# REUP+ 新员工入职手册

全球线上运营 · 数字总部 · 员工工作指南

版本 V1.0 | 2026 年 11 月 | 内部使用

欢迎加入 REUP+！我们以美国市场为起点，连接全球房地产服务需求与专业供给，通过 AI 辅助匹配、标准化流程和专业团队交付，建立高效、可信赖的线上服务平台。

本手册帮助新同事了解组织、岗位、远程协作方式、AI 工具使用规范、客户与项目操作、安全要求，以及入职前 30 天的行动安排。

重要说明：本手册为内部运营指引草案，不构成劳动合同、雇佣保证或法律意见；与签署的劳动/服务协议、适用法律或公司正式政策冲突时，以后者为准。正式发布前须经 HR 及美国相关州法律顾问审阅。

## 目录


01 认识 REUP+与业务架构

02 入职流程与首日准备

03 远程办公与协作规范

04 岗位职责与项目工作流程

05 AI 工具与两大学堂

06 客户服务与质量标准

07 财务报销与信息安全

08 绩效、沟通与成长

09 入职 30 天计划

10 附件：清单、模板与确认书

# 01 认识 REUP+与业务架构

REUP+（璐璞）定位为 AI 赋能的房地产服务供需匹配及项目协调平台，坚持“立足美国，面向世界”，以数字化、轻资产、全球远程协作为主要运营方式。

| 业务单元 | 主要服务 | 协作重点 |
| --- | --- | --- |
| **REUP+ 主平台** | 客户需求、审核、匹配、平台运营 | 统一入口、流程和数据标准 |
| **RUP+** | 高端设计、装修项目管理 | 设计、供应商与现场执行协调 |
| **RUPBNB** | 民宿/短租物业托管 | 运营、业主沟通与合规 |
| **RUPPros** | 装修及工程人才服务 | 人员资质与岗位匹配 |
| **RUPclub** | 地产投资俱乐部 | 会员交流、项目初筛、合作对接 |

五大板块按实际法律实体和签署协议独立经营与核算。员工必须清楚自己所属的法律雇主/合同主体、直属负责人和项目授权边界，不得自行代表其他实体签约或收付款。

### 我们的工作原则

- 客户需求先澄清，再承诺交付；项目必须留痕、可追溯。
- AI 协助整理信息和提出建议，专业判断及重大审批由人承担。
- 跨时区以异步协作为主，必要时举行短会。
- 对客户、同事、合作商保持专业、诚实、尊重和保密。

# 02 入职流程与首日准备

| 阶段 | 员工操作 | 负责人确认 |
| --- | --- | --- |
| **录用前** | 签署适用的雇佣/服务协议，提交合法所需的身份与税务资料 | HR 确认雇佣分类、工作地与合规材料 |
| **入职前 3 天** | 接收入职邮件、设备和账号开通说明 | IT 创建最小权限账号 |
| **入职首日** | 登录企业邮箱、MFA、团队通讯、项目系统 | 直属主管介绍岗位与工作目标 |
| **第一周** | 学习安全制度、完成模拟任务、参加学堂培训 | 主管验收首个交付物 |
| **第 30 天** | 提交工作总结、改进建议与培训记录 | 主管开展阶段评估 |

禁止通过普通聊天工具发送护照、社保号、银行账号等敏感材料；应通过公司批准的加密渠道提交。具体劳动资格核验、税务表格和薪酬事项由 HR 按员工所在地法律执行。

### 入职首日账号清单

- 公司邮箱及双因素认证（MFA）
- 团队通讯与视频会议账号
- 项目/任务系统（例如 ClickUp）
- 客户系统（按岗位授权，例如 HubSpot）
- 公司共享文档空间与知识库
- 网上财务室的申请入口（如岗位需要）

## 03 远程办公与协作规范

REUP+以成果交付为主要管理依据，不以摄像头在线时长或聊天数量替代工作质量。员工应按合同约定工作安排、休息与工时记录要求执行；涉及非豁免员工的工时及加班必须遵守所在地法律。

| 协作事项 | 默认要求 |
| --- | --- |
| **每日任务** | 在任务系统更新进度、阻碍和下一步 |
| **紧急事项** | 通过指定紧急渠道联系值班负责人 |
| **普通消息** | 在约定工作时段内回复，避免跨时区即时打扰 |
| **会议** | 会前有议题，会后有责任人和截止日期 |
| **文件** | 统一存储于授权共享空间，避免私人网盘 |
| **交接** | 记录背景、文件链接、已完成事项和待办风险 |

建议约定跨时区“核心重叠协作时段”，其余时间使用任务评论和标准交接单。员工不应在未经批准时录制会议或上传客户资料至个人 AI 账户。

## 04 岗位职责与项目工作流程

### 每个岗位必须明确四项信息

- 岗位负责人及直接汇报对象
- 岗位产出物与质量标准
- 审批权限及禁止事项
- 关键绩效指标与交付时限

### 标准项目流程

| 步骤 | 员工执行 | 系统记录 |
| --- | --- | --- |
| **1 客户需求** | 收集物业、预算、照片、工期、服务 | 客户编号、需求记录 |

| | | |
|---|---|---|
| | 范围 | |
| **2 审核与规范** | 核实信息，形成项目简报或招标书 | 版本、审核人 |
| **3 候选匹配** | 核对资质、能力、地区与服务范围 | 候选名单、匹配依据 |
| **4 报价与选择** | 统一口径比较方案，客户自主选择 | 报价表、客户确认 |
| **5 合同与启动** | 确认签约主体、范围、付款节点 | 合同与项目编号 |
| **6 执行与监督** | 跟踪节点、质量、变更及风险 | 日报/周报、变更单 |
| **7 验收与结算** | 完成必要的现场核验与付款审批 | 验收单、发票、结算记录 |
| **8 复盘评价** | 记录客户反馈和合作方绩效 | 项目归档、改进事项 |

现场测量、施工、安全检查和质量验收等工作，必须由合格的当地专业人员按适用规定执行；远程图像或 AI 结果不能替代必须的现场检查。

## 05 AI 工具与两大学堂

《德叔 AI 学堂》侧重 AI 辅助室内设计、远程设计、空间规划、材料搭配、效果图制作和方案交付；《德叔管理学堂》侧重线上人员管理、项目协调、绩效、财务流程和 AI 管理应用。

| 允许的 AI 辅助用途 | 必须人工复核的内容 |
|---|---|
| **整理客户需求与会议纪要** | 客户隐私、事实准确性与授权 |
| **生成设计灵感及效果图草案** | 尺寸、材料、建筑规范及可施工性 |
| **草拟招标文件和客户回复** | 合同条款、报价与承诺 |
| **汇总项目风险和财务异常** | 付款、合规、质量与最终决策 |

- 只使用公司批准的 AI 工具和工作账号。
- 未经授权，不输入个人身份信息、未公开客户资料、银行信息或商业秘密。
- AI 输出必须标明适用的草稿/待审核状态；不得将生成图误称为实景或已施工成果。
- 发现 AI 错误、泄密或偏差，立即暂停使用相关结果并报告主管。

## 06 客户服务与质量标准

对外沟通遵循“确认需求—明确范围—说明时限—记录承诺—及时反馈”的原则。员工不得擅自承诺价格、交期、保修、投资收益或监管许可。

- 首次接触：确认客户身份、需求、地区与联络方式。
- 报价前：明确包含/不包含项目、假设条件和有效期。
- 项目期间：按约定频率报告进度、变更和风险。
- 投诉处理：记录事实，及时升级给授权负责人，不私下删除证据。
- 交付结束：归档资料并征得许可后才使用案例或照片宣传。

# 07 财务报销与信息安全

### 网上财务室使用

员工通过授权入口提交报销、付款或结算申请，填写所属实体、项目编号、用途、金额并上传合法凭证；主管确认业务真实性，财务核验，授权人批准，财务执行。任何员工不得自行拆分付款以绕过审批。

### 信息安全基本要求

- 启用 MFA 和设备锁屏；禁止共享密码或账户。
- 仅按岗位最小权限访问客户、员工和财务数据。
- 发现钓鱼邮件、账户异常或设备丢失，立即向 IT/主管报告。
- 离职或岗位变更时按流程交还设备、文件及权限。
- 不得将客户资金与公司运营资金混用；不得擅自收取客户款项。

# 08 绩效、沟通与成长

绩效评估应结合交付质量、按期完成、客户满意度、协作、合规和持续学习；不同岗位使用不同指标，避免单纯以工作时长或 AI 生成数量评估。

| 管理节奏 | 主要内容 |
| --- | --- |
| **每日** | 更新任务状态、风险与交接 |
| **每周** | 团队短会、项目阻碍、优先级调整 |
| **每月** | 绩效回顾、培训与质量改进 |
| **每季度** | 岗位能力、流程优化及发展计划 |

员工可通过直属主管或 HR 提出合理建议、工作问题及投诉。涉及骚扰、歧视、报复或安全风险，应提供独立于直属主管的升级渠道；具体联系方式由正式版填写。

# 09 入职 30 天计划

| 时间 | 学习目标 | 验收成果 |
| --- | --- | --- |
| **第 1–3 天** | 了解品牌、制度、账号和信息安全 | 完成账号及安全清单 |
| **第 4–7 天** | 掌握项目系统、沟通规范和岗位 SOP | 完成模拟任务与交接单 |
| **第 2 周** | 参与真实项目，学习 AI 辅助工作 | 提交首份经审核的工作成果 |
| **第 3 周** | 独立承担限定范围任务 | 按时交付并完成质量复核 |
| **第 4 周** | 完成业务复盘和个人发展计划 | 30 天评估与下一阶段目标 |

# 10 附件：实用模板

## A. 每日工作更新模板

日期：_____ 所属板块：_____ 项目编号：_____

今日完成：_____ 明日计划：_____

风险/需要支持：_____ 负责人/截止时间：_____

## B. 项目交接模板

项目名称/编号：_____ 当前阶段：_____ 接收人：_____

已完成事项：_____ 待办事项与期限：_____

关键文件链接：_____ 已知风险/客户承诺：_____

## C. 新员工确认书

本人已收到并阅读《REUP+新员工入职手册》，了解线上协作、保密、AI 使用、审批权限及问题上报要求，并知悉公司正式制度与适用法律优先。

员工签名：_____ 日期：_____

直属主管：_____ HR 确认：_____

正式发布前待补充：法律雇主名称、HR/IT/财务联系人、员工所在地政策、工时与休假规则、福利说明、申诉渠道、系统访问链接及批准版本。