**项目需求文档（PRD）- 酒店智能客服系统**

**1. 项目概述**

**1.1 目标**

实现一个智能的酒店客服系统，通过提供的数据，使用户能够方便快捷地检索符合其需求的酒店信息。

**1.2 背景**

随着旅游业的发展，酒店选择的复杂性增加，用户需要一个智能客服系统来帮助他们找到符合需求的酒店，提高预订效率。

**2. 核心功能**

**2.1 价格区间检索**

允许用户指定价格区间，例如 300-500 元，系统将返回符合该价格范围的酒店列表。

**2.2 名称检索**

用户可以直接输入酒店名称或部分名称进行查询，系统将返回与输入匹配或相近的酒店。

**2.3 评分检索**

用户可以选择查找高于或低于某一评分的酒店，以确保选择质量符合期望的住宿场所。

**2.4 设施检索**

用户可以根据需要的设施（例如游泳池、健身房、WIFI）来筛选酒店，以满足个性化的需求。

**2.5 多轮对话**

系统需能够理解用户的多轮对话上下文，例如，用户提出“我要一个有游泳池的酒店”后，再提要求“价格在 500 元以下的”。

**2.6 安全防护**

系统设计时需严格进行输入检查与处理，以防止恶意代码或输入导致系统崩溃或数据泄露。

**3. 非功能性需求**

**3.1 性能**

系统需具备快速响应能力，保证用户查询的实时性和高效性。

**3.2 可扩展性**

设计系统时需考虑未来的拓展需求，确保系统能够方便地进行功能扩展。

**3.3 用户友好性**

界面设计应简洁直观，确保用户能够轻松理解和使用系统，提供友好的用户体验。

**3.4 安全性**

系统需具备防御机制，确保用户信息和系统数据的安全，防止恶意攻击和非法访问。

**4. 数据要求**

**4.1 酒店数据**

系统需要具备充足的酒店信息数据，包括但不限于价格、评分、设施等信息，以支持用户的各种查询需求。

**4.2 用户数据**

系统需要存储用户的历史查询记录，以提供更个性化的服务和更好的用户体验。

**5. 项目进度计划**

**5.1 阶段一：需求分析与设计（两周）**

详细分析用户需求，确定系统功能和界面设计。制定系统架构和数据库设计方案。

**5.2 阶段二：开发与测试（四周）**

根据设计方案，进行系统开发，并进行初步的单元测试和集成测试。

**5.3 阶段三：优化与完善（两周）**

根据测试结果进行系统优化，确保系统性能、安全性和用户友好性。

**5.4 阶段四：部署与上线（一周）**

完成系统的部署工作，确保系统正常运行。上线后进行监控，及时处理可能出现的问题。

**6. 风险与应对**

**6.1 技术风险**

可能存在开发技术无法满足需求的情况，采用模块化设计，灵活调整方案，以适应不同技术挑战。

**6.2 数据安全风险**

加强系统安全性设计，使用加密技术保障用户数据的安全存储和传输。

**6.3 用户体验风险**

在开发过程中，及时进行用户体验测试，根据反馈调整系统设计，确保用户满意度。

以上为初步的项目需求文档，后续可根据实际情况进行调整和补充。