# REUPPlus 上线前筹备与运营实施方案

## 从平台构想到可运营业务的 90 天执行路径

| | |
|---|---|
| **适用阶段** | 平台搭建、试运营及正式上线前 |
| **适用团队** | REUPPlus 核心团队与现有 45 人实体团队 |
| **实施周期** | 90 天 |
| **文件用途** | 明确任务、责任、验收标准与上线条件 |

**核心结论：正式运营前，REUPPlus 应优先完成法律责任边界、标准化业务流程、收费与结算机制、首批商家和项目资源四项基础建设，再进行大规模市场推广。**

# 一 方案目标与实施原则

本方案用于把 REUPPlus 现有的品牌、平台、业务板块和实体团队资源，转换为可以签约、收费、交付、追踪和复盘的运营体系。第一阶段不以功能数量为目标，而以完成真实交易闭环为目标。

### 第一阶段建议形成的三个业务闭环

| 优先级 | 业务闭环 | 完整流程 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 住宅及商业装修招投标 | 业主发布需求 → 平台规范招标书 → AI 匹配 → 商家投标 → 业主选择 → 签约与交付监管 |
| 2 | 装修人才匹配 | 企业发布岗位 → 人才审核 → AI 匹配 → 面试或试工 → 到岗 → 服务费结算 |
| 3 | 房地产翻新投资项目 | 项目提交 → 初步测算 → 风险审核 → 匹配投资、设计及施工资源 → 签约执行 |

民宿托管、材料供应、工程款入股、国际项目合作等业务可保留入口，但建议在前三个闭环稳定后分阶段开放。

# 二 公司 品牌与组织架构

| 品牌或部门 | 核心职责 | 首阶段定位 |
| --- | --- | --- |
| REUPPlus | 平台运营、审核、匹配、交易管理、数据与 AI 系统 | 平台主体 |
| RUP+ | 高端设计、项目管理、贴牌施工管理 | 项目交付单位 |
| RUPBNB | 民宿筹建、运营、清洁维护及收益管理 | 第二阶段业务 |
| RUP Construction Pros | 设计、管理、施工人才数据库 | 人才服务主体 |
| RUP Real Estate Investment Club | 投资人关系、项目交流与合作对接 | 项目与资本入口 |

| 品牌或部门 | 核心职责 | 首阶段定位 |
| --- | --- | --- |
| 现有 45 人团队 | 设计、软装、供应链、物流、财务、海外支持 | 共享后台能力 |

### 必须形成的管理文件

- ☐ 公司注册、股权结构和决策权限说明
- ☐ 各品牌业务边界及收入归属规则
- ☐ 关联公司服务协议与内部结算规则
- ☐ 共享人员投入时间、成本分摊和绩效计算办法
- ☐ 核心团队股权、期权、保密、竞业及退出机制
- ☐ 品牌、域名、商标和社交媒体账号清单

## 三 法律 合规与风险控制

REUPPlus 涉及装修撮合、人才推荐、房地产合作及投资对接，应由美国当地律师、会计师和保险顾问按实际经营州进行审核。平台必须首先确认自身是信息撮合方、代理方、项目管理方还是合同责任方，不同身份将产生不同的许可、税务和赔偿责任。

| 合规领域 | 必须确认的问题 | 责任人建议 |
| --- | --- | --- |
| 平台责任 | 平台是否对报价、施工质量、付款或项目结果承担责任 | 律师与运营负责人 |
| 施工许可 | 各州承包商执照、专业工种许可及分包限制 | 律师与项目负责人 |
| 房地产投资 | 项目推介是否涉及经纪、募资或证券监管 | 证券或房地产律师 |
| 人才服务 | 属于招聘服务、独立承包商匹配还是劳务派遣 | 劳动法律师 |
| 隐私与 AI | 数据收集、保存、共享、自动推荐和用 | 技术与律师 |

| 合规领域 | 必须确认的问题 | 责任人建议 |
| --- | --- | --- |
| | 户告知要求 | |
| 税务结算 | 会员费、服务费、佣金和跨公司结算的税务处理 | 会计师 |
| 保险 | 平台责任、职业责任、网络安全、项目管理及施工保险 | 保险顾问 |

宣传材料不得使用“保证收益”“保证融资成功”“保证工程质量”等平台无法依法承担的承诺。所有推荐结果应设置人工复核与风险披露。

## 四 合同与制度文件体系

| 文件类别 | 运营前应准备的文件 |
| --- | --- |
| 平台基础文件 | 用户注册协议、隐私政策、平台服务条款、收费与退款规则、投诉与争议处理规则 |
| 商家与人才 | 商家入驻协议、资质授权核验书、人才入库协议、行为规范、评价及退出机制 |
| 装修项目 | 业主委托协议、招标文件、投标报价模板、设计合同、项目管理合同、施工合同 |
| 施工过程 | 开工确认书、变更单、追加工程确认书、进度报告、付款申请、阶段验收单 |
| 交付售后 | 竣工验收书、移交清单、保修说明、售后服务协议、投诉处理记录 |
| 投资合作 | 保密协议、项目初筛说明、风险披露书、投资意向书、合作开发及工程款入股协议 |

# 五 商业模式与收费机制

每项服务必须写清楚向谁收费、何时收费、按什么标准收费、未成交是否退款、发生争议如何处理。初期套餐宜少而清晰。

| 收入项目 | 付款方 | 建议收费节点 |
| --- | --- | --- |
| 认证与会员费 | 商家、人才或企业会员 | 审核通过或年度续费时 |
| 项目发布服务费 | 业主或项目方 | 需求审核完成后 |
| 成功撮合佣金 | 成交一方或双方 | 签约或首付款到账后 |
| 招投标管理费 | 业主或项目方 | 招标文件确认及推荐名单交付时 |
| 设计与项目管理费 | 业主 | 按签约、设计、开工和验收节点 |
| 人才推荐服务费 | 用人企业 | 到岗或约定保证期后 |
| 民宿托管费 | 业主 | 按月固定费用或营业收入比例 |
| 材料与软装利润 | 采购方 | 订金、下单及交付节点 |

### 推荐的首期会员结构

- ☐ 免费基础用户：浏览、提交初步需求
- ☐ 认证专业会员：获得认证标识并参与适配项目
- ☐ 企业会员：多人账号、批量需求及优先服务
- ☐ 项目管理服务：平台深度参与预算、招标和交付
- ☐ 定制合作服务：面向投资、连锁商业及大型物业

# 六 标准运营流程与质量控制

### 装修项目标准流程

| 步骤 | 主要动作 | 关键输出 |
| --- | --- | --- |

| 步骤 | 主要动作 | 关键输出 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 客户提交需求、预算、地点、时间和现场资料 | 客户需求采集表 |
| 2 | 平台审核并补充缺失信息，判断项目风险等级 | 项目审核记录 |
| 3 | 现场或远程评估，明确工作范围和许可要求 | 初步评估报告 |
| 4 | 形成统一招标书和报价结构 | 标准招标文件 |
| 5 | AI 根据资质、区域、预算、案例和档期初步匹配 | 候选名单 |
| 6 | 人工复核商家、保险、许可证和历史表现 | 推荐名单 |
| 7 | 收集方案和报价，比较范围、漏项、工期和付款条件 | 投标对比表 |
| 8 | 客户选择并完成合同、保险和付款节点确认 | 签约文件包 |
| 9 | 跟踪进度、变更、付款和阶段验收 | 项目周报与验收记录 |
| 10 | 完成交付、评价、保修和售后 | 竣工档案 |

## 同步建立的管理制度

- ☐ 商家准入、年度复审和黑名单制度
- ☐ 项目风险分级与升级审批制度
- ☐ 投标推荐标准及利益冲突披露
- ☐ 工程变更与追加费用确认制度
- ☐ 客户投诉、事故和舆情升级流程
- ☐ 项目资料归档、访问权限和保存期限

☐ 售后责任划分及关闭项目条件

## 七 商家 人才与合作资源冷启动

| 资源类型 | 首批建议数量 | 上线前完成条件 |
| --- | --- | --- |
| 装修及专业施工公司 | 30 至 50 家 | 营业执照、许可证、保险、案例、区域和工种完成核验 |
| 设计及施工人才 | 100 至 200 人 | 身份、技能、经验、区域、档期和推荐人完成登记 |
| 材料及软装供应商 | 10 至 20 家 | 产品、价格、交期、售后和合作条款明确 |
| 专业合作机构 | 5 至 10 家 | 经纪、贷款、保险、法律和会计合作渠道建立 |
| 样板项目 | 3 至 5 个 | 获得展示授权并形成完整案例资料 |
| 种子用户 | 20 至 50 名 | 业主、企业客户或投资人愿意参加试运营 |

商家数量不是唯一目标。平台应重点测试响应速度、报价完整度、沟通质量和履约记录，优先建立一个小而可靠的供应网络。

## 八 产品 技术与 AI 准备

### 第一版平台必备功能

☐ 业主、商家、人才和投资人分类注册

☐ 需求、照片、图纸和文件上传

☐ 商家与人才档案及资质审核

☐ 项目发布、投标邀请和报价对比

☐ 消息通知、项目进度与变更记录

☐ 评价、投诉、售后和异常升级

☐ 管理后台、权限控制和运营数据统计

### AI 第一阶段适用范围

| AI 能力 | 可承担的工作 | 必须人工复核的事项 |
| --- | --- | --- |
| 需求整理 | 把客户描述转换为结构化需求和招标书草稿 | 工作范围、许可和关键遗漏 |
| 项目匹配 | 根据区域、资质、工种、预算、案例和档期排序 | 最终推荐名单和利益冲突 |
| 报价分析 | 比较报价结构、漏项、异常价格和工期冲突 | 合理性判断和合同金额 |
| 项目协作 | 生成会议纪要、进度摘要和提醒 | 变更、验收和付款批准 |
| 客服支持 | 生成标准回复和常见问题答案 | 投诉、法律问题及责任承诺 |

## 九 核心团队与 45 人团队协同

REUPPlus 初期建议建立 7 至 10 人的独立核心团队，同时共享现有公司的财务、设计、供应链、物流和海外支持能力。关键是明确双重汇报关系、服务时限和内部成本。

| 岗位 | 主要责任 | 来源建议 |
| --- | --- | --- |
| 平台负责人 | 战略、融资、重大合作及最终决策 | 独立核心岗位 |
| 运营负责人 | 业务流程、目标管理和跨团队协调 | 独立核心岗位 |
| 产品经理 | 用户流程、平台功能和 AI 应用设计 | 独立核心岗位 |
| 技术负责人 | 系统开发、数据安全和技术供应商管理 | 自建或外部合作 |
| 商家运营经理 | 招商、审核、培训和关系维护 | 独立核心岗位 |
| 项目运营经理 | 客户需求、项目推进和交付协调 | 独立核心岗位 |

| 岗位 | 主要责任 | 来源建议 |
| --- | --- | --- |
| 市场增长负责人 | 品牌内容、获客、活动和转化 | 独立或现有团队抽调 |
| 客服与风控 | 咨询、投诉、审核和异常升级 | 核心团队配置 |
| 财务与法务支持 | 合同、结算、税务和风险控制 | 现有团队共享 |
| 设计供应链支持 | 设计、产品、软装、物流和交付支持 | 现有 45 人团队共享 |

## 十 90 天试运营实施计划

| 阶段 | 时间 | 重点工作 | 验收结果 |
| --- | --- | --- | --- |
| 基础定型 | 第 1 至 15 天 | 确定首发业务、公司责任边界、核心团队和决策机制 | 业务范围与组织责任表签字确认 |
| 规则建设 | 第 16 至 30 天 | 完成合规审核、合同框架、收费模式和核心 SOP | 核心文件可供试运营使用 |
| 资源准备 | 第 31 至 45 天 | 招募商家、人才、供应商和专业机构 | 首批资源达到最低数量并完成审核 |
| 产品联调 | 第 46 至 60 天 | 完成最小可用平台、后台、通知和数据统计 | 内部模拟项目全流程通过 |
| 城市试点 | 第 61 至 75 天 | 在一个城市处理真实需求并推动投标与签约 | 形成首批真实运营数据 |
| 复盘上线 | 第 76 至 90 天 | 修正收费、合同、产品和 SOP，准备正式推广 | 达到上线检查标准并通过管理层评审 |

### 试运营量化目标

- ☐ 完成 10 至 20 个真实客户需求审核
- ☐ 邀请 15 至 30 家认证商家参与试运营
- ☐ 完成 3 至 5 个正式签约项目

- ☐ 验证客户付费意愿和商家投标积极性
- ☐ 完成至少 3 次异常或投诉模拟演练
- ☐ 形成首批案例、评价、成本和转化数据

## 十一 正式上线检查清单

### 法律与财务

- ☐ 公司主体、银行账户及收款方式已确定
- ☐ 平台角色和责任边界已经律师审核
- ☐ 核心合同、隐私政策和收费退款规则可使用
- ☐ 税务、记账、发票及关联公司结算流程已明确
- ☐ 所需保险已投保或已明确投保时间

### 商家与项目

- ☐ 至少 30 家可用商家已完成基础审核
- ☐ 商家许可证和保险到期提醒机制已建立
- ☐ 至少 3 个样板或试点项目可展示
- ☐ 客户需求采集、投标、变更、验收与售后表单齐全

### 产品与数据

- ☐ 注册、需求提交、匹配、投标和项目跟踪可正常运行
- ☐ 用户权限、资料访问和数据备份机制已测试
- ☐ AI 输出有人工复核责任人和风险提示
- ☐ 后台能够统计需求、匹配、投标、签约和收入数据

### 团队与服务

- ☐ 核心岗位已有明确负责人和代理人
- ☐ 客户咨询、商家审核和投诉处理有服务时限

☐ 重大事故、法律争议和负面舆情有升级联系人

☐ 员工完成系统、合同、隐私和服务流程培训

## 十二 首月管理仪表盘

| 指标类别 | 建议追踪指标 | 管理目的 |
| --- | --- | --- |
| 获客 | 新增需求数、有效需求率、获客成本 | 判断市场渠道质量 |
| 供给 | 认证商家数、响应率、平均响应时间 | 判断商家活跃度 |
| 匹配 | 每个项目推荐数、投标率、客户查看率 | 判断匹配有效性 |
| 成交 | 签约项目数、成交周期、成交金额、平台收入 | 判断商业模式 |
| 交付 | 进度偏差、变更次数、验收通过率 | 判断项目质量 |
| 服务 | 投诉率、解决时长、满意度、复购与推荐率 | 判断客户体验 |
| 财务 | 收入、退款、运营成本、项目毛利和现金余额 | 判断经营安全 |

## 十三 立即启动的十项工作

| 序号 | 本周行动 | 交付成果 | 建议负责人 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 确认第一阶段三个业务闭环 | 业务范围确认书 | 平台负责人 |
| 2 | 明确各品牌和公司的责任与收入归属 | 品牌与公司架构图 | 平台负责人及财务 |
| 3 | 聘请美国当地律师和会计师进行专项审核 | 合规问题清单 | 法务与财务 |
| 4 | 确定首期收费方案 | 收费与退款规则 | 运营负责人 |

| 序号 | 本周行动 | 交付成果 | 建议负责人 |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 完成核心合同文件目录并分配起草责任 | 合同文件计划表 | 法务 |
| 6 | 绘制装修和人才业务全流程 | 两套标准 SOP | 运营负责人 |
| 7 | 建立商家和人才审核表 | 准入评分标准 | 商家运营 |
| 8 | 确定平台第一版功能范围 | 产品需求清单 | 产品经理 |
| 9 | 启动首批商家、人才和样板项目招募 | 首批资源名单 | 商家及市场团队 |
| 10 | 确定试点城市、试运营目标和复盘日期 | 90 天项目任务表 | 核心管理层 |

## 结语

REUPPlus 现阶段已经具备清晰的业务构想、多个配套品牌和实体团队基础。下一步的关键，是用 90 天完成责任边界、合同规则、收费机制、标准流程、首批资源和最小可用平台，并通过真实项目验证。只有在交易闭环稳定后再扩大业务范围，平台才能在控制成本和风险的同时形成可复制的增长模式。

本文件可作为 REUPPlus 核心团队周会、项目启动会及试运营复盘的基础执行文件。各任务应进一步补充负责人、截止日期、完成状态和证据链接。