玛狮

酒店管理系统

版本：V6.0



云南传东科技有限公司

荣誉出品

系统目录

一、前言 5
1.1 系统简介 5
1.2 公司简介 5
二、安装要求 6
2.1 系统安装要求 6
三、 前台预订 6
3.1 快速预订 6
3.2 团队预定 7
3.3 随意订 8
3.4 订单管理 8
3.5 修改订单 9
3.6 取消订单 9
3.7 恢复预订 10
3.8 定金管理 10
四、 前台接待 11
4.1 预订入住 11
4.2 入住登记 12
4.3 批量入住 13
4.4 钟点房入住 14
4.5 保密房入住 15
4.6 非住客帐 16
4.7 修改入住登记 16
4.8 房价调整 17
4.9 换房的操作 17
4.10 入住后联房 18
4.11 增加联房 19
4.12 删除联房 19
4.13 取消联房 20
4.14 联房换主单 20
4.15 制房卡 21
4.16 普通续住 21
4.17 订单续住 22
4.18 房单晨唤 23
4.19 房单留言 23
4.20 房间备注 24
五、前台收银 24
5.1 收押金 24
5.2 退押金 25
5.3 加消费 25
5.4 项目冲减 26

5.5 转帐..... 27
5.6 合并..... 27
5.7 拆分..... 28
5.8 移动支付收押金..... 28
5.9 移动支付退款..... 29
5.10 虚拟账单..... 30
5.11 查客账..... 30
5.12 部分结账..... 31
5.13 恢复部分结账..... 31
5.14 退房未结..... 32
5.15 离店结账..... 32
5.16 联房结账..... 33
5.17 退房未结房间结账..... 35
5.18 恢复已退房单..... 36
六、房务中心 36
6.1 修改房态..... 36
6.2 批量修改房态..... 37
6.3 房态查询与打印..... 37
七、夜审 38
7.1 夜审的概念..... 40
7.2 手动夜审..... 40
7.3.自动夜审设置..... 41
八、会员管理 42
8.1 注册会员..... 42
8.2 会员管理..... 43
8.3 会员充值..... 43
8.4 补扣积分..... 44
8.5 会员刷卡..... 44
8.6 资料修改..... 46
8.7 消费详情..... 46
8.8 会员升级..... 47
8.9 会员换卡..... 48
8.10 会员挂失..... 48
8.10 修改密码..... 错误!未定义书签。
8.11 会员挂失..... 错误!未定义书签。
九、消息 49
9.1.消息..... 52
十、报表管理 53
10.1 报表概述..... 53
10.2 报表说明..... 53
10.2.1 交班报表(备用金模式)..... 53
10.2.2 交班报表(收付实现制)..... 53
10.2.3 交班报表(营业额上缴)..... 53
10.2.4 收款明细表..... 53

10.2.5 收银汇总表..... 54
10.2.6 消费明细表..... 54
10.2.7 预授权报表..... 54
10.2.8 催账报表..... 54
10.2.9 当日退房报表..... 54
10.2.10 未退押金报表..... 54
10.2.11 营收日报表（明细）..... 54
10.2.12 营收日报表（汇总）..... 54
10.2.13 经理报表..... 54
10.2.14 夜审报表..... 54
10.2.15 房费收入统计表..... 54
10.2.16 小商品销售明细表..... 55
10.2.17 小商品汇总报表..... 55
10.2.18 渠道统计报表..... 55
10.2.19 入住类型统计表..... 55
10.2.20 住店客人报表..... 55
10.2.21 历史客人报表..... 55
10.2.22 早餐报表..... 55
10.2.23 预抵报表..... 55
10.2.24 住店客人过账报表(夜审)..... 55
10.2.25 换房报表..... 55
10.2.26 实时房态表..... 55
10.2.30 管家房态表..... 55
10.2.31 远期房态表..... 56
10.2.32 服务员清扫报表..... 56
10.2.33 挂账报表..... 56
10.2.34 宾客账款余额表..... 56
10.2.35 零房费报表..... 56
10.2.36 冲账报表..... 56
10.2.37 佣金汇总表..... 56
10.2.38 佣金明细表..... 56
10.2.39 门店入库报表..... 56
10.2.40 门店出库报表..... 56
10.2.41 门店退货查询..... 56
10.2.42 销售员业绩明细报表..... 56
10.2.43 销售员业绩明细报表..... 57
10.2.44 客人消费排名..... 57
10.2.45 会员卡发放报表..... 57
10.2.46 会员升级报表..... 57
10.2.47 会员挂失报表..... 57
10.2.48 会员消费转换表..... 57
十一、系统..... 57
11.1 修改密码..... 57
11.2 退出系统..... 58

十二、 致谢 59
12.1 致谢..... 59

一、前言

1.1 系统简介

玛狮 PMS（YGJ Cloud PMS），是一套基于云服务器，提供全方位整合服务的、可灵活自定义、并无限扩展互联网 PMS，致力于一站式协助酒店解决在管理、运营和营销上所面临的挑战。无论您的酒店是单体酒店，还是分店数在 100 家以内的中小型连锁，或者是拥有成千上万家酒店的超级连锁巨无霸，玛狮 PMS 都能帮助您以零成本即时启动，按需全面部署您所需要的酒店核心管理系统。

玛狮 PMS 酒店管理系统能轻易满足酒店信息化的各项需求，是云南传东科技有限公司用跨平台的 Java 语言开发的 B/S 架构的系统，包括中央预订系统 CRS、市场渠道管理、客户关系管理系统 MMS、分店管理系统 PMS 等系统组成。根据市场激烈竞争情况，玛狮为广大酒店用户贴心打造了营销工具和管理助手：微信订房平台、微信小程序、自助商城、裂变商城、住中服务、智能房价牌、移动微 PMS、与主流 OTA 直连、与微信和支付宝支付直联、与发票系统直联、与公安系统直联等，供酒店灵活选择。云酒店管理系统整体解决方案展现了如下特点

☆：业界唯一的 SaaS 和 PaaS 相结合的 PMS 系统；

☆：与阿里飞猪信用住、美团、携程、去哪儿等主流 OTA 均实现直连；

☆：业界唯一能实现市场活动自由定义、实时上线的 PMS 系统；

☆：与自有营销渠道微信订房平台、订房小程序、APP 订房、官网订房、自助商城、分销均无缝连接；

☆：PMS 与 CRS/CCM/CRM/ MAM 一体化的系统；

☆：0 投资、0 部署、0 培训，真正的 B/S 架构；

☆：银行级别的数据安全管控 ；

1.2 公司简介

云南传东科技有限公司是一家专业从事酒店云 PMS 和未来智慧酒店整体解决方案研究的高科技公司。公司专注于集团连锁酒店，综合性酒店，商务型酒店、星级酒店、公寓等多元化管理系统。中国云计算酒店管理系统领先品牌之一。

公司核心团队成员由具有十年以上的大型系统研发经验的系统架构师和具备十年以上集团连锁酒店资深高管组成 。2021 年 10 月，公司投入巨资研发的基于互联网的玛狮 PMS5.0 成功发布。5.0

版本彻底颠覆了传统的酒店管理软件，新一代 PMS 不仅仅是管理利器，不仅仅能防漏洞，更是酒店营销神器，线上线下结合，100%提高酒店出租率，成为酒店在激烈市场竞争中的赚钱神器。针对酒店目前的痛点：市场营销活动较难开展、自有渠道难以推广、与 OTA 无法直连等方面，玛狮都有完美的解决方案。

我们致力于最前瞻的互联网技术，为广大用户提供便捷实用的解决方案。同时智能手机移动端产品：微信订房系统，手机 APP 订房系统，手机报表系统，手机云 PMS 等齐全的产品线，帮助广大酒店业主，提高酒店收益。

展望未来，传东科技将继续深耕酒店行业，为酒店用户提供更加实用的智能化产品，造福酒店

1.3 经营领域行业，我们将一如既往的致力于成为中国最知名的品牌而努力奋斗。

（1）酒店管理信息系统开发与应用。

（2）集团连锁酒店综合管理平台开发与应用。

（3）酒店手机移动端产品开发与应用。

（4）专业餐饮、桑拿及其它娱乐性事业信息管理系统开发与应用。

（5）管理信息系统外围开发及硬件配套。

二、安装要求

2.1 系统安装要求

工作站的系统要求

电脑内型：桌上型个人电脑、笔记本电脑均适用,原装机或兼容机均可；

操作系统：Microsoft WindowsXP/win7/win8/win10/2003/2005/2008/ 等操作系统；

CPU 要求：CPU 主频赛杨 433 MHz 以上，推荐使用英特尔“奔腾 4”以上处理器；

浏览器要求：使用谷歌浏览器或者火狐浏览器；

内存要求：至少 2G 内存；　　硬盘要求：至少 80G 可用硬盘空间；

网卡要求：普通 10M/100M 自适应网卡；　网络要求：至少 2M 独立网络。

三、 前台预订

3.1 快速预订

进入酒店管理系统，单击菜单栏“订单管理”→“快速预订”→进入预订界面,如下图 3.1 所示，

输入订房客人的姓名、联系方式、渠道、抵店时间和离店时间、选择房型预订数量以及房价方案（若收取订金，则选择付款方式和订金金额），如需要分房点击排房，确定无误→单击“保存”按钮。

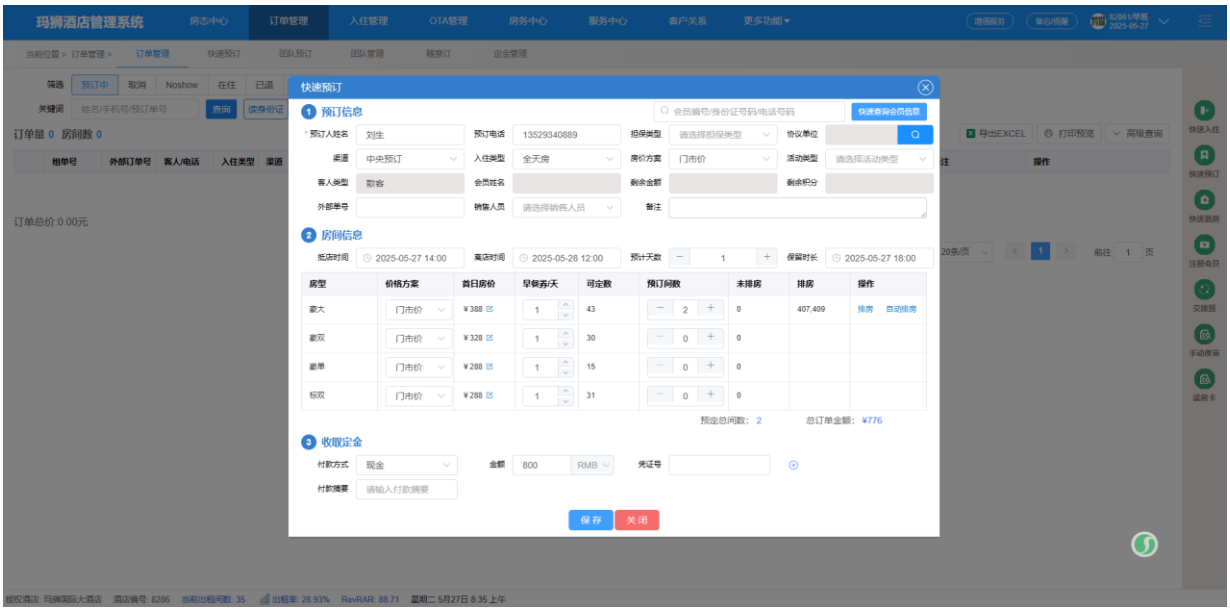


图 3.1

3.2 团队预定

单击菜单栏“订单管理”→“团队预订”→进入预订界面,如下图 3.2 所示，输入订房客人的姓名、联系方式、渠道、抵店时间和离店时间、选择房型预订数量以及房价方案（若收取订金，则选择付款方式和订金金额），如需要分房点击排房，确定无误→单击“保存”按钮

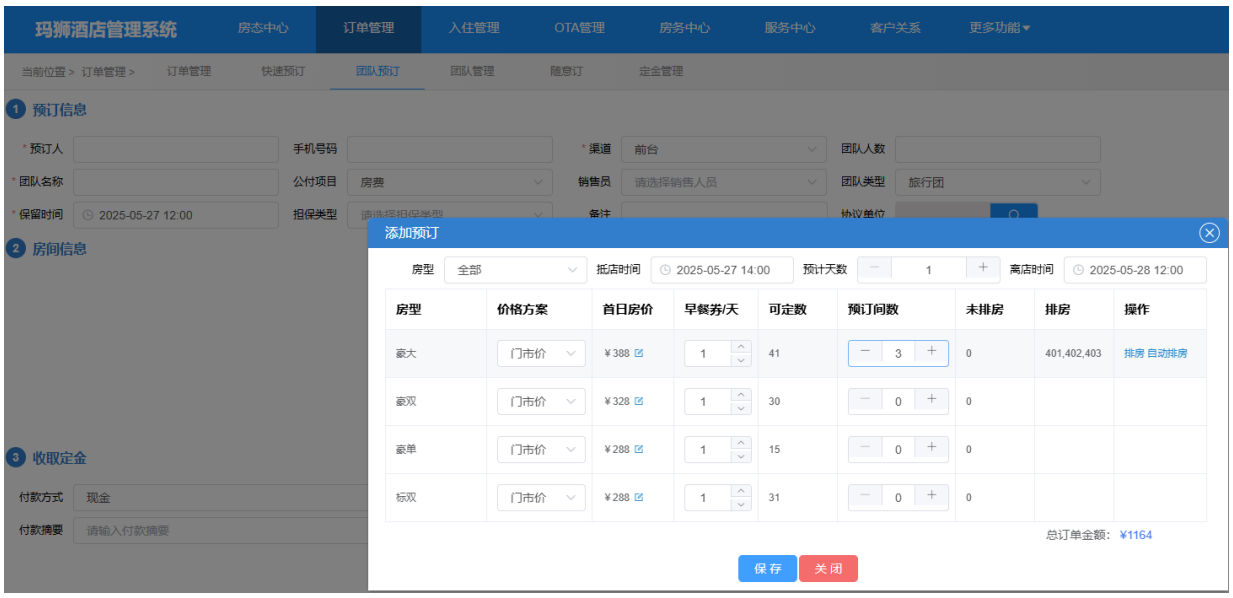


图 3.2

3.3 随意订

单击菜单栏“订单管理”→“随意订”→进入随意订界面,如下图 3.3 所示，选择需要预订的房型，鼠标拖动选择预订时间，进入预订界面，输入订房客人的姓名、联系手机、渠道、房价方案，确定无误→单击“保存”按钮。

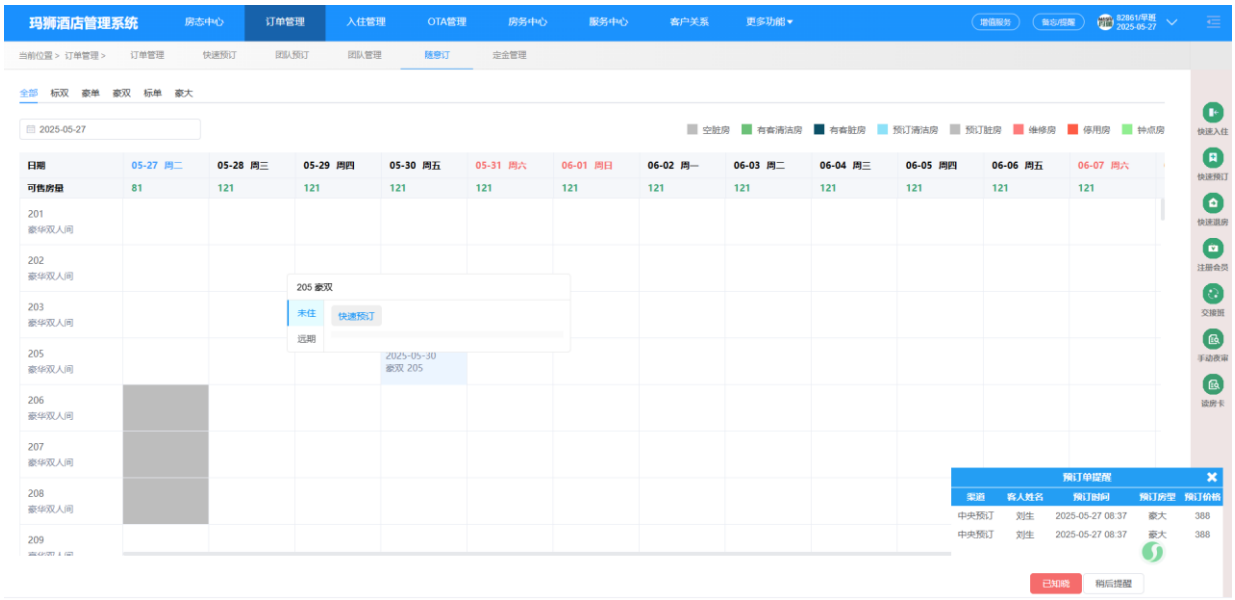


图 3.3

3.4 订单管理

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”→进入订单管理界面,如下图 3.4 所示，查看预订订单详情，点击高级搜索查询订单信息，订单管理里面可以做订单修改、排房、订单取消、订单恢复、预订入住等操作，下文做详细功能描述。

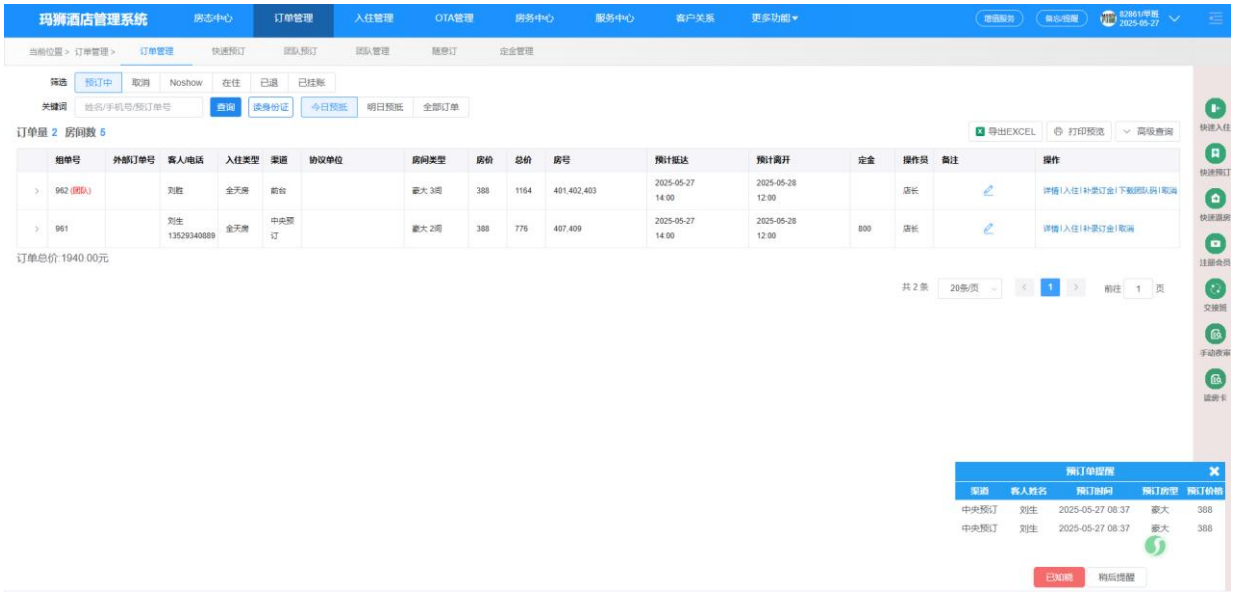


图 3.4

3.5 修改订单

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”→“详情”→“修改订单”→进入“修改订单”界面，如下图 3.5 所示，输入修改内容→单击“保存”按钮。

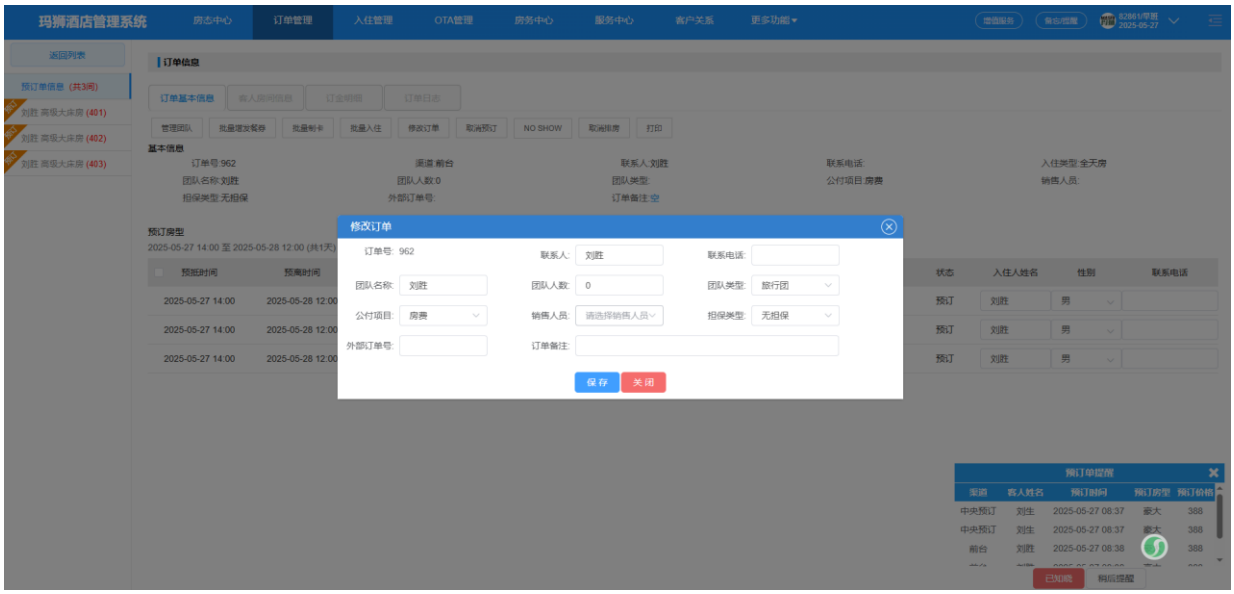


图 3.5

3.6 取消订单

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”→进入订单管理界面，如下图 3.6 所示，找到需要取消的订单→单击“取消”按钮。

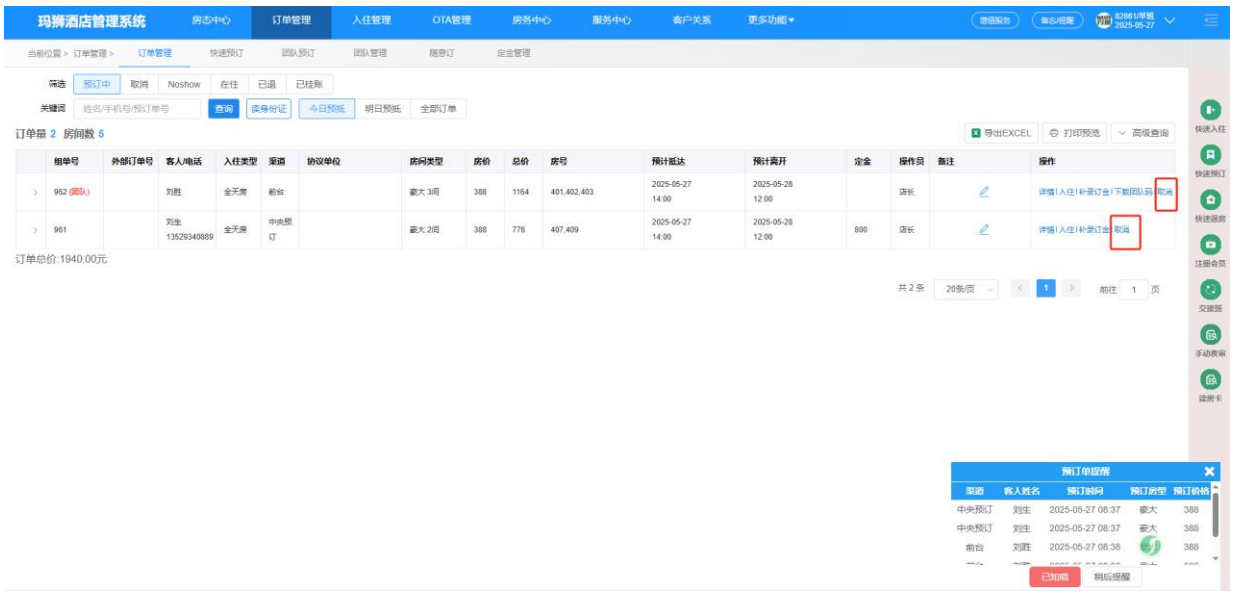


图 3.6

3.7 恢复预订

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”→选择“取消”进入取消订单界面,如下图 3.7 所示，找到需要恢复的订单→单击“恢复预定”按钮。

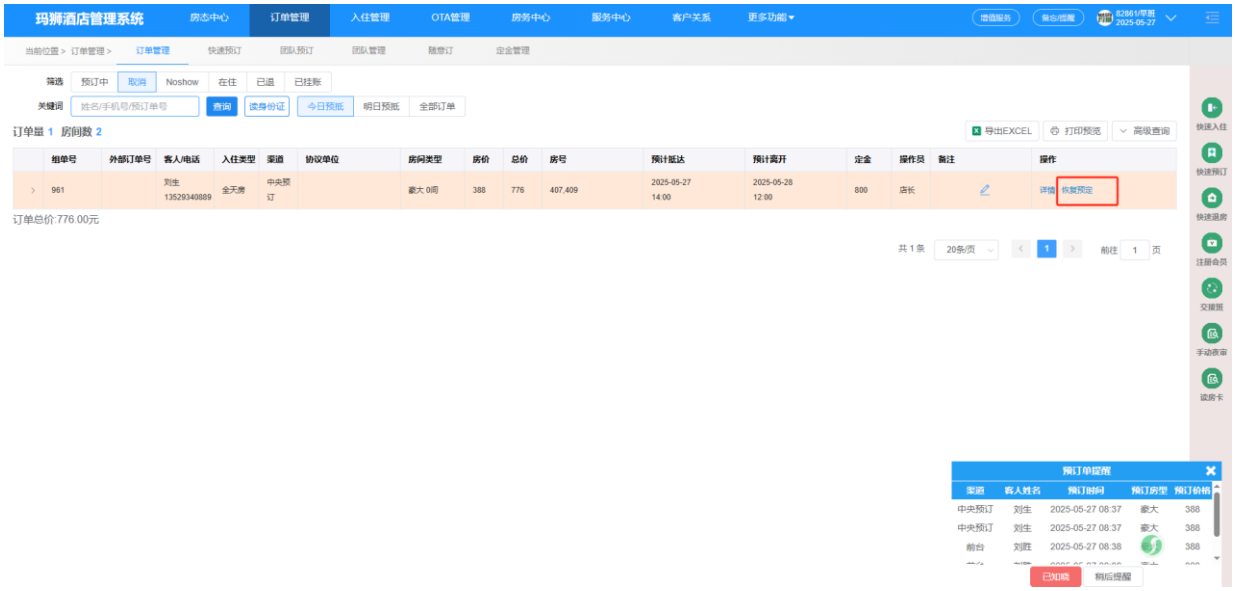


图 3.7

3.8 定金管理

单击菜单栏“订单管理”→“定金管理”→进入订金管理界面,如下图 3.8 所示，查看已经交了定金的预订单，如需把订金退给客人→单击“退还定金”按钮。

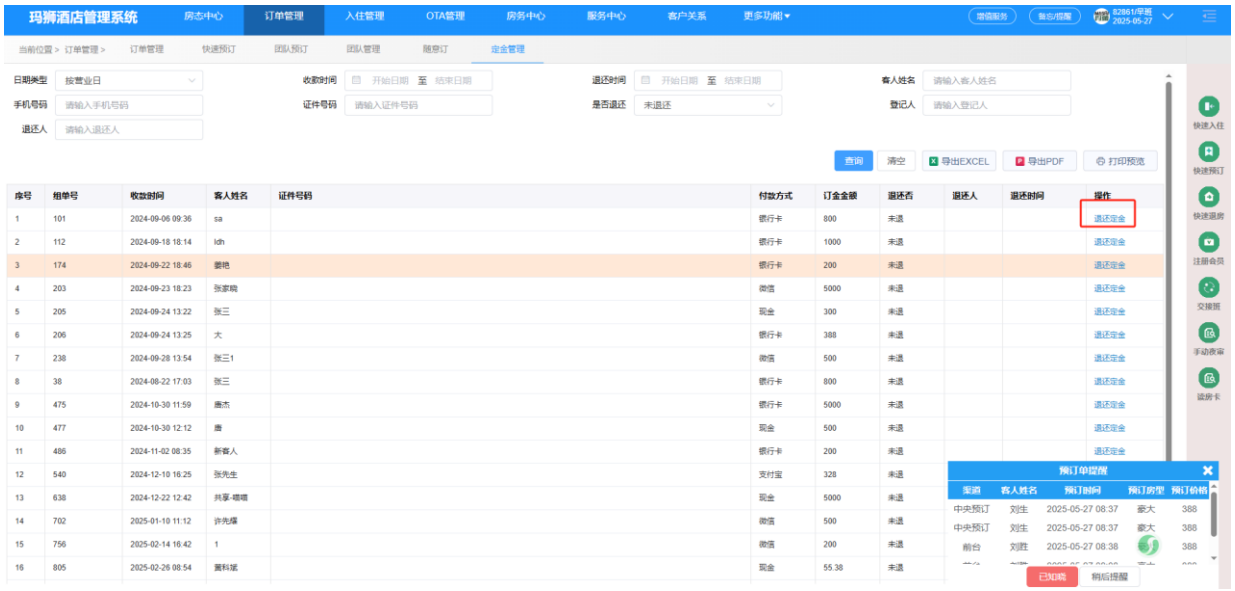


图 3.8

四、 前台接待

4.1 预订入住

预订全部入住操作流程：

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”→进入订单管理界面，房间没有排房点击“排房”，排房完毕点击“入住”按钮进入到预订入住界面，如下图 4.1 所示，读取证件、选择付款方式和付款金额→单击“保存”按钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。

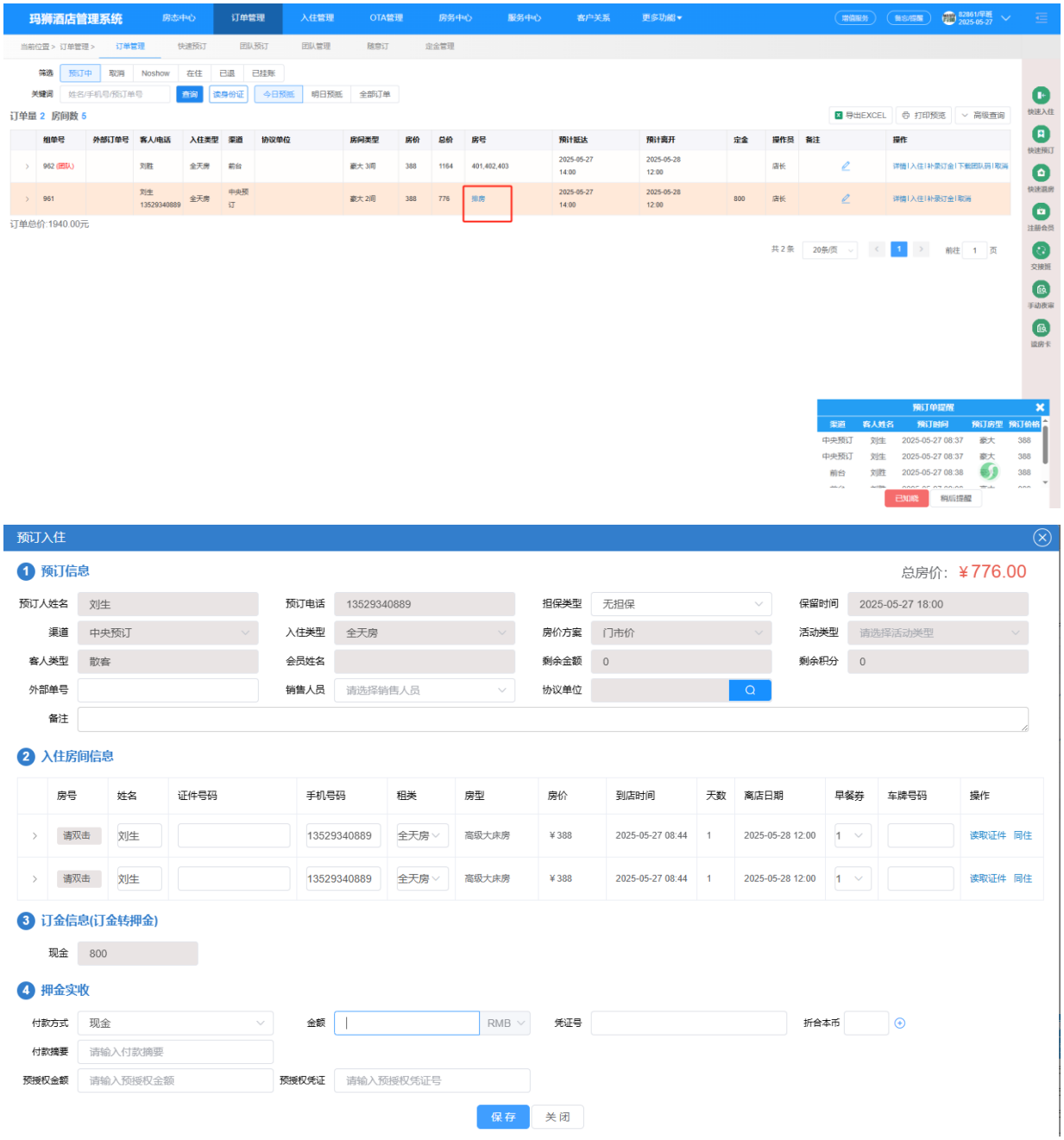


图 4.1

预订部分入住操作流程：

单击菜单栏“订单管理”→“订单管理”，选择需要操作的订单点击“查看”，进入到订单详细界面，如下图 4.2.1 所示，房间没有排房点击“排房”双击房间进行分房，选择需要入住的房间，点击“预订入住”按钮，进入到预订入住界面，如下图 4.2.2 所示，读取证件、选择付款方式和付款金额→单击“保存”按钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。



图 4.2.1

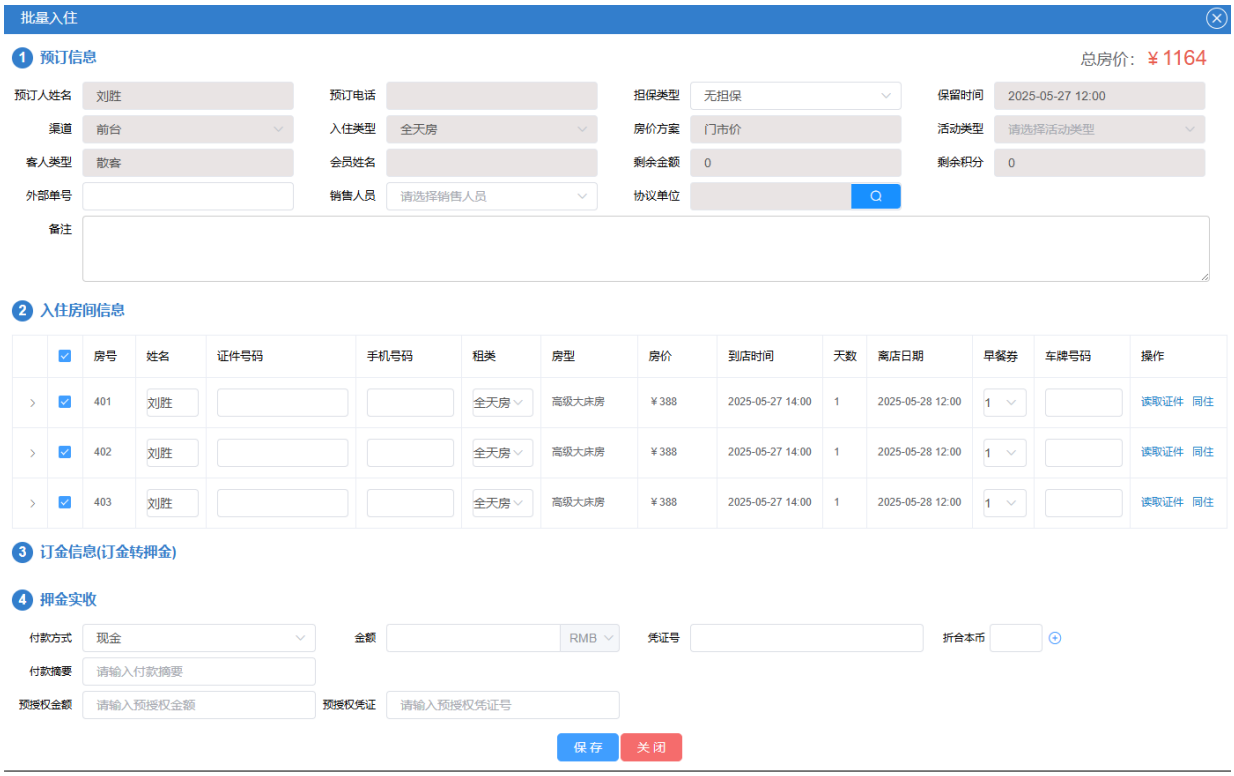


图 4.2.2

4.2 入住登记

双击需要入住的房间（或者右键入住房间选择入住登记），进入入住登记界面，如下图 4.2 所示，读取证件、选择渠道、入住类型、房价方按、入住天数，选择付款方式和付款金额→单击“保存”按

钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。



图 4.2

4.3 批量入住

右键房间或者双击房间进入选择批量入住，进入批量入住登记界面，如下图 4.3 所示，选择渠道、入住类型、房价方按、入住天数，选择入住房型和双击选择入住房号、读取证件，选择付款方式和付款金额→单击“保存入住”按钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。



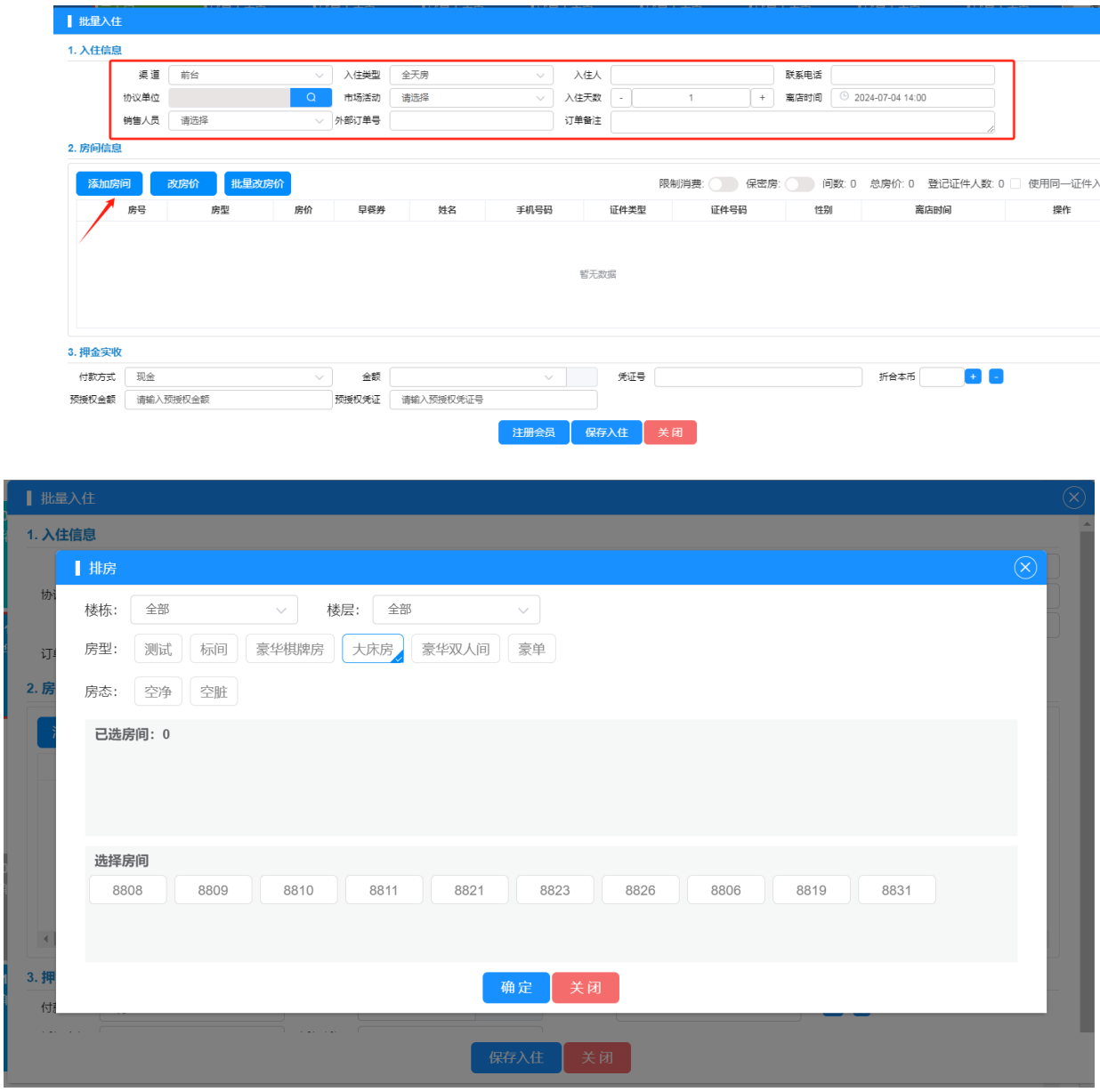


图 4.3

4.4 钟点房入住

双击需要入住的房间（或者右键入住房间选择入住登记），进入入住登记界面，如下图 4.4 所示，入住类型选择钟点房，读取证件、选择渠道，选择付款方式和付款金额→单击“保存”按钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。



图 4.4

4.5 保密房入住

双击需要入住的房间（或者右键入住房间选择入住登记），进入入住登记界面，如下图 4.5 所示，选择是否保密、读取证件、选择渠道、入住类型、房价方按、入住天数，选择付款方式和付款金额→单击“保存”按钮，进入押金登记单打印，打印完毕进入制房卡界面。



图 4.5

4.6 非住客帐

非住客帐是指不是住店客人在酒店消费的帐目，不是住店客人，只是因在大厅打坏了一个茶几或只要了一包烟之类的消费。

单击菜单栏“房态中心”→“非住客账”，进入非住客账界面,如下图 4.6.1 所示，选择需要消费的商品，选择数量和单价，单击“结账”按钮，选择付款方式点击“结账”如下图 4.6.2 所示。

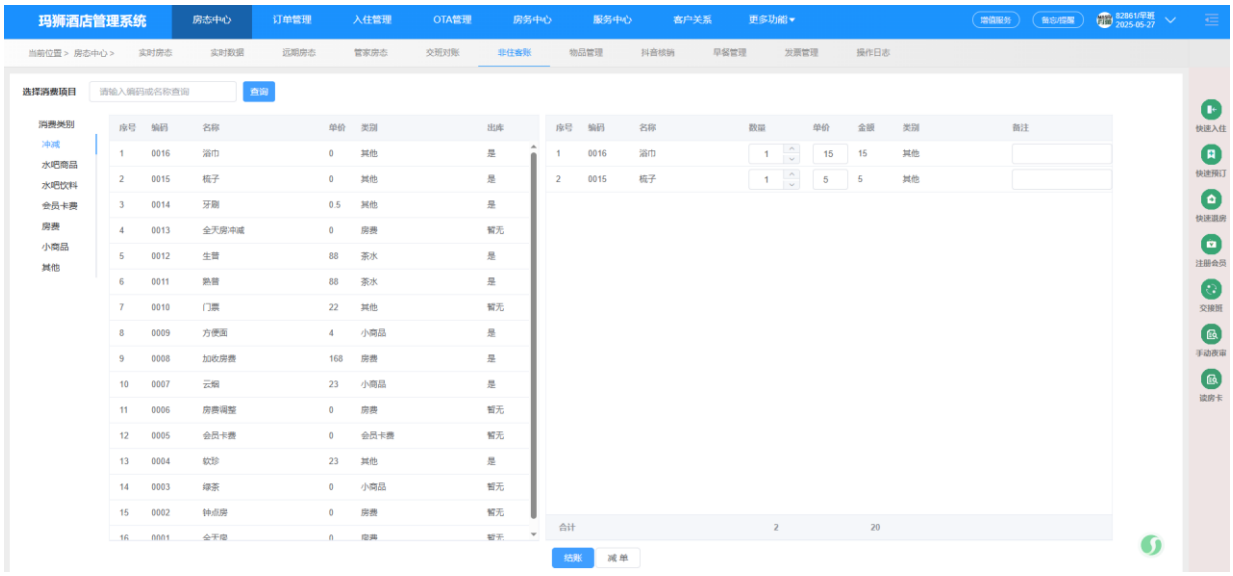


图 4.6.1

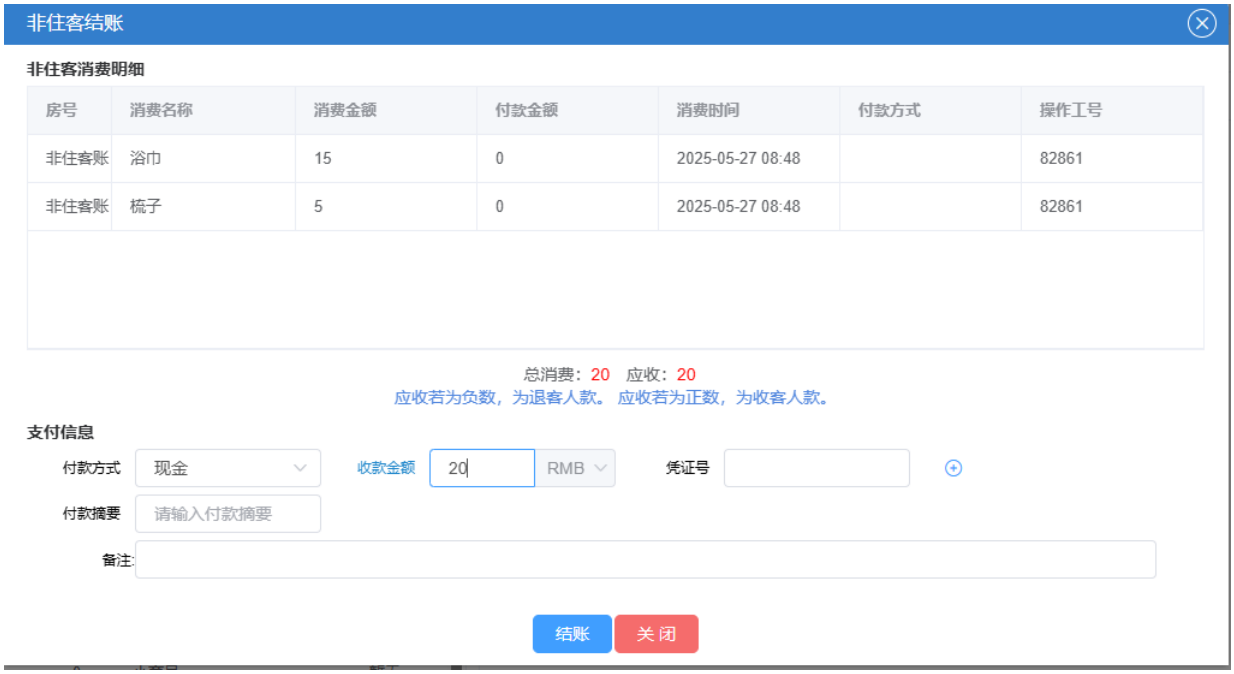


图 4.6.2

4.7 修改入住登记

双击需要操作的房间，点击“客单”，进入客单界面,如下图 4.7 所示，输入需要修改的内容，鼠

标移开，内容自动保存。



图 4.7

4.8 房价调整

右键选择需要操作的房间，选择“调价”，进入房价调整界面，如下图 4.8 所示，选择调整时间和填写新房价和调价备注→单击“保存”按钮。



图 4.8

4.9 换房操作

右键选择需要操作的房间，选择“换房”，进入换房界面，如下图 4.9 所示，选择需要更换的房型和房号，输入换房原因→单击“保存”按钮。

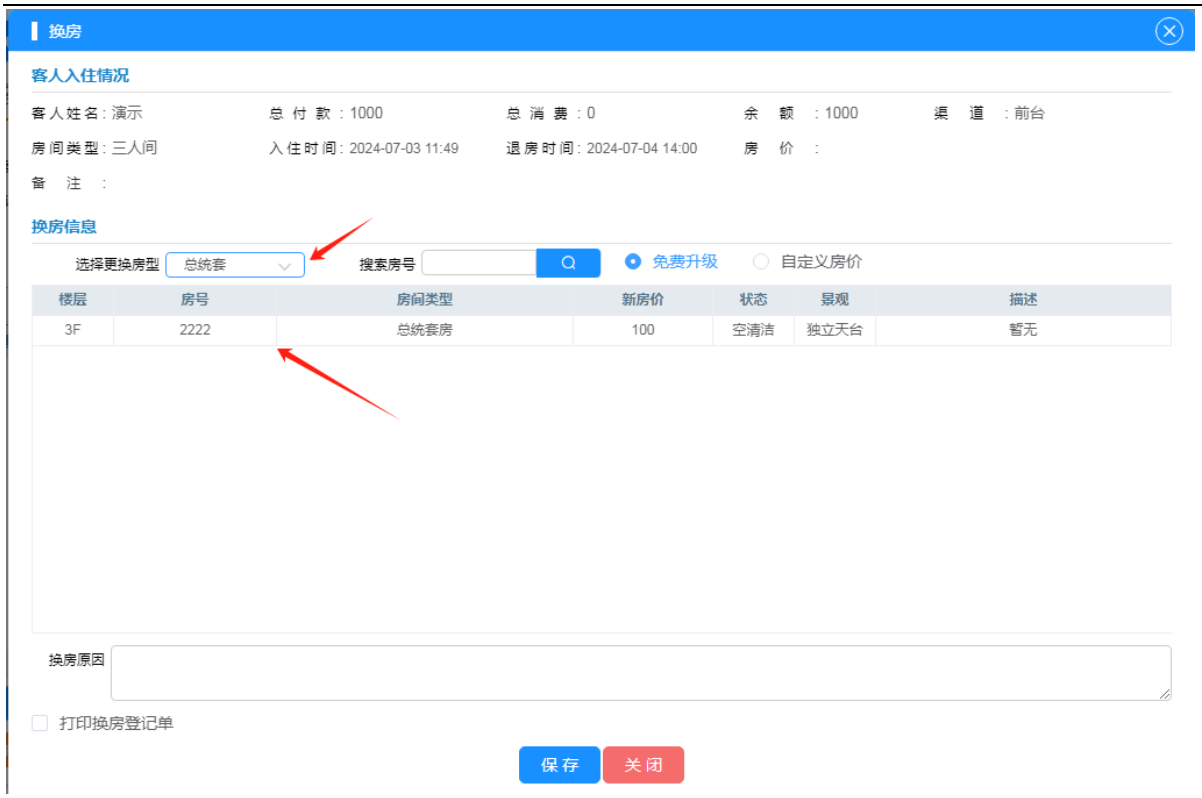


图 4.9

4.10 入住后添加联房

联房是指客人开多间房间，将多间房连在一起，方便客人结帐的时一起来结帐，操作如下：

右键选择需要操作的房间，选择“联房”，进入联房界面，如下图 4.10 所示，选择需要联房的房间→单击“保存”按钮。



图 4.10

4.11 增加联房

已有的联房增加其他房间联到现有的联房中（散转团含义一样），操作如下图：

双击选择需要操作的房间，如下图 4.11.1 所示，点击”增加联房”按钮，进入 4.11.2 选择需要联房的房间→单击“保存”按钮。



图 4.11.1



图 4.11.2

4.12 删除联房

联房的房间，删除某个房间不让他和现在的房间联在一起（团转散含义一样），操作如下图：

双击选择需要操作的房间，如下图 4.12 所示，找到需要删除的房间→单击“删除”按钮。



图 4.12

4.13 取消联房

取消联房是把联房里面所有房间全部取消联房，操作如下图：

双击选择需要操作的房间，如下图 4.14 所示，→单击“取消联系”按钮，提示是否取消所有联房，点击“确定”按钮。



图 4.13

4.14 联房换主单

主单房是不能先退房的，如果需要先退主单房需要更换主单，操作流程如下：

双击需要操作的房间→勾选需要更换主单的房间，如下图 4.14 所示→单击“换主单”按钮。

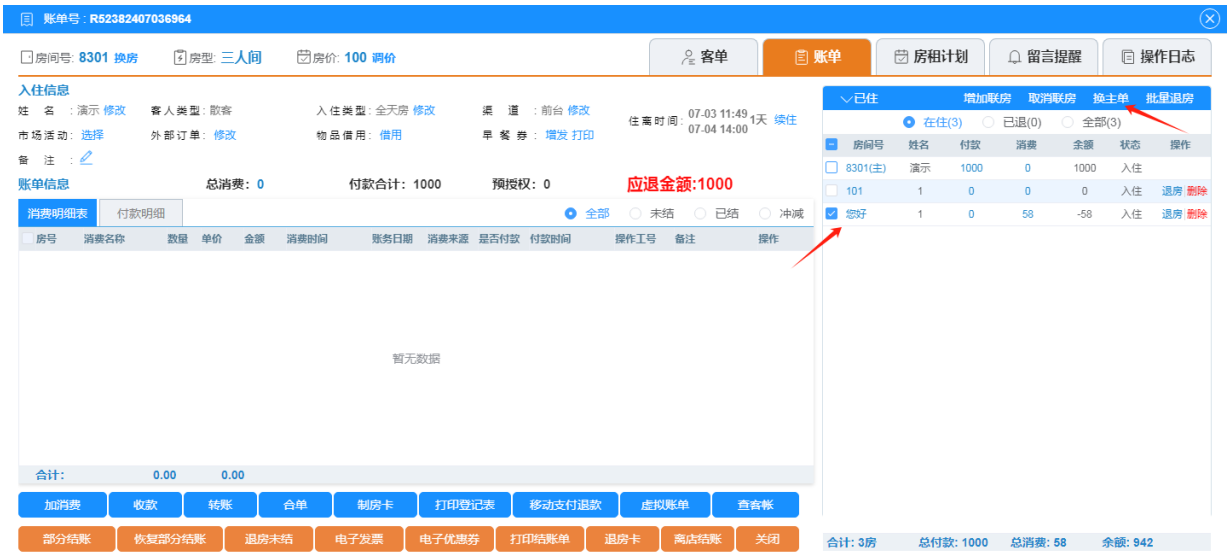


图 5.14

4.15 制房卡

右击选择需要制卡的房间，选择“制卡”，进入制卡界面，如下图 4.15 所示，→单击“制卡”按钮。

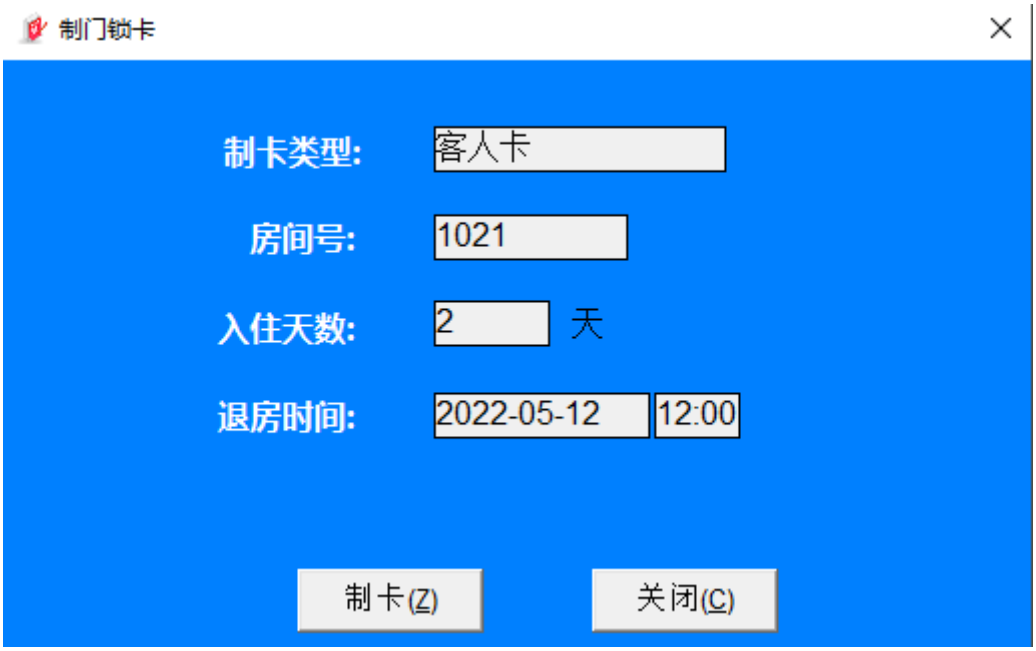


图 4.15

4.16 普通续住

右键选择需要续住的房间，选择“续住”，进入续住界面，可以按照天数进行续住，也可以按照日期，如下图 4.16 所示，选择需要续住的房间、选择续住时间和付款方式和付款金额）→单击“保

存”按钮；



图 4.16

4.17 订单续住

右键选择需要续住的房间，选择“续住”，进入续住界面，如下图 4.17 所示，选择需要续住的房间、选择续住时间和付款方式和付款金额）→单击“保存”按钮。

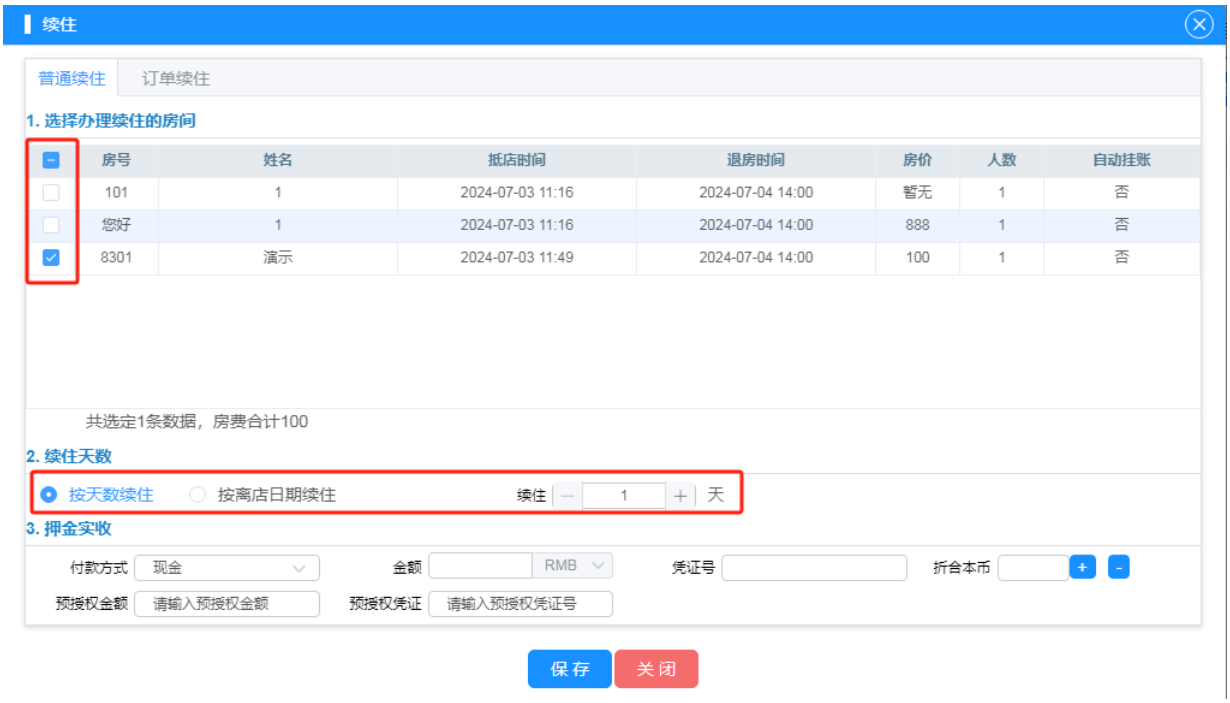


图 4.17

4.18 房单晨唤

晨唤是客人需要叫醒，比如客人明天 6 点叫醒需要赶飞机

双击需要操作的房间，点击“客单”→“晨唤”，进入晨唤界面，如下图 4.18 所示，选择晨唤时间和备注→单击“保存”按钮（到了晨唤时间系统右下角弹出晨唤提示和语音提醒）。

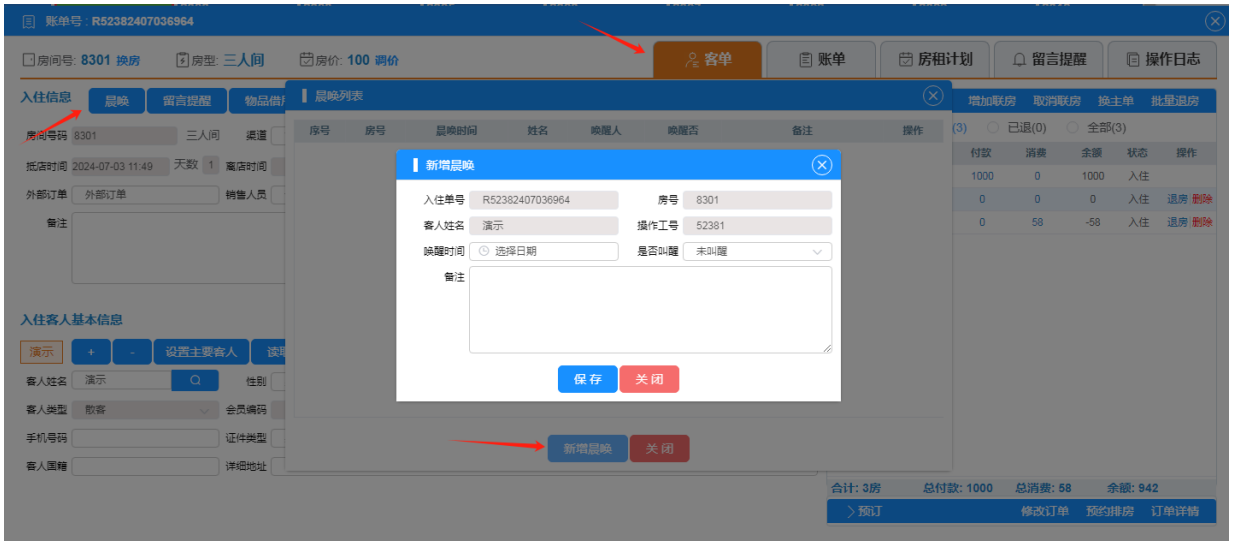


图 4.18

4.19 房单留言

留言是客人朋友没有找到客人，找到前台给他朋友留言。

双击需要操作的房间，点击“客单”→“留言”，进入留言界面，如下图 4.19 所示，输入留言人、电话、内容→单击“保存”按钮。

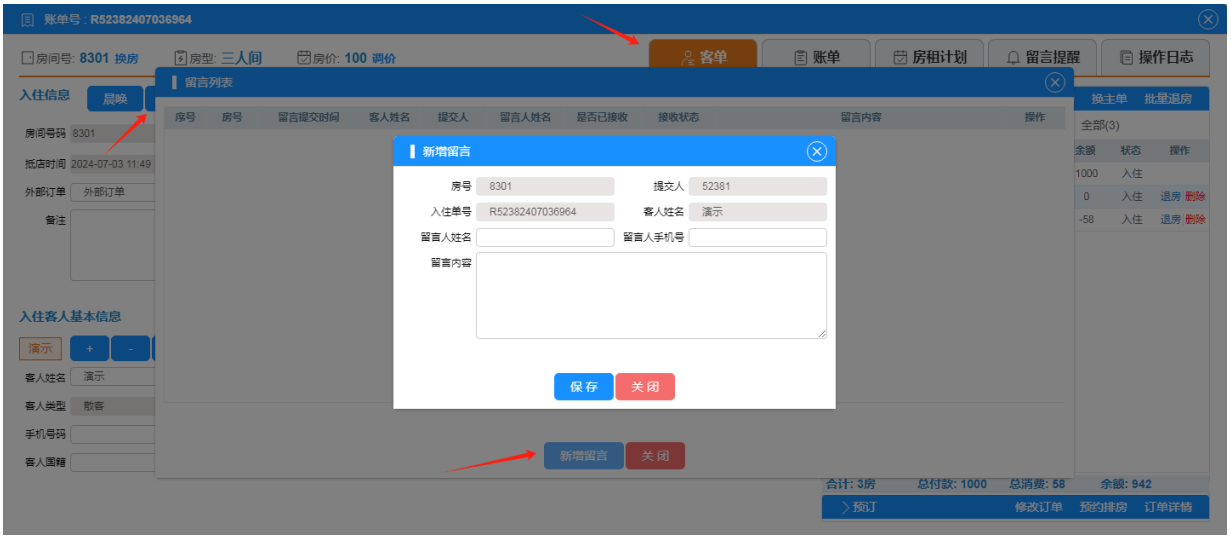


图 4.19

4.20 房间备注

右键选择需要操作的房间，选择“房间备注”，进入房间备注信息界面，如下图 4.20 所示，输入房间备注信息→单击“保存”按钮。

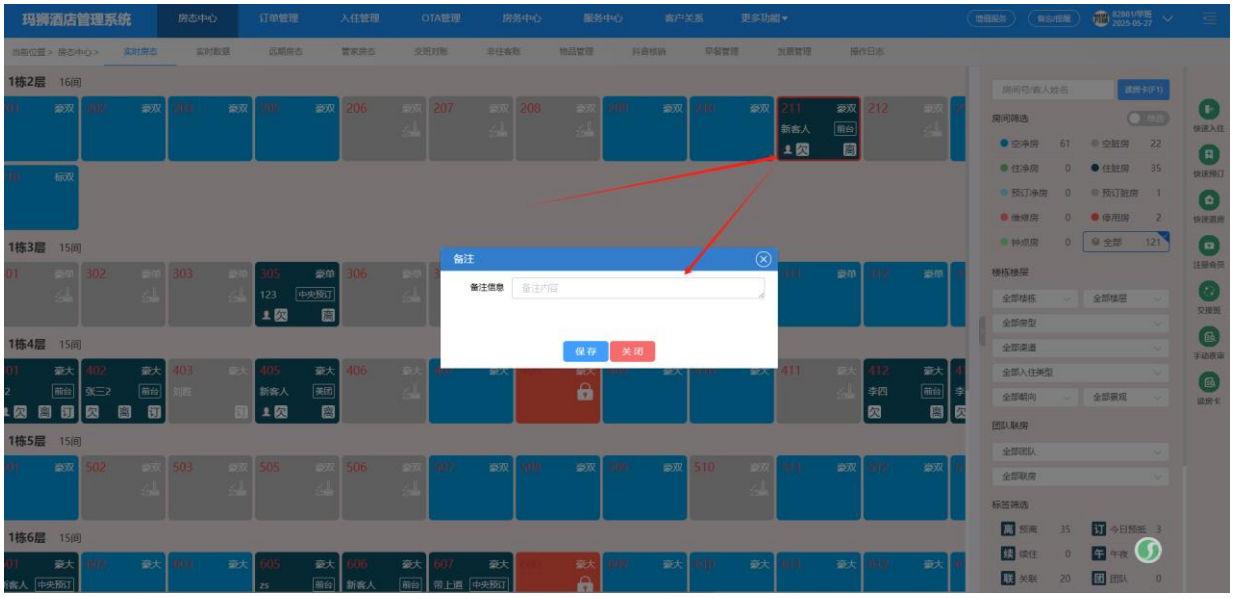


图 4.20

五、前台收银

5.1 收取押金及房费

双击选择需要操作的房间，选择“押金实收”，进入收押金界面，如下图 5.1 所示，选择付款方式和金额→单击“保存”按钮。注：此押金是指全部实收金额，如果酒店不收押金，则录入房费金额，如果收押金，则录入房费 + 押金金额。



图 5.1

5.2 退押金

双击需要操作的房间，选择“付款明细”，如下图 5.2 所示，选择需要操作的记录，如果要全退，点击“全部退”按钮，如果退一部分，点击“部分退”输入退款金额→单击“保存”按钮。



图 5.2

5.3 加消费

右键需要加消费的房间，选择“加消费”，进入加消费界面，如下图 5.3 所示，双击选择商品，输入商品数量和单价→单击“保存”按钮。

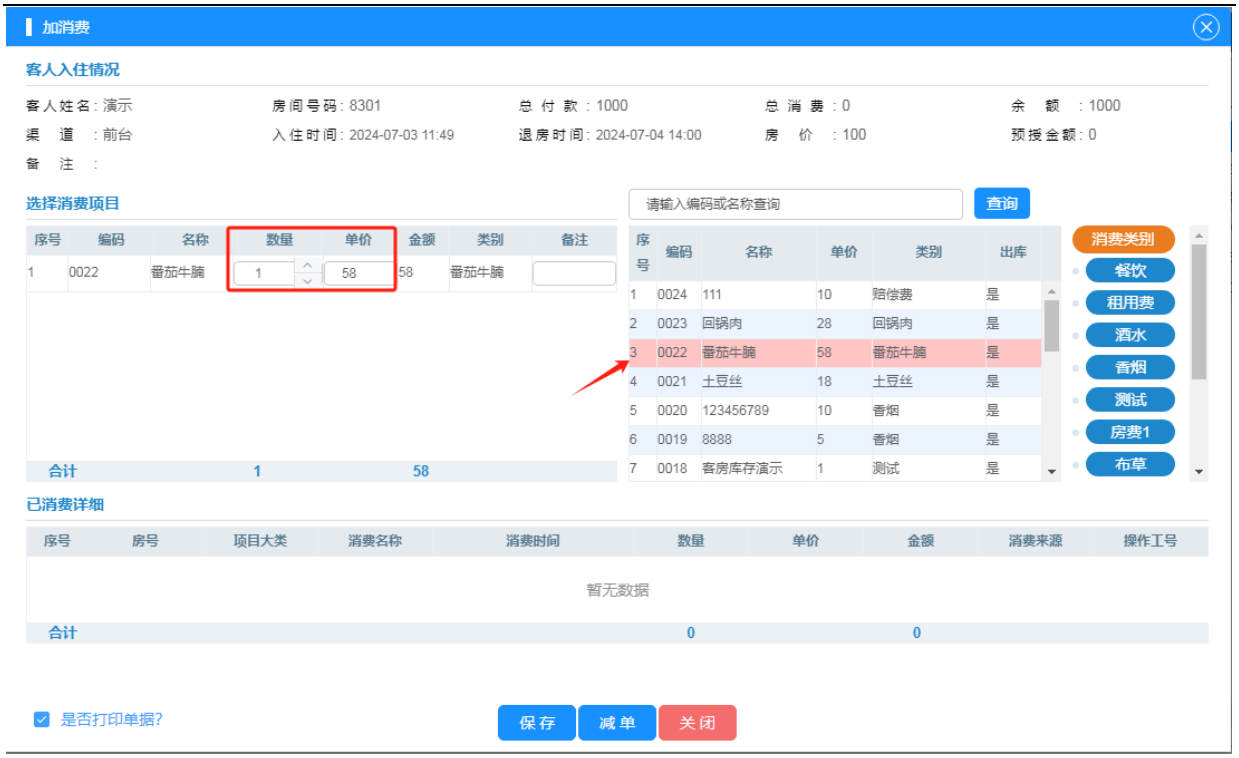


图 5.2.1

5.4 项目冲减

因操作失误或其它原因（如经领导同意对客人的房费免收）对客人的帐务输入错误或其它原因造成客人的帐务错误时，可进行帐务的退消费操作（冲帐只能对本营业日的帐务做冲减,而其他情况下则输入一笔与当前选定帐务相反数目的商品作调整）。

操作方法一：双击需要操作的房间，选择需要冲减的商品，如下图 5.3 所示，点击“项目冲减”按钮，输入冲减原因→单击“保存”按钮（这种情况只有当天产生的费用才可以操作，过了夜审的费请用操作方法二）。

操作方法二：右键需要操作的房间，选择“加消费”按钮，选择录错的项目，输入该项目数量和单价（注意：数量为负数，单价为正数，比如数量-1，单价 20），点击保存，此时入错的消费会被冲减掉。

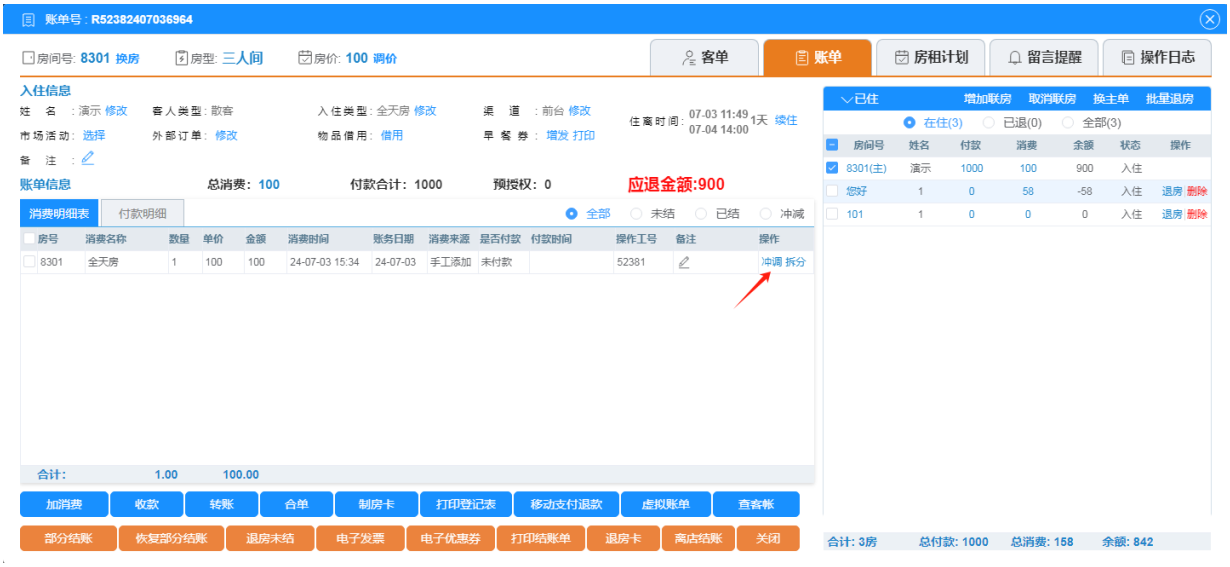


图 5.4

5.5 转帐

转账操作含义：A 房间转一笔或者多笔消费或者付款到 B 房间的操作，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择“转账”按钮，如下图 5.5 所示,选择需要转帐的消费和付款→点击“转账”按钮，选择需要转入的房间号→单击“保存”按钮。

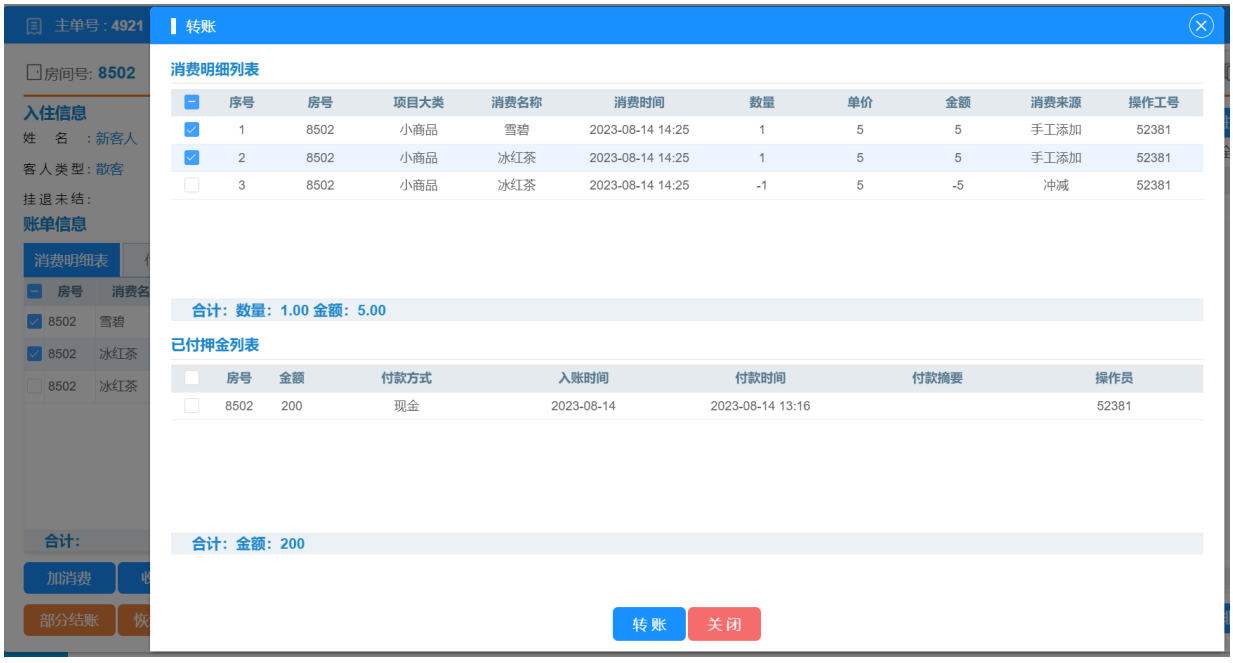


图 5.5

5.6 合单

合单操作含义：A 房间把所有的消费和付款全部转到 B 房间并把 A 房间进行结账操作，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择“合单”按钮，如下图 5.6 所示，选择需要转入的房间号→单击“保

存”按钮。



图 5.5.1

5.7 拆分

拆分操作含义：一个商品价格比如是 100 元可以拆成数量 0.3 单价 30 和数量 0.7 单价 70，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择需要操作的商品，点击“拆分”按钮，如下图 5.7 所示，输入拆分金额→单击“保存”按钮。

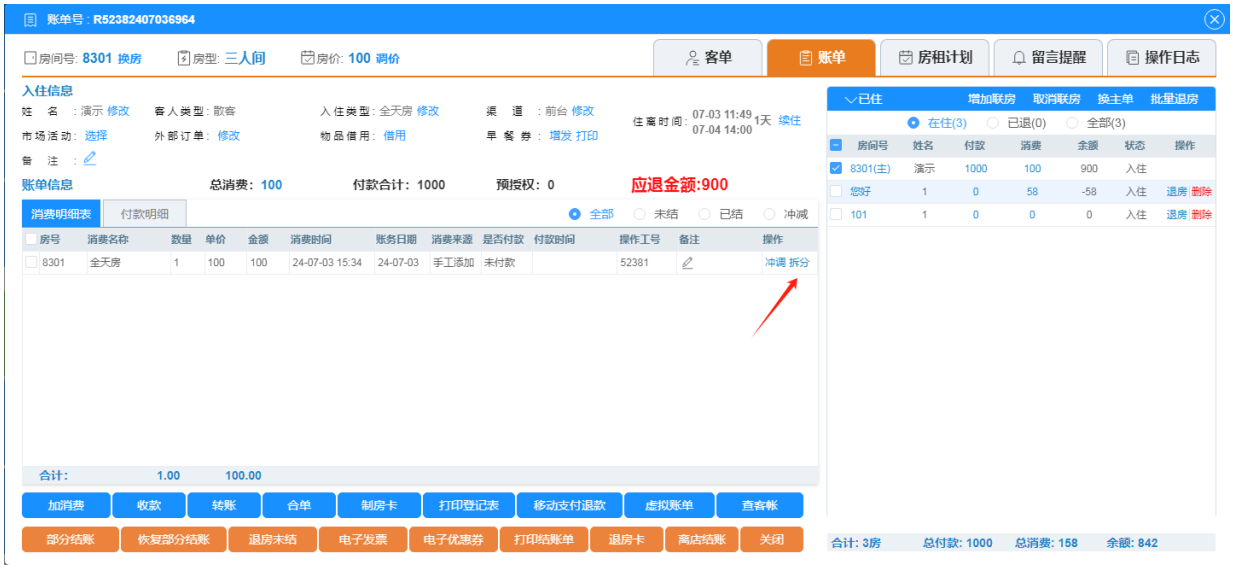


图 5.7

5.8 移动支付收押金

移动支付是指对接了微信或者支付宝官方支付，比如客人入住时收取了 300 元微信或者支付宝押金，

消费了 180 元，退房时剩下的 120 元原路退回给客人微信或支付宝，操作流程如下：

右键需要操作的房间→选择“收押金”，进入收押金界面，如下图 5.8 所示，付款方式选择微信或支付宝，输入金额，支付条码框扫取客人付款码→单击“保存”按钮，支付完成自动保存并进入打印押金单界面。



图 5.8

5.9 移动支付退款

移动支付是指对接了微信或者支付宝官方支付，比如客人入住时收取了 300 元微信或者支付宝押金，消费了 180 元，退房时剩下的 120 元原路退回给客人微信或支付宝，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择“移动支付退款”按钮，进入移动支付退款界面，如下图 5.9 所示，输入退款金额→单击“退款”按钮。



图 5.9

5.10 虚拟账单

虚拟账单是指入住客人需要自定义结账单，这里操作的账单不会影响酒店营业和消费情况，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择“虚拟账单”，点击“添加”按钮，输入消费商品信息，如下图 5.10 所示→单击“打印预览”→“打印”按钮。



图 5.10

5.11 查客账

查询客人消费明细和付款明细记录，操作流程如下：

双击需要操作的房间→点击“查客账”按钮，如下图 5.11 所示。



图 5.11

5.12 部分结账

客人还在入住，结掉一部分已经产生的费用，操作流程如下：

双击需要操作的房间→选择需要结算的“消费”，点击“部分结账”按钮，如下图 5.12 所示，选择付款方式和金额→单击“提交”按钮。



图 5.12

5.13 恢复部分结账

部分结账结错了，恢复结账的数据，操作流程如下：

双击需要操作的房间→点击“恢复部分结账”按钮，选择需要恢复的记录，如下图 5.13 所示→单击“保存”按钮。



图 5.13

5.14 退房未结

客人提前离开了酒店，打电话给酒店说过一段时间再来结账，操作流程如下：

双击需要操作的房间→如果房间有消费点击“加消费”按钮，确实账单无误，点击“退房未结”按钮→提示是否对 XXXX 房间进行退房操作，点击“确定”按钮，如下图 5.14 所示。



图 5.14

5.15 离店结账

常用的结账方式有：现金、银行卡、会员卡、挂帐、支付宝、微信。操作流程如下：

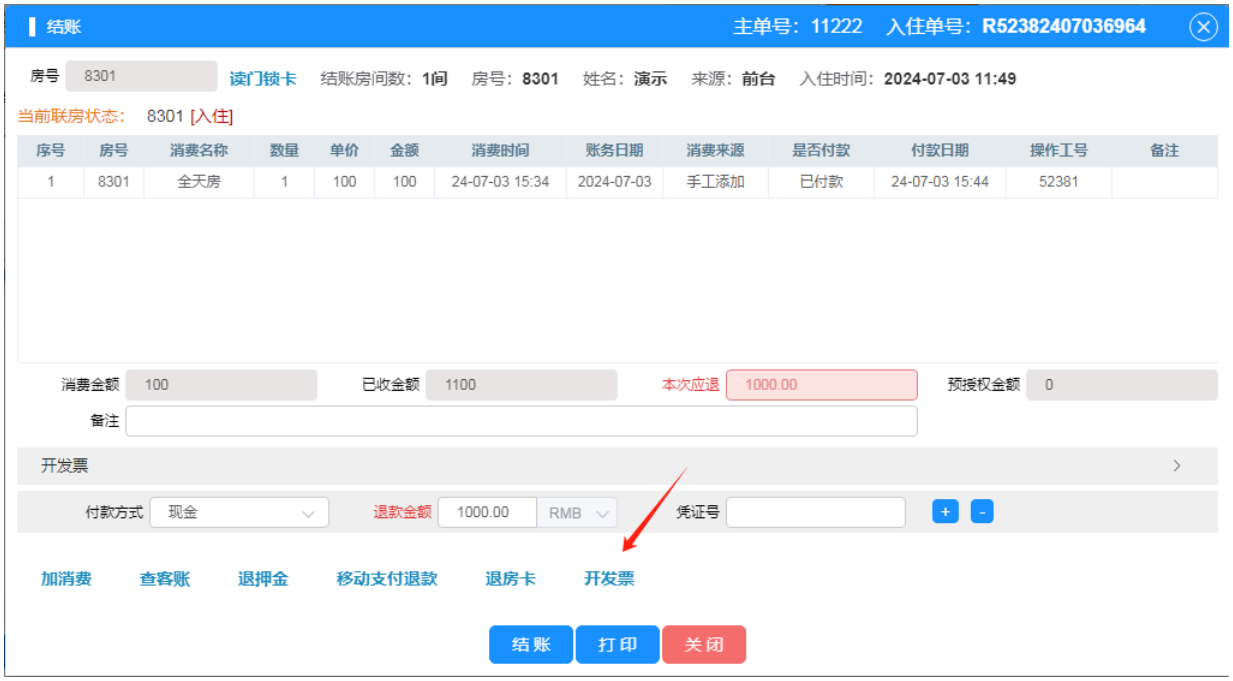
双击需要操作的房间→如果房间有消费点击“加消费”按钮，确实账单无误，点击“离店结账”按钮→提示是否对 XXXX 房间进行退房操作，点击“确定”按钮，进入结账界面，如下图 5.15 所示，选择付款方式和金额→单击“结账”按钮→打印结账单。



图 5.15

5.15.1 开发票

离店结账页面可以选择开发票功能



5.16 联房结账

联房结账有 3 钟情况：

情况一单结：单结是不要主房买单，客人自己买自己房间的单，如下图 5.16.1 所示

操作方法：双击联房任意一个房间→选择需要退房的房间（除主房外，主房不能先离店），点击右边的“退房”按钮或“离店结账”按钮，进入结账界面，选择付款方式和金额→单击“结账”按钮→打印结账单。

情况二合单：把所有消费和付款转给主房，并把操作的房间进行退房操作，如下图 5.16.2 所示

操作方法：双击联房任意一个房间→选择需要退房的房间，点击“合单”按钮，选择转入的房间，如下图 5.16.2 所示，→单击“保存”按钮。

情况三全结退房：联房下所有的房间费用全部转到主房，并把联房下所有的房间进行退房操作，如下图 5.16.3 所示

操作方法：双击联房任意一个房间→选择全部房间，点击右边的“批量退房”按钮，进入结账界面，选择付款方式和金额→单击“结账”按钮→打印结账单。



图 5.16.1



图 5.16.2



图 5.16.3

5.17 退房未结房间结账

单击菜单栏“入住管理”→“退房未结”→进入退房未结界面，如下图 5.17 所示，选择需要操作的房间账单号→进入账单界面，点击“离店结账”按钮→提示是否对 XXXX 房间进行退房操作，点击“确定”按钮，进入结账界面，选择付款方式和金额→单击“结账”按钮→打印结账单。



图 5.17

5.18 恢复已退房单

只有当天退房的房间账单才可以进行账单恢复，恢复完之后房间变成在住状态，操作如下：

单击菜单栏“入住管理”→“当日离店”→进入当日离店界面,如下图 5.18 所示，选择需要恢复的房间→点击“房单恢复”按钮→选择恢复置房号→单击“确定”按钮。注：只有未过夜审的房单才可以恢复，过了夜审的房单一律无法恢复。

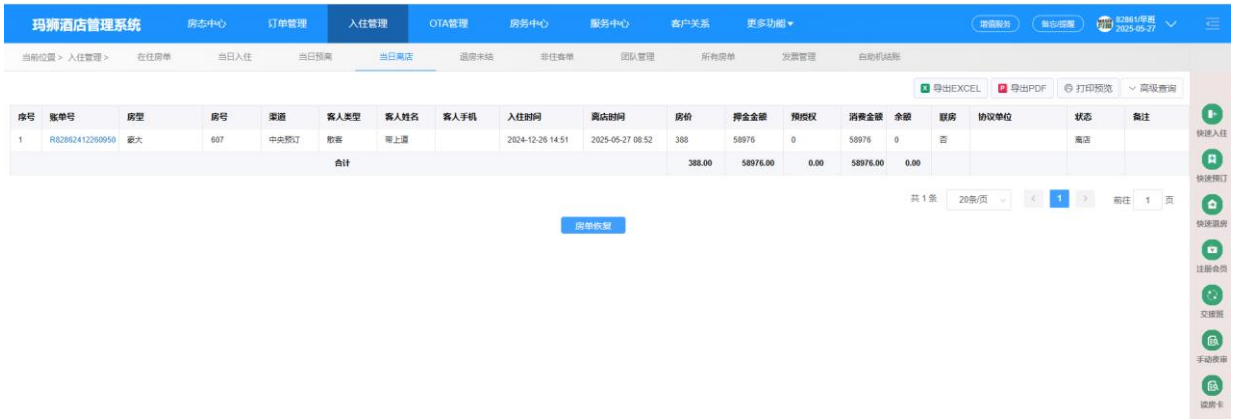


图 5.18

六、房务中心

6.1 修改房态

日常操作中如：脏房修改成干净房、干净房修改成维修房、干净房修改成维修房、脏房修改成维修房、干净房修改成保留房、脏房修改成保留房、维修房完成等，操作步骤如下：

右击选择需要操作的房间，选择需要设置的房态”，如下图 6.1 所示，完成房态修改。



图 6.1

6.2 批量修改房态

键盘按住 ctr 键，鼠标选择需要操作的房间，或选择多选按钮选择房间，再右键选择需要设置的房态，如下图 6.2 所示，完成批量置房态修改。



图 6.2

6.3 房态查询与打印

单击菜单栏“服务中心”→“管家房态”，进入实时房态表界面，如下图 6.3 所示，选择“实时房态报表”或“房态汇总报表”进行房间状态查看和报表导出与打印。

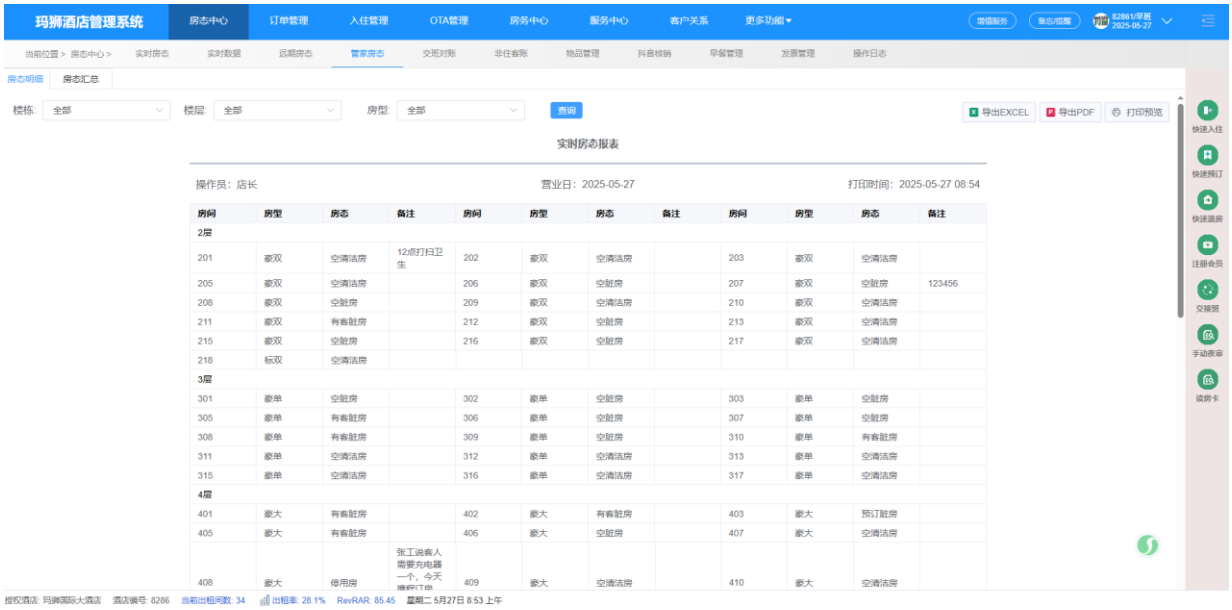


图 6.3

6.3 今日房务

今日房务管理可以处理今日锁房-正在维修中的房间和今日已经打扫过的房间



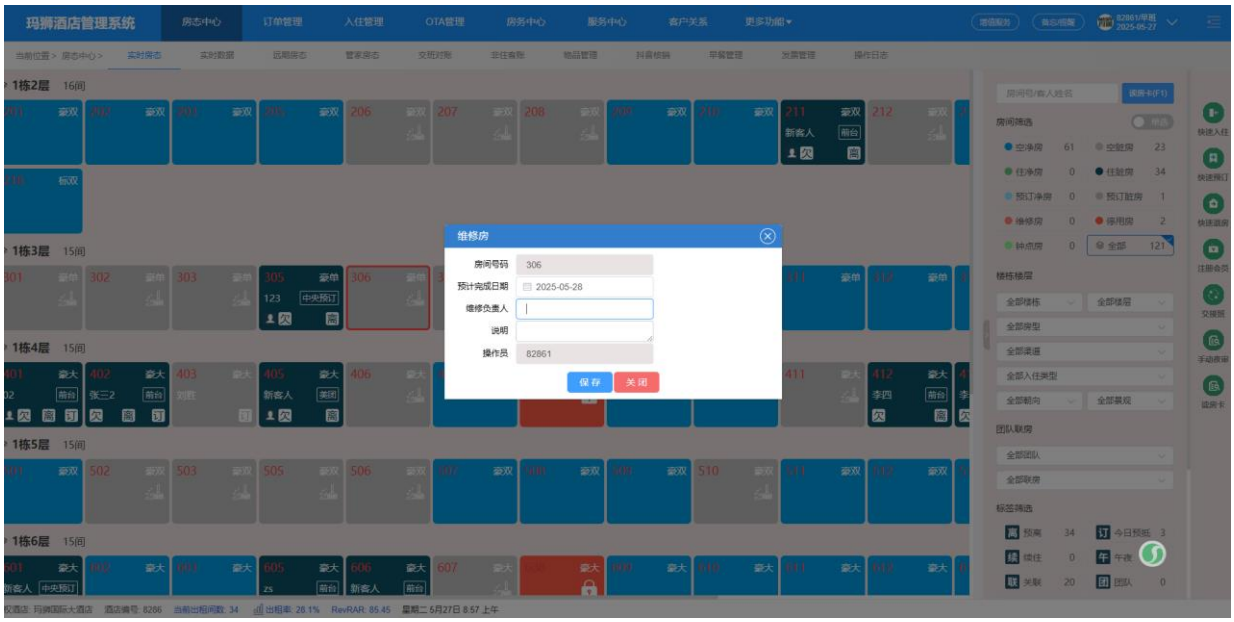
6.4 今日房务-分派房

选择对应的房务人员，选择负责楼栋，负责楼层，填写要打扫的续房，脏房点击自动分房即可



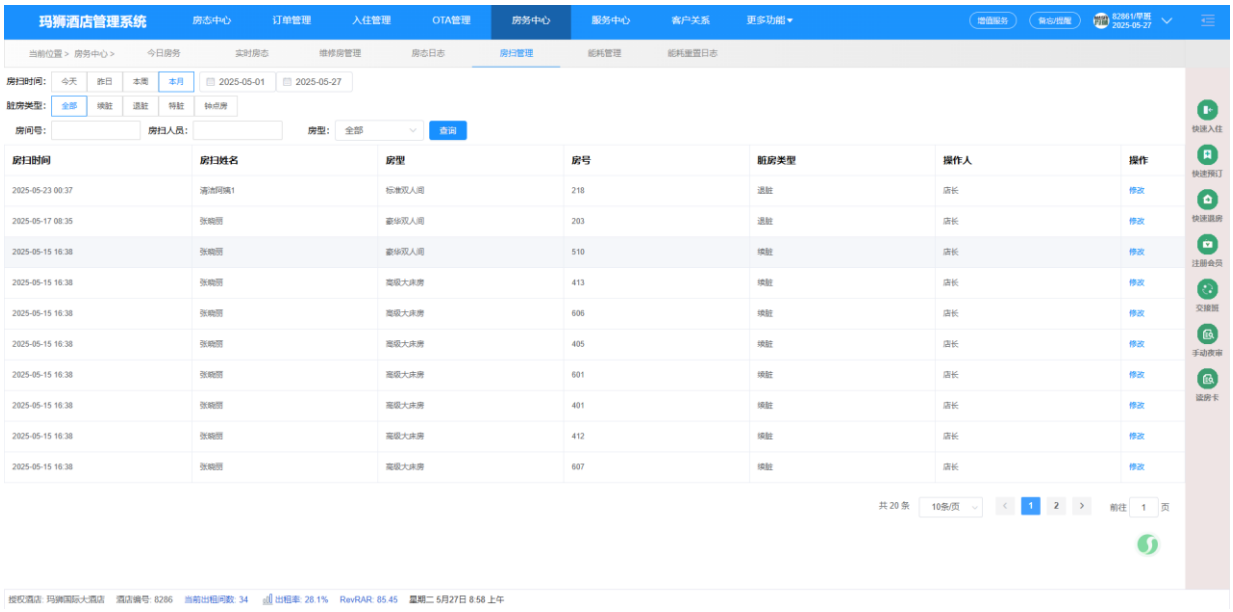
6.5 维修房管理

新增要维修的房间，选择要维修房号-维修原因-维修负责人



6.6 房扫管理

通过房扫时间的筛选和选择脏房联系的选择，也可以进行以房间号-房扫人员-房型的条件筛选来查找要打扫的房间



七、夜审

7.1 夜审的概念

营业日期是酒店所有帐务发生的日期，它不同于帐务发生的实际日期,每天夜审的终审后结束该营业日并将营业日历翻到下一页，即开启下一个营业日。比如一个营业点在凌晨 3:00 中输入一笔帐务，只要未做过夜审,该笔费用依旧算为当前营业日期的费用，而不是该笔费用发生的日期。

尽管酒店昼夜 24 小时营业，但为了管理上的的需要，必须审核并汇总一天来的营业情况，故每天都定时安排一次审核汇总工作。由于酒店一般夜间的营业较少，故几乎所有的酒店都把每天一次的审核工作放在夜间进行，并称之为夜间审核，简称为“夜审”。

夜审的作用是：审核并汇总当前营业日所发生的全部业务，统计并打印各种出租相关的统计报表，结束当前的营业日并开启下一个营业日的全部过程。

注意：夜审的时候电脑将给当前在住的所有客人加收一天的房租。

7.2 手动夜审

注意:如果开启了自动夜审功能就不需要操作手动夜审

单击菜单栏“夜审”，进入手动夜审界面，如下图 7.2.1 所示→单击“手工夜审”按钮，进入开始夜审界面，如下图 7.2.2 所示窗口→单击“开始夜审”’ →提示夜审已完成，即将进入登录界面→单击“确定”按钮。

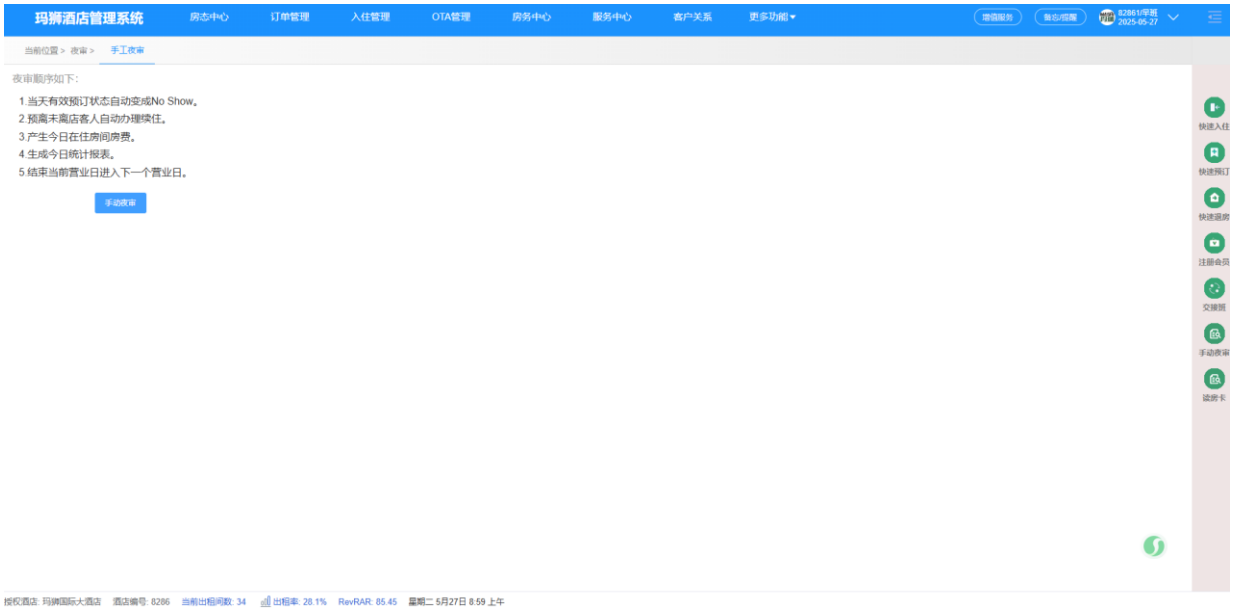


图 6.2.1

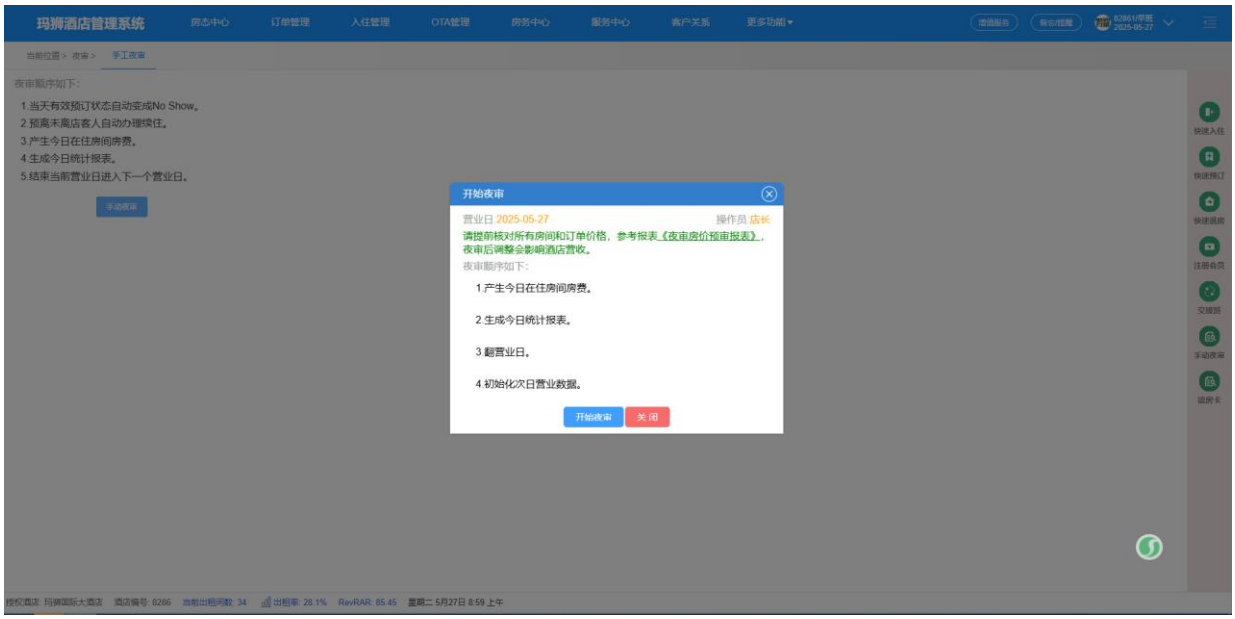


图 6.2.2

7.3. 自动夜审设置

点击菜单栏“系统设置”→“夜审设置”，进入自动夜审设置界面，如下图 7.3 所示，启用自动夜审和输入自动夜审时间→单击“保存”按钮。



图 6.3.1

八、客户管理-会员管理

8.1 注册会员

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“注册会员”，进入发放会员窗口如图 8.1，输入输入办卡信息，*号项是必填项（会员密码如果不修改默认是 888888，会员密码用来会员储值卡消费）→单击“保存”按钮。



图 8.1

8.2 会员管理

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，进入会员管理界面如图 8.2。

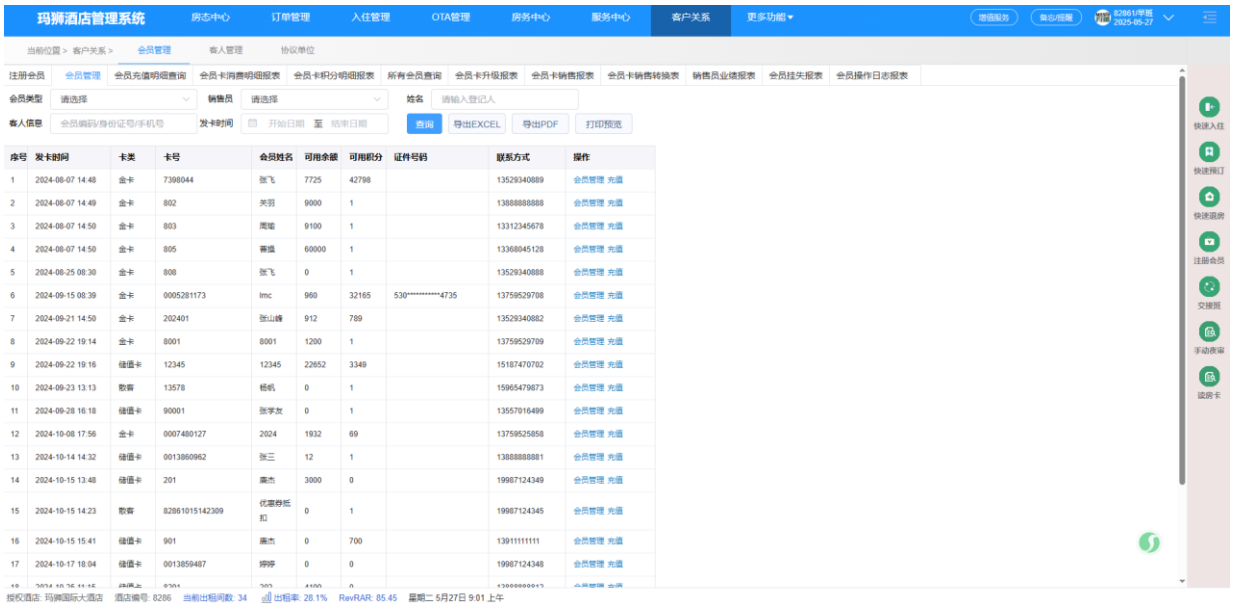


图 8.2

8.3 会员充值

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“充值”如下图 8.3 所示，后填写需要充值的金额即可。

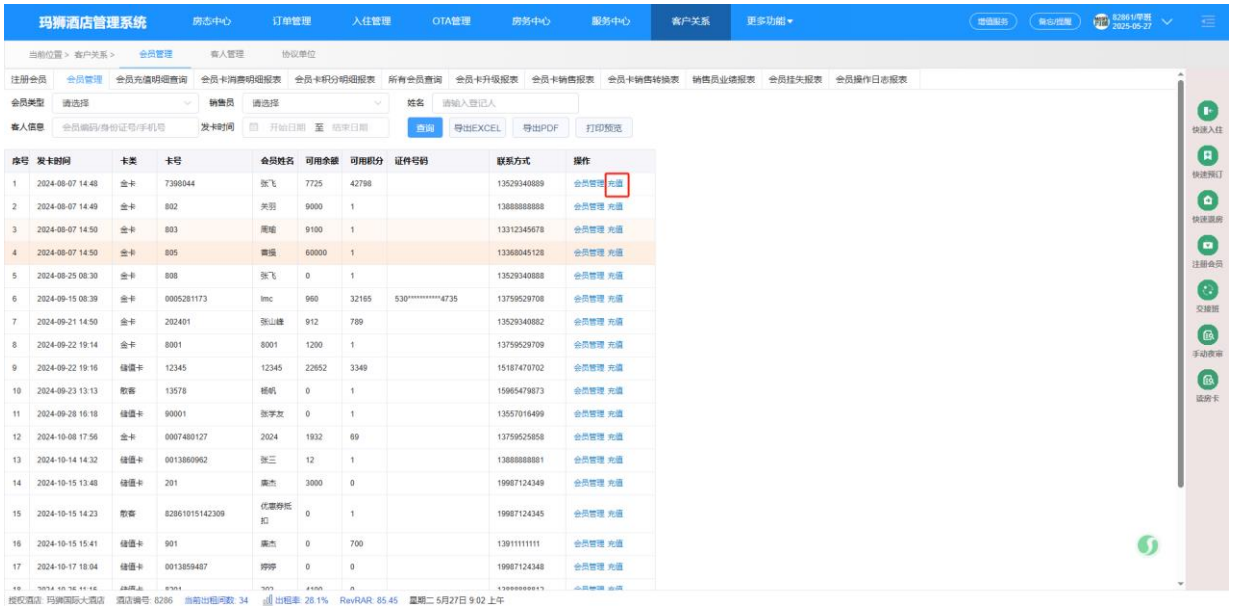


图 8.3

8.4 补扣积分

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“补扣积分”如下图 8.4.1，点击“手工调整积分”、输入积分数，如下图 8.4.2→单击“保存”按钮。

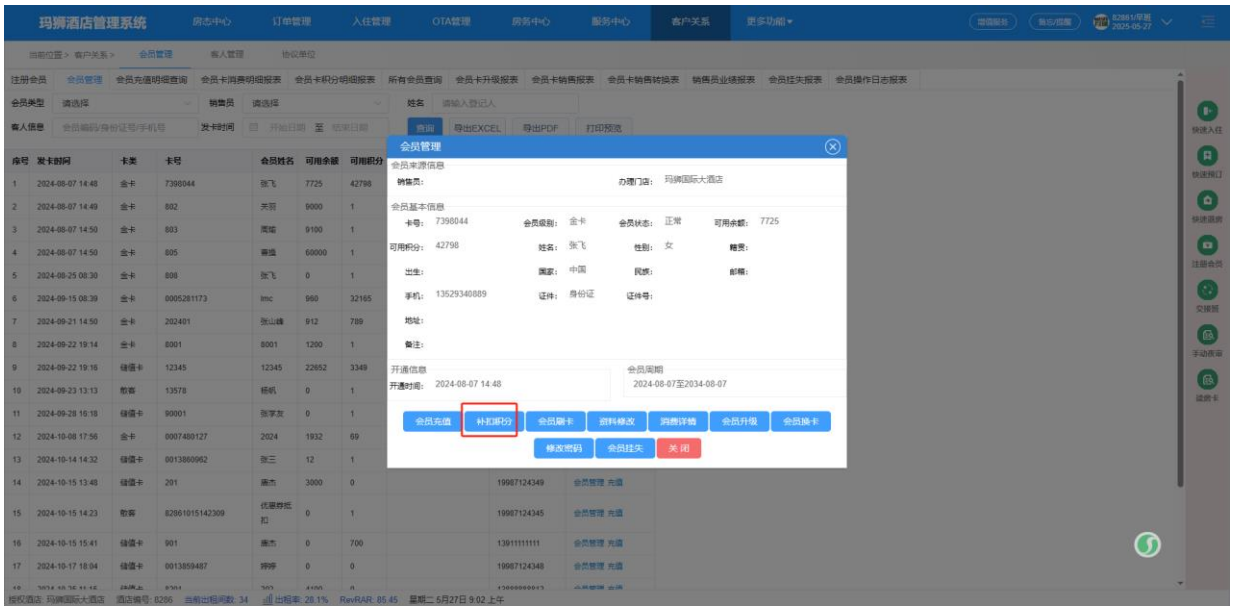


图 8.4.1

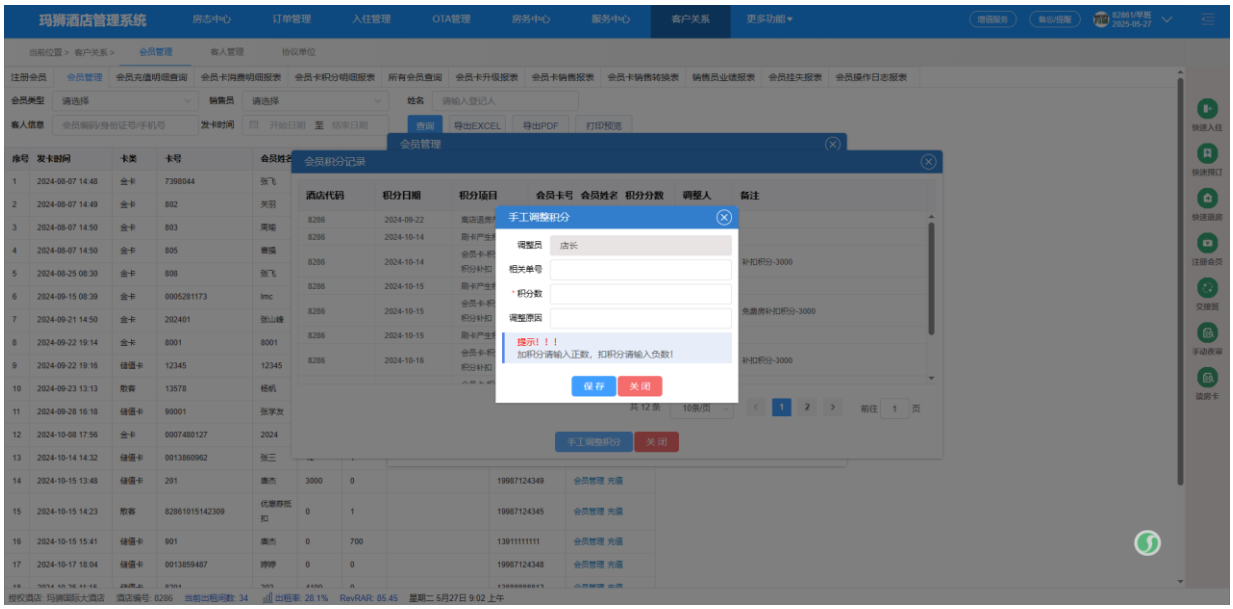


图 8.4.2

8.5 会员刷卡

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“会员刷卡”输入刷卡金额和支付密码，如下图 8.5→单击“刷卡”按钮。

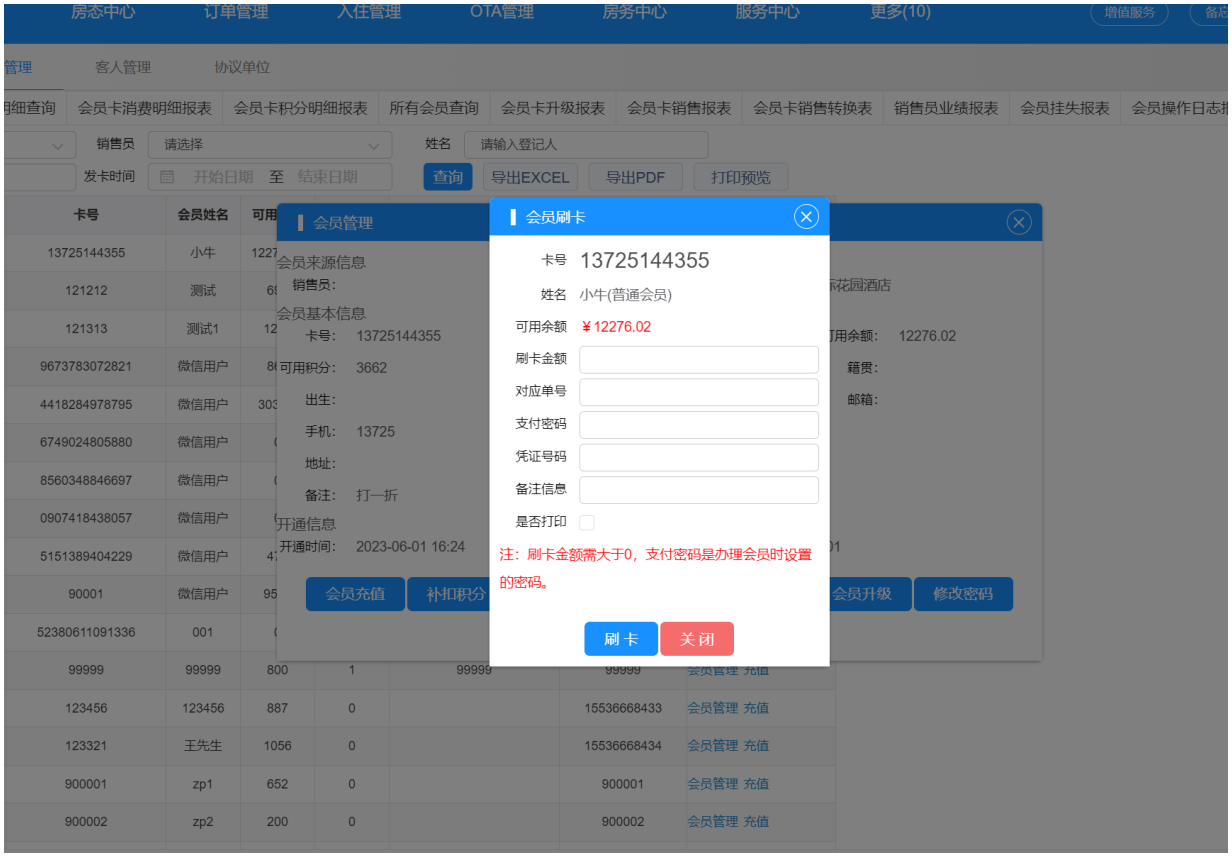


图 8.5

会员管理操作功能：



8.6 资料修改

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“资料修改”如下图 8.6，输入要修改的内容→单击“保存”按钮。



图 8.6

8.7 消费详情

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“消费详情”如下图 8.7，查询会员充值、会员消费、积分兑换明细。

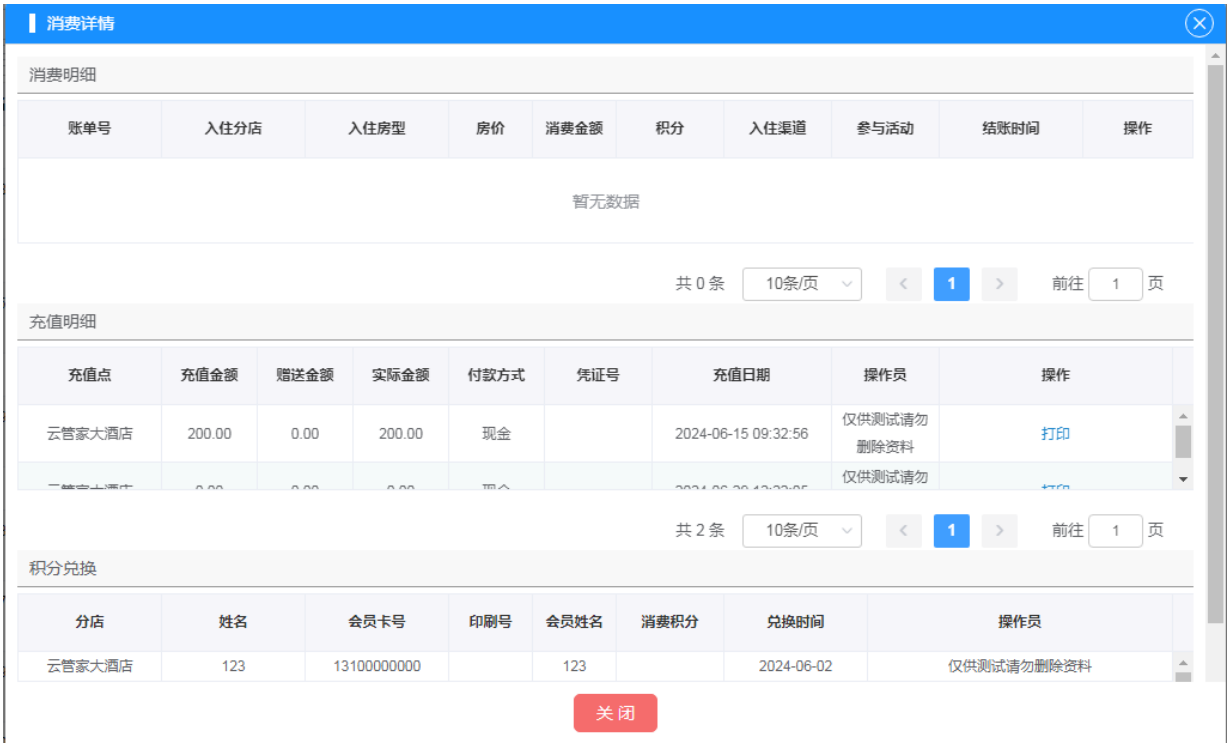


图 8.7

8.8 会员升级

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“会员升级”如下图 8.8，选择调整级别和付款方式→单击“保存”按钮。



图 8.8

8.9 修改密码

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“会员刷卡”如下图 8.9，输入新卡号、印刷号→单击“保存”按钮。



图 8.9

8.10 会员挂失

点击菜单栏“客人关系”→“会员管理”→“会员管理”，选择需要操作的会员，点击“会员挂失”如下图 8.10，→单击“确定”按钮。



图 8.10

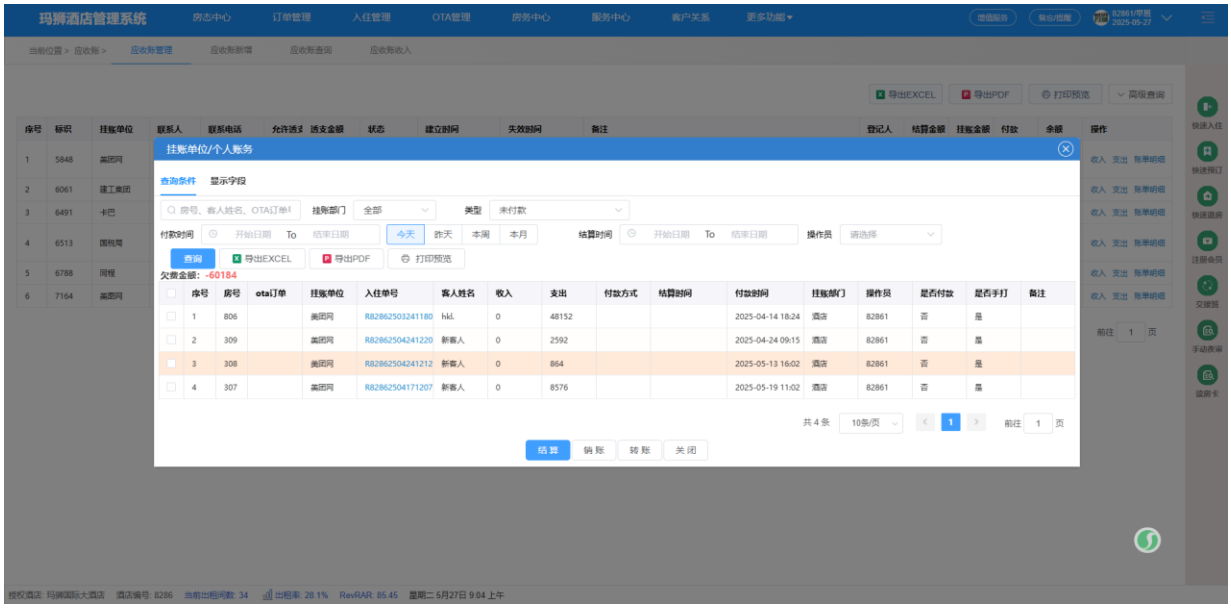
8.11 协议单位

新增协议单位管理，填写协议号-协议单位名称-协议类别-价格类型



8.12 应收帐

应收帐管理能够看到协议单位以及负责人和联系方式，以及金额，以及挂账金额明细，如添加了挂账单位，需在应收帐新增对应的协议单位



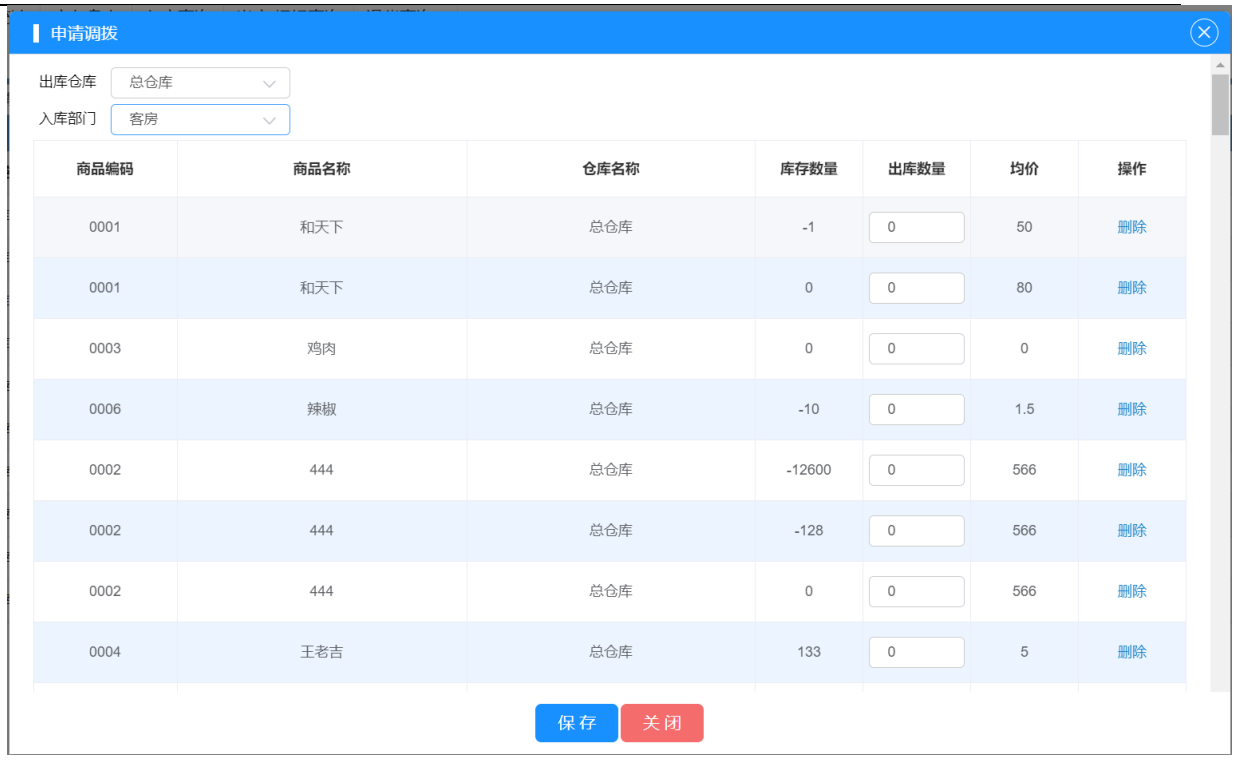
8.13 库存管理

采购申请新增需要的商品-选择添加原料选择对应的名称类型进行添加



8.14 商品调拨

选择对应的部门或者仓库，点击申请调拨，选择要出库的仓库，和入库的部门



8.15 出库/报废

点击出库选择部门的范围-接受商品的人员-出库单号选择要出库的商品设置出库的数量，报废操作选中一条要报废的商品，填写报废单号





8.16 退货

搜索要退货的商品选中单条商品点击退货，填写退货的数量，以及退货原因



九、消息

9.1. 消息

房态图主界面，右下角有预定信息、晨唤提醒、系统通知等，弹出和语言提示，如下图 9.1.



图 9.1

十、报表管理

10.1 报表概述

用户通过它对前台接待、前台收银、客房中心、会员、营销、进销存等子系统的主要资料进行查询统计，通过财务审核，分析出各部门的发展趋势，为用户在决策和处理事情当中提供资料，用户可以通过报表中心的资料和数据来为以后的决策和计划提供更好的处理方案。

10.2 报表说明

10.2.1 交班报表(备用金模式)

说明：前厅放固定的备用金，备用金不进系统，所有收到的钱全部交给财务（交接时现金是正数金额交给财务，如果现金是负数使用了备用金金额需要找财务补）。

10.2.2 交班报表(收付实现制)

说明：前厅没有备用金，已退房的费用交给财务，没有退房的费用交给下一班。

10.2.3 交班报表(营业额上缴)

说明：前厅没有备用金，营业收入交给财务，剩下的交给下一班。

10.2.4 收款明细表

说明：可以查询并核对收银员的每一笔收款情况，可按工号、付款方式、日期段、班次、付款类别、房号进行查询。

10.2.5 收银汇总表

说明：可以查询并核对收银员汇总收款情况，可按日期段、操作员、班次进行查询。

10.2.6 消费明细表

说明：用于查询一段时间内酒店消费项目费用情况，这表和营业客帐报表中消费汇总数据总和是相同的。

10.2.7 预授权报表

说明：查询所有使用预授权的收款明细，可按日期段、授权类型、操作元进行查询。

10.2.8 催账报表

说明：查询在住房间欠费的账单明细。

10.2.9 当日退房报表

说明：查询离店退房的房间账单付款和消费情况，可按离店时间、入住类型、操作员进行查询。

10.2.10 未退押金报表

说明：查询在住房间剩余押金明细情况。

10.2.11 营收日报表（明细）

说明：显示每个房单消费和付款情况，可按营业日期、入住类型、操作员进行查询。

10.2.12 营收日报表（汇总）

说明：汇总查询一段时间内酒店营业数据查询和分析。

10.2.13 经理报表

说明：根据渠道、入住类型、出租率、经营情况分析本日、本月、本年数据和同期进行对比。

10.2.14 夜审报表

说明：根据渠道、房型、客人类型、入住类型、出租类型、出租率、经营情况进行本日、本月、本年数据统计。

10.2.15 房费收入统计表

说明：查询产生房费统计明细，可根据营业日期段、客人姓名、入住类型、房间类型、是否结账、操作员进行查询。

10.2.16 小商品销售明细表

说明：查询小商品消费明细，可根据营业日期段、小商品名称、操作员、班次进行查询。

10.2.17 小商品汇总报表

说明：根据商品名称进行汇总统计，可根据营业日期段、操作员进行查询。

10.2.18 渠道统计报表

说明：根据查询时间段，进行渠道出租率、房费、间夜数、平均房价进行统计。

10.2.19 入住类型统计表

说明：根据查询时间段，进行入住类型总间夜数、总房费、佣金、平均房价、总出租率、Revpar进行统计。

10.2.20 住店客人报表

说明：查询还没有退房的房间账单明细。

10.2.21 历史客人报表

说明：查询历史客人入住明细记录。

10.2.22 早餐报表

说明：查询指定日期早餐使用情况统计。

10.2.23 预抵报表

说明：查询预定单还没有到店客人明细。

10.2.24 住店客人过账报表(夜审)

说明：实时查询夜审前还没有退房的房间房费详细情况。

10.2.25 换房报表

说明：查询一段时间内换房客人的账单信息。

10.2.26 实时房态表

说明：按照房型统计实时查询房型出租情况。

10.2.30 管家房态表

说明：实时查询每个房间的状态，这张表打印出来给楼层服务员打扫房间卫生。

10.2.31 远期房态表

说明：查询未来房型预定和入住和可定数据。

10.2.32 服务员清扫报表

说明：查询服务员打扫房间卫生明细记录。

10.2.33 挂账报表

说明：查看客房消费挂到公司或个人的记录。

10.2.34 宾客账款余额表

说明：查询入住客人消费和付款和余额情况。

10.2.35 零房费报表

说明：查询房费为 0 的账单明细记录。

10.2.36 冲账报表

说明：查询做了账单冲减的账单明细记录。

10.2.37 佣金汇总表

说明：按渠道统计押金汇总记录。

10.2.38 佣金明细表

说明：按照房单统计每笔佣金明细记录。

10.2.39 门店入库报表

说明：查询门店仓库进库明细记录。

10.2.40 门店出库报表

说明：查询门店仓库出库明细记录。

10.2.41 门店退货查询

说明：查询门店仓库退货明细记录。

10.2.42 销售员业绩明细报表

说明：查询销售员销售明细记录。

10.2.43 销售员业绩明细报表

说明：查询销售员会员卡销售明细记录。

10.2.44 客人消费排名

说明：查询一段时间内，根据客人姓名入住统计，查询客人入住次数。

10.2.45 会员卡发放报表

说明：查询一段时间内，会员办卡明细数据。

10.2.46 会员升级报表

说明：查询一段时间内，会员升级明细数据。

10.2.47 会员挂失报表

说明：查询一段时间内，会员挂失明细数据。

10.2.48 会员消费转换表

说明：查询一段时间内，按照办卡数量、消费卡数量、转换百分百、消费房晚、消费次数、消费金额进行统计。

十一、系统

11.1 修改密码

鼠标放在右上角操作工号班次，如下图 11.1.1 所示→单击“修改密码”，输入原密码、新密码、再次输入新密码，如下图 11.1.2 所示→单击“确定”按钮。



图 11.1.1

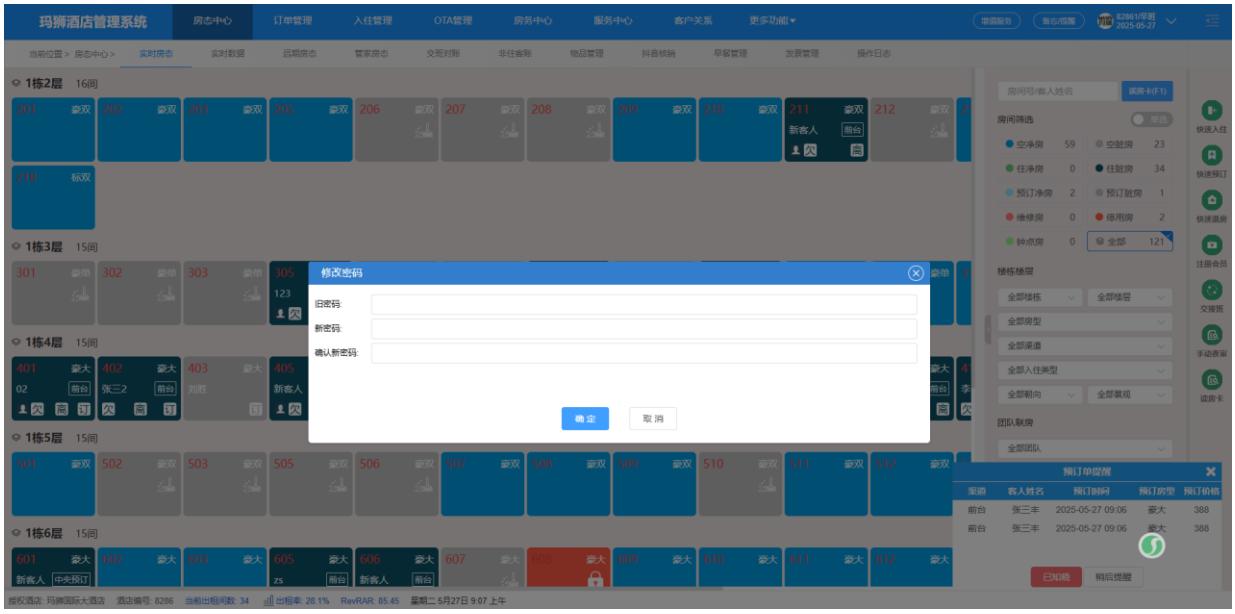


图 11.1.2

11.2 退出系统

右上角点击“退出”按钮，如下图 11.2 所示。



图 11.2

十二、 致谢

12.1 致谢

感谢您选择本公司产品，玛狮出品、必是精品。

云南传东科技有限公司

2023 年 08 月