

前台指南

2024 年 8 月更新



WYNDHAM
REWARDS[®]
温德姆奖赏计划

REGISTRY
COLLECTION HOTELS

WYNDHAM GRAND

DOLCE
HOTELS AND RESORTS

esplenda

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.

温德姆奖赏计划
向更多会员提供精彩纷呈的新礼遇。
更快捷的获得免费住宿，更多赚取积分的途径，更丰富的积分兑换选择。

致尊敬的温德姆奖赏计划大使：

欢迎来到全球慷慨至极的酒店客户忠诚度计划。温德姆奖赏计划在全球拥有超过 1 亿名会员，超过 60,000 多家酒店、俱乐部度假村、度假租赁酒店等。现在就是您加入温德姆奖赏计划的最佳时机！

本指南旨在助您在酒店内推行和管理温德姆奖赏计划。其中包括如何最优管理本项目的关键信息、提升客户忠诚度的小妙招等，它是您了解温德姆奖赏计划的首选资源。

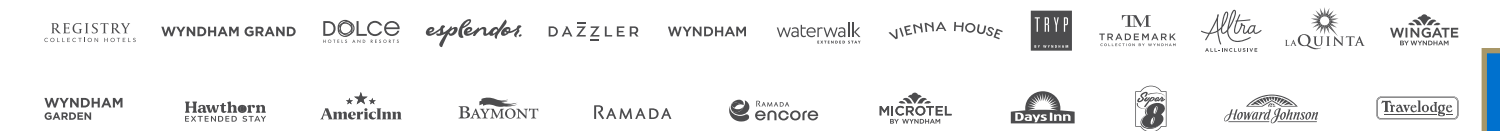
除了该指南，请确保及时检查 Community，查看本计划最新消息及更新。

一如既往，我们感谢您一直以来的支持。携手并进，我们将为常旅客的旅行带来更丰厚的奖赏。

Leah Girma

Leah Girma
温德姆奖赏计划副总裁，温德姆酒店集团

WYNDHAM
REWARDS®
温德姆奖赏计划



目录

温德姆奖赏计划概述	6
■ 诚信计划	7
■ 参与计划	8
■ 积分选择	8-15
■ 房价资格	16
■ 兑换选择	17
温德姆奖赏计划服务管理	18
■ 酒店管理系统	19
■ 如何招募新会员	20-21
■ 会员住宿积分入账	22
■ 温德姆奖赏计划忠诚度计划费用	23-24
■ 温德姆奖赏计划忠诚度计划费用减免	25
■ 温德姆奖赏计划会员招募计划	26-33
■ 温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费	34
■ 奖励房晚兑换及积分加速兑折扣房晚预订	35
■ 奖励房晚指南及报销	35-39
■ 积分加速兑积分+现金折扣房晚指南	40-41
■ 会员优享房价	42-43
■ 温德姆奖赏计划双倍积分包价	44
温德姆奖赏计划市场营销	46
■ 主要特点及会员福利	47-48
■ 酒店现场陈列的营销物料：温德姆奖赏计划提供的营销利器	49

■ 团体、会议与活动	50
■ 购买积分奖赏	51
温德姆奖赏计划会员等级	52
■ 会员等级概述	53
■ 如何开启每一个会员等级	54
■ 会员等级福利	55-56
■ 免费无线网络（无线高速互联网接入）	57
■ 房型偏好	58
■ 延迟退房	58
■ 提前入住	59
■ 套房升级（包括奖赏房晚）	60
■ 欢迎礼	61-62
■ 专属会员热线服务	63
■ 加速积分计划	64-65
■ 年度奖励积分	66
■ 安飞士（Avis®）及巴吉（Budget®）租车升级福利（仅限美国及加拿大地区）	66
酒店常见问题	68-71
温德姆奖赏计划会员等级常见问题	72-87
宾客常见问题	88-93
Community/eDesk 功能清单	95
词汇表	96-99
联系信息	100

温德姆奖赏计划前台指南中使用多个已定义的术语。如需了解这些术语的详细解释, 请参阅第 96 - 99 页的词汇表。

温德姆奖赏计划 概述



诚信计划

提升温德姆奖赏计划会员满意度的最佳方式,就是确保奖赏计划的运行管理诚实而有效。信守奖赏计划的规则将有助于吸引和留住会员,并进一步发展会员规模。

在贵酒店开展的所有温德姆奖赏计划的活动都将接受奖赏计划诚信部门的审核,以确保其遵守奖赏计划的政策,并符合会员条款与细则。

若未能遵守本前台指南中所列的温德姆奖赏计划条款,特许经营协议、许可或管理协议和/或任何适用的系统标准,则可认为贵方未履行合同义务,在某些情况下,可构成欺诈。就贵方不符合要求或未履行义务的情况,温德姆奖赏计划或其附属机构保留其所有权利以及在协议和/或适用法律范围内所拥有的要求赔偿的权利。

贵方对贵方所雇用员工的行为负有责任,包括该员工需遵守前台指南。即便温德姆奖赏计划允许贵方采取一些偏离本前台指南的做法,我方也可随时以书面通知的形式要求贵方严格遵守本指南。温德姆奖赏计划保持沉默或不作为并不构成弃权、同意、习惯做法、暗示修改或禁反言。本前台指南中未定义的任何条款应遵循适用的许可协议以及温德姆奖赏计划条款与细则中所述的含义。若本前台指南与温德姆奖赏计划会员条款与细则之间存在差异,以温德姆奖赏计划会员条款与细则为准,除非温德姆奖赏计划另有决议。

若温德姆奖赏计划活动中存在任何费用结算错误或潜在的欺诈,请对您每月的温德姆奖赏计划 Chargeback Report 和 Enrollment Fee Credit Report (请登录 Community ,具体路径为 Hotel Management > Reports) 进行监控。若您发现或怀疑在贵酒店存在任何与温德姆奖赏计划有关联的欺诈、滥用或可疑行为,请拨打温德姆奖赏计划部门电话: 86-21-31598706。此外,所有的费用结算争议必须在争议出现后的 12 个月内提出。对于超过 12 个月未提出或争议的费用结算争议均视为放弃。

请您确保对温德姆酒店集团所提供的系统的合规操作。如发现有违规使用系统的现象,温德姆酒店集团将根据具体情况,依法追溯相应的行政、民事乃至刑事法律责任。

参与计划

除遵守本前台指南的条款外，参与温德姆奖赏计划还意味着贵酒店必须：

- **满足所有技术要求**，包括要求贵酒店获取、维护、升级电脑硬件、软件、网络和/或通讯服务，以确保系统始终处于全速运行状态。
- **向每位办理入住登记的宾客询问其是否已经成为温德姆奖赏计划会员**。若已是会员，则请其出示温德姆奖赏计划会员编号，以便向该账户存入住宿积分。若还不是会员，请协助该宾客加入温德姆奖赏计划。
- 若贵酒店与温德姆酒店集团之间没有双向连接，**则在会员退房后的 24 小时内，需通过 eDesk 系统将会员所有的温德姆奖赏计划住宿记录录入该会员账户。**
- 通过指定的温德姆奖赏计划渠道进行预订时，**可向所有会员提供奖励房晚与积分加速兑积分+现金折扣房晚兑换**。关于**奖励房晚**和**积分加速兑积分+现金**奖赏的更多详细信息，请参阅[第 35 - 41 页](#)。
- **在会员完成奖励房晚并退房后的60天以内，若适用，对奖励房晚**的报销申请进行处理。
- 酒店管理人员和员工**需满足温德姆奖赏计划的培训和认证要求**。
- 及时支付**所有酒店忠诚度计划费用**以及其他任何预计与贵酒店相关的费用。
- 根据本计划指南，通过展示酒店现场市场推广物料及其他材料，**对温德姆奖赏计划进行推广**。
- 将所有会员**视作贵品牌与贵酒店尊贵的客人**。
- **准确识别每一位到店会员的会员等级**，并提供所有适用的现场会员福利，详见[第 53 - 62 页](#)。

积分选择

会员注册后，温德姆奖赏计划会员在完成赚取积分的住宿后，可选择获得温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分。

符合资格的住宿

会员完成的所有符合资格的住宿均可获得基础积分或旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）。请参阅[第 23 页](#)，了解该符合资格的住宿相关的温德姆奖赏计划忠诚度费用的详情。

加速积分计划

金卡(GOLD)、白金(PLATINUM)和**钻石(DIAMOND)**等级的温德姆奖赏计划会员还可以通过加速积分计划，在完成符合资格的住宿后赚取额外积分。额外积分赚取的比例计算方式基于会员在其符合资格的住宿期间的会员等级，根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算，各会员等级的百分比如下所示：

- **金卡(GOLD)**等级会员可额外赚取：基础积分的 10%
- **白金(PLATINUM)**等级会员可额外赚取：基础积分的 15%
- **钻石(DIAMOND)**等级会员可额外赚取：基础积分的 20%

当计算会员住宿所赚取的积分数量时，请先计算基础积分，再根据会员等级对应的加速积分计划政策来计算其额外赚取的积分。随后，基于会员每次符合资格的住宿均可赚取至少1,000点积分(见下文)来计算会员最终可赚取的积分数量。更多附加信息，请参阅[第 11 - 13 页](#)。加速积分计划将由温德姆奖赏计划承担，不会向贵酒店收取额外费用。

千分轻松享

每次完成符合资格的住宿后，会员均可按每消费1美元，赚取10点积分的比例赚取积分，或在WaterWalk Extended Stay by Wyndham 会员可按每消费1美元，赚取5点积分的比例赚取积分，详见[第 97 页](#)表格。如果基础积分与加速积分计划赚取的额外积分相加后仍少于1,000点积分，会员还可再赚取积分至1,000点，以确保其每次符合资格的住宿最低赚取1,000点积分。额外积分部分将由温德姆奖赏计划承担，**不会向贵酒店收取额外费用**。

千分轻松享 (续)

会员退房后, 于退房当日再次入住同一家参与酒店, 则在计算符合资格的住宿时只算作一次住宿, (举例来说, 若宾客在同一天退房后再次入住, 将不会重复赚取该等至少1,000点的积分。)

详细解释请看下一页的举例说明。

积分加速兑积分+现金

当会员通过房价代码SRB6预订积分加速兑折扣房晚时, 其支付的现金部分可根据[第97页](#)的积分赚取比例表, 赚取温德姆奖赏计划积分。在计算会员入住积分加速兑折扣房晚期间所赚取的积分数量时, 加速积分计划及千分轻松享的政策不可适用。

合作伙伴积分赚取

会员还可从温德姆奖赏计划多个行业的合作伙伴处赚取温德姆奖赏计划积分, 包括以下领域:

- 租车服务
- 旅游和活动

如需了解最新的积分赚取选择, 请访问温德姆奖赏计划官网“[赚取温德姆奖赏计划积分](#)”页面。



加速积分计划积分赚取案例

案例 #1

在一家戴斯®酒店完成一次 1 晚符合资格的住宿房费收入 = 60 美元

会员等级 = 金卡 (GOLD) 等级

60 美元 x 10 点积分/ 1 美元 = 600 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 60 点 (基础积分的 10%)

小计 = 660 点 温德姆奖赏计划积分

■ 该会员的帐户中将额外再增加 340 点积分, 使本次符合资格的住宿所获取的积分总数达到 1,000 点。60 点的加速积分计划额外积分, 以及 340 点的额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店仅需支付 60 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

如需了解”千分轻松享“积分政策和加速积分计划的完整条款, 请参阅[温德姆奖赏计划条款与细则](#)。

案例 #2

在一家戴斯®酒店完成一次 3 晚符合资格的住宿房费收入 = 120 美元

会员等级 = 白金 (PLATINUM) 等级

120 美元 x 10 点积分/ 1 美元 = 1,200 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 180 点 (基础积分的 15%)

小计 = 1,380 点温德姆奖赏计划积分

■ 该会员所获取的积分已超过 1,000 点积分的下限,所以该会员的帐户不会再收到额外积分。180 点的加速积分计划额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店需支付 120 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

案例 #3

双倍积分促销活动期间在一家戴斯®酒店完成一次 2 晚符合资格的住宿房费收入 = 60 美元

会员等级 = 钻石 (DIAMOND) 等级

60 美元 x 10 点积分/ 1 美元 = 600 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 120 点 (基础积分的 20%)

小计 = 720 点温德姆奖赏计划积分

■ 该会员的帐户中将额外增加 280 点积分,使本次符合资格的住宿所获取的积分总数达到 1,000 点。120 点的加速积分计划额外积分,以及 280 点的额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店仅需支付 60 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

双倍积分促销= 600 点积分 (双倍基础积分)

■ 该会员将一共获取 1,600 点积分 (600 + 120 +280 + 600)。

积分赚取案例摘要：

	案例 #1	案例 #2	案例 #3
单日房价	\$60	\$40	\$30
房晚	1 晚	3 晚	2 晚
总房费	\$60	\$120	\$60
5 %酒店忠诚度计划费用	\$3	\$6	\$3
基础积分	600 点	1,200 点	600 点
加速积分计划额外积分 (由温德姆奖赏计划承担)	金卡 (GOLD) 等级会员： 60 点 (10% 的基础积分)	白金 (PLATINUM) 等级会员： 180 点 (15% 的基础积分)	钻石 (DIAMOND) 等级会员： 120 点 (20% 的基础积分)
额外积分 (千分轻松享积分政策 – 由温德姆奖赏计划承担)	340 点	0 点	280 点
促销积分 (若适用)	0 点	0 点	600 点
总计赚取温德姆奖赏计划积分	1,000 点	1,380 点	1,600 点

赚取旅行合作伙伴积分（TRAVEL PARTNER CURRENCY）

请访问温德姆奖赏计划的[参与旅行合作伙伴积分获取页面](#)，了解具体的积分赚取比例以及条款与细则。

- 会员通过赚取积分的住宿所赚取的旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency），将自会员完成该赚取积分的住宿并退房起的 6-8 周内，汇入该会员的合作伙伴计划账户。
- 如欲赚取旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency），则温德姆奖赏计划会员必须拥有其所选定的旅行合作伙伴计划的会籍编号，并将该会籍编号录入到温德姆奖赏计划的会籍资料中。如欲通过该住宿赚取旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency），酒店前台员工必须在会员完成赚取积分的住宿并退房之前，将其选定的旅行合作伙伴计划的会籍编号录入该会员的温德姆奖赏计划账户中。
- 千分轻松享积分政策及加速积分计划政策不适用于赚取旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）。
- 如需修改积分赚取方式选项，请访问 wyndhamhotels.com/wyndham-rewards。每次赚取积分的住宿所能赚取的积分种类，取决于会员退房时其会员资料中所显示的积分获取偏好选择。会员不可以将已获得的旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）转换为温德姆奖赏计划积分，反之亦然。
- 一个旅行合作伙伴计划的会员编号仅可对应于一个温德姆奖赏计划账户。
- 有关旅行合作伙伴积分赚取的完整说明，请参阅[温德姆奖赏计划条款与细则](#)。

会员可赚取积分的更多方式

- 申请温德姆奖赏计划联名信用卡，每次消费均可赚取积分。（仅适用于美国居民）
- 注册参与奖励积分促销活动。
- 访问“[赚取温德姆奖赏计划积分](#)”页面，了解关于其他积分赚取方式的详细信息。

房价资格

某些标准化的市场细分及其相应的房价计划不具备获取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）的资格，而且，在某些情况下，不能计为会员等级中符合资格的房晚。

下表所列即为符合资格和不符合资格的市场细分：

符合资格的市场细分	
零售	协商价 – 本地
会议团队	协商价 – 全球
政府业务	促销活动 – 本地&全球
SMERF (社会团体、军事机构、教育部门、宗教团体、互助协会)	大集团业务
差旅管理公司	城市活动
积分加速兑积分+现金折扣房晚	商旅活动

不符合资格的市场细分	
协议价 (如航空公司职员价)	在线价格 — 零售、包价及不透明价、推广价
批售	无收入 (如赔偿, 奖励房晚)

欲知某房价计划是否属于符合资格的市场细分，请联系 MyRequest。

兑换选择

温德姆奖赏计划积分可通过多种方式进行兑换，确保了人人都有所得，具体兑换方式包括：

- [奖励房晚](#)（详见 [35-36 页](#)）
- [积分加速兑积分+现金折扣房晚](#)（详见 [40-41 页](#)）
- 机票和火车票 (仅限美国及加拿大地区)
- 航空里程或合作伙伴积分
- 租车服务 (仅限美国及加拿大地区)
- 慈善捐助 (仅限美国地区, Save the Children除外—也适用加拿大与英国)
- 餐饮、购物、电影院礼品卡
- 当地旅游和活动
- 购物

如需了解最新的积分兑换清单，请访问温德姆奖赏计划官网“[使用温德姆奖赏计划积分](#)”页面。





温德姆奖赏计划 服务管理

酒店管理系统

在您的酒店管理温德姆奖赏计划轻松简单。针对特定任务的各个系统，在使用时需视贵酒店及其连接情况而定。

已与温德姆酒店集团建立双向互联的酒店	
欲完成的操作…	使用的系统：
■ 为宾客注册成为温德姆奖赏计划会员 ■ 会员搜索 ■ 录入会员的住宿积分 ■ 提交奖励房晚报销申请*	酒店管理系统 (PMS)
■ 查看温德姆奖赏计划的相关报告	Wyndham Community & eDesk
■ 通过购买积分奖赏工具购买积分	eDesk
■ 军人会员识别 (仅限美国和加拿大地区) ■ 查看到店报告	PMS
未与温德姆酒店集团建立双向互联的酒店	
欲完成的操作…	使用的系统：
■ 为宾客注册成为温德姆奖赏计划会员 ■ 会员搜索 ■ 录入会员的住宿积分 ■ 提交奖励房晚报销申请 ■ 查看温德姆奖赏计划的相关报告** ■ 通过购买积分奖赏工具购买积分	eDesk

*部分温德姆酒店及度假酒店®、温德姆至尊酒店®以及温德姆花园酒店必须使用 eDesk 提交奖励房晚报销申请，无论他们与温德姆酒店集团的双向关联如何，都必须提出申请。

**相关报告也可从Wyndham Community获得。

如何招募新会员

确认贵酒店在招募宾客成为温德姆奖赏计划会员时,请确认您应该使用 PMS 系统还是 eDesk 系统(详见第 19 页)。关于招募会员时如何使用 PMS 系统或 eDesk 系统录入宾客信息的详细操作步骤,请参阅 Community 页面中的Resources & IT Help > Hotel Resources and Community > Hotel Resources来获取酒店管理系统PMS指南 (PMS系统用户) 或Community > Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards 来获取eDesk使用指南 (eDesk用户)。

如有贵酒店所在区域专用的纸质版会员申请表,若适用,也可通过该申请表招募宾客加入会员。

新会员招募流程:

- 1. 获得宾客的同意,邀请其成为温德姆奖赏计划的会员。未经宾客同意而将他/她招募为温德姆奖赏计划会员的行为,可构成诈骗或判定为对温德姆奖赏计划的滥用,此类行为应严格禁止。
- 2. 在录入会员信息之前,请使用贵酒店的 PMS 或 eDesk 系统进行会员搜索操作,以确保该宾客尚未成为会员,避免产生重复账户**。若该宾客已经是会员,请将其现有的会员编号添加到本次住宿。若该宾客尚未成为会员,请使用贵酒店的PMS或eDesk系统继续招募流程。
- 3. 在招募宾客加入温德姆奖赏计划时,请准确记录该宾客的个人信息。联系会员服务热线或者通过Wyndham-Rewards.com.cn网站更新会员资料时,会员需要使用其个人信息访问自己的温德姆奖赏计划账户。

招募温德姆奖赏计划会员时,宾客的下列信息为必填项:

- 名字
- 姓氏
- 地址
- 电话号码
- 电子邮件地址*

*处理访客注册时不需要电子邮件地址,但是为了算作有效的注册,需要一个电子邮件地址。更多信息请参阅第 33 页。

**有关会员招募要求请参见温德姆奖赏计划条款与细则第一章第4条(资格)

要获得本次住宿的积分,宾客必须在本次住宿退房前完成招募并成为新会员(前提是该住宿满足符合资格的住宿的所有标准)。

若贵酒店 PMS 系统尚未与温德姆酒店集团建立双向互联,为确保宾客获得他/她的住宿所对应的温德姆奖赏计划积分(前提是该住宿满足符合资格的住宿的所有标准),您必须在 eDesk 系统中完成以下两个操作:(i)在宾客退房前通过eDesk系统将其招募为温德姆奖赏计划新会员;(ii) 在宾客退房日的 24 小时内通过 eDesk 系统完成宾客的入住记录。若酒店未在宾客完成符合资格的住宿退房前将客人注册为新会员,则该会员将不能获取积分,本次住宿信息录入也不会计入首次注册入住(参见第 25 页),而且,贵酒店可能还需要支付温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费(参见第 34 页)。

新注册会员可为其在新会员注册日之前的住宿获取积分,该追溯范围仅限新会员注册日前 30 日内退房的符合资格的住宿。相应的忠诚度计划费用适用于这类符合资格的住宿。

关于前台工作人员应该如何鼓励宾客加入温德姆奖赏计划,有很多种方法,

具体请参阅 Community 中的“training”版块。



会员住宿积分入账

录入会员住宿时, 请确认贵酒店应该使用PMS系统还是eDesk系统 (参见第 19 页)。

关于使用PMS系统或eDesk系统记录会员住宿的详细操作步骤, 请参阅Community > Resources & IT Help > Hotel Resources来获取酒店管理系统PMS指南 (PMS系统用户) 或Community > Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards, 来获取eDesk使用指导 (eDesk用户)。

关于会员住宿积分的重要提醒

- 1. 会员赚取积分的住宿记录不可更改, 包括对会员编号或房价代码的修改, 以及对影响该住宿被记为赚取积分的住宿的其他任何信息的修改。任何对住宿记录的更改都必须通过温德姆奖赏计划诚信部门的审核。
- 2. 会员账户仅可由会员本人使用。团队或公司不可共用同一个账户。
- 3. 一名温德姆奖赏计划会员可以通过赚取积分的住宿来赚取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency), 每晚最多可赚取三间客房所对应的积分。与会员特定赚取积分的住宿相关的每间客房必须对应相同的会员编号。
- 4. 在退房日 10 天内为所有会员录入住宿信息以确保客人积分入账。(若贵酒店 PMS 系统尚未与温德姆酒店集团建立双向互联, 并通过 e-Desk 系统录入会员信息, 则您必须在会员退房的 24 小时内录入会员的入住信息)。通过 PMS 系统录入入住信息的会员, 通常在其赚取积分的住宿录入后 72 小时内, 收到温德姆奖赏计划积分。在赚取积分的住宿录入后, 会员可能需等待 6-8 周时间才能收到旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)。
- 5. 获取的所有积分均以美元消费金额为计算标准。若要在美国境外通过赚取积分的住宿赚取积分, 则将采用参与酒店录入该住宿记录时美元对当地货币的实时汇率进行换算。

温德姆奖赏计划忠诚度计划费用 (忠诚度计划费用)

温德姆奖赏计划忠诚度计划费用的计算依据为每名会员在贵酒店符合资格的住宿, 及会员预订的积分加速兑积分+现金折扣房晚所支付的金额, 具体见下表。

温德姆奖赏计划忠诚度计划费用随酒店品牌不同而有所变化, 且该费用将在您的月度报表借方项目中出现。您可通过温德姆奖赏计划 Chargeback Report和Enrollment Fee Credit Report 查询每次赚取积分的住宿及积分加速兑积分+现金折扣房晚所对应的酒店酒店正成都计划费用明细, 具体位置为: Community > Hotel Management > Reports。

品牌	发票金额收取比例(%) (仅针对符合资格的住宿)	指导说明
温德姆至尊酒店 温德姆酒店及度假酒店 温德姆花园酒店 道玺温德姆酒店	账单总消费额的 4.25% -5.5% (如适用)	积分计算基于会员赚取积分的住宿所对应的账单总消费额, 含税费/服务费。
Wyndham Alltra	打包价的 4.25% -5.5% (如适用)	只有赚取积分的住宿所对应的打包价金额才可累积积分;其他收费项目不符合积分累积资格。
WaterWalk Extended Stay	仅为带家具的酒店公寓房费的2.5%	只有在带家具的酒店公寓赚取积分的住宿所对应的房费才可累积积分;其他收费项目不符合积分累积资格。
其他所有品牌	仅为房价的 4.25%-5.5% (如适用)	只有赚取积分的住宿所对应的房费才可累积积分;其他收费项目不符合积分累积资格。

如需了解您的酒店如何适用忠诚度计划费用折扣或溢价, 请参考 26-30 页。

请定期审核您的温德姆奖赏计划 Chargeback Report (请登录 Community 查询, 具体路径为 Community > Hotel Management > Reports); 对于超过 12 个月的费用结算争议, 温德姆奖赏计划将不予处理。

温德姆奖赏计划忠诚度计划费用 (续)

若某会员未入住,或未按照贵酒店执行的取消政策取消其赚取积分的住宿的预订,且贵酒店向该会员收取了住宿费用,那么,我们将仅向该会员授予温德姆奖赏计划基础积分,并收取酒店忠诚度计划费用。

无论会员的温德姆奖赏计划会员编号在其入住时是否与本次入住记录相关联,系统都会自动将会员与其所有赚取积分的住宿自动匹配起来。也就是说,忠诚度计划费用将适用于这些匹配后的赚取积分的住宿。自动匹配是行业惯例,就是住宿记录上的宾客信息(如住址或电话号码)自动与现有的温德姆奖赏计划会员账户中的信息进行匹配。这项技术能够很好地解决会员的积分遗漏问题,从而提升会员的满意度与忠诚度。贵酒店的前台工作人员应尽可能请会员提供会员编号。

会员符合资格的住宿记录不可更改,包括对会员编号或房价计划的修改,以及对判断该住宿是否满足符合资格的住宿全部标准产生影响的其他任何信息的修改。任何对住宿记录的更改都必须通过温德姆奖赏计划诚信部门的审核。若您在结算时发现差异或有任何问题,请拨打 1-866-272-7653 或发送电子邮件至 WR.billing@wyndham.com,联系温德姆奖赏计划资费与返还事宜。



温德姆奖赏计划忠诚度计划费用减免

针对所有新会员首次注册入住,只要新会员首次注册入住符合下述标准,贵酒店可享受温德姆奖赏计划忠诚度费用减免,适用条件如下:

- 通过 PMS 或 eDesk 系统操作,且在新会员首次注册入住退房前办理;
- 包括下列有效信息:会员的名字、姓氏、电子邮箱、街道地址、所在城市、省份、邮政编码和电话号码;
- 会员有相关联的住宿信息,且住宿信息每晚平均房费不小于25美元;
- 包含与新会员首次注册入住时相同的会员编号;

我们鼓励您录入每位新会员提供电子邮件地址以及住宿信息,以便将关联了本首次注册入住的新会员注册记作一次有效的新会员注册。在会员注册成功120天之后完成退房的入住不被记为新会员首次注册入住。

欲知更多详情,请参阅第 26-30 页的关于温德姆奖赏计划会员招募计划的内容。



温德姆奖赏计划会员招募计划

总览：

您的酒店需要在每个日历季度达到有效会员招募的最低数量要求*。该项要求即酒店的季度有效会员招募目标。每年有两个日历季度被指定为贵酒店的旺季季度，另两个日历季度被指定为淡季季度。因此，一年中有两个季度的季度有效会员招募指标将高于其余两个季度。

每家酒店都会被指定两个旺季季度和两个淡季季度。酒店的旺季季度代表一年当中会员招募机会较高的两个季度，而淡季季度则指一年当中会员招募机会较低的两个季度。酒店的会员招募机会是根据前一年对应季度内非会员宾客的数量、或根据预算确定的。

您的酒店季度目标取决于酒店在特许经营协议或管理协议中签订的房间数量*，根据下一页表格决定：

温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

等级	客房数量	季度有效会员招募目标-旺季 (2)	季度有效会员招募目标-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

您的酒店季度目标可至eDesk主页查看。访问 Community > Quick Links > Wyndham Rewards eDesk。WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店不论淡旺季，每个季度的有效会员招募目标都是40个。

例如：

酒店房间数量 (B等级)	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
并非所有酒店淡旺季设定都相同。				

* WaterWalk Extended Stay by Wyndham除外。

温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

忠诚度计划费用折扣：

忠诚度计划费用折扣是指根据上一个日历季度酒店的会员招募表现[†]，将贵酒店的忠诚度计划费用从标准的5%降至4.75%、4.50%或4.25%。折扣金额将根据贵酒店在上一个日历季度超出季度有效会员招募指标的百分比来确定。忠诚度计划费用折扣适用于贵酒店赢得该奖励的季度之后的一整个季度。该折扣适用于从下一个日历季度开始的三个账单周期。

是否享有忠诚度计划费用折扣的资格，取决于贵酒店超出季度有效会员招募指标的百分比，如下所示：

季度有效会员招募指标完成度	126% 至 150%	151% 至 200%	201%+
忠诚度计划费用折扣 (适用于其后三个账单周期)	4.75%	4.50%	4.25%

例如：

- 酒店体量等级为C级
- 第1季度：季度有效会员招募指标(旺季)= 60个有效会员招募数
- 第1季度有效会员招募总数= 93个有效会员招募数
- 目标完成度= 155%

忠诚度计划费用折扣= 4.50%，此折扣适用于从下一季度开始的三个账单周期内（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）所有入住贵酒店会员获得的积分

[†] WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店既不享有忠诚度计划费用折扣也不适用忠诚度计划费用溢价。

温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

忠诚度计划费用溢价：

忠诚度计划费用溢价是根据酒店在上一个日历季度的会员招募表现[†]，将酒店的忠诚度计划费用从标准的5%提高至5.25%或5.50%。增加的金额将根据贵酒店在上一季度的未完成季度有效会员招募指标百分比来确定。忠诚度计划费用溢价适用于从下一个日历季度开始的三个账单周期。

忠诚度计划费用溢价根据贵酒店的季度有效会员招募指标未完成比例来确定：

季度有效会员招募指标完成度	67% 至 99%	34% 至 66%	0% 至 33%
忠诚度计划费用溢价 (适用于其后三个账单周期)	5.25%	5.50%	5.50%

例如：

- 酒店体量等级为D级
- 第3季度：季度有效会员招募指标(淡季)= 44个有效会员招募数
- 第3季度有效会员招募总数= 22个有效会员招募数
- 目标完成度= 50%

忠诚度计划费用溢价= 5.50%，此溢价适用于从下一季度开始的三个账单周期内（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）所有入住贵酒店会员获得的积分

您可在eDesk系统上追踪“季度有效会员招募指标”的完成进度。
请访问 [Community](#) > [Quick Links](#) > [Wyndham Rewards eDesk](#)。

温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

有效会员招募未达标罚金：

如果您的酒店连续两个季度招募会员仅达到季度有效会员招募目标的33%或更少，酒店将被收取750美元的有效会员招募未达标罚金。酒店将在第二个季度连续未达成季度有效会员招募目标33%以上后的首个账单月被收取有效会员招募未达标罚金。

例如：

季度	季度招募目标完成度	有效会员招募未达标罚金	账单
第一季度	27%	不适用	不适用
第二季度	30%	750美元 (基于第一季度和第二季度招募表现, 在第三季度收取)	7月10日
第三季度	32%	750美元 (基于第二季度和第三季度招募表现, 在第四季度收取)	10月10日
第四季度	45%	不适用 (基于第四季度招募目标完成度大于33%)	不适用

*通过PMS或eDesk录入住宿信息后，系统的处理延迟时间最高可达72小时；如该会员招募同时满足其他所有有效会员招募要素，该有效会员招募的日期界定将根据住宿信息录入日期，而非新会员注册日期。



温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

新开业酒店：

新开业酒店的季度有效会员招募目标将在酒店开业日期 (酒店特许经营协议或管理协议中签订) 后的首个完整运营季度下放。新开业酒店将在开业日期后的首个完整运营季度根据有效会员招募表现决定下一季度是否享受忠诚度计划费用折扣。但新开业酒店直至其开业日期后的第四个完整运营季度, 才会被收取忠诚度计划费用溢价 (第四个完整运营季度是否收取忠诚度计划费用溢价, 取决于酒店开业日期后第三个完整运营季度的有效会员招募表现)。此外新开业酒店直至其开业日期后的第五个完整运营季度, 如适用, 才会被收取有效会员招募未达标罚金 (罚金收取取决于酒店在开业日期后的第三、第四个完整运营季度中的有效会员招募表现)*。

例如：

- 开业日期: 3月15日
- 季度有效会员招募目标: 约于4月1日下发 (开业日期之后的首个完整运营季度)
- 忠诚度计划费用折扣：
 - 根据酒店4月1日开始计算的第二季度招募表现 (即根据酒店开业日期后的首个完整运营日历季度招募表现), 进行首次忠诚度计划费用折扣评估, 如适用, 酒店可获得忠诚度计划费用折扣。该折扣适用于从下一个日历季度开始的三个账单周期, 即7月22日-8月21日、8月22日-9月21日、9月22日-10月21日账单周期。
- 忠诚度计划费用溢价：
 - 根据酒店10月1日开始计算的第四季度招募表现 (即根据酒店开业日期后的第三个完整运营日历季度招募表现), 进行首次忠诚度计划费用溢价评估, 如适用, 酒店需支付忠诚度计划费用溢价。该溢价适用于从下一个日历季度开始的三个账单周期, 即1月22日-2月21日、2月22日-3月21日、3月22日-4月21日账单周期。
- 有效会员招募未达标罚金：
 - 根据酒店10月1日开始计算的第四季度和下一年第一季度招募表现 (即根据酒店开业日期后的第三、第四个完整运营日历季度招募表现), 进行首次有效会员招募未达标罚金评估, 如适用, 酒店需支付有效会员招募未达标罚金。该罚金适用于下一年第二季度的首份帐单 (2022年4月10日)

* 新开业的WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店不会基于开业的季度和之后两个完整季度的会员招募成绩被评估收取有效会员招募未达标罚金。

温德姆奖赏计划会员招募计划 (续)

是否需要 电子邮件地址?	为了获得有关新会员首次注册入住的忠诚度计划费用减免?	需要
	为了达到月度有效会员招募最低标准以避免被收取忠诚度计划再培训费用?	需要

有效会员招募的要素

一次有效的会员招募必须包含：

- 宾客在您的酒店入住的关联住宿信息 (平均每晚房费需不低于25美元)
- 包括宾客的完整姓名, 通讯地址、手机号码以及有效的电子邮件地址
- 必须通过贵酒店PMS系统或eDesk录入会员信息
- 操作需要在宾客退房前完成

通过 在线旅行社 (OTA) 预订的客人 应如何招募?	Q:	我招募了一位通过在线旅行社 (OTA) 预订的客人成为会员, 本次招募会被记为有效的新会员招募吗?
	A:	是的。无论客人是否完成符合资格的住宿, 只要录入的会员信息符合所有有效会员招募要素, 都可以被记为一次有效的会员招募。请记得将在线旅行社 (OTA) 的电子邮件地址替换为新会员的个人电子邮箱地址, 以确保会员能够收到温德姆奖赏计划的更新信息、最新促销、合作伙伴的信息以及会员专属优惠。

请查看eDesk主页版面的“温德姆奖赏计划会员招募计划”模块, 了解贵酒店的季度有效会员招募目标。如对温德姆奖赏计划费用减免或会员招募计划有任何疑问或问题, 请拨打1-866-272-7653 (仅限美国和加拿大) 或发送电子邮件至WR.billing@wyndham.com, 联系温德姆奖赏计划资费与返还事宜。

温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费

若贵酒店未能在会员退房日后**10天**内正确地将会员本次赚取积分的住宿录入到系统中, 考虑到温德姆奖赏计划需要解决会员关于积分遗漏的申请, 将向贵酒店收取50美元的温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费和每次解决此类要求所产生的问题处理成本费 (例如, 与此赚取积分的住宿相关的忠诚度计划费用)。针对所有此类积分遗漏申请, 都将向贵酒店收取忠诚度计划会员服务管理费。为了确保您不被收取忠诚度计划会员服务管理费, 请务必在完成住宿录入前在预订中加入会员编号。

温德姆奖赏计划保留不时修订其温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费的权利, 包括费用收取的范围和金额。有时, 会员可能在其住宿录入后2-4周仍未收到积分。如果该会员的住宿信息已由贵酒店在其退房日后10天内进行了录入操作, 则不会向贵酒店收取温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费。

奖励房晚兑换及积分加速兑折扣房晚预订

根据各酒店年度的每日平均房价 (ADR)、品牌定位和市场情况, 温德姆奖赏计划将各酒店划分至三个兑换级别, 会员可用其积分来兑换奖励房晚和预订积分加速兑折扣房晚。酒店的兑换级别决定了会员兑换贵酒店奖励房晚 (7,500点、15,000点或30,000点积分) 或积分加速兑折扣房晚 (1,500点、3,000点或6,000点积分) 所需的积分数量。贵酒店的奖励房晚奖赏与积分加速兑折扣房晚兑换级别保持一致, 例如: (等级1:7,500点积分兑换奖励房晚奖赏及1,500点积分兑换积分加速兑折扣房晚奖赏)。温德姆奖赏计划以年度为周期评审酒店等级。

奖励房晚指南

奖励房晚使会员能够以7,500点、15,000点或30,000点温德姆奖赏计划积分在任何参与酒店兑换一晚免费住宿, 且该奖赏的兑换无不适用日期, 视酒店可售卖房情况而定。因此, 在会员想要兑换奖励房晚的当晚, 只有在酒店所有标准间均已售出的情况下, 才可以告知会员无可兑换房间。会员仅可通过网址www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、温德姆酒店集团品牌官网, 或致电温德姆奖赏计划会员服务热线预订奖励房晚。奖励房晚不可以通过贵酒店进行预订或取消。如需了解您的酒店的兑换级别, 可至SalesForce系统中WR Redemption Tier处查询, 或联系营运支持部门获取信息。

小贴士:
贵酒店不能为直接到店的宾客预订奖励房晚。宾客必须在线预订或致电温德姆奖赏计划会员服务热线进行预订。

奖励房晚指南 (续)

贵酒店的所有可售标准间都必须分配至奖励房晚的可选范围。可售标准间不包括套房, 除非贵酒店所有客房均为套房。奖励房晚仅适用于酒店一晚单/双人基础房型房费, 且客人可兑换该奖赏房晚直至该房型售完。如果您的酒店为全包酒店, 则需按全包式套餐标准执行, 即奖励房晚包含房价、餐饮和其他酒店服务设施。即使客房的入住人数限制允许超过两(2)位客人入住, 奖励房晚也最多仅适用于两(2)位客人。会员需要另外支付额外入住的客人所产生的住宿、餐饮、酒店服务设施费用和税费。如您有任何关于酒店标准房型房量设置的问题, 可通过Community联系My Request团队 (Community > Quick Links > MyRequest)。

会员在使用温德姆奖赏计划积分兑换奖励房晚时, 必须遵守贵酒店的最低入住天数要求。如酒店有最低入住天数要求, 则会员必须支付和/或通过其他奖赏兑换额外的入住天数, 以满足此最低入住天数要求。

奖励房晚取消政策仅适用于计划入住日前一天的下午4点前, 或参考贵酒店的取消政策, 两者并存时, 以更严格的规定为准。若会员根据适用的取消预订政策取消了奖励房晚的预订, 则所有此次兑换中已使用的积分都将退回至该会员账户。 若会员未按适用的取消预订政策操作, 则会员的积分将被没收。此时贵酒店仍能以此次住宿获得返还, 但必须依据下一页的表格进行操作。

贵酒店不会因奖励房晚住宿而被收取忠诚度计划费用 (参见第 23 页的酒店结算表), 但您仍需支付与该次住宿相关的所有税费。请咨询您的法律与税务顾问, 以了解贵酒店收到的温德姆奖赏计划奖励房晚报销的税务影响。当宾客兑换奖励房晚时, 贵酒店不得以其入住酒店的事实为由, 向宾客收取任何费用, 包括但不限于度假村费用, 或设施使用费用。

奖励房晚报销

我们将对贵酒店接待的所有奖励房晚进行返还。返还金额将视贵酒店的入住率与当日平均房价, 根据下方政策而定:*

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

无论酒店每日平均房价 (ADR) 如何, 酒店均可以根据其整体满意度分数 (“OSAT 分数”) 和报销返还等级*确定温德姆奖赏计划奖励房晚的最低报销返还金额:

整体满意度分数**	报销返还等级***	最低报销返还金额
≥ 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

* 贵酒店需承担所有与奖励房晚报销相关的税费。

** 要适用上述最低报销返还金额, 酒店的月度整体满意度分数必须基于在报销免费住奖赏的月份之前12个月内至少完成的30份问卷调查。如果酒店在之前12个月完成的调查少于30个, 则酒店奖励房晚最低报销返还金额为25美元。

*** 温德姆奖赏计划每年都会审查酒店报销返还等级和报销返还水平。贵酒店的指定等级基于上一年的年度每日平均房价 (ADR), 入住率和每日平均房价 (ADR) 信息需经温德姆奖赏计划团队核实, 您的酒店必须按照温德姆奖赏计划团队的要求提供所有支持信息。

奖励房晚报销(续)

奖励房晚的最低报销金额由以下两个因素决定:(I) 酒店在账期当月 1 日的整体满意度分数;(II) 报销奖励房晚的账期,与入住/退房日期无关。例如:

整体满意度分数 ≥ 7.0 (9月1日)

- 报销返还等级:15,000点
- 奖励房晚可报销的账期:9月22日-10月21日
- 最低报销返还金额:US\$35

整体满意度分数 < 7 (9月1日)

- 报销返还等级:15,000点
- 奖励房晚可报销的账期:9月22日-10月21日
- 最低报销返还金额:US\$25

若会员以奖励房晚兑换多晚住宿,则返还水平可随每晚的入住率和每日平均房价变动而有所不同。会员选择使用奖励房晚入住贵酒店时,其入住情况将计入贵酒店当天的入住率计算结果,但是其房价将不会计入贵酒店的每日平均房价计算结果。

确认贵酒店提交奖励房晚住宿费用返还申请时,应该使用PMS系统还是eDesk系统(详见第19页)。具体操作步骤,请参阅Community页面中的Resources & IT Help > Hotel Sources中的PMS指南(PMS系统用户)或Community > Wyndham Rewards,来获取eDesk使用指导(eDesk用户)。

贵酒店最好能够于会员离店之日起的 60 天之内,提交奖励房晚费用返还申请,以确保及时返还。奖励房晚退房日起 180 天后提交的费用返还申请将被视为无效。

奖励房晚报销(续)

请致电 1-866-272-7653 (仅限美国和加拿大)或发送电子邮件至 WR.billing@wyndham.com,联系温德姆奖赏计划资费与返还事宜,并告知奖励房晚用返还中出现的差异,或提出您的任何疑问。另外,系统建立双向连接的酒店可以通过eDesk系统的ADR/OCC页面上报任何当天平均房价缺失情况和/或入住率信息,以确保费用返还及时处理(具体路径:eDesk>Customer Care> Misc> ADR/OCC)。

在 PMS 系统中录入奖励房晚费用返还

关于如何在PMS系统中手录入奖励房晚费用返还金额的具体操作指导,请访问Community页面(Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards > Wyndham Rewards Resources)。



积分加速兑积分+现金折扣房晚指南

积分加速兑积分+现金折扣房晚使会员能够以1,500点、3,000点或6,000点温德姆奖赏计划积分外加少许现金,即可在参与酒店兑换一晚折扣住宿,视酒店具体情况而定。会员兑换一次酒店积分加速兑积分+现金折扣房晚所需的积分由参与酒店的兑换级别决定(详见第43页)。不管会员兑换奖赏的参与酒店是何兑换级别,积分加速兑积分+现金折扣房晚所需客人支付的现金部分都统一为最优房价(Best Available Rate)的70%,也就是说积分加速兑积分+现金折扣房晚的折扣优惠为酒店最优房价(Best Available Rate)7折。积分加速兑积分+现金折扣房晚预订将显示房价代码为SRB6。会员仅可通过网址www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、温德姆酒店集团品牌官网,或致电温德姆奖赏计划会员服务热线预订积分加速兑积分+现金折扣房晚。积分加速兑积分+现金折扣房晚不可以通过贵酒店进行预订或取消。房价代码SRB6适用于酒店标准房型的最后一间可卖房,套房不适用(除非贵酒店所有客房均为套房,在此情况下,套房也将视作标准房型包含在内)。积分加速兑积分+现金折扣房晚的房价代码可由贵酒店灵活操作,贵酒店可根据实际情况决定是否提供该项服务。但是,只要提供积分加速兑积分+现金折扣房晚房价计划,那么贵酒店所有可售标准间都必须分配至其可选范围内。可售标准间不包括套房,除非贵酒店所有客房均为套房。



积分加速兑积分+现金折扣房晚指南(续)

会员在使用温德姆奖赏计划积分兑换积分加速兑积分+现金折扣房晚时,必须遵守贵酒店的最低入住天数要求。如有最低入住天数要求,则会员必须支付和/或使用其他的奖励兑换额外的入住天数,以满足此最低入住天数要求。

积分加速兑积分+现金折扣房晚取消政策仅适用于计划入住日前一天的下午4点前,或参考贵酒店的取消政策,两者并存时,以更严格的规定为准。若会员根据适用的取消预订政策取消了积分加速兑积分+现金折扣房晚奖赏的预订,则所有此次兑换中已使用的积分都将退回至该会员账户,且会员所取消订单中的现金支付部分也不会被扣除。若会员未按适用的取消预订政策操作,则会员的积分将作废,并且该会员需要支付此次积分加速兑积分+现金折扣房晚的现金部分。

使用积分加速兑积分+现金折扣房晚时,会员自己支付的现金部分,可依据第97页的积分赚取比例表赚取温德姆奖赏计划积分。当计算会员所赚取的积分数量时(有关加速积分计划及“千分轻松享”额外积分信息,详见第9页),请不要把加速积分计划政策及“千分轻松享”政策一并计入。贵酒店将根据会员通过积分加速兑积分+现金折扣房晚奖赏住宿所赚取的积分,等数额被收取忠诚度计划费用。会员需支付与该积分加速兑积分+现金折扣房晚奖赏住宿相关的现金支付部分的所有税费。



会员优享房价/信用卡持卡会员房价 (SWR1)

所有温德姆奖赏计划参与酒店必须始终向会员提供会员优享房价。该房价是浮动的, 其将按如下方式计算:

- 1. 默认折扣为贵酒店最优房价 (BAR) 基础上 2% (会员房价) 或 4% (信用卡持卡会员房价) 的折扣。酒店可以将会员房价调整为最优房价 (BAR) 基础上 5%、8% 或 10% 的折扣, 可以将持卡会员房价调整为最优房价 (BAR) 基础上 7%、10% 或 12% 的折扣, 每个日历季度可以调整一次。使用温德姆酒店集团收益管理系统的美国和加拿大酒店可将此折扣为会员进一步调整为最优房价 (BAR) 基础上的 15% 折扣或为信用卡持卡会员调整为最优房价 (BAR) 基础上的 17% 折扣。
- 2. 如果贵酒店正在进行促销活动, 额外折扣为贵酒店公开最低适用房价 (LPAR) 基础上 2% (会员房价) 或 4% (信用卡持卡会员房价)。这适用于大多数品牌促销活动和标准本地促销活动。此类折扣比例额不可调整。

注: 对于某些限时促销活动, 可能会提前十四天通知提高或降低折扣比例。

会员优享房价/信用卡持卡会员房价更新概览

分销渠道	会员优享房价通过所有温德姆直销渠道提供 (www.WyndhamRewards.com , 品牌网站、温德姆酒店及度假村手机应用程序、客服中心、GDS, 以及直接向参与酒店预订。通过所有直销渠道均可预订持卡会员房价, 直接向参与酒店预订除外。) 注: 基于公开最低适用房价 (LPAR) 的折扣仅适用于通过温德姆直销渠道预订的会员。直接向酒店预订的会员仅可享受最优房价 (BAR) 基础上的会员优享房价。
房价代码	SWR1
客房分配	可用至最后一间房/适用于所有房型
限制条件	基于公开最低适用房价 (LPAR) 基础上的会员优享房价折扣仅可用于某些公开适用房价, 包括品牌促销活动和本地促销活动。
预订间夜数要求	无
是否适用于佣金	是 (仅限旅行社特殊访问代码)
是否适用于温德姆奖赏计划积分	是
不适用日期	无

温德姆奖赏计划双倍积分包价

所有温德姆奖赏计划参与酒店必须按如下详细说明提供温德姆奖赏计划双倍积分包价。温德姆奖赏计划双倍积分包价指的是, 会员在预订贵酒店时按高于当天房价6%的价格支付房价, 可在本次入住的基础上获得双倍基础积分。贵酒店应承担额外奖赏的基础积分成本, 每一点积分为0.005美元。注: 受限时促销影响, 客人在双倍积分包价内额外支付的房价6%费用可能会发生变动, 我们将在入住日期前14天发出通知。

房价详情：

房价代码	是否为强制性	最少入住天数	最多入住天数	是否有工作日限制	类别	奖励积分数额	房价额外费用	适用房间类型
SDC4	Y	无	无	无	1A	双倍基础积分	+6%	所有

示例：

房价	\$70
双倍积分包价	\$74.20 (基于RROD房价需额外支付6%)
房价额外费用	\$4.20
会员赚取积分总额	1,742 点积分 (742点基础积分, 258点轻松享补充积分加742点奖励积分)
奖励积分成本	\$3.71 (742点积分 x 0.005美元单位积分成本)

房价	\$150
双倍积分包价	\$159 (基于RROD房价需额外支付6%)
房价额外费用	\$9
会员赚取积分总额	3180点积分 (1590点基础积分加1590点奖励积分)
奖励积分成本	\$7.95 (1590点积分 x 0.005美元单位积分成本)

温德姆奖赏计划双倍积分包价相关的额外奖赏所产生的基础积分成本将会单列在贵酒店的月度账单中。可登录Community查看每月相关的具体费用明细 (具体路径:Community > Hotel Management > Reports)。



温德姆奖赏计划 市场营销



主要特点及会员福利

会员注册

- 免费加入会籍, 积分兑换方便。
- 会员注册简单便捷! 会员可在入住/退房时, 也可在酒店住宿期间的任何时候, 或者在预订房间时, 至酒店前台办理会员注册。还可以通过以下方式注册会员:
 - ☐ 访问 www.WyndhamRewards.com.cn 或者温德姆酒店集团的官方品牌网站 (如 www.Super8.com)。
 - ☐ 致电温德姆奖赏计划会员服务热线。
 - ☐ 致电温德姆酒店集团旗下品牌的免费预订电话。

获取积分

- 会员自其第一次符合资格的住宿起就可获取积分。
- 会员可快速获取积分 — 针对每次赚取积分的住宿, 会员每消费1美元, 即可赚取10点基础积分 (或5点基础积分, 如适用) 详见 [第97页](#) 表格。
- **金卡 (GOLD)**、**白金 (PLATINUM)** 和 **钻石 (DIAMOND)** 等级的温德姆奖赏计划会员还可在完成符合资格的住宿后赚取额外积分。额外积分赚取的比例计算方式基于会员在其符合资格的住宿期间的会员等级, 根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算。
- 每完成一次符合资格的住宿, 会员将至少赚取1,000点温德姆奖赏计划积分。每次符合资格的住宿期间, 千分轻松享积分政策都适用。
- 如果您每次赚取积分的住宿, 不想累积温德姆奖赏计划积分, 会员还可以选择获取参与计划的合作伙伴所提供的旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency) (例如: 航空里程)。
- 我们会经常推出促销活动, 提供奖励积分, 使会员能够更快地获取积分, 进而兑换奖赏房晚。
- 会员提供其电子邮件地址后, 即可通过邮件形式收到会员专属优惠与折扣。
- 会员还可通过租车服务、预订全球旅行和活动行程来赚取温德姆奖赏计划积分。

小贴士:

温德姆奖赏计划积分能够兑换的酒店数量多于业界其他任何一个酒店奖赏计划。

主要特点及会员福利 (续)

积分兑换

- 兑换一晚免费住宿很简单 — 会员只需7,500点、15,000点或30,000点积分,即可在全球9,000多家参与酒店中的任意一家兑换一晚免费住宿,即奖励房晚。
- 会员也可以选择兑换积分加速兑积分+现金折扣房晚,以1,500点、3,000点或6,000点温德姆奖赏计划积分外加少许现金,即可在参与酒店兑换一晚折扣住宿。
- 会员还可以用温德姆奖赏计划来兑换航空里程、旅行合作伙伴积分、机票和火车票、租车服务、慈善捐助(如适用)、商品、餐饮、购物、电影院礼品卡及当地旅游和活动。

请将宾客常见问题(从第 88 页开始)打印后与贵酒店的员工分享。

如需了解最新的积分兑换选择,请访问温德姆奖赏计划官网“[使用温德姆奖赏计划积分](#)”页面。

会员等级

- 会员等级,就是以会员入住温德姆奖赏计划参与酒店的频率为标准,提供不同福利来回馈会员。
- 随着符合资格的房晚数量不断增加,会员等级会逐步提升,会员能够获得的福利也越来越多。

酒店现场陈列的营销物料：
温德姆奖赏计划提供的营销利器

我们将为贵酒店免费提供营销材料,用以支持温德姆奖赏计划及进行中的促销活动。这些营销材料无论何时都应放置在显眼的位置。如有新的促销活动推出,贵酒店将会收到相应的市场推广材料。如需更多此类材料,请访问您的品牌营销网站并提出申请。贵酒店至少应展示下述几种推广材料：

- 亚克力立牌及插页
- 前台书写垫
- 会员招募手册(三折页)
- 酒店后区员工海报
- 向每一位宾客提供房卡卡套及卡套插页(收费物料)。

如需申领有关上述营销材料的详细信息,请访问www.hotelprinting.net。
您也可以致电:86-21-3159-8706
或发送电子邮件至 lesley.chen@wyndham.com。



团体、会议与活动

温德姆奖赏计划鼓励所有酒店参与团体、会议与活动计划，以激励会务组织者选择贵酒店作为其团队与会务业务的举办场所。请注意，所有道玺温德姆酒店、华美达酒店、温德姆花园酒店、温德姆酒店及度假酒店以及温德姆至尊酒店必须参与团体、会议与活动计划。

若贵酒店参与团体、会议与活动计划，那么对于任何符合资格的活动，其合同中须列明，贵酒店必须同意向符合资格的活动组织者按照每消费1美元（或根据积分发放时的汇率等价换算的其他货币）兑换1点积分的比例发放积分奖励。预订每晚十（10）间或以上的客房、会议室租赁费及餐饮费用。对于税费、度假村费用、设施费、杂费、小费及相关费用，贵酒店无需发放奖励积分。温德姆奖赏计划积分的购买成本为每1点积分0.005美元（举例来说，10,000点积分=50美元）。

本计划不设最低消费限制，奖励积分上不封顶。无论是通过团队总账支付还是个人支付，会务组织者均可获取温德姆奖赏计划积分。此外，若温德姆奖赏计划会员参与符合资格的活动，作为符合资格的活动的一部分，其所完成的符合资格的住宿也有资格获取温德姆奖赏计划积分。参见[第 9 页](#)。

请注意：活动组织者与贵酒店之间所签订的关于符合资格的活动的合同中，应列明活动组织者的温德姆奖赏计划账号。

购买积分奖赏

酒店业主和总经理可以使用购买积分奖赏（PPR）工具购买并向会员发放温德姆奖赏计划积分，但该积分仅可用于市场推广或提升会员忠诚度。温德姆奖赏计划积分的购买成本为每1点积分0.005美元（举例来说，10,000点积分 = 50美元）。

对于选择参加“最优房价（ Best Available Rate ）+ 奖励积分”促销活动的酒店，购买积分的成本价格为每1点积分0.005美元。贵酒店使用PPR工具发放温德姆奖赏计划积分时，仅可向宾客或酒店员工发放。若贵酒店转售、转发、以不当目的使用积分，或参与其他任何诈骗或滥用PPR计划行为，则温德姆奖赏计划可采取包括取消积分、宣布积分无效、拒绝颁发和/或没收积分、暂停或终止贵酒店使用PPR工具的权限在内的手段，并追究在贵酒店的特许经营、许可经营或管理协议或适用法律的范围内所有其他权利及赔偿。

贵酒店不得代表会员或应会员要求购买积分。若会员希望购买积分，请告知会员访问“[获取温德姆奖赏计划积分](#)”页面，通过Points.com购买积分。

利用PPR工具这一利器，可以更好地展示我们对宾客的回馈，进而提升客户忠诚度并提高工作效率。关于如何管理贵酒店PPR项目的完整指南以及本计划的完整条款与细则，请访问Community (Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards > Resources > Purchase Points Rewards) 并查阅“PPR培训手册”。

温德姆奖赏计划 会员等级



会员等级概述

会员等级计划是温德姆奖赏计划的全面升级,就是以会员入住温德姆奖赏计划参与酒店的频率为标准,提供不同福利来回馈会员。随着符合资格的房晚数量不断增加,会员等级会逐步提升,会员能够获得的福利也越来越多。

会员等级一共有以下四种: 普通(BLUE)会员, 金卡(GOLD)会员, 白金(PLATINUM)会员, 钻石(DIAMOND)会员。除此以外, 第五种会员等级 — 钛金(TITANIUM)会员等级仅可通过邀请获得, 由温德姆奖赏计划自行决定后邀请酒店业主、管理人员及其他人选加入。钛金(TITANIUM)会籍的有效期仅可通过温德姆奖赏计划的再次邀请而延长, 并且该会籍不对公众开放。该会员等级并非对所有宾客开放, 在宣传推广中也不应出现类似用语, 这一点, 请确保贵酒店员工理解并牢记。

酒店必须向会员提供全部约定福利(在以下关于会员等级福利的章节中特别指出)。若贵酒店未能对会员等级计划的开展进行有效监管, 就会影响到会员对本计划的信任, 对此, 温德姆奖赏计划在质检期间可能对贵酒店采取扣分处罚。



如何开启每一个会员等级

会员注册后可自动获得普通（BLUE）会员等级，并可根据其完成的符合资格的房晚数量升级至更高会员等级。

会员等级	标准政策下所需符合资格的房晚
普通（BLUE）会员	注册后即可获得
金卡（GOLD）会员	5晚
白金（PLATINUM）会员	15晚
钻石（DIAMOND）会员	40晚

具体见下表：
会员还可能收到作为礼物赠与的特定会员等级。

如需了解会员积分赚取、兑换礼物、或受赠特定会员等级的全部条款细则，请参考[温德姆奖赏计划条款细则](#)第IV模块（B）。

会员等级福利

贵酒店应为温德姆奖赏计划会员在酒店现场发放会员等级福利，以此作为对于会员忠诚度的感谢。会员在所有符合资格的住宿期间，包括使用奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚的住宿期间，均可享受如下文所述的会员等级福利。**无论会员在其住宿期间预订的房间数量和最终支付的房间数量如何，会员现场福利仅需提供至会员本人下榻的客房即可。**

关于现场福利的详细信息，可通过以下路径查询：品牌标准页面（Community>Brand & QA>Brand Standards）或者[温德姆奖赏计划条款与细则](#)第四章（C）。



会员等级福利 (续)

会员等级福利	普通等级 BLUE	金卡等级 GOLD	白金等级 PLATINUM	钻石等级 DIAMOND
标准政策下所需符合资格的房晚	完成会员注册后	5	15	40
会员优享房价	●	●	●	●
每次符合资格的住宿均可赚取至少 1,000 点积分	●	●	●	●
兑换奖励房晚	●	●	●	●
积分加速兑，预订积分+现金折扣房晚	●	●	●	●
顺延房晚	●	●	●	●
免费无线网络	●	●	●	●
专属会员热线服务		●	●	●
房型偏好		●	●	●
加速积分奖励		+10% 积分	+15% 积分	+20% 积分
延时退房		●	●	●
提前入住			●	●
凯撒娱乐奖赏计划®等级匹配			●	●
安飞士（Avis®）及巴吉（Budget®）租车升级福利（仅限美国及加拿大地区）			●	●
套房升级				●
入住欢迎礼				●
赠予金卡(GOLD)会籍资格				●

免费无线网络(无线高速互联网接入)

适用会员等级:所有会员

福利描述： 在符合资格的房晚住宿期间, 视具体情况, 贵酒店必须在所有客房及酒店内部公共区域向所有温德姆奖赏计划会员提供基础的无线高速网络接入（ HSIA ）。无线高速互联网接入包括硬件、软件、互联网访问网关以及必要的技术支持与安全保障, 以便会员可以使用自己的电脑无线上网。若贵酒店不向宾客提供无线高速网络接入, 也可向温德姆奖赏计划会员提供免费的有线高速网络接入作为备选。如果会员不满意基础无线网络的上网速度而要求使用速度更快的网络接入, 对此, 贵酒店可以收取额外费用。

若贵酒店向宾客收取的度假村费用或设施费中包含提供基础的无线高速网络接入的费用, 那么贵酒店必须从该费用中删除关于无线高速网络接入的费用金额, 以及任何与无线高速网络接入相关的收费描述。

如何发放福利： 每位会员在办理入住时, 酒店必须为其提供免费的无线高速网络接入。每天登录eDesk, 在预订概览页面查看抵店数选项, （具体路径为:Increase Loyalty> Launch Wyndham Rewards eDesk> 查看预订概览）, 核对即将到店的宾客中是否有温德姆奖赏计划会员。

- 对于已经提供免费无线高速网络接入的酒店：和往常一样, 向会员提供免费无线网络接入凭证。
- 对于针对无线网络收费的酒店：酒店必须向会员提供免费的无线高速互联网接入。若无法提供免费的无线高速网络接入码, 也可声明将该费用以费用减免的形式返还给会员。酒店可以继续向非温德姆奖赏计划会员的宾客收取基础无线网络接入的费用。
- 目前不提供无线网络接入的酒店：可以提供免费的有线网络接入。

房型偏好

适用会员等级：金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员

福利描述：在贵酒店办理入住后，金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员可在其符合资格的入住期间，包括奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，选择其偏好房型，但前提条件是所选房型与事先预订的房型相同。房型偏好可包含最近装修过的房间、更宽敞的房间，或者是宾客希望的拥有更好视野或位于更好位置的房间。

如何发放福利：在会员办理入住时，若其偏好房型空闲，贵酒店前台员工必须满足会员的房型偏好要求。若偏好房型无空闲，则前台员工必须向会员提供现有最优的可选房间。贵酒店无需提供上述房型的升级房型（如套房或其他特殊房型）以及超出会员预订标准的房型作为其福利的一部分。

作为最佳实践，如果金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员在办理入住时未提出房型偏好要求，那么贵酒店工作人员应该主动询问其偏好的房型。贵酒店工作人员可通过 PMS 系统或 eDesk 系统查询会员等级，也可以通过预订概览页面查看抵店数选项，具体路径为：Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看预订概览。

延时退房

适用会员等级：金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员

福利描述：应金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员的要求，并视酒店具体情况，贵酒店必须在所有符合资格的住宿期间，包括奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，允许会员在贵酒店标准退房时间基础上延迟至多 2 小时退房。

如何发放福利：会员可在其符合资格的住宿期间、奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，在退房前

的任何时间申请延时退房福利。贵酒店工作人员应在PMS系统中的会员住宿记录上标注会员的延迟退房请求。若贵酒店空房数量充足，可以满足会员的延迟退房要求，则必须满足会员的该项要求。若贵酒店空房数量不足，则应向会员耐心解释并表示歉意。

请注意：无论会员在其住宿期间预订的房间数量和最终支付的房间数量如何，我们仅要求您向会员个人入住的房间提供该项福利。但我们也希望贵酒店能够尽最大努力为会员及任何其他随行人员提供方便。

提前入住

适用会员等级：金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员

福利描述：应金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员的要求，并视酒店具体情况，贵酒店必须在所有符合资格的住宿期间，包括奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，允许会员在贵酒店标准入住时间基础上提前至多 2 小时办理入住。

如何发放福利：对于会员的符合资格的住宿、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚，会员可在预订时、到店前或办理入住时，申请该项会员福利。若该项申请在会员到店之前收悉，则贵酒店应在会员预订单上记录其提前入住的要求。若贵酒店空房数量充足，可以满足会员的提前入住要求，则必须满足会员的该项要求。即便会员是在到店后才提出提前入住的要求，贵酒店也应尽最大努力满足会员要求。若贵酒店空房数量不足，则应向会员耐心解释并表示歉意。

请注意：无论会员在其住宿期间预订的房间数量和最终支付的房间数量如何，我们仅要求您向会员个人入住的房间提供该项福利。但我们也希望贵酒店能够尽最大努力为会员及任何其他随行人员提供方便。

套房升级(包括奖赏房晚)

适用会员等级:

钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员

福利描述:若贵酒店条件允许,则必须在钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员符合资格的住宿期间(包括奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚期间),向其全程提供套房升级福利。若套房已全部住满,那么贵酒店应向会员提供一个升级的客房房型,作为套房的替代选择。

如何发放福利:在所有钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员办理入住时,贵酒店应主动向其提供套房升级,若没有套房可选,则提供房型升级。如果是由于奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚而获得住宿升级,请致电会员服务部调整 PMS 中的客房库存。若既没有套房也没有房型升级可选,则贵酒店应提供如上文所述的房型偏好福利。贵酒店工作人员每天应主动查询 PMS 系统和 eDesk 系统中预订概览页面,是否有钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员入住,也可通过 eDesk 查询到店报告(具体路径为: Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看预订概览)。



欢迎礼

适用会员等级: 钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员

福利描述:针对不同的酒店品牌、所在区域和会员等级,所提供的欢迎礼也有所变化。关于欢迎礼的具体要求描述,包括根据品牌和地区分类的具体欢迎礼类目,可以在 Brand Standards 页面(路径为: Community > Brand & QA > Brand Standards)查看。

酒店必须在每位钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员符合资格的住宿、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚入住当日向其提供适用的欢迎礼。下方列出的酒店品牌必须提供欢迎礼。即使贵酒店未被规定提供欢迎礼,我们也强烈建议您出于礼貌,向钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员提供该礼遇,以感谢他们对温德姆奖赏计划的忠诚。

需要提供欢迎礼的酒店品牌:

- AmericInn by Wyndham
- Baymont by Wyndham
- Dazzler by Wyndham
- 道玺温德姆酒店
- Esplendor by Wyndham
- Hawthorn Suites by Wyndham
- La Quinta by Wyndham
- 麦客达温德姆酒店
- 华美达酒店
- 爵怡温德姆酒店
- Vienna House by Wyndham
- WaterWalk Extended Stay by Wyndham
- 蔚景温德姆酒店
- Wyndham Alltra
- 温德姆花园酒店
- 温德姆至尊酒店
- 温德姆



欢迎礼 (续)

如何发放福利：贵酒店工作人员应每天在 PMS 系统 和 eDesk 系统中预订概览页面主动查询是否有钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员入住, 具体路径为：Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > 查看预订概览。

在酒店前台办理入住时提供欢迎礼的酒店品牌和地区：

贵酒店的前台工作人员应在办理入住时向钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员提供房卡并奉上欢迎礼, 并对这些会员表示感谢。

- 话术示例：“感谢您作为温德姆奖赏计划钻石 (DIAMOND) 会员 (或钛金 (TITANIUM) 会员) 入住我们酒店。我们今天很高兴向您提供这份欢迎礼, 钻石 (DIAMOND) 会员 (或钛金 (TITANIUM) 会员) 能够尊享多重福利, 这只是其中的一部分。祝您拥有一次愉快的住宿体验, 也希望您与家人和好友分享您的入住体验！

在办理入住时将欢迎礼直接放到客房内的酒店品牌和地区：

欢迎礼必须在会员办理入住后 1 小时内送到会员房间, 最晚送达时间为晚上 9 点。若会员办理入住的时间是晚上 9 点以后, 那么欢迎礼可于次日上午 10 点以后送到会员房间。

专属会员热线服务

适用会员等级：金卡 (GOLD) 会员、白金 (PLATINUM) 会员、钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员

福利描述：金卡 (GOLD) 会员、白金 (PLATINUM) 会员、钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员等级可享受免费会员服务热线优先接听服务。钻石 (DIAMOND) 等级与钛金 (TITANIUM) 等级的会员专属热线电话以下称“钻石 (DIAMOND) 礼宾服务热线”或“钛金 (TITANIUM) 礼宾服务热线”, 可在会员需要额外服务时拨打, 包括赠与金卡 (GOLD) 会员等级。这些会员专属电话热线是为了确保我们的会员能及时获取帮助。

如何发放福利：各会员等级的会员服务热线可登录 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards, 在“我的账户”页面中找到, 或在会员招募手册及会员卡背面可以找到。请指导会员如何查询, 以确保会员享受高质量的会员服务。

加速积分计划

适用会员等级：金卡 (GOLD) 会员、白金 (PLATINUM) 会员以及钻石 (DIAMOND) 会员

福利描述：金卡 (GOLD)、白金 (PLATINUM) 和钻石 (DIAMOND) 等级的温德姆奖赏计划会员还可以通过加速积分计划，在完成符合资格的住宿后赚取额外积分。额外积分赚取的比例计算方式基于会员在其符合资格的住宿期间的会员等级，根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算，各会员等级的百分比如下所示：

- 根据加速积分计划，金卡 (GOLD) 等级会员可额外赚取：基础积分的 10%
- 根据加速积分计划，白金 (PLATINUM) 等级会员可额外赚取：基础积分的 15%
- 根据加速积分计划，钻石 (DIAMOND) 等级会员可额外赚取：基础积分的 20%

加速积分计划中额外赚取的积分 (如有)，将优先计入会员住宿积分中，随后再根据“千分轻松享”积分政策来计算。例如：当加速积分计划计入会员住宿积分后，会员某次符合资格的住宿可赚取的积分超过1,000点积分，那么“千分轻松享”积分政策将不再适用。

案例：

■ 案例 #1 在一家戴斯® 酒店完成 1 晚符合资格的住宿房费收入 = 60 美元

会员等级 = 金卡 (GOLD) 等级

60 美元 x 10 点积分/1美元= 600 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 60 点 (基础积分的 10%)

小计 = 660 点 温德姆奖赏计划积分

该会员的帐户中将额外增加 340 点积分，使本次符合资格的住宿所获取的积分总数达到 1,000 点。60 点的加速积分计划额外积分，以及 340 点的额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店仅需支付 60 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

加速积分计划 (续)

■ 案例 #2 在一家戴斯® 酒店完成一次 3 晚符合资格的住宿房费收入 = 120 美元

会员等级 = 白金 (PLATINUM) 等级

120 美元 x 10 点积分/1美元= 1,200 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 180 点 (基础积分的 15%)

小计 = 1,380 点 温德姆奖赏计划积分

该会员所获取的积分已超过 1,000 点积分的下限，所以该会员的帐户不会再收到额外积分。180 点的加速积分计划额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店需负责120 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

■ 案例 #3 双倍积分促销活动期间在一家戴斯® 酒店完成一次 2 晚符合资格的住宿房费收入 = 60 美元

会员等级 = 钻石 (DIAMOND) 等级

60 美元 x 10 点积分/1美元 = 600 点基础积分

+ 加速积分计划额外积分 = 120 点 (基础积分的 20%)

小计 = 720 点 温德姆奖赏计划积分

该会员的帐户中将额外增加 280 点积分，使本次符合资格的住宿所获取的积分总数达到 1,000 点。120 点的加速积分计划额外积分，以及 280 点的额外积分将由温德姆奖赏计划承担。

贵酒店仅需支付 60 美元房费收入相对应的温德姆奖赏计划忠诚度计划费用。

双倍积分促销= 600 点积分 (双倍基础积分)

该会员将一共获取 1,600 点积分 (600 + 120 + 280 + 600)。

年度奖励积分

适用会员等级：钛金（TITANIUM）会员

福利描述：任何自某年 1 月 1 日起生效的钛金（TITANIUM）会员，每年都将收到与其会员等级相对应的年度积分奖励，如下表所示：

会员等级	会员等级奖励积分
钛金（TITANIUM）会员	30,000 点温德姆奖赏计划积分

如需了解奖励积分的详细信息，请查阅[钛金（TITANIUM）会员相关条款与细则](#)。

如何发放福利：贵酒店不需要采取任何措施发放此项会员福利。如钛金（TITANIUM）会员对会员等级奖励积分存在疑问，请建议该会员登录www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，在“我的账户”页面中找到其对应等级的礼宾服务热线，以获取帮助。

安飞士（AVIS®）及巴吉（BUDGET®）租车升级福利

仅限位于美国或加拿大(魁北克区除外)的可提供安飞士(Avis)租车福利和巴吉(Budget)租车福利的参与地区

适用会员等级：白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员以及钛金（TITANIUM）会员*

福利描述：所有白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员在参与地区的参与酒店通过安飞士和巴吉租用车辆时，可享受一次单车升级服务**，该福利视酒店具体情况而定。

如何发放福利：贵酒店不需要采取任何措施发放此项会员福利。如欲了解安飞士和巴吉租车礼遇的详细信息，白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员可登录www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，访问“我的账户”页面，找到会员服务热线并致电以获取帮助。

*安飞士（Avis）升级仅通过安飞士（Avis）总裁俱乐部的会员资格提供给钛金会员；安飞士（Avis）会员资格是可选项。

**加入安飞士（Avis）总裁俱乐部的钛金会员可享受双重升级。





酒店常见问题

酒店常见问题

问：如果我回答不了或解决不了宾客的问题，应该请他/她去哪里寻求帮助呢？

答：关于温德姆奖赏计划的所有问题，请拨打温德姆奖赏计划会员服务热线。

问：有关资费和返还方面的问题，应该和谁联系呢？

答：请发邮件至 WR.Billing@wyndham.com，联系温德姆奖赏计划资费与返还事宜。

问：谁能回答关于如何使用 PMS 系统管理温德姆奖赏计划的问题呢？

答：如需拨打技术支持服务热线，请参阅联系信息页（第 100 页）。

问：当 PMS 系统无法使用时，我应该怎样录入会员的住宿积分呢？

答：当 PMS 系统无法使用时，您是不能录入会员的住宿积分的。待 PMS 系统恢复正常后，您需要补录截止至当前日期的所有数据。届时，系统会处理录入的所有会员入住信息、奖励房晚以及积分加速兑积分+现金折扣房晚。如需技术支持，请参阅联系信息页（第 100 页）。

问：若有温德姆奖赏计划会员在我们酒店预订后未入住，那么该会员是否还能获得与本次入住相对应的奖励积分呢？我是否需要为这些奖励积分支付忠诚度计划费用呢？

答：若贵酒店收取了会员支付的住宿费，且会员的本次预订也满足赚取积分的住宿所规定的条件，那么即使他/她最终没有入住，仍可赚取积分。但是会员将无法赚取 (i) 与任何已开展的促销活动相关的奖励积分，(ii) 加速积分计划额外积分或 (iii) 任何千分轻松享积分政策的额外积分。一旦会员赚取了奖励积分，您就需要支付相应的忠诚度计划费用。

问：有没有哪些市场细分是不符合温德姆奖赏积分或旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）的获取资格的呢？

答：当住宿对应的是不符合资格的市场细分时，会员将无法获取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分（Travel Partner Currency）。关于符合资格的市场细分与不符合资格的市场细分的详细列表，请参阅第16页。

酒店常见问题 (续)

问：宾客在注册加入温德姆奖赏计划时，是否需要提供电子邮件地址呢？

答：前台工作人员应该鼓励宾客提供电子邮件地址，以便能够收到温德姆奖赏计划的更新信息、最新的促销信息、来自合作伙伴的消息以及会员专属的优惠。请注意：如果需将会员招募记为一次有效的会员招募，则会员的注册信息中必须提供电子邮件地址，以被计入温德姆奖赏计划会员招募计划，（详见第 [26-30](#) 页）。

问：尚未与温德姆酒店集团建立双向互联的酒店，如何提交住宿信息或录入宾客的会员注册信息呢？

答：未与温德姆酒店集团建立双向互联的酒店，可通过 [Community](#) 连接 [eDesk](#) 系统后，提交住宿信息并录入宾客的会员注册信息。有关如何在贵酒店使用 [eDesk](#) 系统管理温德姆奖赏计划，请通过[Community](#)参阅 [eDesk](#)指南（[Community > Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards > Wyndham Rewards Resources](#)）。如有贵酒店所在区域专用的纸质版会员申请表，也可通过该申请表招募宾客加入会员。

问：如果会员入住时不记得自己的温德姆奖赏计划会员编号，我如何帮助会员确保其仍能获得积分呢？

答：如果贵酒店有 [PMS](#) 或 [eDesk](#) 系统，您可以通过这些系统查询会员编号，如适用，您也可拨打会员服务热线：（+86）400-820-8831。为进一步确保会员的赚取积分的住宿能够收到积分，我们的系统还会自动将英文官网订单中的会员帐户信息与宾客信息进行匹配。为了确保您不被收取温德姆奖赏计划遗漏住宿信息管理费，请务必在完成住宿录入前在预订中加入会员编号。

问：在计算我们酒店的入住率与日均房价时，会员使用奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚入住的情况是否计算在内？两者的计算方法是否一致？

答：会员选择使用奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚入住贵酒店时，该入住将计入贵酒店当天的入住率计算结果，但是，在判定奖赏费用返还金额时，该入住的房价将不会计入贵酒店的日均房价计算结果。

问：我是否需要在 *PMS*系统中确认所有奖励房晚的记录以申请返还金额？

答：是的。

如需了解如何在 [PMS](#) 系统中手动调整奖励房晚的费用返还，请访问 [Community > Loyalty & Marketing > Wyndham Rewards > Wyndham Rewards Resources](#)。

问：在酒店现场招募宾客加入温德姆奖赏计划时，是否还要支付忠诚度计划费用？

答：招募新会员不会产生费用。且针对所有新会员首次注册入住，相应的忠诚度计划费用也会返还给贵酒店，详情请参考第 [25](#) 页。酒店可通过 [Community](#)（具体路径为：[Community > Hotel Management > Reports](#)）查询每个月的忠诚度计划费用减免情况。

问：有一名宾客通过在线旅行社（OTA）预订后入住我酒店，且其预订价格不符合温德姆奖赏计划积分的获取资格。如果我招募这位宾客加入温德姆奖赏计划，那么这种情况是否可以记为“有效的新会员招募”？是否可以用于计入温德姆奖赏计划会员招募计划？

答：是的。无论宾客入住时的房价是否符合资格都可以作为首次注册入住被记为有效的会员招募。如果新会员的注册满足所有其他有效新会员招募的要求，就可以用于计入酒店季度有效会员招募表现。

问：参与酒店的业主或员工能不能加入温德姆奖赏计划？

答：当然可以，我们欢迎您成为会员，直接体验来自本奖赏计划的各项礼遇！



温德姆奖赏 计划会员等级 常见问题

会员等级

问：会员等级计划是什么？

答：会员等级计划是温德姆奖赏计划的全面升级，基于会员入住温德姆奖赏计划参与酒店的频率为标准，通过不同福利来回馈会员。随着会员完成更多“符合资格的房晚”，他们可以开启更高会员等级，享受更多福利。

会员等级一共有以下四种：普通（BLUE）会员，金卡（GOLD）会员，白金（PLATINUM）会员和钻石（DIAMOND）会员。

另外，第五种会员等级 — 钛金（TITANIUM）会员，仅限通过邀请形式加入。

问：会员如何获取每一个会员等级？

答：获取一个会员等级，必须完成各会员等级要求的符合资格的房晚数，如下所示：

会员等级	符合资格的房晚
普通（BLUE）会员	注册后即可获得
金卡（GOLD）会员	5 晚
白金（PLATINUM）会员	15 晚
钻石（DIAMOND）会员	40 晚

会员等级常见问题 (续)

问：符合资格的房晚是什么？

答：以下任一情况都属于“符合资格的房晚”

- 在符合资格的住宿期间, 于参与酒店完成住宿并支付房费 (且房费达到每日平均房价 25 美元以上, 相关要求请见计划条款与细则)；
- 在积分加速兑积分+现金折扣房晚参与酒店, 兑换积分加速兑积分+现金折扣房晚, 完成住宿并支付房费;或者
- 在奖励房晚参与酒店, 兑换奖励房晚, 完成住宿。

问：符合资格的房晚与符合资格的住宿相同吗？

答：否。符合资格的住宿需要符合以下条件：(i) 会员在相同参与酒店住宿一晚或连续多晚；(ii) 在该会员入住期间, 该会员入住房间的每晚平均房价 (税费, 附加费及任何其他收费及费用除外) 达到 25 美元以上；以及 (iii) 该会员根据参与酒店当时的付款政策, 全额支付其住宿应付金额。

符合资格的房晚需满足上述所有符合资格的住宿要求, 此外需为付费住宿。

问：会员在每个日历年初, 从普通 (BLUE) 会员开始晋升吗？

答：视情况而定。会员在获取某一等级的本年度剩余时间内及接下来的日历年内, 将维持该会员等级。在次年年初, 会员等级由前几年累积的顺延房晚数决定。

问：顺延房晚是什么?它们是如何操作的？

答：任何于 2016 年或 2016 年之后完成的符合资格的房晚累计超过获取某一会员等级的要求, 但尚不足以升级至下一等级的超出部分被视为顺延房晚, 并且会被保留, 以便将来使用。顺延房晚永久有效。

例如, 如果一名会员在第一年完成了 7 个符合资格的房晚 (在 6 月 1 日前完成了 5 晚), 第二年没有符合资格的房晚, 第三年 4 月 1 日前完成了 3 个符合资格的房晚：

	第 1 年	第 2 年	第 3 年
符合资格的房晚	7 晚 (6 月 1 日前 5 晚)	0 晚	3 晚 (4 月 1 日前)
所获取的会员等级	自 6 月 1 日起： 金卡 (GOLD) 等级 5 个符合资格的房晚被用于获取金卡 (GOLD) 等级	金卡 (GOLD) 等级 因在第 1 年内累积 5 个符合资格的房晚而获取 (金卡 (GOLD) 等级将于 12 月 31 日过期)	4 月 1 日前： 普通 (BLUE) 等级 第 2 年内累积 0 个符合资格的房晚而获取 自 4 月 1 日起： 金卡 (GOLD) 等级 在本年度 1 月 1 日至 4 月 1 日, 累积 3 个符合资格的房晚 + 2 个顺延房晚
顺延房晚	2 晚	2 晚	截止至 4 月 1 日, 2 晚 4 月 1 日以后, 0 晚

会员等级常见问题 (续)

问：顺延房晚会失效吗？

答：否，顺延房晚永久有效。在会员账户上保持不变，并且年复一年顺延，直至被用于获取下一会员等级。

问：如果会员在参与酒店同一晚预订了多间房间，是否每个房间都被视作符合资格的房晚？

答：否，预订此次住宿的会员本人入住的房间，才被视作符合资格的房晚。符合资格的房晚需符合以下条件：

- 于参与酒店符合资格的住宿期间，完成住宿并支付房费（且房费达到每日平均房价 25 美元）并满足计划条款与细则；或
- 在积分加速兑积分+现金折扣房晚参与酒店，兑换积分加速兑积分+现金折扣房晚，完成住宿并支付房费；或者
- 在奖励房晚参与酒店，兑换奖励房晚，完成住宿。

问：会员通过在线旅行社（如：携程）预订的房晚会被计入开启会员等级所需的房晚中吗？

答：否。那些通过在线旅行社预订的房晚不计入符合资格的房晚。

问：会员等级只取决于会员符合资格的住宿吗？

答：否。以下任何一种方式，会员皆可开启会员等级：

- 完成如上所示的符合资格的房晚
- 获取由钻石（DIAMOND）会员或钛金（TITANIUM）会员赠与的会员等级
- 成为或转为 Wyndham Club Pass 或 Shell Vacations Club 会员
- 成为新的 Wyndham Rewards® Visa® 卡持有者（无需年费）或 Wyndham Rewards® Visa® 卡持有者（需 75 美元年费）
- 温德姆奖赏计划会不定期提供促销优惠。

问：会务组织者可以通过客户完成的符合资格的房晚来开启会员等级吗？

答：否，所有会员，包括会务组织者，必须完成其本身符合资格的房晚，才能开启会员等级。

问：我的酒店如何识别一个会员的等级？

答：酒店可以通过多种方式识别会员等级：

- eDesk 中的会员资料和预订板块 SynXis 酒店管理系统
- SynXis 酒店管理系统
- OPERA 酒店管理系统

有关如何识别会员等级的详细步骤，请登录 **Community**。

问：如我的酒店收到不是来自温德姆酒店集团中央预订系统的订单，如何识别会员等级？

答：如贵酒店收到不是来自温德姆酒店集团中央预订系统的订单，可以询问宾客是不是温德姆奖赏计划会员，来识别会员等级。如已是会员，贵酒店可以通过eDesk 或 PMS 系统，查看会员的个人资料。



会员等级常见问题 (续)

问: 会员如何自行识别他们的会员等级?

答: 会员可以通过登录会员账户, 访问我的账户页面, 查看会员等级。还可以通过使用我们方便的温德姆奖励计划手机应用程序 (英语版) 查看会员等级。

问: 会员会收到会员卡吗?

答: 不会。我们将不再为新会员发会员套装或实体会员卡。

问: 钛金 (TITANIUM) 会员什么时候能收到奖励积分?

答: 自某年 1 月 1 日起生效的钛金 (TITANIUM) 会员, 将在该年度 2 月收到奖励积分。

问: 酒店可以赠与商务客人会员等级吗?

答: 酒店不能赠与商务客人会员等级。只有钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员, 可以根据条款与细则向其他会员赠与会员等级。





现场会员福利

问：免费无线网络福利是什么？

答：所有酒店必须在符合资格的住宿、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，向温德姆奖赏计划会员提供免费的基础高速无线网络接入（不包括会议场地）。

问：如果我的酒店不提供无线网络呢？

答：如果基础高速无线网络接入在贵酒店不适用，那么在符合资格的住宿、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间，必须向温德姆奖赏计划会员提供免费的高速有限网络接入。

问：我的酒店可以对高速/优质无线网络接入收费吗？

答：可以。尽管基础无线网络接入必须对所有温德姆奖赏计划会员免费开放，但贵酒店可以对高速无线网络接入收费。为了回馈最忠实的会员，我们鼓励酒店不向钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员收取任何费用。

问：如果我的酒店目前对基础无线网络或有线高速网络接入收费呢？

答：酒店必须在宾客的账单上返还基础无线网络或有线高速网络接入的所有费用，或与互联网供应商接洽允许会员免费使用无线网络或有线高速网络接入的凭证。

问：房型偏好是什么？

答：房型偏好指的是会员偏好的房型，且与会员预订的房型属同类房型。房型偏好可包含最近新装修的房间、更宽敞的房间，或者是拥有更好景观或位于更好位置的房间。

贵方的前台工作人员应根据金卡（GOLD）会员、白金（PLATINUM）会员、钻石（DIAMOND）会员或钛金（TITANIUM）会员的房型偏好优先提供房间，以对符合资格的住宿、奖励房晚、积分加速兑积分+现金折扣房晚兑现相应会员礼遇。

会员等级常见问题 (续)

问: 如果会员要求将房型/套房升级做为房型偏好呢?

答: 酒店无需提供客房或套房升级作为房型偏好福利的一部分。

问: 对于酒店的长住宾客, 客房升级福利是否有例外?

答: 否, 对于酒店的长住宾客, 客房升级福利没有例外。必须在会员住宿期间全程提供该福利。

问: 提前入住福利是什么?

答: 白金 (PLATINUM)、钻石 (DIAMOND) 和钛金 (TITANIUM) 会员可早于贵酒店的标准入住时间 2 小时, 办理入住。如果会员要求提前入住, 贵酒店可根据自身情况决定是否兑现。

于符合资格的住宿、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚期间, 提前入住需由会员提出申请, 也视酒店具体情况而定。

问: 延时退房福利是什么?

答: 金卡 (GOLD) 会员、白金 (PLATINUM) 会员、钻石 (DIAMOND) 和钛金 (TITANIUM) 会员可于符合资格的住宿期间、奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚住宿期间的任意时间点, 申请延时退房; 然而, 该申请需在酒店的标准退房时间之前提出。

问: 如果我的酒店对延时退房收费, 不需要对温德姆奖赏计划会员收费吗?

答: 是的。如果贵酒店对延迟退房收费, 不得向温德姆奖赏计划会员收费, 不论他们的会员等级。

问: 我的酒店是否需要向与会员同行, 住在不同客房的伙伴提供现场福利吗?

答: 否, 贵酒店只需向订单上的温德姆奖赏计划会员提供福利。然而, 我们建议贵酒店出于礼貌, 向会员的同行伙伴提供现场福利。

问: 套房升级是什么?

答: 钻石 (DIAMOND) 等级和钛金 (TITANIUM) 等级会员必须在其符合资格的住宿、**免费住**奖赏房晚和**极速得**奖赏房晚期间, 在酒店条件允许的情况下, 获取一次套房升级礼遇。

问: 如果我的酒店没有套房, 如何处理套房升级福利?

答: 若酒店套房已全部住满, 酒店必须向钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员提供一个升级的客房房型, 作为套房的替代选择。酒店必须在钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员办理入住时, 积极向其提供套房升级礼遇。

问: 欢迎礼是什么?

答: 下列酒店品牌在钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员办理入住时, 必须提供一份欢迎礼 (与总经理的感谢卡一同奉上一份零食和/或饮料)。其他酒店品牌可视情况是否提供欢迎礼, 但依然建议为钻石 (DIAMOND) 会员和钛金 (TITANIUM) 会员提供欢迎礼。

需要提供欢迎礼的酒店品牌:

- | | | |
|------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| • AmericInn by Wyndham | • 麦客达温德姆酒店 | • Wyndham Alltra |
| • Baymont by Wyndham | • 华美达酒店 | • 温德姆花园酒店 |
| • Dazzler by Wyndham | • 爵怡温德姆酒店 | • 温德姆至尊酒店 |
| • 道玺温德姆酒店 | • Vienna House by Wyndham | • 温德姆 |
| • Esplendor by Wyndham | • WaterWalk Extended Stay by Wyndham | |
| • Hawthorn Suites by Wyndham | • 蔚景温德姆酒店 | |
| • La Quinta by Wyndham | | |

登录 Brand Standards Portal , 查看贵酒店品牌的欢迎礼标准。

会员等级常见问题 (续)

问：我的酒店不在上述酒店品牌中，可以提供欢迎礼吗？

答：可以。在钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员办理入住时，贵酒店可视情况是否提供欢迎礼。请登录 MyPortal，查看欢迎礼标准指南。

问：预计每周会有多少钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员到我的酒店？

答：根据酒店、品牌、位置、季节和其他因素，钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员的数量可能存在差异。请在系统中查看贵酒店会员的抵达报告，以确保酒店有足够的欢迎礼品库存。

问：我应该保持多少数量的欢迎礼库存？

答：因为钻石（DIAMOND）会员与钛金（TITANIUM）会员的数量可能存在差异，我们强烈建议贵酒店始终保持至少一个月的欢迎礼库存。

问：我在哪里可以购买欢迎礼，包括礼品袋？

答：请联系当地食品服务供应商、自动售货机的零售商或批发俱乐部，购买软饮和零食。也可以充分使用折扣价，向温德姆环球战略来源供应商订购。

礼品袋可以通过物料申请官网 www.hotelprinting.net 再次订购。

问：如果我的欢迎礼都消耗完了呢？我可以用其他礼品代替吗？

答：欢迎礼是品牌标准，并且不能代替。关于必须提供哪些礼品，请联系：

- 美国及加拿大温德姆酒店集团运营支持电话：1-855-849-3487；
电子邮件地址：osd@wyndham.com
- 东南亚太区和大中华区温德姆酒店集团运营支持电话：86-400-821-9930；
电子邮件地址：osd.apac@wyndham.com
- 欧洲、中东及非洲电子邮件：operations.emea@wyndham.com 或 MarketingEMEA@wyndham.com
- 拉丁美洲电子邮件：operations.supportdesk@wyndham.com

问：会员每晚还是每次住宿获取一份欢迎礼？

答：钻石（DIAMOND）会员和钛金（TITANIUM）会员每次住宿可以获取一份欢迎礼。

问：我如何进入 MyPortal，查看酒店需要的现场福利？

答：品牌标准门户位于Community左侧导航菜单 Brand & QA。品牌标准的具体现场福利位于温德姆奖赏计划要求页面。

会员等级常见问题 (续)

温德姆奖赏计划钛金 (TITANIUM) 会员等级常见问题 (仅限特许经营酒店*)

问: 符合钛金 (TITANIUM) 会员的资格是什么?

答: 符合资格的参与酒店的业主代表均符合钛金 (TITANIUM) 等级要求。欲成为符合资格的参与酒店, 自每年的 12 月 1 日起, 酒店必须满足以下标准:

- 酒店必须参与温德姆奖赏计划;
- 在最近一次的质量检查期间 (或待审核的), 酒店必须达到“A级”或“B级”, 或是等同于该级别的成绩;
- 酒店目前连接温德姆酒店集团的中央预订系统。

若贵酒店符合以上标准, 但酒店的业主代表尚未获取钛金 (TITANIUM) 等级的邀请, 请联系 wrtitanium@wyndhamrewards.com。2022年符合获取钛金 (TITANIUM) 等级资格的酒店有更新的标准。请浏览Community了解更多详情。

问: 如果被列为本酒店的业主不再就职于酒店了怎么办?

答: 请联系集团运营支持团队, 更新贵酒店的业主代表记录。

问: 如果我是多家符合资格的参与酒店的业主。那么我能将我额外的钛金 (TITANIUM) 等级邀请给予谁?

答: 任命于一家以上符合资格的参与酒店的业主代表, 可以将其额外的钛金 (TITANIUM) 等级邀请赠与给他或她选择的任意一名人选。我们鼓励这些任命一家以上符合资格的参与酒店的业主代表, 考虑将其额外的钛金 (TITANIUM) 等级邀请赠与给其他符合资格的参与酒店的业主或总经理。

*钛金 (TITANIUM) 会员资格因酒店管理性质各不相同; 请查看[钛金 \(TITANIUM\) 会员条款与细则](#), 了解完整的信息。

问: 本酒店现已成为符合资格的参与酒店。我该如何申领获取钛金 (TITANIUM) 等级邀请?

答: 截至最后一个资格审核阶段, 如果贵酒店尚未满足成为一家符合资格的参与酒店的标准, 但是现在满足了这些标准, 那么贵酒店的业主代表可以联系 wrtitanium@wyndhamrewards.com 获取一张申领表。

问: 我将我额外的钛金 (TITANIUM) 等级邀请赠与给酒店前总经理, 但是他目前已离职, 现在有新的总经理上任。那么我能将此钛金 (TITANIUM) 等级邀请赠与给新的总经理吗?

答: 一旦钛金 (TITANIUM) 等级资格被赠与并被申领, 被赠与的会员将拥有他或她的钛金 (TITANIUM) 等级资格, 直至下一个日历年的 1 月 31 日为止。之后, 拥有一家以上符合资格的参与酒店的业主代表, 可将额外的钛金 (TITANIUM) 等级资格赠与给其选择的另一名会员。

问: 我每年都能获得赠与钛金 (TITANIUM) 等级资格的机会吗?

答: 是的。每家符合资格的参与酒店的业主代表都将于每年 2 月 1 日左右获取申领钛金 (TITANIUM) 等级资格的邀请。如果业主代表拥有一家以上符合资格的参与酒店, 届时, 他或她即可将每个额外的钛金 (TITANIUM) 等级资格赠与他人。

问: 我将在什么时候收到赠与的 30,000 点奖励积分?

答: 如果会员自某日历年的 1 月 1 日起, 已经是钛金 (TITANIUM) 等级会员身份, 那么他也将于该日历年的 2 月收到 30,000 点积分奖励。

问: 我会获取一张钛金 (TITANIUM) 等级会员卡吗?

答: 在您提交申领表 4-6 周后, 钛金 (TITANIUM) 会员卡将被安排发出。同时, 请确保您在温德姆奖赏计划的会员个人资料里所填写的地址是准确无误的。

宾客常见问题

WYNDHAM
REWARDS®
温德姆奖赏计划

宾客常见问题

建议您将本章节内容打印后留存在前台,方便前台工作人员在宾客办理入住时使用。本章内容除覆盖一般性问题外,还可帮助贵酒店员工针对宾客在加入温德姆奖赏计划时可能产生的关注点或疑义之处进行解释说明。

问: 加入温德姆奖赏计划是否需要缴纳任何成本或费用?

答: 不需要。宾客注册新会员是完全免费的。

问: 我怎样注册成为新会员?

答: 会员注册简单便捷!宾客可在入住时、退房时、或在酒店住宿期间的任何时间,至酒店前台办理温德姆奖赏计划会员注册,或者,您也可以在网上通过以下方式预订房间时,同时完成新会员的注册:

- 访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 或者某参与酒店的品牌网站 (如 www.Super8.com)。
- 致电任意参与酒店品牌的免费预订电话。
- 致电温德姆奖赏计划会员服务热线 (免费): 86- 400-820-8831。

如宾客不方便上网,也可通过拨打会员服务热线 86-400-820-8831 的方式管理会员账户或兑换奖励积分。

问: 加入会员后有哪些福利?

答: 加入会员奖励多多!您可以访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 了解温德姆奖赏计划的详细会员福利,以下几项是要特别强调的:

- 免费加入会籍,积分兑换方便。
- 兑换一晚免费住宿很简单 — 只需 7,500 点、15,000 点或 30,000 点积分,会员就能享受一次奖励房晚,在全球 9,000 多家参与酒店中的任何一家,兑换一晚免费住宿。

宾客常见问题 (续)

- **会员可快速赚取积分** – 针对每次赚取积分的住宿, 会员每消费1美元, 即可赚取10点基础积分 (或5点基础积分, 如适用), 详见第 97 页表格。
- **每次符合资格的住宿, 会员将至少获取 1,000 点温德姆奖赏计划积分。**每次符合资格的住宿期间, 会员都有资格获此千分轻松享奖赏。
- 会员还可根据其符合资格的住宿额外赚取积分, 额外积分赚取的比例计算方式基于会员的等级, 根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算。
- 会员也可以选择预订积分加速兑积分+现金折扣房晚, 以 **1,500 点、3,000 点或 6,000 点温德姆奖赏计划积分外加少许现金**, 即可在参与酒店兑换一晚折扣住宿。
- 如果不想累积温德姆奖赏计划积分, 会员还可以选择获取参与计划的合作伙伴所提供的旅行合作伙伴积分 Travel Partner Currency (例如航空里程、附属酒店奖励)。
- 我们会经常推出促销活动, 提供奖励积分, 使会员能够更快地获取积分, 进而兑换奖赏房晚。
- 会员提供其电子邮件地址后, 即可通过邮件形式收到会员专属优惠与折扣。
- 会员自其第一次符合资格的住宿起就可获取积分。
- 随着符合资格的房晚数量不断增加, 会员等级会逐步提升, 会员能够获得的福利也越来越多。

问: 在酒店住宿后, 我能得到些什么呢?

答: 宾客完成的赚取积分的住宿, 可以赚取温德姆奖赏计划积分或者旅行合作伙伴积分。会员可以登录 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 修改更新自己的积分赚取方式。访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards, 点击“[获取温德姆奖赏计划积分](#)”即可查看最当前的参与本计划的旅行合作伙伴清单。

问: 我在酒店住宿后能获取多少积分呢?

答: 会员通过赚取积分的住宿赚取温德姆奖赏计划积分, 具体情况如下:

- 在以下酒店, 房价中每 1 美元均可赚取 10 点基础积分: 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、麦客达温德姆酒店、华美达酒店、Registry Collection Hotels、速8酒店、Trademark Collection by Wyndham、Travelodge by Wyndham、爵怡温德姆酒店, 以及蔚景温德姆酒店。
- 在Wyndham Alltra, 打包价中每1美元均可赚取10点基础积分。
- 在以下酒店, 总消费额 (举例来说, 包括餐费、电话费、观影费和税费) 中每 1 美元均可获取 10 点基础积分: 道玺温德姆酒店, 温德姆至尊酒店, 温德姆酒店及度假酒店以及温德姆花园酒店。
- 在WaterWalk Extended Stay by Wyndham, 会员在带家具的酒店公寓, 每1美元房费消费, 可赚取5点基础积分。

详细信息, 请参阅第 97 页。

问: 我旅行次数不多, 注册会员有意义吗?

答: 绝对有意义。会员每次符合资格的住宿, 至少可以获取 1,000 点温德姆奖赏计划积分, 很快就可以获取奖赏。会员还可根据其符合资格的住宿额外赚取积分, 额外积分赚取的比例计算方式基于会员的等级, 根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算。另外, 申请温德姆奖赏计划联名信用卡 (仅限美国居民), 会员每天的购物消费也可以获取积分。详情参见[温德姆奖赏计划联名信用卡积分获取页面](#)。

问: 我已经参加了另一个酒店忠诚度计划。还有必要再加入温德姆奖赏计划吗?

答: 许多温德姆奖赏计划会员也都参加多个忠诚度计划, 但我们的奖赏计划有着不可比拟的优势。温德姆奖赏计划会员可使用积分在 9,000 多家参与酒店兑换住宿, 这些为数众多的酒店能满足各种不同的旅行需求。从惠选到中高端, 再到奢华, 致力于为会员的各种旅行提供酒店选择。

宾客常见问题 (续)

问：会员住宿一晚能获取多间客房的积分吗？

答：一名温德姆奖赏计划会员可以通过赚取积分的住宿来赚取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)，每晚最多可赚取三间客房所对应的积分。与会员某晚赚取积分的住宿相关的每间客房都必须有相同的会员编号与之相关联。与会员特定赚取积分的住宿相关联的每间客房必须对应相同的会员编号。

问：如果我在酒店住宿期间注册成为新会员，那么我本次的住宿是否就可以开始获取积分了呢？

答：是的，一旦会员完成注册并加入本奖赏计划，就可以为其首次符合资格的住宿获取积分。新会员还可通过拨打会员服务热线 86-400-820-8831，为其注册日前最多 30 天内发生的符合资格的住宿累积积分。

问：我该如何兑换我的温德姆奖赏计划积分呢？

答：您可以通过 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards、温德姆酒店集团品牌官网在线兑换积分，也可以致电会员服务热线 86-400-820-8831 完成兑换。

问：如果我在办理入住时忘记了自己的温德姆奖赏计划会员编号，我还能收到积分吗？

答：温德姆奖赏计划会自动将英文官网订单中的会员账户与宾客的预订信息进行匹配，以确保会员赚取积分的住宿能够收到积分。如果会员的预订信息与其温德姆奖赏计划会员资料中的信息匹配一致，那么该会员将会收到积分。会员也可以在办理入住时，请酒店工作人员帮助查询自己的会员编号，或者致电会员服务热线 86-400-820-8831 询问自己的会员编号。

问：当我在酒店完成一次奖励房晚住宿后，我是否还能获取积分或者旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)？

答：不可以。只有会员付费的赚取积分的住宿才能赚取积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)。

问：当我在酒店预订积分加速兑积分+现金折扣房晚时，我自己支付的现金部分是否可以获取积分或者旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)？

答：可以，当会员兑换房价代码为 SRB6 的积分加速兑积分+现金折扣房晚时，对于会员所支付的现金部分，

可依据会员的积分赚取偏好及本指南第 97 页的积分赚取比例表，赚取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)。

问：我好像有一次住宿漏登了积分，我应该和谁联系呢？

答：无论您入住何处，积分都可能需要在您完成赚取积分的住宿并退房后 2-4 周时间才能计入您的会员账户。如您发现有赚取积分的住宿未获得积分，请访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards，或者致电会员服务热线 86-400-820-8831。会员在完成赚取积分的住宿退房后 12 个月内，都可以通过会员服务热线，申报此住宿遗漏积分。

问：在美国以外的国家或地区，赚取积分的住宿如何赚取积分？

答：会员入住美国境外的参与酒店时，获取积分的计算要根据该参与酒店将会员入住信息发送给温德姆奖赏计划时，美元与该酒店所在地当地货币的实时汇率进行换算。

问：兑换奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚时，有没有规定的不适用日期呢？

答：兑换奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚没有不适用日期。但是，兑换奖赏房晚需视酒店情况而定，而且要看最后一间标准间是否已兑换。积分加速兑积分+现金折扣房晚并不适用于全部温德姆奖赏计划参与酒店。

会员可访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 查看某个酒店是否在会员选择的入住日期提供积分加速兑积分+现金折扣房晚。

问：奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚如何取消预订？

答：只能通过致电 86-400-820-8831 或访问 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 取消您的订单。

问：我可以把奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚转给其他人吗？

答：可以，奖励房晚和积分加速兑积分+现金折扣房晚可以转让。但是，当以其他宾客的姓名预订奖励房晚或积分加速兑积分+现金折扣房晚时，会员本人必须拨打会员服务热线：86-400-820-8831或通过www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 以入住宾客的姓名完成预订。



COMMUNITY/EDESK 功能清单

功能名称	功能介绍	路径
Chargeback and Enrollment Fee Credit Report	提供了温德姆奖赏计划赚取积分的住宿相关的忠诚度计划费用详情, 包含忠诚度计划费用折扣或溢价以及减免。	Community › Hotel Management › Reports
Wyndham Rewards Reimbursement Report	会员奖励房晚的宾客信息及报销详情。	Community › Hotel Management › Reports
Missing Stay Administration Fee Report	查看因会员退房后10日内酒店未将赚取积分的住宿正确录入系统, 会员服务中心处理会员积分遗漏申请产生的遗漏住宿信息管理费的收取明细。	Community › Hotel Management › Reports
会员招募报告	一站式查询酒店招募会员信息, 查看酒店有效会员招募数据, 同时识别新会员招募非有效的原因。	eDesk 系统 > 报告
Property ROI Report	可用以追踪贵酒店温德姆奖赏计划成绩的ROI报表。	Community › Hotel Management › Reports
团体、会议与活动及购买积分奖赏报告	提供了贵酒店积分购买记录	Community › Hotel Management › Reports



词汇表

加速积分计划所赚取的积分是指会员可根据其符合资格的住宿额外赚取积分, 额外积分赚取的比例计算方式基于会员的等级, 根据其住宿期间所赚取的基础积分的百分比计算。

额外积分是指那些除会员基础积分外的积分奖励。必要时可确保会员每次符合资格的住宿至少获取 1,000 点积分。

基础积分是指会员通过赚取积分的住宿所赚取的积分, 具体如下:

品牌	积分获取比例
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 麦客达温德姆酒店 华美达酒店 Registry Collection Hotels 速8酒店 Trademark Collection by Wyndham Travelodge by Wyndham 爵怡温德姆酒店 蔚景温德姆酒店	房价中每 1 美元均可获取 10 点基础积分*
WaterWalk Extended Stay by Wyndham	在带家具的酒店公寓每1美元房费消费可赚取5点基础积分*
道玺温德姆酒店 温德姆至尊酒店 温德姆酒店及度假酒店 温德姆花园酒店	总消费额中每1 美元均可获取 10 点基础积分
Wyndham Alltra	打包价中每1美元均可赚取10点基础积分**

*积分赚取比例以所支付房费为准, 不包含税费、餐饮、电话费及会员在参与酒店住宿期间赚取积分的住宿所发生的其它杂费。

**积分赚取比例以所支付打包价为准, 不包含税费、电话费及会员在参与酒店住宿期间赚取积分的住宿所发生的其它杂费。

词汇表 (续)

赚取积分的住宿是指根据温德姆奖赏计划条款与细则, 会员可赚取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency) 的任何住宿, 包括但不限于任何符合资格的住宿, 或兑换房价代码为 SRB6 的积分加速兑积分+现金折扣房晚时, 会员可根据其所支付的现金部分, 赚取温德姆奖赏计划积分或旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency) 的住宿。

新会员首次注册入住是指新会员以每晚不低于 25 美元的房价办理的首次入住, 且该首次入住的地点为其注册成为新会员的酒店, 同时该住宿的退房日期还需在新会员注册之日起的120天内。

企业主要负责人是指在温德姆酒店集团的存档文件中, 贵酒店所对应的联系表中被指定为“企业主要联系人”的个人。

管理方负责人指的是合格参与酒店的业主选中的酒店雇员, 他们将依照钛金 (TITANIUM) 会员条款与条件获得邀请。

最低总房价是指 25 美元。*

参与酒店是指在全球与以下酒店连锁品牌建立特许经营、许可经营或委托管理关系的酒店或其他住宿场所 (Wyndham Concorde Isla Margarita和 the Bank of Montreal Institute for Learning除外), 根据特许经营、许可经营或管理协议, 运营下列连锁品牌的酒店: AmericInn by Wyndham, Baymont by Wyndham, 戴斯酒店, Dazzler by Wyndham, 道玺温德姆酒店, Esplendor Boutique Hotels, Hawthorn Suites by Wyndham, 豪生酒店, La Quinta by Wyndham, 麦客达温德姆酒店, 华美达酒店, Registry Collection Hotels, 速8酒店, Trademark Collection by Wyndham, Travelodge by Wyndham, 爵怡温德姆酒店 ,Vienna House by Wyndham, WaterWalk Extended Stay by Wyndham, 蔚景温德姆酒店, Wyndham Alltra, 温德姆至尊酒店, 温德姆酒店及度假酒店, 以及温德姆花园酒店。

符合资格的活动是指符合以下条件的团体活动: (i) 根据团队授权代表与酒店之间签订的书面合同进行预订和支付, 以及 (ii) 合同中应清晰写明团体、会议与活动计划适用于该团队活动。

词汇表 (续)

符合资格的房晚是指 (i) 在符合资格的住宿期间, 于参与酒店完成住宿并支付房费, 且符合资格的住宿所对应的每日平均房价达 25 美元或以上; (ii) 在参与酒店完成住宿, 且该住宿由会员使用奖励房晚获得; 或 (iii) 在参与酒店完成住宿, 且该住宿由会员使用积分加速兑积分+现金折扣房晚获得。当一名会员一晚支付多间房费时, 仅将该会员实际入住的房间计入符合资格的房晚。

符合资格的参与酒店 — 仅限钛金 (TITANIUM) 会员是指在最近一次质量保证检查中达到质保 (QA) “A级”或“B级”评分的 (或尚未被评分的) 温德姆奖赏计划参与酒店, 且该酒店截止评分日前未被温德姆酒店集团的中央预订系统标记为受限制酒店。

符合资格的收益是指符合资格的活动中所包含的会议场地租赁费以及其所提供的餐饮中的食品和饮料费用; 每一项中均不含税费、度假村费用、设施费、杂费、小费以及其他相关费用。

符合资格的住宿是指任何符合以下所有条件的住宿: (i) 会员在相同参与酒店住宿一晚或连续多晚; (ii) 在该会员入住期间, 将该会员入住房间的每晚房价相加后 (税费, 附加费及任何其他收费及费用除外) 能达到最低总房价要求; 以及 (iii) 该会员根据参与酒店当时的付款政策, 全额支付其住宿应付金额。

带家具的酒店公寓是指在WaterWalk Extended Stay by Wyndham酒店的带家具的酒店公寓单元。

旅行合作伙伴积分 (Travel Partner Currency)是指在参与合作伙伴旅行计划时相似的积分 (如航空里程, 附属酒店奖励积分, 以及其他合作伙伴旅行计划积分)。

有效的新会员招募是指新会员注册, 包含会员的电子邮箱地址及其他要求会员提供的信息, 并且与新会员首次注册入住相关联。

* 除非有另行注明, 本前台指南中所指的所有金额均为美元金额。

联系信息

温德姆奖赏计划会员服务热线

会员常见问题：86-400-820-8831
特许经营商常见问题：86-400-820-8831 或请发送邮件至 WRInquiries@wyndham.com 。

美国和加拿大以外的国家或地区, 请参阅 www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards 官网上“联系我们”处的电话号码。

资费与返还

美国与加拿大：1-866-272-7653
美国和加拿大以外的国家或地区：00-888-297-1751
WR.billing@wyndham.com

会员服务时间

北美地区
星期一至星期五：上午9点至晚上9点；星期六和星期日：东部时间上午9点至下午6点。
星期一至星期五西班牙语及法语服务时间：东部时间上午9点至下午6点。
除下列节假日外, 会员可拨打全天24小时会员服务热线进行付费预订。
温德姆奖赏计划会员服务暂停的节假日包括：元旦、美国将士阵亡纪念日、美国独立日、劳动节、感恩节和圣诞节。
大中华区
上午9点至晚上9点, 全年无休。会员可拨打服务热线 86-400-820-8831, 进行查询和预订。

运营/技术支持

温德姆酒店集团运营支持服务电话：1-888-328-0000
美国和加拿大：1-855-849-3487
大中华区：86-400-821-9930



衷心感谢