**用户需求文档**

我们的B2C酒店平台面向对象有：顾客方（游客、注册用户）、酒店方（酒店管理人员，酒店客服人员，保洁服务人员等）。

以下几个模块主要是由**顾客方**视角展开。

1. **用户登录模块**

面向全部对象。

作为游客或酒店方，都可以使用网站提供的登录功能，进入符合个人身份的个性化系统。登陆时需要输入相关密码还有必要的验证码，若忘记密码，我们可以通过点击“重置密码”按钮进行修改（前提是之前有绑定自己的邮箱或手机号码）。

在没有酒店平台账户时，网站还附有用户的注册功能，用户使用个人身份信息，选择性地绑定自己的电话或者电子邮箱（提供找回密码的功能）进行注册，并设置您的相关密码；在注册之后，即可进行登录。

1. **酒店推荐模块**

面向全部对象

进入酒店平台后，会显示平台主页，对于注册用户会根据用户的搜索历史，预订历史等自身喜好信息在主页进行智能选择推荐用户潜在预定的目的酒店。

而对于游客，平台主页倾向于提供热门酒店，特惠酒店的推荐。

1. **酒店查询模块**

面向全部对象。

根据用户提供的酒店名称、所在地址或酒店类型来检索合适的酒店，再更具体地填写入住日期、退房日期、住宿人数来匹配。同时，如果不是游客，平台还可以调用用户以往浏览信息，依据用户偏好如热门程度、价格排序、星级、距离市中心的距离、评分的排名方式来显示符合条件的酒店信息，供用户进行选择。

1. **房间详情模块**

在点入某一酒店信息后进入房间详情页，会显示房间照片、房间信息（酒店名+星级+地址+价格+标签）、房间类型（人数、床型、房间设施、景观）、是否含早、退改政策、其余用户评价。同时，房间详情页会留有客服电话，用户可以点击相应处，弹出拨打电话界面，可选择是否联系客服人员询问情况。如果用户想要货比三家，可以点击“收藏”，将备选房间添加到收藏夹中。可在其他用户评价区，通过留言与其他用户交互，得到近期较为可靠的酒店服务评价。

1. **酒店预订模块**

面向注册用户。

在用户浏览完酒店房间详情后，找到满意的空房，即可预定酒店，需要填写入住日期、退房日期、人数等个人&客房信息，还可以包含用户个性化要求（如房间陈设要求避开过敏源、停车需求、WiFi需求）。在这过程中，如果需要修改则可返回上一步进行相关修改。确认无误后，用户需输入（首次预定时）/选择（老顾客）自己的联系信息并且选用某一银行卡（只限于酒店平台合作的网银），最后支付完成预定。

1. **个人中心模块**

主要包含：个人信息设置、订单记录、浏览记录、可供评价、历史评论、收藏记录、会员、消息通知、网站反馈。

**个人信息设置**：如设置头像、名称、年龄、性别等，还可以保存记录信用卡信息、旅行偏好、密码和货币设置。

**订单记录**：预订成功后的酒店房间信息。

**浏览记录**：记录自身浏览的历史纪录以便以后查询。

**可供评价**：对于成功预定并入住过的酒店房间可提供评价。

**历史评论**：用户可以查看自己对于酒店的评价历史以及相关好友的评价情况，还可以查看自己评价的审核通过情况。

**收藏记录**：收藏的酒店房间信息陈列如此。

**会员**：如果是会员，此处涉及会员积分、会员权益等。

**消息通知**：提供对于预订或者收藏的酒店相关房间的消息通知。包括，订单确认消息，订单退订消息，酒店注意事项或者私信，相关旅游导购报纸订阅推送。

**网站反馈**：可以让用户向网站提供自己的意见和优化建议。

**酒店管理人员**视角：

1. **用户管理模块**

查看并帮助修改（验证审核的意思）注册用户信息，给予不同身份的用户不同的平台操作权限

1. **酒店管理模块**

对于酒店房间信息的更新、论坛的维护之类的工作；

对于酒店物资增删改查工作；

**酒店客服人员**视角：

1. **在线解答模块**

对于酒店预订的常见问题解答包括沟通交流、预定流程、酒店政策、额外设施、信息处网络信息安全等。

1. **酒店办理模块**

对于订单预定、退订的审核，对于入住、退房的信息修改。

1. **预订信息整理模块**

酒店预订的相关数据管理，做一定数据分析、财务报表之类的。

**保洁服务人员**视角：

1. **实时客房服务模块**

对于用户叫酒店服务时，做出回应，如帮忙开门、送去缺少的生活必需品等。

1. **正常工作模块**

到点打扫房间；定期更新酒店房间陈设等。