

大酒店

XX酒店计算机管理系统方案

一、有关本方案的说明

随着旅游事业的蓬勃发展和宾馆管理业务的不断扩大，宾馆管理人员特别是星级宾馆的管理人员对宾馆管理的现代化科学化的规定逐渐迫切起来。越来越多的宾馆领导结识到宾馆管理计算机化的重要性和必要性，计算机信息管理系统对宾馆管理来说，已不再是一个时髦的奢侈品，而是一个必不可少的得力助手。**浙江大学人工智能研究所**在有关部门的支持下，自 87 年开始就着手宾馆信息管理系统的开发和研制，迄今已有十余年的历史，由于软件开发人员的娴熟技术和一批富有先进管理经验的宾馆管理人员的密切配合，我们开发的软件特别适合宾馆管理的业务。同时由于我们不断吸取国际上先进的宾馆信息管理软件的精华，吸取计算机软硬件的最新发展技术，使得我们的宾馆信息系统不断推陈出新，始终处在先进和领导的地位。为此我们所推出的 **XX** 酒店管理系统就是一个功能全面、易扩充、易操作、安全稳定的新一代饭店信息系统。由于采用了极为灵活的模块结构，因此可根据酒店的实际情况自由地选择不同种类的版本，使之能广泛地适合于少至 100 个客房，多至 1000 个房间以上各种档次、各种风格的饭店管理。我公司的各种版本，目前已成功地运营在国内 910 多家宾馆饭店，深受用户的欢迎和赞赏。

国内的酒店计算机管理系统最早是在 80 年代初发展起来的。它们充足吸取了国外管理系统的精华，再结合国内的实际情况，逐步发展成熟，到目前已经形成了几个较成熟的软件系统，同时产生了几家专职从事宾馆业计算机管理系统的公司。特别是到了 90 年代底，我国开发的酒店管理系统慢慢地进入五星级酒店，如我公司已拥有珠海怡景湾大酒店、四川锦江宾馆、长春名门饭店、成都加州花园酒店、长沙神龙大酒店、南京状元楼豪生大酒店、上海虹桥迎宾馆、中信宁波国际大酒店等五星级用户，四星级用户更是达成了 200 多家；特别值得一提的是，西软酒店管理软件进入外方管理的酒店集团有：Zenith (Accor)、Howard Johnson (CENDANT)、CONIFER、Holiday Inn、Ramada 等。

全套软件可以在同一平台——PC 服务器或小型计算机上运营，也可以在两个互相独立的服务器或小型计算机上运转，通过网络互联成为一个统一的主备系统，也可增长投资构成磁盘陈列、双机镜像等更可靠的系统平台。

二、XX 系统在酒店管理中的应用

要谈酒店管理软件在酒店业务中的应用，得先从酒店的各营业部门的组织结构谈起，一般来说，酒店在总经理下面分设几位副总，分管不同部门，有时也聘请几位总监，（有时酒店业主也会聘请一些管理公司在酒店开业前期是进行管理）几位副总分管不同部门，其中处在一线的经营部门有：前厅部、客房部、财务收银部、餐饮部、娱乐部、商场等，他们直接面对客人，为客人提供各种服务。

前厅部重要负责客人住房方面的规定，财务收银组负责客人在各个收银点的帐务解决，客房部为客人打扫房间，提供房内服务，餐饮部提供客人住宿期间的膳食，娱乐部解决客人入住期间的娱乐休闲放松规定，商场满足客人购物规定。这些部门制定有了严格的服务规范，涉及待客礼仪，规范化的服务，规范着装，尽量满足客人的一切规定，力争做到零投诉等等。

除了一线部门以后，尚有许多幕后的保障部门，如：工程部、保安部、财务部、采购部、总办。这些部门为一线部门提供后勤保障，采购部负责酒店内各种物品的采购，工程部保证酒店各种设施的正常运转：空调、锅炉、电梯、照明、电视、电话等等，保安部负责酒店客人的安全，防止治安事件的发生。

财务部是整个酒店的大总管，一方面酒店有客人的消费的收入，另一方面也有各种开销，费用的支出，所以要做好内部各收银点的审核工作，保证收入的安全、稳定，另一方面控制成本，减少支出，以争取更大的效益。同时负责制定各种报表以提供总经理决策和平常工作需要。

现在的酒店中销售部的作用越来越重要，他负责制作营销计划，以吸引客源，随着酒店越开越多，酒店业竞争日益剧烈，坐等客人上门的方法已越来越行不通，在促销阶段销售部要花钱，但促销做得好，回报是很大的，会发明更大的效益。结合以上所讲的酒店业务部门及流程，我们来讲述 foxhis 系统各模块的功能和它在酒店中的应用。

Foxhis 在酒店中的应用从整体上分为前台、后台两大块，前台涉及预定接待、总台收银、帐务审核、综合收银、客房中心、商务中心、经理查询、电话计费、公关销售、维护系统，上述模块为基本功能模块，此外根据用户需求，还可配置一些附加模块：vod 计费、pms（电话等级控制、留言灯等）、internet 计费、vip 消费系统、公安接口系统。本方案重要讨论前台系统各个模块。

预定接待系统一般安装在酒店总台，由总台预定接待人员操作，重要完毕功能 散客、团队预定、登记，散客、团队信息查询，散客、团队在住期间信息修改，如：换房、改房价、续住、加床、同房加人、拼房、联房等工作，客史档案查询，并配合前厅管理提供一系列报表：来宾抵住离报表、出租率报表、预留房报表。预定接待模块是整个 foxhis 系统的基础，数据录入的完整性、准确性将影响到整个系统数据的准确性及连贯性。

总台预定接待人员登记完一个散客或团队后，尚有一系列工作要做：告知总机开关房间电话，这一环节也可通过我们的 pms（资源管理系统）自动实现；告知房务中心客人入住，这一环节也可通过我们的“客人入住”提醒窗口实现；将客人资料传输至公安局相应部门，这一功能可以通过我们的公安接口自动完毕；告知各营业点客人消费记帐的情况；在客人在住期间，访客查询，客人换房、续住、同房加人、改房价、加床、拼房联房、提前退房、客人留言、客史资料查询等等均为常见工作，这些工作在预定接待模块中均有相应功能实现。总台接待是整个酒店数最重要的服务窗口，天天要接待各种各样的客人。

总台收银总台收银模块是 foxhis 系统最核心、最关键，也是功能最强的模块，一般安装在酒店总台，由总台收银人员操作，有的酒店接待收银人员为同一批人员，重要完毕工作：客帐和应收帐的帐务解决，具体业务为定金录入、转账、结账挂帐解决、客人帐单打印、并配合客人帐务管理提供一系列报表：收银员交班报表，催帐报表，客帐，应收账款余额表，总台收银模块概念较少，培训时收银员接受较快，一般散客结账操作较简朴，但若碰到复杂的帐务解决，则需要根据软件提供的功能灵活运用，举一反三，需要收银员有清醒的头脑，灵敏的反映，又由于是和钱款打交道，且结账时间有明显的阶段性，退房高峰多集中在早上和中午前，所以特别需要灵敏的思维，冷静的头脑，有条不紊的工作环节，规定比接待员要高，做一个合格的总台收银员不容易，夜审人员，财务收银主管往往从总台收银员中提拔。

在这里要先讲一个概念，即“一次性结帐”。“一次性结帐”是衡量一个酒店对客服务水平，酒店档次的一个标准，也是星级酒店评估的一个硬指标，它的含义是客人在酒店各营业点营业场合消费如餐费、购物、电话、娱乐消费等等。当时均可签单，帐转总台，最后在总台收银处一次性结账，这样做方便了客人，提高了客人在酒店消费的舒适度，提高了对客服务的质量，所以总台收银成为客人在酒店消费账目的集中地，是帐务流转的枢纽，重要性不言而喻。目前，由于国内客人的素质尚有待提高，以及一些营业场合对外承包等因素，酒店对签单添加了一些限制，如商场、娱乐场合等，但重

要消费点只要客帐中余额够，还是可以签单的。

也许转到总台收银总帐的项目有: 餐费、各娱乐点消费、电话、房内消费 (minibar、洗衣、租赁、补偿等)、vod 点播、购物、商务中心消费 (打字、复印、传真等)。此外, 客人入住其间尚有房费, 加床费, 自动生成在客帐中, 酒店若有营业点无电脑, 则客人在那里消费账目由总台收银员统一录入。

客人入住时, 一方面要先付定金, 最后结帐是根据消费情况多退少补, 在住期间者押金不够, 还要催帐, 以免客人逃帐。

客人的帐目解决因散客或团队而有所不同, 因退房结帐或不退房结账 (提前结帐或部分结帐) 又有所不同。

客人若为老客户或长期协议单位, 则退房时可不现付, 而转应收账 (AR 帐)。

财务数据即从总台收银员的每笔操作中产生, 所以一个酒店管理系统在一个酒店的应用能否成功, 总台收银模块能否用好是关键的。

综合收银模块使用面较广, 涵盖餐饮、娱乐各个收银点, 由各营业点如餐厅、大堂吧、夜总会、卡拉 OK、棋牌室等各处的收银员操作, 具体完毕功能 客人消费帐单的录入、结帐、转账、挂账解决, 明细账单的查询, 帐单打印, 并配合管理需要提供一系列报表: 收银员交班报表、销售明细报表等等。

客房中心模块安装在客层中心, 由客房中心人员操作, 重要功能有: 房态管理 (维修房、脏房、干净房管理), 客人房间消费入账 (minibar, 洗衣、租赁、补偿等), 客房一次性消费品管理, minibar 进销存管理, 员工工作量记录等, 并配合管理需要提供一系列报表: 房态表、客帐入帐报表, 一次性消费品, minibar, 工作量记录报表, 住店客人抵住离报表等。

商务中心模块安装在酒店商务中心, 由商务中心人员操作, 重要功能 客人消费账单录入、结帐、转账、挂账解决, 并配合管理需要提供一系列报表: 交班表、营业额登记表等。

电话计费系统是整个系统中的关键的一环, 它是自动计费的, 不需人工干预, 同时又必须是实时的, 客人打完电话后立刻将话费转入客人帐户, 原先没有电话计费系统或电话计费系统不联网时, 每次客人退房时总台要向总机房查询客人话费, 既慢又容易犯错, 电话自动计费并入账后就完全没有这个问题了, 这是使用酒店管理系统明显而又重要的优点, 许多酒店上系统就是冲着这一点, 并能保证该模块可以 24 小时不间断运营。

公关销售模块安装在酒店销售部, 由销售部人员操作, 它重要有 2 大功能, 一、协议单位的录入和修改; 二、团队、散客的预定工作。有的酒店销售部重要是以跑业务, 签协议为主, 电脑操作就由前厅部来完毕。

现在各个酒店之间竞争越来越剧烈，对销售部来说压力就比较大，他们要千方百计为酒店拉客源，同时酒店对销售员的业绩也给予一定限度地回报以激励销售员的工作积极性，所以我们的模块提供销售员业绩记录，协议单位消费额记录对销售部每位员工来说都是比较重要的。同时做好预定、涉及团队和散客也是销售部的工作，许多商业性酒店、高星级酒店，特别是国外客人较多的酒店，大部分都是事先作预定的，在营业旺季，往往客房供不应求，这是就规定预定人员及时预订，及时确认，及时取消，预定工作的重要性越是营业旺季越显得重要。

帐务审核模块重要完毕每日各点营业额的审核，各操作员的操作数据。报表审核、单据审核一般由财务部夜审员操作。该模块重要完毕一个审核功能，一个酒店若没有夜间审核员审核这一道关卡，往往各个点收银员容易产生侥幸心理，铤而走险，酒店的财务管理容易出现漏洞，所以该岗位我们建议酒店必须设立，但是，也有一些酒店不重视夜审，不设专人而由总台人员作夜间审核这一环节，这只不过是走走形式，没有任何意义。审核工作完毕后，由夜审员操作，系统自动进行“夜间审核”功能，重要是更新数据，生成报表，夜审一做完系统日期就增长了一天。有的酒店为保证数据准确性，防止漏洞，此外尚有日审这个岗位，日审重要审计夜审，这样环环相扣，一线的收银员想要做手脚就基本不也许了。

系统维护模块是整个系统用来设立各种代码、权限，做维护工作的地方，重要由电脑房人员操作。

vip 卡消费系统是我们的一个附加模块。现在各个酒店为了拉客源，争取长期客户，纷纷推出 vip（来宾）卡消费方式，他重要方法就是客人购买酒店出售的 vip 卡，消费时只需出示 vip 卡即可结帐无需此外再付款。Vip 卡重要分挂帐卡、折扣卡、款待卡这几类。挂帐卡用得最多，即客人结帐时所有消费暂时挂至 vip 卡相应的帐户上；折扣卡不能挂账，但凭卡消费可打折；款待卡即客人在酒店消费均免费，做款待解决，一般设有限额。现在许多酒店业推出了消费积分方法，消费可按一定比例转换成积分，客人累计到一定积分可享受相应的优惠措施，如赠送房间、消费打折等。

Vip 卡根据存储介质来分，可分为：ic 卡、射频卡、磁卡等。制作 vip 卡时需有外部 vip 卡读写器，各个可收取 vip 卡的收银点均须配置相应的 vip 卡阅读器。

此外，为了方便酒店管理，减轻员工工作量，减少工作差错，我们正提供了一系列的附加功能模块，如 pms 功能（自动开关电话，留言灯、自动叫醒，客人姓名显示等，internet 计费，vod 计费及开关等。）

经理查询系统是给各级经理、总经理、副总、总监等查询系统实时数据、报表，记录分析数据用的，他提供了许多图形化的报表，如圆饼图、直方图、折线图等等可以直观地分析出酒店的出租率、营业额的走势，各部门收入所占的比例等，对酒店老总，经理们作记录分析有一定作用。

三、应用软件及公司简介

（一）.应用软件简介

应用软件以国际上著名的宾馆管理系统为模型但使用更先进的软件工具编程，再集成了 900 多家酒店软件开发之经验设计而成。因此该系统界面和谐、功能齐全、操作方便、开放性好、具有国际先进水平，并且配置灵活、价格适中，特别适合于高星级酒店使用。

Foxhis 系列软件在不断的发展过程中，从事务型软件(对饭店的手工操作的模仿)走向管理型软件(提高饭店的管理质量和参与饭店的管理)，从而达成了更高层次上的奔腾。无论软件自身的成熟度、稳定性、可靠性和安全性，还是软件的灵活性、可移植性、集群性，甚至管理上的先进性、严密性，都达成了国内已很少有软件可与之匹敌的地步，在某些方面(如灵活性和可移植性方面)已经超过国外的著名软件。

（二）. 西湖软件公司简介

浙江大学人工智能研究所正式成立于1987年，前身为浙江大学计算机系人工智能研究室，是1986年国家首批计算机应用博士点，博士后流动站，是浙大十强研究所之首，省内计算机实力最强的科研机构。她属于浙大计算机系，现有教师四十余名，其中专家11名（博士生导师6名，博士后导师1名），副专家二十余名，其它均为博士后、博士、硕士毕业的研究生所组成的青年教师队伍。原所长为博士后导师何志均专家，是浙江省计算机学会名誉理事长，国内计算机学界最著名的学术权威之一，是浙大无线电系、计算机系的创始人。现所长为博士生导师潘云鹤专家，是浙江大学校长、中国计算机学会理事、浙江省计算机学会理事长、浙江省计算机行业协会理事长。现所的成员中还担任了系主任、系付主任、计算中心主任、计算机系软件研究所所长、计算机系工业造型研究所所长等职务。

浙大人工智能研究所于1987年就注意到计算机宾馆管理系统的重要性，搜集了国内外许多著名的宾馆计算机管理系统(如Ecco、Lodgistix)的资料进行消化和研究,对国内的一些宾馆进行了充足调研。在此基础上，于1988年夏，在北京东方饭店初次开发软件至今，已在700多家宾馆实际使用，获得了用

户的高度评价。

浙江大学人工智能研究所为了推动宾馆计算机管理软件的国产化进程，以及更好地为宾馆用户服务，于1993年夏，和杭州市西湖区合资创建杭州西湖软件公司。公司目前主要从事宾馆、酒店、餐饮娱乐等领域的软件开发，现有专职工工150余名，其中博士、硕士、本科占80%以上。

作为国内最大规模的酒店软件供应商，我们为能在短短的几年时间内就能取得这样的成绩而感到骄傲。但作为一种职业，我们会对自己的服务和技术，规定更加精益求精。由于只有这样，才干和我们的用户共同发展壮大。

公司目前是中国软件行业协会常务理事单位，中国旅游饭店协会会员，中国饭店管理信息系统研究会副理事长单位，浙江省计算机行业协会首批会员，浙江省计算机软件行业协会会员，杭州市计算机学会理事单位。

Foxhis 系列软件已连续七年（国内唯一）被全国软件行业的权威机构——中国软件行业协会评估为1995—2023年度推荐优秀软件产品，并获得“中国优秀软件产品”的称号，目前FOXHIS酒店系列软件是国内用户数最多、高星级酒店用户最多、用户增长最快的酒店管理软件；被国家旅游局人教司、高等教育出版社、国家劳动保障部指定为全国各大专院校旅游系、全国职高旅游专业的指定教学软件和统编教材。软件还被前国家旅游局饭店管理司司长、前中国旅游饭店业协会袁宗堂秘书长评价为“酒店的管家、客人的参谋、经营的助手、信息的渠道”。

目前公司拥有杭州西软计算机工程有限公司、杭州西软机电技术有限公司、成都西湖电脑软件有限公司、杭州赛友网际信息工程有限公司、杭州旅游电子商务有限公司等五家控股公司，以及杭州西软网络有限公司、杭州西软电子开发有限公司等两家关联公司。

四、硬件推荐配置说明

服务器推荐：美国 IBM X235 系列产品服务器或 HP 相同档次产品



IBM x235 e-Server 产品介绍:

● 技术性能

机型	8671-61X
外形设计/高度	(根据所选型号) 塔型, 机柜/5U (需转换套件)
Intel 解决器	Intel Xeon 2.6GHz/533MHz 前端总线
解决器个数	(标配/最大) 1/2
高速缓存	(每个解决器) 二级高速缓存 512KB
ECC SDRAM 内存	(标配/最大) 512MB/12GB PC2100 DDR Chipkill
扩展插槽	标配 6 个: 2 个 64 位/133MHz Active PCI-X, 3 个 64 位/100MHz, 1 个 32 位/33MHz PCI
磁盘控制器	集成双通道 Ultra320 LVD SCSI 控制器
托架	10 个托架 6 个热插拔, 2 个半高, 1 个软盘驱动器, 1 个 CD-ROM
硬盘驱动器	36.4GB/1.3TB
SCSI RAID 支持	集成 RAID 1
网络	集成 10/100/1000M 以太网
I/O 端口	3 个 USB 接口, 1 个串口, 1 个并口, 1 个以太网接口, 1 个键盘接口, 1 个鼠标接口, 1 个 VGA, 2 个 RS232/485 接口
电源	560W
CD-ROM/软盘驱动器	48X-20X IDE/1.44MB
光通路诊断	是
操作系统支持	Microsoft® Windows NT®4.0, Microsoft® Windows® 2003, Novell NetWare, SCO UnixWare, Linux®(Red Hat, SuSE, Caldera, TurboLinux)
软件	IBM Director, IBM Server Guide™, Norton Antivirus (OEM 版)
提供的服务与技术支持	3 年备件, 3 年人工, 3 年现场免费保修

● 要点

通用设计集成高性能

IBM xSeries 235 服务器使您适应当今迅猛发展的市场环境需求，保持快速的 IT 反映能力。系统的通用性设计和高性能特性使您可以迅速满足对系统体系架构的需求：无论是在地区总部又增长了 20 名新员工，还是迅速市场扩张的需要。xSeries 235 5U 服务器提供令人难以置信的内部扩展能力以满足不断增长的工作负载。其创新性的设计特性还可以将塔型设立转换为机柜配置，以应用于所需的紧凑计算环境。采用强大的新型 Intel Xeon 解决器和大容量内存(使用 2GB 内存时可高达 12GB)，xSeries 235 可以轻松扩展应用于各种环境，涵盖从文献—打印服务到更先进的应用解决领域等各个方面：例如电子邮件、消息、协作和 Internet 访问。总之，IBM eServer xSeries 235 服务器可以满足商业增长的需要。

顶级的内置系统扩展性

xSeries 235 具有强大的系统扩展能力和配置灵活性：您可以扩展 6 个热插拔驱动器托架为 9 个托架，获得总计 1.3TB 的数据存储容量；支持 Ultra320，提供更快的数据传输速度；或添加全高度的 DLT 磁带驱动器用于关键数据保护。由于在主板上已经集成以太网和 SCSI 功能，因此所有 6 个 I/O 插槽都可以安装 I/O 适配卡，即可以获得更多的功能和工作负载能力。

最大化系统运营时间

智能化的管理工具，例如光通路诊断和 IBM Director 软件有助于发现系统问题、维护服务器运营并在出现影响系统性能问题前进行修复。热插拔的硬盘驱动器和可选的冗余热插拔电源使您无需中断系统运营即可轻松替换组件。

客户机电脑一般采用 PC。

以下为西软酒店管理软件建议一般硬件设备分布表：

（前台部分）

部 门	功能模块	工作 站数	配显示器	配打印机	配 UPS	重要功能	安装地点
前 厅	总台收银	2	15 寸液晶显示器	2*LQ-300K	2	前台账务, 结帐	总 台
	总台接待	2	15 寸液晶显示器	1*LQ1600K	2	接待, 预订, 问询	总 台
	前厅管理	1	15 寸液晶显示器	1*LQ1600K		查询, 接待报表等	前厅经理
	大堂付理	1	15 寸液晶显示器			查询	大堂
	夜 审	1	15 寸 CRT 显示器	1*LQ1600K	1	夜间稽核	前台夜审
总经 理	经理查询	3	15 寸液晶显示器	激光打印机		查阅信息、分析报表	各总经理
	经理查询	1	15 寸液晶显示器	彩色打印机		文字解决	总经理室
营销 部	公关销售	1	15 寸 CRT 显示器	彩色打印机		公关销售记录、协议 预订等	营销部
	公关销售	1	15 寸 CRT 显示器	1*LQ1600K			
客房 中心	客房中心	2	15 寸 CRT 显示器			维护房态、客账解决 洗衣管理、工程报修 客房经理	客房部
电话 计费	电话计费		15 寸 CRT 显示器		1	计费, PMS, 客人查 询等	电话机房
餐饮 管理	餐饮开单	2	专业触摸 POS 机	彩色打印机	2	预订、开单、协议、 设立等	餐饮销售
	餐饮收银	2	专业触摸 POS 机	1*LQ1600K	2	查询、协议、收银、 设立等	餐饮部
	厨房		厨房防污打印机	EPSON TM230 或 TM210		厨房自动打印	各厨房
	经理室	1	15 寸 CRT 显示器	1*LQ-300K			餐饮经理
商务 中心	商务中心	1	15 寸 CRT 显示器	1*LQ300K		结账收银、营业报表	商务中心
财务 部	后台财务	5	15 寸 CRT 显示器	3*LQ1600K	5	总帐、固定资产、工 资、成本、应收/应 付、采购等	财务部
仓 库	仓库管理	3	15 寸 CRT 显示器	3*LQ1600K		仓储管理	仓库
电脑 房	维护系统	2	15 寸 CRT 显示器	1*LQ1600K	1	系统维护与数据备 份	电脑房
总 计							

五、提供的服务及进度安排

（一）进度安排：

整个系统实行将分为五个阶段：

● 第一阶段：系统准备

- 1、在项目签定后，项目销售人员将为酒店提供酒店工程环境调查表（详见附件一），由酒店方根据实际情况进行填写。同时由西软工程部为该项目建立初始档案，由公司统一安排工程人员，拟定进场时间；
- 2、系统一般在试运营前 30 天进场，用户规定进场前 10 天需书面告知公司。系统进场前用户应配备一个以上工作稳定、具有相应技术能力的系统管理员；安排好培训学员，保证系统的每一功能模块至少有两个以上操作员；准备好相应大小的培训教室，如硬件由用户自行购置，则在系统进场前，用户还应完毕硬件设备的准备工作，安装好工作站的操作系统等软件运营环境，并保证工作站之间的网络互通。

● 第二阶段：系统进场

- 1、接到用户进场告知后，由西软公司专人负责与用户进行沟通，以拟定准确进场时间，并拟定用户系统培训计划（详见附件二）、酒店方开始准备收集系统需提供的初始数据（详见附件三），经用户确认后安排工程人员进场；
- 2、项目销售人员将与工程人员一起进场，并与酒店方项目负责人见面沟通，以便建立一个有效率的管理队伍及协商机制，项目销售人员将协助工程人员拟定系统安装、调试、培训等各阶段的工期，递交用户系统培训计划、系统需提供的初始数据、帐单样张，工程实行计划经双方确认后，除客观因素外，各阶段均应严格按计划完毕；
- 3、进行网络的统一规划，涉及 IP 地址统一分派、用户组别及权限的划分；工程人员进行服务器及工作站的安装调试，做好系统培训的准备工作；并对酒店的概况做一个全面的了解，如程控机型号、门锁型号、用户的特殊性等，以便尽早做好相应的准备工作。

- **第三阶段：系统培训**

- 1、按照系统培训提纲进行应用软件系统的操作培训，保证每一模块至少有 2-3 人能纯熟练操作，并填好培训签到表；由于为系统切换，故任一模块的培训时间都将是正常培训时间的二倍，即每一个模块都将培训二次，以保证每个操作员都能在工作时间以外参与培训。
- 2、在培训过程中，将以上大课、白板书写的形式，根据系统培训提纲进行集中统一的讲解。耐心地对系统维护员的培训，保证一人以上能独立完毕代码的维护使用等工作；
- 3、在培训结束前对每一位操作员进行考核，系统重要模块考核试卷；
- 4、在培训期间完毕对系统参数的设立，电话计费调试及帐单的设立，协助用户录入酒店相关数据如餐厅菜谱、房号房价等，以保证酒店运营的各项初始数据在系统切换前准备就绪。
- 5、在系统切换前，指导并协助系统管理员安装好机房设备并将各工作站安装到相应的工作点，了解各工作站点的布置并及时提出合理建议，为系统切换做准备。

- **第四阶段：系统安装**

- 1、时间的拟定：通常为了使财务上报表的连续及一致，一般会选择在财务月的月末那天来进行系统切换；
- 2、人员的拟定：由于在进行系统切换时，涉及的工作较多，故为保证系统的正常切换，酒店方必须保证在系统切换当晚有足够的人员，重要为前厅接待及前台帐务人员；
- 3、数据的准备：除了在培训期间可以设立的一些初启数据以外，前厅接待员必须在当天晚上把所有在住客人的资料输入在管理系统中；通常会在晚上 12:00 把新的电话计费系统切换上去，然后由前台帐务把已录入资料的来宾的帐务输入在管理系统中；
- 4、进行最后的数据调整，如在新的系统中进行过房租，做夜审等，其它的调整如打印帐单、来宾登记单、报表等各种单据及报表；

- **第五阶段：系统试运营**

- 1、试运营期间工程人员将到各操作点进行巡回跟班，及时解决问题并纠正错误,更多地了解用户的使用情况，到服务员交接班现场协助核对交班报表，夜审跟班，集中或轮流将每个夜审员按实际发生的帐务进行培训，以使每个夜审员可独立操作；
- 2、修改及调整各类报表，并保证报表计算准确。及时与有关部门沟通，特别是财务部门，为其讲解基本报表之间的相应关系，以及在报表一旦出现异常数据时的查询解决方法，并对经常出现的报表问题给予解答；
- 3、记录试运营期间系统出现的问题，在使用过程中提出的问题和修改规定进行记录。

(二) 售后服务保障:

西软公司一年多前来到西南开拓市场，至今已发展十几家酒店客户，涉及一家五星级，几家四星酒店，取得这些业绩除有西软在国内酒店软件行业的资深经验外，还与系统稳定性、成熟性、可扩充性及良好的售后服务等是分不开的。

售后服务内容:

酒店售后服务一般情况下采用电话维护能解决的问题，如软件使用方面等；如需上门服务，派技术人员进行现场维护，响应时间为二个小时；每年定期二次到甲方现场对系统进行整理及维护，进行防止性保养；尽力满足因国家及地方政策、法规等变化而引起的重大软件修改；在供应商配合下，满足因酒店程控机、门锁等设备更换而引起的软件修改；新增功能规定等。

售后服务流程:

- 1、由用户书面具体陈述所出现的问题，由公司指派工程师进行远程维护或到现场解决，具体做好软件修改记录、系统维护记录及用户评价意见等；
- 2、在接到用户维护电话后，一方面记录下用户名称，联系人姓名、联系电话，维护内容，传真编号，再视具体情况转至维护人员；

3、维护人员开始维护，若估计需较长时间，建议用户上网维护、短时维护通过电话或现场维护，维护完毕后，在传真、文档上署名、完毕时间，并建档保存及写明问题因素、解决方法；

售后服务费用说明：

在与酒店合作中自签约开始后**一年**内免费，从第三年开始双方可签一份售后协议，每年费用一般为协议价的 10%；有如更换 IC 卡门锁软件要作相应修改是不会收费的；有如酒店提出新增模块内容等规定双方需另商，但一般费用不超过当时相应模块定价的 20%（也就是讲仅收成本费用）。

升级方面：西软公司有该版本软件的高版本面世，一年内免费为升级，二年后仅收取象征性的成本费用。

请酒店方人员按以下联系方式与西软联系：

昆明市鼓楼路 222 号附 2 号

售后负责人：胡 明

联系电话：5175576、

六、西软酒店管理系统基本功能简介

经理查询系统

1. 系统功能项目的自定义特性：
 - ✓ 经理查询子系统菜单项目所有可以由用户自由定义。
 - ✓ 用户可以把 FOXHIS 任何其他子系统查询功能和报表直接定义到本系统中来，方便快捷；
2. 营业总表的分析查询：
 - ✓ 可以自由选择任何日期；
 - ✓ 分析显示的内容可以自由的在前台维护系统中定义和调整；一般都涉及：本日、本月、本年饭店所有营业项目的记录分析；
 - ✓ 同时尚有相应的与计划、预算、往年同期的比较；

3. 稽核报表的查询和打印：涉及所有由系统夜间稽核产生的系统报表，既可以查上日，也可以查询历史；还可以进行批量打印；
4. 功能强大、界面豪华美观的经营分析：分析项目可以根据饭店规定添加，分析数据的图像格式丰富多彩（自然条形图、对数图、彩色直线图、蓝色饼图等等）；
 - ✓ 本月房价走势分析
 - ✓ 本年出租率走势分析
 - ✓ 本周收入分析
 - ✓ 本月收入分析
 - ✓ 来宾来源分析（总体）
 - ✓ 来宾来源分析（散客）
 - ✓ 来宾来源分析（团队会议）
 - ✓ 来宾构成分析（总体）
 - ✓ 来宾构成分析（国内）
 - ✓ 来宾构成分析（国外）
 - ✓ 来宾构成分析（省内）
 -
5. 多达四种的实时房态效果图显示：
 - ✓ 古典楼层综合型：所有分楼层的汇总信息和指定楼层客房的具体显示；
 - ✓ 全屏客房经典型：所有客房，一屏搞定；
 - ✓ 客房状态条型：以客房和时间为横竖坐标，反映具体每间客房趋势；
 - ✓ 楼层实物平面型：严格按照楼层实际平面图房时显示；
 - ✓ 配套的客房实时使用报告，动态及时综合的反映当前客房的实际情况 - 如：住店客房、空房、维修房、自用房、本日到达、本日将到、本日延房、应到未到、预计出租率、房费预测等多种信息；
6. 当前来宾档案信息的查询：涉及散客、成员、团队、应收帐、来宾卡等；
7. 历史来宾档案信息的查询：涉及散客、成员、团队、应收帐、来宾卡等；
8. 全面的客户档案查询：客户（来宾）档案，客户（单位）档案 - 协议单位、应收帐单位等；

9. 黑名单、特别提醒档案等信息查询；
10. 客房信息查询：涉及客房信息、客房简报、客房预留分析等；以及
11. 客房收入报表：有按房类、楼层、楼号等不同角度进行分析的日报、月报等；尚有相应的收入趋势分析；
12. 餐饮、娱乐、康乐等营业项目的分析：日报、月报、走势分析、综合明细分析等；
13. 经理办公助理：个人通讯录管理、事务提醒管理、计算器等；
14. 其他大量的定制报表，均可以直接挂接到系统菜单；
15. 公共信息、社会信息的查询等；

公关销售系统

1. 销售员资料的管理

- ✓ 系统可以把销售员提成若干组别，如：饭店销售部、前台员工、社会人士等，为饭店进行全员销售活动奠定良好的基础；
- ✓ 建立销售员自然工号和电脑工号的相应关系，从而为后期针对销售员的协议客户资料以及销售业绩的控制发明条件；
- ✓ 系统可以依据设定，限制每一个普通的操作员只能查询自己的客户档案和销售业绩，而不能查询和打印其他人的情况；但是，主管、经理则可以赋予其权限。

2. 房价方案的管理

- ✓ 房价方案可以控制房价的各种附加费用的计算方法和幅度，如：服务费、附加费、加床费等，以及它们之间在折扣、计算顺序之间的关系；
- ✓ 可以设立包价。房价中可以包含其他各种费用，计算的方法可以自由选择，如：加收或者分拆、白日租是否自动加，金额数值等；
- ✓ 系统可以设立多种房价方案，每一个客人在通用的房价方案上也可以进行相应的定制，灵活方便；
- ✓ 房价方案尚有预览功能。当给一个客人拟定了相应的房价方案后，我们可以预览该房间在晚上自动过房租的情况，能及时发现错误，避免发生问题。

3. 房价码的管理

- ✓ 房价码完全有别于房价方案，它提供的是一种自动的、智能的、有选择性的、综合时间跨度的房价策略；
- ✓ 可以自由地在客房的地点、住店的时间上进行选择，定义；可以针对同一房类进行完全不同的定义，然后在‘优先级’上进行自由调整匹配顺序；
- ✓ 可以输入各种情况的客房佣金解决参数，适应当前各种佣金计算方法；如：底价法、比例法、固定佣金法等等；

4. 消费码的管理

- ✓ 消费码，又称消费模式、餐娱码，是和房价码相相应的一个概念，它重要提供除了客房以外的饭店各营业点消费策略；如：餐饮、娱乐、洗衣等；
- ✓ 消费码的定义范围可以自由调整：针对部门，或直接针对某一个点；并且在一个模式中，就可以对多个点进行定义，从而体现一个完毕的消费优惠策略；
- ✓ 和消费点的菜谱编码相对应，采用前匹配的方法，使得消费码的建立简洁方便；
- ✓ 消费码中可以设立多种策略及其数值；如：服务费、优惠、附加费等。还可以事先设立各种幅度以及计算方法，便于饭店对收费的控制。

5. 协议码的管理

- ✓ 协议码相称于一个完整的消费策略，它包含了房价码和消费码两个部分，涵括了饭店经营的方方面面；
- ✓ 协议码可以设立专用和非专用，便于区别和加强管理；

6. 佣金的管理

- ✓ 佣金可以有多种计算方法，散客，团队均可使用；
- ✓ 佣金解决随时根据系统的房费入账自动进行；
- ✓ 用户还可以手工调整佣金金额，或者手工输入佣金；
- ✓ 可以按照多种方法查询佣金的记录情况；
- ✓ 回佣解决

7. 客户（单位）档案的管理

协议单位信息记录全面：公司、旅行社名称、各种编号、电话、传真、email、销售员、负责人、联系人等等

- ✓ 赋予符合实际协议条款的协议码，体现整体性的销售策略；
- ✓ 多层次的单位分类标志，使得系统可以从各种不同的角度得以分析客户的资料和销售纪录；
- ✓ 详尽的相关人信息档案：负责人、签单人、联系人等，相关资料（相片，签字等）一览无余；
- ✓ 直接和应收帐管理模块挂接，注明应收帐号；
- ✓ 直接和来宾卡管理模块挂接，可以管理一个单位多张来宾卡；
- ✓ 大文档的附件轻松挂接；
- ✓ 方便快捷的查询

8. 客户（来宾）档案的管理

- ✓ 重要记录个人资料涉及中英文名、性别、身份证号、联系电话等，尚有个性化服务内容，如客人选房倾向、爱好等。信息量综合、全面；
- ✓ 客户的类别化管理：比如：一般住店客人、vip、外部组织成员等等；辅以自编号进行辨认；
- ✓ 记录来宾图像资料：相片、签字等
- ✓ 资料的关联性：充足显示来宾与各种单位的关系，如联系人、负责人、签单人；
- ✓ 历史住店情况显示：时间、房号、人员、人数、消费，以及当时的主店情况 - 预订、取消、NOSHOW。。。。。
- ✓ 每次消费纪录永久在档，涉及所有的修改日记、消费记录、消费轨迹等；
- ✓ 来宾卡关联信息：假如该客人拥有饭店发行的来宾卡，相关信息业一览无余；
- ✓ 消费积分信息显示：累积积分、使用积分等等；
- ✓ 自动与应收帐号进行关联，相关记账信息一目了然；
- ✓ 绑定系统协议码，使得针对客人的服务职能化，各种优惠策略自动执行；

9. 涵括前台系统的所有的预订功能 - 也就是说，销售系统可以涉及预订子模块

- ✓ 散客预订
- ✓ 团队/会议预订
- ✓ 餐饮、娱乐等其他项目的预订
- ✓ 会议室预订

10. 客房资料明细和综合列表分析

- ✓ 客房预留/分派/排房报表，并且提供相关明晰查询
- ✓ 客房房类明细分析：预留/预定/当天到/维修/可用等
- ✓ 客房销售预测报表
- ✓ VC&VD 按房类分析报表
- ✓ VC&VD 按楼层分析报表
- ✓ 连续 n 天空房列表
- ✓ 所有客房列表
- ✓ 客房简报
- ✓ 客房使用预测报表
- ✓ 当前客房使用实时报告
- ✓ 以上各种分析均可以选择分析对象的所有或者部分，以及随意选择时间段落，所有报表均充足的考虑到区间特性

11. 制作广告标牌的记录

12. 饭店营业总表分析：包含本日/本月/本年/计划/去年等

13. 功能强大、界面豪华美观的经营分析：分析项目可以根据饭店规定添加，分析数据的图像格式丰富多彩（自然条形图、对数图、彩色直线图、蓝色饼图等等）；

- ✓ 本月房价走势分析
- ✓ 本年出租率走势分析
- ✓ 本周收入分析
- ✓ 本月收入分析
- ✓ 来宾来源分析（总体）
- ✓ 来宾来源分析（散客）
- ✓ 来宾来源分析（团队会议）
- ✓ 来宾构成分析（总体）
- ✓ 来宾构成分析（国内）
- ✓ 来宾构成分析（国外）
- ✓ 来宾构成分析（省内）

14. 综合的销售业绩记录报表和分析

- ✓ 协议单位销售分析报表及其明细纪录
- ✓ 销售员销售分析报表及其明细纪录
- ✓ 销售人员组别销售分析报表及其明细纪录
- ✓ 多种记录口径：每日发生/实际收回
- ✓ 协议单位/销售员 未回收销售报表
- ✓ 客房销售综合侧重点分析
- ✓ 以上各种分析均可以选择所有或者部分，以及随意选择时间段落

15. 其他各种综合性报表及其分析

- ✓ 稽核报表
- ✓ 报表专家
- ✓ 特殊规定记录报表

16. 所有当前来宾资料查询 - 散客/团队/会议等

17. 所有历史来宾资料查询 - 散客/团队/会议等

18. 应收账相关资料查询

19. 黑名单档案查询

20. 来宾留言/记事/去向/喜好/备注 查询

21. 社会/酒店 公共信息查询

22. 读卡功能 --- 来宾卡信息

预订子系统

预订子模块的功能涉及

- ✓ 客房预订：散客、团队、会议等；
- ✓ 餐饮预订；
- ✓ 其他酒店营业项目的预订等；

在 foxhis 系统中，预订的模块没有独立的在一个模块中体现出来，而是自然的表现在《预订接待系统》或者《公关销售系统》中。系统通过权限的控制，自然的达成了相应的功能。

前台接待系统

1. 直接上门来宾的接待：涉及散客、团队、会议

1.1 入住登记

- ✓ 可以根据客人中英文姓名、证件号码、来宾卡/会员卡号码自动检索客史档案，进行档案匹配；并且针对大量客史的情况下，在是否模糊匹配上作了相应的智能解决，效率更高；
- ✓ 自动匹配范围广泛：VIP 客人、回头客、来宾卡、黑名单、特别提醒客人、当前来宾档案等等；
- ✓ 针对客史，即时显示具体情况：来店次数、住店间天、每次来店时间、住店天数、房价、房费、餐费、累计消费等；
- ✓ 客人爱好、特殊规定等信息自动提醒，并转入当前主店信息；
- ✓ 客史中的信息自动复制到当前主单，不用重新输入；
- ✓ 客人可以直接刷卡入住；无论是酒店自己的来宾卡，还是外部组织的来宾卡或者会员卡；会员卡资料即时显示，信息、相片等；
- ✓ 输入身份证号码自动拟定生日、性别、地址等；
- ✓ 客人单位编码、协议价格自动填充并计算；
- ✓ 来宾主单信息完整全面，包含：住店信息、来宾信息、附加信息等；

1.2 多种创建入口

- ✓ 可以在房态表上直接操作
- ✓ 可以通过菜单直接创建来宾主单；
- ✓ 可以在来宾列表中，根据用户选择的当前来宾状态，直接创建相应的来宾主单；
- ✓ 还可以通过复制主单产生；

1.3 快速入住

- ✓ 快速入住可以基于房态表进行，同时选取多间客房；
- ✓ 快速入住续要输入的项目可以由饭店自由定义；
- ✓ 快速入住可以只输入住店天数、房价，即可完毕入住工作；
- ✓ 入住同时，可以自动完毕房卡制做；

1.4 修改客人资料，可以同时完毕客人延住、改房价等；

1.5 房间加入，可以同时复制来宾信息；

✓ 同住关系，只有一个帐务主体；

✓ 共享关系，各人分开付账；

1.7 智能排房

✓ 自动查询在预订区间内没有冲突的房号；

✓ 可以有多种条件控制：可住房、可订房等；

✓ 客房临时态、客房附加信息（朝向、装修风格等）自动显示；

✓ 自动显示客房前后相关时间段的预订或住店信息；

✓ 危险房、冲突房的自动提醒；

1.8 设定付款方式；还可以输入信用及其信用限额；

1.9 住店预订单、登记打印：可以根据客人类别分开打印；（内宾、外宾、港澳台等）

1.10 来宾欢迎卡打印；

1.11 来宾信封打印；

1.12 客人留言服务：留言、备注、记事、去向、喜好等；

2. 预订客人接待

✓ 按多种方法，快速查询定位预订单：预订号、房号、姓名等；

✓ 提前打印来宾登记单等各种单据，还可以批量解决；

✓ 可以方便的按照预订的规定查询可以分派的房号，方便排房；

✓ 同批预订到达来宾来宾，可以选择性的批量入住；

✓ 预订单可以取消和恢复，并且记录操作信息；

✓ 修改住店人信息，保存预订人信息；并且可以按预订人信息查询；

✓ 其它信息解决与直接上门来宾同样；

3. 直接上门团队会议的解决；可以不通过客房预留，直接产生团队会议及其成员的登记住单；

4. 多种换房解决方法：主单修改、房态表拖动等

5. 团队预留房调整：团队到达后，可以根据实际情况，释放多余的客房预订；也可以再新增客房；

6. 团队付费定义：定义团队成员的那些费用由团队主单支付；

7. 签单控制：可以针对所有的来宾帐号（散客、团队、成员），进行签单控制，指定该来宾在那些营业点可以签单，或者必须钞票结账；
8. 来宾信息的批量修改功能，如：批量开通长话、批量续住、批量取消、批量修改单位信息、批量修改地址等；特别针对团队合用；
9. 多种来宾单据，均可批量打印：登记单、房卡、欢迎卡、信封等；
10. 散客、团队成员身份互转解决；
11. 来宾续住功能：可以单一解决，也可以批量进行；
12. 来宾档案删除解决，以排除误操作或其他因素导致的需要解决的纪录；但是系统有权限和时间上的控制；
13. 客房资源的综合查询
14. 来宾信息的综合查询
15. 协议单位及其协议房价查询；
16. 已入住客人房有占房冲突提醒防止 DOUBLE CHECK IN。
17. 所有涉及客房操作（入住、退房、换房等），均自动更新客房房态；
18. 报房与查房：入住信息自动向客房中心发送报房信息；
19. 离店客人重新入住；
20. 客房电话控制：等级控制、留言服务、来宾姓名显示等；
21. 设立查询来宾留言信息；
22. 设立查询来宾联房信息，也为前台收银结账提供了方便；
23. 锁房操作：可以通过修改临时态先把房间锁住，防止卖出；并且锁定的范围可以是预订，也可以是入住；
24. 会议室管理：团队会议预订会议室；显示会议室使用状态图、会议室使用新系列表；会议室单据打印等；
25. 客房其他业务管理和查询：客房租赁、保险箱等；
26. 黑名单管理；
27. 记录报表：稽核报表、报表专家、特殊规定记录报表、工作报表等；
28. 读卡：来宾卡信息查询；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/047115146044006113>