m

酒店温控系统\_调研报告

班级\_小组：2021219110\_110f

组长：李根赢

组员1：徐振铭

组员2：黄正轩

组员3：陈欣然

日期：2023-10-26

**目录**

[1. 第一章：调研报告说明 3](#_Toc11872)

[1.1 调研时间及对象 3](#_Toc16250)

[1.2 调研形式及场合 3](#_Toc22058)

[2. 第一章：业务背景 4](#_Toc18641)

[2.1 业务环境 4](#_Toc20134)

[2.2 服务种类 4](#_Toc24059)

[3. 第二章：业务流程 5](#_Toc24300)

[3.1 业务流程-1：办理入住 5](#_Toc23292)

[3.2 业务流程-2：空调使用 5](#_Toc1814)

[3.2 业务流程-3：餐饮服务 5](#_Toc1814)

[3.3 业务流程-4：办理退房 6](#_Toc2846)

# 第一章：调研报告说明

## 调研时间及对象

本次调研时间为2023年10月25日。调研对象包括:

* 前台接待员 小王:负责办理客户入住退房,了解客户使用空调的情况。
* 空调管理员 小李:负责空调系统的运行和维护,了解空调使用情况。
* 酒店经理 小张:关注空调运行数据,需要空调使用报表。
* 客户 小红:住店期间需要使用空调,关注空调使用费用。

通过与上述人员的访谈,我们了解到本系统需满足的主要需求包括:

1. 客户可以自主控制房间空调
2. 客户可以实时查看空调使用费用
3. 酒店可以提供空调使用详单
4. 酒店可以监控空调系统运行状态
5. 酒店可以得到空调使用数据报表

我们将根据以上调研结果,设计满足用户需求的自助计费中央空调系统。

## 调研形式及场合

本次调研采取了以下几种形式:

1. 与前台接待员小王进行了面对面访谈,了解顾客办理入住退房的流程及顾客对空调使用的需求。访谈地点在前台接待区。
2. 与空调管理员小李进行了电话访谈,询问了解空调系统的运行维护情况,以及空调使用数据的收集情况。
3. 通过电子邮件的形式与酒店经理小张进行了需求调研,了解到他需要定期获取空调使用数据报表以监测运行状况。
4. 在客房内与客户小红进行了面谈,让她使用空调的同时,询问了解她对空调使用和费用监控的需求。

通过多种形式的调研,我们全面地收集了酒店员工和客户对新空调系统的需求,包括自助控制、费用显示、使用数据统计等方面。这为我们设计满足用户需求的空调系统提供了依据。后续我们将根据调研结果进行系统设计和开发。

# 第一章：业务背景

## 业务环境（位置、历史信息、规模等）

波普特廉价酒店位于帝都三环内的大学城附近, 酒店周边交通便利，附近有多条主要道路和公交线路，方便客人到达酒店,成立于2000年,已有20年经营历史，体和品牌已经积累了一定的客户群知名度。酒店为四层公寓式建筑,共有100间客房,包括70间标准间和30间大床房，每个客房都经过精心设计，旨在为客人提供舒适的住宿体验。酒店有一个20平方米的前台接待区,配备简易沙发和茶几。前台通常有2名接待工作人员。酒店采用集中式空调系统,空调机房位于地下室,由1-2名空调管理员负责运行和维护。

酒店的主要客户群体是年轻的背包客，他们通常寻找价格合理、环境舒适的住宿。客户主要来自于网络预订、旅行社推荐以及口碑传播。

## 服务种类（服务名称、方式、收费模式等）

波普特廉价酒店提供以下服务:

1. 住宿服务

* 方式:提供客房、公共浴室等设施
* 收费:按照房间类型和入住时长收取房费

1. 空调服务

* 方式:通过房间内的空调控制面板,客户可以自主设定温度和风速
* 收费:根据温度和风速的不同收取空调费用

1）、低风速模式：90s下降一度 10s 0.1元

2）、中风速模式：60s下降一度 10s 0.2元

3）、高风速模式：30s下降一度 10s 0.3元

4）、清洁净化空气： 10s 0.1元

1. 其他服务

* 方式:提供免费wifi、热水壶等
* 收费:这些服务包含在房费中

酒店将房费和空调费分别结算。退房时提供空调使用详单。

# 第二章：业务流程

## 业务流程-1：办理入住

1、顾客到前台办理入住，并提出纳凉服务

2、前台工作人员登记顾客信息

3、前台分配空房间并设置密码(手机号后四位)

4、顾客支付押金

5、前台交付密码,完成入住

## 业务流程-2：空调使用

1、顾客入住后,通过前台提供的密码登陆系统打开房间电源

2、顾客检查房间空调控制面板

3、顾客按下面板上的开关键启动空调

4、面板显示温度、目标温度、风速等参数

5、顾客可以通过面板按钮调整目标温度和风速

6、面板实时显示空调运行参数和费用

7、顾客根据需要重复调整空调参数

8、离开房间时关闭空调

## 业务流程-3：餐饮服务

1、顾客在餐厅选择餐点

2、台面服务员记录订单并传给后厨

3、大厨和后厨服务员准备食物

4、餐点完成后，台面服务员为顾客上菜

5、顾客用餐结束后，服务员清理餐桌

## 业务流程-4：办理退房

1、顾客到前台办理退房

2、前台工作人员接收退房请求

3、前台查询房费和空调费

4、前台出具账单,包含房费和空调费

5、如果需要,前台提供空调使用详单

6、顾客确认无误后支付费用

7、前台退回押金,完成退房