



The International Association
of Platinum Butlers
國際白金管家聯盟



Anglo-Netherlands
Platinum International Butlers' Institute
英荷 國際白金管家學院



【国际白金管家】品牌手册

*International Platinum Butlers
Brand Manual*

国际白金管家·至尊服务的形象代言
International Platinum Butlers, the Image of Supreme Service



The International Association
of Platinum Butlers
國際白金管家聯盟



国际白金管家服务

引领高端服务品牌 打造至尊服务形象

INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS SERVICE

Introduce Supreme Service Brand, Establish Premium Service Image

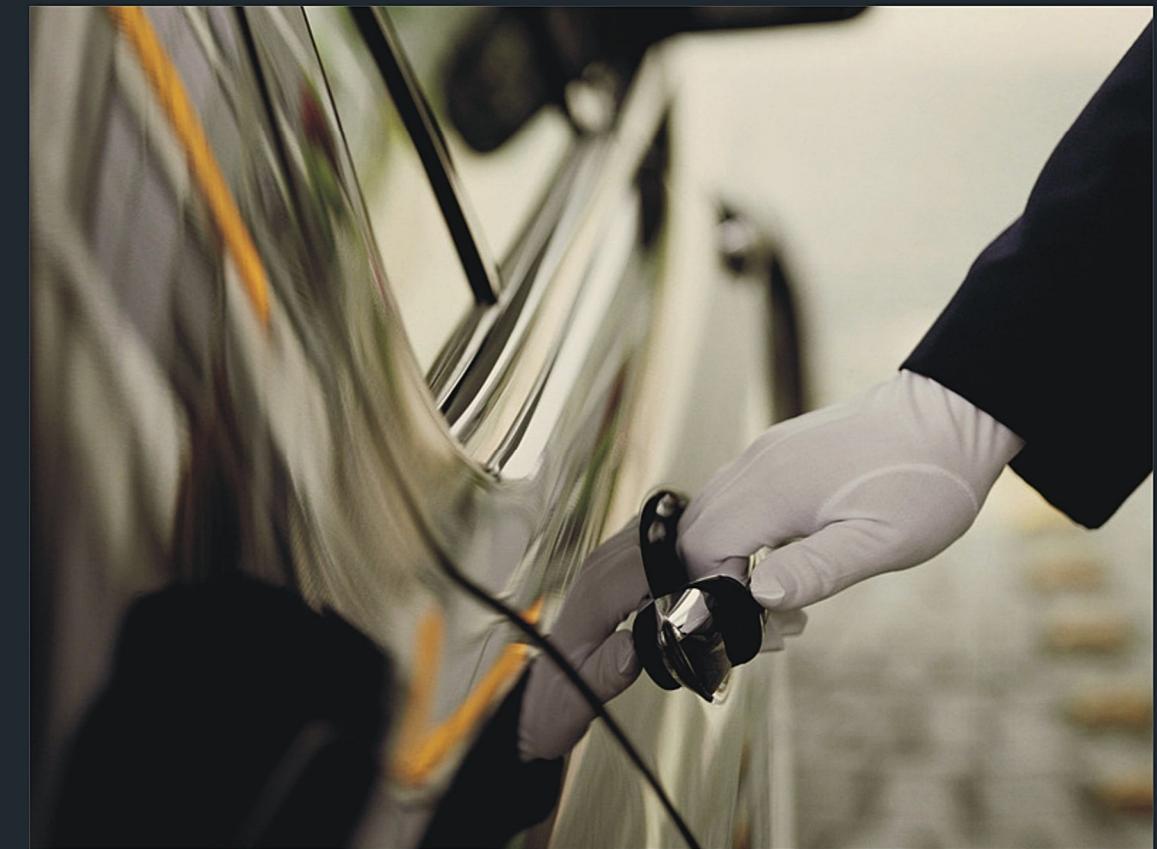
国际白金管家， 您身边的贴身管家

INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS,
YOUR PERSONAL BUTLER

国际白金管家服务，来自英国与荷兰的管家服务机构，在血统纯正的英式管家服务中融入现代创新风格，使普通财富阶层、精英人士，也可以享受以前只由皇室及贵族专享的尊崇管家服务。



02



国际白金管家的角色： 提供奢华

ROLE OF INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS SERVICE:
PROVIDING LUXURIOUS

国际白金管家服务团队，各司其职，沟通配合，相互协作，提供奢华。

03

【国际白金管家】服务理念

International Platinum Butlers Service Concept

朝夕之间 迎来送往 亦绅亦淑显至尊
德成于中 礼形于外 服务一切源于心

From Dawn to Dark, Welcome and Farewell Guests, Being Ladies and Gentlemen;
With High Moral Inside and Perfect Etiquette Outside, Delivering Service with Sincerity.



【国际白金管家】介绍

INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS INTRODUCTION

【国际白金管家】是由【国际酒店领袖机构】、【荷兰国际管家公司】于2009年共同创立的至尊服务品牌机构。荷兰国际管家公司总裁雨果·麦何塞（Mr. Hugo R. Mechelse）先生任联盟主席、首席训导师；安强先生任联盟秘书长、品牌大使；卜格先生任荣誉主席；林和忠爵士任高级顾问。

【国际白金管家联盟】创立至今，已发展成以【英荷国际白金管家学院】、【国际白金管家联盟】、【巴特勒国际白金管家服务机构】三大品牌运营机构为支撑的运营模式。本着做精不做多、做高不作低的品牌发展原则，已在中国高端服务业奠定了坚实的品牌基础和良好口碑，具有较高含金量的联盟机构。

【英荷国际白金管家学院】全面负责国际白金管家的资格认证培训工作。学院凭借高质量的资格认证培训及企业内训，始终致力于中国管家人才的精心培养。从授课教官到教材教具，从理论讲授到实操演练，从管家素养提升到VI品牌形象塑造，每一个环节都体现出白金管家“服务一切源于心的”理念精华，为中国服务业在形象国际化方面奠定了优质品牌基础，亦为中国高端服务行业培养了众多优秀管家人才。

【国际白金管家联盟】国际白金管家品牌在中国酒店业已被视为高端服务品牌。随着国际白金管家颁证、授徽、授牌及品牌加盟仪式举办，《国际白金管家》中英文杂志出版、国际白金管家国际微信订阅号推出、联盟网站的品牌推广宣传、服务精髓拉页的出版印刷、视频光盘制作、品牌推广官精英微信群创立、交流研讨会的举办等等，【国际白金管家】品牌达到进一步的覆盖及推广。【国际白金管家】已先后涉及中国高星级酒店、高端地产物业、顶级会所公寓、高端家居领域等服务业，进一步奠定了国际白金管家优质的品牌基础，成为中国高端服务品牌至尊服务的首选。

【巴特勒国际白金管家服务机构】为了满足中国服务业对管家人才的需求，巴特勒服务机构以管家白金管家外派服务、开业开盘典礼服务、入伙仪式服务、私人管家输出服务为服务项目，以提供奢华的服务模式，体现其独有的极具管家服务魅力的管家服务机构。

同时，【国际白金管家】每年举办一届中国服务业的大型年会，以“中国卓越服务国际论坛暨国际白金管家卓越服务——巴特勒服务大奖颁奖典礼”的举办，为中国服务业搭建起服务交流、学习借鉴、相互提高的平台，极大推动了中国服务业向高端服务品牌的迈进。

【国际白金管家联盟】 服务理念及运营模式

THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
SERVICE CONCEPT AND BUSINESS MODEL

一、【国际白金管家】专属服务项目

专属于高星级酒店、酒店公寓、高端地产物业、会所、别墅、公馆、CBD中心写字楼、大型商业广场等。



二、【国际白金管家】服务类别

1. 职级划分：
总统管家 / 首席大管家 / 首席管家 / 高级管家 / 管家
2. 岗位分布：
礼宾管家 / 客房管家 / 大堂管家 / 宴会管家 / 会议管家
/ 公寓管家 / 别墅管家 / 会所管家



三、【国际白金管家】服务理念

朝夕之间，迎来送往，亦绅亦淑显至尊；
德成于中，礼形于外，服务一切源于心。



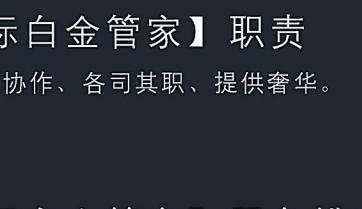
四、【国际白金管家】服务精髓

英式管家的绅士风度，东方管家的无微不至。



五、【国际白金管家】职责

沟通配合、相互协作、各司其职、提供奢华。



六、【国际白金管家】服务模式

1. 组建白金管家服务团队，各司其职，沟通配合，相互协作，提供奢华。
2. 英式管家的绅士风度，东方管家的无微不至。



七、【国际白金管家】运营机构

1. 《国际白金管家联盟》（行业联盟组织）
2. 《英荷国际白金管家学院》（管家人才定制化培养机构）
3. 《巴特勒国际白金管家服务机构》（标准制定、管家外派服务机构）

八、【国际白金管家联盟】运营项目

1. 【国际白金管家】加盟颁证、授徽、授牌
2. 【国际白金管家】高峰论坛及年会组织
3. 【国际白金管家】品牌推广宣传
4. 【国际白金管家】巴特勒卓越服务奖、至尊服务奖颁发
5. 【国际白金管家】专业委员任命
6. 【国际白金管家】品牌形象设计与使用

九、英荷国际白金管家学院

1. 《国际白金管家资格认证培训》
2. 《国际白金管家教材》编写
3. 《国际白金管家 - 标准化操作手册》编写
4. 联合举办资格认证培训及联合办学

十、【国际白金管家联盟】品牌形象

1. 【国际白金管家】品牌标识
2. 【国际白金管家】徽章
3. 【国际白金管家】服务拉页
4. 【国际白金管家】旗帜
5. 【国际白金管家】服装、领带、袖扣
7. 【国际白金管家】证牌
8. 【国际白金管家】背景板



十一、《国际白金管家》中英文版杂志

1. 《国际白金管家》杂志出版及发行;
2. 加盟企业品牌宣传;
3. 合作伙伴品牌宣传;
4. 服务理念、服务精髓、服务案例的传播。

十二、《国际白金管家》微信自媒体及网站

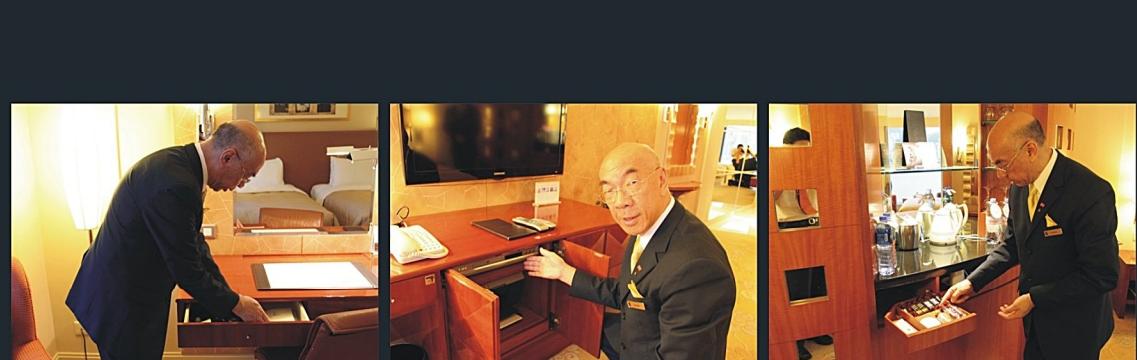
《国际白金管家》杂志出版及发行。

十三、《国际白金管家》资格认证开班十项原则

1. 【国际白金管家】定位为中国服务业高端服务品牌，提升中国服务业高端服务形象。
2. 【国际白金管家】资格认证培训：注重质量及精品，不求数量；注重高端领域，而并非低端占领。
真正的高端服务业，应避免品牌泛滥，稀释“管家服务”这一服务业标杆的含金量。
每期资格认证培训时间不低于三天两晚，以保证培训的质量及学员对白金管家服务内涵、服务精髓的理解，对白金管家服务技艺的掌握。
3. 涉及企业为高星级酒店、高端地产物业、高级会所及公寓、高尔夫球会、CBD及商业广场。
4. 品牌VI形象：每期开班严格按照品牌标准形象进行背景布置、实行高成本高质量运行。
学员证书颁发皆有金框及绒布装裱、定制的国际白金管家第二代徽章、中国服务业最为奢华的第二代联盟会员证牌（会员单位颁发长方形、圆形证牌各一块）、已出版《国际白金管家》中英文版杂志、品牌宣传手册、服务拉页、光盘、联盟会旗等皆以国际五星级标准进行制作、印制和定制，保持白金品质。
5. 对参训人员资质进行逐一审核，确保参训人员符合岗位要求。
6. 只有公开课才冠以每期资格认证培训，内训课程不计为每期开班数量，避免以数充场。
7. 为集团公司、管理公司、品牌企业专项定制国际白金管家培训内训教程。
8. 【英荷国际白金管家学院】将与中国旅游与酒店相关院校合作，联合推出“国际白金管家专业”，使院校学子在校内掌握管家服务的基本技能和服务理念，把教育和职业化培训相结合，培养出具有专项能力的服务人才。
9. 【国际白金管家】的每期培训及颁证、授徽、授牌，都将在《国际白金管家》中英文版杂志、国际白金管家网、白金管家微信等传播途径，向行业进行报导及品牌宣传。
10. 【国际白金管家】以“英荷国际白金管家学院”、“国际白金管家联盟”、“巴特勒国际白金管家服务机构”三大品牌运营机构为支撑，服务中国服务业。

【国际白金管家联盟】 对企业的作用

THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
THE ROLE OF BUSINESS



二、理念指导作用

以香港九龙香格里拉大酒店前堂大使、御用管家华运鸿先生为原型的“朝夕之间，迎来送往，亦绅亦淑显至尊；德成于中，礼形于外，服务一切源于心”的【国际白金管家】服务理念，始终致力于为每一位尊贵的客人提供奢华服务，从而使我们服务的客人倍感尊贵礼遇。

秉承的这一管家服务理念，从而才能打造出真正“绅士管家”和“淑女管家”。正是这些具有高尚职业情操的管家团队，成为提升一个项目软实力的关键，且这样高素质的管家团队更能赢得宾客的满意度和认可。

服务品质往往是由服务提供者所决定的，而服务品质及员工素养的提升是由一个企业的理念决定的。【国际白金管家】致力于推广高端的服务理念和打造一流的管家团队，时刻体现出白金管家“服务一切源于心的”精华理念。且最终为企业建立优质品牌基础，亦为中国高端服务行业培养更多的优秀管家人才。

一、品牌价值作用

高端奢华的服务，必定首选管家服务。而【国际白金管家】正是兼具“英式管家的绅士风度、东方管家的无微不至”的服务精髓，完全符合现代人需求的高端奢华服务模式。

自2009年品牌创立伊始，【国际白金管家】受到高端服务行业的高度评价一致认可，使它成为中国高星级酒店、高端地产物业、顶级会所公寓、高端家居领域等高端服务业，打造自身软实力的至尊首选。

【国际白金管家联盟】章程

THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
CONSTITUTION

一、总则

第一条 本联盟的名称为：The International Association of Platinum Butlers

中文名为：国际白金管家联盟。

第二条 本联盟的宗旨是：在中国服务业中推广国际白金管家品牌及服务理念，建立服务标准及服务流程，以国际白金管家品牌为纽带，通过高端服务人员资格认证培训、考核、授徽及品牌授牌和加盟等形式，帮助各加入联盟的高星级酒店、高端地产物业、高级会所及公寓、高尔夫球会、CBD及商业广场等，建立统一的国际白金管家品牌形象，以求保持长期的服务品质提升和发展。

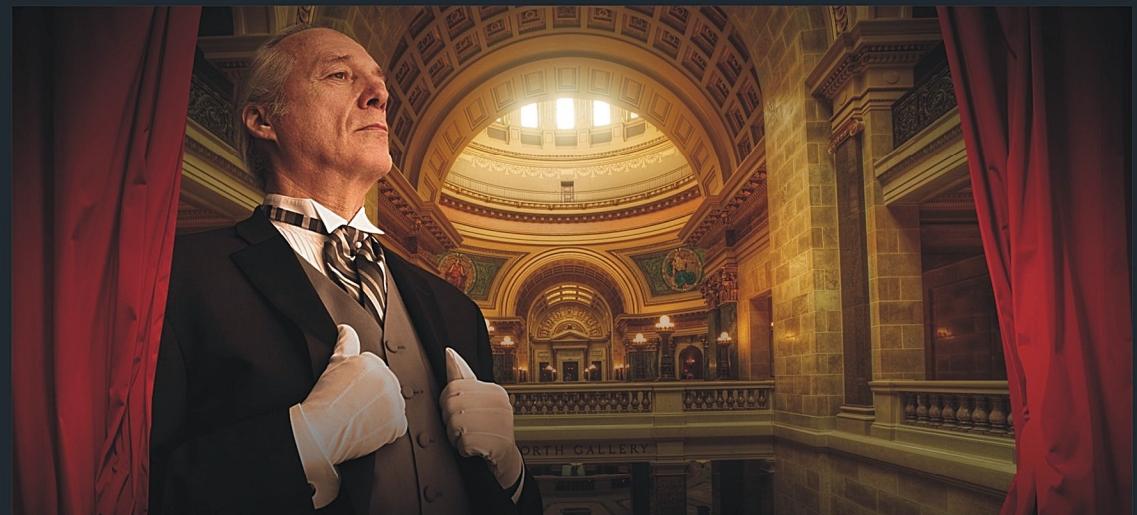
第三条 联盟的运作方式是：在尊重和维护各成员单位现有的产权、经营权、管理权的前提下，以【国际白金管家联盟】为统一品牌，并通过联合各会员企业，使用联盟统一的品牌标示、服务标准、人才培养等服务资源，发挥品牌效应和服务网络优势。

二、成员资格

第四条 申请加入本联盟的企业成员必须达到标准：

1. 为高星级酒店、高端地产物业、高级会所及公寓、高尔夫球会、CBD及商业广场等；
2. 有物业管理及提供管家服务的服务项目；
3. 承认本章程的宗旨、自愿履行本章程的义务，执行本联盟的服务标准。
4. 在职工作人员中，需有经【英荷国际白金管家学院】资格认证培训且取得【国际白金管家】资格认证证书的在职工作人员。

第五条 申请加入本联盟的程序是：申请企业向【国际白金管家联盟】总部提出申请，由联盟总部委派专人或授权代表进行考察、审核。经总部审核、批准并履行有关品牌使用手续后，即可进行【国际白金管家】资格认证培训、学员授徽、品牌加盟授牌仪式即可成为正式成员。



第六条 联盟实行成员资格年度审核制，每年定期由联盟检查官或授权代表依据联盟检查标准，通过明查或暗访的形式对成员资格进行检查，对一般违背本联盟条件的单位予以批评，并书面通知其限期整改；对严重不符合本联盟条件的成员，将终止其成员资格并在联盟中予以公告。

三、权利和义务

第七条 成员权利

1. 可参加【国际白金管家】会员资格培训班
2. 可申请【国际白金管家】会员
3. 可参加【国际白金管家】年会
4. 可参加【国际白金管家】物业联盟年会并参与推动物业联盟发展的活动。
5. 可参加【国际白金管家】物业联盟举办的各专项活动，享有物业联盟成员的利益；
6. 可正确有效地使用联盟制定的统一品牌标识等知识产权；
7. 可分享联盟提供的信息、网络、服务、技术、人才、传媒等项内容的帮助；
8. 各成员单位享有退出本联盟的权利，但须以书面形式提前6个月向联盟总部提出申请，联盟总部将以书面形式予以正式答复。

第八条 成员义务

1. 遵循【国际白金管家联盟】章程，履行【国际白金管家联盟】章程规定的各项义务，实施【国际白金管家联盟】各项服务标准，执行【国际白金管家联盟】决议；
2. 按时缴纳【国际白金管家联盟】品牌使用费；
3. 【国际白金管家联盟】内任何成员无权超范围使用或向其他非联盟成员出让和使用【国际白金管家联盟】品牌标识等知识产权；
4. 自觉维护【国际白金管家联盟】品牌形象和声誉；
5. 向【国际白金管家联盟】总部及时完整地提供成员单位的最新信息；
6. 积极参加【国际白金管家联盟】组织的各项活动。





四、联盟年会

第九条 联盟总部于每年度召开一次【国际白金管家联盟】年会暨卓越服务国际论坛。

第十条 【国际白金管家联盟】年会由全体成员单位负责人或代表出席

六、附则

第十八条 【国际白金管家联盟】成员单位一年不缴纳品牌使用费、将中止其成员资格。【国际白金管家联盟】成员单位如有损害本联盟利益或其它成员利益的行为，经通告三次不予改正者，【国际白金管家联盟】总部有权中止其成员资格。

第十九条 凡被中止【国际白金管家联盟】成员资格或自动退出本联盟的成员，不得继续享受联盟成员权利，否则联盟总部将保留追究其责任乃至法律责任的权力。

第二十条 本《章程》经【国际白金管家联盟】总部审议通过，即日起生效试行。
本《章程》解释权归【国际白金管家联盟】总部。

五、任务和方向

第十一条 发挥【国际白金管家联盟】品牌的影响力，利用联盟整体资源优势，将本联盟建设成为在海内外享有较高知名度的品牌服务联合体，参与国际高端服务业交流与市场竞争。

第十二条 树立【国际白金管家联盟】整体形象，坚持品牌、网络、人才、市场、服务五大发展战略，积极通过各种有效途径和渠道，共谋发展。

第十三条 推动【国际白金管家联盟】成员之间横向联合与协作，开展多种形式的交流、信息交流、服务交流、产品交流等活动。

第十四条 坚持高品质的服务水准，不断完善【国际白金管家联盟】统一的服务标准。促进各单位经营管理及服务水平的不断提升。

第十五条 【国际白金管家联盟】将对各成员单位的国际白金管家服务标准进行检查、监督，根据【国际白金管家联盟】的服务标准，督促存在问题的成员单位限期整改，以维护【国际白金管家联盟】的声誉和形象。



【国际白金管家联盟】 加盟评审程序

THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
AFFILIATE PROGRAM REVIEW

一、申请程序

1. 凡申请加入【国际白金管家联盟】的公司必须认真填写《国际白金管家联盟加盟申请表》（中英文）一式两份及附件。
附件包括：营业执照复印件。
2. 凡接受评审的企业须以书面形式承诺负责为联盟总部工作人员评审工作提供往返交通费用和食宿及一切工作便利条件。



二、检查程序

1. 联盟总部收到《国际白金管家联盟加盟申请表》及相关附件后，须在15日内以函、电等方式通知准加盟公司准备接受评审的日期。
2. 【国际白金管家联盟】加盟评审硬件标准，严格参照国家标准执行。

三、审批程序

1. 所有申请加盟【国际白金管家联盟】的评审报告须汇总至【国际白金管家联盟】总部，联盟总部收到评审报告后，决定是否批准，对批准加盟的项目，总部须在15日内履行一系列有关正式加盟手续文件。
2. 【国际白金管家联盟】总部工作人员评审加盟的企业要严格遵守联盟总部的有关规定。
3. 上述工作程序完成后，加盟评审程序即告完成，该项目即正式成为【国际白金管家联盟】之成员。并由该成员与联盟总部商定决定为其授旗授徽等仪式的日期、地点及参加人员等。

加盟【国际白金管家联盟】 品牌加盟费及享有权益

AFFILIATE THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
BRAND INITIAL FEE & ENJOY RIGHTS AND INTERESTS

一、品牌加盟：

1. 联盟将收取固定品牌加盟及品牌使用费，费用标准将根据授牌企业规模而定；
2. 联盟成员须于正式签署加入合同后的10日内将品牌使用费汇入联盟总部。



二、享有权益

1. 享有十年【国际白金管家联盟】品牌使用权；
2. 授权使用国际白金管家商标、服务标志及表示这些标志、样式、标签和招牌；
3. 输出【国际白金管家】电子版VI品牌使用标准，以便乙方在运营及品牌宣传时使用；
4. 联盟将为加盟单位定制制作【国际白金管家联盟】奢华型证牌两块，（一个圆形证牌、一个方形证牌（见附图）；
5. 帮助策划、举办隆重授徽、授牌仪式；
6. 在《国际白金管家》中英文版杂志“会员专栏”将专版宣传加盟单位的颁证、授徽、授牌仪式；
7. 【国际白金管家联盟】网站全年标注加盟单位的LOGO进行品牌宣传；
8. 【国际白金管家联盟】官方网站“会员专栏”添加会员单位网站的网络链接；
9. 获邀参加国际白金管家年度盛会及评选“国际白金管家－巴特勒卓越服务奖”资格；
10. 加入【国际白金管家联盟】会员专用QQ群参与行业论坛，信息互通，资源共享。



《国际白金管家联盟》品牌加盟授牌仪式（企业）
《国际白金管家》颁证、授徽仪式（个人）

活动流程方案

IAPB OF BRAND FRANCHISING CEREMONY (ENTERPRISE)
INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS CERTIFICATION,
AWARD CEREMONY (PERSONAL)

ACTIVE PROCESS PLAN



一、主持人开场：

尊敬的各位嘉宾、女士们、先生们：

大家好！

【国际白金管家】颁证、授徽仪式、【国际白金管家联盟】品牌盟授牌仪式现在开始。

二、介绍出席嘉宾：

1. 【国际白金管家联盟】嘉宾；
2. 行业协会领导；
3. 集团公司领导；
4. 新闻媒体：电视台、报社、网络媒体、自媒体等。

三、仪式开始

1. 仪式进行第一项：
有请【国际白金管家联盟】秘书长安强先生宣读授予【国际白金管家】学员批准证书。
2. 仪式进行第二项：
有请【国际白金管家联盟】为【国际白金管家】颁证、授徽。（音乐，礼仪小姐）。
3. 仪式进行第三项：
有请【国际白金管家联盟】颁发【国际白金管家联盟】会员证牌，请总经理上台领取联盟证牌。
(音乐，礼仪小姐)。
4. 仪式进行第四项：
有请【国际白金管家】学员代表发表培训感言。
5. 仪式进行第六项：
有请总经理致答谢辞。

四、主持人谢幕：

【国际白金管家】颁证、授徽、仪式圆满结束，请各位嘉宾及国际白金管家到主席台合影留念。



五、活动跟进

1. 主持人安排；
2. 背景版及授徽旗帜制作。由市场部负责，按加盟要求（图片按照联盟标准版本制作）；
3. 行业管理部门领导邀请；
4. 场地布置：会议室安排、迎宾礼仪安排，主席台及演讲台
鲜花安排；
5. 电视台、报社、网络等媒体邀请、美工全程摄影及拍照；
6. 授徽、授牌音乐准备及演练；
7. 授牌活动后期服务宣传单页制作；
8. 活动资料整理及存盘。

【国际白金管家联盟】 品牌形象展示

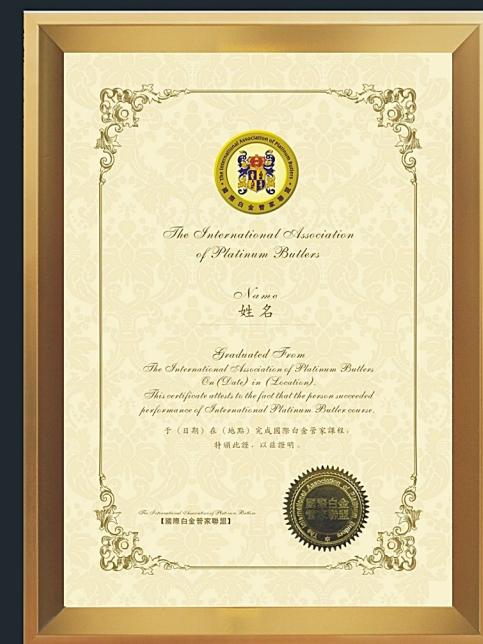
AFFILIATE THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
BRAND IMAGE DISPLAY

◎ 标志设计



The International Association
of Platinum Butlers
國際白金管家聯盟

【国际白金管家联盟】标志

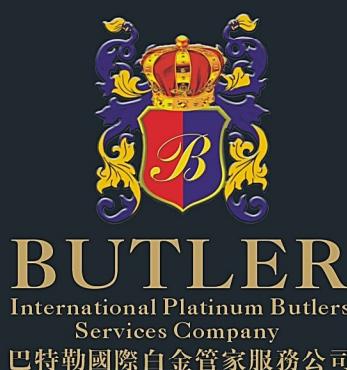
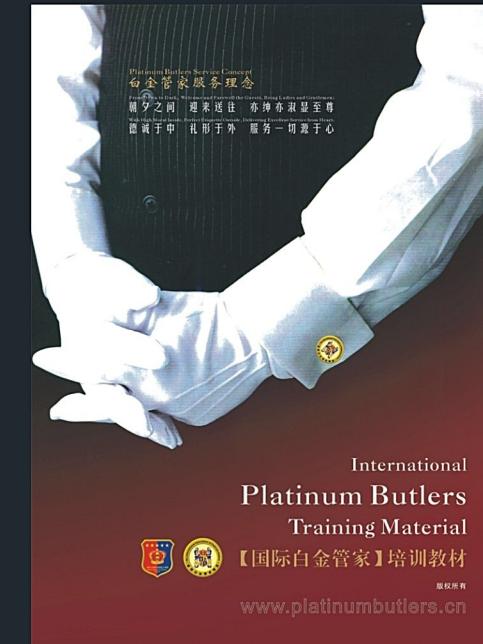


◎ 【国际白金管家】培训教材设计



Anglo-Netherland
Platinum International Butlers' Institute
英荷 國際白金管家學院

【英荷国际白金管家学院】标志



巴特勒国际白金管家服务公司

【巴特勒国际白金管家服务公司】标志

◎ 【国际白金管家】证牌设计



会员证牌

◎ 【英荷国际白金管家学院】证牌设计

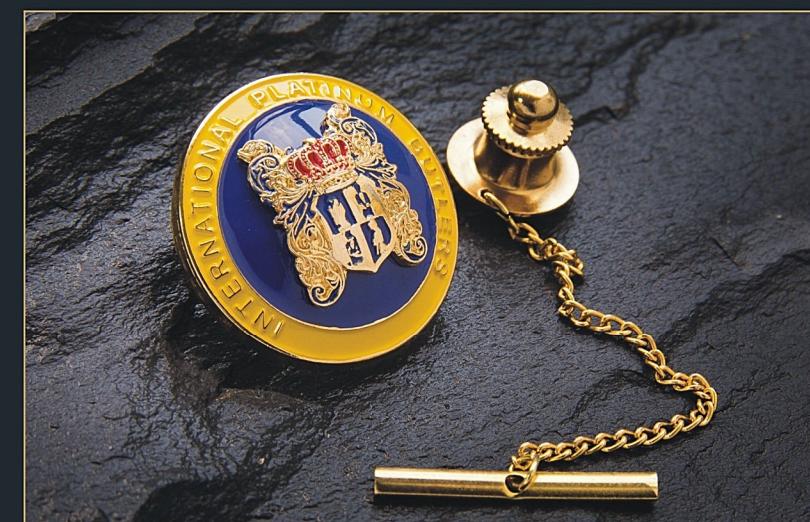


【英荷国际白金管家学院】证牌



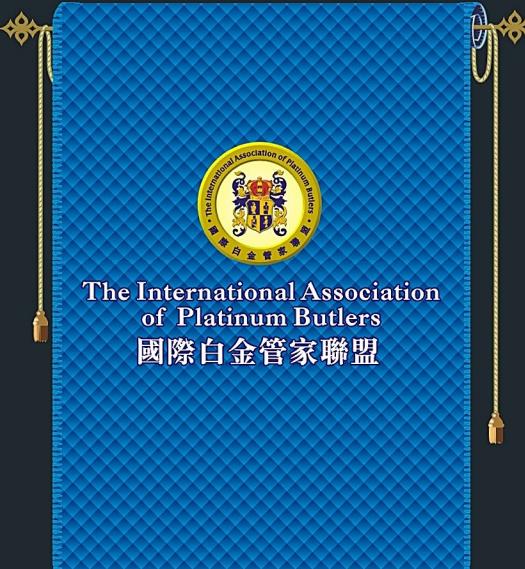
会员圆形挂牌

◎ 【国际白金管家】徽章设计



【国际白金管家】徽章

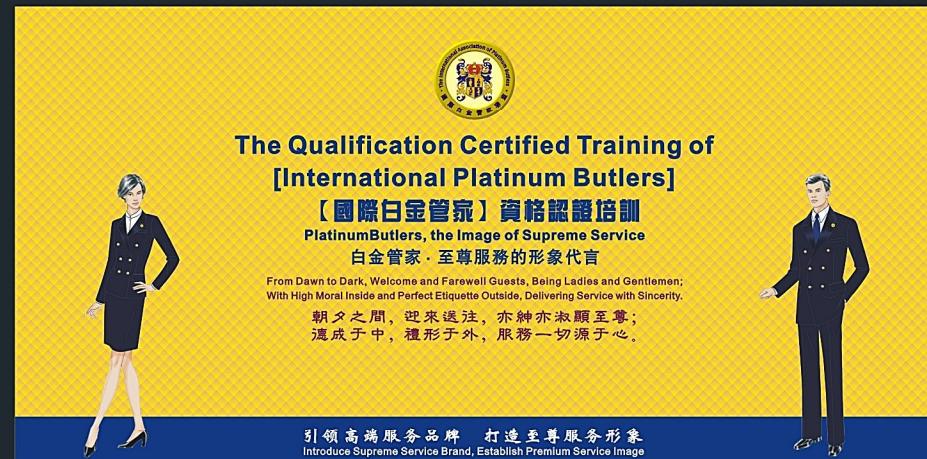
◎ 联盟旗帜设计



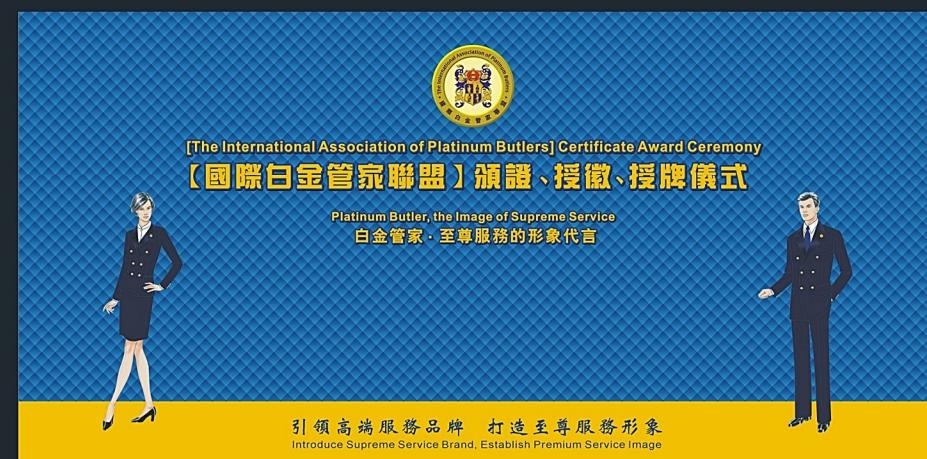
◎ 联盟名片设计



◎ 联盟背景板设计

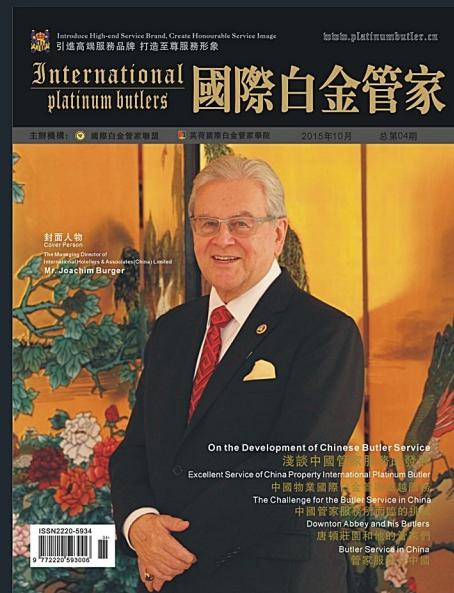


资格认证培训背景板



颁证授徽背景板

◎ 《国际白管家》杂志



【国际白管家联盟】 授牌花絮

AFFILIATE THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PLATINUM BUTLERS
AWARD HIGHLIGHTS



广州碧桂园凤凰城酒店授牌



杭州开元酒店授牌



华侨城集团旗下物业项目授牌



成都希望波塞冬物业管理服务有限公司授牌



杭州金都物业公司——金都·九龙仓·高尔夫艺墅授牌



北京城承物业管理公司授牌



招商局物业管理公司——伍兹公寓授牌



嘉凯城服务集团——嘉凯城名城公馆授牌



哈尔滨华融饭店授牌



江西泰耐克国际酒店授牌



天津新桃园酒店授牌



东部华侨城主题酒店群授牌



四川成都宜居资产管理有限公司 -- 海航香颂湖项目授牌



The International Association
of Platinum Butlers
國際白金管家聯盟

*Supreme Service Brand
Exclusively for:
Luxury Hotels
Real Estates
And Upscale Clubs*

高星级酒店；
高端地产业；
高级会所公寓；
专属服务品牌。

INTERNATIONAL PLATINUM BUTLERS



引領高端服務品牌 打造至尊服務形象
Introduce Supreme Service Brand, Establish Premium Service Image
www.platinumbutler.cn

