



中华人民共和国国家标准

GB/T 26357—××××

旅游饭店管理信息系统建设规范

Construction standards of management information system for toursit hotel

（征求意见稿）

2023-12-31

××××-××-××发布

××××-××-××实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 旅游饭店 1

 3.2 前台 1

 3.3 后台 1

 3.4 系统接口 1

4 系统架构 1

5 系统主要功能 2

 5.1 前台服务 2

 5.2 后台管理 5

 5.3 扩展功能 8

6 系统运行要求 9

 6.1 硬件支持 9

 6.2 软件环境 10

 6.3 运行管理 10

附录 A（资料性附录）网络拓扑设计示例 12

参考文献 13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 26357—2010《旅游饭店管理信息系统建设规范》（以下简称 2010 年版本），与 2010 年版本相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 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、旅游饭店星级的划分与评定、信息安全技术、电子信息系统机房设计等领域。
- 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) 第四章标题“系统构成”改为“系统架构”。
- d) 5.1 前台服务、5.2 后台管理均增加了数字化、智能化、云端化和移动化条款。
- e) 2010 年版本“5.3 支持系统”改为“系统扩展功能”，在原 7 个系统接口的基础上，新增停车收费、自助入住、电子发票等 7 个新的接口，提高系统的融合性。
- 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中增加云平台系统网络拓扑示意图。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（CSBTS/TC210）归口。

本文件起草单位：浙江茗苑旅游规划设计研究中心有限公司、杭州西软信息技术有限公司

本文件主要起草人：

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——2010 年首次发布为 GB/T 26357—2010；

——本次为第一次修订。

旅游饭店管理信息系统建设规范

1 范围

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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定
GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
GB/T 31168-2014 信息安全技术 云计算服务安全能力要求
GB/T 40690-2021 信息技术 云计算 云际计算参考架构
GB 50174-2008 电子信息系统机房设计规范
LB/T 20-2013 饭店智能化建设与服务指南
YD/T 3991-2021 云计算业务数据报送接口规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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。

注：包括宾馆、饭店、酒店、旅馆、度假村、俱乐部、旅游大厦、旅游公寓、旅游民宿等。

3.2

前台 **front house**

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**

不直接提供对客服务的部门与场所。

3.4

系统接口 **system interface**

各个信息系统之间的连接协议。

4 系统架构

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。

4.2 应包含但不限于以下服务管理子系统：

- a) 客户管理
- b) 预订系统
- c) 前台接待
- d) 前台收银
- e) 客房管理
- f) 账务审核
- g) 餐饮管理
- h) 会员系统
- i) 前台应收
- j) 销售管理
- k) 会议管理
- l) 综合查询

4.3 应包含但不限于以下经营管理子系统：

- a) 财务总账处理
- b) 成本控制
- c) 采购
- d) 库存管理
- e) 工程设备管理
- f) 人力资源管理
- g) 工资管理
- h) 办公自动化
- i) 能耗管理

4.4 应包含但不限于以下扩展接口：

- a) 移动支付
- b) 证件扫描
- c) 数字电视
- d) 门锁控制
- e) 客房智能控制
- f) 网关
- g) 电话计费及控制
- h) 公安传输
- i) 电梯控制
- j) 停车收费
- k) 短信传送
- l) 自助入住
- m) 电子发票
- n) 财务总账凭证

5 系统主要功能

5.1 前台服务

5.1.1 客户管理子系统

5.1.1.1 系统应支持姓名、联系方式、证件等客户档案记录信息，支持散客、团队和协议单位等多种档案分类方式。

5.1.1.2 应详细记录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 系统应支持全生命周期的客户资源管理，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、消费习惯及个性化需求等关键词。

5.1.2 预订子系统

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，支持结帐提醒、定金管理、信用管理及打印功能，支持任意多个分帐户并允许记账功能。

5.1.2.3 系统应支持交叉预定、代订、会议室租赁等其它服务，支持各种保密设置，包含多种预订分析要素等，支持订单的取消、恢复、删除、复制、合并，支持同住与共享、同行客人处理等功能。

5.1.2.4 系统应支持多终端团队、会议预订处理，支持散客、团队成员身份的相互转化等功能。

5.1.2.5 系统应支持自有会员和第三方渠道直连管理，有会员卡号预订、会员资料自动显示等功能。

5.1.3 前台接待子系统

5.1.3.1 前台接待系统应支持通过房态图表、预定宾客列表、复制预定主单等多种方式办理入住，并支持移动端协助客人自助办理入住。

5.1.3.2 应支持散客、团队信息查询功能，并有相关的统计报图表，支持模糊、批量查询方式，并快速定位预订单，修改、备注住店人信息。

5.1.3.3 应支持签单范围控制、客房电话控制、批量制卡、批量打印等功能，宜支持无纸化电子签名。

5.1.3.4 系统应实现自动查询在预订区间内符合要求的客房，并显示客房前后相关时间段的占用信息，自动显示客房状态，自动提示临时房、矛盾房的信息。

5.1.3.5 系统应支持各种预定拆分、自动分房、直接入住、续住等功能。

5.1.3.6 同批预订到达宾客，可以选择性的批量入住，设置联房，设定付款方式，输入信用及其信用限额等。应直接产生团队会议及其成员的登记单，支持团队付费定义及宾客信息批量修改。

5.1.3.7 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 前台收银子系统

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，支持多种帐务显示方式，并满足各种操作需求。

5.1.4.2 应支持明细、汇总、自定义帐单、发票等多种帐单的打印，提供按多种方式组合查询明细账目功能。

5.1.4.3 系统应支持多种错帐补救措施，及提前结帐、挂帐、部分结帐等灵活的结帐方式。

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 客房管理子系统

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 应支持多终端报房与查房功能，实时显示宾客入住及退房流水信息。支持客房实时信息及远期房态显示。

5.1.5.3 应支持客房清洁工作量、失物招领、客房迷你吧、客房消耗品及客房楼层设备管理功能。支持自助洗衣、客房酒水、租赁赔偿等多项客房帐务处理。

5.1.5.4 支持个性化要求及客房布置等统计报告。

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。

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。

5.1.6 帐务审核子系统

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 餐饮管理子系统

5.1.7.1 系统应支持餐饮预订处理功能，直观呈现大厅、包厢等餐位的使用情况，并支持多终端电子菜谱、智能点餐等多种点菜方式。

5.1.7.2 系统应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，有完善的预付金处理方式，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、拆单、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。应具备详尽的餐饮分析报表，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 会员子系统

5.1.8.1 应支持实体卡、电子卡等各种会员卡，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、积分帐务管理等内容。

5.1.8.3 支持券（纸质/电子）发送、核销、过期、延期等管理功能。

5.1.8.4 应提供各种会员分析报表。

5.1.9 前台应收子系统

5.1.9.1 应支持不同类型应收账户，设置账户记账限制，自动转账类别等功能。支持应收账户处理，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，支持催帐单、对帐单的自动生成。

5.1.10 销售管理子系统

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对比报表。

5.1.10.2 应提供多样化的房价策略，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，并通过出租率和市场动态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。

5.1.10.5 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 会议管理子系统

- 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。
- 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。
- 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。
- 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 综合查询子系统

- 5.1.12.1 系统应支持营业日报表和稽核总表的分析查询，支持自定义分析项目，可实现形式丰富示意图。
- 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。
- 5.1.12.3 应支持日报、月报等收入报表和收入趋势分析，支持餐饮、娱乐等营业项目的分析报表。
- 5.1.12.4 应按照旅游行业主管部门要求，可综合查询、输出相关数据。
- 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。

5.2 后台管理

5.2.1 财务总账处理子系统

- 5.2.1.1 应支持多账套管理和帐簿管理，多财务分账核算自动录入和上传，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、记帐功能，饭店各类单据可自动生成凭证，支持各类凭证的查询和打印。
- 5.2.1.3 应支持外币核算、报表处理、往来帐、银行对帐单管理等功能。
- 5.2.1.4 应支持自动生成各类账务报表，各类报表和明细实现自定义查询、统计、分析、生成可视化图表和打印等。
- 5.2.1.5 应具有完善的用户权限管理。
- 5.2.1.6 宜设置云端加密数据储存和调用。

5.2.2 成本控制子系统

- 5.2.2.1 应支持物品、产品、原材料等的基础信息录入，以及前台部门耗用、销售商品等数据自动导入。
- 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、设备维护耗材等的每日自动核算。
- 5.2.2.3 应支持部门耗用、销售商品、部门报损、盘盈等各种单据管理，自动生成实时成本报表，并支持多种格式成本控制报表及经营利润分析。
- 5.2.2.4 应支持连接人力资源系统和工资管理系统的数据，自动生成分类分级的人力成本报表和分析报告。
- 5.2.2.5 应支持设置饭店各类成本预算，实时统计实际成本与预算差异等数据，智能预警提醒成本风险。
- 5.2.2.6 应支持系统操作权限管控。

5.2.3 采购子系统

- 5.2.3.1 应支持部门采购申报管理，包括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，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 应支持自定义采购需求列表、采购计划列表等，包括新增、变更、审批更新、类型设置、规则设置等。
- 5.2.3.3 应支持在线询报价、电子实时竞价、比价分析、电子招标管理、电子采购合同管理等。
- 5.2.3.4 应支持采购订单管理，包括订单创建、审查和批准、电子签名、电子切割、供应商电子确认、交货计划和确认、质量控制、验收确认、验收价格、数量控制及仓库或部门签收控制等。
- 5.2.3.5 应支持供应商管理，建立供应商信息实时档案，做到一单位一档，并支持自定义供应商列表功能，包括新增、变更、审核更新、查询、物料认证、等级变更、冻结、撤销、黑名单管理等。
- 5.2.3.6 应支持采购开支分析管理，自动生成实时开支报表，设置开支智能分析。
- 5.2.3.7 通过智能移动终端为采购人员实时提供全面的采购和供应商管理功能，及时处理采购的相关事宜，提高采购效率，可按需设置查看和编辑权限。
- 5.2.3.8 应支持与财务系统和库存管理系统实时互联，支持与短信平台、征信平台、物流平台、电子商城等平台连接。

5.2.4 库存管理子系统

- 5.2.4.1 应实现多账套管理，采用移动平均、先进先出计价方式。
- 5.2.4.2 应支持客房、餐饮、吧台、工程库等二级库存管理，分级分类建立物品管理台账，有明确的物品基本信息和状态标记，并支持通过物联网技术精准跟踪和管理库存。
- 5.2.4.3 应支持物品调拨、实时库存动态查询、退货回仓等功能，并与前台部门耗用、销售商品形成一致性同步对应账表。对估价入库物品，提供调价功能，对已发生单据应有帐务影响分析报表。
- 5.2.4.4 应支持超储物品、短缺物品、预期商品、未授权物品出库等智能提醒和自动生补仓功能。
- 5.2.4.5 应支持与帐务系统的连接，将库存单据汇总成凭证传入至财务系统；支持与采购管理系统的连接，实现系统中的申领、审批和领料处理；支持应付处理，实现对供应商应付帐款的管理。
- 5.2.4.6 应支持实时自动汇总库存物品，自动生成库存报表和实时数据分析，支持自动汇总供应商的供货情况，生成与供应商对账的盘存报表，各类报表支持可视化呈现。
- 5.2.4.7 支持智能移动终端库存管理，实时精准库存管理，自动上传库存信息和进行信息核实。
- 5.2.4.8 应支持多用户权限管理，根据不同的职责和权限，设置相应操作权限和查看范围，保证库存安全性和操作规范性。

5.2.5 工程设备管理子系统

- 5.2.5.1 应支持对设备卡、报修流程、维修故障原因等各种基础信息的录入和管理。
- 5.2.5.2 应支持设备故障报修，并智能创建、分配和跟踪设备维修和维护工单。
- 5.2.5.3 应支持设备定期检修和区域定期维护的计划设定和自动提醒。
- 5.2.5.4 应支持重要设备操作权限设定，以及部门操作人员的智能分配。
- 5.2.5.5 应支持设备维护成本和维修成本等信息和数据填报，包括设备维修耗材、人工费用等，并将数据同步至成本控制系统、人力资源系统和工资管理系统中。
- 5.2.5.6 应支持智能移动终端进行设备维修管理，实现多渠道自助报修、自动创建工单并指派人员、实时更新处理状态、填写回单信息等。
- 5.2.5.7 应支持自动生成设备维护和运行报告，并提供相关数据统计，实现可视化呈现。

5.2.6 人力资源管理子系统

- 5.2.6.1 应支持自定义员工列表功能，建立员工数字档案，做到一人一档，并实现分类分级档案管理。聚合员工档案管理，入转调离等常见流程自助发起和自动归档。

5.2.6.2 应支持培训管理，包括设置培训类别、培训级别、培训师资、培训时间、培训费用、培训成果测评等信息，并具有对培训工作统计、分类、查询、分析和导出岗位培训档案等功能。

5.2.6.3 应支持灵活可配的考勤管理，支持多渠道、多班次打卡方式，考勤数据实时同步，自动统计考勤报表，并按月上传至工资管理系统。

5.2.6.4 应支持招聘流程管理，包括发布职位、智能匹配简历、面试安排、评估和员工入职等，支持与第三方招聘平台连接，多渠道发布招聘需求，并支持一键传送面试通知和入职通知。

5.2.6.5 应支持自动生成和动态调整饭店组织架构，支持不同角色信息查阅需求，智能生成分析信息。

5.2.6.6 应具备通过智能移动终端实现智能人事助手、员工自助服务等功能。

5.2.6.7 可支持电子签嵌入人事全流程。

5.2.7 工资管理子系统

5.2.7.1 应支持工资档案管理，实现自定义编辑、导入更新和快捷检索等。

5.2.7.2 应支持多元化的工资账套及核算规则管理，并自动关联考勤、定薪、绩效、社保、公积金、奖惩等数据，实现一键精准计算工资。

5.2.7.3 应支持自动生成各类可视化工资数据图表，并支持工资报表自定义查询、多种格式导出和打印等。

5.2.7.4 应具有账号权限管理、敏感数据访问授权、工资档案查询加密和数据备份及恢复等功能。

5.2.7.5 应支持与税局系统连接，自动计算个税，并一键申报缴税。

5.2.7.6 应支持保存历史工资档案数据，智能对比历史核算单据数据自动诊断纠错。

5.2.7.7 应支持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。

5.2.7.8 应支持多渠道在线推送和签收电子工资条，包括邮件、微信小程序、APP、钉钉等。

5.2.8 办公自动化子系统

5.2.8.1 应建立饭店内部一体化协同运营平台，实现多系统互联互通，推动部门间的高效率协作。

5.2.8.2 应支持饭店内部业务管理，包括目标管理、工作流程管理、公文管理、项目管理、客服管理、安全管理、质量管理、培训管理、证照管理等，并实现各类数据自动分类、汇总、统计、分析等。

5.2.8.3 应与企业微信、钉钉、飞书、WeLink 等移动办公多端口连通，实现远程和移动办公，及时的沟通协作和信息共享。

5.2.8.4 应能通过智能移动终端处理通知、文件、会议纪要、制度管理、总经理信箱等，并可进行管理分析和决策。

5.2.8.5 应支持账号统一管理，对不同角色分配不同的权限，包括功能权限、数据资源权限、表单和 API 操作权限等。

5.2.8.6 宜结合云计算发展，优化集群管理和文件储存。

5.2.9 能耗管理子系统

5.2.9.1 应支持饭店能耗管理，实时进行计量、检测和分析，并定期自动生成能效使用报表、图表和能效报告。

5.2.9.2 应支持自定义能耗定额，提供自动报警和提醒。

5.2.9.3 应支持自定义定期开展节能检测和能效评估工作，包括饭店变压器、空调机组、锅炉、风机和水泵等主要用能设备。

5.2.9.4 应支持通过智能移动终端，对饭店能源消耗和能效指标进行实时计量、检测、分析和预警。

- 5.2.9.5 应具备与各类设备管控系统连接功能，实现对照明、空调、暖通设备等的远程监控和调节。
- 5.2.9.6 宜支持计算和跟踪饭店的碳足迹，与环保系统连接，自动生成环境影响分析。

5.3 扩展功能

5.3.1 移动支付子系统

- 5.3.1.1 系统应实现在前台管理子系统中直接刷卡消费，和网上预订的电子支付。
- 5.3.1.2 各收银点应实现银联、支付宝、微信等多种支付方式与收银系统连接，可支持聚合支付。

5.3.2 证件扫描子系统

- 5.3.2.1 系统应具备与第三方供应商提供的扫描软件、户籍管理软件连接功能。
- 5.3.2.2 应实现在前台接待子系统中直接操作扫描设备生成宾客信息。

5.3.3 数字电视子系统

- 5.3.3.1 系统应具备与数字电视管理软件连接功能。
- 5.3.3.2 应实现在打开电视机时，根据前台登记信息，显示“欢迎 XXX 入住本酒店！”欢迎词。

5.3.4 门锁控制子系统

- 5.3.4.1 系统应具备与第三方供应商门锁制卡软件连接功能。
- 5.3.4.2 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。
- 5.3.4.3 可预留客房刷脸开门系统接口。

5.3.5 客房智能控制子系统

- 5.3.5.1 系统应具备与第三方供应商提供的客房控制软件连接功能。
- 5.3.5.2 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，如打开客房空调至预设温度、开关窗帘和照明灯等。

5.3.6 网关子系统

- 5.3.6.1 系统应具备与互联网接入设备管理软件连接功能。
- 5.3.6.2 应实现住店客人互联网接入身份验证功能。

5.3.7 电话计费及控制子系统

- 5.3.7.1 系统应具备与程控交换机供应商配套软件连接功能。
- 5.3.7.2 应实现在前台接待子系统中直接开关电话、自动计费、叫醒服务等管理功能。

5.3.8 公安传输子系统

- 5.3.8.1 系统应具备与公安部门安全信息传输子系统连接功能。
- 5.3.8.2 数据的收集、储存与传输应安全高效，防止泄露住客个人信息。

5.3.9 电梯控制子系统

- 5.3.9.1 系统应具备与电梯控制软件接口功能。
- 5.3.9.2 应实现在前台接待子系统中完成电梯控制卡制作和权限管理，可预留刷脸进入电梯系统接口。

5.3.10 停车收费子系统

5.3.10.1 系统应具备与停车管理软件连接功能。

5.3.10.2 应实现在前台接待子系统输入车牌信息，自动免单。

5.3.11 短信传输子系统

5.3.11.1 系统应具备与电信运营商短信平台连接功能。

5.3.11.2 应实现在前台接待子系统、销售管理子系统发送手机短信功能。

5.3.12 自助入住子系统

5.3.12.1 系统应具备与自助入住系统连接功能。

5.3.12.2 自助设备生成的入住退房信息能实时同步至前台接待子系统。

5.3.13 电子发票子系统

5.3.13.1 系统应具备与电子发票开具系统连接功能。

5.3.13.2 应实现在前台接待子系统设定开票费率等信息的功能。

5.3.13.3 电子开票系统生成的数据能实时录入数据库，与前台接待子系统共享。

5.3.14 财务总账凭证子系统

5.3.14.1 系统应具备与其他财务系统连接功能。

5.3.14.2 应根据每日夜审后的数据，自动生成财务软件约定格式的营业收入原始凭证，自动或手动将原始凭证传给财务系统。

6 系统运行要求

6.1 硬件支持

6.1.1 服务器

6.1.1.1 应配备用于存放数据的系统服务器和备用服务器，并放置在弱电专用机房，备用服务器可放置在其他机房。

6.1.1.2 系统服务器的中央处理器、内存、网络接口等配置应保障网络的稳定性和扩展性。

6.1.1.3 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。

6.1.2 工作站

6.1.2.1 应结合旅游饭店各部门工作需要，配置必备的工作站。

6.1.2.2 工作站电脑的数据处理能力应满足系统运行和日常办公需求。

6.1.3 网络拓扑

6.1.3.1 系统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。

6.1.3.2 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。

6.1.3.3 宜结合云计算发展，按照 GB/T 40690、YD/T3991 要求配套云平台网路架构。

6.1.4 其它硬件

6.1.4.1 应包括系统运作必需的打印机、扫描仪、可继续电源等设备，以及扩展功能配套设备。

6.1.4.2 服务器、路由器、交换机等关键设备应配备不间断电源，实现断电、雷击等防护。

- 6.1.4.3 前台、预订、财务等关键岗位的工作站宜配备不间断电源。
- 6.1.4.4 系统机房应配备空调、新风系统等环境控制设备，机房的建设应按照 GB 50174-2008 B 级及以上标准实施。

6.2 软件环境

6.2.1 操作系统

- 6.2.1.1 系统服务器应采用与硬件环境和数据库高度兼容的操作系统，保障系统稳定性。
- 6.2.1.2 工作站操作系统应具备通用的可视化操作界面，突出实用性和高稳定性。
- 6.2.1.3 系统运行环境应支持汉字系统。

6.2.2 配套软件

- 6.2.2.1 系统工作站应配备通用的可处理中文的办公软件。
- 6.2.2.2 应配套日常运行必备的输入和输出软件。
- 6.2.2.3 宜配备操作系统及其拓展应用环境相适应的 Web 软件。

6.2.3 防火墙/防病毒

- 6.2.3.1 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。
- 6.2.3.2 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。

6.3 运行管理

6.3.1 人员要求

- 6.3.1.1 系统维护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沟通、协调能力。
- 6.3.1.2 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。
- 6.3.1.3 应完成系统机房日常技能操作，及其它工作站基本操作技能的培训。

6.3.2 日常维护

- 6.3.2.1 应定期检查系统服务器运行状况，各类指示灯是否正常，并登记在案。
- 6.3.2.2 各工作站使用部门应保证电脑周边环境良好，并按操作规程启动、关闭电脑。
- 6.3.2.3 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。
- 6.3.2.4 系统机房应由专人负责，供应商维护人员、清洁人员进入机房，应专人陪同。
- 6.3.2.5 机房钥匙应专人管理，并保证门窗日常处于关闭状态。

6.3.3 安全管理

- 6.3.3.1 系统安全管理应符合 ISO/IEC 27001、ISO/IEC 20000、GB/T 31168 的规定。
- 6.3.3.2 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。
- 6.3.3.3 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。
- 6.3.3.4 信息技术部门应对工作站员工的权限进行分组设置，并提交主管领导核查。
- 6.3.3.5 工作站部门应妥善保管自己的帐号信息，并定期更换密码，以保证系统安全。
- 6.3.3.6 相关部门负责人应在员工辞职生效时即刻通知信息技术部门关闭该用户权限，避免蓄意破坏及泄密行为。
- 6.3.3.7 安保人员应加强对电脑机房周边区域进行周期性的巡逻。

6.3.4 应急预案

- 6.3.4.1 预判系统故障短期不能排除，信息技术部门应立即通知各工作站启动手工操作模式。
- 6.3.4.2 若是本部门不能修复的硬件故障，应及时联系硬件供应商，协商解决。
- 6.3.4.3 若是软件故障，应及时联系供应商，由系统技术工程师通过电话或远程控制尽快解决。
- 6.3.4.4 系统恢复后，应检查所有关联的系统和接口，一切正常后，通知相关部门停止手工操作。

6.3.5 系统备份

- 6.3.5.1 夜审程序前应备份前台管理子系统和餐饮收银子系统的数据库，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。
- 6.3.5.2 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。
- 6.3.5.3 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。

附录 A
(资料性附录)
网络拓扑设计示例

以下给出了旅游饭店管理信息系统网络拓扑示例。

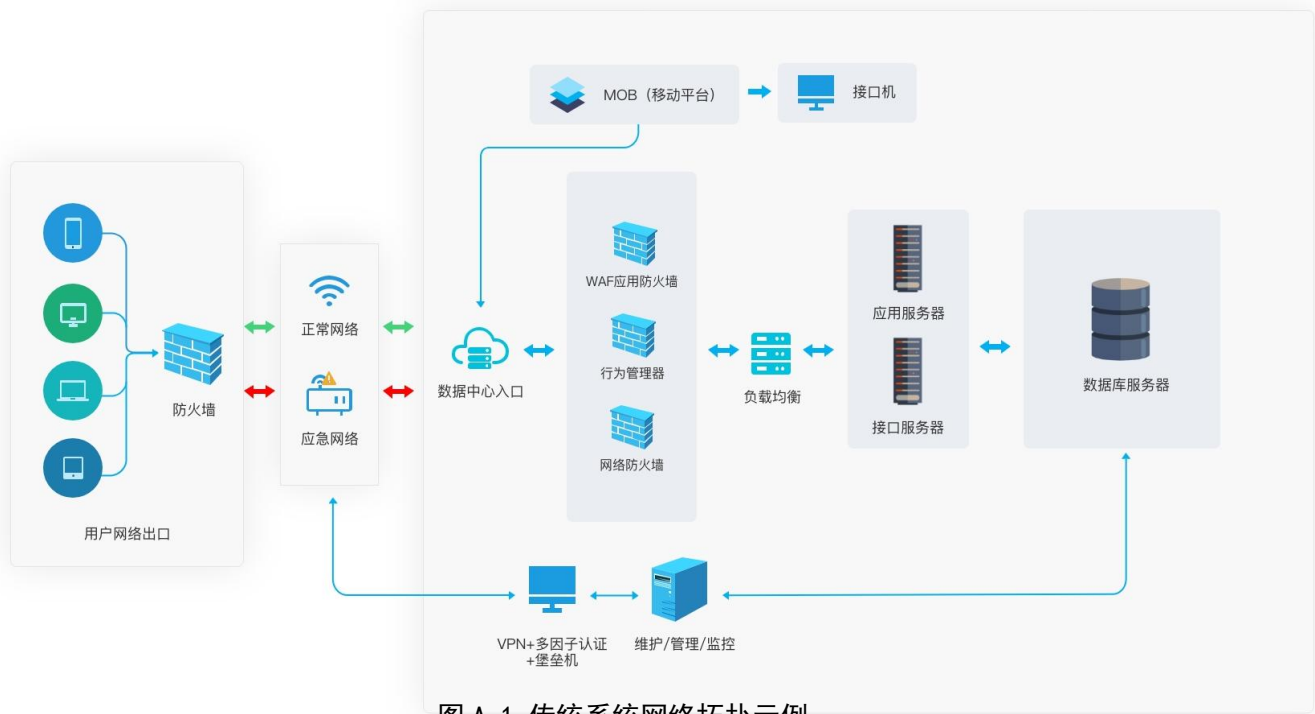


图 A.1 传统系统网络拓扑示例

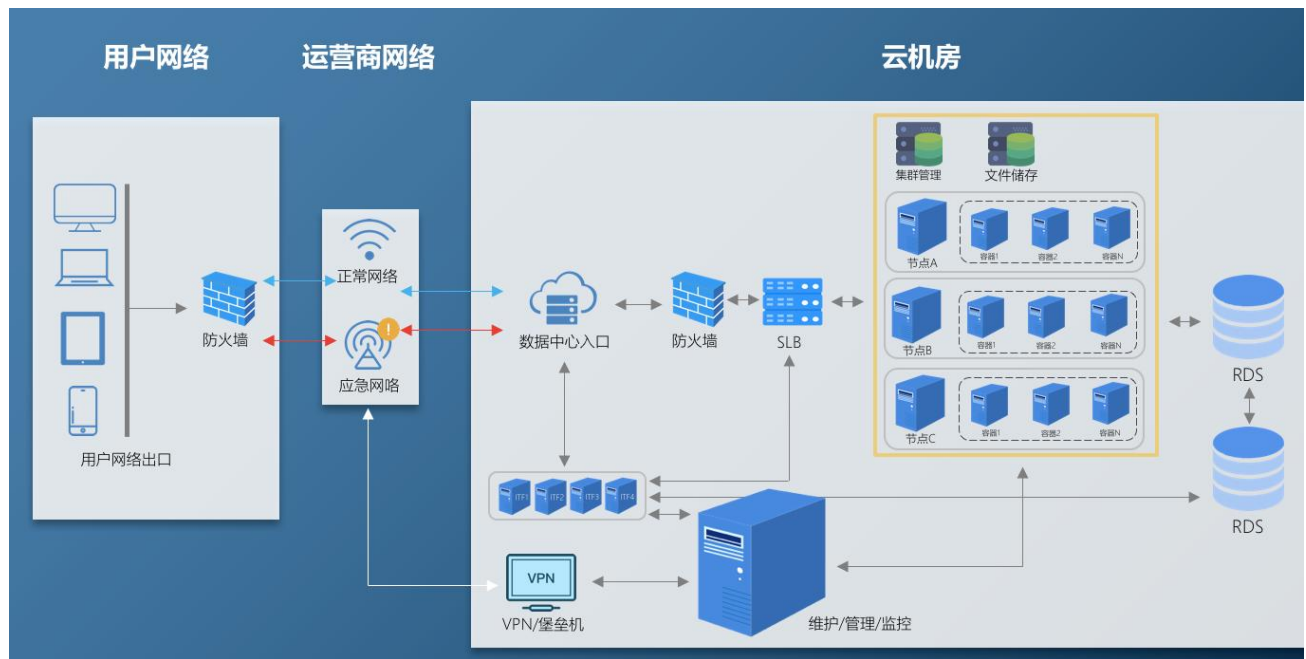


图 A.2 云平台系统网络拓扑示例

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国网络安全法
 - [2] 中华人民共和国数据安全法
 - [3] 中华人民共和国个人信息保护法
 - [4] ISO/IEC 27001 Information security management systems 信息安全管理 体系 所有部分
 - [5] ISO/IEC 20000 Information technology—Service management 信息技术服务管理 所有部分
 - [6] GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
 - [7] GB/T 37973—2019 信息安全技术 大数据安全管理指南
 - [8] DB51/T 2916-2022 智慧旅游饭店建设指南
-