金柜酒店管理系统-客房

使用手册 V2.0

微和软件

2008-3-1

本文主要的阅读对象为金柜酒店管理系统的具体使用人员，对在如何使用本系统对酒店客房业务进行管理进行了详尽的说明。

注意：因为软件在不断的更新之中，本文不保证与软件的实际操作严格一致。

目　　录

一.　系统概述 ..... - 1 -
二.　系统的基本知识 ..... - 1 -
2.1 系统中对快捷键的支持 ..... - 1 -
2.2 组的基本概念 ..... - 1 -
2.3 客房状态及相互转换关系 ..... - 1 -
2.3.1 客房状态说明 ..... - 2 -
2.3.2 客房状态的相互转换关系 ..... - 2 -
2.4 客房状态图及自定义说明 ..... - 2 -
2.4.1 对房态图的介绍 ..... - 2 -
2.4.2 房态图的自定义说明 ..... - 4 -
1.　房型统计 ..... - 4 -
2.　当前接待 ..... - 4 -
3.　在店宾客 ..... - 4 -
4.　房态设置 ..... - 4 -
2.5 客人的基本入住流程 ..... - 5 -
2.6 不同房费的说明 ..... - 6 -
2.7 主单与客单的关系 ..... - 6 -
2.8 交接班的基本概念 ..... - 6 -
2.9 系统基本支付的说明 ..... - 6 -
2.10 系统中权限的基本原理 ..... - 7 -
2.11 快捷键 F1 的功能 ..... - 7 -
三.　系统登陆介绍 ..... - 7 -
1.　正常登陆 ..... - 7 -

2. 强制接班说明 ..... - 8 -

四. 入住登记 ..... - 8 -

4.1 入住登记的目的和功能介绍 ..... - 8 -

4.2 登记界面介绍 ..... - 9 -

4.2.1 入住登记界面说明 ..... - 9 -
4.2.2 抢房界面说明 ..... - 10 -
4.2.3 入住登记—组界面的介绍 ..... - 11 -
1. 登记 ..... - 12 -
3. 成员批处理 ..... - 13 -
4. 组信息的更改 ..... - 14 -

4.3 主业务介绍 ..... - 14 -

4.3.1 散客入住 ..... - 15 -
4.3.2 散客换房 ..... - 15 -
1. 换房类型相同 ..... - 15 -
4.3.3 团队（同来客人）的入住 ..... - 16 -
1. 团队入住 ..... - 16 -
2. 团队成员的补录 ..... - 17 -
4.3.4 抢房 ..... - 17 -
4.3.5 团队成员与散客的转换 ..... - 18 -
1. 团队成员转散客 ..... - 18 -
2. 散客转入团队 ..... - 18 -
4.3.6 钟点房、自用房的登记 ..... - 19 -
1. 钟点房的登记 ..... - 19 -
2. 自用房的登记 ..... - 19 -
4.3.7 客人信息的维护 ..... - 20 -
4.3.8 客人信息的查询 ..... - 20 -

五. 夜审 ..... - 21 -

5.1 如何做夜审 ..... - 21 -

5.2 夜审打印报表 ..... - 23 -

六. 收银业务介绍 ..... - 24 -

6.1 预付金管理 ..... - 24 -

6.1.1 主业务处理界面的介绍 ..... - 25 -
6.1.2 预付金业务操作说明 ..... - 26 -
1. 单人预付 ..... - 27 -

2. 多人预付 - 27 -
3. 团队预付 - 27 -
4. 退预付 - 27 -
6.2 客人消费品的录入 - 27 -
6.3 退房、结账 - 28 -
6.3.1 收银界面（主业务处理—结账界面）介绍 - 28 -
6.3.2 结账中多种业务的处理 - 30 -
6.3.2.1 转账业务 - 30 -
1. 全部转账 - 30 -
2. 部分转账 - 30 -
6.3.2.2 过账 - 31 -
6.3.2.3 退未结 - 31 -
1. “退未结”的业务操作 - 32 -
2. 对“退未账”的账目结账操作 - 32 -
6.3.2.4“临时账户”的使用 - 32 -
6.3.2.5 追加房费设置 - 33 -
1. 追加半费、免追费的操作 - 34 -
2. 非全非半费用的追加 - 34 -
6.3.2.6 多种结账方式 - 34 -
1. 单一结账方式 - 35 -
2. 组合结账 - 37 -
七. 房态转换 - 37 -
7.1.房间类型之间的转换 - 37 -
7.2. 客房清扫 - 38 -
7.2.1 单间房清扫 - 38 -
7.2.2 批清扫 - 38 -
八. 有误账单处理 - 38 -
九. 交接班业务处理 - 40 -
9.1 核对当班收入 - 40 -
9.2 核对本班的预付金和退预付 - 41 -
9.3 核对本班的库存资金 - 42 -
9.4 给财务的交账 - 42 -

十. 报表查询 .....- 43 -

10.1 业务统计报表 .....- 44 -

1. 品种销售报表 .....- 44 -
2. 退菜明细报表 .....- 44 -

10.2 收银查询报表 .....- 45 -

1. 录单查询 .....- 45 -
2. 账单查询 .....- 45 -
3. 账户查询 .....- 45 -

10.3 财务报表 .....- 46 -

1. 销售日报 .....- 46 -
2. 收入统计 .....- 47 -
3. 结账收入日报 .....- 47 -
4. 结账收入报表 .....- 48 -
5. 收银摘要报表 .....- 48 -
6. 挂账明细表 .....- 49 -
7. 收银结账明细 .....- 49 -

10.4 销售分析报表 .....- 50 -

1. 品种销售分析报表 .....- 50 -

客房管理使用说明

一. 系统概述

“金柜客房管理系统”主要完成对酒店客房业务的管理工具。能够帮助相关使用人员准确、快速的完成其业务。实现多种入住方式、多种结账需求、各种房态的转换、各类不同管理层次的报表查询功能。

本系统的主要功能是：

入住登记：散客入住、团队入住、团队转散客、散客转团队、换房、续住、客人资料的维护、信息的查询、房态的转换、接待通知单的建立等主要功能。

收银结账：预付金的管理、商品的录入、转账、过账、退未结业务的处理、临时帐的应用、追加房费的设置、多种支付方式的组合处理、有误账单的更正、夜审的处理、交接班报表的核对。

报表查询：各管理所需的报表，不同的查找方式。

二. 系统的基本知识

2.1 系统中对快捷键的支持

快捷键是指 F1——F13 键或者组合键，如：F1 是开房操作、Ctrl+S 组合是“保存”的操作等。在使用本系统时支持快捷键的操作，如果快捷键使用的很好，可以帮助使用人员更快的完成相应的业务操作。在本系统中不同的界面使用不同的快捷键对应不同的功能，在每个界面中的工具栏或菜单栏中都有相应的标识。

2.2 组的基本概念

本系统中对团队和同来客人使用了“组”的概念，我们把房间开在一起的叫做“组”，这样方便我们对其进行相关业务一并管理。在开始登记入住时，系统就自动为其加入一个组中，即使是一间客房，也为其分为一个组。在系统自动建立组时也为其自动建立组名为“匿名组”，操作人员也可对组名进行更改。引用组的概念是方便对团队和同来客人进行统一的管理。

2.3 客房状态及相互转换关系

对客房状态的了解是对本系统的基本认识，了解客房状态及相互转换关系才可以对其他业务进行处理。

2.3.1 客房状态说明

图 2.3.1 显示的是系统中各种房态依次是：

图 2.3.1

入住房：已经入住的客房。
可售房：可以销售的客房。
维修房：正处于维修状态，不能对外销售的客房。
备用房：预先留出作为备用使用的客房，不能对外销售。
脏房：等待清扫，不能入住的客房。

各房态的显示颜色和形状可自行设定，按照自己喜欢的样式设定不影响其他各使用点的显示效果，所做的设定只影响本台电脑的显示。

2.3.2 客房状态的相互转换关系

针对各种房态之间的相互转换关系：
入住房：不能对其做任何房态的转换。只有通过正常退房才能自动改变成脏房。
可售房：可以转换成脏房、维修房、备用房、入住房。
维修房：可以转换成备用房、可售房。
脏房：可以转换成净房、维修房、备用房。

2.4 客房状态图及自定义说明

客房状态图作为系统中最主要的状态表现形式，在本系统中处于特别重要位置。通过房态图我们可以了解到以下信息：

- 客房目前的状态、客房中入住的客人信息；
- 客房的状态的统计信息；
- 在店客人的清单。

2.4.1 对房态图的介绍

登陆系统后点击“**客房管理**”进入“房态图”界面（图 2.4.1）。该界面主要有两大区域组成。房态区和房态信息设置显示区

1. 房态区

该区域主要用来显示客房状态情况，哪些是净房、脏房、维修房、入住房、备用房；对客房状态的转换；客人的入住登记；团队或同来房的显示、各种宾客类型的显示等都在房态中体现出来。

（1） **团队及同来客人的显示**

对团队或同来和人，只要点击成员内的任何一间客房，其组内的成员的客房都已红色标识显示出来。如：客房 334、335、336 为同来客人，点击 336 客房时，其他两间客房都以红色边框显示出来。

（2） **不同宾客类型的显示**

对登记的不同类型的客人在房态中也有不同的显示，如：410 客房的客人是会员时，就会以红五角星显示。方便从房态中可以直观看到哪些房间入住特殊的客人。

（3） **图例的说明**

（每一个工作站都可以定义有自己风格的图例）：

1) 颜色：采用不同的颜色表示不同的客房状态

2) 文字：客房中的文字表现客房的相关信息，例如：客房类型、入住客人姓名、来宾单位、组/团的名称等相关信息。

3) 标记：标识 VIP、钟点房、备用房信息

客房状态区

图 2.4

房态设置、信息显示区

（4） **对“房态图”中的客房使用“右键”功能**

对不同状态的房间点击右键，会有不同的功能菜单出现：

如对“空净房”点击右键可以完成抢房、登记、变成维修房、脏房、备用房等。但是对“已住房”点击右键可完成编辑、抢房、预付、结账、换房等操作。

对任一房间点击右键会出现“收银优先”或“登记优先”：

当出现“收银优先”时表示的是双击该房间出来的是登记界面。

当出现“登记优先”时表示的是双击该房间出来的是收银界面。这样做的目的是根据自己不同的要求希望先打开什么界面可以选择打开。方便操作。

2. 房态设置、信息显示区：

针对房态图的信息可对应显示相关的统计信息和对应的图例设定功能。

2.4.2 房态图的自定义说明

1．房型统计

用来掌握客房的实时的统计状态。对于接待员来说直接可以提供可供客房的库存量（图 2.4.2.1）。

房型统计 | 当前接待 | 在店客人 | 房态设置

房型	间数	维修	出售	入住	净房	脏房	均价	出租率
标准间	61	0	61	39	22	0	138	64%
豪华标间	2	0	2	2	0	0	188	100%
豪华套间	2	0	2	0	2	0		0%
会议室	4	0	4	1	2	1	0	25%
三人间	2	0	2	2	0	0	200	100%
数码标间	22	0	22	20	2	0	158	91%
四人套间	1	0	1	0	1	0		0%
客房合计：	94	0	94		29	1	146	0%

图 2.4.2.1

房型统计 | 当前接待 | 在店客人 | 房态设置

序号	房号	姓名	入住时间	计划离期	单位
1	322	肖超	18 20:52	01-27	
2	418	杨伟	18 20:59	01-27	
3	505	吕毅	18 21:10	01-27	
4	401	邓向民	18 21:11	01-27	
5	335	屈小勇	18 21:12	01-27	
6	510	段钢	18 21:13	01-27	
7	603	王红霞	18 21:14	01-27	
8	409	康亚雄	18 21:15	01-27	
9	410	张婷	18 21:16	01-27	

图 2.4.2

房型统计 | 当前接待 | 在店客人 | 房态设置

大小
锁定比例　黄金分割
宽度：232　自适应
高度：226　自适应

显示客房类型　显示入住时间
显示接待单位　显示文字
显示客人　显示宾客图标

设置维修房色　恢复
设置住客房色　恢复
设置净房色　恢复
设置脏房色　恢复
设置背景色　恢复

保存设置

图 2.4.3

说明：

● 不同房间类型下边的蓝线表示的是该线的长度占全长线的大致比例来说明出组率。

● 在房型名称上单击可以对房态图的对该类客房进行高亮显示，在空白处单击可以取消。

2．当前接待

这是和接待通知单配合使用。相关部门填好的接待通知单会自动在该项中显示出来，这样前台人员就可以按照接待通知单为其分房或者就餐。

3．在店宾客

列出当前在店客人的相关信息（图 2.4.2.2）。双击该列表中的任一个客人的信息会列出其登记入住资料。

4．房态设置

该设置是用来设置房态图的不同风格（图 2.4.2.3）。

（1）　大小：用来设置房态图的大小，用鼠标拖动“宽度”或“高度”可以调整图形的宽和长度。

当选中“锁定比例”时，在拖动“宽度”和“高度”会按照一定的比例同时加宽和加长。

当选择“黄金分割”时，系统会把房态图按照黄金分割的比例显示。

当选择“自适应”时，系统会按照显示区域自动按标准显示出房态图形。

（2） 房态图形上的显示信息：

当选上“显示客房类型”时，图形上会显示出哪些房间是什么房间类型。如：

。

当选上“显示接待单位”时。会显示出哪些房间是有哪个接待单位占用的。

当选上“显示客人”时，会显示出客人的名称。如：

。

当选上“显示入住时间”时，会显示该客人什么时间入住该房间。如：

当选上“显示文字”时，会显示哪些是“维修房”、“脏房”、“备用房”等。

如：

当选上“宾客图标”时，所有入住的房间会显示出一个特殊的标志。如：

。

（3） 设置房态图的颜色：针对不同的房间状态可以根据自己的喜好设定不同的颜色以示区分。如果在设置过程中想还原成系统默认的颜色，只需点击“恢复”即恢复到初始状态。

【注】:

1. 在进行所有房态的设置后一定要点击“保存设置”才能生效。

2. 该项设置只针对本电脑进行设置，不改变本系统在其他电脑上的设置。也就是说每个 都可以设置自己喜欢的模式。不会影响其他电脑上的本系统显示模式。

3. 针对房态图中点击任一房间，联房或该团队成员以红色框同时显示出来。

2.5 客人的基本入住流程

从客人的入住到离店的整个业务流程在系统中体现是：

- 入住登记：填写入住登记信息，维护客人信息。
- 收预付金：在系统中完成对预付金的收取工作
- 录单：当客人需要相应商品时，需要在系统中录入对应的商品
- 结账、退房：在系统中完成对其费用的收取或退还，并严格核查单据，看是否有商品项未录入，以致少收取费用的情况发生。
- 打印账单：将客人的消费账单打印。并让客人签字认证。该账单一式三联，客人一联、给财务交一联、自己留一联备份。
- 房态更改：在系统中将客人退房离店后，房态自动变成脏房。当该房间清扫完成后，一定要及时更改房态。

2.6 不同房费的说明

在使用本系统中，追加房费时出现以下类型的房费，说明如下：

夜核费	每天在夜审时系统自动为每个房间追加的房费。即登记房价。
半日组	半天房费，即房费的半价。
白日房组	正常登记的白日组
全天费	全天费用的总计值。
钟点房组	钟点房的房费
零点房组	凌晨入住时的房费。

2.7 主单与客单的关系

在入住登记的客人中有这样两种情况的发生：一种是同来人开多间客房时，我们在做登记或收银工作时，将其中的一个房间作为主单，另外同来客人的房间为其客单；另一种是两人登记一间客房时，其中的一人为主单，另一人为客单，客单只作为登记信息存档，不参加任何结账业务。

2.8 交接班的基本概念

接待和收银人员在下班之前一定要做的就是交班工作，交接班指的是在本班发生的业务和相关费用给下一班进行说明和交接。

本系统中接待人员的交接：房态是否正确、入住客人是否完成入住操作、需要维护的客人信息是否完成。

收银人员交接：核对当班预付金、收入、退预付、库存资金是否与账、实际金额三者一致。如果三者有一个不一样就要仔细进行核对。保证三者一致方可交接。

2.9 系统基本支付的说明

在进行退房结账时本系统会出现多种支付方式，现对其说明：

现金：接付现方式。

银行卡：指的是使用刷银行卡完成结账方式，本系统中使用银行卡支付方式只是作为统计数字。

挂账：指的是将费用挂到财务，并没有实际的结账，等一段时间后一起结账的支付方式。主要应用在签署协议的相关单位或个人。

会员卡：由于酒店事先发出的各类会员卡或充值卡，在消费时就可以采用该卡支付。

招待费：由于内部招待而产生的费用，不收实际费用，但要记录该项费用。

签单：指的是将费用签到哪个部门一起结账的支付方式。如将餐费签单到某个房间，该客房在最后结账时会增加签单过来的餐费。

2.10 系统中权限的基本原理

在使用本系统时会有相应的人员具有相应的权限，系统不允许其越权使用的情况发生。具体的权限管理关系如图 2.10 所示：

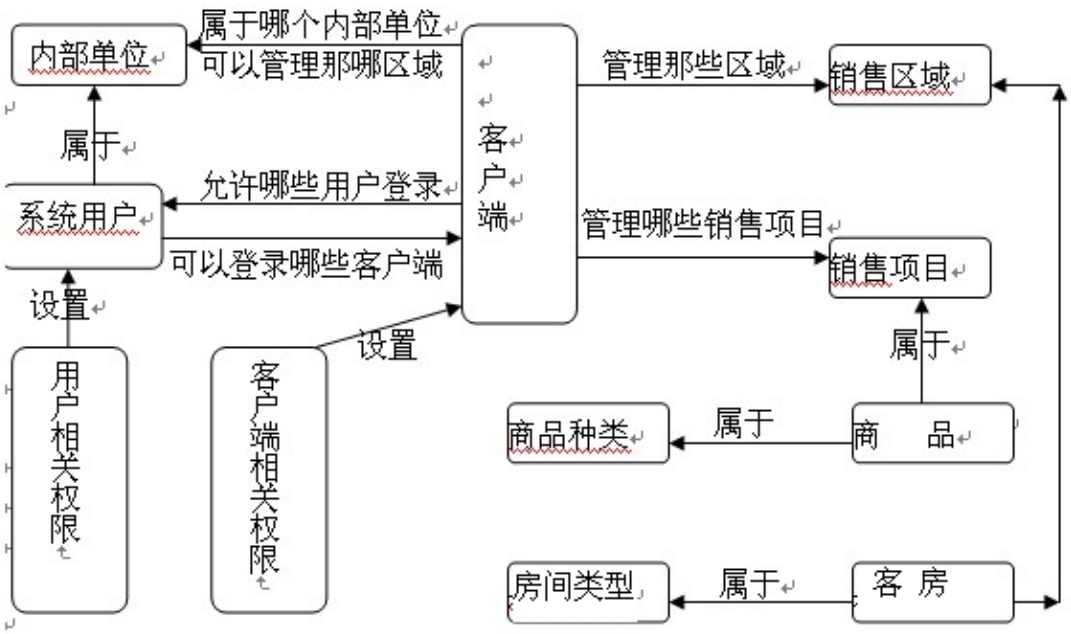


图 2.10

2.11 快捷键 F1 的功能

在对本系统使用时，F1 键为快速定位键。在多个界面经常使用此键，目的是能快速定位到哪个客房，显示该客人的相关信息。

1. 在“房态图”界面中：使用 F1 键后录入客房号，如果是空房，可以对其入住登记。如果是住人房，可以显示该客人的入住信息并能够对其维护（前提是“登记优先”）；或显示该客人的账单信息（前提是“收银优先”）。

2. 在“入住登记”界面中：随时使用 F1 键可以保持此界面不变调出任何客房的入住信息并可以对其维护工作。

3. 在“主业务处理（收银）”界面中：在对任一房间进行收预付金、点单、结账业务处理过程中可以随时使用快捷键 F1 快速定位到你所需要的某个客房的账单信息。

总的来说，F1 键的主要功能就是在进行业务处理过程中，能够快速定位到某个房间的入住信息和账单信息或进行入住登记。

三. 系统登陆介绍

1. 正常登陆

安装完成本系统后会在桌面上出现如下的图标：

，双击该图标进入登陆界面（图 1.1）：

图 1.1

该登陆界面显示如下相关信息：（登陆系统时的用户名和密码是由系统维护员为其分配的。）

客户端：工作站名称

值班人：当前值班人姓名

值班状态：当前值班人是否值班

用户名：输入要接班人的用户名，初始用户名：admin

密码：该用户的设置的密码，初始密码:888888

输入相关正确信息后点击“登陆”或回车键即可进入系统。

2. 强制接班说明

一种是使用人员在退出系统时，没有进行正常系统交班，直接关闭退出来的情况，下一个人在登陆系统时，就会提示是否进行“强制接班”。如果没给该使用点设置成“可以强制接班”，就不能登陆系统，必须前一人登陆后正常给系统交班。反之就可以做“强制接班”操作。

另一种是使用人员在使用过程中某种原因没有做系统交班，该使用人员再次登陆系统时，只需输入密码就可以进入系统。不需要“强制接班”。

四．入住登记

4.1 入住登记的目的和功能介绍

入住登记总的来说主要是为了：

1. 为新到店的客快速准确的办理入住登记手续；

2. 管理与维护在店客人的资料；
3. 贯彻与实行酒店的销售策略。

系统中对入住登记应具有的功能：

1. 散客的入住
2. 团队（同来客人）的入住
3. 抢房
4. 团成员与散客的转换
5. 换房、续住
6. 自用房、钟点房的登记
7. 客人资料的维护
8. 客人信息的查询

4.2 登记界面介绍

系统中对客人信息的录入主要有两种操作界面，一种是正常的入住登记界面、另一种就是在抢房是的快速抢房界面。

4.2.1 入住登记界面说明

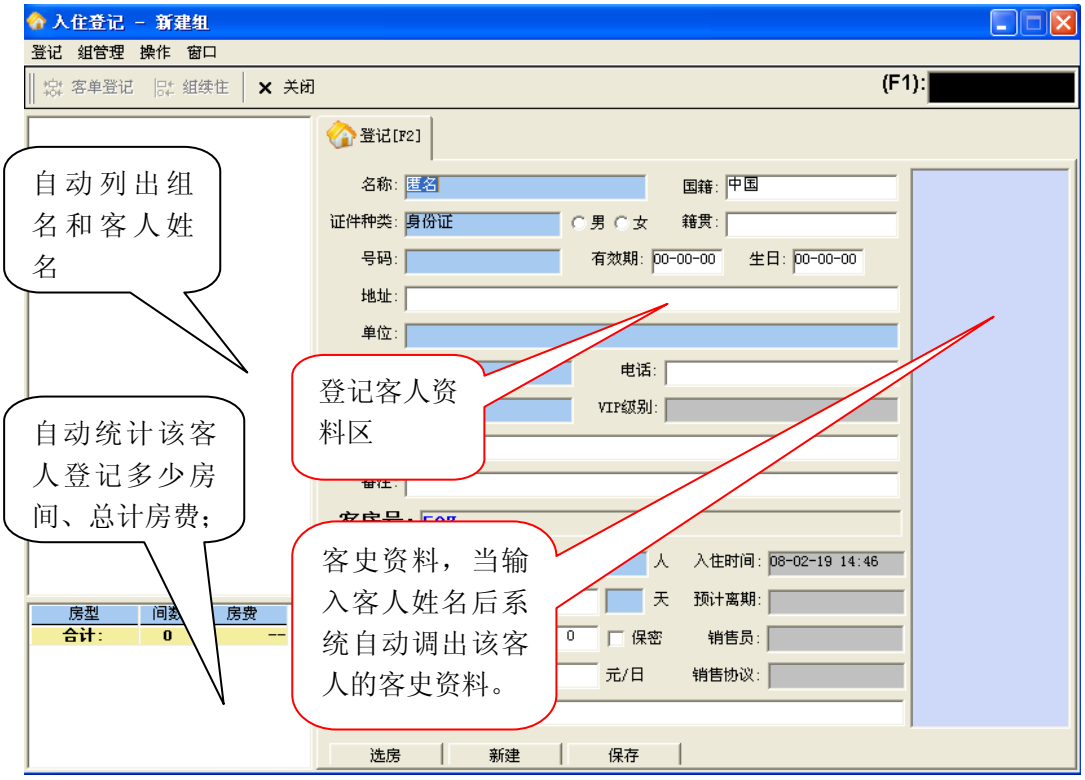


图 4.2.1

“入住登记”界面能够完整的记录客人信息。包括对客人信息的修改等操作。进入方法：登陆系统→“客房管理” →“登记”，打开“入住登记”界面如图所示（图 4.2.1）

首先了解该界面的相关信息

- “登记客人资料”界面说明：

1. 输入身份证号码后，籍贯和生日自动显示出来。
2. 输入姓名时，系统自动调出其客史档案。
3. 匿名方式入住时，回车后光标直接跳转到“正常”房态登记中，中间任何信息不要填写。
4. 正常登记入住时，回车光标按照有蓝色框跳转。
5. 灰色框为非编辑框，不需要填写系统自动给出相应的内容。
6. 房价：房价有继承的操作功能。本次填写的房价，下次在进行登记时，房价还是上次录入的房价。
7. “选房”操作：该选项可以完成一个人开多间房的操作。但是在进行**选房操作时只能选择同种类型的房间，要想开不同类型的需要重新进行选房。**点击“选房”后进入选房界面（图 4.2.2）该界面列出所有类型房间的可售房，只需选择房间类型，然后点击对应的房间号即可添加到“要开房”的列表中，同时选中房以“【 】”显示。需要多间的时候在点击某个房间。假如在已分配好的房间中不想要某个房间了，只需在选中的房间点击将“【 】”去掉就可以了。选好房间后点击“确定”。

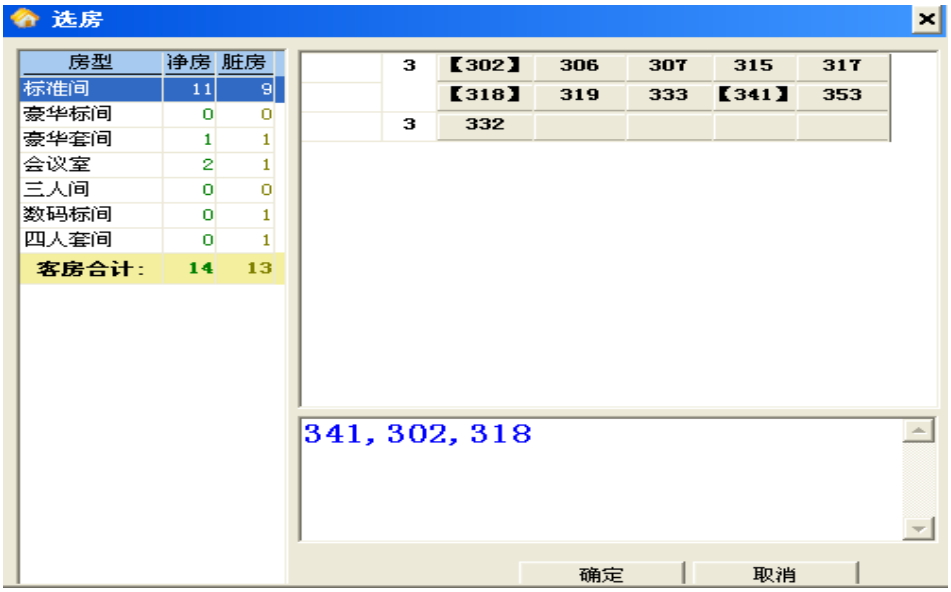


图 4.2.2

4.2.2 抢房界面说明

抢房主要应用在对团队和同来多人时使用的入住登记方式。可以快速为多个客人入住登记的业务操作。团队或同来多人即为组的处理。（图 4.2.3）

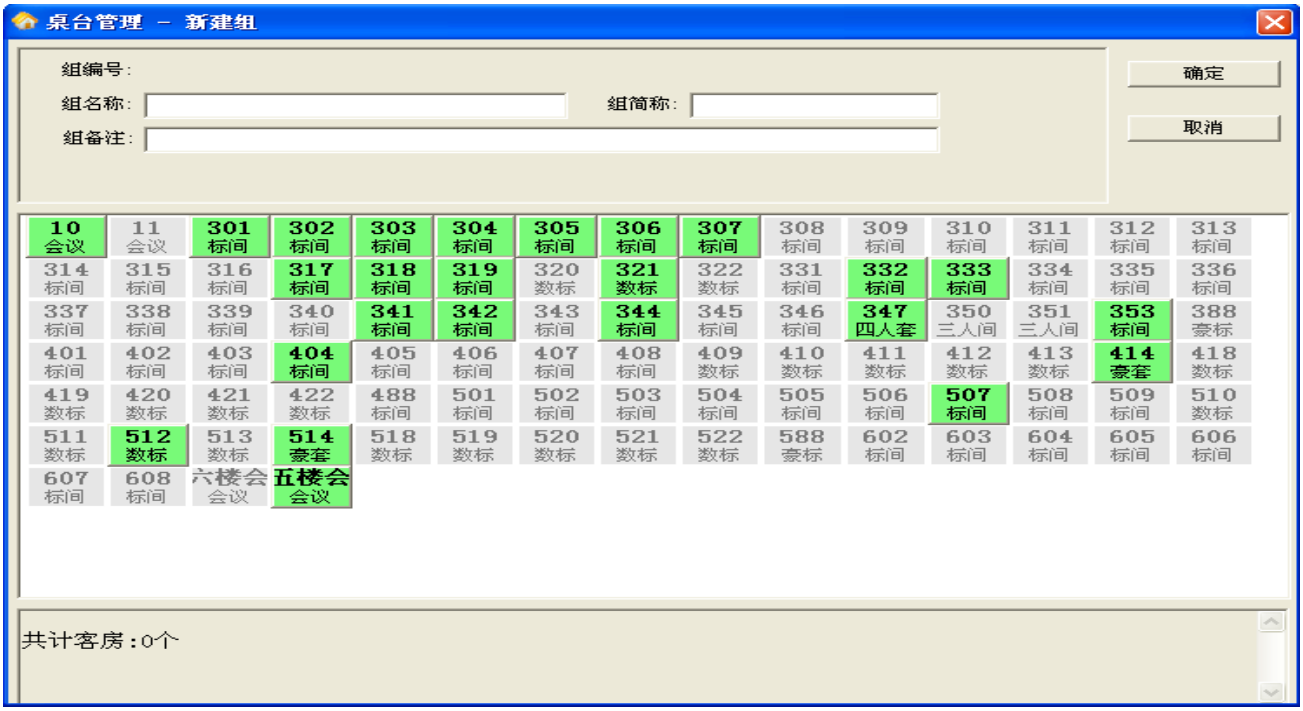


图 4.2.3

● 界面及操作说明：

1. 组名称及团队名称或主客单名称，系统中对于团队和同来客人都已组的方式进行登记和管理。

2. 图例说明：在界面下方不同颜色代表不同状态，

进入界面时：灰色为占用房；亮色为可售房；

选中某类型的房间时，亮色表示该种类型的所有可售房。

3. 选房操作：在列出某类型的可售房中点击客房皆可完成“选房”的操作。

4. 取消选中房：在已选中房上单击就可以“取消该客房”。

5. 房价的定义：在进行抢房登记时，各类型的客房价格都是以门市价方式登记的。如果需要更改，进入“入住登记”界面更改。

4.2.3 入住登记—组界面的介绍

团队（同来客人）业务中最基本的就是一人登记多个房间的情况。进入“入住登记”界面（图 4.2.4），针对登记、客单登记、成员批处理菜单说明如下：

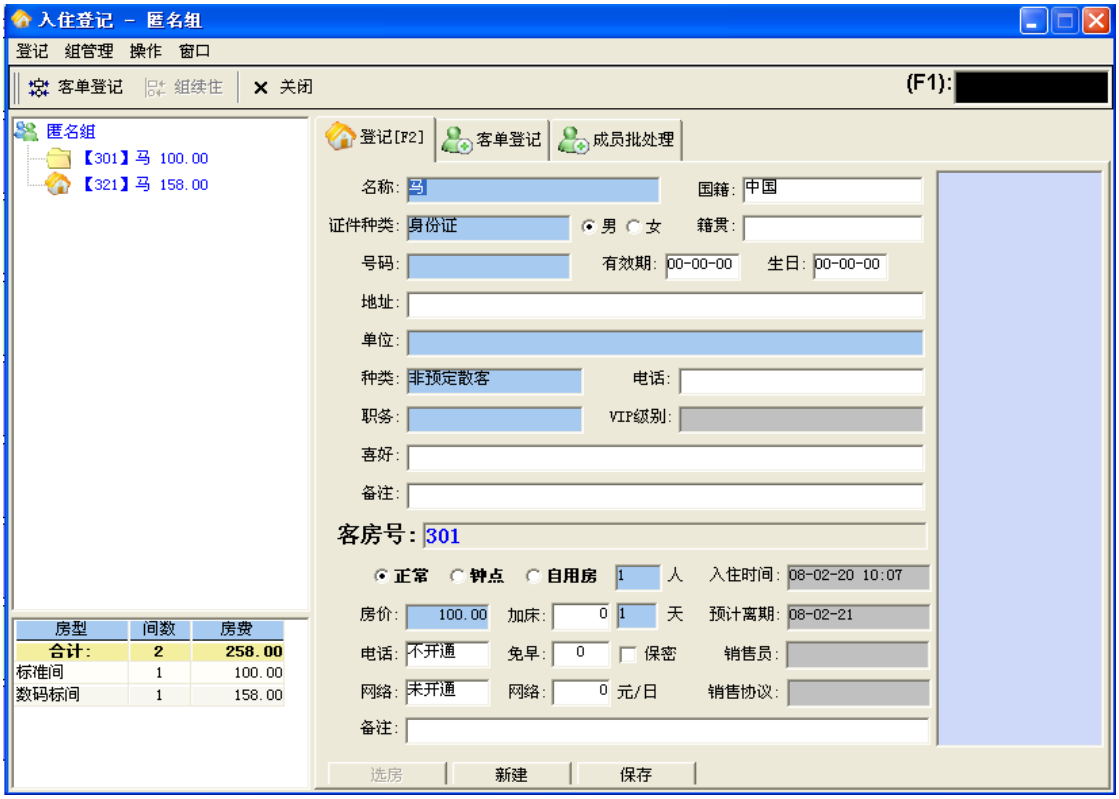


图 4.2.4

1. 登记

填写客人的信息资料。这里需要注意的是一组内的房间类型相同的可以在“选房”中直接选上然后“保存”就可以了，但是如果房间类型不一样时，就需要选完一个类型的房间“保存”后在选该组下的另外一种类型的房间。这样在开房时就可以将多个房间放在同一个组下。

2. 客单登记

客单登记的主要功能是：针对一间房间入住两人以上的时候，登记在主客帐下的同住人员的信息资料。在退房结账时不参加房费结算，只是用来统计人数和记录信息资料。如 301 房间入住客人马和张三两位，张三即是同来客人（图 4.2.5）。

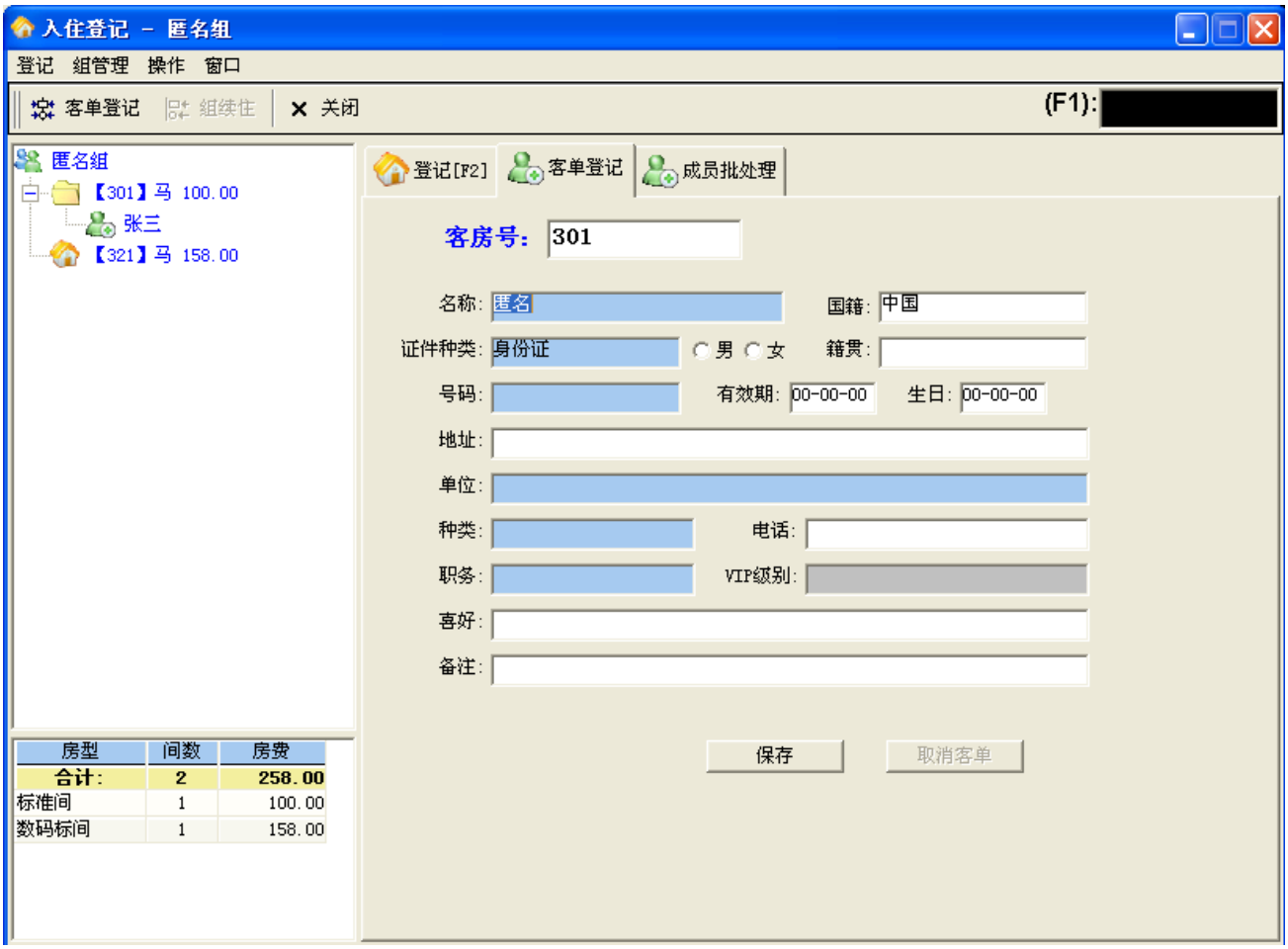


图 4.2.5

具体操作只需要选中对应的房间，点击“客单登记”，输入同来客人的名称后点击“保存”。就完成对同来客人的登记。

3. 成员批处理

对组内成员进行出组操作。这就等同于对团队业务中的团队转散客（图 4.2.6）。

图 4.2.6

在“成员批处理”界面中列出该组中的所有成员。能够对成员进行出组的操作。在对成员出组中主要有两种结果：

（1） 转组：将该组的成员转到另外一个组的情况。在“转组”操作中，需要选

择转入哪个组。

（2） 转新组：将该组成员转出去，不在任何一个组中。即转成散客处理。在“转新组”操作中，只需选择将哪个房间，点击“转新组”系统就自动将其出组，并为其建立一个新匿名组。

【注】：在对组成员进行出组时，只能对主客帐进行转移，并连同同来客人一起转走。不能只对同来客人进行转组操作。

4. 组信息的更改

在开始入住登记时，组名都是系统默认的“匿名组”，想更改组名时，双击组成员的任何一间房间，进入“入住登记”窗口。点击“匿名组”（或快捷键 F4）出现组信息管理的窗口（图 4.2.7）

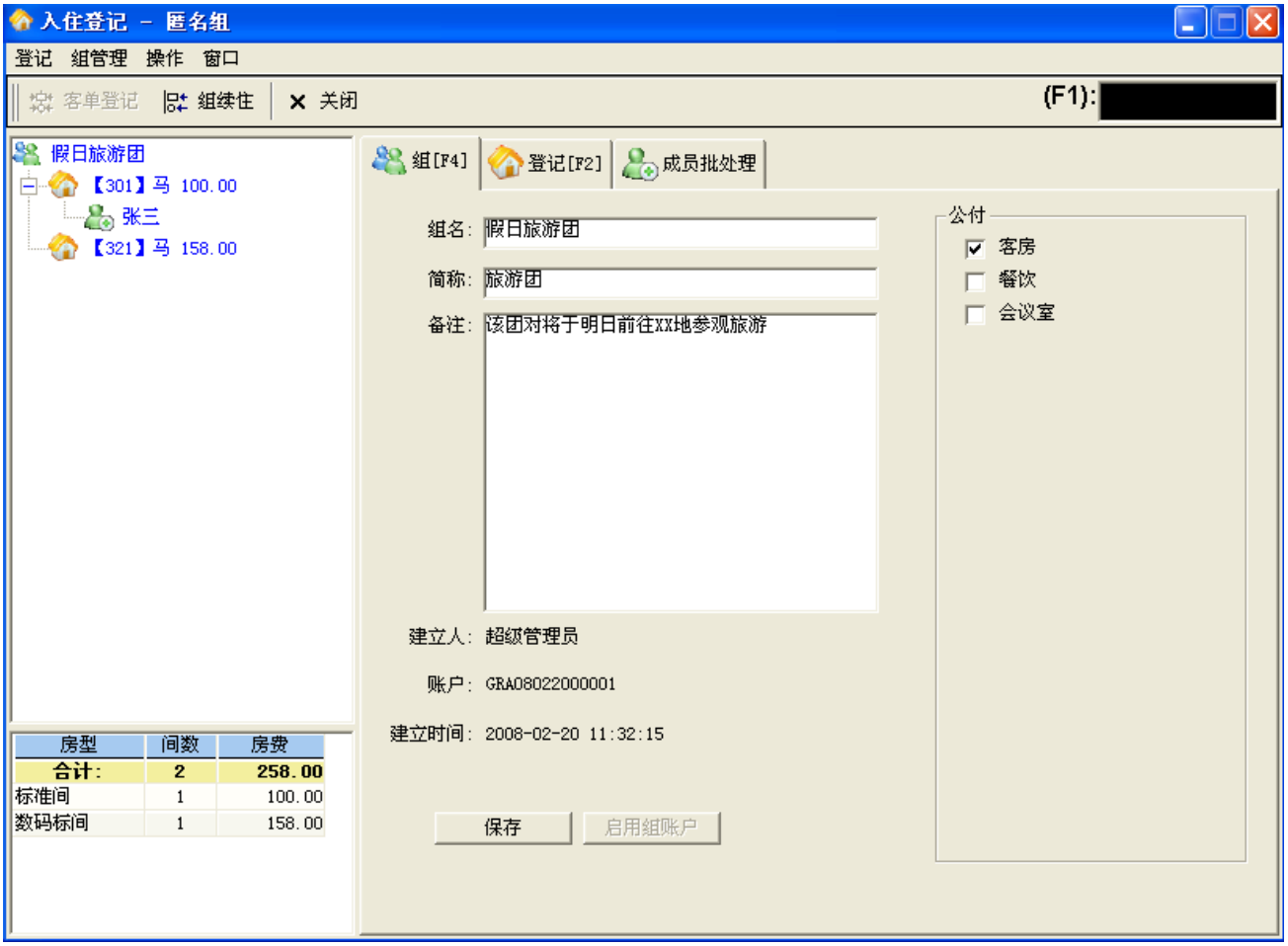


图 4.2.7

填写“组名”、“简称”、“备注”等相关信息后点击“保存”即可完成对组名的更改和组信息的维护操作。在该窗口的下方有一个按钮“启动组账户”。这个功能是将启动该组的账户，并且会出现对应的公付项目，只要在公付名称前选中，就说明该项费用有团队集体支付。否则自己结账。

4.3 主业务介绍

主要介绍入住登记中主体业务的操作，如：散客入住、团队（同来客人）入住、如何抢房、团队成员与散客如何转换、如何完成客人的续住和换房、钟点房和自用房的登记方法、客人资料信息如何维护、怎样查找客人信息等。

4.3.1 散客入住

散客主要指的是一般零星和人、长包房客人、散客团队成员等客人的总称。如何完成这部分客人的入住登记？以下进行详细介绍：

要对散客进行登记，需要进入到“入住登记”界面。系统可以有多种方式进入到“入住登记”界面，主要有以下几种方式：

（1）登陆系统→“客房管理” 进入到“客房管理——房态图”界面，点击“登记”，进入“入住登记”界面。

（2）直接在房态图中双击空净房（一定是“登记优先”才可以）进入“入住登记”界面。

（3）在房态图中对空净房右键，选择“登记”进入“入住登记”界面

（4）在房态图中使用快捷键 F1，输入空净房客房号后回车，进入“入住登记”界面。

（5）快捷键 F4 直接进入“入住登记界面”。

操作时可灵活选择最方便快捷的方式进行登记。

进入“入住登记”界面后（图：4.2.1），应根据实际情况尽可能完整地输入客人信息。当然在实际操作中也可以先只录入房间号、宾客类型、天数即可保存，以达到快速入住的目的，事后在及时将客人信息补充完整。

散客在入住后，系统自动为其建立一个新组，默认名为“匿名”。

4.3.2 散客换房

客人在入住期间，由于某种原因，需要更换客房，对客房的更换操作，主要存在两种情况，一种是换同类型的房间，房价不变；另外是换不同类型的客房，需要更改房价。

1. 换房类型相同

- 在“客房房态图”中，右键需要换房的客房，选择“换房”。
- 进入“换房”界面，图 4.3，界面中列出同类型的可售房。
- 单击房间号，点击“换房”完成同类型客房的换房操作

2. 换房类型不同

- 先开房。在“入住登记”中登记一间客房（即需要调换类型的客房），填写入住信息时需要填写与原客房一致的客人信息。
- 过账。对原客房进行“过账”操作，把原客房的所有费用过账到新开客房的帐下。原客房自动退房离店（“过账”操作详见“收银业务介绍”），完成不同类型客房的换房业务。

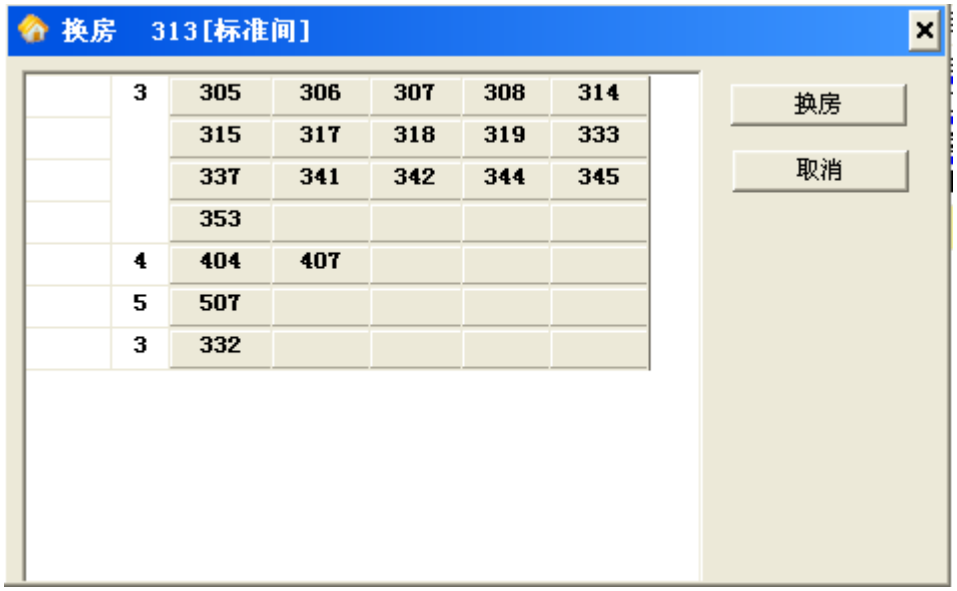


图 4.3

4.3.3 团队（同来客人）的入住

本系统中对团队操作尽可能方便、快捷、完整的记录团队及成员的各种信息，团队的登记界面有两种方式都可以，一种是“入住登记”界面，另外一种是“抢房”界面，这里主要介绍“入住登记”界面方式登记团队（同来客人）。在“抢房”中介绍如何用“抢房”方式登记团队。

1. 团队入住

团队入住登记方法：

- 进入“入住登记”界面，填写团队名称（同来客人的主单名）等相关信息。
- 点击“选房”后对房间进行选择。在该界面中只能对一种类型的房间选择，如果需要选择不同的房间时，先对一种房型选择后，保存，然后在点击“选房”来选另外类型的客房。
- 更改组名（团队名）：在房态图中选择任何一间改组的客房进入“入住登记”界面，点击“匿名组”进入“组”界面（图 4.3.1），进行信息的维护。
- 启用“组账户”：在“组”界面中，填写完成组的相关信息后，点击“保存”、“启用组账户”，就将组账户启用，可以完成相应的公付和自付。

图 4.3.1

至此，团队（同来客人）登记就完成了。

2. 团队成员的补录

有些团队入住以后，后来又来了一些成员要加入该团队，这就需要对团队成员进行补录操作。

- 在房态图中选择任何一间该组的客房进入“入住登记”界面，点击“匿名组”进入“组”界面（图 4.3.1），
- 在此界面中点击“登记”或快捷键 F2 就进入组成员登记界面。
- 输入需要增加的成员信息后点击“保存”，完成对成员的补录。

4.3.4 抢房

抢房业务主要使用在对团队或同来客人入住登记时使用的一种登记方法，该种方法能够快速、简洁的建立团队并迅速为其分房入住的操作。

具体的操作方法：

- 在“客房状态图”界面中点击“抢房”或快捷键 F4,进入“抢房”界面。
- 录入团队名称（组名）及组的相关信息。从房态中选择要入住的房间后，点击“确定”，完成对团队或同来客人的入住。

- 修改团队信息（组信息）。参见“入住登记—组界面的介绍”。

抢房操作完成。迅速完成对团队的入住。

4.3.5 团队成员与散客的转换

团队成员和散客之间存在一定的转换关系，即团队成员转换成散客，散客转换成某团队的成员。

1. 团队成员转散客

团队成员转换为散客一般用在当团队已经离店，但是还有少部分成员仍留在店内，这时我们需要将团队进行退房处理，将少部分留在店内的成员转成散客对待。还有一种情况就是某些成员已经不属于该团队了，将其转出团队。

团队转散客操作方法：

- 在“客房状态图”界面中双击该团队中任何一间客房，进入“入住登记”界面。
- 点击“成员批处理”，进入界面如图 4.3.2，
- 选择该组要转成散客的成员，点击“转新组”。将选中的成员转出本组（本团队）。

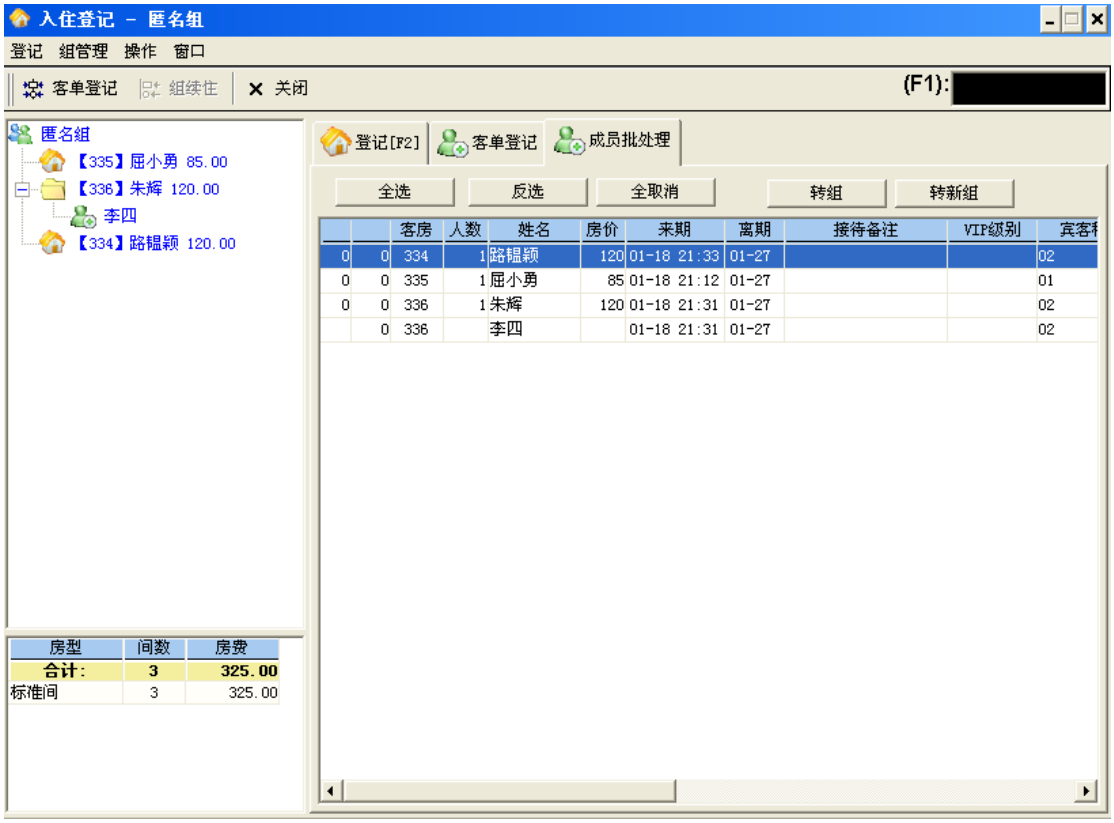


图 4.3.2

2. 散客转入团队

散客转入团队主要使用在后续入团的散客，入住期间转入团队的散客。散客转入团队后，相关业务与团队一并处理，享受团队的优惠和公付项目。

散客转入团队的方法：

- 在“客房状态图”界面中双击（“登记优先”时）需要转入团队的散客，进入

“入住登记”界面。

● 点击“成员批处理”，进入界面如图 4.3.2。

● 选择该组要转成散客的成员，点击“转组”（图 4.3.3），在输入框内输入“000”系统自动调出在店的所有团队名称（如果是匿名组，则不显示），选择要转入的团队，点击“确定”，完成转入团队的操作。

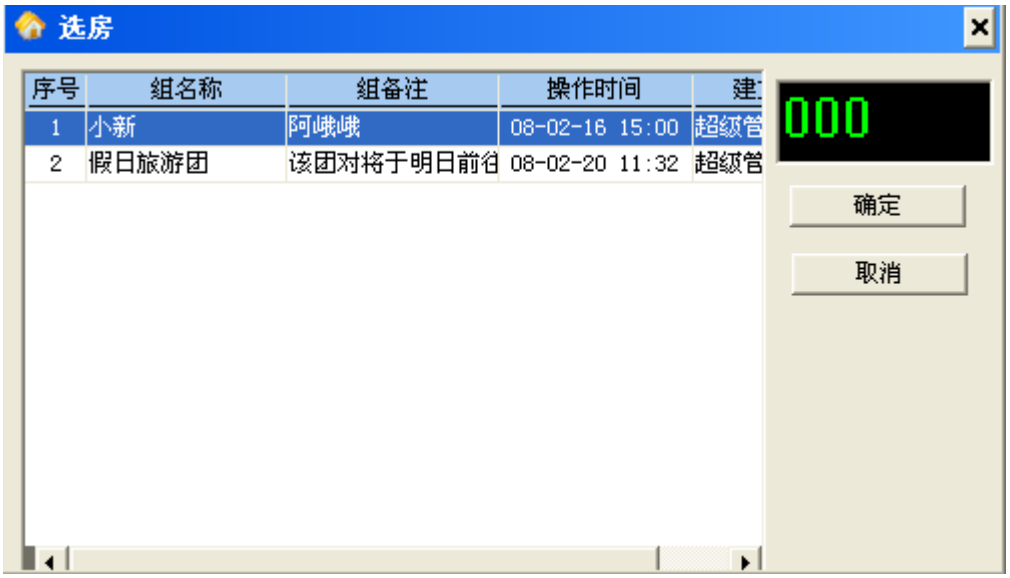


图 4.3.3

4.3.6 钟点房、自用房的登记

钟点房和自用房是经常使用的两种开房类型。钟点房一般是按时间计费的模式。自用房是不收取房费但其他商品消费要收取的模式。

1. 钟点房的登记

● 在“入住登记”界面中，有三种类型：正常、钟点房、自用房。一般开房时系统默认在“正常”开房，要开钟点房时需要选择“钟点房”。出现“钟点房费”的选项（如图 4.3.6）。

图 4.3.6

● 钟点房费的设置。钟点房的收费模式多样化，根据不同情况可自行设定收费模式和标准。具体设置方法有系统维护人员设定。我们在开此类型房间时只要选择“钟点房费”项就可以了。

● 填写其他相关信息后（“天数”项要填写 1 天），点击“保存”。完成对钟点房的开房工作。计费模式开始按照“钟点房费”进行计费。

2. 自用房的登记

- 在“入住登记”界面中，选择“自用房”，在“房费”中改成“0”，即零房费。
- 填写其他客人信息后，点击“保存”。完成对自用房的开房业务。

4.3.7 客人信息的维护

在“入住登记”时，为了达到快速开房，不让客人久等，登记的客人资料不完整，或者登记团队时，房价没有调整等原因，需要对已入住的客人的信息资料进行更改。这些操作就要在“客人信息维护”中来完成。

客人信息维护的方法：

- 在“客房状态图”界面中，使用 F1 键，录入需要修改信息的客房号（一定是“登记优先”时），回车。
- 系统调出该客人或团队（组）的所有登记信息，显示在“入住登记”界面中
- 针对客人的资料可以对其更改，操作完成后点击“保存”。

4.3.8 客人信息的查询

客人的信息的查找主要是查找两类客人的信息，一类是当前在店客人的信息，另一类是在本店内入住过的客人信息。

- 查找在店客人的信息：在“客房状态图”中，有“在店客人”一项（图 4.3.8），显示当前所有在店客人列表。从中可以查到客人入住信息。

图 4.3.8

- 查找历史客人信息：登陆系统→“客房管理”→“客史管理”（图 4.3.9），列出所有客史档案的资料信息。
- 点击菜单下的“编辑” →“查找”（图 4.3.10），选择不同的类别查找。

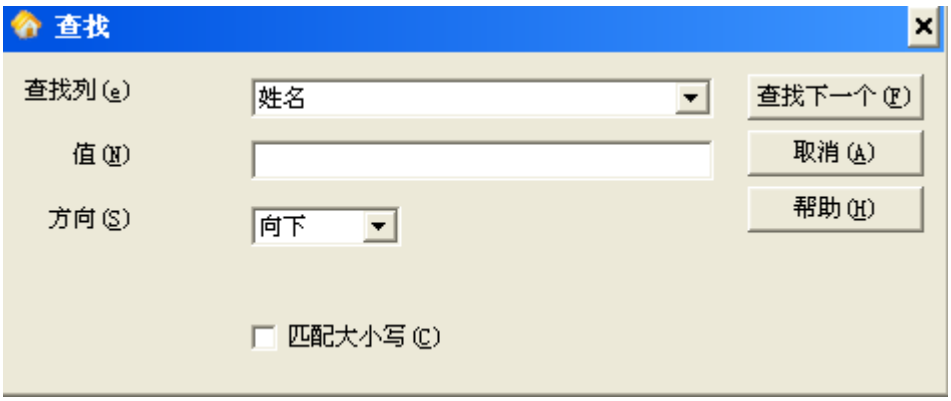


图 4.3.10

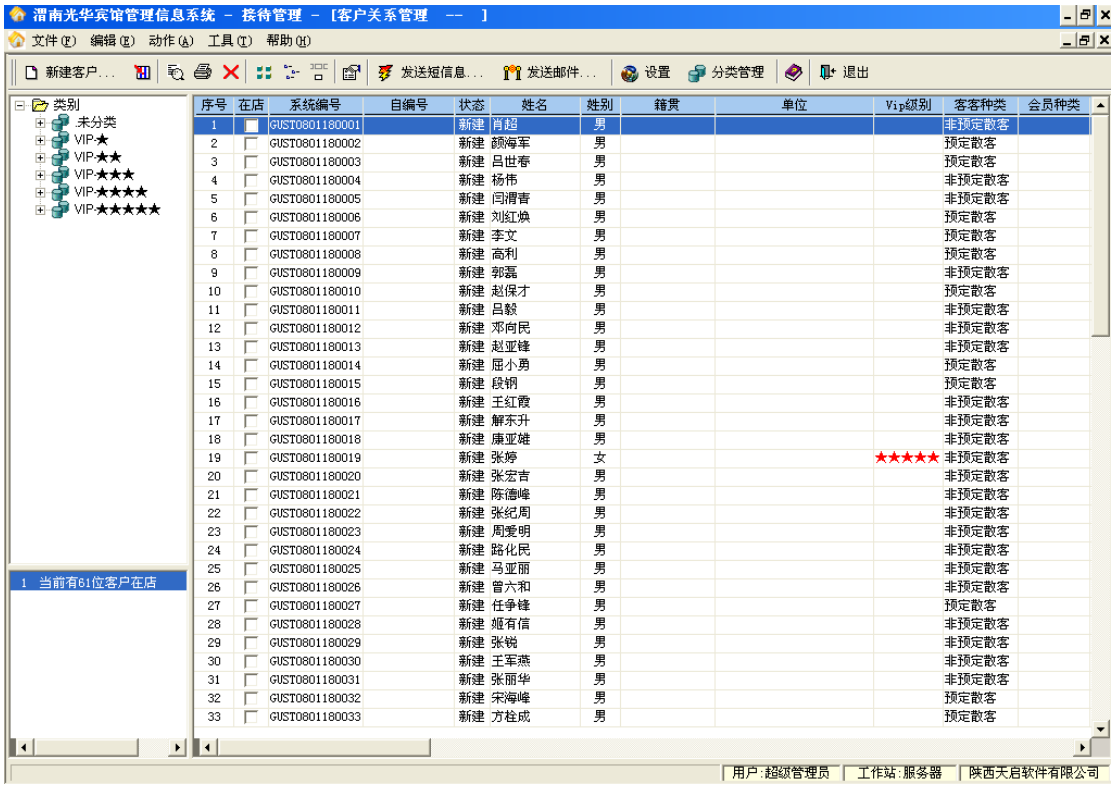


图 4.3.9

五．夜审

夜审的主要工作就是对当天产生的所有单据进行审核。本系统中的夜审操作就是对当天入住房费和其他费用的稽核，最后形成相应报表。下面来说明本系统如何做夜审的工作。

5.1 如何做夜审

登陆系统后，进入“财务管理”→“夜核房费”（图 5.1.1）
窗口中显示了三种需要审核的费用清单：

1. 将过房费清单：该表列出了所有在客房的信息，经过夜审处理后，形成报表。
2. 日房费审核清单：列出加收房费用清单。
3. 日销售清单：列出当日通过“录单”添加的商品费用清单。
4. 夜审历史：记录执行夜审历史清单。

在进行夜审工作前，先审查系统列出的费用清单是否正确无误，如发现房价等费用错误时，需要更改后继续夜审。当核查无误时，点击“开始处理”系统自动对费用清单处理。（图 5.1.2）

房号	类型	类型	房价	加床费	入住时间	宾客	来宾单位	接待单位	宾客单位	人数
301	标间	正常	138	0	02-20 10:07	马		旅游团		1
308	标间	正常	138	0	01-18 21:54	袁宗强				1
309	标间	正常	138	0	01-18 21:44	冯金良				1
310	标间	正常	138	0	01-18 21:42	林进邦				1
311	标间	正常	138	0	01-18 21:40	常胜亮				1
312	标间	正常	138	0	01-18 21:43	王鹏				1
313	标间	正常	138	0	01-18 21:47	董建锋				1
314	标间	正常	138	0	01-18 21:23	马亚丽				1
315	标间	正常	138	0	01-18 21:23	马亚丽				1
316	标间	正常	138	0	01-18 21:48	杨淑英				1
320	数标	正常	158	0	02-16 15:00	高新				1
321	数标	正常	158	0	02-20 10:08	马		旅游团		1
322	数标	正常	158	0	01-18 20:52	肖超				1
331	标间	正常	138	0	01-18 21:49	李寿权				1
334	标间	正常	138	0	01-18 21:33	路韫颖				1
335	标间	正常	138	0	01-18 21:12	屈小勇				1
336	标间	正常	138	0	01-18 21:31	朱辉				1
337	标间	正常	138	0	01-18 21:31	许百才				1
338	标间	正常	138	0	01-18 21:16	张宏吉				1
339	标间	正常	138	100	01-18 21:50	付兵				1
340	标间	正常	138	0	01-18 21:57	曹仲举				1

图 5.1.1

图 5.1.2

当夜审工作完成后，系统时间自动增加一天，同时会自动形成相应报表。以备相

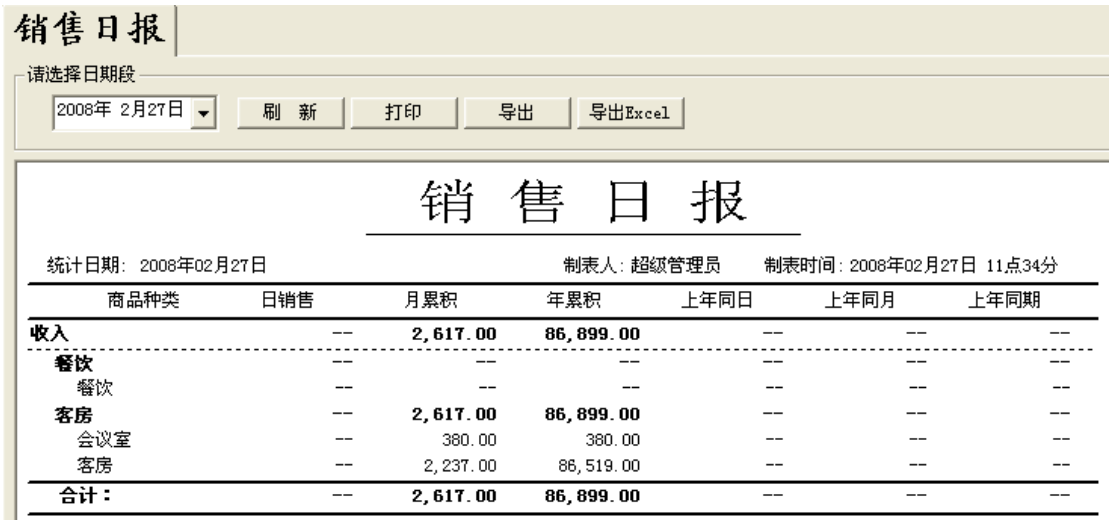
关人员查看。

5.2 夜审打印报表

夜审完成以后，就表明当天的费用已经全部完成结算了，第二天需要给财务交款，如何能知道交款的金额呢，当天会有哪些相应的报表，这都是夜审完成后所做的工作了。

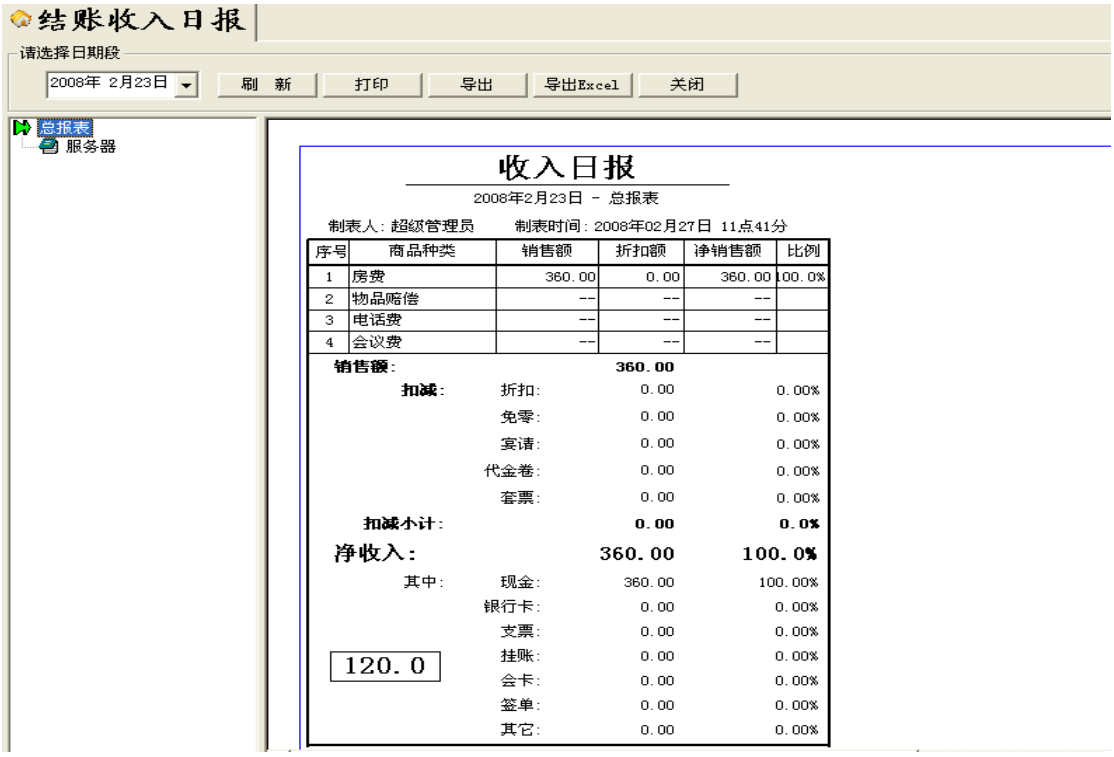
- 查看及打印相应报表：登陆系统→“报表” →“财务报表”

1. 销售日报：即日销售收入报表（图 5.2.1），可以对月、年进行统计，此报表打印一份交老总。



商品种类	日销售	月累积	年累积	上年同日	上年同月	上年同期
收入	--	2,617.00	86,899.00	--	--	--
餐饮	--	--	--	--	--	--
餐饮	--	--	--	--	--	--
客房	--	2,617.00	86,899.00	--	--	--
会议室	--	380.00	380.00	--	--	--
客房	--	2,237.00	86,519.00	--	--	--
合计：	--	2,617.00	86,899.00	--	--	--

图 5.2.1



序号	商品种类	销售额	折扣额	净销售额	比例
1	房费	360.00	0.00	360.00	100.0%
2	物品赔偿	--	--	--	
3	电话费	--	--	--	
4	会议费	--	--	--	

销售额:		360.00	
扣减:	折扣:	0.00	0.00%
	免零:	0.00	0.00%
	宴请:	0.00	0.00%
	代金卷:	0.00	0.00%
	套票:	0.00	0.00%
扣减小计:		0.00	0.0%
净收入:		360.00	100.0%
其中:	现金:	360.00	100.00%
	银行卡:	0.00	0.00%
	支票:	0.00	0.00%
	挂账:	0.00	0.00%
	会卡:	0.00	0.00%
	签单:	0.00	0.00%
	其它:	0.00	0.00%

图 5.2.3

2. 结账收入日报：全天各类型消费收入报表。（图 5.2.2），可以查看任一天当班任

一人的收入报表，该表还能看出当天不同支付类型的收入情况。财务人员按照此报表收费。打印给财务。

3. 挂账明细表：列出当天挂账方式结账的明细报表，打印给财务说明当天的挂账的金额。

4. 收银摘要报表：列出全天各班的收预付金和退预付金的情况。（图 5.2.4）。打印本班的报表，交班时交给下班，计算库存资金值。

图 5.2.4

六．收银业务介绍

收银业务的处理是客房管理系统中最为重要、最为复杂的业务模块，主要包括预付金的管理、客人消费品的录入、客人的退房和结账等三大块主要内容，只有准确、完整的掌握此项操作，才能在实际的操作中熟练操作相关的业务。因此对收银业务的说明主要就是对预付金的管理、客人消费品录入、退房和结账三块进行详细的说明。

6.1 预付金管理

预付金即客人的押金，对客人押金的处理中主要是对客人押金的收取和退还。其中客人的押金有单人预付金，同来客人的预付金和团队的预付金。退预付指的是押金的退还操作。

6.1.1 主业务处理界面的介绍

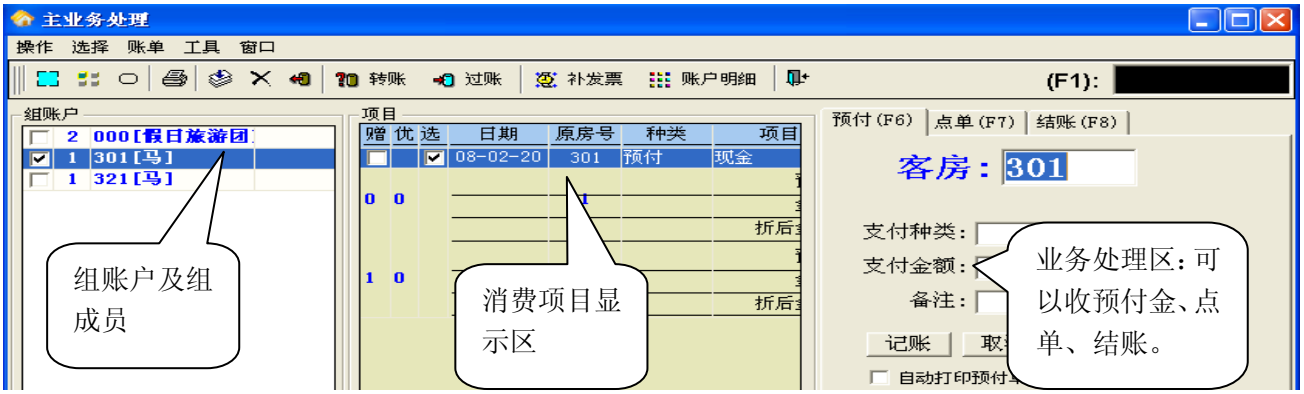


图 6.1.1.

在登记完成客人的入住资料后，下一步的工作就是为其收预付金的操作，首先对“收银界面”即“主业务处理”界面介绍（图 6.1.1）。

现针对该窗口的三大区域说明如下：

1. 组账户区域：

该区域显示出与该房间同组的所有房间，如针对改组中某个房进行业务处理，只需将房间号前的方框选中即可。双击某房间出现其账户信息（图 6.1.2）

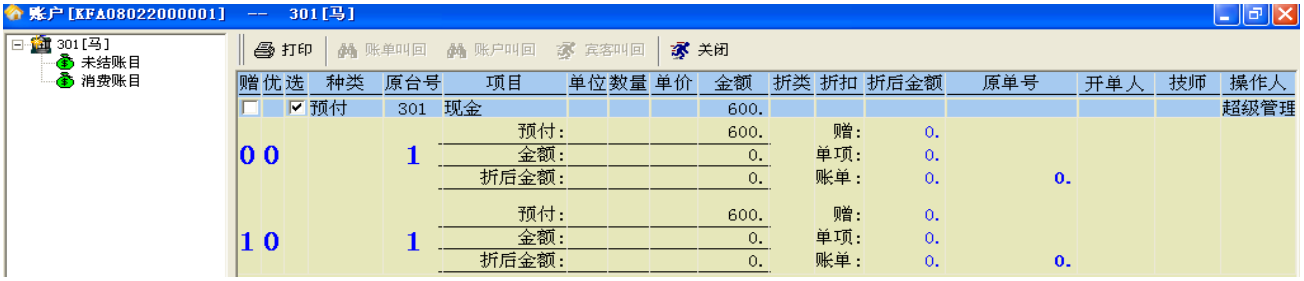


图 6.1.2

如对该组中全部成员做处理时，只需使用组合键“CTRL+A”可将其全部选中。或者点击该区域右键，选择“全选”（“反选”就全部取消）也可完成操作。

2. 消费项目显示区域：

显示已经在“组账户区域”中选定成员的所有消费项目列表。本区域中的

“赠”前如果有方框，说明此消费项可以有“增项”，选中方框说明是增项。

“优” 前如果有方框，说明此消费项可以有“优惠”， 选中方框说明是优惠项。

“选”指的是选中的意思，这个选中是在结账时是否参加结算。在该区域下有两个总账单，上边一个显示的是“选中”项的账单；下边是所有项的总账单。

对本区域双击不同的项显示不同的内容:

双击“原房号”显示出所有该房间的所有消费项费用。

双击“种类”显示出所有属于同一种类的消费项费用。

双击“项目”显示出所有相同项目名称的消费项费用。

双击其他列显示出该项的“账目”（图 6.1.3）。方便追踪每一项消费的来龙去脉。

图 6.1.3

3. 业务处理区域：

主要用来处理预付金、点单、结账业务操作

预付：用来收预付金和退预付金的操作。具体使用见“预付金业务操作说明”；

点单：对在店客人消费品的录入、记账（详见“客人消费品费用的录入”）。

结账：对在店客人离店退房账目的结算业务（详见“退房、结账”业务操作）。

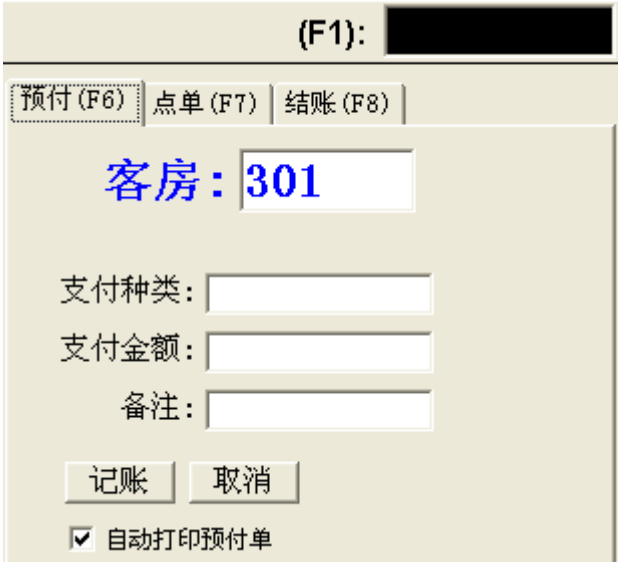


图 6.1.4

6.1.2 预付金业务操作说明

在介绍完“主业务处理”界面后对其有相应的认识和了解。接下来要说明如何给客人交预付金，主要有四种情况发生：单人预

付、多人预付、团队(联房)预付、退预付

1. 单人预付

通过上面提到的四种方式进入“预付”界面后（图 6.1.4），在“客房”项直接输入房间号回车后，就将该房间调出显示在“主业务处理”窗口中，选择“支付种类”，填写“支付金额”点击“记账”完成对客人交付预付金的操作。如果需要打印预付金凭证，选下“自动打印预付单”。

2. 多人预付

对多个客人交付预付金时，保持该界面不变，在“客房”项目中输入房间号回车。即可完成多人交付预付金的业务。

3. 团队预付

团队或联房客人交预付金时，只需要交给该团队账户或找一个主账户即可。在退房时只要做“过账”操作就可以了。

4. 退预付

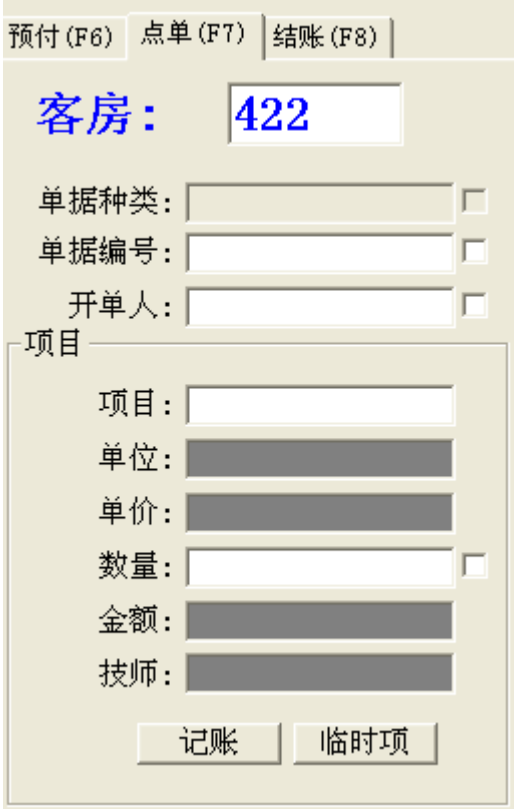
退预付发生在对客人进行退预付操作时或预付金录入错误。具体的操作方法为：找到需要退的预付金，双击打开项目，点击“退预付”按扭。

6.2 客人消费品的录入

客人在店入住期间,除房费每天夜审自动产生外,还有其他消费的产生（如：电话费、赔偿费、房吧消费等）。这就需要我们将其录入在结账的时候自动出现总账单，以免少收费用。

在“*客房管理*”中使用快捷键 F7 或者点击菜单栏中的“**点单**”进入“主业务处理”窗口下的“点单”中（图 6.2.1）。

1. 录单：在“客房”项输入房间号回车就将该房间帐显示在当前窗口。



“单据种类”、“单据编号”、和“开单人”为可选填写项。如果在后台设定必填时，就必须要求填写；否则可以不填写。

添加项目名称即有什么消费产生的录入方法是：　　**图 6.2.1**

（1） 输入汉字拼音的第一个字母就可以查找到对应的消费品（当然要将商品提前设定在商品库中）。如：赔偿费，只需输入“PCF”就能把对应的赔偿费调出来。

（2） 录入商品代码：在添加商品时设定的商品代码。如：赔偿费的代码是 110，只需在“项目”中输入“110”回车就能调出“赔偿费”。

录入完商品后直接回车到数量时，填写对应的数量，继续回车到“记账”后就可以将商品添加到该房中。

2. 临时项：在录入商品的过程中如果没有查找到某项商品，这就需要临时添加该项商品。点击“临时项”（图 6.2.2）显示“临时项”窗口：

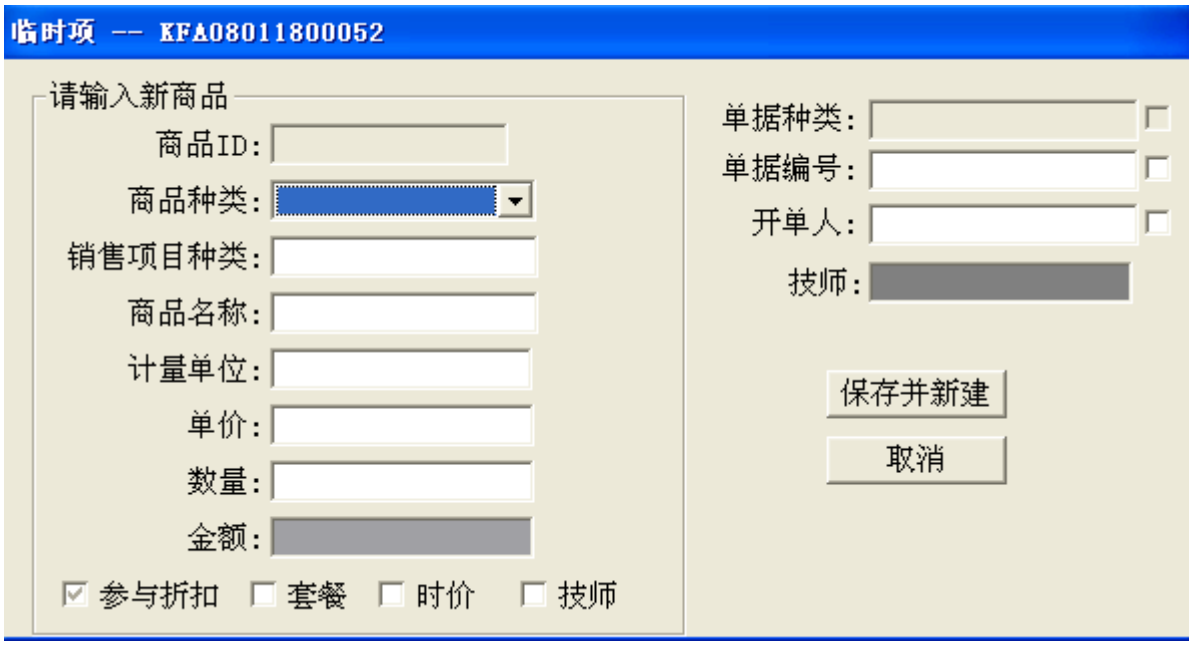


图 6.2.2

（1） 商品 ID：系统自动给出。

（2） 商品种类：选择属于哪一种类的商品，商品种类提前设定好的。

（3） 销售项目种类：选择属于哪一销售项目，比如是客房费用、会议费等等。

（4） 参与折扣：能否参与打折的设定，灰色为继承上一级种类的设定；选中为能参与折扣；不选为不能参与折扣。

（5） 时价：选中该项时，可以在录入商品时填写单价。

退房、结账是客房管理中主体业务。主要用来完成如何实现折扣、转账、多种结账方式、部分结账、退房未记账、临时账户的建立、会员结账等等操作。在介绍主体业务前先要对“收银界面”做以说明。

6.3 退房、结账

退房、结账是客房管理中主体业务。主要用来完成如何实现折扣、转账、多种结账方式、部分结账、退房未记账、临时账户的建立、会员结账等等操作。在介绍主体业务前先要对“收银界面”做以说明。

6.3.1 收银界面（主业务处理—结账界面）介绍

收银界面进入方法：登陆系统后点击“客房管理”进入“客房管理—房态图”界面中，点击工具栏中过的“结账”（或快捷键 F8），进入“收银结账”窗口（图 6.3.1）。现对此窗口主要功能按钮说明如下：

预打账单：预先打印账单，主要使用在没有结账前提前打印出账单给客人核对。

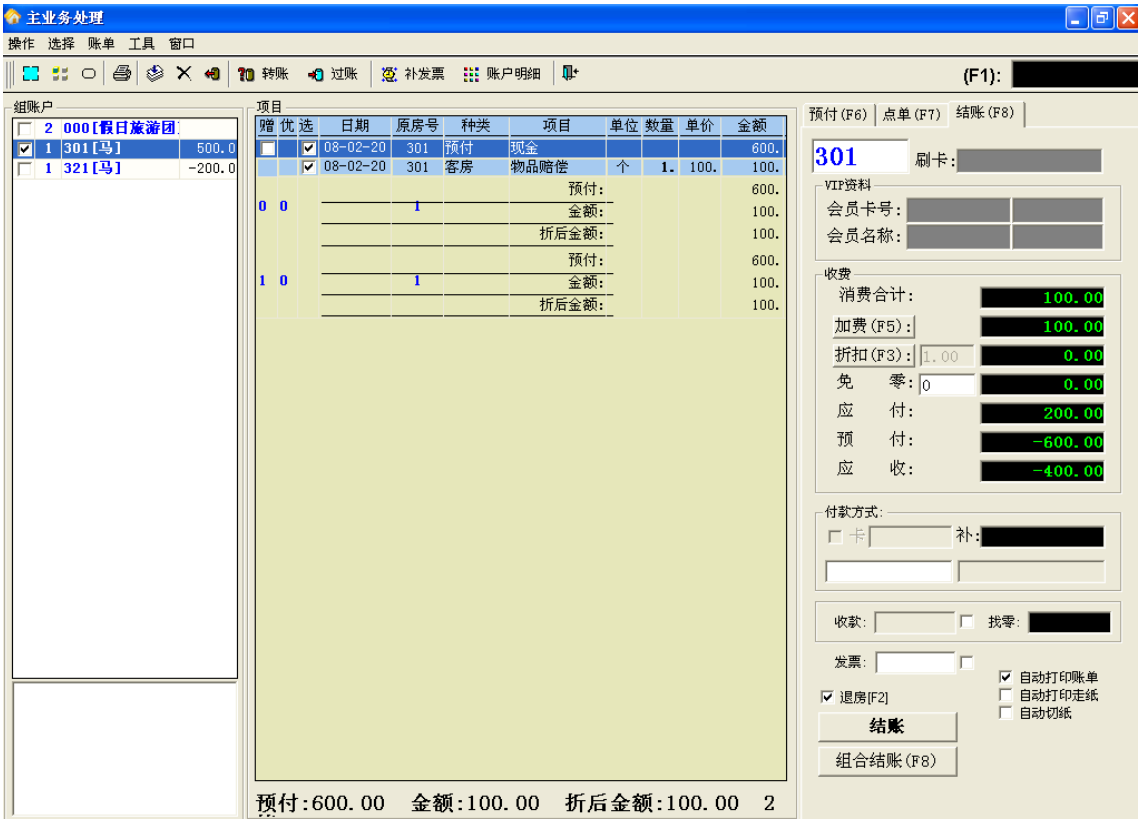


图 6.3.1

单项折扣：对选中的项目商品单品打折。此项需要授权。

赠项：对某项商品赠送，结帐时不计费。需要授权。

退项：对选中的项退出账单。需要授权。

转账 转账：对选中的房间费用转给某个房间，费用有目标房间结账。

过账 过账：同转账功能，同时可以达到自动退房的功能。

补发票 补发票：在结帐时没录入发票或录错的可以对其补充。

账户明细 账户明细：选中客房的明细账单。

付款方式：结账时选择采用何种结账方式，银行卡、挂账、现金、签单等。

组合结账 组合结账(F8)：对多种结账方式的客人，采用该种方式，是对两种以上的结账方式的操作。

“收费”项的介绍（图 6.3.2）

消费合计：显示出所选中客房所有消费总计值。
加费：在退房时，是否需要追加房费，追加半费、全费，免费等操作。
折扣：对享受打折客人进行的折扣处理。
免零：在结账时，需要免除的零头等，录入数值后回车即可免除。
应付：客人支付合计值，包含消费合计和加费。
预收：客人的预付金。 **图 6.3.2**
应收：结账时应该收客人的费用。**正值**表示客人需要在交费的数；**负值**为退给客人数。

6.3.2 结账中多种业务的处理

在结账过程中有很多情况的发生，如转账、提前结账、临时帐、退房未结账、部分结账、多种结账方式等等。针对多种情况，本系统会对其灵活处理。现分别介绍结账业务中常见问题的处理。

6.3.2.1 转账业务

转账业务主要用在两个以上的客房之间，一方费用有另一方承担，或者部分承担等。主要操作步骤如下：

1. 全部转账

在结账界面中选择“**转账**”，进入“**客房转账**”界面（图 6.3.3）。
（1）**转账内容**：是原客房的账户内容，即需要转给目标账户的费用。
（2）**目标账户**：希望转到哪个房间，分为组内账户和其他账户：

图 6.3.3

- **转入组内账户**：在“组内账户”前方框中选中，会列出组内成员，输入房号后**回车**调出账户姓名、房号，**继续回车**转账完成。在进入转账界面时系统默认为“组内账户”。
- **转入其他账户**：将“组内账户”前方框中不选中，会列出所有客帐，输入房号后**回车**调出账户姓名、房号，**继续回车**转账完成。

2. 部分转账

部分转账就是只转走部分费用，只转预付金或某些消费项金额。操作方法：

赠	优	选	日期	原房号	种类	项目	单位	数量	单价	金额
☐		☑	08-02-20	301	预付	现金				600.
		☐	08-02-20	301	客房	物品赔偿	个	1.	100.	100.
						预付:				600.
0	0			1		金额:				0.
						折后金额:				0.
						预付:				600.
1	0			1		金额:				100.
						折后金额:				100.

图 6.3.4

- 在“**结账**”界面中将需要转账的项上 “**选**”方框选中，不需要转账的项“**选**”方框取消（图 6.3.4）。
- 点击“**转账**”，按照全部转账的操作就可以完成部分转账。

6.3.2.2 过账

过账与转账功能基本相同，都是把帐转给某个人来结。唯一不同的是过账可以把原客房和目标客房随意自动退房，不需要转完帐后在进行退房处理了。操作如下：

在结账界面中选择“**过账**”，进入“**客房过账**”界面（图 6.3.5）

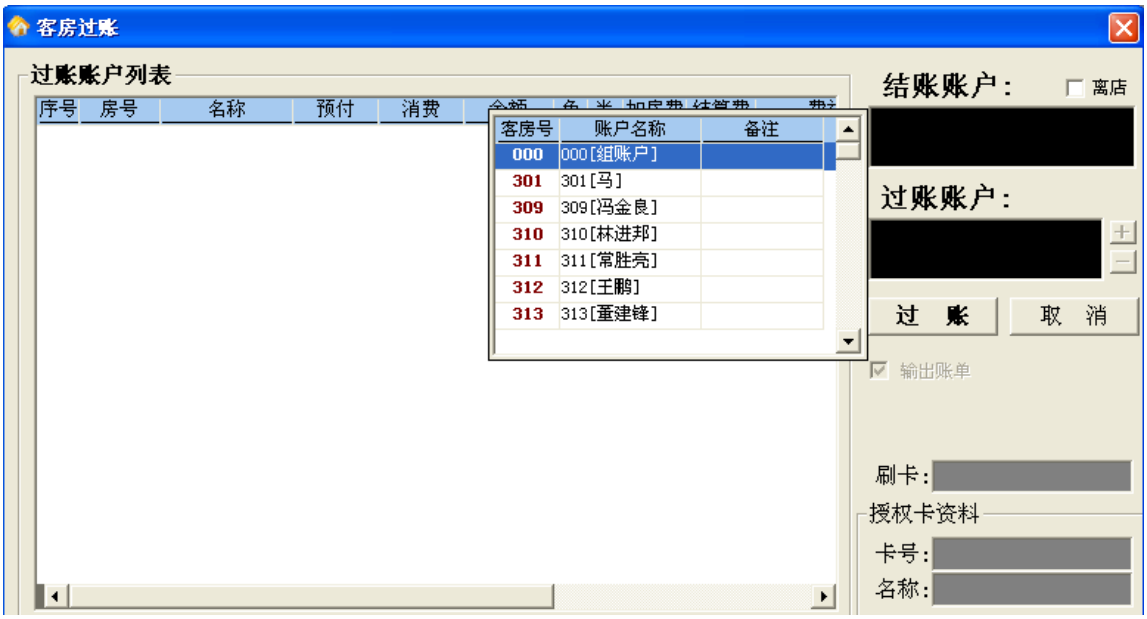


图 6.3.5

1. **结账账户**：即目标账户，录入房间号后**回车**调出其姓名、房号。选中“**离店**”表示完成过账时该房间自动退房离店。

2. **过账账户**：即原账户，录入原账户房间号后**回车**添加到“过账账户列表”中，如果想多个原账户转入统一目标账户，可以在“过账账户”中反复录入，都将添加到列表中。

3. **过账**：选择完成原账户和目标账户点击“过账”。完成过账操作，同时原账户客房自动退房离店。

6.3.2.3 退未结

退房未结账（退未结情况）是指客人已经退房离店，但费用没结的情况。如何本系统中完成退房不结账和结清“退房未结账”的账。

1. “退未结”的业务操作

在“**收银界面**”下的“**过账**”窗口中（图 6.3.5），在“**结账账户**”即目标账户中输入退房不结账客房的房间号后**回车**，并选中“**离店**”前的方框，点击“**过账**”，就完成对该房间做退房未结账的操作了。表明该房间客人已经退房离店，但账目仍保留作为酒店的应收账款。

2. 对“退未账”的账目结账操作

未结账形成以后，如何结清该项费用。具体操作说明如下：

在“**收银界面**”中，使用“快捷键 F1”或在 (F1): [redacted] 中输入“L+房间号”就可调出未结账户的账目信息（图 6.3.6）。如：客房号 314 为未结账，只需输入：L314，回车就可以进行结账操作了。

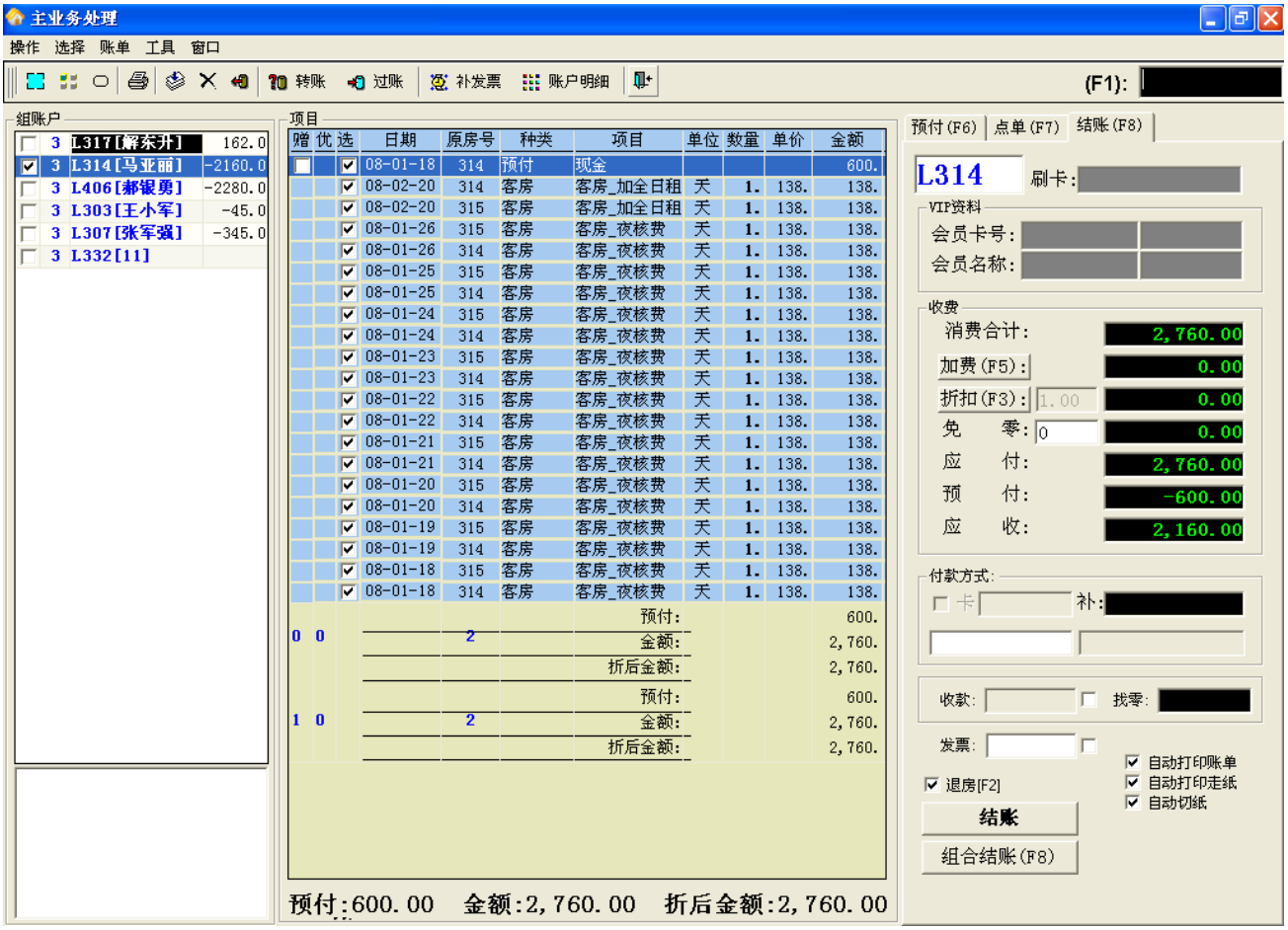


图 6.3.6

在录入“L+房间号”回车后，系统会调出所有离店账户，但默认选中的是所录入的离店账户。如果想同时结清多个离店账户时，只需将“组账户”下的成员选中就可以结多个离店账户了。

6.3.2.4“临时账户”的使用

1. 临时账户的主要用途：

- 对于未在酒店入住但有消费的客人，其费用使用“临时账户”处理。
- 有些客人在入住酒店时，提前将费用预存在酒店，每次消费时从中扣除。该项业务也可使用“临时账户”处理。

2. 临时账户建立的方法：

在“**收银界面**”的工具栏中“**工具**”→“**新建临时账户**”（图 6.3.7）

- **账户名称：**一般录入客人姓名，标识作用，方便区分。
- **虚拟房号：**为其建立虚拟的房号（前面默认加“L”），可以随便输入数字(三位)。方便在结账时根据其查找对应账户信息。
- **备注：**可以填写相关“备注”信息。

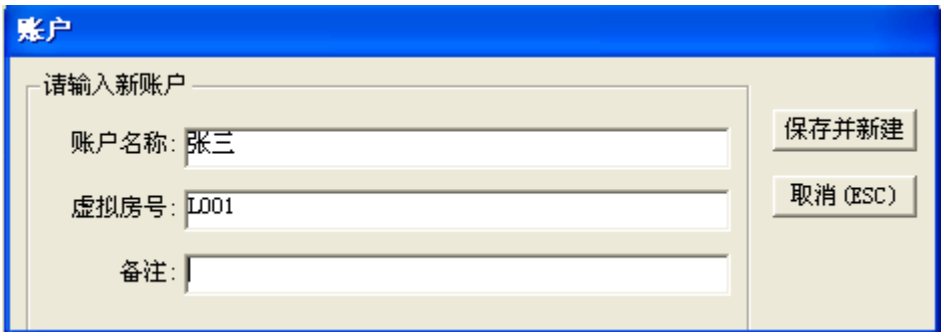


图 6.3.7

填写完对应的信息后，点击“**保存并新建**”,可以连续添加多个临时账户，如不需在添加时，点击“**取消**”就可以退出。

需要说明的是：所有临时账户的建立都是以“**离店账户**”的形式（即“退房未结账”）

3. 临时账户的结账

针对两种主要用途说明结账方式

- 对**“无入住有消费”**的临时账户结账方法同“退房未结账”的结账方法。（参见“对退房未结账的账目结账操作”）
- 对**“在酒店提前交款”**的临时账户结账方法：将提前交款数目以押金的方式交给“临时账户”中，每次过来消费时的费用，通过“过账”的操作过到“临时账户”中。（参见“过账”）。

6.3.2.5 追加房费设置

有关房费追加有以下几种使用情况：

- **几个时间段的加费：**过中午 12 点到下午 6 点未退房的追加半天房费；过晚上六点后未退房的追加全天房费。
- **凌晨入住房的收费：**对凌晨 12 点到早上 6 点入住的客人费用的收取。有些收全费，有些收半费。
- **当日入住当日离店的收费：**有些根据实际情况需要加全费或半费。

现针对各种加费的情况说明如何来追加半费或全费操作：

在入住登记完成时系统自动将全费计入“追加房费”项目中，如果在退房（没过当天的夜审），需要我们对其在追加相应的房费。

1. 追加半费、免追费的操作

在“**收银界面**”中“**结账**”→“**追加房费**”，出现“追加房费设置”界面（图 6.3.8）。

图 6.3.8

如对 301 客房追加半费：将 301 房客人账单调出后，按照以上操作进入“追加房费设置”界面。在该界面的列表中列出该房费用。

- **“免”**：当选中该项时，是不追加任何房费。如：301 房费为 100，选中“半”时，房费为 0，
- **“半”**：当选中该项时，只收半费。如：301 房费为 100，选中“半”时，房费为 50。
- **授权**：当选择完成后需要一定的授权才可以点击“**确认**”按钮。如果没授权不能完成对房费的追加操作。
- **授权方法**：点击“刷卡”，输入授权卡号后“回车”，系统会调出该卡号的资料。这是可以点击“**确认**”完成追加房费的操作。

2. 非全非半费用的追加

在结帐退房的业务中，既不是收全费也不是收半费的情况。如：开房价格是 128 元，但是在结账时由于某种原因收取房费 100 元。针对这类业务本系统实现如下：

- **先免追加房费**：进入“追加房费设置”界面中，将其选为**“免”**，**“ 确认”**后退出。
- **“点单”录费**：上部操作将正常房费免除了。就需要我们把收取的房费通过“**点单**”方式添加到客人账户中（如何点单，参见“**客人消费品费用的录入**”）。

通过两步的操作就可以完成对房费的追加业务了。

6.3.2.6 多种结账方式

客人在结账时，有多种结账方式。如银行卡、现金、挂账、签单、会员卡等等。有时是一种结账方式有时会多种结账方式的组合结账，本系统如何实现多种结账方式，在介绍前先要熟悉“**付款方式**”界面（图 6.3.9）：

“**主业务处理**”→“**结账**”→“**付款方式**”：

- “**卡**”：指的是会员卡消费。当使用会员卡消费时，输入卡号后才可以使用此种付款方式。
- “**补**”：与会员卡付款结合使用。
- 当消费付款采用会员卡和其他方式付款组合使用时，卡刷多少，剩下的应补交多少。就会显示在“**补**”框中。

图 6.3.9

- “**付款方式**”框：作为单一支付方式使用时。可以选择其中的方式进行付款结账。
- “**收款**”：是指收到客人的款项需要找零多少。系统自动计算，方便给客人找零钱时使用。
- “**找零**”：与“**收款**”结合使用。如：客人消费：128 元；收款：150 元；找零：22 元。
- “**发票**”：录入给客人的发票金额。系统会在报表中对发票统一管理。
- “**自动打印账单**”：选中后指的是点击“**结账**”按钮后打印机自动打印出结账单。
- “**自动打印走纸**”、“**自动切纸**”：针对打印机的设置。可以完成打完账单后打印机自动切换和走纸的功能。
- “**退房**”：此项是指在完成结账后，该房间是否退房。选中为“退房”，否则为继续占用该房。
- “**组合结账**”：如果需要多种付款方式组合结账时。使用“组合结账”完成。

1. 单一结账方式

（1） 现金、银行卡结账：

客人在结账时单一使用现金或银行卡付款时，只需在付款方式中选择就可以了。“银行卡”结账时，本系统只作为记录，不同等于银行刷卡。

（2） 挂账

挂账多用在与酒店有协议的单位或个人。先将费用挂到财务，最后统一结账。

- **已存在挂账账户时 ：**

图 6.3.10

在“付款方式”中选择“挂账”后，出现挂账单位、个人列表（图 6.3.10）。选择相应的挂账单位或个人完成“挂账”操作。

- **无挂账账户时：**

当在挂账列表中没有某单位或个人的账户时，需要我们**新建挂账单位，创建方法：**

a. 回到到**“房态图”**窗口中，选择工具栏中的**“工具”→“新建挂账单位”**（图 6.3.11）

图 6.3.11

账户名称：即单位或个人名称，在结账中的显示出来的供选择的挂账单位列表。

协议种类：一定要选择“挂账”。表示的是该单位或个人账户为挂账账户。

信息资料：可以填写相关挂账单位或个人的信息资料（可选填）。

b. 填写完成后点击**“保存并新建”**。新建的挂账单位就可以在列表中出现，供选择。

（3） 会员卡结账：

使用会员卡结账的方法：

图 6.3.12

图 6.3.13

1）. 在**“结账”**界面中的**“刷卡”**中输入会员卡的卡号，回车后**“VIP 资料”**中显示该会员的相关信息（图 6.3.12）。会员卡号、卡类型、会员名称、剩余金额。

2）. 进入**“付款方式”**项，**“卡”**费用自动显示出来，如果卡上金额不足时，会在**“补”**自动显示需要续交相应的金额数。然后选择另外的付款方式续交**“补”**的金额（图 6.3.13）.

3）. 点击**“结账”**。完成会员卡的结账。

2. 组合结账

组合结账是在有多种支付方式时，系统会方便、快捷、准确的完成结账的目的。（图6.3.14）

图 6.3.14

具体操作方法：

1. 进入“组合界面”后系统自动弹出多种“支付方式”。选择其中的一种，录入使用该中方式结账的金额。
2. 点击“加入支付”后，将该种方式加入到支付列表中。
3. 在选择另外一种支付方式和录入对应的金额后“加入支付”。
4. 点击“结账”完成对组合结账的操作。

当有会员卡和其他方式一起支付时。只需点击“会员卡”。录入需要用会员卡支付多少，就可以了。

对选择的支付方式进行删除时。在支付方式列表中选中，点击“删除支付”即可。

七. 房态转换

客房房态中存在净房、脏房、维修房、备用房等类型，房态类型中存在相互之间的转换。

7.1.房间类型之间的转换

在“客房状态图”界面中点击任何房间时右键时，出现不同的功能菜单，只需按照需要选择某种房间类型即可。

7.2. 客房清扫

即是将脏房变成净房的操作。主要有两种操作模式：单间房清扫和批清扫。

7.2.1 单间房清扫

只针对一间客房的清扫操作：点击某个“脏房”右键，选择“净房”。完成对单间客房的清扫。

7.2.2 批清扫

对多个房间同时清扫的操作：点击某个“脏房”右键，选择“批清扫”，出现“选房”界面（图 7.2.2）

图 7.1

清扫楼区：双击“楼区”为清扫该楼区的所有脏房；
清扫楼层：双击“楼层号”为清扫该楼层的所有脏房；
清扫房间：双击“房间号”为该单个房间清扫。
选定需要清扫的房间后在“被选中的清扫脏房列表”中显示。点击“确定”后就可以完成批清扫的操作。

八. 有误账单处理

在做结账处理的过程中，完成结账打印后，会出现账单费用和实际不相符的情况，通过相关查找发现账单中有些费用不正确或费用多录、少录等。这就需要对已结账的

账单做更正处理。保证账单的正确。

操作步骤：

1. 查找账单：将需要更改的错误账单查找出来：

在系统主界面选择“报表”→“收银查询”→“账户查询”（图 8.1）

图 8.1

在“客房”中输入要查询的房间号或者按照日期查找当日所有结账的客房。点击“刷新”。系统会列出对应的客房信息。

2. 调出账单：双击有错误账单的客房出现该账户的详细信息（图 8.2）。

3. 三种叫回方式：

账单叫回：系统虚拟的将客人的账单拿回来重新结账。点击“账单叫回”时，需要一定的授权才可以完成“叫回”操作。输入授权号后点击“确认”就完成“账单叫回”。

账户叫回：此操作将其叫回到“离店账户”中。

宾客叫回：该功能是将已经离店的客人叫回到原房间，进行“重新结账”。

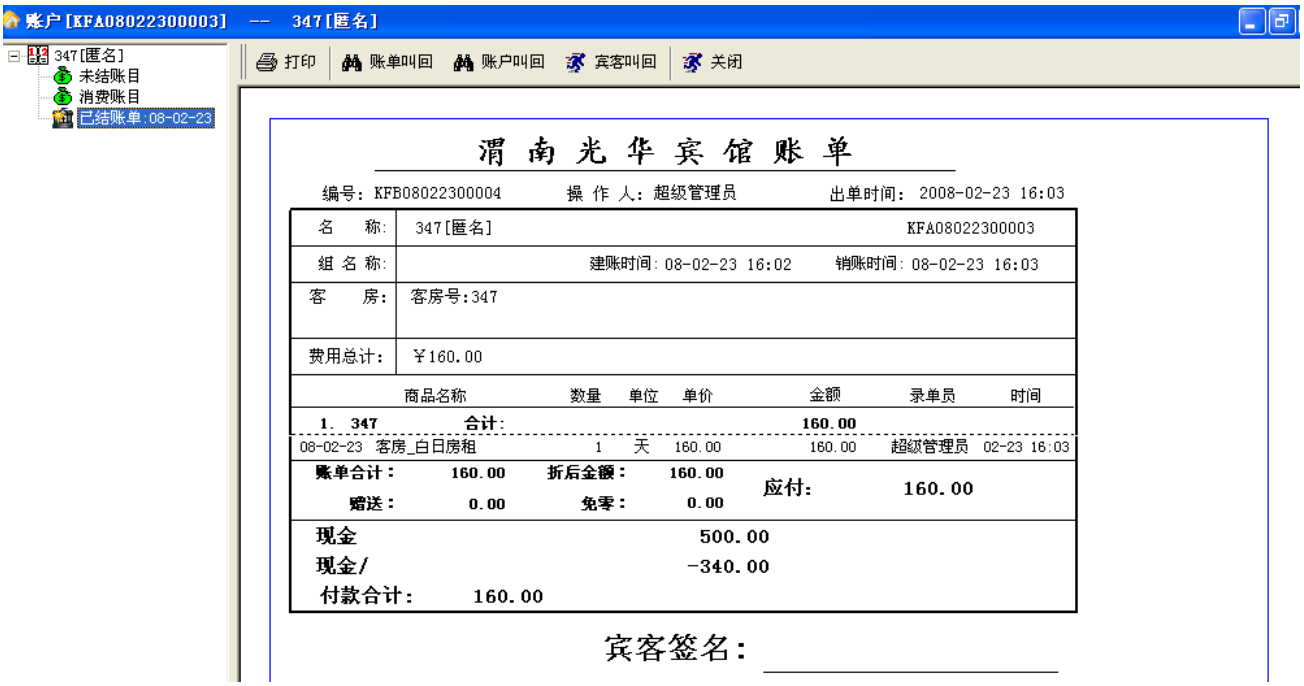


图 8.2

4. 重新结账

通过宾客叫回或账单叫回后，就可以对账单进行重新结账了。在对错误账单结账时，就要将其更正，**更正的方法是**：多账单中的错误费用通过“主业务操作”界面中的“点单”功能来实现的。如：房费为 120 元，但是错误账单上为 140，通过“点单”的方式录入“房费”-20 元就可以达到账目的正确了。其他错误账单的更改都是如此操作。

九．交接班业务处理

在交接班时收银员主要是对账务的核对。核对的是当班的预付金、收入、库存资金等。另外就是要给财务交账的人员必须知道如何给财务交账，用什么报表和手中的现金去交，都是在交接班和交账中必须要知道的。

9.1 核对当班收入

当班收入包括现金收入、挂账收入等多种收入方式，如何在本系统中查找本班的现金和其他收入方式。

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“收银结账明细表”（“挂账明细表”）（图 9.1、图 9.2）。从这两个报表中能够看到当班的现金收入、挂账收入和其他方式收入的数值。将报表中的数值和手工单据（如果使用手工单）合计出来的数值核对是否一致。如果不相符，将手工单据和本系统中的“收银结账明细表”核对。如有问题将其更正。

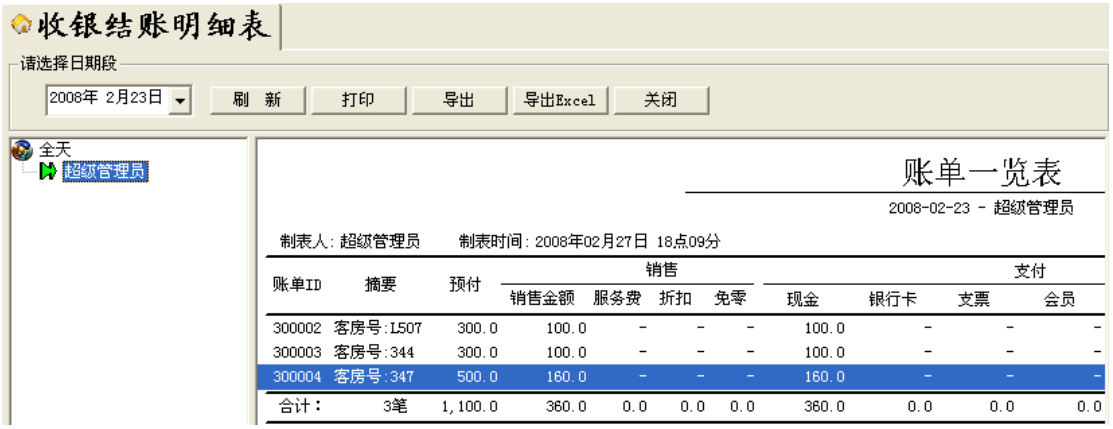


图 9.1.1

图 9.1.2

9.2 核对本班的预付金和退预付

本班预付金的核对就是指对押金的核对，本班收入的押金数和本班退出的押金数，也是在交班时需要进行核对的。核对该项的目的是为了盘清库存资金做准备。

如何核对本班所收的押金和退预付金：

- 统计本班开出的手工押金单（如果有手工单）或者打印的押金单（无手工单）；统计本班退房客帐单（有手工单统计，如果无手工单，有打印的结账账单）。可以统计出三个合计值：本班预付金合计、退预付合计、收入合计。
- 查看报表：

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“收银摘要报表”（图 9.2.1），选择本班的报表，能看到所有的预付金合计和退预付合计（结账支付）两个合计值及明细表。

- 核对：对系统的报表合计与实际手工单统计的合计是否一致。如果一致则打印报表，作为交班凭证；如果不一致时，需要进行对系统明细表的核对。是否结账单有问题，预付金是否正常录入电脑等，发现问题一定要及时更正。

图 9.2.1

9.3 核对本班的库存资金

本班的库存资金就是以上班次交接下来的累计资金。该资金包含收入和客人的押金两大部分（如果有备用金，包含此项）。如何来核对这部分资金的正确与否呢？在核对前要明白在本系统中库存资金的计算关系：

库存资金=上班交接的资金+本班预付金-本班的退预付（结账支付）

此关系中不包含没计入客人账单的其他销售收入，如果有其他销售收入，加上此项费用即为本班的库存资金值。

● 核对上班交接的资金：如何知道上班交接的资金是否正确，核对的方法也是一样，同样用这个公式计算的结果看是否和给本班交接的资金一致。如果不一致则不接此班的账，直到正确才能接账。

● 对本班预付金和退预付的差值核对：在图 9.2.1 报表中，最下方有个“合计”项，该项的值即为：**本班预付金-本班的退预付，**公式中这两项的差值。

如果“合计”项为“正”，则**上班交接的资金+合计值；**

如果“合计”项为“负”，则**上班交接的资金 — 合计值。**

● 打印报表，进行交班：核对收入、押金、库存没任何问题时，打印本班“收银摘要报表”，给下班交班。

9.4 给财务的交账

在给财务交账时需要明白的一点是，一般情况下客房当天的收入要到第二天才能交给财务，也就是当天交的账是交昨天的收入。所以，系统界定的时间是在做“夜审”完成的时间即为第二天的开始时间。“夜审”后的收入为第二天的收入，这就界定了给财务交的账是从什么时间到什么时间的账。

给财务交账的报表：

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“结账收入报表”（图 9.4.1）

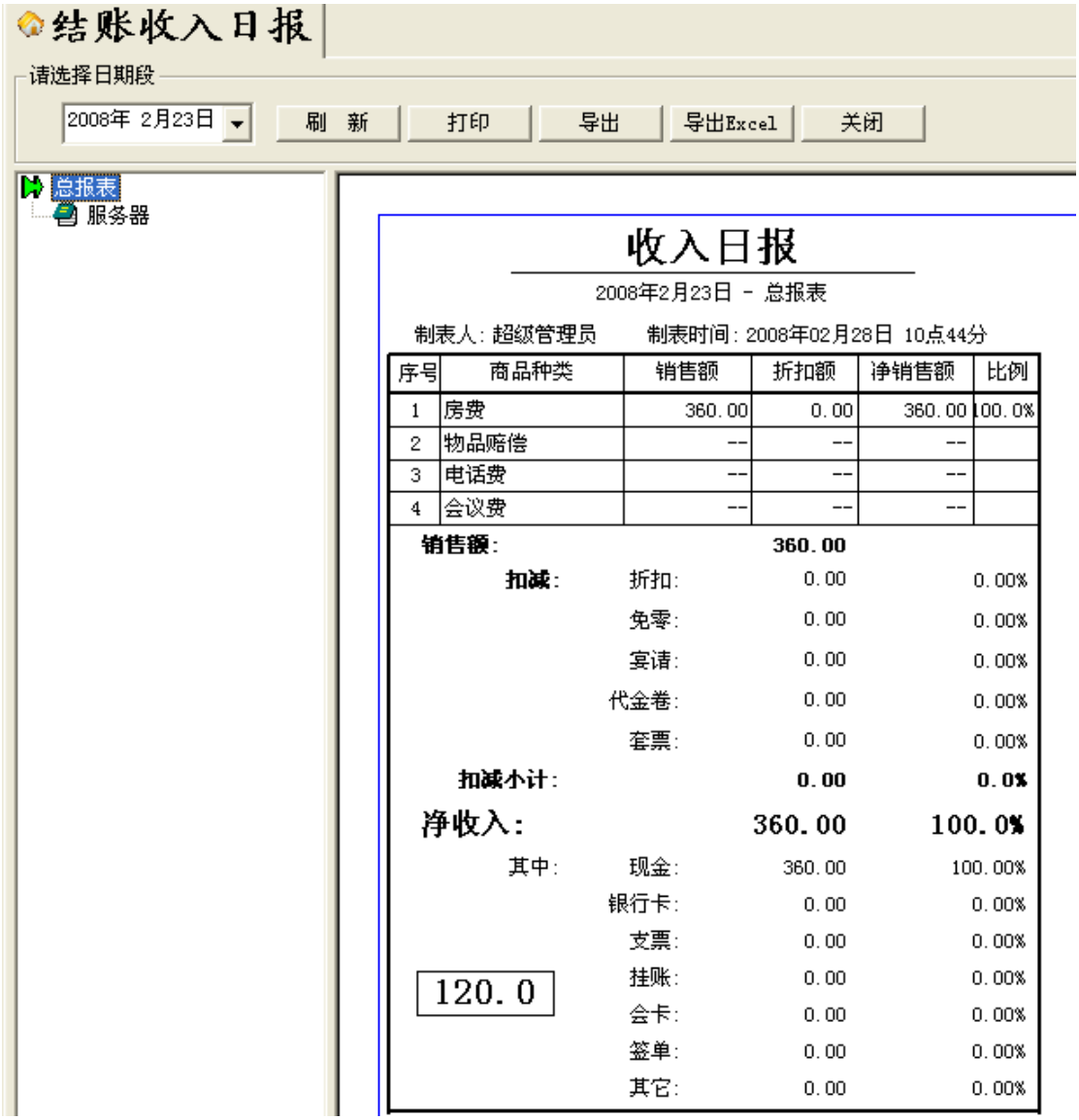


图 9.4.1

在报表中可以选择查看全天每个收银点的收入情况，选择“总报表”，查看全天的收入总报表。财务根据此报表核收当天的销售现金收入和其他收入，想核对明细时可以打开报表：

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“收银摘要报表（简）”能查看其账单的明细情况。

十．报表查询

报表就是对当天产生的所有业务数据的统计。有了报表各级主管部门才能明细查看当天的相关情况。所以对报表的统计和查看是必不可少的工作。本系统中设计到的报表主要有业务统计报表、收银查询报表、财务报表、销售分析报表。每个报表都有相应权限的人员才能看到。

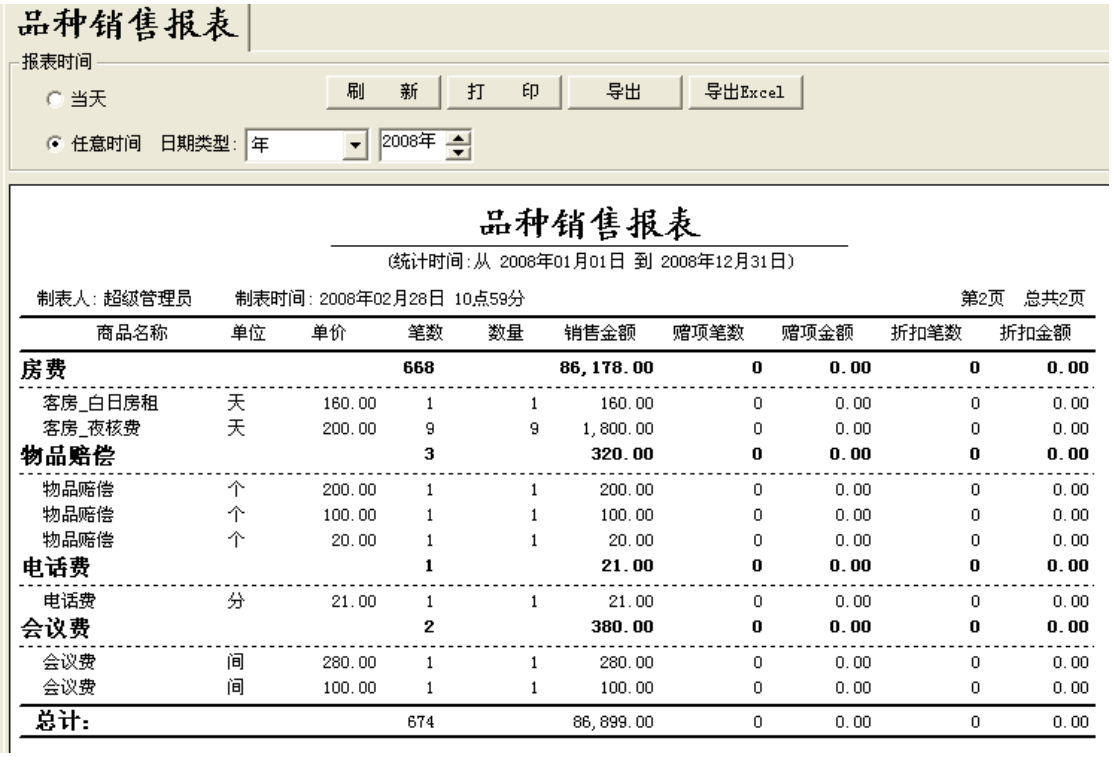
10.1 业务统计报表

1. 品种销售报表

对系统设定的消费项目费用进行统计，可以查询当天的品种消费报表，还能按照：年、月、日、时间段等不同方式进行查询。（图 10.1.1）

报表打开方法：

系统主界面→“报表”→“业务统计报表”→“品种销售报表”：



商品名称	单位	单价	笔数	数量	销售金额	赠项笔数	赠项金额	折扣笔数	折扣金额
房费			**668**		**86,178.00**	**0**	**0.00**	**0**	**0.00**
客房_白日房租	天	160.00	1	1	160.00	0	0.00	0	0.00
客房_夜核费	天	200.00	9	9	1,800.00	0	0.00	0	0.00
物品赔偿			**3**		**320.00**	**0**	**0.00**	**0**	**0.00**
物品赔偿	个	200.00	1	1	200.00	0	0.00	0	0.00
物品赔偿	个	100.00	1	1	100.00	0	0.00	0	0.00
物品赔偿	个	20.00	1	1	20.00	0	0.00	0	0.00
电话费			**1**		**21.00**	**0**	**0.00**	**0**	**0.00**
电话费	分	21.00	1	1	21.00	0	0.00	0	0.00
会议费			**2**		**380.00**	**0**	**0.00**	**0**	**0.00**
会议费	间	280.00	1	1	280.00	0	0.00	0	0.00
会议费	间	100.00	1	1	100.00	0	0.00	0	0.00
总计:			674		86,899.00	0	0.00	0	0.00

图 10.1.1

2. 退菜明细报表

主要列出哪个房间什么时间退掉的商品信息。该表的信息来自“商品录入”界面中，“退项”操作的统计。

报表打开方法：

系统主界面→“报表”→“业务统计报表”→“退菜明细报表”：（图 10.1.2）

图 10.1.2

10.2 收银查询报表

1. 录单查询

对系统中相关费用录入单据的查询，主要是用来核对单据使用。系统记录所有录单人员的信息，方便追查、跟踪错误账单。该报表可以根据相应的权限查找“仅本班”或“仅本机”的录单信息。

打开方法：

系统主界面→“报表”→“收银查询报表”→“录单查询报表”（图 10.2.1）

图 10.2.1

2. 账单查询

列出所有结账、过账、转账等不同种类账单信息，双击某结账单查看账单详细信息。查询时按照不同查询方式精确查找。根据系统设定权限查询不同时间、不同区域、不同班次账单信息。

打开方法：

系统主界面→“报表”→“收银查询报表”→“录单查询报表”（图 10.2.2）

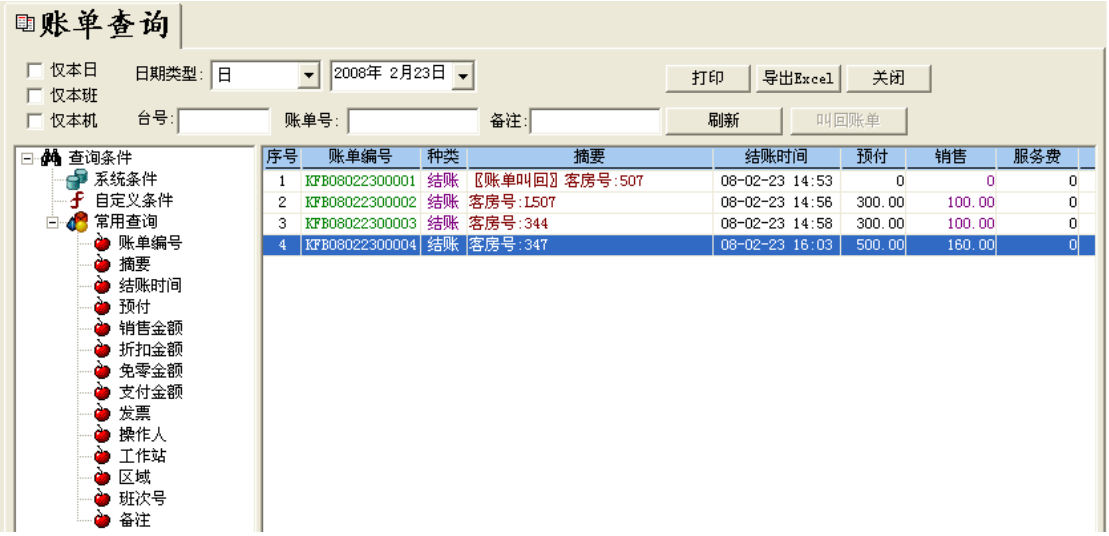


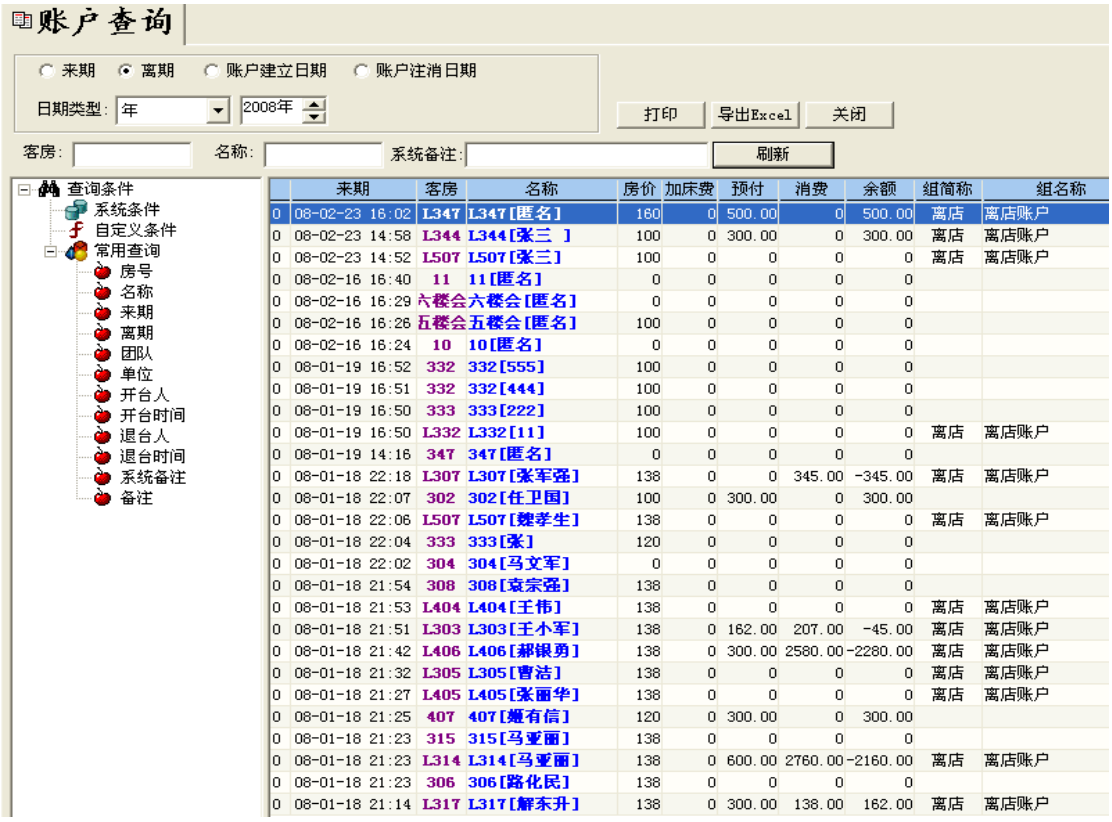
图 10.2.2

3. 账户查询

是在入住登记时系统为每个客房自动分配的账户。该报表列出所有的账户信息。账户有不同的形式：如来店、离店、账户建立、账户注销等，系统可按照不同形似的账户进行锁定。报表中“客房”项有“L331”之类的标识，该类账户为退未结账户。双击某账户，可以查看其账户详细信息并对此做“叫回”操作。

打开方法：

系统主界面→“报表”→“收银查询报表”→“账户查询报表”（图 10.2.3）



	来期	客房	名称	房价	加床费	预付	消费	余额	組简称	組名称
0	08-02-23 16:02	L347	L347[匿名]	160	0	500.00	0	500.00	离店	离店账户
0	08-02-23 14:58	L344	L344[张三]	100	0	300.00	0	300.00	离店	离店账户
0	08-02-23 14:52	L507	L507[张三]	100	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-02-16 16:40	11	11[匿名]	0	0	0	0	0		
0	08-02-16 16:29	六楼会	六楼会[匿名]	0	0	0	0	0		
0	08-02-16 16:26	五楼会	五楼会[匿名]	100	0	0	0	0		
0	08-02-16 16:24	10	10[匿名]	0	0	0	0	0		
0	08-01-19 16:52	332	332[555]	100	0	0	0	0		
0	08-01-19 16:51	332	332[444]	100	0	0	0	0		
0	08-01-19 16:50	333	333[222]	100	0	0	0	0		
0	08-01-19 16:50	L332	L332[11]	100	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-01-19 14:16	347	347[匿名]	0	0	0	0	0		
0	08-01-18 22:18	L307	L307[张军强]	138	0	0	345.00	-345.00	离店	离店账户
0	08-01-18 22:07	302	302[任卫国]	100	0	300.00	0	300.00		
0	08-01-18 22:06	L507	L507[魏孝生]	138	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-01-18 22:04	333	333[张]	120	0	0	0	0		
0	08-01-18 22:02	304	304[马文军]	0	0	0	0	0		
0	08-01-18 21:54	308	308[袁宗强]	138	0	0	0	0		
0	08-01-18 21:53	L404	L404[王伟]	138	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-01-18 21:51	L303	L303[王小军]	138	0	162.00	207.00	-45.00	离店	离店账户
0	08-01-18 21:42	L406	L406[郝银勇]	138	0	300.00	2580.00	-2280.00	离店	离店账户
0	08-01-18 21:32	L305	L305[曹洁]	138	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-01-18 21:27	L405	L405[张丽华]	138	0	0	0	0	离店	离店账户
0	08-01-18 21:25	407	407[姬有信]	120	0	300.00	0	300.00		
0	08-01-18 21:23	315	315[马亚丽]	138	0	0	0	0		
0	08-01-18 21:23	L314	L314[马亚丽]	138	0	600.00	2760.00	-2160.00	离店	离店账户
0	08-01-18 21:23	306	306[路化民]	138	0	0	0	0		
0	08-01-18 21:14	L317	L317[解东升]	138	0	300.00	138.00	162.00	离店	离店账户

图 **10.2.3**

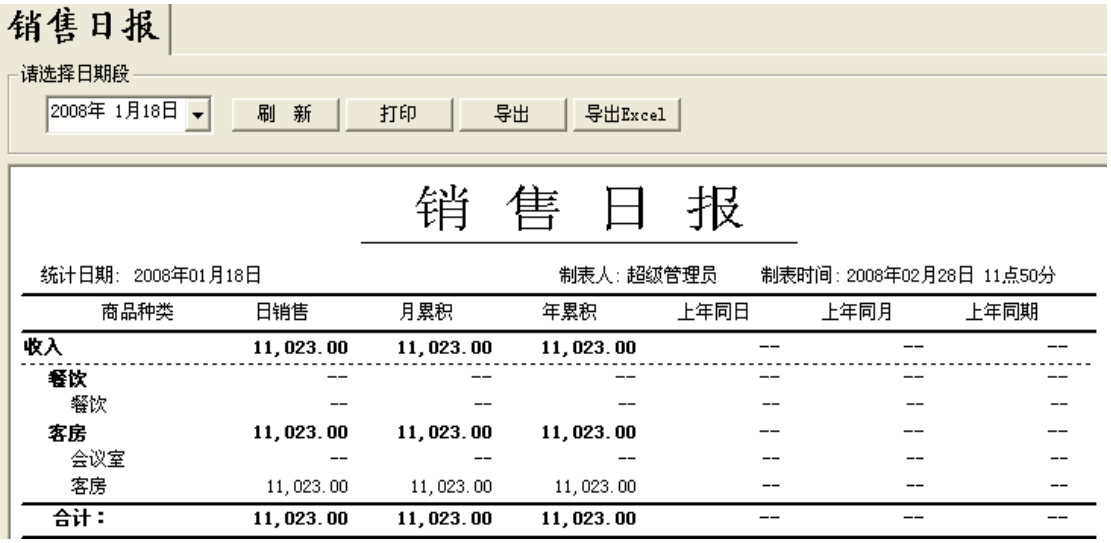
10.3 财务报表

1. 销售日报

销售日报即销售日报表，并不一定是收入，该部分的客房销售是在做“夜审”后房价的合计值和追加的房费。报表中对“本月累计”、“本年累计”自动计算。并能够对上年的“同日”、“同月”、“同期”销售做以对比。

打开方法：

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“销售日报”（图 10.3.1）



商品种类	日销售	月累积	年累积	上年同日	上年同月	上年同期
收入	**11,023.00**	**11,023.00**	**11,023.00**	--	--	--
餐饮	--	--	--	--	--	--
餐饮	--	--	--	--	--	--
客房	**11,023.00**	**11,023.00**	**11,023.00**	--	--	--
会议室	--	--	--	--	--	--
客房	11,023.00	11,023.00	11,023.00	--	--	--
合计：	**11,023.00**	**11,023.00**	**11,023.00**	--	--	--

图 **10.3.1**

2. 收入统计

对任意时间（段）发生额、结账额、期初客帐、期末客帐的统计。主要是给财务人员做相关的查询和数据的核对。

打开方法：

系统主界面→“报表”→“财务报表”→“收入统计”（图 10.3.2）

图 10.3.2

3. 结账收入日报

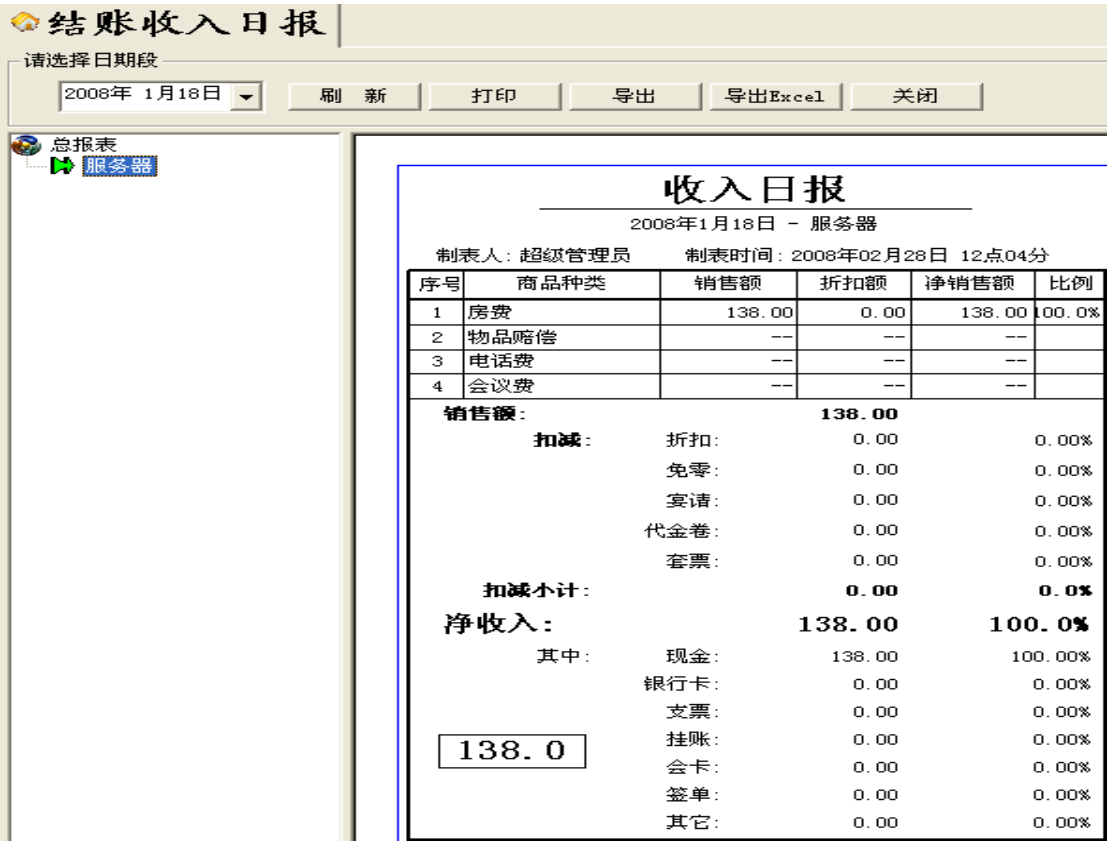


图 10.3.3

结账收入日报是当日销售结账收入报表，可以查看总收入日报和各收银点的收入日报，报表体现各种销售项目和各种支付方式的统计及所占总收入的百分比。选择不同时间显示当日的收入日报情况。报表中的方框数值表示的是客房平均收入。如：

138.0 表示全天客房均收入为 138 元（图 10.3.3）。

4. 结账收入报表

结账收入报表显示出某个时间（段）各收银点已经结账的收入统计报表。报表中以不同的项目类别列出其销售额、折扣额、净销售额。其计算关系为：

净销售额=销售额 — 折扣额

同时根据前台不同的支付方式统计其合计数值。（图 10.3.4）

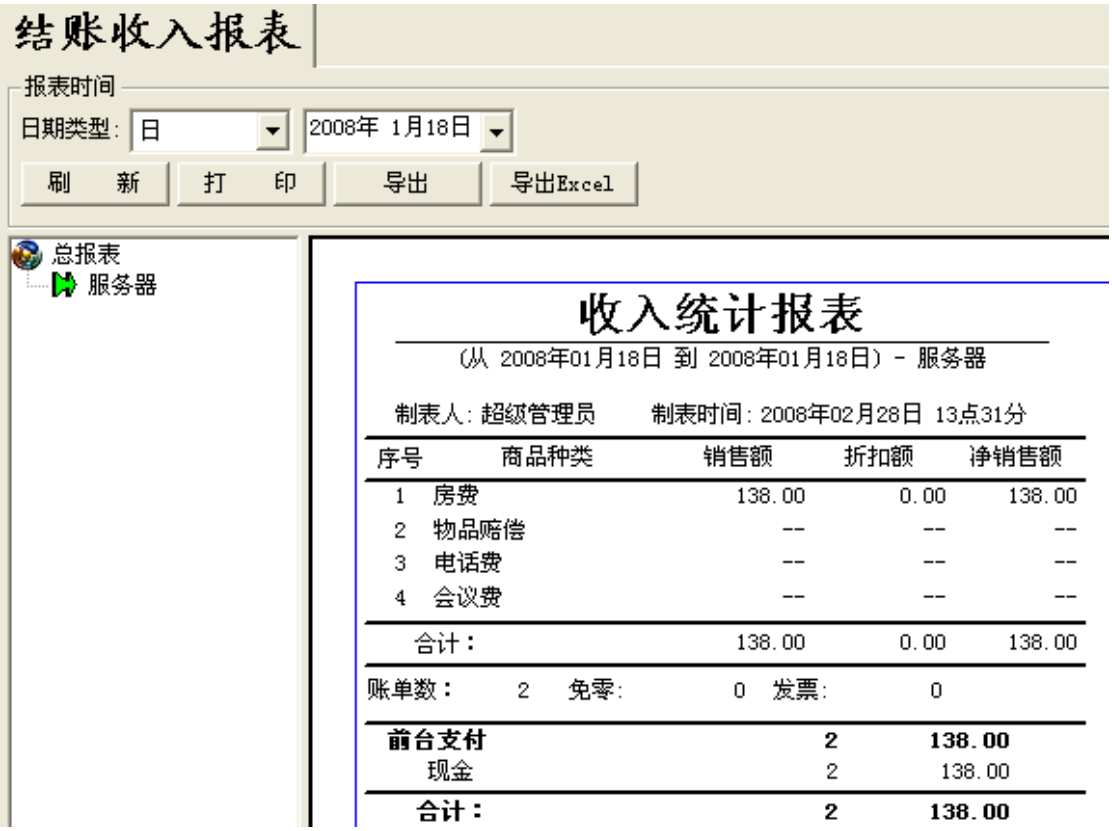


图 10.3.4

5. 收银摘要报表

报表中列出当日某班的所有预付金、结账支付（退预付）的明细表和总报表，详细列出每个客房的预付金和退房的每笔结账支付。本报表是用来为收银员交班时核对账目（图 10.3.5）。

在报表中可以查询到当日所有当班收银员的收银摘要报表和全天的总报表。

点击总报表下姓名可以查询此人的报表；

点击总报表可以查看全天的总报表。

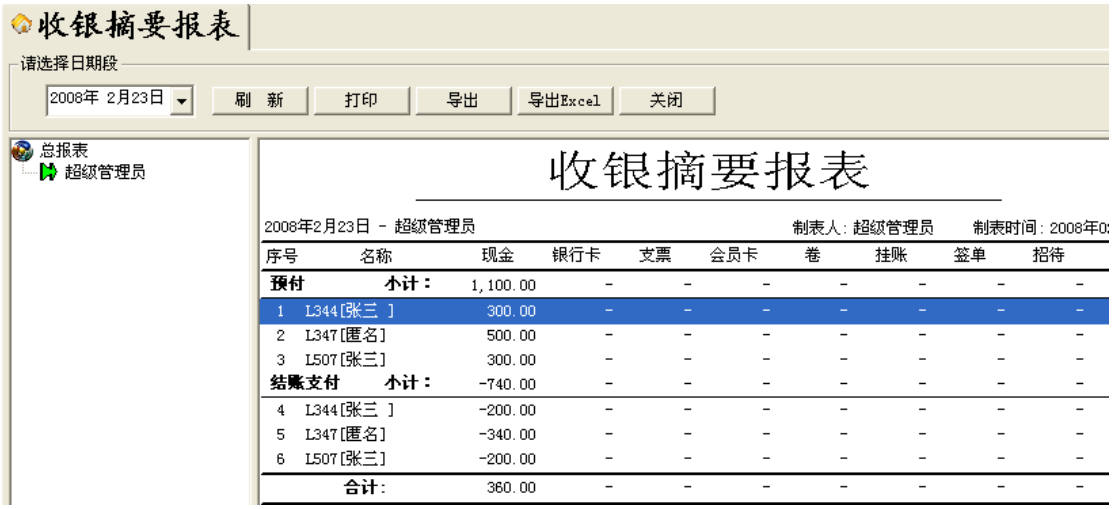


图 10.3.5

6. 挂账明细表

挂账明细表就是在退房结账时选择的支付方式为挂账，为其单独统计出来的报表。需要注意的一点是查询出的挂账是已经退房结账，是完成结账的操作。

报表中显示其具体的挂账信息（图 10.3.6）。可以选择不同的时间（段）查询全部的挂账信息。

该报表主要用来财务对挂账的核对和交接班时的挂账支付方式的统计。

图 10.3.6

7. 收银结账明细

图（10.3.7）

收银结账明细报表显示的时当日本班所有退房的销售收入。按照不同的支付方式列出其明细报表。报表是以全天不同班次显示，可以查询全天结账明细和各班次的结账明细情况（图 10.3.7）。

该报表主要是用于各班在交接时对本班结账收入的明细查询，能核对出哪些客房在系统中没退或结账错误。双击某客房的结账单能看到其明细账单（图 10.3.5）。

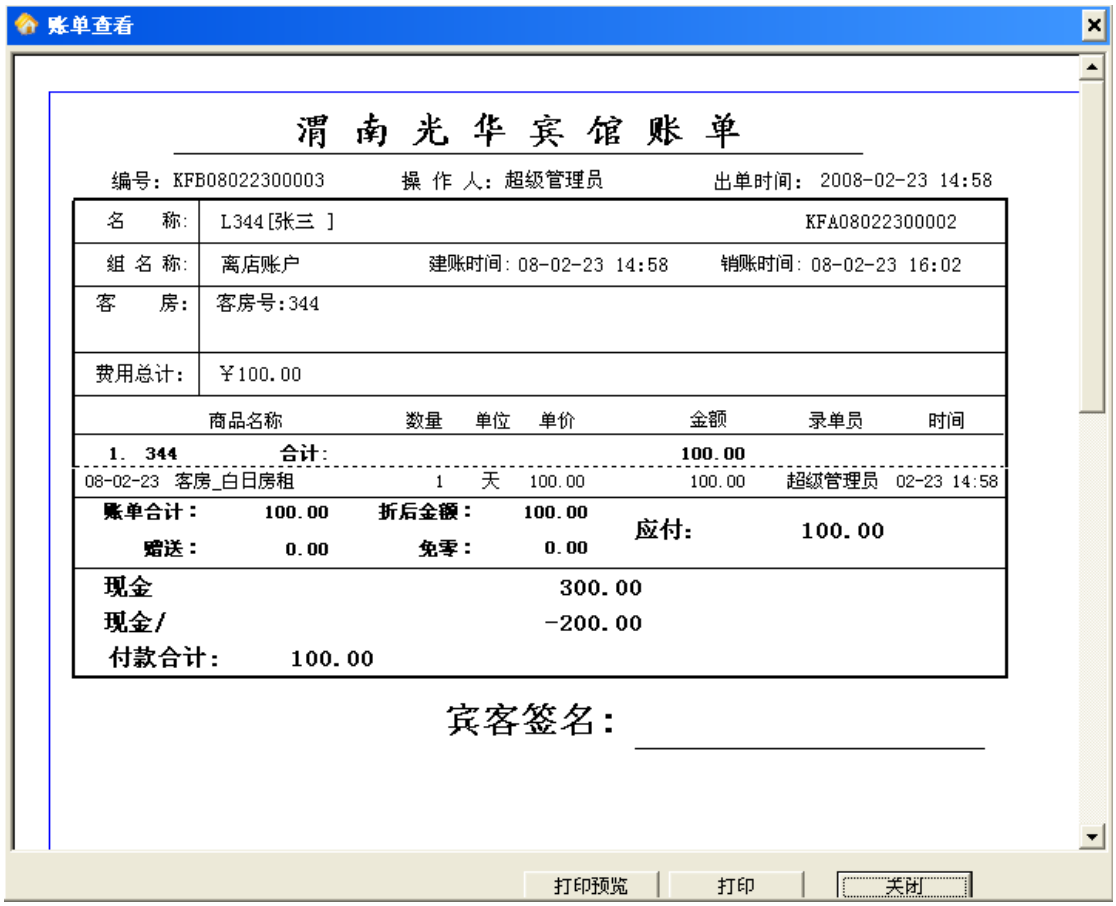
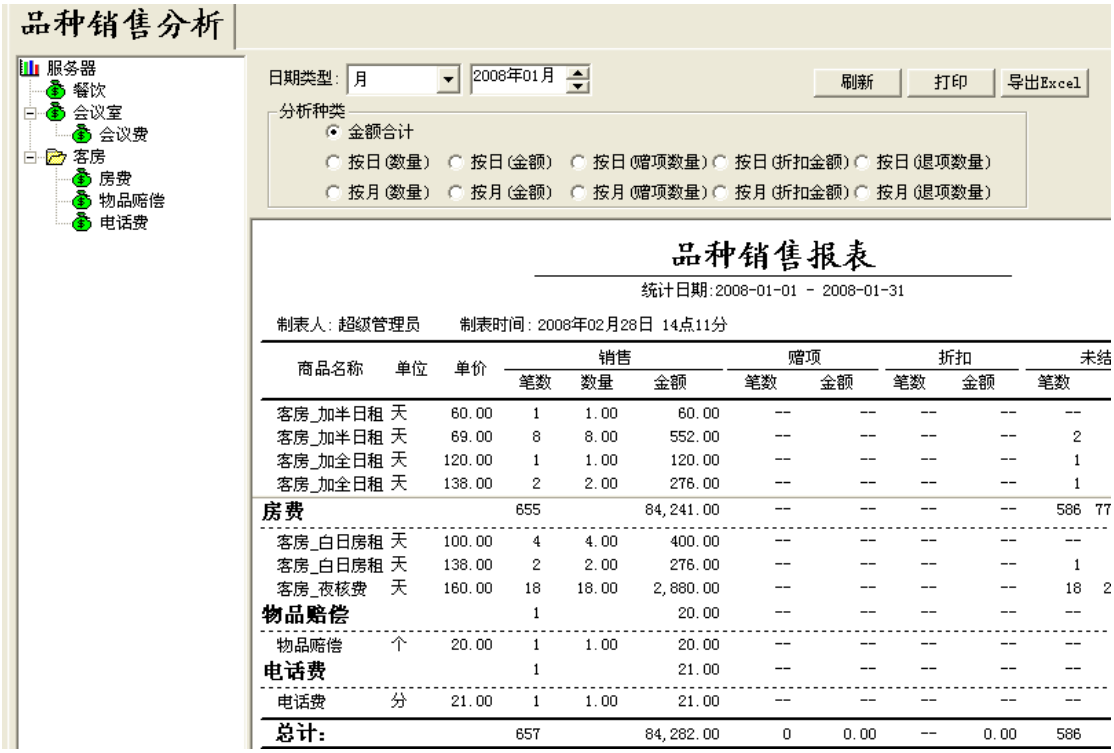


图 10.3.8

10.4 销售分析报表

1. 品种销售分析报表

品种销售分析报表显示出所有销售项目不同时间（段）的销售情况的统计（图 10.4.1），报表按照不同区域不同销售项目类别显示销售情况。同时报表中还按照不同的“分析种类”分类统计。不同的查询人员按照自己的要求灵活查看报表。



商品名称	单位	单价	销售			赠项		折扣		未结	
			笔数	数量	金额	笔数	金额	笔数	金额	笔数	
客房_加半日租	天	60.00	1	1.00	60.00	--	--	--	--	--	
客房_加半日租	天	69.00	8	8.00	552.00	--	--	--	--	2	
客房_加全日租	天	120.00	1	1.00	120.00	--	--	--	--	1	
客房_加全日租	天	138.00	2	2.00	276.00	--	--	--	--	1	
房费			655		84,241.00	--	--	--	--	586	77
客房_白日房租	天	100.00	4	4.00	400.00	--	--	--	--	--	
客房_白日房租	天	138.00	2	2.00	276.00	--	--	--	--	1	
客房_夜核费	天	160.00	18	18.00	2,880.00	--	--	--	--	18	2
物品赔偿			1		20.00	--	--	--	--	--	
物品赔偿	个	20.00	1	1.00	20.00	--	--	--	--	--	
电话费			1		21.00	--	--	--	--	--	
电话费	分	21.00	1	1.00	21.00	--	--	--	--	--	
总计:			657		84,282.00	0	0.00	--	0.00	586	

图 10.4.1

账单ID	发生日期	台号	种类	商品名称	单位	数量	单价	金额	折类	折扣	折后金额	折扣备注
KFB08012000001	08-01-19	307	物品赔偿	物品赔偿	个	1.00	20.00	20.00	无	1.00	20.00	

图 10.4.2

在报表中显示出的各项均有对应的统计，双击不同项目可以查看出该项的消费追踪记录，即显示该项商品是有哪些客房销售的（图 10.4.2）。