

酒店系统软件开发功能文档

一、文档概述

（一）目的

本文档旨在详细描述酒店系统的功能需求，为软件开发团队提供清晰、全面的开发指引，确保开发出的系统能满足酒店业务运营及管理需求，同时助力测试、运维等环节准确开展工作。

（二）范围

涵盖酒店系统的 PC 管理后台（含兼容手机端）、前端（面向用户）等模块，涉及客房管理、订单处理、会员体系、营销推广、数据统计分析等酒店日常运营及管理相关功能。

二、系统模块架构

（一）PC 管理后台（兼容手机端）

作为酒店运营管理的核心控制端，实现对酒店各类业务的全面配置、监控与管理，功能覆盖客房、订单、会员、营销、数据等多维度，且适配手机端访问，方便管理人员随时随地操作。

（二）前端

面向酒店客人，提供便捷的预订、消费、查询等服务入口，涵盖首页展示、酒店详情浏览、下单交易、会员中心等功能，提升用户体验，促进业务转化。

三、PC 管理后台功能详情

（一）住宿与设置

- 钟点房：**支持设置钟点房的时段、价格、库存等参数，便于灵活应对短时住宿需求，可实时监控钟点房的预订及使用状态。
- 长租房：**管理长租房的合同期限、租金支付周期、续租规则等，跟踪长租客人的入住、续费、退房等全流程，保障长租业务稳定开展。

3. **普通房**：涵盖普通房型的基础信息维护（如房型名称、面积、床型、配套设施等）、价格体系设置（不同季节、节假日、星期的房价调整）、库存管理（与预订、入住、退房联动，实时更新可售房态）。
4. **一口价**：可设定特定房型或客房的一口价促销活动，配置活动时间、参与房源、价格等，吸引客源，提升入住率。

（二）房客管理

1. **房间管理**：实现房间状态的实时更新（空闲、已预订、已入住、打扫中、故障等），支持房间信息的批量编辑与单个调整，方便管理人员快速掌握房态并进行相应操作。
2. **房价基础维护**：定期或不定期调整各类房型的基础房价，考虑成本、市场竞争、淡旺季等因素，设置房价调整的生效规则，确保房价合理且具有竞争力。
3. **房价价格维护**：在基础房价之上，配置动态价格策略，如根据预订提前天数、入住时长、房客会员等级等给予不同程度的价格优惠或溢价，实现收益最大化。
4. **离店评价管理**：收集房客离店后的评价反馈，对评价内容进行分类（好评、中评、差评）、分析，便于酒店针对性改进服务；支持对恶意评价的申诉与处理流程。

（三）新人券、折扣券、代金券管理

1. **新人券**：设置新人券的发放规则（如注册即送、新客首单可用等）、使用条件（最低消费金额、适用房型、有效期等）、券面金额与数量限制，吸引新用户尝试酒店服务。
2. **折扣券**：创建不同折扣力度（如 8 折、9 折等）、适用范围（特定房型、全房型）、有效期的折扣券，可通过营销活动、会员权益等方式发放，刺激消费。
3. **代金券**：定义代金券的面值、使用门槛（如满 300 减 50）、有效期、适用场景（住宿、餐饮、增值服务等），灵活用于各类促销活动，提升客单价。

（四）订单管理提醒

1. **邮件提醒**：配置订单相关的邮件提醒模板（如订单确认、预订成功、入住提醒、离店提醒、订单异常通知等），设置触发条件（如订单创建后、距离入住一定时间等），自动向客人及管理人员发送邮件，确保信息及时触达。
2. **打印提醒**：对接打印设备，设置订单打印的触发时机（如订单确认后自动打印预订单据、入住时打印房卡及消费指南等），保障线下服务环节的单据提供准确、及时。
3. **打扫提醒**：根据客房的入住、退房状态，自动生成打扫任务提醒，推送至保洁人员的工作终端，明确待打扫房间、优先级、标准要求等，提升客房清洁效率与服务质量。
4. **预定提醒**：针对已预订但未入住的订单，在距离入住特定时间（如提前 1 天、3 小时等）时，向客人发送提醒消息（可通过短信、APP 推送等方式），降低订单取消率，合理安排房态。

5. **导出订单：**支持按时间区间、订单状态、房型等条件，导出订单数据报表（Excel、CSV 等格式），便于财务对账、数据分析、业务复盘等。
6. **订单查询：**提供多维度的订单查询功能，管理人员可通过订单号、客人姓名、联系方式、入住时间等关键词，快速检索订单详情，支持模糊查询与精确查询结合。
7. **处理订单：**对不同状态的订单进行操作，包括订单确认、取消、修改（如调整入住时间、房型、客人信息等）、延期、挂账等，记录操作日志，保障订单处理的可追溯性。
8. **在线退款订单：**处理客人的退款申请，审核退款原因（如订单取消符合退款政策、服务未达标等）、金额（扣除已消费部分、手续费等），执行退款操作并同步更新订单状态，向客人反馈退款进度。
9. **退押金：**在客人离店且无额外消费、损坏等情况下，办理押金退还手续，支持线上退款（原路返回支付账户）、线下退还（现金、转账等），记录押金退还明细。
10. **给客户发送特殊的预定消息：**针对特殊订单（如 VIP 客人、团队预订、特殊需求订单等），管理人员可手动发送个性化的预定消息，如欢迎词、特殊服务提醒、注意事项等，提升客人满意度。

（五）预定管理

1. **申请授权：**配置不同岗位人员（如前台接待、销售经理、客服等）的预定操作权限，包括创建订单、修改订单、取消订单、查看特殊订单等权限，保障系统操作的安全性与规范性。
2. **解除授权：**对离职、调岗或权限变更的人员，及时解除其相关预定操作权限，防止权限滥用，维护系统数据安全。
3. **清洁房：**标记已打扫完毕、达到入住标准的客房为清洁房，更新房态，便于前台快速为客人办理入住手续，确保客房状态展示准确。
4. **可卖房：**实时计算并展示各类房型的可售房数量，结合预订情况、在住客人续住可能等因素，动态更新可卖房数据，为预订操作提供准确依据。
5. **手动创建订单：**在特殊情况下（如客人线下预订、系统故障恢复后补录订单等），管理人员可手动录入订单信息（客人信息、房型、入住时间、价格等），创建新订单，补充系统订单数据。

（六）房态管理

1. **可以单独分配营销渠道：**为不同的营销渠道（如官网、OTA 平台、公众号、线下门店等）分配独立的房态管理权限与房源，便于统计各渠道的预订数据、控制渠道房源库存，实现精准营销与渠道管理。
2. **独立的推广入口：**为每个营销渠道或特定推广活动设置独立的预订入口，定制入口的展示内容（如专属优惠、特色房型推荐等）、操作流程，提升推广效果与用户体验。
3. **每个功能模块可单独设置：**房态管理相关的功能模块（如房态展示、预订规则、库存控制等），支持单独配置参数，满足不同业务场景（如旺季严格库存控制、淡季宽松预订规则）的需求。

4. **权限设置：**细化房态管理的操作权限，如房态更新权限、房源分配权限、预订规则修改权限等，分配给不同岗位人员，保障房态管理的有序进行。
5. **点击预订：**在房态管理界面，支持管理人员快速点击客房进行预订操作，关联订单创建流程，简化操作步骤，提高工作效率。
6. **点击特殊排序：**可根据业务需求（如按房型热度、价格高低、剩余库存多少等），对房态展示的客房列表进行特殊排序设置，方便管理人员快速查找与操作目标客房。

（七）信息模板设置

1. **自由设置：**允许管理人员自定义各类信息模板，如订单确认模板、入住提醒模板、营销活动通知模板等，设置模板的标题、内容格式、变量替换规则（如客人姓名、房型、入住时间等动态信息），满足个性化业务需求。
2. **自定义模板：**除系统默认模板外，支持创建全新的自定义模板，用于特殊业务场景（如会员专属活动通知、节假日营销文案等），丰富信息传递形式，提升品牌形象。
3. **自定义设置会员等级：**根据酒店会员体系规划，自定义会员等级名称（如白银会员、黄金会员、钻石会员等）、升级条件（消费金额、积分累计、入住次数等）、对应权益（折扣力度、优先服务、专属福利等），构建差异化会员服务体系。

（八）充值管理

1. **充值记录：**详细记录会员的充值操作，包括充值时间、充值金额、支付方式、充值渠道、关联会员账号等信息，形成充值流水报表，便于财务核对与会员消费分析。
2. **充值设置：**配置充值相关规则，如充值金额档位（1000 元、2000 元、5000 元等）、对应赠送金额或积分（充 1000 送 100、充 5000 送 800 及额外积分）、充值有效期（如充值金额长期有效、赠送金额有效期 3 个月等），引导会员充值消费。

（九）会员中心

1. **基本设置：**管理会员中心的基础配置，如会员登录方式（账号密码、手机验证码、第三方登录）、个人信息维护权限（可修改手机号、邮箱、地址等）、隐私政策设置等，保障会员中心的正常使用与数据安全。
2. **主题颜色：**支持自定义会员中心的界面主题颜色，与酒店品牌色调保持一致，提升品牌辨识度与用户视觉体验。
3. **热门城市：**根据酒店业务布局或会员出行热门目的地，设置热门城市列表，在会员中心展示对应城市的酒店信息、特色服务、专属优惠等，促进会员在不同城市的消费。
4. **城市管理：**维护会员中心展示的城市数据，包括城市新增、删除、信息更新（如当地酒店分店信息、旅游攻略关联等），确保城市相关内容准确、实用。
5. **文案配置：**自定义会员中心的各类文案内容，如欢迎语、功能引导文案、权益说明文案等，采用亲切、符合品牌风格的语言，增强与会员的互动性。

6. **地区有客管理：**针对不同地区的会员，设置差异化的服务与营销内容，如当地特色活动推荐、区域专属优惠、本地客服支持等，提升会员在特定地区的消费体验。

（十）会员管理

1. **等级的添加、删除：**根据酒店会员体系发展需求，灵活添加新的会员等级（如新增铂金会员等级）、删除过时或冗余的会员等级，优化会员等级结构。
2. **等级的调整比例分明：**调整不同会员等级之间的权益差异比例，确保等级越高，权益越丰厚且具有明显区分度（如钻石会员折扣 7 折，黄金会员 8 折，白银会员 9 折），激励会员升级消费。
3. **会员等级调整：**支持单个或批量调整会员的等级，可根据会员的消费行为（如年度消费总额达标、积分累计达到升级条件）、人工审核（如 VIP 客人升级）等方式，执行会员等级调整操作，记录调整原因与时间。
4. **调整会员等级、积分、余额：**除等级调整外，可单独调整会员的积分（如积分奖励、扣除违规积分）、余额（如充值错误修正、消费退款补录余额），确保会员账户数据准确，处理特殊业务场景。
5. **会员锁定记录：**记录会员账户的锁定情况，包括锁定原因（如账户异常、违规操作、欠费等）、锁定时间、解锁条件与操作，保障会员账户安全，规范会员行为。

（十一）提现设置

1. **设置费率：**配置会员或合作方的提现费率规则，如按提现金额的一定比例收取手续费（提现 1000 元，费率 1%，收取 10 元手续费）、不同提现渠道（银行转账、第三方支付平台）费率差异、提现金额档位对应的费率调整等，合理控制提现成本。
2. **设置最低提现金额：**设定提现操作的最低金额限制（如最低提现 100 元），避免小额提现频繁操作增加系统与财务压力，引导用户合理规划提现行为。
3. **微信在线打款：**对接微信支付接口，支持会员或合作方通过微信在线提交提现申请，实现提现金额快速到账微信钱包，简化提现流程，提升资金流转效率。
4. **线下打款：**对于不支持在线提现或有特殊需求的情况，提供线下打款方式（如银行转账、现金支付），记录线下打款的申请信息、处理进度、打款凭证等，确保资金安全与可追溯。
5. **拒绝打款：**审核提现申请时，对不符合提现规则（如账户状态异常、提现金额不足最低标准、费率未达成一致等）的申请，执行拒绝打款操作，反馈拒绝原因，引导用户修正后重新申请。
6. **拒绝打款打回原账户通知：**当执行拒绝打款操作且符合打回原账户条件时（如在线支付提现、资金未转出等），自动向申请人发送打回通知，说明打回原因、资金到账时间等，保障用户资金权益。

（十二）提成管理

1. **标记人员：**在系统中标记参与业务提成的人员（如销售员工、推广人员、合作中介等），维护其基本信息（姓名、联系方式、所属部门、提成账户等），建立提成核算的基础数据。
2. **记录已打款次数：**详细记录对提成人员的打款次数、每次打款时间、打款金额、打款方式等信息，便于统计提成发放情况，核对提成数据与财务流水。
3. **文章类资讯管理：**若涉及通过文章推广（如酒店宣传软文、旅游攻略植入酒店信息等）获得业务提成，管理此类文章资讯，包括文章创建、编辑、发布、推广渠道关联、阅读量与转化数据统计等，作为提成核算的依据。
4. **文章分类提成设置：**针对不同分类的文章（如酒店特色介绍类、旅游攻略类、会员活动类），设置差异化的提成规则（如阅读量达到一定标准提成、促成订单提成金额等），激励提成人员创作优质推广内容。
5. **增加文章：**支持提成人员或管理人员在系统中创建、上传推广文章，填写文章标题、内容、分类、关联业务（如特定房型、活动）等信息，提交审核发布，丰富推广素材。
6. **删除文章：**对违规、失效、冗余的推广文章，执行删除操作，清理系统内容，确保推广文章质量与相关性。

（十三）入住管理

1. **开协议：**为团队客人、长租客人等签订入住协议，记录协议内容（如入住时间、房间数量、价格条款、服务约定、违约责任等）、协议有效期、关联客人信息等，规范长住、团队业务流程。
2. **开放门店：**管理酒店不同门店的开放状态，设置门店的营业时间、可预订房型、特殊服务（如部分门店提供接机服务）等，支持根据业务需求（如新店开业、门店装修）调整门店开放配置。
3. **指定入住成功短信：**自定义客人入住成功后的短信通知内容，包含欢迎语、入住信息（房型、房号、入住时长）、酒店服务指引（如早餐时间、客服电话）、会员权益提醒等，提升客人入住体验。

（十四）活动门票

1. **分类：**对酒店举办或合作的活动门票进行分类管理，如酒店主题活动（泳池派对、亲子活动）、周边景点门票、合作商家优惠券等，便于客人查找与预订。
2. **活动时间：**维护活动门票对应的活动时间信息，包括活动开始时间、结束时间、场次安排（如每日上午场、下午场）等，确保客人了解活动参与时段。
3. **支付：**对接支付系统，支持客人在线购买活动门票，提供多种支付方式（微信支付、支付宝、信用卡等），记录支付订单信息（支付金额、支付时间、订单状态），与活动参与核销环节关联。
4. **待参加：**展示客人已购买但尚未参加的活动门票列表，包含活动名称、时间、地点、门票状态（待参加）等信息，方便客人查看与管理，支持活动提醒设置。
5. **审核中：**对于需要审核的活动门票（如限量VIP活动、特殊权益活动），展示处于审核流程中的门票信息，管理人员可在此处理审核申请（通过、拒绝），反馈审核结果给客人。

6. **已拒绝:** 记录客人已购买但被拒绝参加活动的门票信息,