



中华人民共和国国家标准

GB/T 26357—2010

旅游饭店管理信息系统建设规范

Construction standards of management information system for tourist hotel

中文旅游标准

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省旅游局、浙江省旅游标准化技术委员会、杭州市旅游委员会、杭州西软科技有限公司。

本标准主要起草人：林震华、吴才满、王敏敏、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

本标准参与起草人：许澎、王建平、王志峰、程钢、汪笑柏。

省文旅标技委

引 言

为了指导旅游饭店管理信息系统建设的方向,规范旅游饭店信息化管理的程序,保证旅游饭店管理信息系统运行的平稳,提高旅游饭店行业信息化管理的水平和服务质量,促进行业的有序竞争,特制定本标准。

省文旅标技委

旅游饭店管理信息系统建设规范

1 范围

本标准规定了旅游饭店管理信息系统建设的基本内容及规范。

本标准适用于国内正式营业的,为旅游者提供服务的旅游饭店。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

ANSI/CEA CEA-709.1-B 控制网络协议规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游饭店 tourist hotel

能够以夜为时间单位向旅游客人提供相关配套服务的住宿设施¹⁾。

3.2

前台 front house

旅游饭店直接提供咨询、接待、收银、客房、餐饮等对客服务的部门与场所。

3.3

后台 back house

旅游饭店不直接提供对客服务的部门与场所。

3.4

系统接口 system interface

旅游饭店各个信息系统之间的连接协议。

4 系统构成

4.1 旅游饭店管理信息系统由以下相互关联的三个子系统构成:

4.1.1 前台管理

- 客户管理;
- 预订系统;
- 前台接待;
- 前台收银;
- 客房管理;
- 账务审核;
- 餐饮管理;

1) 包括宾馆、饭店、酒店、旅馆、旅社、度假村、俱乐部、旅游大厦、旅游(公寓)别墅等。

- 会员系统；
- 前台应收；
- 销售管理；
- 商务中心；
- 综合查询。

4.1.2 后台管理

- 财务总账处理；
- 成本控制；
- 采购；
- 库存管理；
- 工程设备管理；
- 人力资源管理；
- 工资管理；
- 办公自动化。

4.1.3 支持系统

- 硬件支持；
- 系统扩展；
- 系统维护。

5 系统建设

5.1 前台管理

5.1.1 客户管理

5.1.1.1 系统应支持姓名、联系地址、证件、电话等客户档案记录信息,支持客人、团体和协议单位等多种档案分类方式。

5.1.1.2 应永久保存客户历史住店资料及各种消费信息,包括各种修改日志、消费记录、消费轨迹等;支持关联协议条款的房价、餐饮优惠信息。

5.1.1.3 系统应支持从客户档案直接预订、销售日记管理、纪念日管理、投诉管理等功能。

5.1.1.4 应实现客户资料报表功能,包括客源地、年龄、性别等关键词。

5.1.2 预订系统

5.1.2.1 预订系统应支持实时查询各种客房资源及其价格的功能,智能地控制房价,并针对不同时期、不同协议,实行房价含早餐、房价服务费优惠等各种房价策略。

5.1.2.2 应支持客人相关预订记录自动提醒,防止重复预订与登记,支持结账提醒、定金管理、信用管理及打印功能,支持任意多个分账户并允许记账功能。

5.1.2.3 系统应支持代订、会议室租赁等其他服务,支持各种保密设置,包含多种预订分析要素等,支持定单的取消、恢复、删除、复制,支持同住与共享、同行客人处理等功能。

5.1.2.4 系统应支持团体、会议预订处理,支持散客、团体成员身份的相互转化等功能;任何客房预订记录均可以记录详细的相关信息。

5.1.2.5 系统应支持会员卡,通过会员卡号预订、会员资料自动显示等功能。

5.1.3 前台接待

5.1.3.1 前台接待系统应支持通过房态表、菜单、预定宾客列表、复制预定主单等多种方式办理入住。

5.1.3.2 应支持散客信息查询功能,并有相关的统计报表,支持模糊查询方式,并快速定位预订单,修改住店人信息。

5.1.3.3 应支持签单范围控制、留言服务、客房电话控制、批量制卡等功能,并支持批量打印的功能,预

订单、登记单、欢迎卡、信封等宜根据客人类别分开打印。

5.1.3.4 系统应实现自动查询在预订区间内符合要求的房号,并显示客房前后相关时间段的占用信息;自动显示客房临时态、客房附加信息;自动提示危险房、冲突房的信息。

5.1.3.5 系统应支持各种预定拆分、自动分房、直接入住等功能;同批预订到达宾客,可以选择性的批量入住,设定付款方式,输入信用及其信用限额等;应直接产生团体会议及其成员的登记住单,支持团体付费定义及宾客信息批量修改。

5.1.4 前台收银

5.1.4.1 系统应支持定金及信用处理功能,支持实时查询当前账号协议单位的签单人信息,支持多种账务显示方式,并满足各种操作需求。

5.1.4.2 应支持明细、汇总、自定义账单、发票等多种账单的打印,提供按多种方式组合查询明细账目功能,并支持灵活便捷的外币兑换功能。

5.1.4.3 系统应支持多种错账补救措施,及提前结账、挂账、部分结账等灵活的结账方式。

5.1.4.4 应提供打印权责发生制和收付实现制两种核算方式的交班报表。

5.1.5 客房管理

5.1.5.1 系统应支持便捷的房态处理,包括干净房、脏房、临时房、维修房、矛盾房的设置;应支持定义不同显示信息的房态图。

5.1.5.2 应支持报房与查房功能,实时显示宾客入住及退房流水信息;支持客房实时信息及未来房情显示。

5.1.5.3 应支持客房清洁工作量、失物招领、客房酒吧、客房消耗品及客房楼层设备管理功能;支持洗衣、客房饮料、赔偿等多项客房账务处理。

5.1.5.4 支持特殊要求及客房布置等统计报告。

5.1.6 账务审核²⁾

5.1.6.1 应支持多级审核功能,包括夜审、日审或多级审核的设置。

5.1.6.2 应支持自定义夜审流程,简化夜审流程。

5.1.6.3 应支持数据检查并对应离未离客、房价定义不一致等问题进行处理。

5.1.6.4 应实现满足酒店需求的各种统计和分析报表。

5.1.7 餐饮管理

5.1.7.1 系统应支持餐饮预订处理功能,直观呈现厅房、包厢等设施的使用情况;并支持触摸屏、手持点菜机等多种点菜方式。

5.1.7.2 系统应支持各种格式的菜单打印,有完善的预付金处理方式;支持预订处理关联客户档案、餐饮喜好、典型菜单信息的功能;支持打折、协议优惠等各种消费策略。

5.1.7.3 应支持多种付款方式,处理联单、分单操作;支持赠送、单拆、全免、多免一、免服务费等多种菜品处理方式。

5.1.7.4 支持会员管理,实现各种卡的运用,应具备详尽的财务分析报表;支持销售排行分析,包括地域、类别、性质等多角度的数据指标。

5.1.8 会员系统

5.1.8.1 应支持胶片卡、号码卡、介质卡(磁卡/IC卡/射频卡)等各种会员卡;支持会员卡类别、积分策略、包价设置等会员系统信息维护功能。

5.1.8.2 支持会员卡销卡、挂失、停用、删除、恢复等管理功能,包括会员积分管理,积分账务管理等内容。

5.1.8.3 应提供各种会员分析报表。

2) 日审/夜审。

5.1.9 前台应收

5.1.9.1 应支持不同类型应收账款户,设置账户记账限制,自动转账类别等功能;支持应收账款户处理,包括费用调整、部分结算、转账、结账清户等。

5.1.9.2 应支持查本日、上日及历史账目等各种查账方式,支持费用、付款金额、手工账、对冲账、调整账、优惠账、房费、转账信息等审核。

5.1.9.3 支持账目分析,应定制账龄分析表及催账报表;支持催账单、对账单的自动生成。

5.1.10 销售管理

5.1.10.1 应支持销售员权限的设置,并支持生成销售员业绩统计分析与年月度比较报表。

5.1.10.2 应提供自动的、智能的、有选择性的、综合时间跨度的房价策略,支持各种协议单位的权益。

5.1.10.3 应支持动态调整房价及时段设置,提高饭店管理效益;并通过出租率和客人的等级、消费额度来制定房价销售策略。

5.1.10.4 应支持佣金管理,有比例、底价及固定佣金等多种计算方法。

5.1.11 商务中心

5.1.11.1 应支持一个饭店多个商务中心的运作模式,业务处理互不干扰。

5.1.11.2 商务中心系统应支持多种入账方法,入账处理参数自由调节,并有详尽的账务处理记录。

5.1.11.3 应支持任意多个商务分机,采用与客房电话不一样的计费方式;计费处理实时自动,费用单据自动生成。

5.1.11.4 应支持商务传真、电子邮件接收、机票代理费用处理、综合信息查询等功能。

5.1.12 综合查询

5.1.12.1 系统应支持营业总表的多种方式进行分析查询,形成直观的经营分析图,并支持自定义分析项目、显示形式丰富。

5.1.12.2 应支持多种实时房态效果图显示,支持房态实时报告,动态反映当前客房情况;支持各种客房信息查询,如客房信息、客房简报、客房预留分析等。

5.1.12.3 应支持日报、月报等客房收入报表和收入趋势分析;并支持餐饮、娱乐等营业项目的分析报表,如日报、月报、走势分析、综合明细分析等。

5.2 后台管理

5.2.1 财务总账处理

5.2.1.1 应支持多套账管理和账簿管理,并实现自定义科目体系、会计年度、凭证类型等功能。

5.2.1.2 应支持凭证管理,有严密的凭证制单、审核、记账功能;支持各种账目的查询及打印功能。

5.2.1.3 应支持外币核算、报表处理、往来账、银行对账单管理等功能。

5.2.2 成本控制

5.2.2.1 系统应支持物品及产品配料的基础信息录入,及前台销售数据和菜谱资料的导入。

5.2.2.2 应支持成品调拨、原料调拨、吧台销售、厨房消耗、厨房吧台盘点等功能,以及部门耗用、部门报损、部门盘盈、单据查询等各种单据处理。

5.2.2.3 应支持多种格式的成本控制报表及经营利润分析。

5.2.3 采购

5.2.3.1 部门申购处理,应支持各级审批部门审批的处理流程、审批帮助信息提示、审批意见录入、审批日志查询等功能;以及审批环节的定义和分配,如转审功能、审批授权、紧急申购等。

5.2.3.2 应支持供应商报价、物品定价、多方比价、定价分析等功能。

5.2.3.3 应支持验收确认,验收价格、数量控制及仓库或部门签收的控制;支持供应商管理,包括供应商信息、经营范围、评估记录、进货记录等功能。

5.2.4 库存管理

5.2.4.1 应实现多套账管理,采用移动平均、先进先出计价方式;可定义操作范围,支持吧台、工程库及

客房耗品等二级库管理。

5.2.4.2 应支持物品调拨、实时动态查询物品库存、直拨业务、退货回仓等功能,对估价入库物品,提供调价功能,对已发生单据应有账务影响分析报表。

5.2.4.3 应实现超储物品、短缺物品报警功能,并自动生成补仓单;支持自动汇总供货商的供货情况,实现与供应商的实时对帐。

5.2.4.4 支持与账务系统的连接,将库存单据汇总成凭证传入至财务系统;支持与采购管理的连接,实现系统中的申领,审批和领料处理;支持应付处理,可以实现对供应商应付账款的管理。

5.2.4.5 支持丰富的库存报表分析系统。

5.2.5 工程设备管理

5.2.5.1 应支持设备卡片、维修故障原因等各种基础信息的录入,以及各种能耗信息的录入,实现能耗统计图、年度对比分析及查询功能。

5.2.5.2 应支持部门报修管理流程,实现网络化报修;支持设备维修计划设定,实现设备检修自动提醒功能。

5.2.5.3 支持重要设备、系统操作权限设定,以及部门操作人员的分配。

5.2.6 人力资源管理

5.2.6.1 系统应支持自定义员工列表功能,管理不同类别的档案,包括在职档案和离职档案,以及档案关联信息,如部门调动、工资等级变动等。

5.2.6.2 应支持培训管理,包括设置培训类别、培训级别、培训时间、培训费用等信息。

5.2.6.3 应支持考勤管理功能,实时记录员工的工作情况。

5.2.7 工资管理

5.2.7.1 应支持内部工资档案多层次的体系结构,支持自定义工资项目及项目运算关系,且系统能自动按定义关系进行统计计算。

5.2.7.2 应支持工资数据快速录入,灵活修改,支持多种工资报表和灵活的打印输出格式。

5.2.7.3 系统应支持考勤数据的导入及银行数据转换功能;支持灵活的操作员权限控制,及数据备份和恢复功能。

5.2.8 办公自动化

5.2.8.1 应支持饭店办公自动化管理、工作流程控制等功能,解决多部门协作问题,推动部门间的高效率协作。

5.2.8.2 应支持酒店内部业务管理,如安全管理,质量管理,培训管理,证照管理等;并提供数据平台,在此平台上实现各类数据的分类、汇总、统计、分析等功能。

5.2.8.3 宜支持远程办公系统,并具有开放性和互联性,实现决策者的远程办公功能。

5.3 支持系统

5.3.1 硬件支持

5.3.1.1 硬件设备

5.3.1.1.1 网络构架

基本网络架构应包括旅游饭店的局域网、连接这些局域网的广域网以及硬件、布线和设备环境等支撑要素。

5.3.1.1.2 服务器

旅游饭店管理信息系统服务器的配置应保障网络的稳定性和扩展性。

5.3.1.1.3 其他硬件

其他硬件应包括系统运作必需的工作站、打印机、扫描仪、可继续电源等设备。

5.3.1.2 网络拓扑

网络拓扑协议应符合 ANSI/CEA 709.1 的规定。具体设计示意参见附录 A 中的图 A.1。

5.3.1.3 系统管理人员上岗要求

5.3.1.3.1 系统管理人员应具备计算机相关专业,大专及以上学历,有相关行业工作经验,有良好的团队合作精神和客户沟通、协调能力。

5.3.1.3.2 系统管理人员应熟悉局域网的组建及维护,能处理常规的硬件故障及软件维护。

5.3.1.3.3 系统管理人员应完成电脑房日常技能操作,及其他部门计算机基本常识的培训。

5.3.1.4 安全管理

5.3.1.4.1 系统安全管理应符合 GB/T 20271 的规定。

5.3.1.4.2 系统内部资料应做好保密管理,任何工作站打印各类报表需经部门经理以上领导批准。

5.3.1.4.3 系统数据库应做好日常维护工作,并由电脑部门定期做好数据的备份。

5.3.1.5 不间断电源

5.3.1.5.1 服务器、路由器、交换机、接口机以及其他关键设备应配备不间断电源,实现断电、雷击、浪涌等防护。

5.3.1.5.2 前台、预订、财务等关键岗位的工作站也应配备不间断电源。

5.3.1.6 防火墙/防病毒

5.3.1.6.1 工作站的防病毒程序和防火墙程序应由信息技术部门进行安装,并定期进行更新升级。

5.3.1.6.2 工作站应定期进行完整的病毒扫描,发现病毒警告时,应在信息技术部门的指导下进行杀毒。

5.3.2 系统扩展

5.3.2.1 电子支付

系统应支持电子支付方式,各收银点应直接与银行 POS 接口连接,实现在前台管理系统中直接刷卡消费,条件成熟时可实现网上预订的电子支付。

5.3.2.2 证件扫描

应支持与证件扫描仪供应商(需按要求提供扫描软件相关参数)扫描软件的接口,实现在前台系统中直接通过扫描生成宾客信息功能;支持与户籍管理软件供应商(需按要求提供户籍管理软件相关参数)户籍管理软件的接口,实现在前台系统直接生成按公安局的信息格式要求的内、外宾客列表信息。

5.3.2.3 视频点播处理

应支持与视频点播系统供应商(需按要求提供网络支持相关参数)管理软件的接口,实现在前台系统中直接开关视频点播服务、自动计费等功能。

5.3.2.4 门锁控制

应支持与门锁供应商(需按要求提供制卡软件相关参数)制卡软件的接口,实现在前台系统中直接制卡功能。

5.3.2.5 客房控制

应支持与客房控制系统供应商(需按要求提供控制软件相关参数)客房控制软件的接口,实现在前台系统中直接关联客房控制系统功能如开客房空调至预设温度、接收宾客客房服务请求等。

5.3.2.6 网络

应支持与网络供应商(需按要求提供网络软件相关参数)网络软件的接口,实现在前台系统中直接开、关网络及自动计费功能。

5.3.2.7 通讯连接

支持与程控交换机供应商(需按要求提供交换机软件相关参数)交换机软件的接口,实现在前台系统中直接开关电话、自动计费、叫醒服务等管理功能。

5.3.3 系统维护

5.3.3.1 日常维护管理

5.3.3.1.1 各工作站使用部门应保证其周边良好的环境,并按操作规程启动、关闭电脑。

5.3.3.1.2 所有工作站应在使用完毕后或遭遇火灾时切断各部件电源,保证安全。

5.3.3.2 机房管理

5.3.3.2.1 电脑机房应由专人负责管理,系统供应商的维护人员、卫生清洁人员进入电脑机房,应专人监督的情况下才能进入。

5.3.3.2.2 电脑机房的钥匙只能发放给相关的负责人,同时应保证所有电脑机房区域的门保持关闭状态。

5.3.3.2.3 安保人员应加强对电脑机房周边区域进行周期性的巡逻。

5.3.3.3 应急预案

5.3.3.3.1 当管理信息系统发生故障时,信息技术部门应立即通知相关部门,并对系统进行检查,相关部门应采取手工操作模式,直到系统恢复正常。

5.3.3.3.2 若是硬件故障,在本部门不能解决问题的情况下,信息技术部门应及时联系硬件供应商,协商解决。

5.3.3.3.3 若是软件故障,信息技术部门应及时联系系统供应商,将故障准确、详细地告知技术支持工程师,由技术工程师通过电话或远程控制尽快解决。

5.3.3.3.4 在系统恢复后,应检查所有关联的系统 and 接口,一切正常后,通知相关部门停止手工操作。

5.3.3.4 用户账号管理

5.3.3.4.1 信息技术部门应对员工的权限进行分组的设置,并提交主管领导核查。

5.3.3.4.2 使用部门应妥善保管自己的账号信息,并定期更换密码,以保证系统安全。

5.3.3.4.3 相关部门的负责人应在员工辞职生效时立刻通知信息管理部门,并禁止该用户的所用权限,以避免对系统造成蓄意破坏。

5.3.3.5 系统备份

5.3.3.5.1 夜审程序前应备份前台管理系统和餐饮收银系统的数据库,信息技术部门应检查备份软件日志文件,以确认数据库备份成功。

5.3.3.5.2 每日 23 时应对其他系统的数据库进行自动备份,信息技术部门应检查备份日志文件,以确保数据库备份成功,为系统故障后恢复提供保障。备用服务区可与主服务区分别放置在不同办公室。

附录 A
(资料性附录)
网络拓扑设计示例

图 A.1 给出了旅游饭店管理信息系统网络拓扑示例。

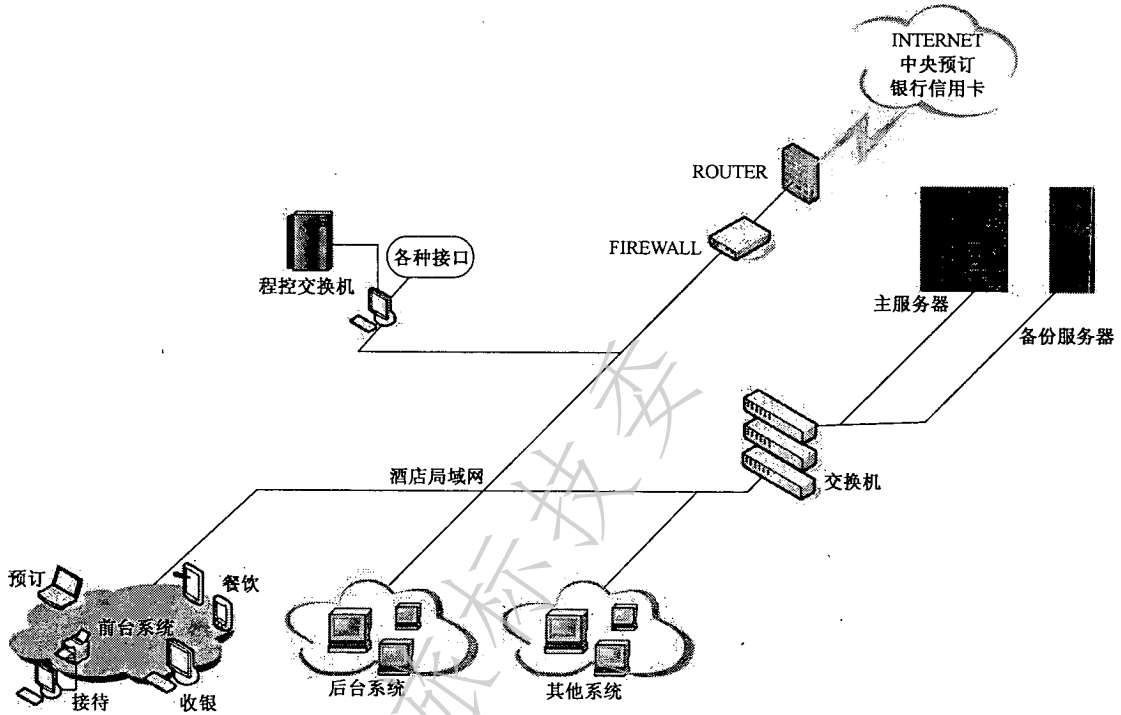


图 A.1 旅游饭店管理信息系统网络拓扑示例