

# 《旅游饭店管理信息系统建设规范》

## （GB/T 26357）修订说明

### 一、任务来源

2008年，受原国家旅游局委托，我中心连同浙江省旅游局（原）、浙江省旅游标准化技术委员会等单位，承担了《旅游饭店管理信息系统建设规范》国标标准的编制，并于2010年发布实施。根据行业发展需要，为更好提高标准的引领性和适用性，经原起草单位的主要起草人商议，报请国家文化和旅游部同意，决定申报本标准的修订立项。2023年8月6日，国家标准化管理委员会正式发布关于下达2023年第二批推荐性国家标准计划及相关标准外文版的通知（国标委发〔2023〕37号），同意《旅游饭店管理信息系统建设规范》修订立项。

### 二、修订背景

#### （一）新时代旅游饭店发展面临新挑战与新机遇

近年来，我国的经济社会形势和消费市场需求发生了一系列重要变化，旅游饭店的发展面临新挑战和新机遇。

（1）旅游饭店多元商业模式的出现。呈现出诸多亮点，主要包括包括：一是酒店与线上平台合作，增加线上销售。二是外卖等“非到店业务”应运而生，越来越多的酒店开始推出新零售业务。三是酒店+民宿成为新潮流，大部分饭店集团尝试将酒店的标准管理和民宿的非标模式进行结合。四是酒店成为文旅文创融合场景的美好载体，不再仅仅承担住宿价值，联通美食、景点、文化体验等成为同等重要的吸睛点。多元商业模式的出现增加了旅游饭店的竞争态势，为饭店信息管理运用和更新提供了动力。

（2）云计算技术的运用。云计算是继互联网、计算机后在信息时代又一种新的革新。云计算具有很强的扩展性和需要性，用户不受时间和空

间的限制通过网络就可以获取到无限的资源。云计算技术在饭店管理信息系统中的运用，讲极大的节约社会资源，减少饭店弱电机房和服务器数量，节约人力成本。

(3) 5G网络技术的运用。5G网络就是在移动通信网络发展中的第五代网络，其传输速度每秒钟能够达到数十GB，这种速度是4G移动网络的几百倍。5G网络技术的成熟和运用，使饭店管理信息系统云端化和移动化成为可能，极大的提高管理和服务效率。

(4) 物联网技术的运用。物联网是一个基于互联网、传统电信网等的信息承载体，它让所有能够被独立寻址的普通物理对象形成互联互通的网络。根据预测，2023年国内物联网市场规模将高达3.9万亿元，而物联网技术在饭店管理信息系统中的运用，将大大提供服务体验性和互动性，使“0秒”入住成为可能。

## (二) 《标准》已难以适应新的时代特征和发展要求

《标准》是旅游饭店管理信息系统建设的重要技术支撑。本标准2010年版本自发布实施以来，取得了良好的效益，国内大部分星级旅游饭店均建立了自己的计算机管理信息系统，3星级以上的旅游饭店大都采用服务外包的形式，购买第三方软件系统。《标准》有效推动了旅游饭店信息化管理的规范建设和快速发展。

但近年来，随着行业转型升级，以及互联网技术与数字化科技融合迎来的跨越式发展，业务形态、服务流程与场景模式与当年已大不相同，一些理念和技术已经不符合新时期发展。一是近年来经过行业转型升级，与数字化科技融合迎来跨越式发展，业务形态、服务流程与场景模式与08年也大不相同。二是旅游产业的边界重构、主客共享的场景营造、文化引领和科技创新等一些旅游经济呈现出新变化。三是从消费转型角度，十四五期间继续呈现新趋势，如消费群体更加细分化、消费行为更加移动化、

线上化、以及消费需求更加个性化。另外，从标准自身结构来看，原标准提出的前台、后台和支持系统三大子系统的提法有待进一步研究，目前酒店系统功能，独立边界趋于模糊，模块化特征明显。

管理信息系统对于旅游饭店提供高效优质服务具有重要意义，在新发展阶段，《标准》已难以适应数字化技术发展、高品质消费偏好、节约型社会建设等相关要求，其部分内容和相关条款（指标）亟待优化，否则难以更好地引领旅游景区的建设和发展。

### **（三）旅游饭店自身建设需要呼唤修订《标准》规范引领发展**

党的十八大以来，在国家政策扶持下，我国旅游饭店业经营环境得到明显改善，标准化建设推动旅游饭店服务质量稳步提升。同时，旅游饭店市场日趋理性发展，旅游饭店集团化、连锁化、品牌化发展实现历史性跨越。十年来，星级饭店从扎堆一、二线城市向三、四线城市下沉。人民群众对美好生活的向往成为消费升级的内在动力，饭店市场进一步细分，更加追求个性化，突出极致体验与品质。饭店服务和管理方式也发生了革命性变革，数字化与非接触式服务带来更多发展机遇，低碳生态成为旅游饭店业的追求。随着我国饭店集团的快速成长，加速了国际饭店集团市场格局变化，增强了我国饭店集团的市场竞争力和话语权。与此同时，基于信息化、计算机、云计算、大数据等各项先进技术的快速发展，客户越发重视旅游饭店能否带来良好的服务体验，对旅游饭店品质的要求也越来越高。全行业对高品质高适用性旅游饭店管理信息系统建设也有了更高追求和自我提升要求。如何更好地把握互联网发展新形势，贯彻新发展理念，推动旅游饭店优化和高质量发展？除了各旅游饭店自身的积极探索和共同努力外，还需要有更加科学、先进的标准来规范和引领旅游信息化发展。因而，修订《标准》已成为全行业的普遍期待。事实上，大量的旅游饭店

管理信息系统的建设与运营发展，已经为《标准》修订积累丰富的基础数据和实践经验，提供较为充分的科学依据。

基于上述背景，本次标准修订工作着眼新时代数字化的新发展，结合破解现实问题的需要，以数字化提升为关键，以顾客满意度为导向，力求形成具有科学前瞻性和易于实操落地的旅游饭店管理信息系统建设标准规范。

### 三、修订目的

为适应新形势的发展要求，着力解决本标准已经出现信息技术滞后，部分条款不合理，数字化体现不够等问题，进一步提高标准的科学性、规范性、普适性和可操作性，全面提升标准对旅游饭店管理信息系统建设和发展的引领性，更好地发挥标准在推动旅游饭店管理和优化提升方面的作用，决定对本《标准》进行修订。

### 四、修订思路

#### （一）指导思想

以国内大力推进数字经济和旅游业高质量发展和为背景，以整体化、平台化、生态化、开放化为基本原则，以互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链等技术为支持，以流程重塑、降本增效、优化体验为核心目标，构建集数字化管理、数字化服务、数字化营销及数字化体验为一体的管理信息系统，引领国内旅游饭店管理和服務向低碳化、数字化、移动化、云端化发展。

#### （二）修订原则

**1. 先进引领原则。**借鉴和参考国内外标准的先进模式，学习管理信息系统的优秀理论和技术。运用科学的系统设置规程和先进的系统应用技

术与方法提高旅游饭店的管理水平和服务质量，引导旅游饭店及相关信息管理服务向品质化、特色化、智慧化和高效化方向提升发展。

**2. 科学规范原则。**本《标准》依据《中华人民共和国标准化法》和《标准化工作导则》开展修订工作，坚持需求导向、问题导向和目标导向，尊重发展需要，尊重市场规律，尊重旅游饭店发展实际，尊重标准基础，对《标准》进行科学修订和合理优化，保证本《标准》修订的科学性、规范性和引领示范性。

**3. 协调适用原则。**作为一个指导建设和维护旅游饭店管理信息系统的规范，本标准充分考虑与国内现有的服务业标准、其他管理信息系统等相关标准和规范的协调问题。同时既要充分考虑“数字化”背景下旅游饭店类型日趋多样化的趋势，适度超前和鼓励管理信息系统创新发展，又要充分考虑现阶段全国各地旅游饭店信息化发展的不平衡性，避免不切实际地设置过高条件和要求。

**4. 操作可行原则。**标准的制定在与国际衔接的同时，充分结合国情，实现可操作性。充分考虑到了我国旅游饭店管理信息系统发展和应用的实际情况。尽量避免系统内容过于繁杂，注重用市场的眼光、游客的需要来调整系统组织，尽量减少主观随意性。

### **（三）修订重点**

#### **1、突出云端化**

在云计算高速发展时代下，目前国内饭店信息系统建设已从传统独立机房向云端服务器集群转变。通过云架构、云平台建设，取消饭店自有机房，以多台云服务器组成集群，构建管理信息系统，旅游饭店无需服务器，能上网即可使用。在数据安全上，基于云环境部署的应用服务器和运维电脑，基于TLS1.2安全传输层协议，安全系统通过ISO20000/27001体系认证，运营数据和客户隐私信息得以安全保护。

本次修订引入云服务器部署方案，可以有效的解决传统物理租机与VPS服务中，存在的管理难度大，业务扩展性弱的缺陷。具有灵活自定义、无限扩展的特点，可帮助旅游饭店快速搭建信息化、智能化管理平台，一站式解决在管理、营销、服务等方面遇到的种种问题，快速提升管理效率，有效增加饭店收益。

## 2、强调移动化

本次修订充分考虑国内旅游饭店管理与服务场景变化，即从传统的固定场景向移动终端转变的新趋势，提出了管理信息系统向移动化转变的重要思路。



图1 旅游饭店管理系统移动端功能示意图

新标准强化智能移动终端的配置。移动化管理与服务，可大幅提高旅游饭店的运营效率，降低人力成本，实现节流。如客房管理子系统，建议增加移动查房功能，发现问题通过手机拍照，直接反馈到责任人或工程人员，提高效率。新标准中 5.2.3 采购子系统中增加智能移动终端进行采购事务处理，满足采购移动办公和远程办公需求，提升采购执行效率（见

5.2.3.9)；5.2.4 库存管理子系统增加智能移动终端应用管理，提升库存管理效率（见 5.2.4.7）等。强化餐饮管理系统向集成化和移动化转变。5.1.7 餐饮管理修改点餐方式条款，5.1.8 会员系统增加支持会员卡种类（5.1.8.1）增加“电子卡（微信卡包、小程序）等各种会员卡”的表述；新增一条券的管理功能要求（5.1.8.3）等。大量移动终端的使用，不仅是管理的工具，又是监控的工具，兼顾数据分析和实时指标查询的功能。如增加移动客房管理系统，可以实现实时数据查询、高效管理和绩效考核的等功能。

### 3、聚焦智能化

本次修订过程中，聚焦饭店服务与管理智能化需求，重点突出智能设备应用、智能服务体验、智能数据分析等功能，通过智能设备和系统数据分析为客户提供个性化、人性化服务。如新标准中引入智能语音识别技术，构建A.I.电话管家系统，取消总机房，实现降本增效的功能，客户管理子系统增加对全周期、个性化客户资料的收集和管理（5.1.1.3、5.1.1.4），客房管理子系统中强化对顾客个性化需求的满足（5.1.5.4），综合查询子系统增加个性化数据要求（5.1.12.5）。

智能服务方面，标准增加预定、会员管理、扫一扫呼叫客房服务等功能，实现服务的互动性和体验性。通过移动小程序，可实现一键订房、在线全景看房、快速入住、智能开锁、wifi直连等功能。同时通过AR技术的应用，打通酒店不同场景，可实现“0秒”智能入住、智能停车等功能。标准修订中调整（5.1.1）客户管理的管理方式，5.1.2.5增加系统应支持“自有会员和第三方渠道直连管理”的条款，前台接待中增加5.1.3.6“智能入住”“人脸核验”新条款。

### 4、注重融合化

多业务融合在旅游饭店的场景应用中越发频繁。通过多端口的扩展可

最大限度简化网络、降低布线成本和设备成本，高质量提供融合业务服务。本次修订基于路由器、互动电视网络、无线终端等多项技术和已开发的相关产品，结合现有高性价比的接入终端资源，扩展多个端口，注重多端口融合化。新标准的5.3扩展功能中，接口数量由原来7个增加到14个，新增公安传输统、短信传送、停车收费、自助入住、电子发票统、财务总账凭证等接口管理子系统。数据安全上，在6.3.3.1 条，提出系统安全管理应符合ISO/IEC 27001、ISO/IEC 20000、GB/T 31168的规定。系统备份方面，在6.3.5.3条，提出采用云部署架构的系统，数据备份应采用云数据库备份模式。

## 五、修订过程

1、2023年8月，在文化和旅游部、全国旅游标准化技术委员会、浙江省文化和旅游厅指导下，浙江茗苑旅游规划设计研究中心有限公司联合杭州西软信息技术有限公司，成立标准修订工作组。

### 2、资料收集和调研阶段：2023年9月

围绕标准重点，主要收集了以下几方面的资料：旅游饭店管理信息系统建设现状和未来发展趋势；饭店管理信息系统相关的国家标准、行业标准、地方标准，以及相关课题、论文等文献资料。为了增强标准制定的科学性、可行性与实用性，标准编制组进行了大量的实地考察和调查研究，如借组杭州西软信息技术有限公司的9000家饭店客户群体，选择性进行调研，为标准的修订取得了大量的第一手资料。

### 3、修订草案研讨阶段：2023年10月

在浙江茗苑旅游规划设计研究中心会议室，召开了《旅游饭店管理信息系统建设规范》修订大纲征求意见会，项目组成员、浙江省文化和旅游厅等单位领导和代表参加了会议。与会人员首先听取了项目组就标准修订的方向和框架调整情况的汇报，并重点对如何优化标准的整体框架，细化

指标体系提出了修改意见。并要求项目组加快工作进度，在2023年12月底前完成征求意见稿。

#### 4、征求意见稿研讨阶段：2023年11月至12月

标准大纲确定后，项目组成员进行分工，西软信息技术有限公司市场营销总监刘歆琦负责技术支持和相关企业联络，陈一帆、吴才满、李竹竹、侯晓敏等成员，负责标准正文和编制说明的编写。2023年12月26日，项目组成员在浙江茗苑旅游规划设计研究中心会议室，对标准征求意见稿初稿进行讨论，逐章逐条修正相关文字内容，最终形成征求意见稿，并配套修订说明。

## 六、修订内容

### （一）标准的主要变化

本《标准》秉持传承与创新相结合的原则，没有对2010版《标准》进行大幅度颠覆性修改，但小修已不能适应诸多变化要求，故本《标准》进行了中等程度的修订。与 GB/T 26357- -2010相比，主要修改如下：

a)规范性引用文件删除原引用的两项标准，新增国家标准 4 项，行业标准 2 项，涉及旅游业基础术语、旅游饭店管理、云计算、网络安全等领域。

b)术语和定义，修订了“3.1 旅游饭店”，根据 GB/T 16766 第 4.2.1 条术语进行修改，旅游饭店的外延注脚也做了微调。

c)第四章“系统构成”改为“系统架构”，原文件“支持系统”改为“系统扩展功能”，重点对系统扩展接口提出要求。

d)前台服务章节增加智能化入住管理条款，并可通过“数字签名”实现自动挂账、信息存留、入住体验调研等功能。

e)后台管理和系统扩展均增加了数字化、智能化、云端化和移动化条款。

f)增加第六章“系统运行要求”，包括硬件支持、软件环境和运行管理三节内容。

g)附录A中增加云服务部署架构示意图

## (二) 修订的主要内容

### 1、本次修订方案1-4章主要修订内容

表1 第1-4章修订对比表

| 章节        | 2010 年版本                                                                                                                                                                                            | 本次修订版本                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 备注                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                         | 无                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 删除引言                                                                 |
| 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。<br>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。                                                                                                                                         | 本文件规定了旅游饭店管理信息系统的基本架构、主要功能及运行要求。本文件适用于国内正式营业的，为旅游者提供服务的各类旅游饭店。                                                                                                                                                                                                                                                   | 规范表达                                                                 |
| 2 规范性引用文件 | 下列文件中所包含的条款，通过在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。<br>GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求<br>ANSI/CEA 709.1-B 控制网络协议规范 | 下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。<br>GB/T 14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定<br>GB/T 16766-2017 旅游业基础术语<br>GB/T 31168-2014 信息安全技术 云计算服务安全能力要求<br>GB/T 40690-2021 信息技术 云计算 云际计算参考架构<br>GB 50174-2008 电子信息系统机房设计规范<br>YD/T 3991-2021 云计算业务数据报送接口规范<br>LB/T 20-2013 饭店智能化建设与服务指南 | 按照 GB/T 1.1-2020 规范表述，删除原标准 2 项非必要引用文件，新增 GB/T 14308-2023 等 7 项引用文件。 |

| 章节      | 2010 年版本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 本次修订版本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 备注                                                                             |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 3 术语和定义 | <p>下列术语和定义适用于本文件。</p> <p>3.1<br/>旅游饭店 tourist hotel<br/>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。</p> <p>3.2<br/>前台 front house<br/>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。</p> <p>3.3<br/>后台 back house<br/>不直接提供对客服务的部门与场所。</p> <p>3.4<br/>系统接口 system interface<br/>各个信息系统之间的连接协议。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>下列及 GB/T 16766 提出的术语和定义适用于本文件。</p> <p>3.1<br/>旅游饭店 tourist hotel<br/>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。</p> <p>3.2<br/>前台 front house<br/>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。</p> <p>3.3<br/>后台 back house<br/>不直接提供对客服务的部门与场所。</p> <p>3.4<br/>系统接口 system interface<br/>各个信息系统之间的连接协议。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 | 增加了 GB/T 16766 提出的术语。其他术语未作修改。                                                 |
| 4 系统构成  | <p>4 系统构成</p> <p>4.1 旅游饭店管理信息系统由以下相互关联的子系统构成。</p> <p>4.1.1 前台管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>——客户管理；</li> <li>——预订系统；</li> <li>——前台接待；</li> <li>——前台收银；</li> <li>——客房管理；</li> <li>——账务审核；</li> <li>——餐饮管理；</li> <li>——会员系统；</li> <li>——前台应收；</li> <li>——销售管理；</li> <li>——商务中心；</li> <li>——综合查询；</li> </ul> <p>4.1.2 后台管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>——财务总账处理；</li> <li>——成本控制；</li> <li>——采购；</li> <li>——库存管理；</li> <li>——工程设备管理；</li> <li>——人力资源管理；</li> <li>——工资管理；</li> <li>——办公自动化；</li> </ul> <p>4.1.3 支持系统</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>——硬件支持；</li> </ul> | <p>4 系统架构</p> <p>4.1 旅游饭店管理信息系统的基本架构应包括前台服务管理、后台经营管理和系统扩展管理。</p> <p>4.2 应包含但不限于以下服务管理子系统：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 客户管理</li> <li>b) 预订系统</li> <li>c) 前台接待</li> <li>d) 前台收银</li> <li>e) 客房管理</li> <li>f) 账务审核</li> <li>g) 餐饮管理</li> <li>h) 会员系统</li> <li>i) 前台应收</li> <li>j) 销售管理</li> <li>k) 会议管理</li> <li>l) 综合查询</li> </ul> <p>4.3 应包含但不限于以下经营管理子系统：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 财务总账处理</li> <li>b) 成本控制</li> <li>c) 采购</li> <li>d) 库存管理</li> <li>e) 工程设备管理</li> <li>f) 人力资源管理</li> <li>g) 工资管理</li> </ul> | <p>一是规范前台服务、后台经营和系统扩展三大子系统表述。</p> <p>二是原标准中硬件支持和系统维护两块内容，不属于系统架构范畴，故移至第六章。</p> |

| 章节 | 2010 年版本           | 本次修订版本                                                                                                                                                                                                   | 备注 |
|----|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|    | ——系统扩展；<br>——系统维护； | h) 办公自动化<br>i) 能耗管理<br>4.4 应包含但不限于以下扩展接口：<br>a) 移动支付<br>b) 证件扫描<br>c) 数字电视<br>d) 门锁控制<br>e) 客房智能控制<br>f) 网关<br>g) 电话计费及控制<br>h) 公安传输<br>i) 电梯控制<br>j) 停车收费<br>k) 短信传送<br>l) 自助入住<br>m) 电子发票<br>n) 财务总账凭证 |    |

## 2、本次修订方案5.1前台管理主要修订内容

### (1) 前台管理的框架调整

本次修订保留了原 2010 版标准的客户管理、预定系统、前台接待、前台收银、客房管理、财务审核、餐饮管理、会员系统、前台应收、销售管理、客户管理、综合查询等 11 个子系统，增加了会议管理子系统替代原商务中心子系统，满足目前旅游饭店信息系统实操中的新变化要求。

**表2 前台管理的框架调整**

| 2010年版标准                                                                                                                                                                | 2023年版标准                                                                                                                                                                                                    | 修订说明                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 5.1.1 客户管理<br>5.1.2 预定系统<br>5.1.3 前台接待<br>5.1.4 前台收银<br>5.1.5 客房管理<br>5.1.6 财务审核<br>5.1.7 餐饮管理<br>5.1.8 会员系统<br>5.1.9 前台应收<br>5.1.10 销售管理<br>5.1.11 商务中心<br>5.1.12 综合查询 | 5.1.1 客户管理子系统<br>5.1.2 预定系统子系统<br>5.1.3 前台接待子系统<br>5.1.4 前台收银子系统<br>5.1.5 客房管理子系统<br>5.1.6 财务审核子系统<br>5.1.7 餐饮管理子系统<br>5.1.8 会员系统子系统<br>5.1.9 前台应收子系统<br>5.1.10 销售管理子系统<br>5.1.11 会议管理子系统<br>5.1.12 综合查询子系统 | 随着互联网的普及和前台服务的综合化，商务中心的功能基本上被分解掉了，更为专业化的会议管理变为旅游饭店的重要功能之一。 |

## （2）前台管理的内容修订

### ——5.1.1客户管理修订情况

基本保留原有条款的基础上，修订了4条。一是修改部分术语表达（5.1.1.1），由于现代互联网的普及和交通的极大便利化，增加了更多多样化的联系方式，联系地址不再是唯一重要的方式，现有联系方式包括邮件、电话、微信、微博多种联系信息，因此“修改联系地址、电话”为更简洁概括性更强的“联系方式”。由于时代表达方式的不同，修改“团体”为现在的称呼“团队”，并进行全文的修改。二是弱化永久保存客户资料的要求（5.1.1.2），修改为“应详细记录客户历史住店资料及各种消费信息”。三是增加对全周期、个性化客户资料的收集和管理（5.1.1.3、5.1.1.4），5.1.1.3新增系统应支持全生命周期的客户资源管理，5.1.1.4客户报表功能中增加应实现“消费习惯和个性化需求等关键词”

### ——5.1.2预定系统修订情况

基本保留原有条款的基础上，修订了3条。一是根据实践中处理复杂客户预定的经验和饭店新的销售渠道的多元化预定，增加了管理信息系统的新功能的表述（5.1.2.3、5.1.2.5），5.1.2.3增加系统应支持“交叉预定”，支持订单“合并”等功能；5.1.2.5增加系统应支持“自有会员和第三方渠道直连管理”的条款，修改“通过会员卡号预订、会员资料自动显示等功能”的表述为“有会员卡号预订、会员资料自动显示等功能”。二是随着移动端的普及，系统应该实现多终端业务办理，增加多终端的表述（5.1.2.4）。

### ——5.1.3前台接待修订情况

随着智能技术的普及和信息时代的发展，前台接待部分出现较大的变化，本标准在尽量保留原有条款的基础上，修订了6条，新增了1条。做了较多术语表达的调整（5.1.3.1、5.1.3.2、5.1.3.3、5.1.3.4、5.1.3.5），增加

移动端和无纸化的新要求（5.1.3.1、5.1.3.3），对原有5.1.3.5条款进行了拆分（5.1.3.5、5.1.3.6），新增部分条款（5.1.3.7）。一是5.1.3.1修改“房态表”为“房态图表”，增加“并支持移动端协助客人自助办理入住”；5.1.3.2修改支持“散客、团队信息查询”，修改“统计表”为“统计图表”，增加“可批量查询方式”和“备注住店人信息”；5.1.3.3删除现代旅游饭店不再使用的功能“留言服务”，增加“宜支持无纸化电子签名”；5.1.3.4调整“自动显示客房临时态、客房附加信息”为更为简洁概况性强的“自动显示客房状态”，根据最新话术的表述修改“危险房、冲突房”为“临时房、矛盾房”；对原有5.1.3.5条款进行了拆分，增加系统应支持“续住”功能和“设置联房”。二是增加5.1.3.7新条款“系统应支持人脸识别技术，实现身份快速登记、自助入住退房、门禁管理、个性化信息等非标准化的功能，可通过“人脸核验”实现自动挂账、信息存留、入住体验调研等”。

#### ——5.1.4前台收银修订情况

基本保留原有条款，修订了1条。未做较大的改动。仅根据旅游饭店最新的业务情况，删除不再适用的外汇兑换功能（5.1.4.2）。

#### ——5.1.5客房管理修订情况

基本保留原有条款的基础上，修订了3条，新增了2条。根据移动端的发展情况和旅游饭店提供更多样化的客房服务做相应条款的修改

（5.1.5.2、5.1.5.3），突出顾客个性化需求的满足（5.1.5.4）、客房移动端的新功能的运用（5.1.5.5）和新标准的要求（5.1.5.6）。一是5.1.5.2增加应支持多终端报房和查房功能，修改“未来房情”为“远期房态”；5.1.5.3修改“客房酒吧”为“客房迷你吧”，修改“支持洗衣、客房饮料、赔偿等多项客房账务处理”为“支持自助洗衣、客房酒水、租赁赔偿等多项客房帐务处理”；二是5.1.5.4修改“特色要求”为“个性化要求”；三是新增条款5.1.5.5“应支持移动端精细化客房管理，实现修改房态及入账功

能。”；四是新增条款5.1.5.6“宜参照LB/T 20要求，实现移动客房管理与对客服务扫描呼叫功能”。

#### ——5.1.7餐饮管理系统修订情况

5.1.7 餐饮管理在基本保留原有条款的基础上，根据最新移动端的发展情况和新的术语表达方式，做了部分调整，修订了3条。一是根据移动端的发展情况，修改点餐方式条款（5.1.7.1），修改“支持触摸屏、手持点菜机等多种点菜方式”为“支持多终端电子菜谱、智能点餐等多种点菜方式”；二是调整5.1.7.2语序，删掉已经不存在的“菜牌打印”业务；三是5.1.7.3修改“单拆”改为“拆单”。

#### ——5.1.8会员系统修订情况

5.1.8 会员系统的基本情况变化不大，基本保留原有条款，修订了1条，新增了1条。简化会员卡的种类（5.1.8.1），将“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”修改为“实体卡、电子卡等各种会员卡”；同时新增一条“券”的管理功能要求（5.1.8.3）提出“支持券（纸质/电子）发送、核销、过期、延期等管理功能。

#### ——5.1.10销售管理修订情况

在基本保留原有条款的基础上，修订了2条，新增了1条。简化精准标准语言（5.1.10.2、5.1.10.3），根据销售移动端发展情况，增加新条款（5.1.10.5）。一是简化语言，5.1.10.2修改“自动的、智能的、有选择性的、综合时间跨度的房价策略”为“多样化的房价策略”。二是精准语言表述，删除5.1.10.3表述中与信息化建设关联较弱的“提高饭店管理效益”的表达，调整“通过出租率和客人的等级、消费额度来制定房价销售策略”为更为精准的“通过出租率和市场动态来制定房价销售策略”。三是新增移动端表述，增加5.1.10.5条款“应支持移动端管理客户信息、记录销售跟进情况、处理订单、生成销售报表”。

#### ——5.1.11会议管理修订情况

随着中国数字会务的发展,专业智能会议管理已经成为旅游饭店经营的重要的一部分,会议管理子系统也是目前旅游饭店管理信息系统的重要模块。此节为全部新增条款,一是会务前期安排,5.1.11.1 应提供会场预约、会议审批功能,支持在线会议、视讯洽谈等;二是会议管理的移动端运用,5.1.11.2 应支持移动端管控多间会议室的预约、使用、设备管理、会场布置等操作;三是会议的智能管理功能,5.1.11.3 应实现统一管理、资料云储存、会议环境控制、多会议室联动、多终端支持、软硬件一体化等功能。四是强化会议管理数据分析和利用,5.1.11.4 应提供数据分析报表,实现会议签到率、会议室利用率、设备使用率等统计信息以图表化展现。

#### ——5.1.12综合查询修订情况

根据最新旅游饭店实践情况,修订了3条,新增了2条。对原有三个条款进行了重新梳理,更新话术表达和精准简化语言(5.1.12.1、5.1.12.2、5.1.12.3),并新增两项条款(5.1.12.4、5.1.12.5)。一是5.1.12.1修改“营业总表”为“营业日报表和稽核总表”,调整语言表达,删除“形成直观的经营分析图”的表达,而是与后面内容进行融合,修改为“支持自定义分析项目,可实现形式丰富示意图”;5.1.12.2删除与标准前面条款重复表述“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修改“应支持日报、月报等客房收入报表和收入趋势分析”为“应支持日报、月报等收入报表和收入趋势分析”调整日报、月报等收入报表和收入趋势分析的范围,同时删除重复表述“如日报、月报、走势分析综合明细分析等。”。二是新增两项分别是数据对接(5.1.12.4)提出“应按照旅游行业主管部门要求,可综合查询输出相关数据”;及个性化数据要求(5.1.12.5),“应支持个性化数据服务,包括客户画像自动生成、

客户偏好档案、需求预测、实时分析客户的反馈和在线评价数据等”。

**3、本次修订方案5.2后台管理主要修订内容**

**(1) 后台管理的框架调整**

本次修订保留了原 2010 版标准的财务总账处理、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、办公自动化等子系统，增加了能耗管理子系统，满足目前国家低碳战略数字化需求。

**表3 后台管理的框架调整**

| 2010年版标准     | 2023年版标准        | 修订说明                                          |
|--------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| 5.2.1 财务总账处理 | 5.2.1 财务总账处理子系统 | 为满足目前国家低碳战略数字化需求,旅游饭店需建立数字化能耗管理系统,应对双碳时代的新要求。 |
| 5.2.2 成本控制   | 5.2.2 成本控制子系统   |                                               |
| 5.2.3 采购     | 5.2.3 采购子系统     |                                               |
| 5.2.4 库存管理   | 5.2.4 库存管理子系统   |                                               |
| 5.2.5 工程设备管理 | 5.2.5 工程设备管理子系统 |                                               |
| 5.2.6 人力资源管理 | 5.2.6 人力资源管理子系统 |                                               |
| 5.2.7 工资管理   | 5.2.7 工资管理子系统   |                                               |
| 5.2.8 办公自动化  | 5.2.8 办公自动化子系统  |                                               |
|              | 5.2.9 能耗管理子系统   |                                               |

**(2) 后台管理的内容修订**

**——5.2.1 账务总账处理子系统**

保留并微调了原标准的条款 3 条，新增了 3 条。一是保留了原标准中子系统应具备功能的 3 条条款，其中修订的内容主要是强化账套管理和凭证管理的自动化功能，包括账套管理多财务分账核算自动录入和上传（见 5.2.1.1, 原 5.2.1.1），饭店各类单据可自动生成凭证（见 5.2.1.2, 原 5.2.1.2）；并将之前的“支持各类账目的查询及打印功能”分为凭证和各类报表、明细的查询和打印（见 5.2.1.2、5.2.1.4，原 5.2.1.2）。二是考虑到财务报表是管理和决策的重要依据，增加了各类财务报表的自动生成、自定义查询、统计、分析、生成可视化图表和打印等功能（见 5.2.1.4）。三是考虑到财务系统的数据安全性和用户的可控性，增加了用户权限管理的条款（见 5.2.1.5）。四是增加了要设置云端加密数据储存和调用的条款，适应现在

财务管理的云端化发展趋势（见 5.2.1.6）。

#### ——5.2.2 成本控制子系统

修订了原标准的条款 3 条，新增了 3 条。一是物料成本控制中，基本保留原标准的主要功能，考虑到饭店产品和服务的多样化，成品的东西也越来越多，所以将原标准中的“产品配料”调整为“产品、原材料”，将“前台销售数据和菜谱资料的导入”调整为“前台部门耗用、销售商品等数据自动导入”，成本控制分析中的数据更直观（见 5.2.2.1，原 5.2.2.1）。二是突出系统成本控制明细的数字化功能，并增加了设备维护耗材的成本核算（见 5.2.2.2，原 5.2.2.2）。三是将单据处理和报表生成、分析条款整合，突出成本控制中数据的准确性和及时性（见 5.2.2.3，原 5.2.2.2、5.2.2.3）。三是增加人力成本控制（见 5.2.2.4）。四是考虑到成本控制的全过程和集成化，增加成本预算设置功能，并增加智能预警提醒成本风险（见 5.2.2.5）。五是增加系统操作权限管控，保障系统的安全性（见 5.2.2.6）。

#### ——5.2.3 采购子系统

完全保留原标准的条款 1 条，修订了 2 条，新增了 4 条。一是保留原标准的部门申购管理（见 5.2.3.1，原 5.2.3.1）。二是优化了原标准报价、比价、定价功能的条款，并增加了电子招标和电子采购合同等管理的功能，系统中能完成与供应商的交互、最终价格确认和合同形成，在线协同，突出采购寻源全流程透明化、在线化和智能化，降低间接成本，提升寻源效率（见 5.2.3.3，原 5.2.3.2）。三是增加采购订单管理，将原标准的“验收确认、验收价格、数量控制及仓库或部门签收控制等”整合到本条款，实现采购全过程监控和管理（见 5.2.3.4，原 5.2.3.3）。四是细化了原标准的供应商管理条款，更好地帮助饭店沉淀优秀供应商资源，提高供采双方共享合作（见 5.2.3.5，原 5.2.3.3）。五是考虑到采购计划管理是提高采购决策的准确性和效率的重要环节，增加了自定义采购需求列表、采购计划列

表的功能，确保采购过程的透明性和规范性（见 5.2.3.2）。六是增加采购开支分析管理，并实现自动化、智能化，防范超支风险（见 5.2.3.6）。七是增加智能移动终端进行采购事务处理，满足采购移动办公和远程办公需求，提升采购效率，并强调权限设置，保障系统安全性（见 5.2.3.7）。八是增加与财务和库存等系统的互联，保障采购与财务和库存数据的一致性和准确性，并增加与短信平台、征信平台、物流平台、电子商城等平台连接的功能，保障上下游互通和实时采购进度通知，构建互联互通的数字化采购模式，更好地规范化集成采购管理（见 5.2.3.8）。

#### ——5.2.4 库存管理子系统

保留原标准的条款 3 条，修订了 3 条，新增了 2 条。一是保留了原标准中的账套管理、二级库存管理、实时动态管理、预警管理以及与其他关联子系统的连接等（见 5.2.4.1、5.2.4.2、5.2.4.3、5.2.4.4、5.2.4.5，原 5.2.4.1-5.2.4.4），其中在二级库存管理中，增加物品管理台账和物联网技术的应用（见 5.2.4.2，原 5.2.4.1），实现库存管理的数字化和智能化；在实时动态管理中，增加与前台支出物料形成一致性同步对应账表（见 5.2.4.3，原 5.2.4.2），准确掌握库存实时信息；在预警管理中，增加预期商品、未授权物品出库的预警（见 5.2.4.4，原 5.2.4.3），更好地控制和管理库存。二是丰富原标准中库存报表分析系统的内容，并将原标准中的“支持自动汇总供货商的供货情况，实现与供应商的实时对账”（见原 5.2.4.3）整合到本条款；并强调各类报表生成和分析的自动化、时效性和可视化，更好地优化库存可见性（见 5.2.4.6，原 5.2.4.5）。三是增加智能移动终端应用管理，提升库存管理效率（见 5.2.4.7）。四是增加库存管理子系统的用户权限管理，保证库存数据安全性和操作规范性（见 5.2.4.8）。

#### ——5.2.5 工程设备管理子系统

完全保留原标准条款 2 条，修订 1 条，新增 3 条。一是保留原标准中

子系统应具备的基础信息录入和重要设备管理功能的条款（见 5.2.5.1、5.2.5.4，原 5.2.5.1、5.2.5.3），将能耗的相关条款整合到能耗管理子系统中（见 5.2.9，原 5.2.5.1）。二是优化原标准报修管理流程，突出智能化（见 5.2.5.2，原 5.2.5.2）。三是设定维修计划中，增加了“区域定期维护”的计划设定和自动提醒（见 5.2.5.3，原 5.2.5.2）。四是增加了设备维护和维修成本数据的填报，并同步到成本控制子系统、人力资源子系统和工资管理子系统中（见 5.2.5.5）。五是增加智能移动终端应用管理，实现设备维修管理的多渠道和智能化，提升管理效率（见 5.2.5.6）。六是增加工程设备管理数据可视化，实现数据可追溯，便于决策管理（见 5.2.5.7）。

#### ——5.2.6 人力资源管理子系统

修订原标准条款 3 条，新增 4 条。一是优化了原标准的档案管理、培训管理和考勤管理（见 5.2.6.1、5.2.6.2、5.2.6.3，原 5.2.6.1-5.2.6.3），现突出操作过程的自动化、智能化和集成化，并保证数据完整性和时效性。二是增加招聘流程管理，并突出智能化（见 5.2.6.4）。三是增加饭店组织框架的动态管理，并支持智能分析功能（见 5.2.6.5）。四是增加智能移动终端管理，提升管理效率（见 5.2.6.6）。五是增加电子签嵌入人事全流程管理的功能，提升人事管理效率和跟踪管理，并实现无纸质化，体现低碳环保（见 5.2.6.7）。

#### ——5.2.7 工资管理子系统

修订原标准条款 3 条，新增 4 条。一是优化了原标准中子系统应具备的功能（见 5.2.7.1、5.2.7.2、5.2.7.3、5.2.7.4，原 5.2.7.1-5.2.7.3），现内容上强调了多元化的工资账套和智能化核算规则（见 5.2.7.2，原 5.2.7.1），数据关联上增加了与定薪、绩效、社保、公积金、奖惩等数据的关联（见 5.2.7.2，原 5.2.7.3），提升算薪效率；工资报表中突出可视化图表的生成（见 5.2.7.3，原 5.2.7.2），分析更直观；权限控制中增加了敏感数据访问

权限和工资档案查询加密的功能（见 5.2.7.4，原 5.2.7.3），保障数据安全。二是增加了与税局系统的连接，实现自动计算个税，并一键申报缴税（见 5.2.7.5）。三是增加历史工资档案数据保存功能，可智能对比自动诊断纠错，规避算薪差异（见 5.2.7.6）。四是增加了工资数据同步至财务系统、代发薪银行网银端和人力资源系统，精确管理工资核算、审批和发放等，保证数据的一致性和合规性（见 5.2.7.7）。五是增加多渠道在线推送和签收电子工资条的功能，方便员工自助查询工资情况（见 5.2.7.8）。

#### ——5.2.8 办公自动化子系统

修订了原标准条款 3 条，新增 3 条。一是优化办公自动化管理功能，突出一体化协同运用平台，解决多系统来回切换，推动部门间的高效率协作（见 5.2.8.1，原 5.2.8.1）。二是保留原标准的内部业务管理和数据管理（见 5.2.8.2，原 5.2.8.2），业务管理中增加目标管理、工作流程管理、公文管理、项目管理、客服管理等。三是优化原标准的远程办公管理（见 5.2.8.3、5.2.8.4，原 5.2.8.3），增加与移动办公多端口连接，及时地沟通协作和信息共享（见 5.2.8.3），还增加了智能移动终端处理办公事务和分析管理，实现远程和移动办公，提升办公效率（见 5.2.8.4）。四是增加子系统对不同角色分配不同的权限，实现工作人员智能匹配办公内容，提升效率，同时提高系统安全性和稳定性（见 5.2.8.5）。五是增加云端文件管理和储存，减少饭店弱电机房和服务器数量，体现低碳化（见 5.2.8.6）。

#### ——5.2.9 能耗管理子系统

新增部分，新增了 6 条条款。为响应国家低碳战略数字化，增加能耗管理子系统，突出能耗管理中的智能化、自动化、数字化和移动化。一是增加智能化的能耗计量、检测、分析和预警等功能，并实现数字可视化（见 5.2.9.1、5.2.9.2）。二是定期开展节能监测和能效评估，体现自动化（见 5.2.9.3）。三是支持智能移动终端管理，提升效率（见 5.2.9.4）。四是增

加与各类设备系统连接功能，实现对照明、空调、暖通设备等的远程监控和调节，动态节省能耗（见5.2.9.5）。五是增加饭店的碳足迹的计算和跟踪，并与环保系统连接，更好地推进饭店“双碳”工作，实现国家“双碳”目标（见5.2.9.6）。

#### **4、本次修订方案5.3扩展功能主要修改内容**

（1）扩展接口数量的调整，由原来7个增加到14个功能性扩展接口，新增的有公安传输子系统、短信广播子系统、停车收费子系统、自助入住子系统、电子发票子系统、财务总账凭证子系统。

（2）原有扩展接口的修改内容

##### **——5.3.1电子支付子系统**

拆分成2条，在5.3.1.2 条中，增加应实现银联、支付宝、微信等多种支付方式与收银系统连接。

##### **——5.3.2证件扫描子系统**

拆分成2条，强调本系统与第三方软件的兼容性。

##### **——5.3.3 数字电视子系统**

标题由原来“视频点播处理”改为“数字电视”，随着技术的发展，数字电视已基本普及，原来的独立点播系统已被淘汰。

##### **——5.3.4 门锁控制子系统**

拆分成3条，一是强调应具备与第三方供应商门锁制卡软件连接功能。二是 通过接口应实现在前台接待子系统中直接读写房卡数据，开关房卡权限等操作。三是提出预留客房刷脸开门系统接口。

##### **——5.3.5 客房控制子系统**

拆分成2条，一是强调与第三方供应商提供的客房控制软件连接功能。二是应实现在前台接待和客房管理子系统中直接关联客房控制功能，如开客房空调至预设温度、接收宾客客房服务请求等。

### ——5.3.6 网关子系统

拆分成3条，一是突出与互联网接入设备管理软件连接功能。二是注重前台接待子系统控制功能。三是强调免费WIFI登陆管理。

### ——5.3.7 电话计费及控制子系统

拆分成2条，一是强调与供应商配套软件连接功能。二是突出前厅接待子系统对电话系统的功能。

新增的7个扩展接口，均按照相应要求，进行功能性描述。

## 5、本次修订方案第6章主要修改内容

### （1）硬件支持一节的修订条款

——提出云服务器要求，增加6.1.1.3 条，新建和改建的饭店宜部署云服务器，以节约硬件维护与升级成本。

——增加对工作站硬件的配置要求（6.1.2）。

——网络拓扑中，增加对云平台网络构建的技术要求（6.1.3.3）。

### （2）软件环境一节的修改条款

——增加操作系统（6.2.1）和配套软件（6.2.2）的相关内容。

### （3）运行管理一节的修改条款

——保留原标准中人员要求、日常维护、安全管理、应急预案、系统备份，内容上更注重与相关标准的衔接和新技术的运用。

——安全方面，在6.3.3.1 条，提出系统安全管理应符合ISO/IEC 27001、ISO/IEC 20000、GB/T 31168的规定。

——系统备份方面，在6.3.5.3 条，提出采用云部署架构的系统，数据备份应采用云数据库备份模式。

## 6、本次修订方案附录A主要修改内容

（1）更新传统系统网络拓扑示例，具体详见附录A中图A.1。

（2）增加云平台网络拓扑示例，具体详见附录A中图A.2。

## 7、本次修订新增参考文献要素

主要的参考文献有中华人民共和国网络安全法、中华人民共和国数据安全法、中华人民共和国个人信息保护法、ISO/IEC 27001 Information security management systems 信息安全管理体系 所有部分、ISO/IEC 20000 Information technology-Service management 信息技术服务管理 所有部分、GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范、GB/T 37973—2019 信息安全技术大数据安全管理指南、DB51/T 2916-2022 智慧旅游饭店建设指南。