](#)第IV模塊（B）。

會員等級福利

貴酒店應為溫德姆獎賞計劃會員在酒店現場發放會員等級福利，以此作為對於會員忠誠度的感謝。會員在所有符合資格的住宿期間，包括使用獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚的住宿期間，均可享受如下文所述的會員等級福利。**無論會員在其住宿期間預訂的房間數量和最終支付的房間數量如何，會員現場福利僅需提供至會員本人下榻的客房即可。**

關於現場福利的詳細信息，可通過以下路徑查詢：品牌標準頁面（Community>Brand & QA>Brand Standards）或者[溫德姆獎賞計劃條款與細則](#)第四章（C）。



會員等級福利 (續)

會員等級福利	普通等級 BLUE	金卡等級 GOLD	白金等級 PLATINUM	鑽石等級 DIAMOND
標準政策下所需符合資格的房晚	完成會員 註冊後	5	15	40
會員優享房價	●	●	●	●
每次符合資格的住宿均可賺取至少 1,000 點積分	●	●	●	●
兌換獎勵房晚	●	●	●	●
積分加速兌，預訂積分+現金折扣房晚	●	●	●	●
順延房晚	●	●	●	●
免費無線網路	●	●	●	●
專屬會員熱線服務		●	●	●
房型偏好		●	●	●
加速積分獎勵		+10% 積分	+15% 積分	+20% 積分
延時退房		●	●	●
提前入住			●	●
凱撒娛樂獎賞計畫®等級匹配			●	●
安飛士（Avis®）及巴吉（Budget®）租車 升級福利（僅限美國及加拿大地區）			●	●
套房升級				●
入住歡迎禮				●
贈予金卡(GOLD)會籍資格				●

免費無線網絡(無線高速互聯網接入)

適用會員等級:所有會員

福利描述： 在符合資格的房晚住宿期間，視具體情況，貴酒店必須在所有客房及酒店內部公共區域向所有溫德姆獎賞計劃會員提供基礎的無線高速網絡接入（HSIA）。無線高速互聯網接入包括硬件、軟件、互聯網訪問網關以及必要的技術支持與安全保障，以便會員可以使用自己的電腦無線上網。若貴酒店不向賓客提供無線高速網絡接入，也可向溫德姆獎賞計劃會員提供免費的有線高速網絡接入作為備選。如果會員不滿意基礎無線網絡的上網速度而要求使用速度更快的網絡接入，對此，貴酒店可以收取額外費用。

若貴酒店向賓客收取的度假村費用或設施費中包含提供基礎的無線高速網絡接入的費用，那麼貴酒店必須從該費用中刪除關於無線高速網絡接入的費用金額，以及任何與無線高速網絡接入相關的收費描述。

如何發放福利： 每位會員在辦理入住時，酒店必須為其提供免費的無線高速網絡接入。每天登錄eDesk，在預訂概覽頁面查看抵店數選項，（具體路徑為：Increase Loyalty › Launch Wyndham Rewards eDesk › 查看預訂概覽），核對即將到店的賓客中是否有溫德姆獎賞計劃會員。

- 對於已經提供免費無線高速網絡接入的酒店：和往常一樣，向會員提供免費無線網絡接入憑證。
- 對於針對無線網絡收費的酒店：酒店必須向會員提供免費的無線高速互聯網接入。若無法提供免費的無線高速網絡接入碼，也可聲明將該費用以費用減免的形式返還給會員。酒店可以繼續向非溫德姆獎賞計劃會員的賓客收取基礎無線網絡接入的費用。
- 目前不提供無線網絡接入的酒店：可以提供免費的有線網絡接入。

房型偏好

適用會員等級：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：在貴酒店辦理入住後，金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員可在其符合資格的入住期間，包括獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚期間，選擇其偏好房型，但前提條件是所選房型與事先預訂的房型相同。房型偏好可包含最近裝修過的房間、更寬敞的房間，或者是賓客希望的擁有更好視野或位於更好位置的房間。

如何發放福利：在會員辦理入住時，若其偏好房型空閑，貴酒店前台員工必須滿足會員的房型偏好要求。若偏好房型無空閑，則前台員工必須向會員提供現有最優的可選房間。貴酒店無需提供上述房型的升級房型 (如套房或其他特殊房型) 以及超出會員預訂標準的房型作為其福利的一部分。

作為最佳實踐，如果金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員在辦理入住時未提出房型偏好要求，那麼貴酒店工作人員應該主動詢問其偏好的房型。貴酒店工作人員可通過 PMS 系統或 eDesk 系統查詢會員等級，也可以通過預訂概覽頁面查看抵店數選項，具體路徑為：Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看預訂概覽。

延時退房

適用會員等級：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：應金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員的要求，並視酒店具體情況，貴酒店必須在所有符合資格的住宿期間，包括獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚期間，允許會員在貴酒店標準退房時間基礎上延遲至多 2 小時退房。

如何發放福利：會員可在其符合資格的住宿期間、獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚期間，在退房前的任何時間申請延時退房福利。貴酒店工作人員應在PMS系統中的會員住宿記錄上標注會員的延遲退房請求。若貴酒店空房數量充足，可以滿足會員的延遲退房要求，則必須滿足會員的該項要求。若貴酒店空房數量不足，則應向會員耐心解釋並表示歉意。

請注意：無論會員在其住宿期間預訂的房間數量和最終支付的房間數量如何，我們僅要求您向會員個人入住的房間提供該項福利。但我們也希望貴酒店能夠盡最大努力為會員及任何其他隨行人員提供方便。

提前入住

適用會員等級：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：應金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員以及鈦金 (TITANIUM) 會員的要求，並視酒店具體情況，貴酒店必須在所有符合資格的住宿期間，包括獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚期間，允許會員在貴酒店標準入住時間基礎上提前至多 2 小時辦理入住。

如何發放福利：對於會員的符合資格的住宿、獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚，會員可在預訂時、到店前或辦理入住時，申請該項會員福利。若該項申請在會員到店之前收悉，則貴酒店應在會員預訂單上記錄其提前入住的要求。若貴酒店空房數量充足，可以滿足會員的提前入住要求，則必須滿足會員的該項要求。即便會員是在到店後才提出提前入住的要求，貴酒店也應盡最大努力滿足會員要求。若貴酒店空房數量不足，則應向會員耐心解釋並表示歉意。

請注意：無論會員在其住宿期間預訂的房間數量和最終支付的房間數量如何，我們僅要求您向會員個人入住的房間提供該項福利。但我們也希望貴酒店能夠盡最大努力為會員及任何其他隨行人員提供方便。

套房升級(包括獎賞房晚)

適用會員等級：

鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：若貴酒店條件允許，則必須在鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員符合資格的住宿期間(包括獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚期間)，向其全程提供套房升級福利。若套房已全部住滿，那麼貴酒店應向會員提供一個升級的客房房型，作為套房的替代選擇。

如何發放福利：在所有鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員辦理入住時，貴酒店應主動向其提供套房升級，若沒有套房可選，則提供房型升級。如果是由於獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚而獲得住宿升級，請致電會員服務部調整 PMS 中的客房庫存。若既沒有套房也沒有房型升級可選，則貴酒店應提供如上文所述的房型偏好福利。貴酒店工作人員每天應主動查詢 PMS 系統和 eDesk 系統中預訂概覽頁面，是否有鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員入住，也可通過 eDesk 查詢到店報告(具體路徑為：Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看預訂概覽)。



歡迎禮

適用會員等級：鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：針對不同的酒店品牌、所在區域和會員等級，所提供的歡迎禮也有所變化。關於歡迎禮的具體要求描述，包括根據品牌和地區分類的具體歡迎禮類目，可以在 **Brand Standards** 頁面(路徑為：**Community > Brand & QA > Brand Standards**)查看。

酒店必須在每位鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員符合資格的住宿、獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚入住當日向其提供適用的歡迎禮。下方列出的酒店品牌必須提供歡迎禮。即使貴酒店未被規定提供歡迎禮，我們也強烈建議您出於禮貌，向鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員提供該禮遇，以感謝他們對溫德姆獎賞計劃的忠誠。

需要提供歡迎禮的酒店品牌：

- AmericInn by Wyndham
- Baymont by Wyndham
- Dazzler by Wyndham
- 道璽溫德姆酒店
- Esplendor by Wyndham
- Hawthorn Suites by Wyndham
- La Quinta by Wyndham
- 麥客達溫德姆酒店
- 華美達酒店
- 爵怡溫德姆酒店
- Vienna House by Wyndham
- WaterWalk Extended Stay by Wyndham
- 蔚景溫德姆酒店
- Wyndham Alltra
- 溫德姆花園酒店
- 溫德姆至尊酒店
- 溫德姆



歡迎禮 (續)

如何發放福利：貴酒店工作人員應每天在 PMS 系統 和 eDesk 系統中預訂概覽頁面主動查詢是否有鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員入住，具體路徑為：Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看預訂概覽。

在**酒店前台**辦理入住時提供歡迎禮的酒店品牌和地區：

貴酒店的前台工作人員應在辦理入住時向鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員提供房卡並奉上歡迎禮，並對這些會員表示感謝。

■ 話術示例：「感謝您作為溫德姆獎賞計劃鑽石 (DIAMOND) 會員 (或鈦金 (TITANIUM) 會員) 入住我們酒店。我們今天很高興向您提供這份歡迎禮，鑽石 (DIAMOND) 會員 (或鈦金 (TITANIUM) 會員) 能夠尊享多重福利，這只是其中的一部分。祝您擁有一次愉快的住宿體驗，也希望您與家人和好友分享您的入住體驗！」

在辦理入住時將歡迎禮直接**放到客房內**的酒店品牌和地區：

歡迎禮必須在會員辦理入住後 1 小時內送到會員房間，最晚送達時間為晚上 9 點。若會員辦理入住的時間是晚上 9 點以後，那麼歡迎禮可於次日上午 10 點以後送到會員房間。

專屬會員熱線服務

適用會員等級：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員

福利描述：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員等級可享受免費會員服務熱線優先接聽服務。鑽石 (DIAMOND) 等級與鈦金 (TITANIUM) 等級的會員專屬熱線電話以下稱「鑽石 (DIAMOND) 禮賓服務熱線」或「鈦金 (TITANIUM) 禮賓服務熱線」，可在會員需要額外服務時撥打，包括贈與金卡 (GOLD) 會員等級。這些會員專屬電話熱線是為了確保我們的會員能及時獲取幫助。

如何發放福利：各會員等級的會員服務熱線可登錄 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，在「我的賬戶」頁面中找到，或在會員招募手冊及會員卡背面可以找到。請指導會員如何查詢，以確保會員享受高質量的會員服務。

加速積分計劃

適用會員等級：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員以及鑽石 (DIAMOND) 會員

福利描述：金卡 (GOLD)、白金 (PLATINUM) 和鑽石 (DIAMOND) 等級的溫德姆獎賞計劃會員還可以通過加速積分計劃，在完成符合資格的住宿後賺取額外積分。額外積分賺取的比例計算方式基於會員在其符合資格的住宿期間的會員等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算，各會員等級的百分比如下所示：

- 根據加速積分計劃，金卡 (GOLD) 等級會員可額外賺取：基礎積分的 10%
- 根據加速積分計劃，白金 (PLATINUM) 等級會員可額外賺取：基礎積分的 15%
- 根據加速積分計劃，鑽石 (DIAMOND) 等級會員可額外賺取：基礎積分的 20%

加速積分計劃中額外賺取的積分 (如有)，將優先計入會員住宿積分中，隨後再根據「千分輕鬆享」積分政策來計算。例如：當加速積分計劃計入會員住宿積分後，會員某次符合資格的住宿可賺取的積分數超過1,000點積分，那麼「千分輕鬆享」積分政策將不再適用。

案例：

- **案例 #1 在一家戴斯® 酒店完成 1 晚符合資格的住宿房費收入 = 60 美元**
會員等級 = 金卡 (GOLD) 等級

60 美元 x 10 點積分/1美元= 600 點基礎積分
+ 加速積分計劃額外積分 = 60 點 (基礎積分的 10%)
小計 = 660 點 溫德姆獎賞計劃積分

該會員的帳戶中將額外增加 340 點積分，使本次符合資格的住宿所獲取的積分總數達到 1,000 點。60 點的加速積分計劃額外積分，以及 340 點的額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店僅需支付 60 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

加速積分計劃 (續)

- **案例 #2 在一家戴斯® 酒店完成一次 3 晚符合資格的住宿房費收入 = 120 美元**
會員等級 = 白金 (PLATINUM) 等級

120 美元 x 10 點積分/1美元= 1,200 點基礎積分
+ 加速積分計劃額外積分 = 180 點 (基礎積分的 15%)
小計 = 1,380 點 溫德姆獎賞計劃積分

該會員所獲取的積分已超過 1,000 點積分的下限，所以該會員的帳戶不會再收到額外積分。180 點的加速積分計劃額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店需負責120 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

- **案例 #3 雙倍積分促銷活動期間在一家戴斯® 酒店完成一次 2 晚符合資格的住宿房費收入 = 60 美元**
會員等級 = 鑽石 (DIAMOND) 等級

60 美元 x 10 點積分/1美元 = 600 點基礎積分
+ 加速積分計劃額外積分 = 120 點 (基礎積分的 20%)
小計 = 720 點 溫德姆獎賞計劃積分

該會員的帳戶中將額外增加 280 點積分，使本次符合資格的住宿所獲取的積分總數達到 1,000 點。120 點的加速積分計劃額外積分，以及 280 點的額外積分將由溫德姆獎賞計劃承擔。

貴酒店僅需支付 60 美元房費收入相對應的溫德姆獎賞計劃忠誠度計劃費用。

雙倍積分促銷= 600 點積分 (雙倍基礎積分)

該會員將一共獲取 1,600 點積分 (600 + 120 + 280 + 600)。

年度獎勵積分

適用會員等級：鈦金（TITANIUM）會員

福利描述：任何自某年 1 月 1 日起生效的鈦金（TITANIUM）會員，每年都將收到與其會員等級相對應的年度積分獎勵，如下表所示：

會員等級	會員等級獎勵積分
鈦金（TITANIUM）會員	30,000 點溫德姆獎賞計劃積分

如需瞭解獎勵積分的詳細信息，請查閱鈦金（TITANIUM）會員相關條款與細則。

如何發放福利：貴酒店不需要採取任何措施發放此項會員福利。如鈦金（TITANIUM）會員對會員等級獎勵積分存在疑問，請建議該會員登錄www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，在「我的賬戶」頁面中找到其對應等級的禮賓服務熱線，以獲取幫助。

安飛士（AVIS®）及巴吉（BUDGET®）租車升級福利

僅限位於美國或加拿大(魁北克區除外)的可提供安飛士(Avis)租車福利和巴吉(Budget)租車福利的參與地區

適用會員等級：白金（PLATINUM）會員、鑽石（DIAMOND）會員以及鈦金（TITANIUM）會員*

福利描述：所有白金（PLATINUM）會員、鑽石（DIAMOND）會員和鈦金（TITANIUM）會員在參與地區的參與酒店通過安飛士和巴吉租用車輛時，可享受一次單車升級服務**，該福利視酒店具體情況而定。

如何發放福利：貴酒店不需要採取任何措施發放此項會員福利。如欲瞭解安飛士和巴吉租車禮遇的詳細信息，白金（PLATINUM）會員、鑽石（DIAMOND）會員和鈦金（TITANIUM）會員可登錄www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，訪問「我的賬戶」頁面，找到會員服務熱線並致電以獲取幫助。

*安飛士（Avis）升級僅通過安飛士（Avis）總裁俱樂部的會員資格提供給鈦金會員；安飛士（Avis）會員資格是可選項。

**加入安飛士（Avis）總裁俱樂部的鈦金會員可享受雙重升級。





酒店常見問題

酒店常見問題

問：如果我回答不了或解決不了賓客的問題，應該請他/她去哪裏尋求幫助呢？

答：關於溫德姆獎賞計劃的所有問題，請撥打溫德姆獎賞計劃會員服務熱線。

問：有關資費和返還方面的問題，應該和誰聯繫呢？

答：請發郵件至 WR.Billing@wyndham.com，聯繫溫德姆獎賞計劃資費與返還事宜。

問：誰能回答關於如何使用 PMS 系統管理溫德姆獎賞計劃的問題呢？

答：如需撥打技術支持服務熱線，請參閱聯繫信息頁（第 100 頁）。

問：當 PMS 系統無法使用時，我應該怎樣錄入會員的住宿積分呢？

答：當 PMS 系統無法使用時，您是不能錄入會員的住宿積分的。待 PMS 系統恢復正常後，您需要補錄截止至當前日期的所有數據。屆時，系統會處理錄入的所有會員入住信息、獎勵房晚以及積分加速兌積分+現金折扣房晚。如需技術支持，請參閱聯繫信息頁（第 100 頁）。

問：若有溫德姆獎賞計劃會員在我們酒店預訂後未入住，那麼該會員是否還能獲得與本次入住相對應的獎勵積分呢？我是否需要為這些獎勵積分支付忠誠度計劃費用呢？

答：若貴酒店收取了會員支付的住宿費，且會員的本次預訂也滿足賺取積分的住宿所規定的條件，那麼即使他/她最終沒有入住，仍可賺取積分。但是會員將無法賺取 (i) 與任何已開展的促銷活動相關的獎勵積分，(ii) 加速積分計劃額外積分或 (iii) 任何千分輕鬆享積分政策的額外積分。一旦會員賺取了獎勵積分，您就需要支付相應的忠誠度計劃費用。

問：有沒有哪些市場細分是不符合溫德姆獎賞積分或旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）的獲取資格的呢？

答：當住宿對應的是不符合資格的市場細分時，會員將無法獲取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）。關於符合資格的市場細分與不符合資格的市場細分的詳細列表，請參閱第16頁。

酒店常見問題 (續)

問：賓客在註冊加入溫德姆獎賞計劃時，是否需要提供電子郵件地址呢？

答：前台工作人員應該鼓勵賓客提供電子郵件地址，以便能夠收到溫德姆獎賞計劃的更新信息、最新的促銷信息、來自合作夥伴的消息以及會員專屬的優惠。請注意：如果需將會員招募記為一次有效的會員招募，則會員的註冊信息中必須提供電子郵件地址，以被計入溫德姆獎賞計劃會員招募計劃，（詳見第 [26-30 頁](#)）。

問：尚未與溫德姆酒店集團建立雙向互聯的酒店，如何提交住宿信息或錄入賓客的會員註冊信息呢？

答：未與溫德姆酒店集團建立雙向互聯的酒店，可通過 [Community](#) 連接 [eDesk](#) 系統後，提交住宿信息並錄入賓客的會員註冊信息。有關如何在貴酒店使用 [eDesk](#) 系統管理溫德姆獎賞計劃，請通過 [Community](#) 參閱 [eDesk](#) 指南（[Community](#) > [Loyalty & Marketing](#) > [Wyndham Rewards](#) > [Wyndham Rewards Resources](#)）。如有貴酒店所在區域專用的紙質版會員申請表，也可通過該申請表招募賓客加入會員。

問：如果會員入住時不記得自己的溫德姆獎賞計劃會員編號，我如何幫助會員確保其仍能獲得積分呢？

答：如果貴酒店有 [PMS](#) 或 [eDesk](#) 系統，您可以通過這些系統查詢會員編號，如適用，您也可撥打會員服務熱線：（+86）400-820-8831。為進一步確保會員的賺取積分的住宿能夠收到積分，我們的系統還會自動將英文官網訂單中的會員帳戶信息與賓客信息進行匹配。為了確保您不被收取溫德姆獎賞計劃遺漏住宿信息管理費，請務必在完成住宿錄入前在預訂中加入會員編號。

問：在計算我們酒店的入住率與日均房價時，會員使用獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚入住的情況是否計算在內？兩者的計算方法是否一致？

答：會員選擇使用獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚入住貴酒店時，該入住將計入貴酒店當天的入住率計算結果，但是，在判定獎賞費用返還金額時，該入住的房價將不會計入貴酒店的日均房價計算結果。

問：我是否需要在 [PMS](#) 系統中確認所有獎勵房晚的記錄以申請返還金額？

答：是的。

如需瞭解如何在 [PMS](#) 系統中手動調整獎勵房晚的費用返還，請訪問 [Community](#) > [Loyalty & Marketing](#) > [Wyndham Rewards](#) > [Wyndham Rewards Resources](#)。

問：在酒店現場招募賓客加入溫德姆獎賞計劃時，是否還要支付忠誠度計劃費用？

答：招募新會員不會產生費用。且針對所有新會員首次註冊入住，相應的忠誠度計劃費用也會返還給貴酒店，詳情請參考第 [25](#) 頁。酒店可通過 [Community](#)（具體路徑為：[Community](#) > [Hotel Management](#) > [Reports](#)）查詢每個月的忠誠度計劃費用減免情況。

問：有一名賓客通過在線旅行社（OTA）預訂後入住我酒店，且其預訂價格不符合溫德姆獎賞計劃積分的獲取資格。如果我招募這位賓客加入溫德姆獎賞計劃，那麼這種情況是否可以記為「有效的新會員招募」？是否可以用於計入溫德姆獎賞計劃會員招募計劃？

答：是的。無論賓客入住時的房價是否符合資格都可以作為首次註冊入住被記為有效的會員招募。如果新會員的註冊滿足所有其他有效新會員招募的要求，就可以用於計入酒店季度有效會員招募表現。

問：參與酒店的業主或員工能不能加入溫德姆獎賞計劃？

答：當然可以，我們歡迎您成為會員，直接體驗來自本獎賞計劃的各項禮遇！



溫德姆獎賞
計劃會員等級
常見問題

會員等級

問：會員等級計劃是甚麼？

答：會員等級計劃是溫德姆獎賞計劃的全面升級，基於會員入住溫德姆獎賞計劃參與酒店的頻率為標準，通過不同福利來回饋會員。隨著會員完成更多「符合資格的房晚」，他們可以開啟更高會員等級，享受更多福利。

會員等級一共有以下四種：普通（BLUE）會員，金卡（GOLD）會員，白金（PLATINUM）會員和鑽石（DIAMOND）會員。

另外，第五種會員等級 — 鈦金（TITANIUM）會員，僅限通過邀請形式加入。

問：會員如何獲取每一個會員等級？

答：獲取一個會員等級，必須完成各會員等級要求的符合資格的房晚數，如下所示：

會員等級	符合資格的房晚
普通（BLUE）會員	註冊後即可獲得
金卡（GOLD）會員	5 晚
白金（PLATINUM）會員	15 晚
鑽石（DIAMOND）會員	40 晚

會員等級常見問題 (續)

問：符合資格的房晚是甚麼？

答：以下任一情況都屬於「符合資格的房晚」

- 在符合資格的住宿期間，於參與酒店完成住宿並支付房費 (且房費達到每日平均房價 25 美元以上，相關要求請見計劃條款與細則)；
- 在積分加速兌積分+現金折扣房晚參與酒店，兌換積分加速兌積分+現金折扣房晚，完成住宿並支付房費；或者
- 在獎勵房晚參與酒店，兌換獎勵房晚，完成住宿。

問：符合資格的房晚與符合資格的住宿相同嗎？

答：否。符合資格的住宿需要符合以下條件：(i) 會員在相同參與酒店住宿一晚或連續多晚；(ii) 在該會員入住期間，該會員入住房間的每晚平均房價 (稅費，附加費及任何其他收費及費用除外) 達到 25 美元以上；以及 (iii) 該會員根據參與酒店當時的付款政策，全額支付其住宿應付金額。

符合資格的房晚需滿足上述所有符合資格的住宿要求，此外需為付費住宿。

問：會員在每個日曆年初，從普通 (BLUE) 會員開始晉陞嗎？

答：視情況而定。會員在獲取某一等級的本年度剩餘時間內及接下來的日曆年內，將維持該會員等級。在次年年初，會員等級由前幾年累積的順延房晚數決定。

問：順延房晚是甚麼？它們是如何操作的？

答：任何於 2016 年或 2016 年之後完成的符合資格的房晚累計超過獲取某一會員等級的要求，但尚不足以升級至下一等級的超出部分被視為順延房晚，並且會被保留，以便將來使用。順延房晚永久有效。

例如，如果一名會員在第一年完成了 7 個符合資格的房晚 (在 6 月 1 日前完成了 5 晚)，第二年沒有符合資格的房晚，第三年 4 月 1 日前完成了 3 個符合資格的房晚：

	第 1 年	第 2 年	第 3 年
符合資格的房晚	7 晚 (6 月 1 日前 5 晚)	0 晚	3 晚 (4 月 1 日前)
所獲取的會員等級	自 6 月 1 日起： 金卡 (GOLD) 等級 5 個符合資格的房晚被用於獲取金卡 (GOLD) 等級	金卡 (GOLD) 等級 因在第 1 年內累積 5 個符合資格的房晚而獲取 (金卡 (GOLD) 等級將於 12 月 31 日過期)	4 月 1 日前： 普通 (BLUE) 等級 第 2 年內累積 0 個符合資格的房晚而獲取 自 4 月 1 日起： 金卡 (GOLD) 等級 在本年度 1 月 1 日至 4 月 1 日，累積 3 個符合資格的房晚 + 2 個順延房晚
順延房晚	2 晚	2 晚	截止至 4 月 1 日，2 晚 4 月 1 日以後，0 晚

會員等級常見問題 (續)

問：順延房晚會失效嗎？

答：否，順延房晚永久有效。在會員賬戶上保持不變，並且年復一年順延，直至被用於獲取下一會員等級。

問：如果會員在參與酒店同一晚預訂了多間房間，是否每個房間都被視作符合資格的房晚？

答：否，預訂此次住宿的會員本人入住的房間，才被視作符合資格的房晚。符合資格的房晚需符合以下條件：

- 於參與酒店符合資格的住宿期間，完成住宿並支付房費（且房費達到每日平均房價 25 美元）並滿足計劃條款與細則；或
- 在積分加速兌積分+現金折扣房晚參與酒店，兌換積分加速兌積分+現金折扣房晚，完成住宿並支付房費；或者
- 在獎勵房晚參與酒店，兌換獎勵房晚，完成住宿。

問：會員通過在線旅行社(如：攜程)預訂的房晚會被計入開啟會員等級所需的房晚中嗎？

答：否。那些通過在線旅行社預訂的房晚不計入符合資格的房晚。

問：會員等級只取決於會員符合資格的住宿嗎？

答：否。以下任何一種方式，會員皆可開啟會員等級：

- 完成如上所示的符合資格的房晚
- 獲取由鑽石 (DIAMOND) 會員或鈦金 (TITANIUM) 會員贈與的會員等級
- 成為或轉為 Wyndham Club Pass 或 Shell Vacations Club 會員
- 成為新的 Wyndham Rewards® Visa® 卡持有者 (無需年費) 或 Wyndham Rewards® Visa® 卡持有者 (需 75 美元年費)
- 溫德姆獎賞計劃會不定期提供促銷優惠。

問：會務組織者可以通過客戶完成的符合資格的房晚來開啟會員等級嗎？

答：否，所有會員，包括會務組織者，必須完成其本身符合資格的房晚，才能開啟會員等級。

問：我的酒店如何識別一個會員的等級？

答：酒店可以通過多種方式識別會員等級：

- eDesk 中的會員資料和預訂板塊 SynXis 酒店管理系統
- SynXis 酒店管理系統
- OPERA 酒店管理系統

有關如何識別會員等級的詳細步驟，請登錄 **Community**。

問：如我的酒店收到不是來自溫德姆酒店集團中央預訂系統的訂單，如何識別會員等級？

答：如貴酒店收到不是來自溫德姆酒店集團中央預訂系統的訂單，可以詢問賓客是不是溫德姆獎賞計劃會員，來識別會員等級。如已是會員，貴酒店可以通過eDesk 或 PMS 系統，查看會員的個人資料。



會員等級常見問題 (續)

問：會員如何自行識別他們的會員等級？

答：會員可以通過登錄會員賬戶，訪問我的賬戶頁面，查看會員等級。還可以通過使用我們方便的溫德姆獎賞計劃手機應用程序 (英語版) 查看會員等級。

問：會員會收到會員卡嗎？

答：不會。我們將不再為新會員發會員套裝或實體會員卡。

問：鈦金 (TITANIUM) 會員甚麼時候能收到獎勵積分？

答：自某年 1 月 1 日起生效的鈦金 (TITANIUM) 會員，將在該年度 2 月收到獎勵積分。

問：酒店可以贈與商務客人會員等級嗎？

答：酒店不能贈與商務客人會員等級。只有鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員，可以根據條款與細則向其他會員贈與會員等級。





現場會員福利

問：免費無線網絡福利是甚麼？

答：所有酒店必須在符合資格的住宿、獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚期間，向溫德姆獎賞計劃會員提供免費的基礎高速無線網絡接入（不包括會議場地）。

問：如果我的酒店不提供無線網絡呢？

答：如果基礎高速無線網絡接入在貴酒店不適用，那麼在符合資格的住宿、獎勵房晚和分加速兌積分+現金折扣房晚期間，必須向溫德姆獎賞計劃會員提供免費的高速有限網絡接入。

問：我的酒店可以對高速/優質無線網絡接入收費嗎？

答：可以。儘管基礎無線網絡接入必須對所有溫德姆獎賞計劃會員免費開放，但貴酒店可以對高速無線網絡接入收費。為了回饋最忠實的會員，我們鼓勵酒店不向鑽石（DIAMOND）會員和鈦金（TITANIUM）會員收取任何費用。

問：如果我的酒店目前對基礎無線網絡或有線高速網絡接入收費呢？

答：酒店必須在賓客的賬單上返還基礎無線網絡或有線高速網絡接入的所有費用，或與互聯網供應商接洽允許會員免費使用無線網絡或有線高速網絡接入的憑證。

問：房型偏好是甚麼？

答：房型偏好指的是會員偏好的房型，且與會員預訂的房型屬同類房型。房型偏好可包含最近新裝修的房間、更寬敞的房間，或者是擁有更好景觀或位於更好位置的房間。

貴方的前台工作人員應根據金卡（GOLD）會員、白金（PLATINUM）會員、鑽石（DIAMOND）會員或鈦金（TITANIUM）會員的房型偏好優先提供房間，以對符合資格的住宿、獎勵房晚、分加速兌積分+現金折扣房晚兌現相應會員禮遇。

會員等級常見問題 (續)

問：如果會員要求將房型/套房升級做為房型偏好呢？

答：酒店無需提供客房或套房升級作為房型偏好福利的一部分。

問：對於酒店的長住賓客，客房升級福利是否有例外？

答：否，對於酒店的長住賓客，客房升級福利沒有例外。必須在會員住宿期間全程提供該福利。

問：提前入住福利是甚麼？

答：白金 (PLATINUM)、鑽石 (DIAMOND) 和鈦金 (TITANIUM) 會員可早於貴酒店的標準入住時間 2 小時，辦理入住。如果會員要求提前入住，貴酒店可根據自身情況決定是否兌現。

於符合資格的住宿、獎勵房晚和分加速兌積分+現金折扣房晚期間，提前入住需由會員提出申請，也視酒店具體情況而定。

問：延時退房福利是甚麼？

答：金卡 (GOLD) 會員、白金 (PLATINUM) 會員、鑽石 (DIAMOND) 和鈦金 (TITANIUM) 會員可於符合資格的住宿期間、獎勵房晚和分加速兌積分+現金折扣房晚住宿期間的任意時間點，申請延時退房；然而，該申請需在酒店的標準退房時間之前提出。

問：如果我的酒店對延時退房收費，不需要對溫德姆獎賞計劃會員收費嗎？

答：是的。如果貴酒店對延遲退房收費，不得向溫德姆獎賞計劃會員收費，不論他們的會員等級。

問：我的酒店是否需要向與會員同行，住在不同客房的夥伴提供現場福利嗎？

答：否，貴酒店只需向訂單上的溫德姆獎賞計劃會員提供福利。然而，我們建議貴酒店出於禮貌，向會員的同行夥伴提供現場福利。

問：套房升級是甚麼？

答：鑽石 (DIAMOND) 等級和鈦金 (TITANIUM) 等級會員必須在其符合資格的住宿、**免費住**獎賞房晚和**極速得**獎賞房晚期間，在酒店條件允許的情況下，獲取一次套房升級禮遇。

問：如果我的酒店沒有套房，如何處理套房升級福利？

答：若酒店套房已全部住滿，酒店必須向鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員提供一個升級的客房房型，作為套房的替代選擇。酒店必須在鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員辦理入住時，積極向其提供套房升級禮遇。

問：歡迎禮是甚麼？

答：下列酒店品牌在鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員辦理入住時，必須提供一份歡迎禮 (與總經理的感謝卡一同奉上一份零食和/或飲料)。其他酒店品牌可視情況是否提供歡迎禮，但依然建議為鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員提供歡迎禮。

需要提供歡迎禮的酒店品牌：

- | | | |
|------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| • AmericInn by Wyndham | • 麥客達溫德姆酒店 | • Wyndham Alltra |
| • Baymont by Wyndham | • 華美達酒店 | • 溫德姆花園酒店 |
| • Dazzler by Wyndham | • 爵怡溫德姆酒店 | • 溫德姆至尊酒店 |
| • 道璽溫德姆酒店 | • Vienna House by Wyndham | • 溫德姆 |
| • Esplendor by Wyndham | • WaterWalk Extended Stay by Wyndham | |
| • Hawthorn Suites by Wyndham | • 蔚景溫德姆酒店 | |
| • La Quinta by Wyndham | | |

登錄 Brand Standards Portal，查看貴酒店品牌的歡迎禮標準。

會員等級常見問題 (續)

問：我的酒店不在上述酒店品牌中，可以提供歡迎禮嗎？

答：可以。在鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員辦理入住時，貴酒店可視情況是否提供歡迎禮。請登錄 MyPortal，查看歡迎禮標準指南。

問：預計每周會有多少鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員到我的酒店？

答：根據酒店、品牌、位置、季節和其他因素，鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員的數量可能存在差異。請在系統中查看貴酒店會員的抵達報告，以確保酒店有足夠的歡迎禮品庫存。

問：我應該保持多少數量的歡迎禮庫存？

答：因為鑽石 (DIAMOND) 會員與鈦金 (TITANIUM) 會員的數量可能存在差異，我們強烈建議貴酒店始終保持至少一個月的歡迎禮庫存。

問：我在哪裏可以購買歡迎禮，包括禮品袋？

答：請聯繫當地食品服務供應商、自動售貨機的零售商或批發俱樂部，購買軟飲和零食。也可以充分使用折扣價，向溫德姆環球戰略來源供應商訂購。

禮品袋可以通過物料申請官網 www.hotelprinting.net 再次訂購。

問：如果我的歡迎禮都消耗完了呢？我可以用其他禮品代替嗎？

答：歡迎禮是品牌標準，並且不能代替。關於必須提供哪些禮品，請聯繫：

- 美國及加拿大溫德姆酒店集團運營支持電話：1-855-849-3487；
電子郵件地址：osd@wyndham.com
- 東南亞太區和大中華區溫德姆酒店集團運營支持電話：86-400-821-9930；
電子郵件地址：osd.apac@wyndham.com
- 歐洲、中東及非洲電子郵件：operations.emea@wyndham.com 或 MarketingEMEA@wyndham.com
- 拉丁美洲電子郵件：operations.supportdesk@wyndham.com

問：會員每晚還是每次住宿獲取一份歡迎禮？

答：鑽石 (DIAMOND) 會員和鈦金 (TITANIUM) 會員每次住宿可以獲取一份歡迎禮。

問：我如何進入 MyPortal，查看酒店需要的現場福利？

答：品牌標準門戶位於Community左側導航菜單 Brand & QA。品牌標準的具體現場福利位於溫德姆獎賞計劃要求頁面。

會員等級常見問題 (續)

溫德姆獎賞計劃鈦金 (TITANIUM) 會員等級常見問題 (僅限特許經營酒店*)

問：符合鈦金 (TITANIUM) 會員的資格是甚麼？

答：符合資格的參與酒店的業主代表均符合鈦金 (TITANIUM) 等級要求。欲成為符合資格的參與酒店，自每年的 12 月 1 日起，酒店必須滿足以下標準：

- 酒店必須參與溫德姆獎賞計劃；
- 在最近一次的質量檢查期間 (或待審核的)，酒店必須達到「A級」或「B級」，或是等同於該級別的成績；
- 酒店目前連接溫德姆酒店集團的中央預訂系統。

若貴酒店符合以上標準，但酒店的業主代表尚未獲取鈦金 (TITANIUM) 等級的邀請，請聯繫 wrtitanium@wyndhamrewards.com。2022年符合獲取鈦金 (TITANIUM) 等級資格的酒店有更新的標準。請瀏覽Community瞭解更多詳情。

問：如果被列為本酒店的業主不再就職於酒店了怎麼辦？

答：請聯繫集團運營支持團隊，更新貴酒店的業主代表記錄。

問：如果我是多家符合資格的參與酒店的業主。那麼我能將我額外的鈦金 (TITANIUM) 等級邀請給予誰？

答：任命於一家以上符合資格的參與酒店的業主代表，可以將其額外的鈦金 (TITANIUM) 等級邀請贈與給他或她選擇的任意一名人選。我們鼓勵這些任命一家以上符合資格的參與酒店的業主代表，考慮將其額外的鈦金 (TITANIUM) 等級邀請贈與給其他符合資格的參與酒店的業主或總經理。

*鈦金 (TITANIUM) 會員資格因酒店管理性質各不相同；請查看[鈦金 \(TITANIUM\) 會員條款與細則](#)，瞭解完整的信息。

問：本酒店現已成為符合資格的參與酒店。我該如何申領獲取鈦金 (TITANIUM) 等級邀請？

答：截至最後一個資格審核階段，如果貴酒店尚未滿足成為一家符合資格的參與酒店的標準，但是現在滿足了這些標準，那麼貴酒店的業主代表可以聯繫 wrtitanium@wyndhamrewards.com 獲取一張申領表。

問：我將我額外的鈦金 (TITANIUM) 等級邀請贈與給酒店前總經理，但是他目前已離職，現在有新的總經理上任。那麼我能將此鈦金 (TITANIUM) 等級邀請贈與給新的總經理嗎？

答：一旦鈦金 (TITANIUM) 等級資格被贈與並被申領，被贈與的會員將擁有他或她的鈦金 (TITANIUM) 等級資格，直至下一個日曆年的 1 月 31 日為止。之後，擁有一家以上符合資格的參與酒店的業主代表，可將額外的鈦金 (TITANIUM) 等級資格贈與給其選擇的另一名會員。

問：我每年都能獲得贈與鈦金 (TITANIUM) 等級資格的機會嗎？

答：是的。每家符合資格的參與酒店的業主代表都將於每年 2 月 1 日左右獲取申領鈦金 (TITANIUM) 等級資格的邀請。如果業主代表擁有一家以上符合資格的參與酒店，屆時，他或她即可將每個額外的鈦金 (TITANIUM) 等級資格贈與他人。

問：我將在甚麼時候收到贈與的 30,000 點獎勵積分？

答：如果會員自某日曆年的 1 月 1 日起，已經是鈦金 (TITANIUM) 等級會員身份，那麼他也將於該日曆年的 2 月收到 30,000 點積分獎勵。

問：我會獲取一張鈦金 (TITANIUM) 等級會員卡嗎？

答：在您提交申領表 4-6 周後，鈦金 (TITANIUM) 會員卡將被安排發出。同時，請確保您在溫德姆獎賞計劃的會員個人資料裏所填寫的地址是準確無誤的。

賓客常見問題



賓客常見問題

建議您將本章節內容打印後留存在前台，方便前台工作人員在賓客辦理入住時使用。本章內容除覆蓋一般性問題外，還可幫助貴酒店員工針對賓客在加入溫德姆獎賞計劃時可能產生的關注點或疑義之處進行解釋說明。

WYNDHAM
REWARDS®

問：加入溫德姆獎賞計劃是否需要繳納任何成本或費用？

答：不需要。賓客註冊新會員是完全免費的。

問：我怎樣註冊成為新會員？

答：會員註冊簡單便捷！賓客可在入住時、退房時、或在酒店住宿期間的任何時間，至酒店前台辦理溫德姆獎賞計劃會員註冊，或者，您也可以通過以下方式預訂房間時，同時完成新會員的註冊：

- 訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 或者某參與酒店的品牌網站 (如 www.Super8.com)。
- 致電任意參與酒店品牌的免費預訂電話。
- 致電溫德姆獎賞計劃會員服務熱線 (免費)：86-400-820-8831。

如賓客不方便上網，也可通過撥打會員服務熱線 86-400-820-8831 的方式管理會員賬戶或兌換獎勵積分。

問：加入會員後有哪些福利？

答：加入會員獎勵多多！您可以訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 瞭解溫德姆獎賞計劃的詳細會員福利，以下幾項是要特別強調的：

- 免費加入會籍，積分兌換方便。
- 兌換一晚免費住宿很簡單 — 只需 7,500 點、15,000 點或 30,000 點積分，會員就能享受一次獎勵房晚，在全球 9,000 多家參與酒店中的任何一家，兌換一晚免費住宿。

賓客常見問題 (續)

- **會員可快速賺取積分** – 針對每次賺取積分的住宿，會員每消費1美元，即可賺取10點基礎積分(或5點基礎積分，如適用)，詳見第 97 頁表格。
- **每次符合資格的住宿，會員將至少獲取 1,000 點溫德姆獎賞計劃積分。**每次符合資格的住宿期間，會員都有資格獲此千分輕鬆享獎賞。
- 會員還可根據其符合資格的住宿額外賺取積分，額外積分賺取的比例計算方式基於會員的等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算。
- 會員也可以選擇預訂積分加速兌積分+現金折扣房晚，以 **1,500 點、3,000 點或 6,000 點溫德姆獎賞計劃積分外加少許現金**，即可在參與酒店兌換一晚折扣住宿。
- 如果不想累積溫德姆獎賞計劃積分，會員還可以選擇獲取參與計劃的合作夥伴所提供的旅行合作夥伴積分 Travel Partner Currency (例如航空裏程、附屬酒店獎勵)。
- 我們會經常推出促銷活動，提供獎勵積分，使會員能夠更快地獲取積分，進而兌換獎賞房晚。
- 會員提供其電子郵件地址後，即可通過郵件形式收到會員專屬優惠與折扣。
- 會員自其第一次符合資格的住宿起就可獲取積分。
- 隨著符合資格的房晚數量不斷增加，會員等級會逐步提升，會員能夠獲得的福利也越來越多。

問：在酒店住宿後，我能得到些甚麼呢？

答：賓客完成的賺取積分的住宿，可以賺取溫德姆獎賞計劃積分或者旅行合作夥伴積分。會員可以登錄 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 修改更新自己的積分賺取方式。訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，點擊「[獲取溫德姆獎賞計劃積分](#)」即可查看最當前的參與本計劃的旅行合作夥伴清單。

問：我在酒店住宿後能獲取多少積分呢？

答：會員通過賺取積分的住宿賺取溫德姆獎賞計畫積分，具體情況如下：

- 在以下酒店，房價中每 1 美元均可賺取 10 點基礎積分：AmericInn by Wyndham、Baymont by Wyndham、戴斯酒店、Dazzler by Wyndham、Esplendor Boutique Hotels by Wyndham、Hawthorn Suites by Wyndham、豪生酒店、La Quinta by Wyndham、麥客達溫德姆酒店、華美達酒店、Registry Collection Hotels、速8酒店、Trademark Collection by Wyndham、Travelodge by Wyndham、爵怡溫德姆酒店，以及蔚景溫德姆酒店。
- 在Wyndham Alltra，打包價中每1美元均可賺取10點基礎積分。
- 在以下酒店，總消費額(舉例來說，包括餐費、電話費、觀影費和稅費)中每 1 美元均可獲取 10 點基礎積分：道璽溫德姆酒店，溫德姆至尊酒店，溫德姆酒店及度假酒店以及溫德姆花園酒店。
- 在WaterWalk Extended Stay by Wyndham，會員在帶傢俱的酒店公寓，每1美元房費消費，可賺取5點基礎積分。

詳細信息，請參閱第 97 頁。

問：我旅行次數不多，註冊會員有意義嗎？

答：絕對有意義。會員每次符合資格的住宿，至少可以獲取 1,000 點溫德姆獎賞計劃積分，很快就可以獲取獎賞。會員還可根據其符合資格的住宿額外賺取積分，額外積分賺取的比例計算方式基於會員的等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算。另外，申請溫德姆獎賞計劃聯名信用卡(僅限美國居民)，會員每天的購物消費也可以獲取積分。詳情參見[溫德姆獎賞計劃聯名信用卡積分獲取頁面](#)。

問：我已經參加了另一個酒店忠誠度計劃。還有必要再加入溫德姆獎賞計劃嗎？

答：許多溫德姆獎賞計劃會員也都參加多個忠誠度計劃，但我們的獎賞計劃有著不可比擬的優勢。溫德姆獎賞計劃會員可使用積分在 9,000 多家參與酒店兌換住宿，這些為數眾多的酒店能滿足各種不同的旅行需求。從惠選到中高端，再到奢華，致力於為會員的各種旅行提供酒店選擇。

賓客常見問題 (續)

問：會員住宿一晚能獲取多間客房的積分嗎？

答：一名溫德姆獎賞計劃會員可以通過賺取積分的住宿來賺取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)，每晚最多可賺取三間客房所對應的積分。與會員某晚賺取積分的住宿相關的每間客房都必須有相同的會員編號與之相關聯。與會員特定賺取積分的住宿相關聯的每間客房必須對應相同的會員編號。

問：如果我在酒店住宿期間註冊成為新會員，那麼我本次的住宿是否可以開始獲取積分了呢？

答：是的，一旦會員完成註冊並加入本獎賞計劃，就可以為其首次符合資格的住宿獲取積分。新會員還可通過撥打會員服務熱線 86-400-820-8831，為其註冊日前最多 30 天內發生的符合資格的住宿累積積分。

問：我該如何兌換我的溫德姆獎賞計劃積分呢？

答：您可以通過 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、溫德姆酒店集團品牌官網在線兌換積分，也可以致電會員服務熱線 86-400-820-8831 完成兌換。

問：如果我在辦理入住時忘記了自己的溫德姆獎賞計劃會員編號，我還能收到積分嗎？

答：溫德姆獎賞計劃會自動將英文官網訂單中的會員賬戶與賓客的預訂信息進行匹配，以確保會員賺取積分的住宿能夠收到積分。如果會員的預訂信息與其溫德姆獎賞計劃會員資料中的信息匹配一致，那麼該會員將會收到積分。會員也可以在辦理入住時，請酒店工作人員幫助查詢自己的會員編號，或者致電會員服務熱線 86-400-820-8831 詢問自己的會員編號。

問：當我在酒店完成一次獎勵房晚住宿後，我是否還能獲取積分或者旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)？

答：不可以。只有會員付費的賺取積分的住宿才能賺取積分或旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)。

問：當我在酒店預訂積分加速兌積分+現金折扣房晚時，我自己支付的現金部分是否可以獲取積分或者旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)？

答：可以，當會員兌換房價代碼為 SRB6 的積分加速兌積分+現金折扣房晚時，對於會員所支付的現金部分，

可依據會員的積分賺取偏好及本指南第 [97](#) 頁的積分賺取比例表，賺取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分 (Travel Partner Currency)。

問：我好像有一次住宿漏登了積分，我應該和誰聯繫呢？

答：無論您入住何處，積分都可能需要在您完成賺取積分的住宿並退房後 2-4 周時間才能計入您的會員賬戶。如您發現有賺取積分的住宿未獲得積分，請訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，或者致電會員服務熱線 86-400-820-8831。會員在完成賺取積分的住宿退房後 12 個月內，都可以通過會員服務熱線，申報此住宿遺漏積分。

問：在美國以外的國家或地區，賺取積分的住宿如何賺取積分？

答：會員入住美國境外的參與酒店時，獲取積分的計算要根據該參與酒店將會員入住信息發送給溫德姆獎賞計劃時，美元與該酒店所在地當地貨幣的實時匯率進行換算。

問：兌換免費住獎賞或極速得獎賞時，有沒有規定的不適用日期呢？

答：兌換獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚沒有不適用日期。但是，兌換獎賞房晚需視酒店情況而定，而且要看最後一間標準間是否已兌換。積分加速兌積分+現金折扣房晚並不適用於全部溫德姆獎賞計劃參與酒店。會員可訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 查看某個酒店是否在會員選擇的入住日期提供積分加速兌積分+現金折扣房晚。

問：獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚如何取消預訂？

答：只能通過致電 86-400-820-8831 或訪問 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 取消您的訂單。

問：我可以把獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚轉給其他人嗎？

答：可以，獎勵房晚和積分加速兌積分+現金折扣房晚可以轉讓。但是，當以其他賓客的姓名預訂獎勵房晚或積分加速兌積分+現金折扣房晚時，會員本人必須撥打會員服務熱線：86-400-820-8831或通過www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 以入住賓客的姓名完成預訂。



COMMUNITY/EDESK 功能清單

功能名稱	功能介紹	路徑
Chargeback and Enrollment Fee Credit Report	提供了溫德姆獎賞計畫賺取積分的住宿相關的忠誠度計畫費用詳情，包含忠誠度計畫費用折扣或溢價以及減免。	Community › Hotel Management › Reports
Wyndham Rewards Reimbursement Report	會員獎勵房晚的賓客資訊及報銷詳情。	Community › Hotel Management › Reports
Missing Stay Administration Fee Report	查看因會員退房後10日內酒店未將賺取積分的住宿正確錄入系統，會員服務中心處理會員積分遺漏申請產生的遺漏住宿信息管理費的收取明細。	Community › Hotel Management › Reports
會員招募報告	一站式查詢酒店招募會員信息，查看酒店有效會員招募數據，同時識別新會員招募非有效的原因。	eDesk 系統 > 報告
Property ROI Report	可用以追蹤貴酒店溫德姆獎賞計畫成績的ROI報表	Community › Hotel Management › Reports
團體、會議與活動及購買積分獎賞報告	提供了貴酒店積分購買記錄	Community › Hotel Management › Reports



詞彙表

加速積分計劃所賺取的積分是指會員可根據其符合資格的住宿額外賺取積分，額外積分賺取的比例計算方式基於會員的等級，根據其住宿期間所賺取的基礎積分的百分比計算。

額外積分是指那些除會員基礎積分外的積分獎勵。必要時可確保會員每次符合資格的住宿至少獲取 1,000 點積分。

基礎積分是指會員通過賺取積分的住宿所賺取的積分，具體如下：

品牌	積分獲取比例
AmericInn by Wyndham Baymont by Wyndham 戴斯酒店 Dazzler by Wyndham Esplendor Boutique Hotels by Wyndham Hawthorn Suites by Wyndham 豪生酒店 La Quinta by Wyndham 麥客達溫德姆酒店 華美達酒店 Registry Collection Hotels 速8酒店 Trademark Collection by Wyndham Travelodge by Wyndham 爵怡溫德姆酒店 蔚景溫德姆酒店	房價中每 1 美元均可獲取 10 點基礎積分*
WaterWalk Extended Stay by Wyndham	在帶傢俱的酒店公寓每1美元房費消費可賺取5點基礎積分*
道璽溫德姆酒店 溫德姆至尊酒店 溫德姆酒店及度假酒店 溫德姆花園酒店	總消費額中每1 美元均可獲取 10 點基礎積分
Wyndham Alltra	打包價中每1美元均可賺取10點基礎積分**

*積分賺取比例以所支付房費為準，不包含稅費、餐飲、電話費及會員在參與酒店住宿期間賺取積分的住宿所發生的其它雜費。

**積分賺取比例以所支付打包價為準，不包含稅費、電話費及會員在參與酒店住宿期間賺取積分的住宿所發生的其它雜費。

詞彙表 (續)

賺取積分的住宿是指根據溫德姆獎賞計劃條款與細則，會員可賺取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）的任何住宿，包括但不限於任何符合資格的住宿，或兌換房價代碼為 SRB6 的積分加速兌積分+現金折扣房晚時，會員可根據其所支付的現金部分，賺取溫德姆獎賞計劃積分或旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）的住宿。

新會員首次註冊入住是指新會員以每晚不低於 25 美元的房價辦理的首次入住，且該首次入住的地點為其註冊成為新會員的酒店，同時該住宿的退房日期還需在新會員註冊之日起的120天內。

企業主要負責人是指在溫德姆酒店集團的存檔文件中，貴酒店所對應的聯繫表中被指定為「企業主要聯繫人」的個人。

管理方負責人指的是合格參與酒店的業主選中的酒店僱員，他們將依照鈦金（TITANIUM）會員條款與條件獲得邀請。

最低總房價是指 25 美元*。

參與酒店是指在全球與以下酒店連鎖品牌建立特許經營、許可經營或委託管理關係的酒店或其他住宿場所（Wyndham Concorde Isla Margarita和 the Bank of Montreal Institute for Learning除外），根據特許經營、許可經營或管理協議，運營下列連鎖品牌的酒店：AmericInn by Wyndham，Baymont by Wyndham，戴斯酒店，Dazzler by Wyndham，道璽溫德姆酒店，Esplendor Boutique Hotels，Hawthorn Suites by Wyndham，豪生酒店，La Quinta by Wyndham，麥客達溫德姆酒店，華美達酒店，Registry Collection Hotels，速8酒店，Trademark Collection by Wyndham，Travelodge by Wyndham，爵怡溫德姆酒店，Vienna House by Wyndham，WaterWalk Extended Stay by Wyndham，蔚景溫德姆酒店，Wyndham Alltra，溫德姆至尊酒店，溫德姆酒店及度假酒店，以及溫德姆花園酒店。

符合資格的活動是指符合以下條件的團體活動：（ i ）根據團隊授權代表與酒店之間簽訂的書面合同進行預訂和支付，以及（ ii ）合同中應清晰寫明團體、會議與活動計劃適用於該團隊活動。

詞彙表 (續)

符合資格的房晚是指（ i ）在符合資格的住宿期間，於參與酒店完成住宿並支付房費，且符合資格的住宿所對應的每日平均房價達 25 美元或以上；（ ii ）在參與酒店完成住宿，且該住宿由會員使用獎勵房晚獲得；或（ iii ）在參與酒店完成住宿，且該住宿由會員使用積分加速兌積分+現金折扣房晚獲得。當一名會員一晚支付多間房費時，僅將該會員實際入住的房間計入符合資格的房晚。

符合資格的參與酒店 — 僅限鈦金（TITANIUM）會員是指在最近一次質量保證檢查中達到質保（QA）「A級」或「B級」評分的（或尚未被評分的）溫德姆獎賞計劃參與酒店，且該酒店截止評分日前未被溫德姆酒店集團的中央預訂系統標記為受限制酒店。

符合資格的收益是指符合資格的活動中所包含的會議場地租賃費以及其所提供的餐飲中的食品和飲料費用；每一項中均不含稅費、度假村費用、設施費、雜費、小費以及其他相關費用。

符合資格的住宿是指任何符合以下所有條件的住宿：（ i ）會員在相同參與酒店住宿一晚或連續多晚；（ ii ）在該會員入住期間，將該會員入住房間的每晚房價相加後（稅費，附加費及任何其他收費及費用除外）能達到最低總房價要求；以及（ iii ）該會員根據參與酒店當時的付款政策，全額支付其住宿應付金額。

帶傢俱的酒店公寓是指在WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店的帶傢俱的酒店公寓單元。

旅行合作夥伴積分（Travel Partner Currency）是指在參與合作夥伴旅行計劃時相似的積分（如航空裏程，附屬酒店獎勵積分，以及其他合作夥伴旅行計劃積分）。

有效的新會員招募是指新會員註冊，包含會員的電子郵箱地址及其他要求會員提供的信息，並且與新會員首次註冊入住相關聯。

* 除非有另行注明，本前台指南中所指的所有金額均為美元金額。

聯繫信息

溫德姆獎賞計劃會員服務熱線

會員常見問題：86-400-820-8831
特許經營商常見問題：86-400-820-8831 或請發送郵件至 WRInquiries@wyndham.com。

美國和加拿大以外的國家或地區，請參閱 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 官網上「聯繫我們」處的電話號碼。

資費與返還

美國與加拿大：1-866-272-7653
美國和加拿大以外的國家或地區：00-888-297-1751
WR.billing@wyndham.com

會員服務時間

北美地區
星期一至星期五：上午9點至晚上9點；星期六和星期日：東部時間上午9點至下午6點。
星期一至星期五西班牙語及法語服務時間：東部時間上午9點至下午6點。
除下列節假日外，會員可撥打全天24小時會員服務熱線進行付費預訂。
溫德姆獎賞計劃會員服務暫停的節假日包括：元旦、美國將士陣亡紀念日、美國獨立日、勞動節、感恩節和聖誕節。
大中華區
上午9點至晚上9點，全年無休。會員可撥打服務熱線 86-400-820-8831，進行查詢和預訂。

運營/技術支持

溫德姆酒店集團運營支持服務電話：1-888-328-0000
美國和加拿大：1-855-849-3487
大中華區：86-400-821-9930



衷心感謝