

IHG 宾客忠诚度计划即将焕新

背景介绍及酒店常见问题

背景介绍：

IHG (洲际酒店集团及度假村) 宣布在今年新推出宾客忠诚度计划的升级版，旨在后疫情时期持续复苏的过程中提振酒店的收益，增强宾客的忠诚度，提升会员贡献率。

我们即将向会员介绍的全新的升级版会员等级，这将为会员带来阶梯式递进的丰厚价值，同以往相比，会员将以更快的速度赚取更多的积分。我们将会把会员等级增设至 5 个等级，旨在当会员与我们一同开启旅程伊始就获得回馈，以此鼓励他们在累积积分、晋级会员时可以更多更早地考虑入住洲际酒店集团旗下的酒店。这包括几个重要的精英会籍更新，例如：

- **全新的金卡精英会籍**，以符合奖赏标准的房价累积入住 20 晚住宿开始，在升级版忠诚度计划中，该级别会员入住获得的额外奖励积分比例领先于业界酒店忠诚度计划的对应级别，会员入住将获得 40% 的额外奖励积分
- **“至悦精英会籍”将更名为“钻石卡精英会籍”**，从而使会员更容易认知和理解我们的最高级别会员，同时我们将保留该级别会员入住获得额外奖励积分的最高比例，即会员入住将获得 100% 额外奖励积分。
- **其他各级精英会籍的积分赚取规则也将焕新升级。**

为了让酒店做好充分的准备来迎接这些更新，我们将在 myLearning 上推出一系列全面综合的培训内容，其中包含可以在酒店团队成员方便的时候完成的学习模块，并提供详细的常见问题解答和工作帮助，以支持酒店解决其可能收到的任何问题。培训将分阶段进行，酒店一线员工的第一个学习模块计划在 2022 年 1 月 24 日发布。接下来，将发布面向总经理和酒店优悦会冠军的导师版在线学习，最后将发布面向酒店一线员工的最终学习模块。

[点击此处](#)了解更多

在 4 月 30 日前完成培训对于成功启动新的忠诚度计划至关重要，并且这也纳入了 2022 年度的忠诚度计划实施标准考核要求中。

常见问题

当前的会籍

1. 2022 年会员会籍将发生什么变化？

当前所有的精英会籍（金卡精英，白金卡精英和至悦精英）近期都延长至 2023 年 2 月。

2. 当前会员晋级机制是怎么样的？

自 2022 年 1 月 1 日起至新的会员等级在 3 月推出的这段时间，会员晋级将遵循关爱政策：

- 会员需累积 7,000 个符合奖赏标准的积分或入住 7 个符合奖赏标准的房晚，就有资格成为金卡精英会员。
- 会员需累积 30,000 个符合奖赏标准的积分或入住 30 个符合奖赏标准的房晚，就有资格成为白金卡精英会员。
- 会员需累积 55,000 个符合奖赏标准的积分或入住 55 个符合奖赏标准的房晚，就有资格成为至悦精英会员。

新的精英会籍

1. 这些新的精英会员等级何时会出现在会员的 IHG 优悦会账户中？

全新的会员等级规则将在 3 月当月内出现在 IHG 优悦会会员帐户中。

2. 会员的会籍在新的宾客忠诚度计划推出生效后将有什么变化？

所有会员会籍已延期至 2023 年 2 月。这表示金卡精英和白金卡精英会籍名称在 2022 年保持不变。当新的宾客忠诚度计划启动后，至悦精英会员将会看到他们的会籍名称从至悦精英更改为钻石卡精英。

如下所示的新的晋级标准将在 3 月当月内生效，我们将会把符合资格的会员晋级到对应的级别。

全新 IHG 优悦会会员等级和奖励积分赚取规则

	所需入住符合奖赏标准的房晚	所需累积符合奖赏标准的积分	赚取的额外奖励积分
俱乐部	-	-	-
银卡精英	10	N/A	20%
金卡精英	20	40000	40%
白金卡精英	40	60000	60%
钻石卡精英	70	120000	100%

注：新的会员等级将在 3 月当月内上线

3. 如果一个会员没有达到新的级别所需入住房晚数的门槛，他会被降级吗？

所有精英会员的会籍有效期都将延期至 2023 年 2 月。但在 3 月新的会员等级上线后，如果会员在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间没有达到所需入住的房晚数或累积的积分门槛，该会员的会籍将会在 2023 年年初面临降级。

4. 如果一名会员的会籍是被赠予的——到 2022 年，他们的会籍将会发生什么变化？

所有精英会籍，包括赠予的，都会自动延期至 2023 年 2 月。

5. 累积房晚顺延仍然会继续实行吗？

在 2022 年，白金卡精英和至悦精英/钻石卡精英会员的符合奖赏标准的付费房晚和奖励住宿房晚，其中超过 2021 年对应等级入住门槛的房晚数，将累积到 2022 年精英会籍所需的房晚数中。

在 2023 年，金卡精英、白金卡精英和钻石卡精英会员的符合奖赏标准的付费房晚和奖励住宿，其中超过 2022 年对应等级入住门槛的房晚数，将累积到 2023 年精英会籍所需的房晚数中。

额外奖励积分赚取机制

1. 新的额外奖励积分赚取机制何时生效？

新的会员额外奖励积分赚取机制将于今年 3 月当月内生效。

2. 我们的会员积分过期政策是否有所变化？

作为我们宾客忠诚度计划的一个重要的权益，精英会员（现即银卡精英，金卡精英，白金卡精英和钻石卡精英）的积分将永不过期。如果俱乐部会员账户在任何十二（12）个月或更长时间内处于不活跃状态，则俱乐部会员的会员积分将会过期。

会员权益

1. 对于新的会员等级是否会有新的会员权益？

是的 - 除了新的会员等级规则以外，我们还将推出新的会员权益。这些权益是根据全面广泛的消费者调研而设计的，旨在确保我们能够有效提升会员的忠诚度，吸引更多的回头客，同时最大限度地减少对酒店的影响。这些新权益将在第一季度进行测试调节，以确保在今年稍后推出时技术和运营交付无误。更多细节即将公布。

2. 是否有部分会员权益将会随着新的宾客忠诚度计划的推出而取消？

是的，我们会取消俱乐部会员在大中华地区酒店的欢迎饮料，以及至悦精英会员的优选奖赏。取而代之的是令人振奋的新权益和更多赚取积分的机会，具体细节将即将公布。请注意：目前的欢迎饮料需继续提供给俱乐部会员直至升级版宾客忠诚度计划生效。

尽量减少对酒店的影响

1. 鉴于环境充满挑战，洲际酒店集团如何将这些变化对酒店的影响降至最低？

我们一直在与洲际酒店集团的业主、运营商以及洲际酒店集团业主协会密切合作，旨在将对酒店造成的影响降到最低。为了帮助业主控制成本和酒店运营优化，将有以下变动：

- 取消俱乐部会员在大中华地区酒店的欢迎饮料。
- 取消新招募会员在酒店入住当晚的评估管理费，旨在降低成本并进一步激励您的酒店团队招收新成员加入忠诚度计划。
- 为全服务*酒店提供临时的宾客忠诚度计划评估管理费下调。在新计划下，全服务*酒店将为会员提供更多的酒店入住福利和权益（权益细节将在计划正式发布时分享）。为帮助平衡当前运营环境中的额外成本，我们将在 2022 年 5 月 1 日至 12 月 31 日期间将全服务*酒店的忠诚度评估管理费用临时下调 0.1 个百分点。要获得此项费用下调，到 2022 年 4 月 30 日前，酒店必须符合忠诚度培训标准并拥有合规的 PMS 系统。对于 PMS 系统不合规的酒店，酒店必须至少要有 PMS 升级安排。[点击此处](#)了解更多关于培训信息，[点击此处](#)了解 PMS 合规性的信息。

2. 这项全服务*酒店的评估管理费用下调将如何执行？

忠诚度计划评估管理费用的下调部分，将在您每月的忠诚度计划的账单中以信用抵扣账款的形式事后结算。费用下调在酒店实施与否将取决于酒店是否在 2022 年 4 月 30 日截止日期前按要求完成酒店培训，同时确保 PMS 符合系统标准要求。[点击此处](#)了解更多关于培训信息，[点击此处](#)了解 PMS 合规性的信息。

3. 我是一家全服务*酒店的业主，我需要采取什么行动，以确保获得临时评估管理费的下调？

请关注更多的酒店培训详情，我们计划在 2022 年 1 月 24 日发布培训内容。同时，请确保酒店的 PMS 系统是最更新的版本并且符合标准的要求。

洲际®大使和皇家大使

1. 作为洲际酒店集团全新宾客忠诚度计划的一部分，洲际大使或皇家大使计划是否会有更新？

不会，洲际大使或皇家大使计划目前没有更新。

2. 洲际大使的会籍是否会有延长？

不会，洲际大使会籍仍需每年续费。

3. 皇家大使会籍是否会有延长？

是的，皇家大使会籍已延长至 2022 年 12 月。

4. 皇家大使是否会收到一张新的奖励住宿礼券？

是的，目前所有皇家大使的奖励住宿礼券每年都会到期，我们会向符合资格的会员重新发放。

5. 皇家大使是否会收到一张新的周末住宿礼券？

是的，目前的周末住宿礼券将每年都会到期，我们会向符合资格的会员重新发放。

6. 洲际大使是否在续费后收到一张新的周末住宿礼券？

是的，周末住宿礼券将在洲际大使会籍到期时过期，同时新的礼券会在洲际大使会籍续费后重新向会员发放。

金普顿 Inner Circle 计划

1. 作为洲际酒店集团全新宾客忠诚度计划的一部分，金普顿 Inner Circle 计划是否会有更新？

不会，金普顿 Inner Circle 计划目前没有更新。

2. 金普顿 Inner Circle 的会籍是否有延长？

是的，金普顿 Inner Circle 会员的会籍已延长至 2022 年 12 月。

3. 金普顿 Inner Circle 会员是否会收到新的一张新酒店奖励住宿礼券？

是的，所有的新酒店奖励住宿礼券将于每年 1 月向符合资格的会员重新发放。

酒店如有疑问可以去哪里咨询？

可发邮件至 IHG 优悦会酒店服务平台，邮箱地址为 askihgrewards@ihg.com。

会员可以在哪里了解更多信息？

[点击此处](#)查看各个国家地区的 IHG 优悦会会员服务中心电话。更多信息[点击此处](#)了解

条款与附则

[点击此处](#)查看会员条款与附则

*全服务酒店包括：Atwell Suites，皇冠假日酒店®，逸衡酒店®，假日酒店®，Holiday Inn Club Vacations®，英迪格酒店®，华邑®酒店，洲际®酒店及度假村，金普顿®酒店及餐厅，丽晶酒店，六善™酒店和 voco™酒店