

需求规约

(酒店客房管理系统)

目 录

1	引言.....	3
1.1	目的.....	3
1.2	背景.....	3
1.3	参考资料.....	3
1.4	术语.....	3
2	任务概述.....	3
2.1	目标.....	3
2.2	项目描述.....	3
3	需求规定.....	4
3.1	一般性需求.....	4
3.2	系统的用例分析.....	4
3.3	系统功能需求.....	4
3.4	系统安全性的要求.....	26
4	运行环境规定.....	27
4.1	运行环境.....	27
4.2	接口.....	27
5	遗留问题.....	27
6	项目非技术需求.....	27

1 引言

1.1 目的

本文档是根据 XX 酒店在客房管理方面的实际工作流程进行充分调研后整理出来的，描述最终用户关于酒店客房管理方面的业务流程和业务需求的文档，本文档的目的一方面是指导实训学员了解最终的业务需求，另一方面是作为后续开发设计的业务需求指导文档。

1.2 背景

暂无描述。

1.3 参考资料

暂无描述。

1.4 术语

暂无描述。

2 任务概述

2.1 目标

项目总体目标是搭建 XX 酒店的客房信息管理平台，采用计算机对客房信息进行管理，进一步提高酒店的经济效益和现代化水平。帮助酒店工作人员提高工作效率，实现客房信息管理工作流程的系统化、规范化和自动化。避免以往手工填写单据的低效率、数据易出错、统计费时费力现象的发生。该项目不仅满足目前的业务需要，还要满足酒店将来业务的发展，而且要具备良好的可扩展性、可移植性、可复用性。

2.2 项目描述

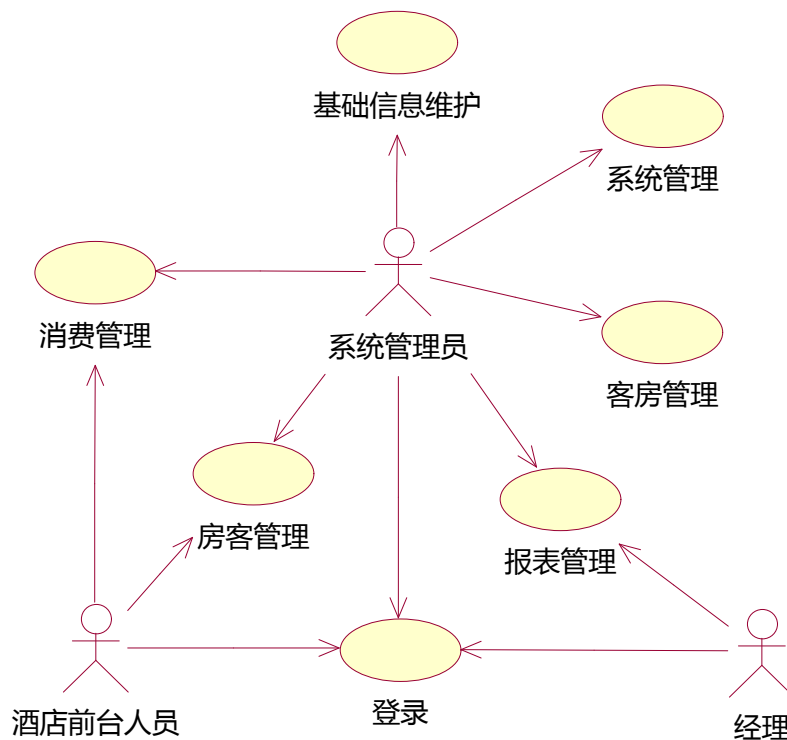
在当今经济和商务交往日益频繁的状况下，宾馆服务行业正面临客流量骤增的压力。越来越多的酒店、宾馆都认识到传统的管理方法已经不能适合当今社会的需要，必须借助先进的计算机信息技术对客房服务进行管理。面对信息时代的机遇和挑战，采用全新的计算机网络和酒店、宾馆信息管理系统，已成为提高宾馆酒店管理效率、改善服务水准的重要手段之一，在某种意义上，客房管理的信息化已成为现代化酒店宾馆的重要标志。客房管理是酒店宾馆管理的核心任务，为此，我们结合目前客房管理的现状，经过充分的调研和综合分析，开发了酒店客房信息管理系统。经过综合分析，确定了该系统应该包括基础信息维护、客房管理、房客管理、消费管理、报表管理、系统管理 6 大模块。基础信息维护是对系统的基础信息的维护，包括客房类型、楼层、商品信息、会员信息维护；客房管理是对客房的信息进行维护，包括客房信息的增加、修改、删除、查询等功能；房客管理是对客人的预定及住宿情况的管理，包括：客房预定、客房入住、换房、退房结帐管理等功能；消费管理是对入住客人在入住期间额外消费酒店内商品的管理，报表管理是对某一阶段客房经营情况的统计查询。系统管理包括用户信息维护、日志信息维护等。

3 需求规定

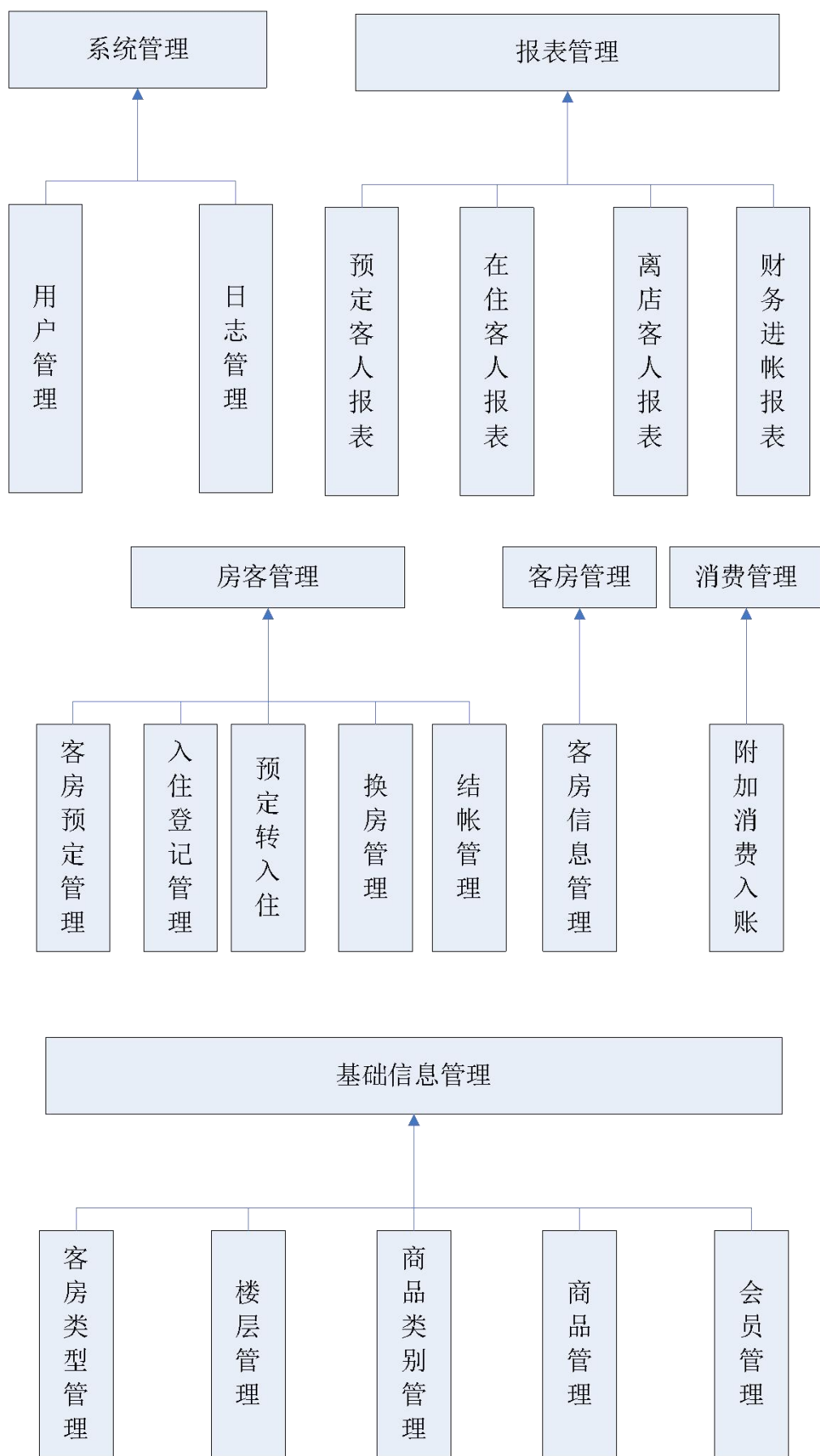
3.1 一般性需求

- 集中数据管理、分布式应用，实现信息的全面共享，为决策者提供最新的人力资源数据。
- 完全基于浏览器的操作模式，安装简单、操作方便，具有良好的系统扩充能力。
- 灵活的模块需求设计，可根据实训项目周期灵活裁剪。
- 严格的安全管理机制。利用 SSL 技术维护网络传输安全，利用安全规则和特权保证基本信息的安全管理，提供日常操作的审计功能，并对重要的安全事件提供报警，对重要数据进行加密。
- 支持中英文界面切换。
- 对于系统执行的重要操作自动记录操作人和操作日期。操作人默认为当前登录人员。操作日期默认为当天。

3.2 系统的用例分析



3.3 系统功能需求

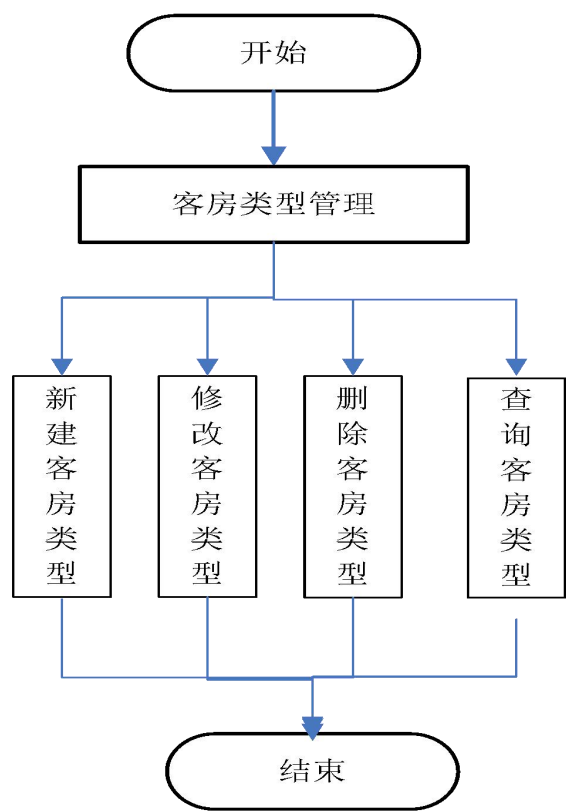


3.3.1 客房类型管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	客房类型管理
优先级	高
业务背景	客房类型管理是对酒店的客房的类别的信息维护，类型描述了客房的基本自然条件，如单人间还是标准间等。考虑到系统的可扩展性，管理员可以对酒店客房的类型信息进行动态的维护。
功能说明	1. 增加客房类型 2. 修改客房类型 3. 删除客房类型 4. 查询客房类型
约束条件	无
相关查询	查询客房类型列表：可以查询所有的客房类型信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

客房类型信息

名称	描述	是否必填
类型名	双人间、单人间、四人间、钟点房、总统套房等	是

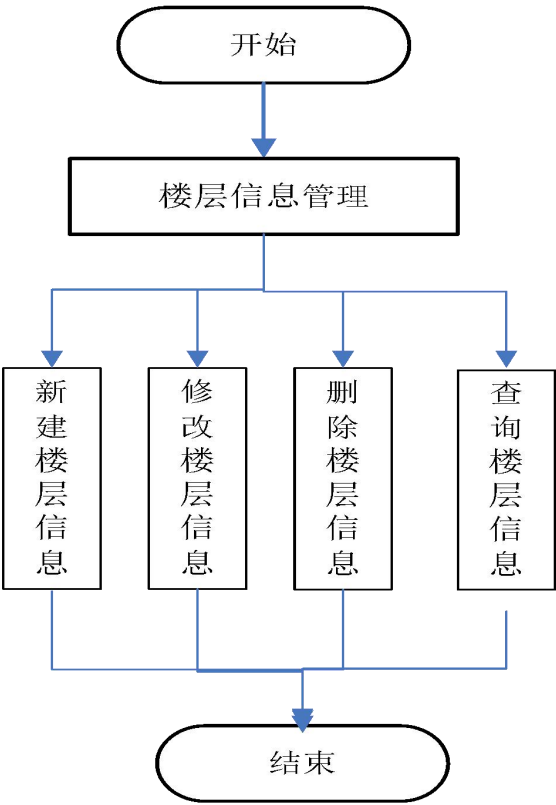
额定人数		是
备注		否

3.3.2 楼层信息管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	楼层信息管理
优先级	高
业务背景	楼层信息管理是对酒店的客房所在的楼层的信息的维护，考虑到系统的可扩展性，管理员可以对酒店客房的楼层信息进行动态的维护。
功能说明	1. 增加楼层信息 2. 修改楼层信息 3. 删除楼层信息 4. 查询楼层信息
约束条件	无
相关查询	查询楼层信息列表：可以查询所有的楼层信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

楼层信息

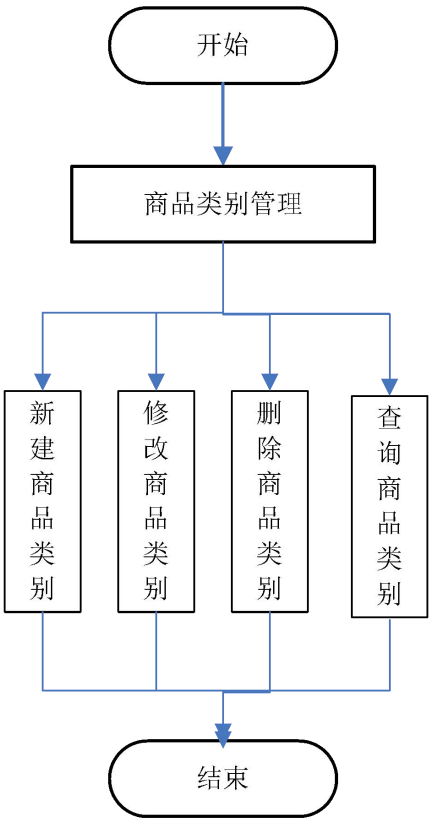
名称	描述	是否必填
楼层名	一楼、二楼、三楼等	是
备注		否

3.3.3 商品类别管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	商品类别管理
优先级	高
业务背景	商品类别管理是指对酒店的商品的类别进行维护。考虑到系统的可扩展性，管理员可以对商品类型的状态信息进行动态的维护。
功能说明	1. 增加商品类别 2. 修改商品类别 3. 删除商品类别 4. 查询商品类别
约束条件	无
相关查询	查询商品类别列表：可以查询所有的商品类别信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪

业务流程描述



数据描述

商品类别信息

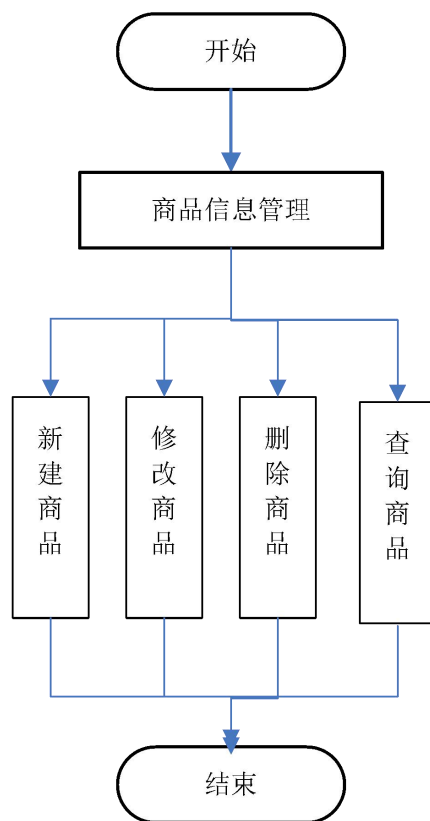
名称	描述	是否必填
类别代码		是
类别名称	酒水、饮料、食品等等	是
备注		否

3.3.4 商品管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	商品管理
优先级	高
业务背景	商品管理是指对酒店的商品信息进行维护。考虑到系统的可扩展性，管理员可以对商品信息进行动态的维护。
功能说明	1. 增加商品 2. 修改商品 3. 删除商品 4. 查询商品
约束条件	无
相关查询	查询商品列表：可以根据类别名查询商品信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪

业务流程描述



数据描述

商品信息

名称	描述	是否必填
商品代码		是
商品名称		是
商品类别		是
价格		是
单位		是
备注		否

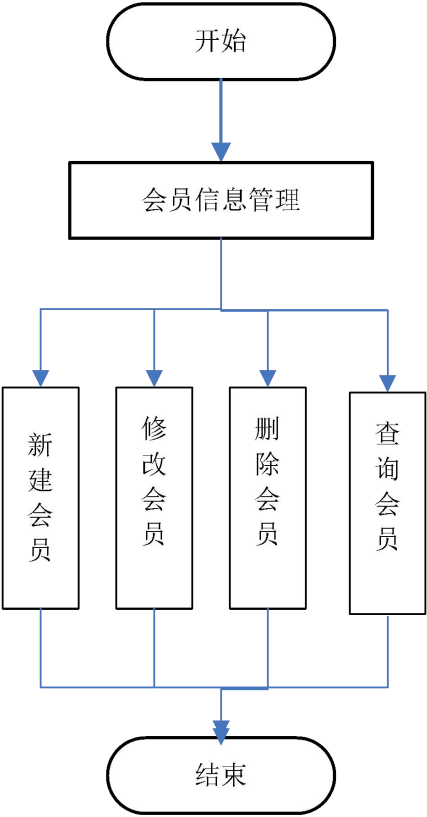
3.3.5 会员管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	会员管理
优先级	高
业务背景	会员管理是指对该系统的会员信息进行维护。对于会员，如果达到一定的积分，会有相应的折扣。
功能说明	1. 增加会员信息 2. 修改会员信息 3. 删除会员信息 4. 查询会员信息
约束条件	

相关查询	查询会员信息列表：可以根据会员编号、会员名查询会员信息列表。
其他需求	消费 1 元积 1 分, 如果达到 5000 积分, 即是 vip 会员。
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

会员信息

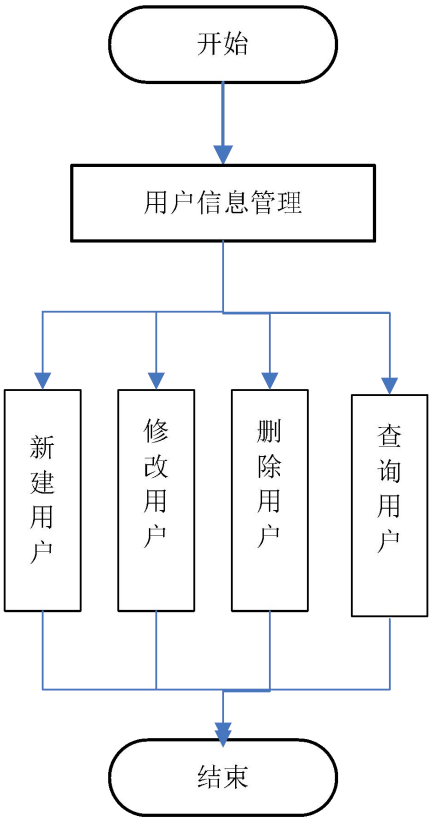
名称	描述	是否必添
编号		是
姓名		是
性别		是
密码		是
电话		是
地址		否
Email		否
积分		否
级别	普通、vip	否
最后一次入住时间		否
最后一次预定时间		否
备注		否

3.3.6 用户管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	用户管理
优先级	高
业务背景	用户管理是指对该系统的使用者即用户信息进行维护。
功能说明	1. 增加用户信息 2. 修改用户信息 3. 删除用户信息 4. 查询用户信息
约束条件	登录用户如果是管理员，可以维护其他用户信息，如果是普通用户，只能修改自己的信息。
相关查询	查询用户信息列表：可以根据用户编号、用户名查询用户信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

用户信息

名称	描述	是否必添
编号		是
用户名		是

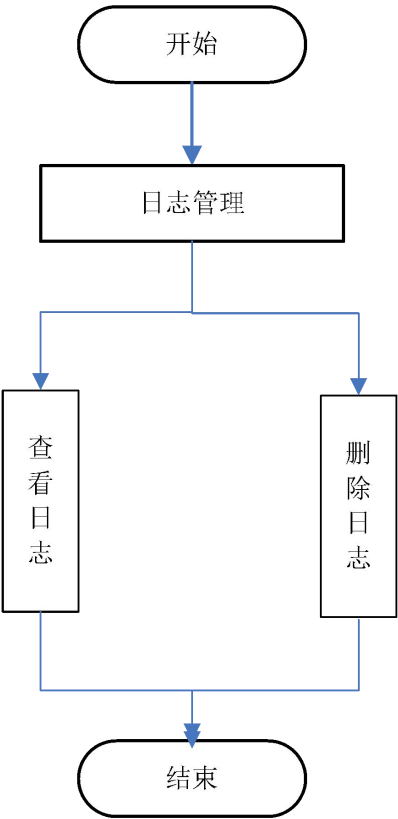
密码		是
权限	管理员、经理、前台人员	是
备注		否

3.3.7 日志管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	日志管理
优先级	中
业务背景	为了系统的安全，对前台人员的导致业务数据更新的操作需要记录日志。系统管理员可以定期查看和删除日志。
功能说明	1、查看某时间段内的日志 2、删除某时间段内的日志
约束条件	无
相关查询	查询日志信息列表： 可以根据用户、日期查询日志信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪

业务流程描述



数据描述

日志信息

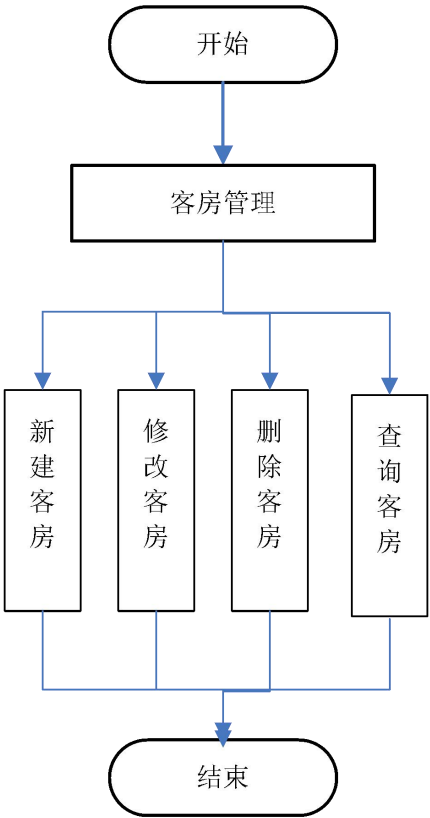
名称	描述	是否必填
用户名	查询结果项	
操作	查询结果项	
时间	查询结果项	
备注	查询结果项	

3.3.8 客房管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	客房管理
优先级	高
业务背景	客房管理是指对客房基本信息（如客房的楼层、类型、价格等）的维护。在预定、入住、换房时，都需要对客房的信息进行检查。 客房状态：包括三种空房、已预订、入住。当客人预定后，变为已预定，当客人入住后，变为入住，其他情况为空房。
功能说明	1. 增加客房 2. 修改客房 3. 删除客房 4. 查询客房
约束条件	客房的楼层、类型、状态信息都是本系统中已经存在的信息。 只能修改和删除处于空房状态的客房。
相关查询	查询客房列表：可以根据客房编号、类型、状态、楼层、价格查询客房信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

客房信息

名称	描述	是否必填
编号		是
类型	下拉框：数据参见功能 3.3.1	是
状态	空房、预定、入住	是
楼层	下拉框：参见 3.3.2	是
标准价格	不同类型，不同楼层价格可能不同	是
折后价	默认和价格相同，客户可修改。	是
普通会员价	默认和价格相同，客户可修改。	是
Vip 会员价	默认和价格相同，客户可修改。	是
备注		否

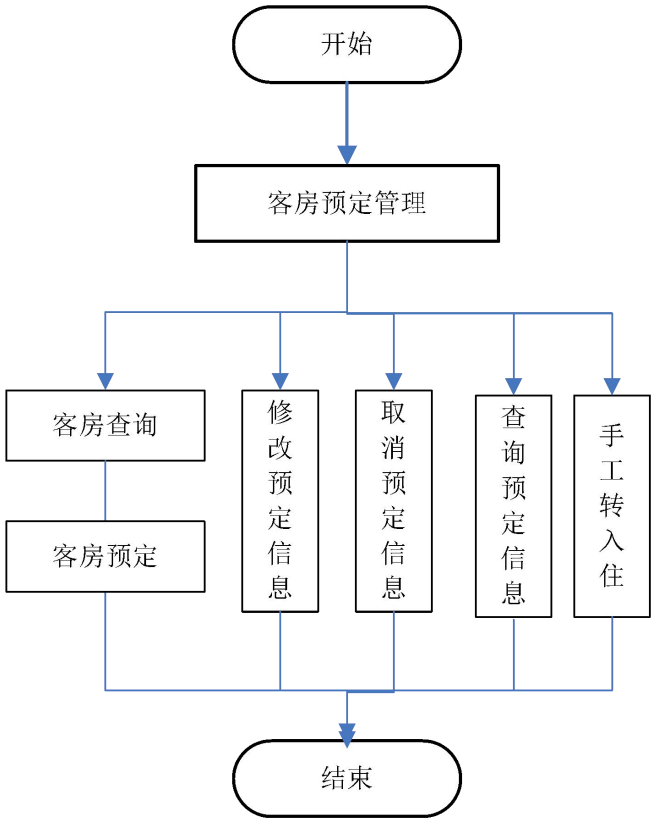
3.3.9 预定管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	预定管理
优先级	高
业务背景	客人通过电话或者其他途径向宾馆进行客房预定，接待人员查询客房信息后确定有空房则接受预定，客房状态为“预定”。 预定状态包括：正常（未入住）、已取消、已入住。

功能说明	1. 查询客房信息 2. 增加预定信息 3. 修改预定信息 4. 取消预定信息：适用于预定后，不来的人，执行此功能 <u>5.</u> 查询预定信息 6. 转入住：适用于已预定，但没有通过“预定转入住”功能进入酒店的客人。（只能从正常状态-）已入住。）
约束条件	对于预定状态为入住的预定信息不能进行修改和取消操作。
相关查询	查询客房列表：可以根据类型、状态、楼层、价格查询客房信息列表。 查询预定信息列表：可以根据预定单号、客房类型、客房编号、预定人、预定状态查询预定客房信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

客房预定信息

名称	描述	是否必填
预定单号	系统自动生成	是
客房编号		是
客房类型	根据客房编号，自动显示	是
标准价	根据客房编号，自动显示	是

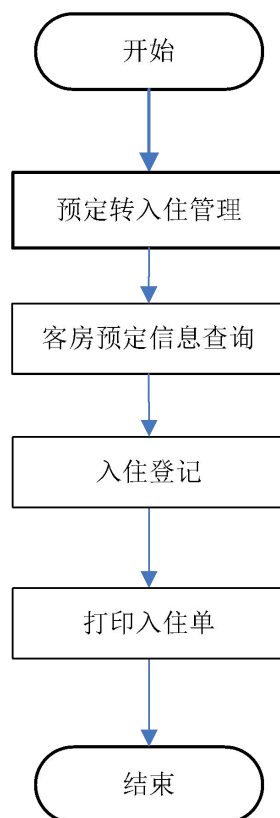
折后价	根据客房编号，自动显示	否
押金		否
预定人		是
证件类别		是
证件号码		是
联系电话		是
抵店时间		是
离店时间		是
入住人数		是
操作员		否
会员编号		否
会员价	根据客房编号，自动显示	否
预定状态	状态包括：正常、已取消、已入住。查询时，显示该项	否
备注		否

3.3.10 预定转入住

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	预定转入住
优先级	高
业务背景	如果客人已经预定房间，则根据预定信息进行预定入住操作，发给客人房卡，客房状态由“预定”变为“入住”。原来的预定信息不能修改、不能取消。
功能说明	1. 查询预定信息 2. 入住登记 3. 打印入住单
约束条件	客房状态由“预定”变为“入住”。原来的预定信息状态变为已入住，预定信息不能修改、不能取消。
相关查询	查询预定信息列表：可以根据预定单号、客房类型、客房编号、预定人查询预定客房信息列表。
其他需求	无。
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

入住信息

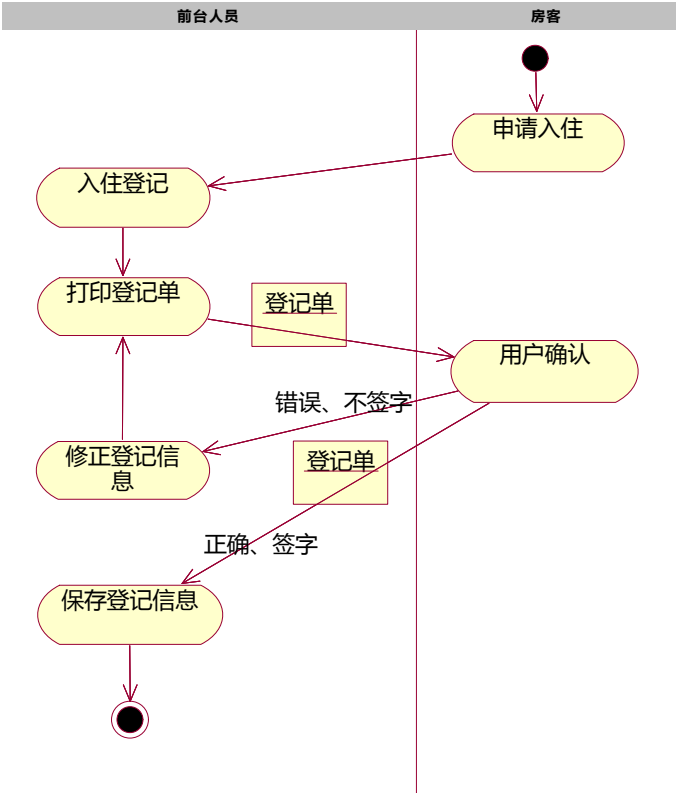
名称	描述	是否必填
入住单号	系统自动生成	是
客房编号	根据预定信息，自动显示	是
客房类型	根据预定信息，自动显示	是
标准价	根据预定信息，自动显示	是
折后价	根据预定信息，自动显示	是
押金	根据预定信息，自动显示，可修改	是
入住人	根据预定信息，自动显示，可修改	是
证件类别	根据预定信息，自动显示，可修改	是
证件号码	根据预定信息，自动显示，可修改	是
联系电话	根据预定信息，自动显示，可修改	是
抵店时间	根据预定信息，自动显示，可修改	是
离店时间	根据预定信息，自动显示，可修改	是
入住人数	根据预定信息，自动显示，可修改	是
操作员		是
会员编号	根据预定信息，自动显示，可修改	否
会员价	根据预定信息，自动显示，可修改	否
提供早餐	复选框	否
定时叫醒	复选框	否
备注		否

3.3.11 登记入住

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	登记入住
优先级	高
业务背景	如果客人没有预定房间，接待人员查询客房信息后，有空房则进行客房登记操作，发给客人房卡，客房状态由“空房”变为“入住”。
功能说明	1. 查询客房信息 2. 前台人员填写入住登记信息 3. 打印入住单 4. 保存登记信息 5. 查询登记信息列表
约束条件	无。
相关查询	查询客房列表：可以根据类型、状态、楼层、价格查询客房信息列表。 查询登记信息列表：可以根据入住单号、客房类型、客房编号、入住人查询入住客房信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



前台工作人员根据客户要求，填写入住登记信息，然后立即打印入住单，进行信息确认。如果确认有问

题，前台工作人员修改入住信息，再次打印入住单进行确认。如果客户确认无误后，在打印单上签字，然后前台人员将信息保存到系统中。

数据描述

入住信息

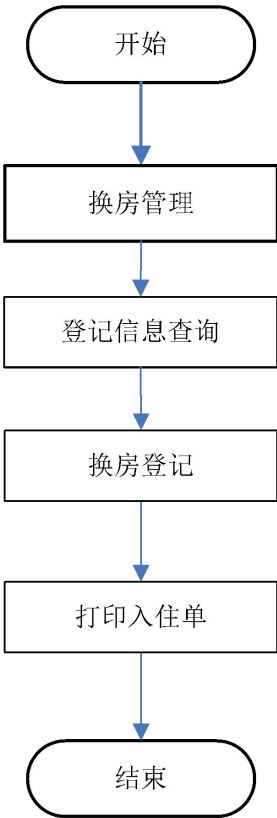
名称	描述	是否必填
入住单号	系统自动生成	是
客房编号	根据客房编号，自动显示	是
客房类型	根据客房编号，自动显示	是
标准价	根据客房编号，自动显示	是
折后价	根据客房编号，自动显示	是
押金		是
入住人		是
证件类别		是
证件号码		是
联系电话		是
抵店时间		是
离店时间		是
入住人数		是
操作员		否
会员编号		否
会员价格	根据客房编号，自动显示	否
提供早餐	复选框	否
定时叫醒	复选框	否
备注		否

3.3.12 换房管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	换房管理
优先级	高
业务背景	如果客人对入住的客房条件不满意，则可进行客人换房操作。接待人员将客人的房间进行更换，并更换客人房卡，客房信息也进行相应的调整。
功能说明	1. 查询入住信息 2. 换房登记 3. 打印入住单
约束条件	无
相关查询	查询登记信息列表：可以根据入住单号、客房类型、客房编号、入住人查询入住客房信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪

业务流程描述



数据描述

换房登记信息

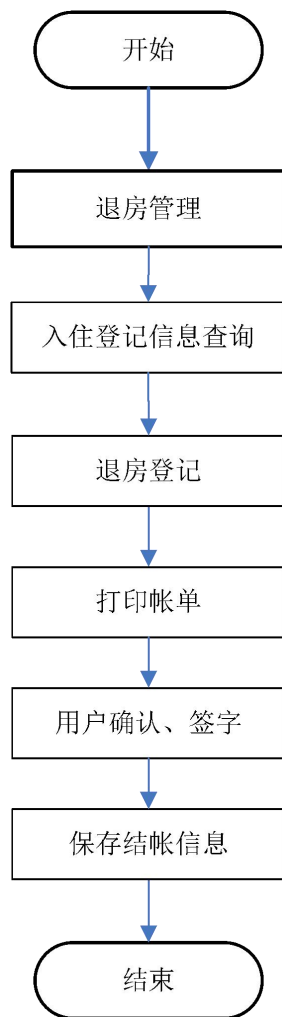
名称	描述	是否必添
入住单号	根据入住登记信息，自动显示	是
原客房编号	根据入住登记信息，自动显示	是
更换后客房编号	根据入住登记信息，自动显示	是
客房类型	根据客房编号，自动显示	是
标准价	根据客房编号，自动显示	是
折后价	根据客房编号，自动显示	是
押金		是
入住人		是
证件类别		是
证件号码		是
联系电话		是
抵店时间		是
离店时间		是
入住人数		是
操作员		是否
会员编号		否
会员价	根据客房编号，自动显示	否
提供早餐	复选框	否
定时叫醒	复选框	否
备注		否

3.3.13 退房结帐管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	退房结帐管理
优先级	高
业务背景	客人退房时，接待人员根据客人的房卡，进行退房登记。计算客人入住期间的房费，餐费，话费，各种消费和押金总额。对客人收取费用或者退回押金。客人信息转存到历史客人表中。客房状态由“入住”转为“空房”。
功能说明	1. 查询入住登记信息 2. 收银结帐 3. 打印帐单
约束条件	无
相关查询	查询入住登记信息列表：可以根据客房编号、入住单号、入住人查询入住客房信息列表。
其他需求	账单中不包括附加消费明细。需要的话，可以到消费管理下打印。
裁剪说明	不可裁剪

业务流程描述



数据描述

退房登记信息

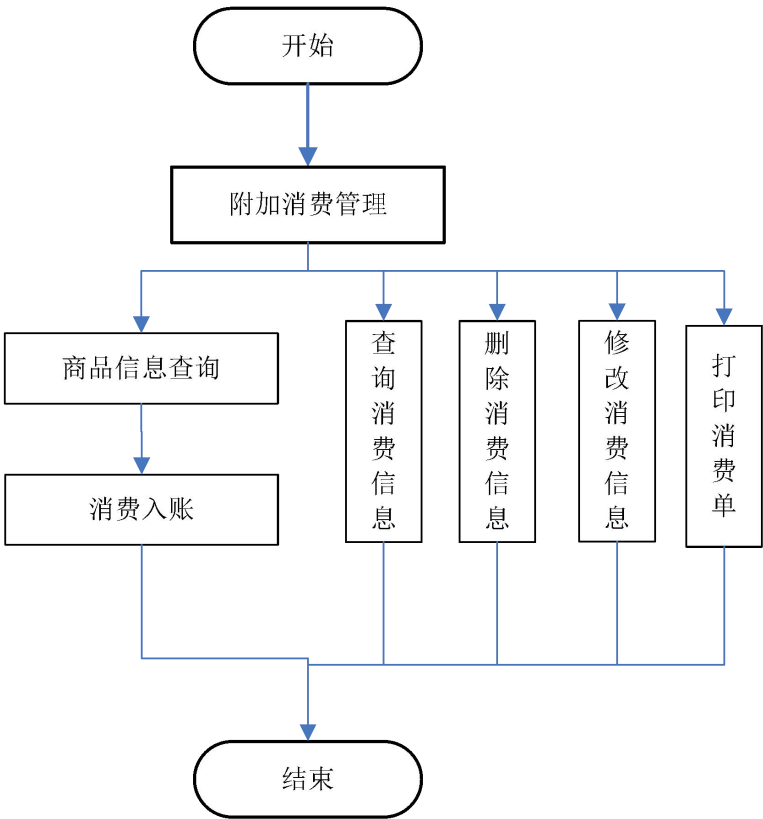
名称	描述	是否必填
入住单号		是
客房编号		是
房价	是入住登记时的折后价	是
押金		是
住宿天数		是
住宿费		是
店内消费	如果有附加消费，自动计算出 现金、支票、信用卡、代金券、其他	否
餐费		否
电话费		否
实际应收		是
应退押金		是
付款方式		是
实收		是
找零		是
操作员		是
备注		否

3.3.14 消费管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	消费管理
优先级	高
业务背景	如果客人在客房内消费了某些商品，对该商品进行记录管理。
功能说明	1. 查询商品信息 2. 消费入账 3. 查询消费信息 4. 修改消费信息 5. 删除消费信息 6. 打印消费单
约束条件	无
相关查询	查询商品信息列表：可以根据商品类别查询商品信息列表。 查询消费信息列表：可以根据客房编号查询入住房客附加消费信息列表。
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪

业务流程描述



数据描述

消费信息

名称	描述	是否必填
入住单号	系统自动生成	是
客房编号		是
商品名		是
数量		是
单价		是
消费金额		是
折扣率	自动计算	是
折后金额		是
合计		是
操作员		否
消费时间		否
备注		否

3.3.15 报表管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	报表管理
优先级	低
业务背景	系统要定期提供一些报表，供客房经理做统计分析。
功能说明	1、给定时间段预定客人报表（此部分数据包括已取消预定的信息） 2、给定时间段入住客人报表 <u>3</u> 、给定时间段离店客人报表 <u>4</u> 、给定时间段财务进帐报表（包括押金）
约束条件	无
相关查询	无
其他需求	无
裁剪说明	可裁剪。

报表格式说明：

1. 预定客人报表

操作说明：

1.1 选择统计开始日期，结束日期（必选，默认为当前日开始日期，结束日期）

1.2 选择指定客房编号（可选项，如不选统计所有客房预定报表）

预定单号	客房编号	客房类型	预定人姓名	会员编号	抵店时间	离店时间	联系电话

2. 入住客人报表

操作说明：

1.1 选择统计开始日期，结束日期（必选，默认为当前日开始日期，结束日期）

1.2 选择指定客房编号（可选项，如不选统计所有客房入住报表）

入住单号	客房编号	客房类型	入住人	会员编号	抵店时间	离店时间	联系电话

3. 当日预定客人报表

操作说明：无

预定单号	客房编号	客房类型	预定人	会员编号	抵店时间	离店时间	联系电话

4. 当日入住客人报表

操作说明：无

入住单号	客房编号	客房类型	入住人	会员编号	抵店时间	离店时间	联系电话

5. 当日离店客人报表

操作说明：无

入住单号	客房编号	客房类型	入住人	会员编号	抵店时间	离店时间	联系电话

6. 当日财务进帐报表

操作说明：无

入住单号	客房编号	客房类型	入住人	会员编号	付款金额	进帐方式	进账类型	进账时间
							押金、结帐	

3.4 系统安全性的要求

3.4.1 数据存储安全

暂无描述。

3.4.2 访问控制安全

暂无描述。

3.4.3 网络传输安全

暂无描述。

3.4.4 应用系统审计

暂无描述。

3.4.5 系统约束

暂无描述。

3.4.6 其他专门要求

暂无描述。

4 运行环境规定

4.1 运行环境

4.1.1 软件环境

数据库：Oracle9i 及以上
中间件：tomcat5.5 及以上
JDK：1.5 版本及以上

4.1.2 硬件环境

内存：1G，硬盘：80G

4.2 接口

暂无描述。

5 遗留问题

暂无描述。

6 项目非技术需求

暂无描述。