

酒店管理系统

操作手册

2013-09-09

目 录

第一章 概述.....	4
1. 常用.....	4
2. 客房主房态.....	5
3. 客房子状态.....	6
4. 名词解释.....	6
第二章 向导安装.....	8
1. 准备安装.....	8
2. 系统支持.....	8
3. 向导安装.....	9
第三章 快速设置.....	10
1. 房号资料设置.....	11
2. 商品设置.....	13
3. 计费设置.....	15
4. 操作员设置.....	17
5. 酒店信息设置.....	18
6. 外接设备设置.....	21
7. 数据库设置.....	22
8. 房号房态设置.....	24
第四章 前台收银.....	24
1. 登录系统.....	25
2. 系统主界面.....	25
3. 客人登记入住.....	26
4. 补发房卡.....	27
5. 更改客人资料.....	29
6. 客人续住.....	29
7. 客人押金.....	30
8. 客人换房.....	31
9. 夜审房租.....	32
10. 客人退房结账.....	33
11. 收银员交接班.....	35
12. 散客预订.....	37
12. 团体预订.....	38
第五章 财务报表.....	41
1. 客人结账单.....	41
2. 前台交班.....	41
3. 交班报表.....	43
4. 在住客押金余额.....	44
5. 商品消费统计(客房商品或外卖商品).....	46

6.收银明细查询.....	47
7.消费分类统计.....	47
8.日/月营业报表.....	48
第六章 交班(班结表).....	51
1.现金流.....	51
2.收付实现制 押金滚动、实收.....	52
3.权责发生制.....	52
第七章 夜审.....	53
1.什么是夜审? 夜审的意义是什么?	53
2.夜审的作用.....	53
3.酒店为什么要夜审.....	54
4.软件如何做夜审.....	54
第八章 其它.....	55
1.软件结构.....	55
2.数据库.....	55
3.用户修改系统时间权限.....	55
4.数据备份 还原.....	55
5.密码修改.....	55
6.会员密码.....	56
7.会员卡接口.....	56
8.支持的二代证阅读器品牌及型号.....	56
9.门锁接口程序.....	56
10.门锁接口类型.....	56
11.电话计费接口.....	56
12.服务.....	57

第一章 概述

欢迎使用本软件系统！下面的指南手册将对软件提供一个快速入门的概述。指南为初次使用用户设计，将通过图文解释来一步一步教您入门，如果你已经很熟悉，那么你可以跳过这个指南。

本指南手册采用了几个主题来完成说明：A. 向导安装；B. 快速设置；C. 前台收银；D. 财务报表；

1. 常用

1. 图标与按钮

在系统中常见的使用的按钮与图标标记：

选项框，表示未选中

选项框，表示已选中

选项框，表示已选中

选项框，表示未选中

 标准按钮：下拉列表框，点击可弹出列表项目。

 窗口实时帮助按钮：点击可查看当前窗口的使用说明。

 选择按钮：点击可进入对话框，完成项目选择操作。

 取消选择按钮：取消已选择的项目。

 微调按钮：向上点击递加，向下点击递减。

2. 客房房态

房间状态；在系统中，将房态赋予特定的代码，具体如下：

V (Vacant)：空房；

O (Occupy): 占用;

C (Clean): 干净房;

D (Vacant Duty): 空脏房;

00 (Out Of Order): 维修房;

些代码可以适当组合:

VC 空净房 (可以出租的空房)

OC 住房 (已住客人的房间)

OD 住脏房 (是指有客人在住, 但房间需要打扫卫生的房间),

VD 空脏房 (客人已经退房但尚未打扫卫生)

00 维修房 (需要维修的房间. 不能出租)

在酒店管理系统中, 为了确切的描述客房的各种状态, 不仅采用不同的图形或颜色表示空净房、住房、空脏房等房间的主房态; 更进一步地, 采用不同图标来表示 钟点房、预离房、预订房等更细子房态。下面, 我们对系统用到的主房态和子房态分别进行描述。

2. 客房主房态



8201 空房: 可以入住的空房。



8101 住房: 当前有客人在住的房间, 住房包括很多种类型, 像团队房、散客房、钟点房、半天房、午夜房等。



8201 脏房：客人已经退房但未打扫卫生。



8202 维修房：需要维修的房间，这种房间不能登记入住。

3.客房子状态

客房子态在系统中用附加在房态图元上的图标表示，用于描述客人房间的特征信息。



8102 钟点房：一般只开几个小时的房间，在房态图的图元左上角用一个小时钟表示



8302 预订房：客人要求预订的房间。在房态图左下角上用电话图标显示。



8101 预离房：该房态表明客人今天即将离店。（到达客人的离店日期后，系统会自动在将离的客人房间上显示出标志）。

温馨提示：熟悉软件各种房态，会让您的操作更加快捷。

4.名词解释

联房 — 联，代表结合、联合、联结。指两个或两个以上房间的联合，实现押金、消费共享、共同支付。（要一起结账的客人）

取消联房 — 取消，指将原有的关系使其失去作用、无效。取消单个房间与其他房间之间的关系（联合），实现 AA 制。（单独结账的客人）

走结 — 先退房后结账的处理。将该房间退房，但账务未结的客人。

冲减 — 冲账。指取消未消费记录和错误记录，使账务保持正确。

押金 — 客人开房需交取相应金额作为开房保证金，作保证。

转账 — 转：转入、转达、转至。指将指定客人房间的押金或/和消费转入到另一指定客人房间、或转入至协议单位账务。

夜审/营业日期 — 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（自然日），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 2:30 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 — 1、过租、收取房费（将所有在住客人房租计入客人消费账务）；2、修正房态（将预计离店的客人房间状态改为预离房态）；3、推进酒店营业日期；4、置到期未入住的预

订为无效；

交班 — 员工交接，把本班工作进行交接。指当班员工即当前值班员工这个班次值班时间已结束，需要下一个员工来接班。这个时候，当班员工需要交代当前班次的具体概括：如金额发生、房卡情况、是否投款、客人物品保管、客人叫醒、等一系列综合情况。

第二章 向导安装

1.系统支持

Windows2000 (32 位简体中文版)

Windows XP (32 位简体中文版)

Windows Vista (32/64 位简体中文版)

Windows 7 (32/64 位简体中文版)

Windows Server 2003/2008

2.准备安装

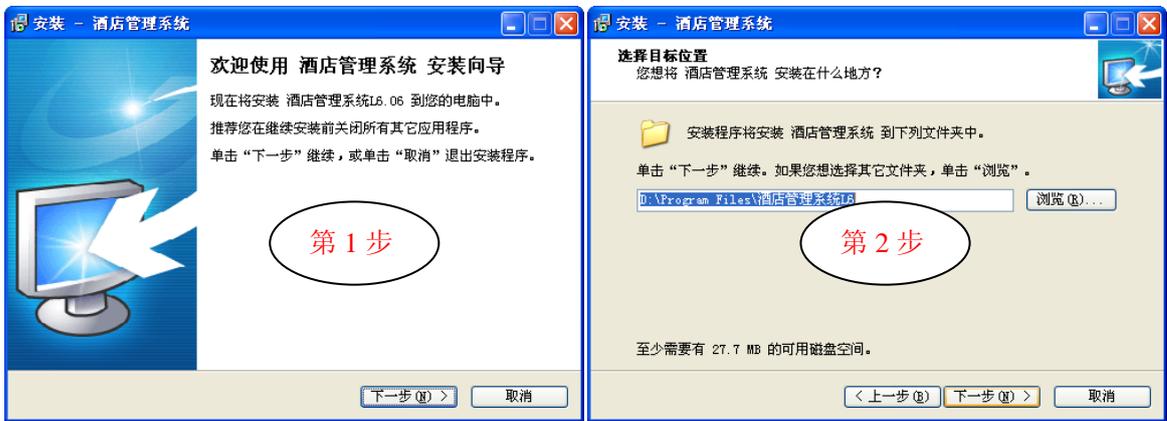
在安装软件产品之前，您必须准备好所有的软硬件设施：安装好操作系统的电脑，网络连接设备，打印机等，如果是联网版，同时须准备好网络连接设备，如交换机，网卡，网线，各酒店的通讯设备及联网设备等等。我们要求局域网的网络连通。

3.向导安装

运行软件的安装程序，您将会看到如下的安装向导窗口：

1. 找到光盘或其它存贮媒体中的  酒店管理系统L6.06 单机注册版.exe 酒店管理系统 Setup 安装程序 (这里以单机版为例说明)

，双击开始安装软件系统，如下图所示，到最后第6步表示系统已成功安装完成。

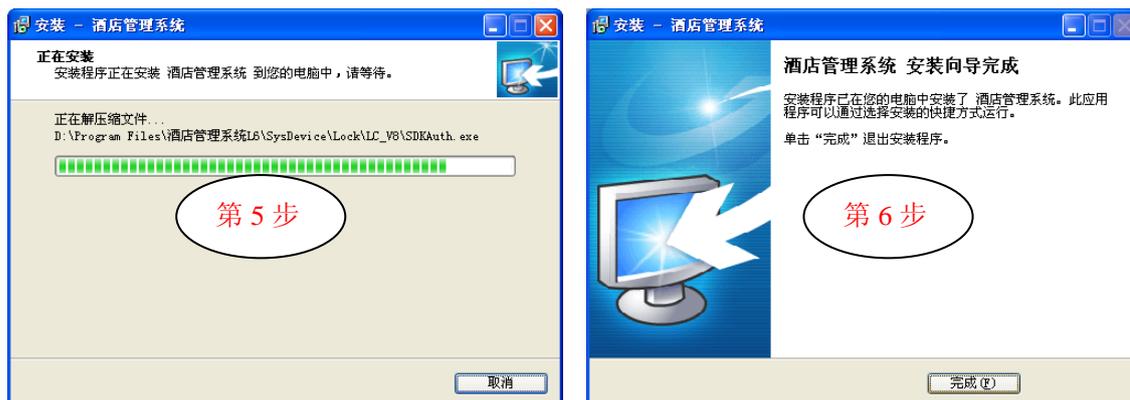


您可以选择将软件安装到哪个目录下，建议您按照默认设置即可。

您也可以点击“浏览”按钮选择安装目录。

点击下一步，进入安装界面，点击安装，进入安装。





到这一步完成软件的安装。

第三章 快速设置

设置的过程很简单，快速设置提供了酒店营业的基础信息设定内容，对酒店用户来说，完成基础信息的设置就意味着可以快速投入使用。

快速设置基础信息的方式有两种：

1. 如果电脑已装有并且已在运行的指定版本的门锁软件，系统将自动发现并由一键导入功能完成将门锁软件中的楼层、房号、房型、房价等数据资料的转移达到免设置，即装即用；
2. 进入系统维护进行参数设置。下面我们以进入系统维护中的参数设置方法进行快速设置。



初次使用软件，在桌面找到快捷图标，双击运行开始登录系统，如下图：



默认的用户工号0000的密码为00000，登录系统—>[系统维护]—>【参数设置】，如下图。



1.房号资料设置

在系统主功能界面选择菜单[系统维护]中的[参数设置]项，进入参数设置窗口并选择房间设置(默认进入设置窗口已默认此项)：



- A. 系统首次使用安装后，已默认具备 8 间房号资料及 5 种房类，此默认资料的作用主要是可以引导系统管理员怎样去设置房间资料而提供的一套思路；
- B. 点击[编辑房类]可以进入房类的设置窗口，房类的设置内容包括：房类名称、全日房价、半日房价、首日押金额，续住一日补交押金额等内容项，如下图所示：



- C. 单个增加指的是一个一个房号的增加，增加房号时，楼栋及楼层名称系统自动分栋分层；

- D. 批量增加指的是可以一次增加完某楼层下的所有房号，如果某房号需要跳过，就需要在增加完房号后，手动删除，如 XXX4，XXX7 等之类房号；
- E. 复制指的是在所选的房号的基础上进行房号加 1 的方式自动新增；除房号名称递增 1 外其它各项内容不变，如有不同，需要手动选择复制后的房号进行修改；
- F. 修改指的是修改已选择的房号的基本资料，楼栋楼层不能修改，如果楼栋楼层不对，需要删除此楼栋楼层下的所有房号后，再重新增加楼栋楼层；
- G. 删除指的是将选择的房号记录删除掉，删除掉的房号不能还原，需要重新增加。删除操作可以用鼠标左键拖动选的对记录进行多记录删除；

2.商品设置

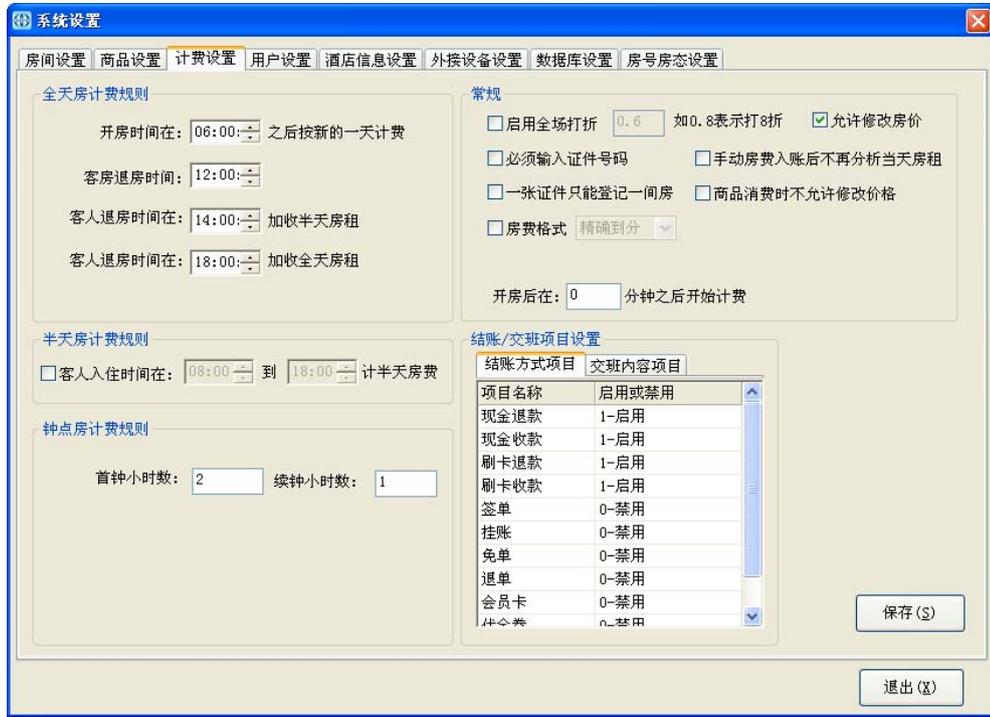
进入参数设置窗口并选择[商品设置]：



- A. 系统首次使用安装后，已默认具备部分类别及商品资料，此默认资料的作用主要是可以引导系统管理员怎样去商品资料而提供的一套思路；
- B. 在商品类别栏目可以增加或删除类别；
- C. 增加商品类别指的是为商品分类管理；
- D. 删除类别指的不再需要此商品类别了，前提是不能删除具备商品资料的类别名称，如需删除可以先将此类别下的商品先删除掉，然后再删除就可以了；
- E. 商品列表栏中复制指的是将商品编码、商品名称及简拼自动递增 1，其它内容不变；
- F. 商品列表栏中增加指的是增加商品资料，增加商品资料时可指定商器类别、单位、编码、名称等内容，商品简拼在商品名称输入时自动录入；
- G. 商品列表栏中修改指的是修改选择的商品资料；
- H. 商品列表栏中删除指的是删除已选择的商品资料，选择商品资料支持鼠标左键拖动多选记录；
- I. 商品列表栏中指定价格指的是对选择的商品资料指定多类价格，此多类价格指定后，在前台商品消费时可以选择此指定价格进行销售，系统支持一商品多价格的管理方案；
- J. 增加或修改商品资料时支持商品类别及商品单位实时增加或删除；

3.计费设置

进入参数设置窗口并选择[计费设置]：



- A. 计费设置是决定系统房费计费及客人登记策略重要参数，请不要随意更改；
- B. 新的一天计费时间指的是酒店财务营业日期的结束时间，如一般酒店营业时间为当天凌晨6点到第二天的凌晨6点为一天，计为营业日期。此营业日期由前台完成收取当天房租后，自动翻转至下一个营业日期；
- C. 客房退房时间指的是每天客人退房约定的时间，此时间作为决定是否加半天租或加全天租的起始时间；
- D. 加收半天房租指的是客人的退房时间在此时间之后在加收全天房租之前就决定加收半天房租；
- E. 加收全天房租指的是客人的退房时间在此时间之后退房就

加收全天房租；

- F. 新的一天时间、退房时间、加收半天房租时间、加收全天房租时间的关系必须保证是递增关系的，关系即为：新的一天时间<退房时间<加收半天房租时间<加收全天房租时间；
- G. 半天房费时间指的是客人在当天登记并且当天退房的情况，如果满足登记时间在启用的半天房费起始时间及退房时间在启用的半天房费结束时间，那么客人在退房时的房费就为半天房租了。此项规则启用有效；
- H. 钟点房首钟小时数指的是客人登记钟点房时住房店的有效时数，超过此有效时数就进入续钟规则；续钟指的就是钟点房续房计费时间周期；不足首钟数及续钟数，系统自动以设定的钟数计费；
- I. 钟点房超时时长至转全天房指的是如果钟点房客人退房时间与登记时间之差超过此时间就以全天房房费计房租；
- J. 钟点房退房时间超过指定时间转全天房指的是如果钟点房客人退房时间在此时间之后，就以全房房费计房租；
- K. 全场打折指的是在登记客人确认房价进自动折扣房租；
- L. 允许修改房价指的是在登记客人时服务员可以修改客人的登记房价；
- M. 必须输入身份证号码指的是在登记客人基本资料时，身份证号码不能为空；
- N. 一张证件只能登记一间房指的是如果此证件号码已是登记

且为在住状态，此时还想用此证件登记另一间房是不允许的；

O. 房费精确系统数指的最终结账的房费精确度，如客人结账时，应收客人 100.35，如果此处的精确系统为“元”，这里在结账时就会自动舍出 0.35 元，实收为 100.00；

P. 开房后开始计费时长指的是登记客人后，系统起租的时间，说明如下：

如此时间设为 10 分钟，客人登记时间为：10:00, 在 10:09 分之前看客人的房租是 0，在 10:10 后就可以看到客人此房的实际房租了；此类情况可以应对看房后不满意的情况；

Q. 所有参数设定后按[保证]按钮保存，保存后，要使新的参数生效，需要重启系统；

4.操作员设置

进入参数设置窗口并选择[操作员设置]：



- A. 系统操作员具备默认的系统管理员，其工号为 0000，用户不能删除，只能修改此用户的登录系统的密码；
- B. 此窗口不显示正在使用系统的操作员；
- C. 增加操作员指的是增加一位具备使用此系统的操作员，增加的
操作员分为三级，包括前台服务、财务主管、酒店经理这
三级，每一级的操作员具备默认的权限级别，增加后此操作
员登录系统后就使用此默认权限级别，如果需要调整可在此
功能窗口右边权限列表调整，调整后按[保存权限]按钮就可
以了；
- D. 修改操作指的是修改选定的操作员的基本资料，如姓名，状
态等，其中状态包括启用或停用，如此操作员停用了，他就
不能登录使用系统。
- E. 删除操作指的是删除选定的操作员，选择后此操作员就不能
使用系统，也不能还原，只有重新增加；
- F. 保存权限操作指的是为选定的操作员更新操作权限；
- G. 新增加的操作员的默认密码为:00000；

5.酒店信息设置

进入参数设置窗口并选择[酒店信息设置]：

系统设置

房间设置 | 商品设置 | 计费设置 | 用户设置 | 酒店信息设置 | 外接设备设置 | 数据库设置 | 房号房态设置

酒店单位名称: 酒店名称

酒店营业日期: 2013-09-10 警告: 修改此日期可能导致系统营业数据不正确, 请慎重!!!

房态盘每行显示房号数量: 12 退房后的房态: 空净房

客人续住是否提示收取押金: 是 检查客人是否为黑名单: 是

显示前台帮助助手: 启用 夜审方式: 自动 如设为自动方式, 系统在设定的夜审时间段必须处于运行状态!

夜审时间: 从 6 点至 7 点 夜审电脑: NEWAVE-JOHN 获取本机

允许直接通过修改房间状态为预订房完成快速预订

保存(S)

退出(X)

- A. 此项设置请不要随意更改;
- B. 酒店单位名称指的是授权使用此系统的用户单位, 此名称将在报表标题中打印;
- C. 酒店账务日期指的是系统当前的营业日期, 此项参数一般因电脑时间不符或特殊情况, 发生实际账务日期不相符的情况时才允许更改;
- D. 房态盘每行显示房号数量指的是在系统主功能界面上的房态盘上的每行显示的房号数量, 因电脑显示屏差异, 根据实际情况可以在这里调整是, 以便能合理、美观、分布房号状态;
- E. 客人续住是否提示收取押金指的是在客人续住时是否弹出提示收押金的提示信息; 此参数的目的配合某些酒店单位的管理模式;

- F. 检查客人是否为黑名单指的是在客人登记时，如发行输入的客人证件号码在黑名单资料库中存在的话，就不允许登记此客人。
- G. 退房后的房态指的是客人结账退房后，房号显示的状态，为了简化管理，有些酒店退房后就为空净房，这样此房号就可以立即为另外的客人办理登记；有些酒店退房后就为空脏房，这样此房号就必须经清理打扫后再经房态修改为空净房才能为新客办理登记；
- H. 前台服务助手指的是在前台操作功能窗口是否显示  按钮，选反启用项，表示可以显示，否则将不显示，一般酒店单位有新员工入职时，可以启用此项，让新员工一边使用系统，一边通过此助手学习。如酒店员工较已熟悉系统的各项操作，为了简洁显示功能，可选择不启用，不启用后，此  按钮将不会再显示。
- I. 夜审方式，手动指的是在[收银结算]主菜单下需要手动选择夜审房租进行手动夜审，手动夜审前可以通过打印夜审房租账务报告，核查账务情况；自动指的是在指定的夜审时间段系统自动完成夜审任务，自动夜审是不出房租账务报告的，系统默认账务均正确。
- J. 夜审时间，指的是每次夜审的时间段，一般设为 5-6 点去做夜审，并完成一个账务日期，在夜审操作时不管手动还是自动，电脑时间必须满足此时间条件才能进行夜审操作。

- K. 设定好参数后，按[保存]按钮，保存后，要使新的参数生效，需要重启系统；

6.外接设备设置

进入参数设置窗口并选择[外接设备设置]：



- A. 外接设备指的是接入智能门锁、身份证阅读器、打印机等，其中接入智能门锁可实现在登记客人后自动发行房卡；接入身份证阅读器可实现快速完成客人的基本资料的登记；打印指的是怎样将系统关键营业单据输出到打印机；
- B. 门锁厂商指的是系统接入智能门锁的供应商，智能门锁的接入有些门锁厂家对接口是需要授权的，此授权只能向门锁供应商获取，只有经过授权的接入才能正常在系统中使用；

- C. 门锁编码指的系统中的房号与智能门锁中的房号识别码的对应关系表，对门锁厂商提供的资料需要在门锁编码窗口中编辑其对应关系，只有正确的对应，在前台发行的房卡才能正常开门，具体参见门锁编码对应关系说明；
- D. 房卡必须退房后才能使用指的是如果此房卡已发行过，如果要继续为其他客使用此卡，就必须先清卡后才能使用；如果不启用此项表示清卡的动作由系统自动完成，可省去人为清卡操作，但是因酒店管理模式的的不同，有些酒店需要严格要求服务员完成每一步的操作规范，在这里就可以启用此项了。
- E. 打印参数主要是为打印系统重要单据是指定不同的方式，依实际情况不同在这里可设定不同的方式；
- F. 报表设置指的是为系统中的登记单、押金单、结账单设定不同的规格，以适应实际需求，系统具备多类模板供选择，如模板中不存在实际需要时，可联系公司为用户定制，具体的设置请参阅报表设置说明；

7.数据库设置

进入参数设置窗口并选择[数据库设置]：

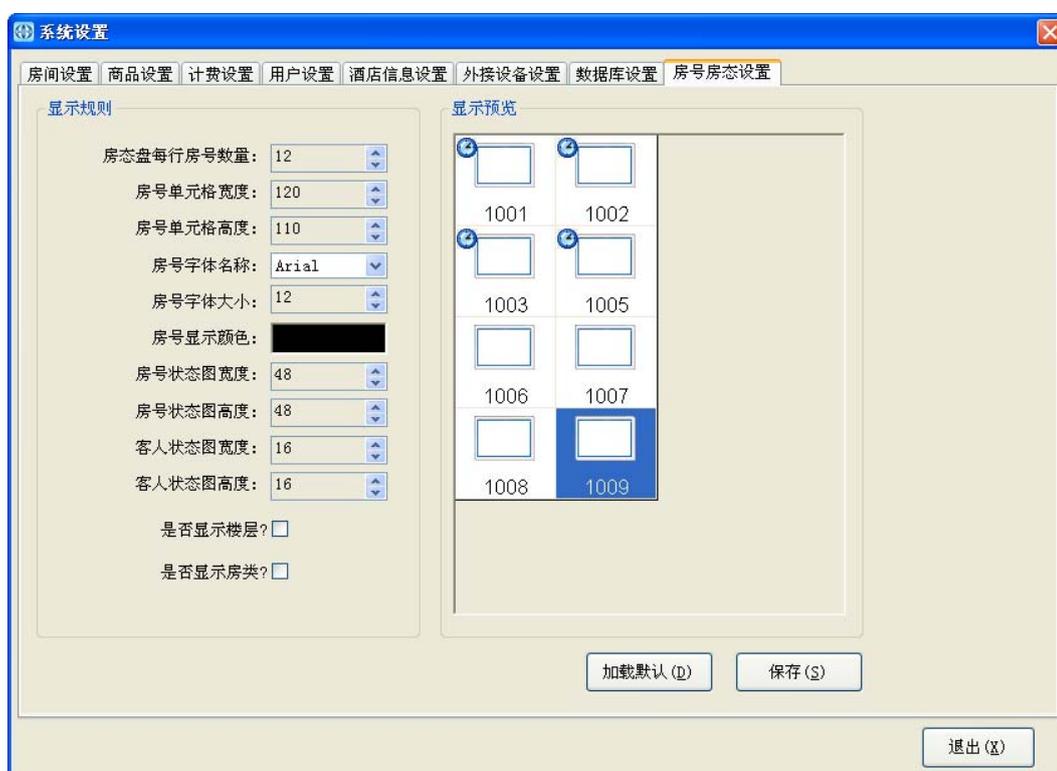


- A. 此项设置请慎重操作，因此操作涉及系统数据库中核心数据；
- B. 清除系统营业数据指的是清除系统中所有相关的营业数据，包括客人登记资料、收取客人的押金、退还给客人押金、收取的客人房租等等，也就是除系统中的基础资料、关键索引数据、日志记录外，其它数据全部清空；此操作一般是因试用系统后，正式启用系统时的可以执行此命令；
- C. 备份系统数据库指的是将系统的数据库备份到指定的存贮位置，系统中的数据库文件位于系统安装目录下的[Database]目录中；
- D. 系统每次退出时自动备份当前的系统数据，并保留最近三天的备份文件，自动备份的文件存放于系统安装目录下的[DBBackup]目录中，分别 LHABak1.abk，LHABak2.abk，LHABak3.abk。

- E. 如需还原备份的数据文件，只需要将备份的文件重命名为系统数据库文件名 LHHotel.lhd，并替换系统安装目录下的 [DataBase] 数据库文件 LHHotel.lhd 就可以了。

8.房号房态设置

进入参数设置窗口并选择[房号房态设置]：



- A. 此功能窗口主要完成定制软件主界面上的房号显示风格，以便更清晰的反应出房间房号状态及操作的流畅；

第四章 前台收银

1. 登录系统

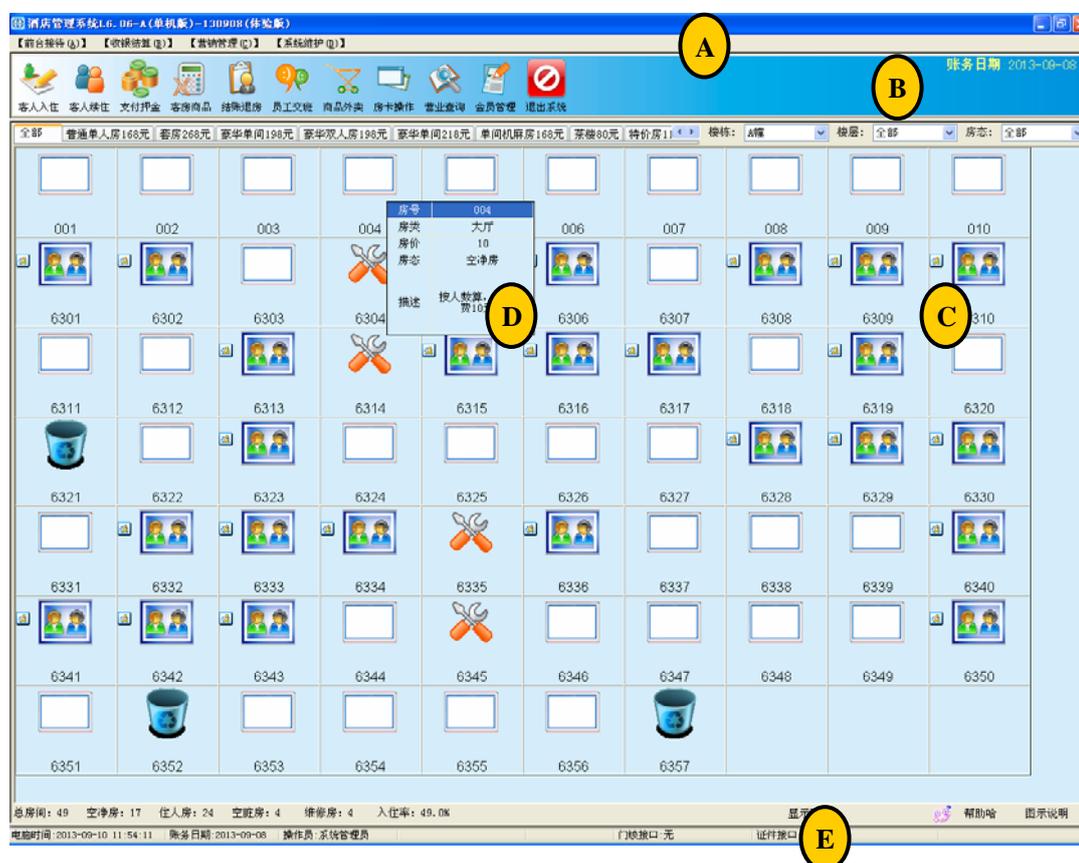


在桌面上双击《酒店管理系统》图标运行系统->登录系统->输入正确的【工号】->输入正确的密码->登录（默认的用户工号0000的登录密码为00000），如处下图：



2. 系统主界面

成功登录后，进入系统主功能界面，介绍如下：



- A. 菜单功能区，主要包括[接待登记]、[收算结算]、[系统维护]三项主菜单功能。
- B. 工具条区，主要实现快捷进入常用功能。
- C. 房态显示区，房态主要包括：空净房，住人房，空脏房，维修房等房态，其中住人房将嵌套显示钟点房、预订房、预离房房态，此房态图位于房号状态单元格的左边。
- D. 动态信息显示区，鼠标移至房号单元格 1 秒后，开始显示此房号的动态信息，包括房号、客人姓名、发行房卡数量、登记时间、预离时间、房价、押金、消费、余额等信息，鼠标不动，此动态信息在 15 秒后自动关闭。
- E. 状态条区，包括当前电脑时间、系统账务日期、登录的操作员、门锁接口、证件接口等。只有在和硬件发生通讯联系时才会实时更新此状态。
- F. 做房号选择操作时，在房态图上有“√”勾选表示房号处于选择状态，可以对此房进行操作了。

注：系统中前台常用功能，在对应功能窗口中按  帮助哈按钮显示操作说明信息。

3.客人登记入住

在系统主功能界面选择一间客人需要的空房房号，双击鼠标左键，进入客人登记窗口：

The screenshot displays two windows from a hotel management system. The left window, titled '客人入住' (Guest Check-in), is divided into three sections: '客人信息' (Guest Information), '入住信息' (Check-in Information), and a table for '更多房' (More Rooms). The '客人信息' section includes fields for '客人来源' (Guest Source), '客人姓名' (Guest Name), '性别' (Gender), '证件类型' (ID Type), and '证件号码' (ID Number). The '入住信息' section includes '入住房号' (Room Number), '入住房类' (Room Type), '预住天数' (Stay Days), '预离时间' (Check-out Time), '预订房价' (Booked Rate), '实际房价' (Actual Rate), '预收押金' (Advance Deposit), and '支付方式' (Payment Method). The '更多房' section is a table with columns for '序号' (Serial Number), '房类' (Room Type), '房号' (Room Number), and '房价' (Rate), with '增加' (Add) and '不要' (Don't) buttons. The right window, titled '读取证件' (Read ID Card), is for '二代身份证' (2nd Gen ID Card) and includes fields for '姓名' (Name), '性别' (Gender), '民族' (Ethnicity), '出生年月' (Date of Birth), '签发日期' (Issue Date), '有效期' (Validity), '住址' (Address), '证件号码' (ID Number), and '设备型号' (Device Model). Both windows have '扫描(S)', '确定(O)', and '取消(C)' buttons at the bottom.

序号	房类	房号	房价	操作
				增加 不要

- 输入客人姓名资料，可通过“”按钮从历史客人选择窗口或直接读取二代身份证实现自动录入（没有就跳过）；
- 确认客人预离时间；
- 确认房价及收取押金额；
- 按[入住]按钮完成登记客人入住酒店的资料及开门房卡的发行；
- 有需要登记同住客人资料时，可以按[同住客人登记]按钮，并逐一增加和读取客人的证件完成资料登记；
- 会员和协议单位入住时，只需在客人来源项中选择会员客房或协议单位客户，然后在弹出的对话框中选择会员或协议单位。

4.补发房卡

在系统主功能界面选择需要补发房卡的住人房房号，按鼠标右键，

进入弹出式菜单，选择[补发房卡]菜单项，进入补卡窗口：



- A. 放一空卡到读卡机上；
- B. 确认补发房卡的有效结束时间；
- C. 确认是否需要强制禁用旧的房卡，如是就勾上[禁用旧房卡]，这里系统也同时检测当前房有没有发过房卡，如果没有发过房卡，发出去的第一张房卡会自动禁用旧房卡，否则就看有没有勾上此项，如勾上就具备禁用功能，如不勾上就不具备禁用功能；
- D. 如果系统参数中设定[房卡必须退房后才能使用]此项参数，这里就必须使用空卡，否则将自动做退卡处理；
- E. 按[补卡]按钮开始补卡，补卡成功后将在系统主功能界面上的房态盘中显示此房发行的房卡数量。

5.更改客人资料

在系统主功能界面选择需要更改登记资料的住人房房号，按鼠标右键，进入弹出式菜单，选择[更改登记]菜单项，进入修改窗口，此窗口内容同[客人登记]窗口，不同的是更改项只能更改客人登记资料，押金项不能更改，如果需要修改押金，可以去客人押金功能窗口中处理。

6.客人续住

在系统主功能界面选择需要续住的住人房房号(如果系统具备房卡功能可以不用先选择房号)，按鼠标右键，进入弹出式菜单，选择[客人续住]菜单项，进入续住窗口：

选择	房号	姓名	登记时间
<input checked="" type="checkbox"/>	8106	张三	2013-03-16 23:36:00

续住

客人姓名: 张三

续住房号: 8106

原预离时间: 2013-03-17 12:00:00

续住天数: 1

新预离时间: 2013-03-18 12:00:00

帮助哈

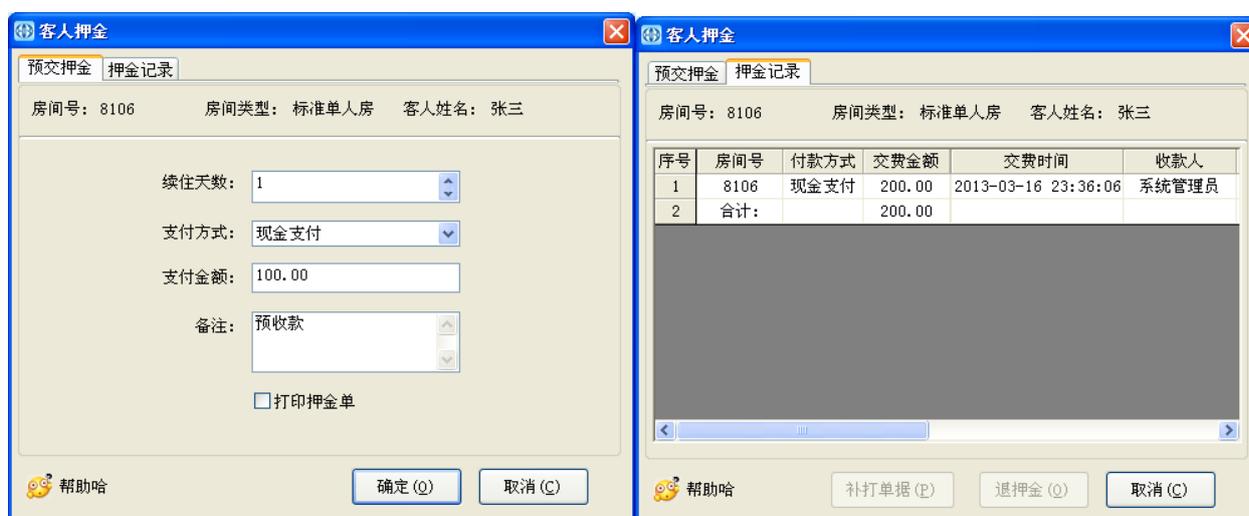
确定 (O) 取消 (C)

- 如果系统具备房卡功能，按[读卡] 调出客人资料；
- 输入新的预离时间，按[确定]按钮确认，同时完成续房卡；
- 续住成功将会提示是否收押金，如果收就去客人押金窗口中收取。
- 此窗口一般仅处理续时间而用，续押金建议用客人押金窗口实

现。

7.客人押金

在系统主功能界面选择需要处理客人押金的住人房房号，按鼠标右键，进入弹出式菜单，选择[客人押金]菜单项，进入客人押金窗口：



- 系统默认以续住 1 天的方式进行续押金，如果无须续住天数，可以直接输入 0，然后输入付款金额及付款方式；
- 如果需要打印押金单，在确定收款之前需要勾选[打印押金单]项，或在收押金成功后的提示项中选择打印押金单；
- 点击[押金记录]标签，进入押金记录表；
- 选对某一押金记录，可对此押金进行补打押金单，也可退还此笔押金；
- 退还的押金也就是冲减的押金记录不能再被退还；
- 押金记录分为正常、被冲减，冲减三种状态，其中被冲减与冲

减的记录是不允许再编辑的，且被冲减及冲减的押金记录以不同的颜色区分。

8. 客人换房

在系统主功能界面选择客人需要换房的住人房房号，选择主菜单[接待登记]菜单项，进入下拉式菜单，选择[客人换房]菜单项，进入客人换房窗口：



- A. 输入换入房号、换入房价、换房原因；
- B. 换入房号可直接按此项目右边的“”按钮，快捷选择房号；
- C. 换房原因可直接按此项目右边的“”按钮，直接选择或编辑新原因后再选择内容操作。
- D. 换房后，旧房号的房态将变为空脏房，此房需要通过房态修改后才能登记入住。
- E. 换房后，旧房的所有账务全部自动转入新的房号账目下。

9.夜审房租

系统默认自动夜审房租，在这里就无须进行手动夜审操作；如果设定为手动夜审，可在系统主功能界面选择主菜单[收银结算]菜单项，进入下拉式菜单，选择[夜审房租]菜单项，进入夜审房租窗口：

序号	房号	姓名	登记日期	预离日期	房价	交押金	
1	6301	田静	2013-09-08 02:32:12	2013-09-08 14:00:00	158.00	300.00	1
2	6302	何林英	2013-09-07 18:20:35	2013-09-08 14:00:00	188.00	400.00	1
3	6306	龚维汉	2013-09-08 00:28:57	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00	1
4	6308	陈丽婷	2013-09-07 15:01:06	2013-09-08 14:00:00	198.00	400.00	1
5	6309	罗小位	2013-09-07 23:25:53	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00	1
6	6310	预订客人	2013-09-07 14:59:11	2013-09-08 14:00:00	198.00	0.00	1
7	6313	唐兵	2013-09-07 16:13:49	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00	1
8	6315	钟庆华	2013-09-07 21:30:19	2013-09-08 14:00:00	150.00	300.00	1
9	6316	向峻锋	2013-09-08 03:12:19	2013-09-08 14:00:00	190.00	400.00	1
10	6317	卓年生	2013-09-07 20:56:46	2013-09-08 14:00:00	150.00	300.00	1
11	6319	殷新莉	2013-09-07 21:31:42	2013-09-08 14:00:00	150.00	200.00	1
12	6323	韩晓美	2013-09-06 17:34:10	2013-09-08 14:00:00	138.00	500.00	2
13	6328	王超	2013-09-07 17:28:10	2013-09-09 14:00:00	168.00	900.00	1
14	6329	李会才	2013-09-07 14:22:57	2013-09-08 14:00:00	138.00	138.00	1
15	6330	王超	2013-09-07 17:33:54	2013-09-08 14:00:00	168.00	0.00	1
16	6332	王超	2013-09-07 17:31:13	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00	1
17	6333	罗扬	2013-09-08 08:36:03	2013-09-09 14:00:00	100.00	300.00	
18	6334	王超	2013-09-07 17:41:06	2013-09-08 14:00:00	168.00	0.00	1
19	6336	杨胜春	2013-09-05 09:56:08	2013-09-08 14:00:00	158.00	1300.00	8

系统账务日期: 2013-09-08 帮助哈 房费报表(A) 开始夜审(B) 取消(C)

- A. 系统的账务日期也就是酒店单位的营业日期，一般是当天凌晨时间至第二天的凌晨时间为一个营业日期；
- B. 如当天 6:00-第二天 6:00 为一个营业日期，夜审操作就是针对当前营业日收取当前在住店客人的房租；
- C. 夜审操作指的是从在住店客人押金中扣除当天房租，所以在夜审前要检查每间房的房费是否正常，不正常就需要检查，直至

正常为至；

- D. 按[房费报表]按钮打印表格中(在住店客人)的房费记录，以备手搞检查；
- E. 按[开始夜审]按钮开始夜审操作，夜审完成后，系统账务日期自动翻到下一天；
- F. 一般建议用户每天的凌晨时间 6-7 点进行夜审操作，并且一天只能做夜审操作一次，当天退房需要在退房窗口中手动入账。

注：

- 1. 如果系统设为自动夜审，用户无须进入此功能窗口进行夜审操作；
- 2. 自动夜审指的是系统自动在设定的时间段内进行夜审操作，但是用户必须保证每天此时间段内系统处于运行状况；
- 3. 如果因特殊原因，系统停运了几天，出现跨账务日期的情况时，可以在系统参数设置中直接将系统的账务日期调整到正确的账务日期。
- 4. 如果因账务日期问题导致客人房费有误，可在结账窗口中的[更多账务操作]中的房费入账功能中平衡账务。

10.客人退房结账

在系统主功能界面选择需要退房的住人房房号，双击鼠标左键(如果系统具备房卡功能可以不用选择房号，直接选择工具条或菜单项[收银结算]中的[结账退房]项，进入客人结账管理窗口：



- A. 如果系统具备房卡功能，按[读卡]调出需要结账退房的客人资料；
- B. 客人的房费是以正常消费，被冲减，冲减三种状态来区分；目的是防止账目不明确的现象发生。
- C. 此窗口主要完成房费转账、商品消费、房费入账、房费冲减、押金处理、结账退房、清房卡等功能。
- D. 转账指的是将收取的客人账目转至另一房号账目下，这里能转的账目包括客人房费、商品消费、押金等。转账后同时完成退房操作。
- E. 读房卡指的是客人退房结账时，直接读客人的房卡，达到快速结账退房的目的，同时退房成功后将自动进行清卡操作。
- F. 清卡指的是进入清除房卡功能窗口，在此窗口可进行多房卡进行操作，也就是读一张清一张。
- G. 商品消费指的是经查房或其它途径，需要为此客账进行客房商品消费入账，商品消费入账也是从客人押金中扣除，结账时一

并结账。

- H. 如果在结账窗口需要对客人账目进行调整或其它的更多账务操作，按[更多账务操作]按钮显示更多的功能；
- I. 房费入账指的是因客人账目有特殊情况下可手动进行房费入账。
- J. 房费冲减指的是将已收取的房租冲减掉，目的是处理因操作失误引起账目不平衡的问题，
- K. 押金处理指的是客人结账时仍有需要处理押金事项，此时可直接按此按钮实现，而无须退出结账窗口去客人押金窗口中操作，这样简化了操作。
- L. 不结账退房指的是此客人不结账先退房，此操作必须先通知房务中心查房并将消费录入。
- M. 直接按[结账退房]进入结账退房窗口，在结账退房口中需要注意的是退押金，还是仍有收款的情况，结账时支持现金、刷卡等方式。

11.收银员交接班

在说此功能之前需要说明的是，系统中的班次指的系统班次，用户单位如果需要每位收银员每班交班就是我们通常所说的中班、晚班、夜班之类的概念，系统为了简化班次管理的繁杂，达到灵活交班的目的，我们就以系统班次进行管理，也就是不管那位收银员来上班，而是只管当次的交班操作；

在系统主功能界面选择菜单项[收银结算]中的[交班管理]项，进入交班管理窗口：

项目名称	项目值
一、结账金额:	2078.00
现金结账	2066.00
银行卡结账	0.00
外卖商品销售	12.00
二、在手金额:	10716.00
接上班金额	12538.00
收现金金额	300.00
收刷卡金额	0.00
外卖商品金额	12.00
退现金金额	2134.00
退刷卡金额	0.00
押金余额	-1834.00
当班发生	-1822.00
三、其它结账:	0.00
四、交班信息:	
上班时间	2013-09-08 08:25:56
下班时间	2013-09-10 11:49:11
开房数量	1

- A. 详尽交班项目包括：上下班时间、开房及退房数量、收现金押金、收刷卡押金、退现金押金、退刷卡押金、押金余额、现金结账、刷卡结账、免单结账、挂账结账、当班发生、接上班金额、外卖商品金额等。
- B. 在交班前可预先打印即将交班的各项数据报表，此报表一般同金额一同报送财务的。
- C. 交班成功后仍会提示是不是要打印交班报表，用户一般按照提示打印，也可在营业查询中补打交班报表；
- D. 交班前选择接班员工及输入此员工的密码才能完成交班。
- E. 在手金额=接上班金额+当班发生；
- F. 转接金额=在手金额-上交财务金额+财务下放金额；

G. 当班发生=押金余额+结账金额+外卖收入金额;

12.散客预订

在系统主功能界面菜单项[接待登记]中选择[散客预订]项，进入散客客人预订管理窗口：



- A. 新增预订客人，包括客人姓名、单位、电话、预订时间、预订房类、预订房号等；
- B. 如果预订具备房号表示此客人预订已排房，如果没有房号表示未排；
- C. 客人的预订记录具备：预定、未排、过期、取消等状态管理，只有是预订的才能直接开单入住，只有未排的才能进行排房号，取消或过期的预订记录不具备活动操作，它仅为静态记录。
- D. 如果要排房，可以通过修改预订进行选择房号进行排房操作。
- E. 预订状态的客人可直接开单入住。
- F. 在预订主界面上可快速查找预订的客人记录，也可根据多条件查询。

12. 团体预订

在系统主功能界面菜单项[接待登记]中选择[团体预订]项，进入团体客人预订管理窗口：





- A. 新增预订客人，包括客人姓名、单位、电话、预订时间、预订房类；
- B. 在左侧输入客人预订房类房号的数量，按保存按钮保存；
- C. 保存后就可以随时为此预订的客人进行排房操作，点击排房按钮，进入排房选房操作；
- D. 如果要入住，只能先排好房后，才能办理入住手续。
- E. 客人的预订记录具备：预定、未排、过期、取消等状态管理，只有是预订的才能直接开单入住，只有未排的才能进行排房号，取消或过期的预订记录不具备活动操作，它仅为静态记录。
- F. 预订状态的客人可直接开单入住。
- G. 在预订主界面上可快速查找预订的客人记录，也可根据多条件查询。

13. 前台基本查询

前台查询功能主要完成酒店客人及客房日常事务的查询操作，如今日在店客人表、在住客余额表、今日离店客人表、历史客人查询、客房状态表、预订客人查询、发行房卡记录、收银员明细查询等；

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口：



- A. 前台服务系统默认的查询权限是有限的，如无此权限，但又需要使用时，请联系系统管理员。
- B. 所有查询操作均可按条件查询；
- C. 查询的记录结果均可导出及打印输出；

- D. 历史客人查询功能窗口中具备黑名单管理功能，如果在系统参数设定了禁用黑名单功能，在登记时，如果发现相同证件号码的客人，登记操作将提醒此客人已进入黑名单，是否继续使用的提示。

第五章 财务报表

1,客人结账单

酒店管理软件 客人退房结算单

房号:8105 姓名:张三 房价:100 到店:2013-03-17 00:46
离店:2013-03-17 00:46 服务员:系统管理员 账号:C20130316001 备注:

费用列表:

序号	房号	日期时间	消费名称	消费金额	支付金额	备注
1	8105	2013-03-17 00:46:37	凌晨房租	100.00	*	
2	8105	2013-03-17 00:46:22	现金支付	*	200.00	预收款
3	8105	2013-03-17 00:46:37	现金支付	*	-100.00	结账退款
			合计:	100.00	100.00	

我同意支付以上费用

客人签名: _____

客人结账单是前台为客人结账时自动生成的结账单据，建议酒店单位保留此单据并在收银员交班时一并上交到财务，以备核查账目。

2.前台交班

此功能主要完成前台交班时上交财务的金额数及下放给前台的备用金。在系统主功能界面选择菜单项[收银结算]中的[交班管理]项，进入交班管理窗口：

员工交班

交接班

在手金额: 10716.00

上交财务金额: 0.00

财务下放金额: 0.00

转接金额: 10716.00

交班员工: 0000

接班员工:

接班员工密码:

交班表格式: 综合明细表

交班说明:

当班发生

项目名称	项目值
一、结账金额:	2078.00
现金结账	2066.00
银行卡结账	0.00
外卖商品销售	12.00
二、在手金额:	10716.00
接上班金额	12538.00
收现金金额	300.00
收刷卡金额	0.00
外卖商品金额	12.00
退现金金额	2134.00
退刷卡金额	0.00
押金余额	-1834.00
当班发生	-1822.00
三、其它结账:	0.00
四、交班信息:	
上班时间	2013-09-08 08:25:56
下班时间	2013-09-10 11:49:11
开房数量	1

打交班表时打印附加的各项金额计算公式说明

打印交班表 (P) 交班 (B) 取消 (C) 帮助哈

- A. 详尽交班项目包括：上下班时间、开房及退房数量、收现金押金、收刷卡押金、退现金押金、退刷卡押金、押金余额、现金结账、刷卡结账、免单结账、挂账结账、当班发生、接上班金额、外卖商品金额等。
- B. 在交班前可预先打印即将交班的各项数据报表，此报表一般同金额一同报送财务的。
- C. 交班成功后仍会提示是不是要打印交班报表，用户一般按照提示打印，也可在营业查询中补打交班报表；
- D. 交班前选择接班员工及输入此员工的密码才能完成交班。
- E. 在手金额=接上班金额+当班发生；
- F. 转接金额=在手金额-上交财务金额+财务下放金额；
- G. 当班发生=押金余额+外卖收入金额；

- H. 打印交班报表一般是交班成功后选择打印，而此窗口中的[打印]按钮主要是为了核查当前当班数据，输出到打印机后，将打印结果与系统营业实际情况进行对照对比，这样做的目的是可以为交班前做数据核对核查工作。
- I. 交班数据与系统的账务日期无关，收银员有没有交接班决定交班数据的多少。
- J. 各算金客的计算公式财务主管必须要清楚。
- K. 客房商品消费是从客人押金中扣除的，所以交班中没客房商品消费金额，如需要核对核查，可以在营业查询功能中选择客房商品统计查询功能实现。
- L. 外卖商品的统计查询功能同样可以在营业查询功能中选择外卖商品统计查询功能实现。
- M. 外卖金额数是独立核算的，与客房商品消费没有联系。
- N. 当班说明指的是当班员工对在班期间有需要特别说明的一些事情，如某某房有贵宾、有没有需要特别照看的老人或小孩等。
- O. 接班说明指的是接班员工需要说明的一些内容，如金额及各项数据属实等；
- P. 接班员工不能为正在当班的员工，必须选择不同员工进行接班。
- Q. 交班成功后需要重新启系统，并以接班员工登录系统开始上班。

3.交班报表

前台每天交班时都必须上交交班报表给财务的，前台交班成功后，

系统会自动或以提示的方式进行打印交班报表，此报表也可以在营业查询中的交班记录中补打，报表格式及内容如下图：

序号	账号	项目名称	消费名称	时间	价格	数量	金额	备注	
	房租费用合计:							0.00	
1	C20130907051	保健类	乐想洗漱套装	2013-09-08 10:15:56	15	1	15.00	客房商品	
2	C20130907074	保健类	美临旅行清洁毛巾	2013-09-08 10:22:53	12	1	12.00	被退单	
3	C20130907074	保健类	美临旅行清洁毛巾	2013-09-08 10:24:23	12	1	-12.00	退单冲减	
	客房商品合计:							15.00	
1	W20130908009	保健类	美临旅行清洁毛巾	2013-09-08 10:28:02	12	1	12.00	外卖商品	
	外卖商品合计:							12.00	
1	C20130907073	押金(现金支付)	6304	2013-09-08 08:57:21	-112.00	1	-112.00	结账退款	
2	C20130907066	押金(现金支付)	6305	2013-09-08 12:03:05	-132.00	1	-132.00	结账退款	
3	C20130907074	押金(现金支付)	6307	2013-09-08 10:24:34	-300.00	1	-300.00	押金冲减	
4	C20130907072	押金(现金支付)	6311	2013-09-08 10:54:59	-132.00	1	-132.00	结账退款	
5	C20130907062	押金(现金支付)	6318	2013-09-08 10:19:22	-162.00	1	-162.00	结账退款	
6	C20130907067	押金(现金支付)	6320	2013-09-08 09:08:51	-182.00	1	-182.00	结账退款	
7	C20130907046	押金(现金支付)	6321	2013-09-08 12:00:26	-62.00	1	-62.00	结账退款	
8	C20130907031	押金(现金支付)	6322	2013-09-08 08:59:39	-162.00	1	-162.00	结账退款	
9	C20130907047	押金(现金支付)	6326	2013-09-08 09:55:01	-152.00	1	-152.00	结账退款	
10	C20130907045	押金(现金支付)	6331	2013-09-08 10:04:46	-182.00	1	-182.00	结账退款	
11	C20130908006	押金(现金支付)	6333	2013-09-08 08:36:03	300.00	1	300.00	预收款	
12	C20130907042	押金(现金支付)	6338	2013-09-08 11:29:48	-132.00	1	-132.00	结账退款	
13	C20130907055	押金(现金支付)	6352	2013-09-08 10:05:36	-202.00	1	-202.00	结账退款	
14	C20130907071	押金(现金支付)	6357	2013-09-08 11:33:43	-222.00	1	-222.00	结账退款	
	当班发生合计:							-1834.00	发班发生合计=收款额-退款额+挂账结账额+会员卡结账额

序号	项目名称	项目值	备注
1	一、结账金额:	2078.00	(营业收入)现金结账+刷卡结账+卡预授权结账+挂账结账+会员卡结账+外卖商品销售
2	现金结账	2066.00	
3	银行卡结账	0.00	
4	外卖商品销售	12.00	
5	二、在手金额:	10716.00	接班金额+当班发生
6	接上班金额	12538.00	
7	收现金金额	300.00	
8	收刷卡金额	0.00	
9	外卖商品金额	12.00	
10	退现金金额	2134.00	
11	退刷卡金额	0.00	
12	押金余额	-1834.00	收现金押金+收刷卡押金-退现金押金-退刷卡押金
13	当班发生	-1822.00	收现金+收刷卡+收预授权+收外卖+收会员充值+收单位结算-退现金-退刷卡
14	三、其它结账:	0.00	免单结账+退单结账+代金券结账
15	四、交班信息:		
16	上班时间	2013-09-08 08:25:56	
17	下班时间	2013-09-10 13:02:17	
18	开房数量	1	
19	退房数量	12	

4.在住客押金余额

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口并用鼠标左击双击[在住客余额表]进入查询窗口：

在住客余额表

(提示: 双击表格记录行查看客人消费记录)

序号	房号	姓名	到店时间	天数	离店时间	房价	押金
1	6301	田静	2013-09-08 02:32:12	0	2013-09-08 14:00:00	158.00	300.00
2	6302	何林英	2013-09-07 18:20:35	1	2013-09-08 14:00:00	188.00	400.00
3	6306	龚维汉	2013-09-08 00:28:57	0	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00
4	6308	陈丽婷	2013-09-07 15:01:06	1	2013-09-08 14:00:00	198.00	400.00
5	6309	罗小位	2013-09-07 23:25:53	1	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00
6	6310	预订客人	2013-09-07 14:59:11	1	2013-09-08 14:00:00	198.00	0.00
7	6313	唐兵	2013-09-07 16:13:49	1	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00
8	6315	钟庆华	2013-09-07 21:30:19	1	2013-09-08 14:00:00	150.00	300.00
9	6316	向峻锋	2013-09-08 03:12:19	0	2013-09-08 14:00:00	190.00	400.00
10	6317	卓年生	2013-09-07 20:56:46	1	2013-09-08 14:00:00	150.00	300.00
11	6319	殷新莉	2013-09-07 21:31:42	1	2013-09-08 14:00:00	150.00	200.00
12	6323	韩晓美	2013-09-06 17:34:10	2	2013-09-08 14:00:00	138.00	500.00
13	6328	王超	2013-09-07 17:28:10	2	2013-09-09 14:00:00	168.00	900.00
14	6329	李会才	2013-09-07 14:22:57	1	2013-09-08 14:00:00	138.00	138.00
15	6330	王超	2013-09-07 17:33:54	1	2013-09-08 14:00:00	168.00	0.00
16	6332	王超	2013-09-07 17:31:13	1	2013-09-08 14:00:00	168.00	300.00
17	6333	罗扬	2013-09-08 08:36:03	1	2013-09-09 14:00:00	100.00	300.00
18	6334	王超	2013-09-07 17:41:06	1	2013-09-08 14:00:00	168.00	0.00
19	6336	杨胜素	2013-09-05 09:56:08	3	2013-09-08 14:00:00	158.00	1300.00

查找姓名或房号:

- A. 表格中红色记录表示久费客人;
- B. 如果需要快速查找某房号的住客情况,可在右上角[快捷查找姓名/房号]项中输入房号,表格中就会自动显示查找到的记录;
- C. 点击查看消费,显示表格中所择的房号详尽消费情况;
- D. 打印全部表示打印表格中的所有记录;
- E. 打印崔押客人表示打印表格中红色记录(久费客人);
- F. 补打登记单表示打印此客人的登记单据,一般是因在前台登访客入时因操作失误等原因,没打印出登记单据,可以在此补打,补打方式就是先选择需要补打单据的客人房号记录,然后按[补打登记单]按就可以了。
- G. 注意: 押金余额是对每间房进行押金额分析的,忽略一人开多房时押金分配的问题,说明如下: 一客人住两间房,分别为8101,8102,并且600的押金入账在8101,在押金余额表中8102

系统仍列入久费的房号，这样就要求服务员需要识别此房是一人多房的房号；

5.商品消费统计(客房商品或外卖商品)

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口并用鼠标左击双击[客房商品销售统计]或[外卖商品销售统计]进入统计窗口，两种操作方式一样，这里以[客房商品销售统计]为例说明。

序号	账号	房号	项目名称	消费名称	单价	数量	金额	账务日期	服
1	C20130827007	6339	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-27	013-08-
2	C20130827008	6349	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-27	013-08-
3	C20130827009	6351	商品类	扑克	5.00	1	5.00	2013-08-27	013-08-
4	C20130827009	6351	商品类	扑克	5.00	1	-5.00	2013-08-27	013-08-
5	C20130825008	6301	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-27	013-08-
6	C20130827012	6347	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-27	013-08-
7	C20130827010	6337	商品类	机麻房加时	20.00	1	20.00	2013-08-27	013-08-
8	C20130828003	001	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-28	013-08-
9	C20130828002	6337	商品类	机麻房加时	20.00	1	20.00	2013-08-28	013-08-
10	C20130828002	6337	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-28	013-08-
11	C20130828015	6347	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-28	013-08-
12	C20130828016	001	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-28	013-08-
13	C20130828017	002	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-28	013-08-
14	C20130829031	001	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-29	013-08-
15	C20130829030	6347	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-29	013-08-
16	C20130830013	001	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-30	013-08-
17	C20130830017	002	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-30	013-08-
18	C20130830018	003	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-30	013-08-
19	C20130831034	001	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-31	013-08-
20	C20130831036	6347	商品类	长牌	0.00	1	0.00	2013-08-31	013-08-
21	C20130831042	005	商品类	长牌	5.00	1	5.00	2013-08-31	013-08-

- 统计结果自动对各类商品进行分类合计；
- 条件统计指的可以选择商品类别及消费的起始终止时间进行过滤记录；
- 统计结查可导出或打印输出；

6. 收银明细查询

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口选择财务查询标签项，然后并用鼠标左击双击[收银明细]进入查询窗口：

序号	项目类型	项目名称	客人账号	收款时间	收款方式	收款金额	收银员
1	房费	6320	C20130827003	2013-08-27 12:35:54	现金支付	200.00	杨小霞
2	房费	6331	C20130826002	2013-08-27 12:38:09	现金支付	-182.00	杨小霞
3	房费	6331	C20130827004	2013-08-27 13:20:26	现金支付	300.00	杨小霞
4	房费	6321	C20130825014	2013-08-27 13:32:08	现金支付	-162.00	杨小霞
5	房费	6322	C20130827005	2013-08-27 13:34:21	现金支付	200.00	杨小霞
6	房费	6321	C20130827006	2013-08-27 14:00:08	现金支付	200.00	杨小霞
7	房费	6301	C20130825008	2013-08-27 14:18:15	现金支付	200.00	杨小霞
8	房费	6339	C20130827007	2013-08-27 14:24:54	现金支付	0.00	杨小霞
9	房费	6349	C20130827008	2013-08-27 14:25:47	现金支付	0.00	杨小霞
10	房费	6351	C20130827009	2013-08-27 14:26:30	现金支付	0.00	杨小霞
11	房费	6337	C20130827010	2013-08-27 14:28:44	现金支付	0.00	杨小霞
12	房费	6324	C20130827011	2013-08-27 14:35:10	现金支付	300.00	杨小霞
13	房费	6320	C20130827003	2013-08-27 14:49:29	现金支付	-120.00	杨小霞
14	房费	6323	C20130826001	2013-08-27 14:59:35	现金支付	-93.00	杨小霞
15	房费	6347	C20130827012	2013-08-27 16:33:36	现金支付	0.00	杨小霞
16	房费	6321	C20130827006	2013-08-27 16:52:19	现金支付	-120.00	杨小霞
17	房费	6347	C20130827012	2013-08-27 16:57:56	现金支付	105.00	杨小霞
18	房费	6320	C20130827003	2013-08-27 17:00:28	现金支付	100.00	杨小霞

条件
 起始时间: 2013-08-27 11:57:38 收款方式: 全部
 结束时间: 2013-09-10 11:57:38 收款人: 全部
 查询(Q) 导出(E) 取消(C)
 刷新(R) 打印(P)

- 此功能主要是查询收银员每笔收银记录情况；
- 收银记录中系统不存在销废的记录，只存在冲减记录，有效防止收银不规范行为的发生；
- 所有出账的记录均入红色字标记显示(包括退押金，冲减押金等)；
- 收银记录中包括现金或刷卡方式收款；

7. 消费分类统计

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营

业查询窗口选择财务查询标签项，然后并用鼠标左击双击[消费分类统计]进入统计窗口：



- A. 根据统计条件，选择日期范围对系统中的各项消费进行分类统计；
- B. 统计条件包括中可对商品分类或客房房类进行统计；

8. 日/月营业报表

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口选择财务查询标签项，然后用鼠标左击双击[日/月营

业报表]进入统计窗口:

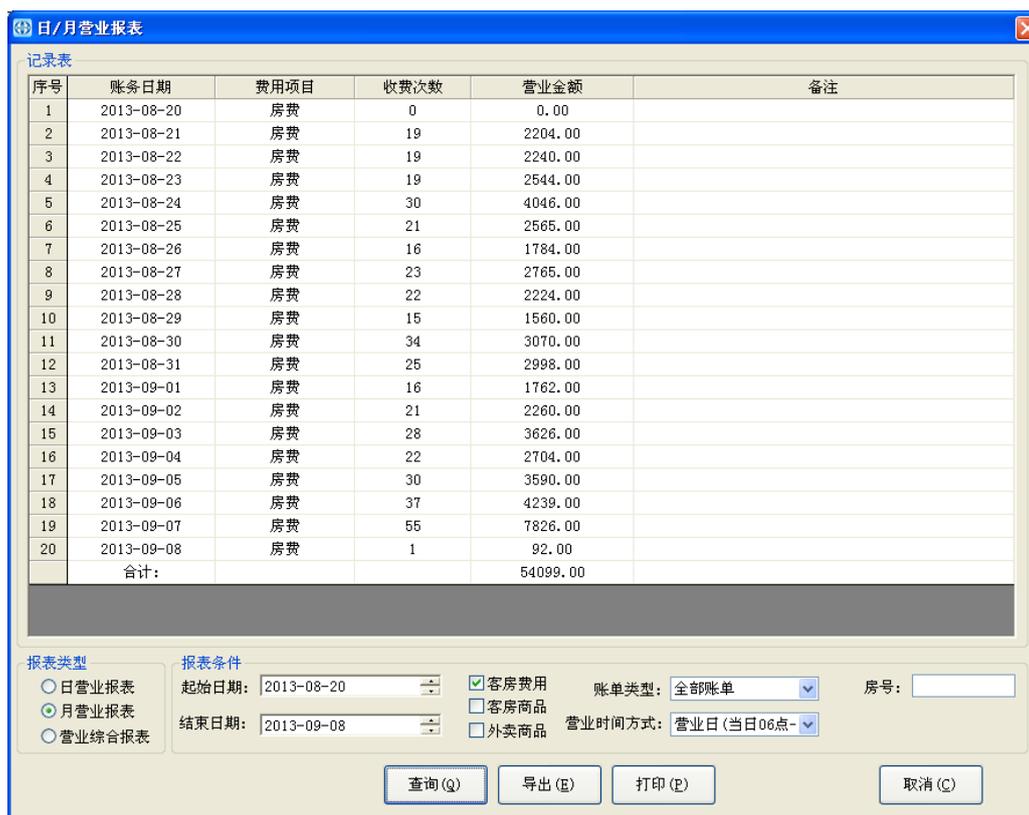
日营业报表

在条件框中点击[日营业报表]项, 再根据起止时间, 账单类型, 收费项目, 营业类型(客房费、客房商品、外卖商品), 然后点击[查询]按钮查出条件内的记录, 记录中包括各项明细项目, 供财务查看, 如下图所示:

序号	账号	消费类型	消费名称	客人姓名	人数	登记时间	消费金额	结算状态
177	C20130907045	房费	6331	龙宪琴	1	2013-09-07 15:44:08	118.00	已结算
178	C20130907051	房费	6332	王超	1	2013-09-07 17:25:51	168.00	未结算
179	C20130905004	房费	6336	杨胜春	1	2013-09-05 09:56:08	158.00	未结算
180	C20130907042	房费	6338	樊波	1	2013-09-07 15:08:11	168.00	已结算
181	C20130907051	房费	6340	王超	1	2013-09-07 17:25:51	168.00	未结算
182	C20130906014	房费	6323	韩晓美	1	2013-09-06 17:34:10	138.00	未结算
183	C20130907004	房费	6342	周帮论	1	2013-09-08 05:29:10	218.00	未结算
184	C20130907063	房费	6315	钟庆华	1	2013-09-07 21:30:19	150.00	未结算
185	C20130906026	房费	6350	蒋法伟	1	2013-09-06 23:50:52	268.00	未结算
186	C20130907055	房费	6352	周自胜	1	2013-09-07 18:54:16	198.00	已结算
187	C20130907044	房费	6354	蒋思洋	2	2013-09-07 15:39:44	218.00	已结算
188	C20130907071	房费	6357	姚小红	1	2013-09-07 22:11:13	178.00	已结算
189	C20130907051	房费	6341	王超	1	2013-09-07 17:25:51	158.00	未结算
190	C20130907040	房费	6310	预订客人	1	2013-09-07 14:59:11	198.00	未结算
191	C20130907002	房费	6301	田静	1	2013-09-08 02:32:12	158.00	未结算
192	C20130907054	房费	6302	何林英	1	2013-09-07 18:20:35	188.00	未结算
193	C20130907049	房费	6303	霍振明	1	2013-09-07 16:51:28	138.00	已结算
194	C20130907073	房费	6304	吴雪娟	1	2013-09-07 22:33:32	188.00	已结算
195	C20130907066	房费	6305	唐粒挑	1	2013-09-07 21:37:35	168.00	已结算
196	C20130907000	房费	6306	龚维汉	1	2013-09-08 00:28:57	168.00	未结算
197	C20130907074	房费	6307	诸林	1	2013-09-07 22:37:18	138.00	已结算
198	C20130907061	房费	6317	卓年生	1	2013-09-07 20:56:46	150.00	未结算

月营业报表

在条件框中点击[日营业报表]项, 再根据起止时间, 账单类型, 收费项目, 营业类型(客房费、客房商品、外卖商品), 然后点击[查询]按钮查出条件内的记录, 记录中包括各项统计项目, 供财务查看, 如下图所示:



序号	账务日期	费用项目	收费次数	营业金额	备注
1	2013-08-20	房费	0	0.00	
2	2013-08-21	房费	19	2204.00	
3	2013-08-22	房费	19	2240.00	
4	2013-08-23	房费	19	2544.00	
5	2013-08-24	房费	30	4046.00	
6	2013-08-25	房费	21	2565.00	
7	2013-08-26	房费	16	1784.00	
8	2013-08-27	房费	23	2765.00	
9	2013-08-28	房费	22	2224.00	
10	2013-08-29	房费	15	1560.00	
11	2013-08-30	房费	34	3070.00	
12	2013-08-31	房费	25	2998.00	
13	2013-09-01	房费	16	1762.00	
14	2013-09-02	房费	21	2260.00	
15	2013-09-03	房费	28	3626.00	
16	2013-09-04	房费	22	2704.00	
17	2013-09-05	房费	30	3590.00	
18	2013-09-06	房费	37	4239.00	
19	2013-09-07	房费	55	7826.00	
20	2013-09-08	房费	1	92.00	
	合计:			54099.00	

- A. 此统计结果仅对某一段时间内的每天的营业数据进行分类统计；
- B. 统计项目中包括房费、客房商品、外卖商品，财务可根据实际情况选择需要统计的项目进行统计；

综合营业报表

在条件框中点击[综合营业报表]项，再根据营业日期，然后点击[查询]按钮查出条件内的记录，记录中包括各项统计项目，供财务查看，如下图所示：

项目	今日数	月收入		年收入	
		本月累计	上月同期	本年累计	去年同期
二、房类消费统计					
普通单人房168元	948.00	6230.00	6464.00	12694.00	0.00
套房268元	0.00	774.00	0.00	774.00	0.00
豪华单间198元	80.00	2398.00	1268.00	3666.00	0.00
豪华双人房198元	692.00	3660.00	5225.00	8885.00	0.00
豪华单间218元	218.00	1248.00	436.00	1684.00	0.00
单间机麻房168元	138.00	820.00	552.00	1372.00	0.00
茶楼80元	120.00	660.00	1040.00	1700.00	0.00
特价房118元	198.00	1142.00	1382.00	2524.00	0.00
情侣房268元	268.00	804.00	506.00	1310.00	0.00
情侣房238元	238.00	694.00	218.00	912.00	0.00
情侣房198元	198.00	396.00	0.00	396.00	0.00
特价房138元	276.00	3116.00	4619.00	7735.00	0.00
茶楼特价房80元	120.00	540.00	600.00	1140.00	0.00
茶楼豪华房100元	635.00	3147.00	5330.00	8477.00	0.00
大厅	110.00	470.00	360.00	830.00	0.00
合计:	4239.00	26099.00	28000.00	54099.00	0.00
三、收银统计					
现金支付	3591.00	30684.00	31712.00	62396.00	0.00
刷卡支付	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
卡预授权	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
记账结算	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

报表类型: 日营业报表 月营业报表 营业综合报表
 报表条件: 起始日期: 2013-09-09 客房费用 客房商品 外卖商品
 营业时间: 2013-09-06 账单类型: 全部账单 房号:
 营业时间方式: 营业日(当日06点-)

9. 其它营业查询

在系统主功能界面上直接选择工具条上的[营业查询]项，进入营业查询窗口选择财务查询标签项，然后并用鼠标左键双击需要查询的项目进入相应功能窗口。

第六章 交班(班结表)

酒店常见的交班方式；权责、收付、现金流

1. 现金流

该交接方式需要留取备用金；

运作流程：上缴当前班次所有现金(即客人押金、实收、外卖等所有现金合计)，前台留有固定备用金。

优点：减少前台存放现金过多，避免资金风险，交接班容易操作；

缺点：会出现备用金不足情况，需要到财务申领资金、给财务带来一定的账务问题（需要财务区分押金、实收部分）；

该方式适用于大中型酒店。

2 收付实现制 押金滚动、实收

运作流程：上缴财务的为每个班次实收部分（即已结账退房房间，实收外卖赔偿等现金支付合计，客人押金前台滚动。

优点：减少财务对押金的管理，方便财务做账。

缺点：前台存有过多现金，造成资金风险问题，需要前台对押金和实收的核对；

该方式适用于中小型酒店。

3.权责发生制

该交接方式需要留取备用金；

运作流程：当班收入即时从押金扣除上缴；从当班现金中扣除当班房费及消费赔偿等上缴给财务。

优点：财务做账简单，体现当班实际收入状况。

缺点：针对可变的结账方式时，前台与财务需要做结账方式的更改操作，相对麻烦。

此方式适用于中小规模酒店宾馆及招待所等。

推荐酒店使用第 1 种现金流交接方式

当班现金【收现金押金+结账收款】全部上缴，接班【下放】金额为零，财务留备用金；

第七章 夜审

1.什么是夜审？夜审的意义是什么？

夜审是指在夜间进行核算工作或从事夜间核算工作的人员。夜间审核的工作对象是各收银点的收银员以及各营业部门交来的单据、报表等资料，其工作目的是要有效地审核由于客人消费而产生的收入，保证当天酒店收益的真实正确、合理和合法。夜审需具有发现错弊，查找根源的能力，以及一丝不苟的工作态度。夜间审核主要分为三个部分：客房收入、餐饮收入和康乐收入审核。

2.夜审的作用

从管理软件软件的功能意义上来说，夜审工作是由上晚班的收银员来执行；

- ⊕ 执行夜审会将所有在住房计入当天的房费。
- ⊕ 推进酒店的营业日期，生成当天营业收入和报表。
- ⊕ 将在住房置为占脏房、提醒房务。
- ⊕ 将在住房会置为预离房(提醒早班收银员要做宾客续住或者退房工作。)

收银员执行夜审前需要注意的事宜

- 第一、核实在住房是否登记完整，如有手工房态的可进行核对，
- 第二、检查押金是否录入正确，可在交班核查里查看当班押金。
- 第三、核对在住宾客房价是否有差异，如发现错误，应在夜审前修正。

3.酒店为什么要夜审

酒店有自己的营业日和核算日；它不同于自然日。简单点说，夜审就是断帐。所以夜审是一项非常重要和严肃的工作；我们要对即将过去的一天数据进行审核，检查错误，并修正错误。其次，夜审会生成当天的营业数据；酒店管理软件为了上房费（给当天在住房计入当天的房费），生成营业数据和决策报表。

4.软件如何做夜审

夜审的方法：

1. 自动

自动方式必须保证软件系统设定的自动夜审时间段处于运行状态，否则有可能导致系统账务不正确。

2. 手动：**【收银结算】** → <夜审房租> → 点击<夜审>按钮 → 开始夜审 → [确定]夜审 → 重新登录系统即可。

系统默认是自动夜审，如果需要更改为手动夜审，可以在[系统维护]→[参数设置]→[酒店信息设置]中的夜审方式改为手动，然后按保存，重新登录系统。

第八章 其它

1.软件结构

软件为 C/S 结构，即大家熟知的客户机和服务器结构。运行在局域网，无须浏览器支持；

2.数据库

数据库（Database）是按照[数据结构](#)来组织、存储和管理数据的仓库。软件的数据库为SQL（网络版）或LHD(单机版)

3.用户修改系统时间权限

删除用户修改计算机系统时间权限修改方法：运行 cmd ， 一>输入 gpedit.msc 一>进入组策略一>安全设置一>用户权限一>更改系统时间一>选中用户一>删除；重新登录系统即可。如需恢复修改时间权限重新添加用户即可；
不能随意修改系统时间，可保证营业数据的准确性！

4.数据备份 | 还原

在桌面通过右键软件一>属性一>查找目标,找到软件 DataBase 目录,将此目录下的数据文件进行备份与恢复。
还原数据将覆盖现有数据！还原前清备份！否则导致数据丢失！

5.密码修改

软件用户的密码修改：《系统维护》->[修改密码]->输入旧密码和新密码然后确定；

6.会员密码

会员管理中，新会员的默认密码为：1234

7.会员卡接口

系统默认支持磁条卡，智能卡接口；

8.支持的二代证阅读器品牌及型号

国腾GTICR100-02/华视CVR-100U/D/ 新中新DKQ-116D等，更多型号请咨询本公司；

9.门锁接口程序

软件门锁接口配置的途径：《系统维护》->{参数设置}->【外接设备设置】-><电子门锁设置>输入或选择对应接口参数数据, 然后保存；

10.门锁接口类型

VB/VC 语言开发, 门锁接口跟门锁软件品牌无关，接口源程序由门锁公司提供；接口开发和对接工作由软件公司实施；

11.电话计费接口

电话计费接口实现对接的前提；须程控计费软件支持：串口转发或话单转发功能；在程控计费软件中可查看到此设置；

12.服务

电话:

热线:

网址:

社区:

地址: