

## 1.房间分配:

1.1 已预约客户可以直接入住，需带好身份证件，待前台服务人员确认信息后，即可入住，临时客户如果以前曾经住过，在输入身份证件以后，即可显示信息，如果曾经未住过，则需要填写部分信息。

1.2 管理员可以添加或者减少客房的数量。添加客房数量时要确保客房的名字不能重复，如若相同则显示该房间已经存在。减少客房数量时，不是删除客房，而是使客房不能被预定出去，也就是使客房的预订状态等于 Y。

1.3 管理员可以修改、删除房间的打折信息的详情。管理员可以修改哪些房间在哪个时间段的折扣信息，同样管理员也可以删除哪些房间的打折信息。

1.4 客房预留也就是说是管理员帮顾客提前预定。管理员可以根据房间编号或者根据入住的时间段查看房间的入住详情，然后进行预留。房间预留是管理员在某个时间段为某一个顾客进行的预留，并且这些被预留的客房不能被其他将要入住的顾客预定。

1.5 已经预约的客户在入住时，只要输入身份证号，即可显示客户的所有信息，简化操作。今天的预约信息会显示出来，客户可以更改入住人数，可以增加房间，确定入住后，即可入住。前台服务人员在客户提交身份证号后，可以为客户分配相应房型的空房间。

1.6 工作人员可以根据房间号查询，目前住在该房间的顾客的所有信息，并可以根据顾客的姓名与身份证号查出该顾客目前居住在哪个房间。

1.7 对于已经预定的房价信息要可以方便快捷的查找。

1.8 房间名称，房间单价，房间数量，入住时间，离开时间，入住天数。

## 2.酒店调度:

2.1 有关可调度资源，如酒店的房间预订状态、日用品的使用和人员配置情况如何实时更新并上传到本酒店的数据库当中。

2.2 可调度资源等信息如何与其它酒店进行数据共享。(酒店非可调度资源以及酒店自身非公开性信息不能与其它酒店共享)

2.3.在顾客同时预订酒店同一没有多余房间的房型时的处理方式。(综合差价，房型以及顾客要求进行筛选并展示)

2.4 顾客预订房间内的日用品缺少时，对预订酒店内部的资源进行调度的方式，如在酒店日用品资源库存出现短缺的情况下从其他未预订的房间进行调度

- 2.5 酒店工作人员（如安保人员、清洁人员、前台人员等）短缺时的调度方式，（如根据楼层的退房预订情况分配清洁人员，而不是平均分配）
- 2.6 在确认了该酒店资源缺少的情况下如何寻找附近最合适的调度单位进行调度。（如房间缺少时综合距离，房型价位筛选出其它酒店与之相对应的可用的房间资源并展示给顾客）
- 2.7 筛选出可调度的资源后如何通知调度酒店进行资源调度。（在不可调度时选择其它酒店）
- 2.8 在顾客选取时改变显示的房间预订信息（如价格显示，房型等）
- 2.9 顾客同意后如何进行房间的调度。

### **3.房间预订：**

- 3.1 预定时的客房信息（客房的位置如靠窗等、客房的类型如大床房等、客房的价格、房间号、面积、床位）
- 3.2 预约时客房是否已满即确认是否达到人数上限
- 3.3 确认预约的时间是否有冲突
- 3.4 多人同时预定时的处理
- 3.5 使用后前台结算与系统支付的同步，即直接支付后在系统中的体现和系统支付后在前台的确认，即如何避免用完房间未支付订单的情况
- 3.6 订单的提交、取消和更改
- 3.7 订单生成时获取个人信息的方法
- 3.8 线上支付时的支付方法
- 3.9 初次预定时个人信息的填写、保存和保密
- 3.10 房间分配后的反馈信息
- 3.11 订单完成后的处理（转移到已完成订单并删除其在未完成订单中的信息）  
用户的注册、登录等基本操作的实现和管理
- 3.12 个人信息的修改、添加和删除
- 3.13 订单生成后与酒店房间调度的配合，及时反馈预定结果

3.14 预定房间到时间却未使用的情况（预定核认）

3.15 续住操作

3.16 预约后入住过早和退房过晚的情况

## 4.服务反馈问题

4.1 住房用户：

4.1.1 退房完成订单后评分。

4.1.2 评分被统计至均分。

4.1.3 评分与评价相符关键词提取分析。

4.1.4 对酒店的设施进行分类，并逐一可以评价。

4.1.5 可以对酒店预置图片进行细节评价。

4.1.6 可以对工作人员态度进行评价。

4.1.7 可以将图片返回给服务器。

4.1.8 将关键词分类并提供简便标签进行快速评价。

4.1.9 可以对其他用户提出的问题进行回答。

4.2 其他用户：

4.2.1 将用户评价进行分类，并用好、中、差评标识。

将用户评价通过关键词分析提取到的内容，根据内容排序呈献给其他用户。

4.2.2 设置简便评价标签供客户直观查看。

4.2.3 提供商家与用户访谈接口。

4.2.4 提供用户与住过用户的评价问答以及点赞机制。

4.3 酒店端：

4.3.1 根据多数用户反应的问题关键词，若长时间依旧存在于评价中，要降低该酒店的搜索排名。

4.3.2 长时间存在的问题若不整改则下架酒店。

## 5.会员机制：

客户登录系统，在用户名后会用图表显示为何种会员，分为普通用户、铜牌会员、银牌会员、金牌会员、钻石会员。用户在该系统中消费满 5000 元为铜牌会员，满 10000 为银牌会员、满 20000 为金牌会员、满 50000 为钻石会员。会员用户在预定酒店并消费时享受特惠（暂定为铜牌会员九八折、银牌会员九六折、金牌会员九四折、钻石会员九折）。

## 6.积分兑换：

客户每消费 1 元在账户上积分加 1 分，积分可以进行兑换奖品或者用于抵押现金。为每个客户创建一个客户对象，客户对象里边设置一个变量记录客户的积分，积分达到一定数量后可以兑换产品或抵押现金。