

# 绿云商务版操作手册前台篇

## 目录

绿云商务版操作手册前台篇 .....	1
01.前台人员基本接待操作篇 .....	2
1.图标功能介绍 .....	2
1.1 图标功能一览表 .....	2
1.2 智能搜索查询 .....	3
2.散客预订 .....	3
2.1 会员预订 .....	7
3.散客入住专题 .....	11
操作概述: .....	11
4.客房人员房态设置 .....	23
操作概述: .....	23
4.1 设置房态 .....	24
4.2 房态日志 .....	27
5.前台人员常用操作 .....	28
常用操作概述: .....	28
6.团队预订入住 .....	59
操作概述: .....	61
6.1 案例 1 线下无预订团队入住 .....	61
7.协议公司客人入住方法 .....	72
7.1 操作概述: .....	72
8.报表查询操作手册 .....	75
8.1 报表查询方法 .....	75
8.2 常用报表 .....	76
9.夜审 .....	77
操作概述 .....	77
10.商务版应急方案 .....	85
10.1 操作概述 .....	85
10.2 使用 3G 无线网卡恢复网络 .....	86
10.3 据应急报表手工操作 .....	87

# 01.前台人员基本接待操作篇

## 1.图标功能介绍

下图 4 为进入系统后的主界面。分别讲解各个小图标的功能

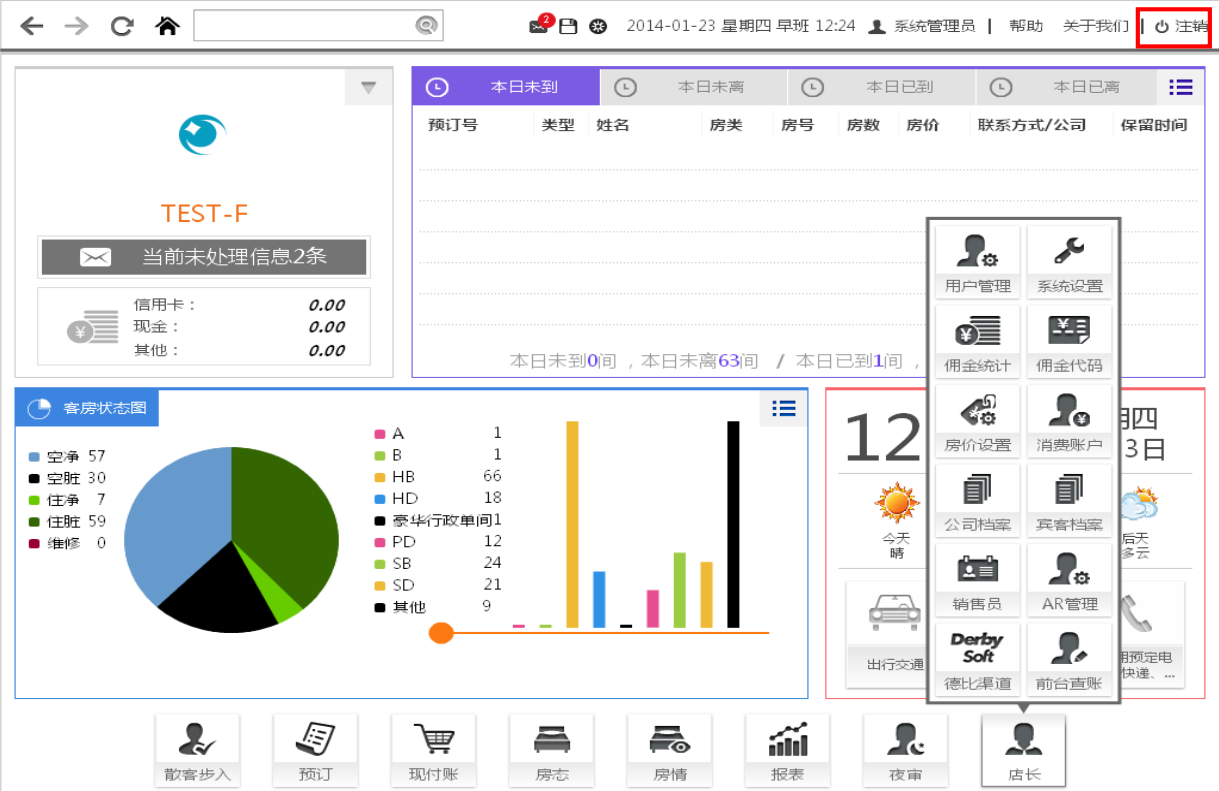








图 4


### 1.1 图标功能一览表

先通过表格简单介绍每个图标的功能，再补充说明部分图标的详细操作：

图标	含义	用途
←	回到前一页面	快速到前一个操作页面
→	回到后一页面	当有多个操作、快速到后一页面
↻	刷新	刷新页面
🏠	回到主界面	快速到达主界面，找到别的入口
✉	消息处理	宾客房间有留言、叫早，此处有显示，提醒操作
💾	暂存	暂时存在本地，等修改后再保存上传
⚙	重建缓存	使得本地与服务器内容一致

 Administra	用户	当前登入用户、点击可以修改密码
 注销	注销此系统	注销后可以切换工号、切换酒店
	交班报表	查看各类交班报表
	详细	不同地方点此图标，进入不同的详细模块
	智能搜索查询	搜索系统中的登记单、预订单、历史宾客登记单、消费账户等信息，可以快速找到宾客信息。
 常用预定电话 (快速、...)	公共信息	查看酒店内的客房短号、酒店员工电话、记录常用电话号码

## 1.2 智能搜索查询

【智能搜索查询 】搜索系统中的登记单、预订单、历史宾客登记单、消费账户等信息。

**备注：**可以根据宾客房号、姓名、预订单单号、协议账户名称搜索

例如：搜索房号 307 的在住房间，单击搜索出来的记录，可以进入到该房间的主单上。如图 5 所示

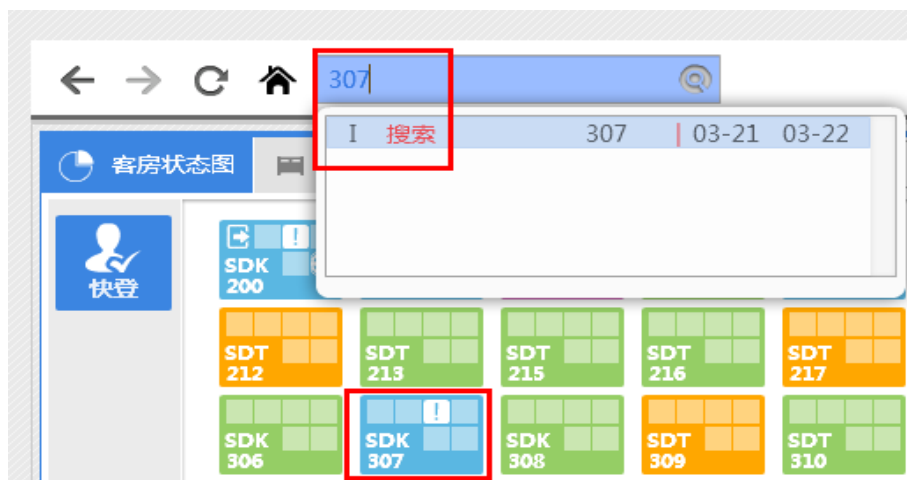






图 5

## 2.散客预订

**业务背景：**前台人员接待客人电话预订房间，按照客人要求预订好入住时间、房型和房类，保留最后到达预订时间。



**步骤概述：**点击【预订】按钮， 选择【散客】，输入住客信息， 选择到达时间和离店时间， 选择房型， 选择房类。如图 2-1 所示：





←

→

↺

🏠

智能搜索，快速直达(F3)

🕒

📢

🔊

🌐

2015-06-17 星期三 17:17 早班

Admini...

帮助

关于我们

注销

R	1 预订信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息	☰
	类型: 散客	预订: 王春林	销售员:	预收款: 0笔 0.00	备注:	
	到达: 2015-06-17	入住: 王春林	佣金码:	预授权: 0笔 0.00		
	退房: 2015-07-24	手机: 15917006543	市场: 门市价	余额: 0.00		
	天数: 37	到达: 18:00	来源: 商务	0.00		
关闭	房型: SIRB	保留: 18:00	渠道: 上门散客			
	房数: 1	确认:				

📁

保存

🖨️

打印

🏠 排房列表

预订

明细

账务

☐

房型

房价

预订/排房数

到达

离开

预订天数

a.填写住客信息

b.填写手机号码

c.选择到达时间和最晚保留时间

房数: 0

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

预订人: 王春林 a.

入住人: 王春林

手机: 15917006543 b.

电话:

到达时间: 18:00 c.

最晚保留: 18:00

图 2-2

步骤概述：填入市场销售信息，选择佣金码，市场、来源、渠道、预定类型和付款方式如图 2-3 所示：

←

→

↺

🏠

智能搜索, 快速直达(F3)

🕒

📧

🔍

🌐

2015-06-17 星期三 17:19 早班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

170005

关闭

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

到达: 2015-07-23

退房: 2015-07-24

天数: 1

房型: DORA

房数: 1

预订: 王春林

入住: 王春林

手机: 15917006543

到达: 18:00

保留: 18:00

销售员:

佣金码: 001

市场: 门市价

来源: 商务

渠道: 门店预订

确认: TIME

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

联单: 0.00

0.00

备注:

保存

打印

排房列表

预订

明细

账务

房型

房价

预订/排房

代码

姓名

□ DORA

119

1/0

房数: 1

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

活动码:

销售员:

佣金码: 测试

市场: 门市价

来源: 商务

渠道: 门店预订

预订类型: 保留到指定时间

付款方式: 现金收款

图 2-3

**步骤概述:** 系统保存好预订单, 会在主界面显示一个客人的预定号, 当客人到店时, 点击预定号, 显示客人订单, 给客人排房并办理入住。如图 2-3 所示:

←

→

↺

🏠

智能搜索, 快速直达(F3)

🕒

📧

🔍

🌐

2015-06-17 星期三 17:20 早班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

🕒 本日未到

🕒 本日未离

🕒 本日已到

🕒 本日已离

TEST-百时快捷上海川沙酒店

当前未处理信息1条

信用卡: 0.00

现金: 6671.00

其他: 2423.00

预定号

类型

姓名

房类

房号

房数

房价

联系方式/公司

保留时间

1506170005

F

王春林

DORA

1

119

15917006543

18:00

本日未到 1 间, 本日未离 57 间 / 本日已到 0 间, 本日已离 0 间

## 2.1 会员预订



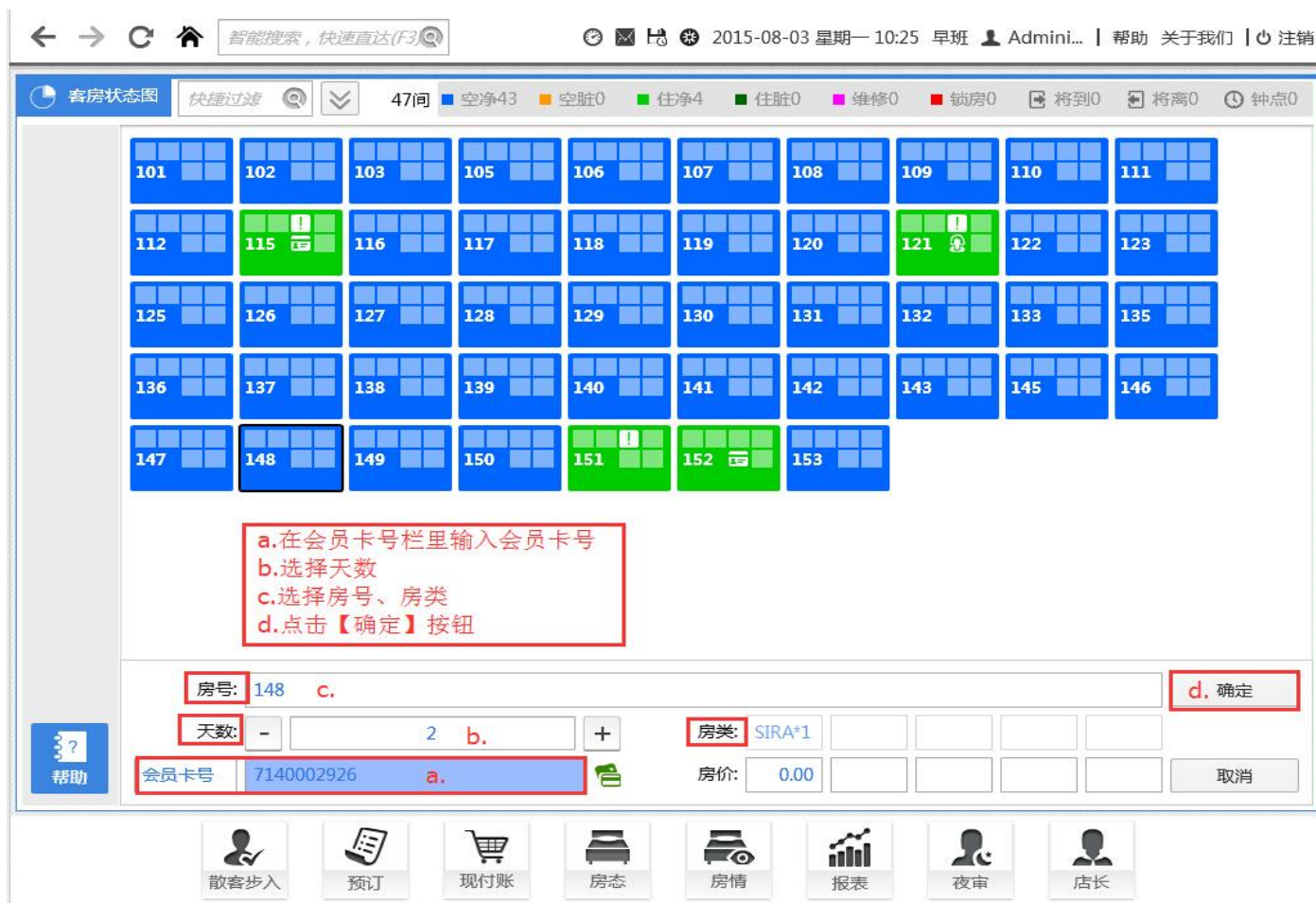


图 2.1-1



**步骤概述：**系统会查到会员信息，➡ 前台人员确认以后点击【本人消费】按钮，➡ 入住信息里会显示房价类型为会员价格，➡ 并且关联会员号和房价码 ➡ 继续填写住客信息 ➡ 市场销售信息 ➡ 选择预订类型和付款方式。如图 2.1-2 所示

会员查询

+

搜索条件:

7140002926

a.

查询

温馨提示：  
1.读卡，制卡，可视卡打印  
请先检查设备是否连接正常  
以及驱动程序是否正确安  
装;  
2.可视卡打印请配置打印模  
板以及相应开关;  
3.如果一人注册多卡，请先  
找到其中一张卡的信息，然  
后通过会员扩展功能来注  
册。

a.系统查询到客人会员信息  
b.点击【本人消费】按钮

姓名:

欧阳12

姓名2:

欧阳12

性别:

男性

女性

证件类型:

居民身份证

证件号码:

110114199501193761

地址:

手机:

15960000012

生日:

1995-01-19

邮箱:

卡号:

7140002926

会员计划:

锦江卡

会员等级:

白金卡(J2尊享)

销售员:

发展来源:

酒店

初始密码:

\*\*\*\*\*

卡状态:

有效

备注:

积分余额:

0.00

储值余额:

0.00

信用:

0.00

冻结余额:

0.00

可用余额:

0.00

有效期始:

2015-08-04

有效期止:

2019-08-31

制卡

新注册

会员扩展

续卡

编辑

b.

本人消费

关闭

[illegible]

智能搜索，快速直达(F3)

2015-08-03 星期一 10:32 早班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

关闭

1 预订信息

类型: 散客  
到达: 2015-08-03  
退房: 2015-08-06  
天数: 3  
会员:  
房数: 1

2 住客信息

预订: 欧阳12  
入住: 欧阳12  
手机:  
到达: 18:00  
保留: 18:00

3 市场销售

销售员:  
佣金码:  
市场: 有最后保留...  
来源: 商务  
渠道: 上门散客  
确认:

4 预收款信息

预收款: 0笔 0.00  
预授权: 0笔 0.00  
余额: 0.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

退房列表

预订

明细

账务

☐ 房型

房价

预订/退房数

到达

离开

预订天数

房数: 0

1 入住信息

2 住客信息

预订人: 欧阳12

入住人: 欧阳12

手机:

电话: 15960000012

到达时间: 18:00

最晚保留: 18:00

中文(简体) - 搜狗拼音输入法

3 市场销售

R

关闭

1 预订信息

类型: 散客  
到达: 2015-08-03  
退房: 2015-08-06  
天数: 3  
会员:  
房数: 1

2 住客信息

预订: 欧阳12  
入住: 欧阳12  
手机: 15960000012  
到达: 18:00  
保留: 18:00

3 市场销售

销售员:  
佣金码:  
市场: 有最后保留...  
来源: 商务  
渠道: 上门散客  
确认:

4 预收款信息

预收款: 0笔 0.00  
预授权: 0笔 0.00  
余额: 0.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

退房列表

预订

明细

账务

☐ 房型

房价

预订/退房数

到达

离开

预订天数

代码

描述

房数: 0

2 住客信息

3 市场销售

活动码:

销售员:

佣金码:

市场: 有最后保留房公司协议价

来源: 商务

渠道: 上门散客

预订类型: 信用卡担保

付款方式: 信用卡

4 预收款信息

图 2.1-2

10 / 91

### 3.散客入住专题

#### 操作概述:

散客入住分两部分:

1. 线下散客和线上散客。其中线下散客入住选择房型, 入住天数、依次填写入住信息、住客信息、市场销售信息、预收款信息、客人入住和客人离店结账操作。
2. 线上已预订散客分查询线上订单、选择订单号入住、填写预收款信息后续操作与线下一样

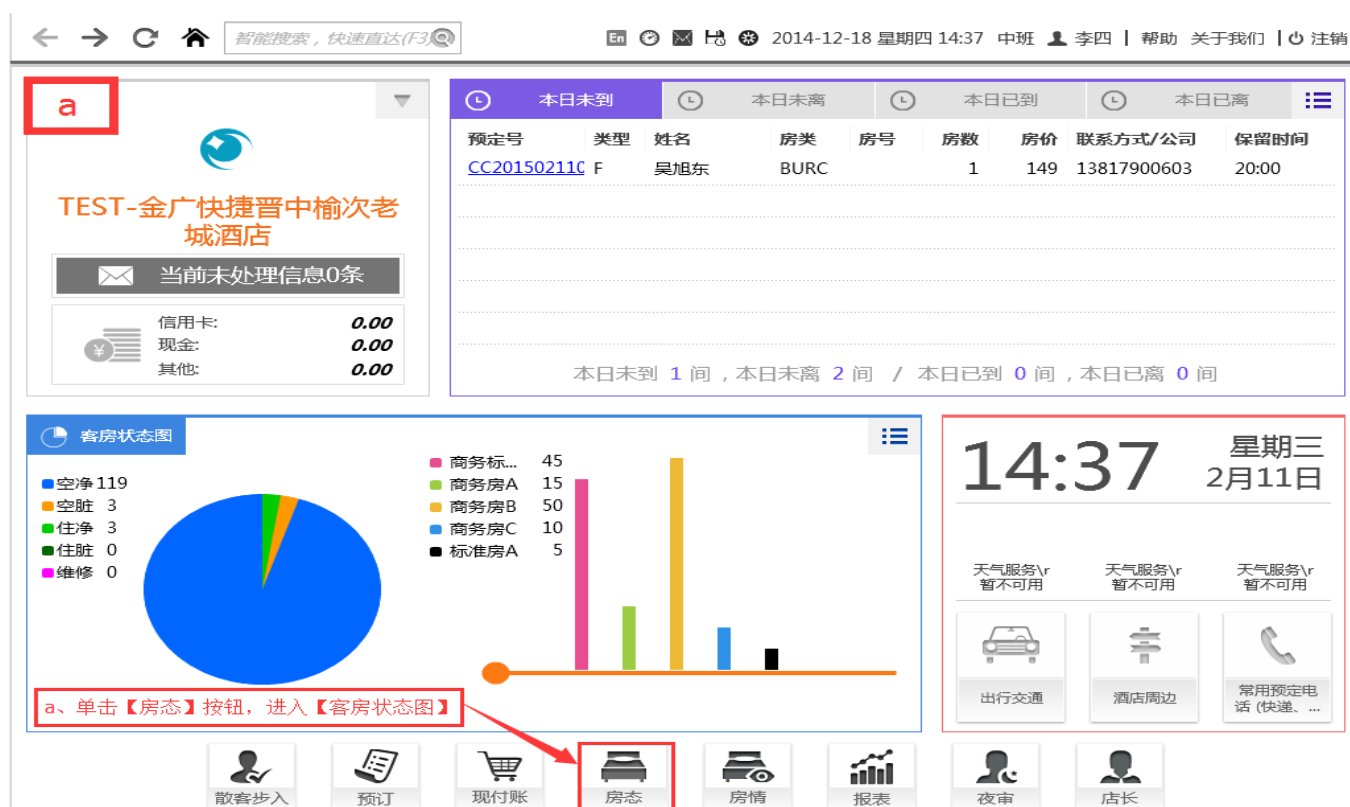
#### 3.1 线下散客入住操作

##### 案例 3-1 线下无预订散客入住

2015.2.25【散客】赵高卓到【xx 店】入住【商务房 A】一日后离店;

##### 3.1.1 房间信息登记

步骤概述: 在主页单击【房态】→ 进入【客房状态图】; 在【客房状态图】上方单击【过滤】选择房间类型; 选择房间号; 如图 1 中 a to c 所示。



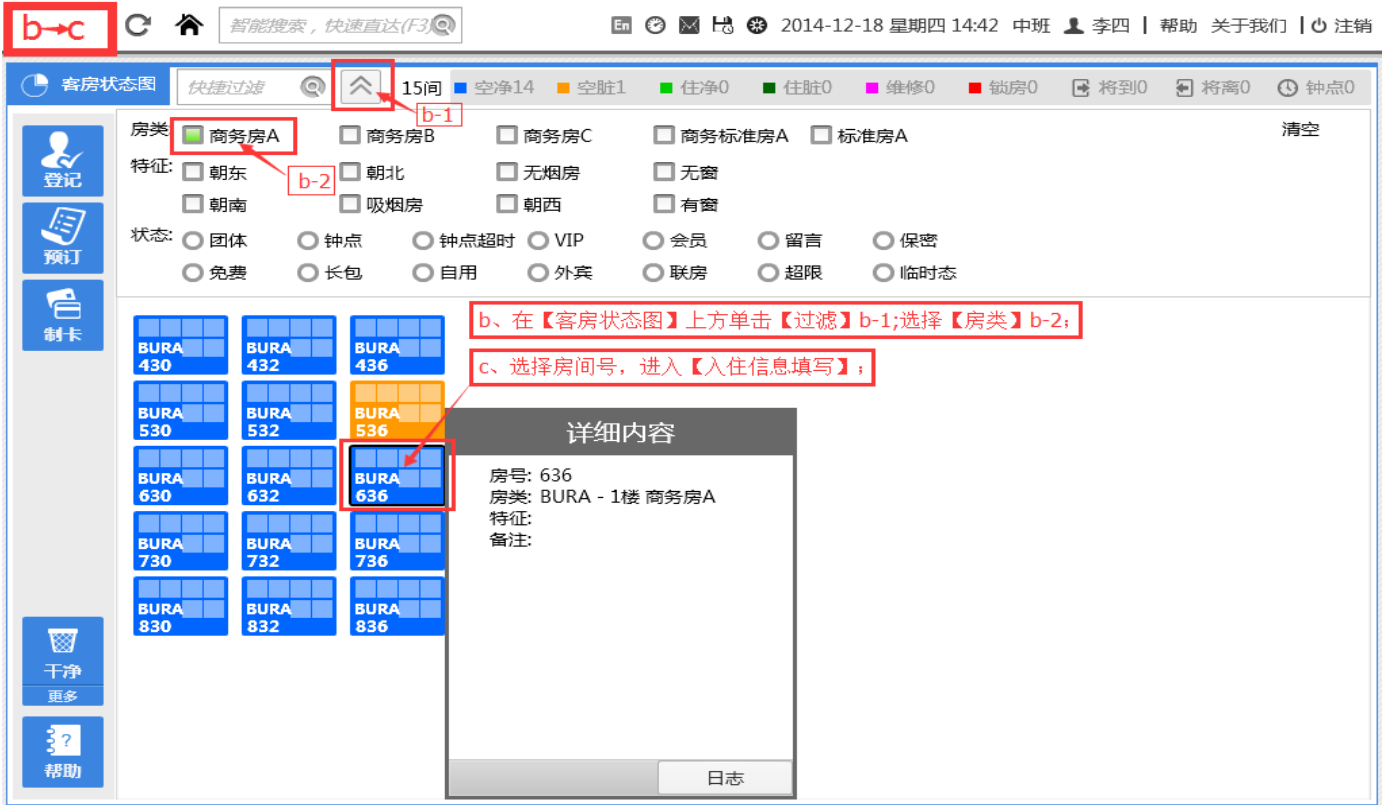


图 1

### 3.1.2 入住信息

步骤概述: 点击修改【全日房】【钟点房】; ➡ 修改天数【+】; ➡ 修改日期; 如图 2 中 a-c 所示。

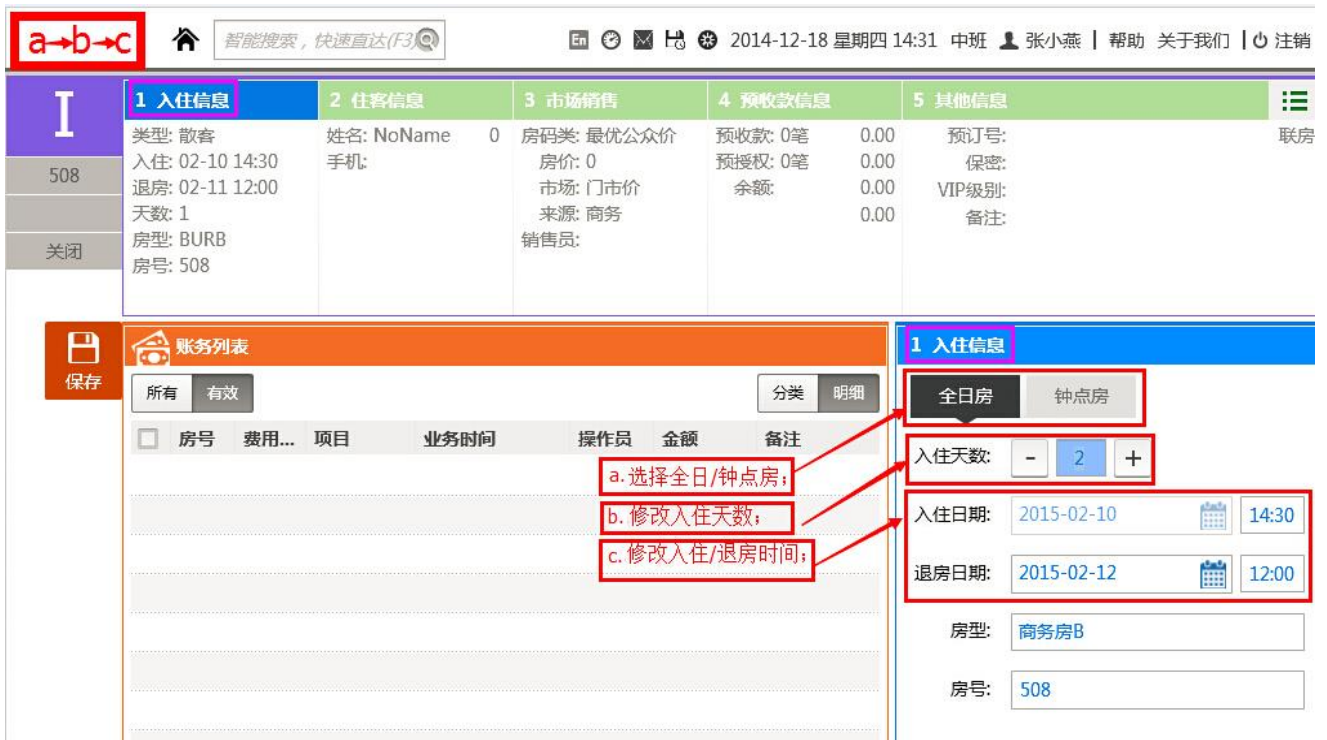


图 2



### 3.1.3 住客信息

**步骤概述:** 依次输入【姓名】; ➡ 选择【证件类型】 ➡ 输入【证件号码】; ➡ 输入【国籍】; ➡ 输【手机号码】; 如图 3 中 a-e 所示。

[illegible]

图 3

### 3.1.4 市场销售信息

**步骤概述：**依次选择房价类型【姓名】；➡选择【房价码】➡单击【早餐份数】；➡选择【市场】；➡选择【来源】；➡选择【渠道】；➡选择【销售员】；➡选择【佣金码】；➡选择【付款方式】；如图4中 a to i 所示。



[a to e](#)
智能搜索，快速直达(F3)
2014-12-18 星期四 15:58 早班 张小燕 | 帮助 关于我们 | 注销

1 入住信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
类型: 散客 入住: 02-10 14:30 退房: 02-12 12:00 天数: 2 房型: BURB 房号: 508	姓名: 赵高卓 手机: 13012345678	房码类: 最优公众价 房价: 199 市场: 门市价 来源: 商务 销售员:	预收款: 1笔 -200.00 预授权: 0笔 0.00 余额: 200.00 200.00	预订号: 保密: 不保密 VIP级别: 非VIP 备注: 早餐: 2

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
501	9002	信用卡	15-02-25 10:24	B02	-200.00	赵高卓 14121

a、输入【金额】  
 b、选择【付款方式】;  
 c、输入【卡号】  
 d、单击【打印份数】  
 e、单击【确认】;

3 市场销售

4 预收款信息

金额:  0.00  
 付款方式:   
 卡号:   
 单号:   
 付款人:   
 备注:   
 打印份数:      

取消  确定

图 5

### 3.1.6 客人入住

步骤概述: (一) 进入【制卡】界面 如图 6 中所示。

[←](#) [→](#) [C](#) [H](#)
智能搜索，快速直达(F3)
2014-12-18 星期四 15:53 早班 张小燕 | 帮助 关于我们 | 注销

1 入住信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
类型: 散客 入住: 02-05 10:11 退房: 02-07 12:00 天数: 2 房型: BURB 房号: 418	姓名: 赵高卓 手机: 13012345678	房码类: 最优公众价 房价: 199 市场: 门市价 来源: 商务 销售员:	预收款: 1笔 -200.00 预授权: 0笔 0.00 余额: 200.00 200.00	预订号: 1412180040 保密: VIP级别: 非VIP 备注:

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
501	9021	信用卡	15-02-25 11:09	B02	200.00	赵高卓 会员卡

1、点击制卡

4 预收款信息

5 其他信息

账务

周期收费

联房

留言

电话

制卡

备注

恢复预订

取消入住

入团

转钟点房

日志

发票

电子券

换房

图 6

- (二) 1、制发第一张卡时: 将空白卡插入读卡器; ➡ 点击【新卡】; ➡ 单击【发卡】 ➡ 发卡完成。
- 2、制发第二张到第 N 张卡时: 将空白卡插入读卡器; ➡ 点击【复制卡】 ➡ 单击【发卡】 ➡ 发卡完成 如图 7 所示。

门卡

发卡范围:

本登记单
同住人
按人数发卡

房号	姓名	开始时间	天数	失效时间	发卡类型
508	赵高卓	2015-02-10	2	2015-02-12	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>● 新卡</span> <span>○ 复制卡</span> </div>

1、制发第一张卡时:

a, 将空白卡插入读卡器; b, 选择【新卡】按钮;

c, 单击【发卡】按钮, 发卡完成。

2、制发第二张到第N张卡时:

a, 将空白卡插入读卡器; b, 选择【复制卡】按钮;

c, 单击【发卡】按钮, 发卡完成。

发卡

读卡

注销卡

退出

与登记单相比, 入住提前:500分钟

图 7

### 3.1.7 客人离店结账

**步骤概述:** 依次单击【账务】按钮; ➡ 选择账务信息单击【结账(单)】按钮; ➡ 选择结账方式 ➡ 弹出账务信息-账单填写信息 ➡ 单击【确定】 ➡ 选择按明细账目; ➡ 选择打印份数 ➡ 单击【确定】 ➡ 生成宾客账单 如图 8 中 a-i 所示。

a

🔄
🏠
智能搜索, 快速直达(F3)

2014-12-18 星期四 16:15 早班
张小燕 | 帮助 关于我们 | 注销

I	1 入住信息	2 住客信息	3 市场营销	4 预收款信息	5 其他信息
508	类型: 散客 入住: 02-10 14:30 退房: 02-12 12:00 天数: 2 房型: BURB 房号: 508	姓名: 赵高卓 手机: 13012345678	房码类: 最优公众价 房价: 199 市场: 门市价 来源: 商务 销售员:	预收款: 1笔 -200.00 预授权: 0笔 0.00 余额: 200.00	预订号: 保密: 不保密 VIP级别: 非VIP 备注: 早餐: 2

📁
账务列表

所有 有效
分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
501	9002	信用卡	15-02-25 10:24	B02	-200.00	赵高卓 14121

a、单击【账务】按钮

4 预收款信息

5 其他信息

🏠
 账务

a

📅
 周期收费

🏠
 联房

💬
 留言

🕒
 电话

📄
 制卡

📝
 备注

👤
 取消入住

👥
 入团

🏠
 转钟点房

📅
 日志

📄
 发票

📄
 电子券

🏠
 换房

👤
 租赁





I	1 入住信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息	☰
	类型: 散客	姓名: 赵高卓 0	房码类: 最优公众价	预收款: 1笔 -200.00	预订号:	
	入住: 02-10 14:30	手机: 13012345678	房价: 199	预授权: 0笔 0.00	保密: 不保密	
	退房: 02-12 12:00		市场: 门市价	余额: 200.00	VIP级别: 非VIP	
	天数: 2		来源: 商务	200.00	备注:	
508	房型: BURB		销售员:		早餐: 2	联房
239447	房号: 508					
关闭						

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
501	9002	信用卡	15-02-25 10:24	B02	-200.00	赵高卓 14121

b、选择账务信息单击【结账】按钮;

结账(单)

结账(联)

部分结账

转账

冲账

入账

账单

挂账

加收房费

撤销结账

调整

选房结账

分账

小商品

其他

请选择结账方式

提前退房

提前结账至

2015-02-12

加收全天房费

加收半天房费

不加收房费

确定 取消

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
501	9021	信用卡	15-02-25 11:09	B02	200.00	赵高卓 会员卡

5 其他信息

6 账务信息-结账(单)

应收金额: -400.00

实收金额: 400.00

结账类型: 信用卡

付款人: 赵高卓

发票抬头:

d、单击【确定】

取消 确定



图 8 a-i

3.2 线上预订散客入住操作

案例 3-2 线上已预定散客入住

【散客】蒋 xx 线上预订于 2015.2.25 到【XX 店】入住【商务房 A】  
备注：线上预订包括：APP， 400 电话.....

3.2.1 查询线上订单

步骤概述：三种订单查询方式：a、快速搜索栏查找；输入关键字 订单号 姓名 手机号 ； b、当天订单  
c、全部订单 如图 9 中 a to c 所示。



图 9

3.2.2 选择订单号入住

步骤概述：选择预留信息 单击【入住】 如图 10 中 a to b 所示。

The screenshot shows a hotel management system interface. At the top, there's a header with the logo 'a to b', a search bar, and system information: '2014-12-18 星期四 14:07 早班 张小燕 | 帮助 关于我们 | 注销'. Below the header, there's a main content area with several tabs: '1 预订信息', '2 住客信息', '3 市场营销', '4 预收款信息', and '5 其他信息'. The '1 预订信息' tab is active, showing details for a reservation: '类型: 散客', '到达: 2015-02-25', '退房: 2015-02-26', '天数: 1', '房型: BURC', '房数: 1'. To the right of these details, there's a table with columns: '预订: 蒋', '入住: 蒋', '手机: 138', '到达: 18:00', '保留: 20:00'. Below this, there's a '排房列表' (Room Allocation List) with columns: '房型', '房价', '预订/排房数', '到达', '离开', '预订天数'. The first row in the list is 'BURC', '149', '1/0', '02-25', '02-26', 'a', '1'. A red box highlights the 'a' in the '预订天数' column, with an annotation 'a.选择预留信息 b.单击【入住】'. A red arrow points from the 'a' to the '入住' button in the right sidebar. The sidebar contains buttons for '排房', '入住', '住客信息', '留言', '备注', '取消', '日志', and '恢复'. A red box highlights the '入住' button, with an annotation 'b'. A red box also highlights the '排房' button, with an annotation '备注: 排房功能是针对一人预订多间房间, 以及团队订房'.

房型	房价	预订/排房数	到达	离开	预订天数
BURC	149	1/0	02-25	02-26	a 1

图 10

3.2.3 预收款信息

步骤概述：选择付款方式 单击【确定】 如图 11 中 a to b 所示。



图 11

**步骤概述：**选择预留信息 → 选择房号 → 单击【确认入住】如图 12 中 a to c 所示。

R

CC20150...

关闭

1 预订信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
类型: 散客 到达: 2015-02-25 退房: 2015-02-26 天数: 1 房型: BURC 房数: 1	预订: 蒋 入住: 蒋 手机: 138 到达: 18:00 保留: 20:00	销售员: 佣金码: 市场: 门市价 来源: 其他 渠道: 中央网站 确认: TIME	预收款: 1笔 200.00 预授权: 0笔 0.00 余额: -200.00 联单: -200.00 联单: -200.00	备注:

保存

打印

退房列表

预订

明细

账务

房型	房价	预订/排房数	到达	离开	预订天数
BURC	149	1/0	02-25	02-26	a 1

a.选择预订信息

b.选择房号

c.单击【确认入住】

4 预收款信息

5 其他信息

房型	房号	姓名	到达/离开
BURC	502	b 蒋	02-25/02-26

取消

确认入住 c

图 12

3.2.5 入住完成

步骤概述：选择有效账务 → 单击【制卡】 如图 13 中 a to b 所示。

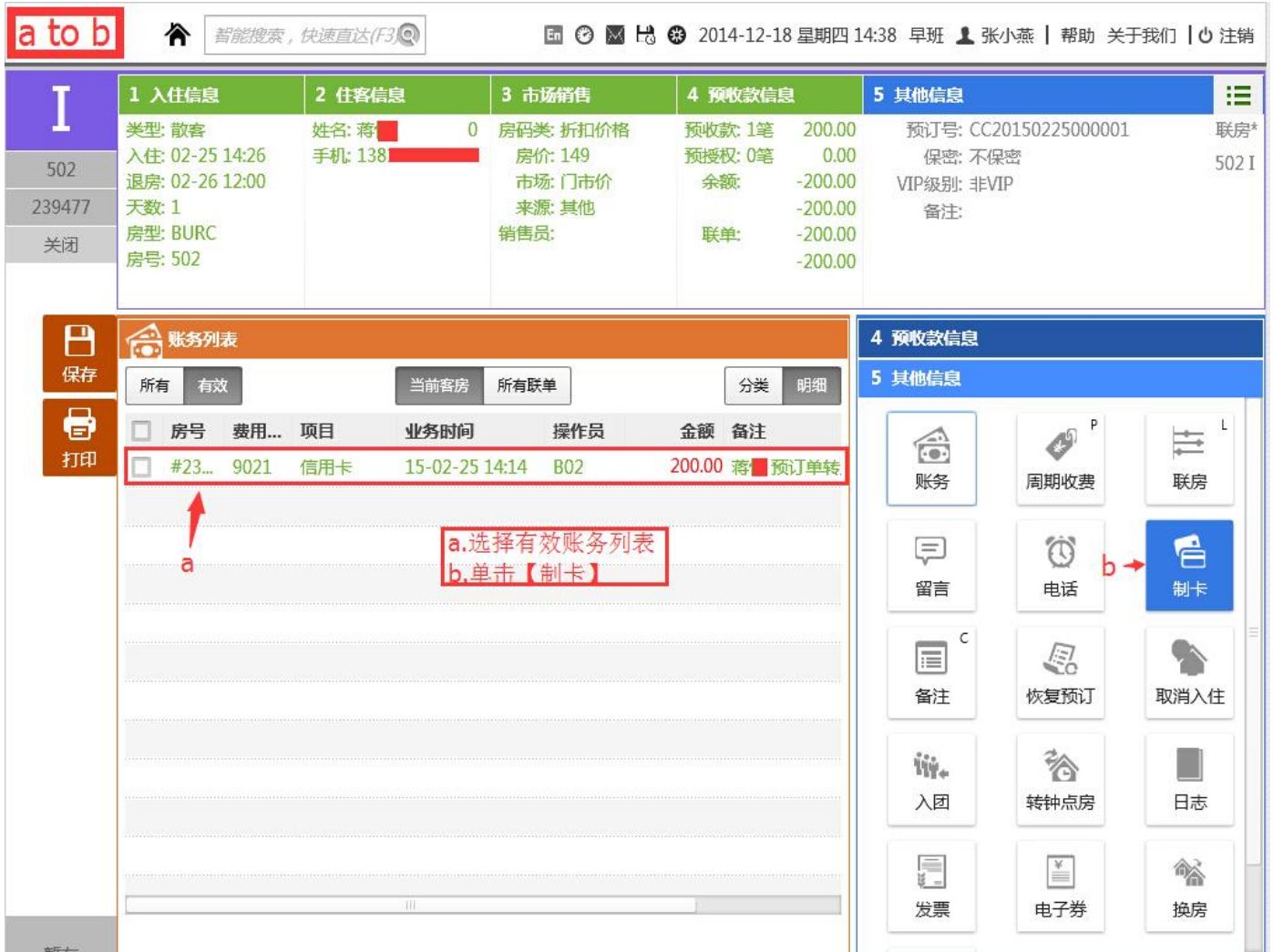


图 13

### 3.2.6 离店结账

#### 3.2.6.1 离店结账后续操作步骤与 3.7 一致

## 4.客房人员房态设置

### 操作概述：

客房人员在对房间进行清扫、维修、锁房等操作后，需要在系统中调整房间状态。客房人员可以通过使用绿云系统的【设置房态】功能来实现房态的变更。而查阅【房态日志】可以查询该房间的房态变更历史。

4.1 设置房态

步骤概述：主界面点【房态】按钮 → 进入客房状态图 → 点击【更多】按钮 如图 1 所示。



图 1

4.1.1 设置干净房、脏房

步骤概述：点图 2 中的【干净】/【脏房】按钮 → 选好房号 → 确定。干净房/脏房就设置完毕。如图 2 中 a-c 所示。备注：设置脏房模块要在点了【更多】按钮之后才可以看到。







图 2

#### 4.1.2 设置维修房

**步骤概述:** 点【干净】按钮下的中的【更多】按钮 → 维修房 → 选好房号 → 选择原因、时间 → 确定。  
如图 3 中 a-e 所示。



图 3

#### 4.1.3 解除维修房

**步骤概述:** 点【干净】按钮下的中的【更多】 → 解除维房 → 选好房号 → 确定。  
如图 4 中 a-d 所示。



图 4

#### 4.1.4 设置临时态

**步骤概述:** 点【干净】按钮下的中的【更多】→ 选临时态 → 选好房号 → 选择理由 → 确定。如图 5 中 a-b 所示。

**总台设置:** 总台的人设置的临时态。 **客房设置:** 客房部的人设置的临时态。

不同部门设置的原因不一样，并且哪个部门设置的临时态只能该部门来解除临时态。



图 5

#### 4.1.5 解除临时态

**步骤概述:** 点【干净】按钮下的中的【更多】→ 解临时态 → 选好房号 → 选择房态 → 确定。如图 6 中 a-c 所示。



图 6

也可以直接右键单击房号方块 ➡ 解除 ➡ 确定，如图图 7 所示。



图 7

## 4.2 房态日志

步骤概述: 点击图 8 中的【日志】按钮可以查看这个房间的房态修改日志，如图 8 所示。



图 8

## 4.2.1 房态异常恢复

业务背景：当房态模块颜色与实际情况不符。可以用重建功能

步骤概述：在主界面中点【房态】按钮 → 点【帮助】按钮 → 点【重建】按钮。

备注：图列显示实时房态的状态，查看房态图上各个小图标代表的意义。如图 9 所示。



图 9

## 5.前台人员常用操作

### 常用操作概述:

前台工作人员除入住和离店基本操作外，还会用到建立宾客档案、加同住人、换房、联房、备注、留言、叫早、出团、入团、周期收费、取消入住、恢复预订、钟点房、重新入住、预订转入住、批量入住、房情、早餐管理以及租借物品管理、注册会员卡和给预订客人排房的常用操作，现将此类操作方法整理如下：

### 5.1.建立宾客档案

业务背景：宾客档案可以在登记入住的时候建立，也可以到宾客管理模块去建立。建立宾客可以进行个人业绩统计和记录个人的爱好便于更好的服务。

步骤概述：（1）登记入住时建立宾客档案

第一步：找到宾客登记单，打开‘2 住客信息’点图 1 中的红框选中的按钮。



姓名	证件号

付款: 0.00(0)      余额: 0.00(0)

2 住客信息

姓名: 李四

证件类型: 公务护照

证件号码: 8965123

性别: 男性 女性

生日: 1988-12-17

国籍: 中国

地址: 浙江省杭州市

手机号码:

邮箱:

会员号:

a. 档案信息按钮

3 市场销售

图 1

第二步：填写详细宾客信息 如图 2。

代码	描述
AMR	客房一次性用品
FL4	鲜花 4
FBS	果篮 (标准)
FBR	果篮 (回头客)
FB1	果篮(VIP1)
FB2	果篮(VIP2)
FB3	果篮(VIP3)
FB4	果篮(VIP4)

反选 确认

付款: 0.00(0)      余额: 0.00(0)

1 入住信息

2 住客信息

姓名: 李四

证件类型: 公务护照

证件号码: 8965123

性别: 男性 女性

语种:

民族:

证件有效:

喜好:

客房布置: a.

3 市场销售

图 2

(2) 宾客档案管理处建立:

步骤概述: 在主界面单击【店长】→【宾客档案】→点【新增】按钮。 如图 3 所示。

备注: 宾客档案建好后可以进行修改、删除操作, 也可以根据不同条件检查宾客档案。次数表示的是客人入住酒店的次数。



账务列表

所有有效

分类明细

房号代码项目业务时间

姓名证件号

记录: 0/0

消费: 0.00(0)

付款: 0.00(0)

余额: 0.00(0)

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

显示当前入住人明细信息

姓名:

证件类型: 公务护照

证件号码:

性别: 男性女性

生日: 1988-12-17

国籍: 中国

地址:

手机号码:

邮箱:

会员号:

1

2

蓝色表示当前登记人

b. 删除选中的同住人

a. 增加同住人按钮

+

图 4

## 5.3 换房

业务背景: 客人入住后, 因为某些原因要给客人换房间。如房间维修、有烟味等。

步骤概述: 在‘住客信息’里 → 选房型 (如果是同房型直接第二步) → 选房号 → 选换房理由, → 保存就可以了; 如图 5 中 a-d 所示。

← → ↺ 智能搜索, 快速直达(F3)

2015-07-29 星期三 14:49 中班 Admini... | 帮助 关于我们 注销

I

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 07-31 14:12

退房: 08-01 12:00

天数: 1

房型: SIRA

房号: 326

姓名: 王思

姓名2: NoName

手机: 15918990011

房码类: 最优公众价

房价: 0

市场: 门市价

来源: 商务

销售员:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

联单: 0.00

-5000.00

预订号:

保密:

VIP级别: 非VIP

备注:

在住 3/联房 3

325 I

326 I

328 I

保存

打印

账务列表

所有有效

当前客房所有联单

分类明细

房号费用...项目业务时间操作人员金额备注

记录: 0/0

消费: 0.00(0)

付款: 0.00(0)

余额: 0.00(0)

4 预收款信息

5 其他信息

6 账务信息

账务

周期收费

联房

留言

电话

制卡

备注

取消入住

入团

转钟点房

日志

发票

电子券

换房

租赁

31 / 91

[illegible]

## 5.4 联房

**步骤概述：**第一步：点【联房】按钮或者点击‘联房’几个字都可以进入联房操作界面如图 6 所示。



I

3029

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型：散客

入住：01-17 13:15

退房：01-18 13:00

天数：1

房型：XD

房号：3029

姓名：333

手机：

房码类：门市价

房价：598

市场：门市价

来源：通过酒店...

销售员：

预收款：0笔 0.00

预授权：0笔 0.00

余额：0.00

联单：0.00

预订号：

保密：

VIP级别：非VIP

备注：

在住：/联房 3

2020 I

3017 I

3029 I

保存

打印

账务列表

所有 有效

当前客房 所有联单

房间 分类 明细

房号 笔数 消费 付款

4 预收款信息

5 其他信息

账务

周期收费

联房

留言

叫早

制卡

备注

入团

日志

图 6

第二步：输入房号检索出宾客信息后，选中点确定，联房操作成功界面如图 7 所示。

账务列表

所有 有效

当前客房 所有联单

房间 分类 明细

房号 笔数

房号

入住人

状态

联房数

4061

NoName

I

1

4050

洪莉

I

1

4052

历史

I

2

4038

洪莉

I

1

4015

NoName

I

3

4016

NoName

I

3

4007

李四

I

1

4 预收款信息

5 其他信息

已经联房客人

删除联房客人

房号

姓名

状态

3029

333

I

b. x

3017

222

I

x

2020

111

I

x

4 a.

输入房号查询

取消

确定

6 账务信息

图 7

5.5 备注、留言、叫早

业务背景：**【备注】**：在此处可以记录宾客的一些事情，方便不同班次员工了解宾客情况。同时还可以做财务备注，此处做了备注后，在点结账后会弹出一个框，显示备注信息。

步骤概述：（一）打开宾客主单 ➡ 5 其他信息 ➡ 点**【备注】**按钮 ➡ 确定。打开后如图 8 所示。同时可以进行保密、特殊要求、VIP 级别的设置

分类

明细

代码	描述
0	不保密
1	免打扰
2	免查问
3	过滤电话

付款：1100.00(4)    余额：715.00(11)

5 其他信息

保密：

1

特殊要求：

鲜花布置,延迟退房,非吸烟,接机

VIP级别：

VIPA - 重要客户A级

备注：

房费挂公司、杂费自理

取消

确定

6 账务信息

图 8

**【留言】**：当客人有事情，在前台留言，那么在可以在此处把内容输入。  
新增：新增一条新的留言    修改：修改选中的留言的信息  
收到：对某留言已经做了处理，已经完成了，做收到处理    返回：返回到主界面  
（二）打开宾客主单 ➡ 5 其他信息 ➡ 点**【留言】**按钮 ➡ 确定。打开后在摘要里面填写客人留言信息。如图 9 所示。

[illegible]

图 9

做了留言之后，在主界面的消息处理有明细的显示，方便前台员工操作。如图 10 所示。

图 10

**叫早：**在此处设置叫早内容，提醒前台人员有叫早事务。如图 11 所示。

备注：做了叫早之后，在主界面的消息处理有明细的显示，方便前台员工操作。

[illegible]

图 11

## 5.6 出团、入团

业务背景：出团、团队的某个成员不在该团队了，跟团队没有关系了，可以做出团操作。

**步骤概述:** (一) 找到成员登记主单 → 5 其他信息 → 点【出团】按钮 → 是。

如图 12 所示。

The screenshot shows the 'Room List' (客房列表) interface. At the top, there are tabs for 'All' (全部), 'Effective' (有效), 'Current Reservation' (当前预订), 'All Reservations' (所有预订), 'Search' (搜索), 'Filter' (筛选), and 'Print' (打印). Below the tabs is a table with columns for 'Room Number' (房号) and 'Remarks' (备注). A red box highlights the 'Out' (出团) button in the bottom right corner, with a red arrow pointing to it labeled 'a.'

图 12

**入团：**某个成员后来加入该团队，成为团队的一员。

(二) 找到成员登记主单 → 5 其他信息 → 点【入团】按钮 → 选择团队名称 → 确定。



如图 14 所示。

[illegible]

图 14

## 5.7 周期收费

业务背景：宾客在住店期间每天都会产生一笔固定的费用，那么就可以做成周期收费，在日期范围内每过一次夜审就产生一笔费用在该房间内。

**步骤概述：**登入登记界面 ➡ 当前客房 ➡ 5 其他信息 ➡ 【周期收费】 ➡ 选择费用码 ➡ 输入金额、日期 ➡ 确定。如图 15 a-b 所示。

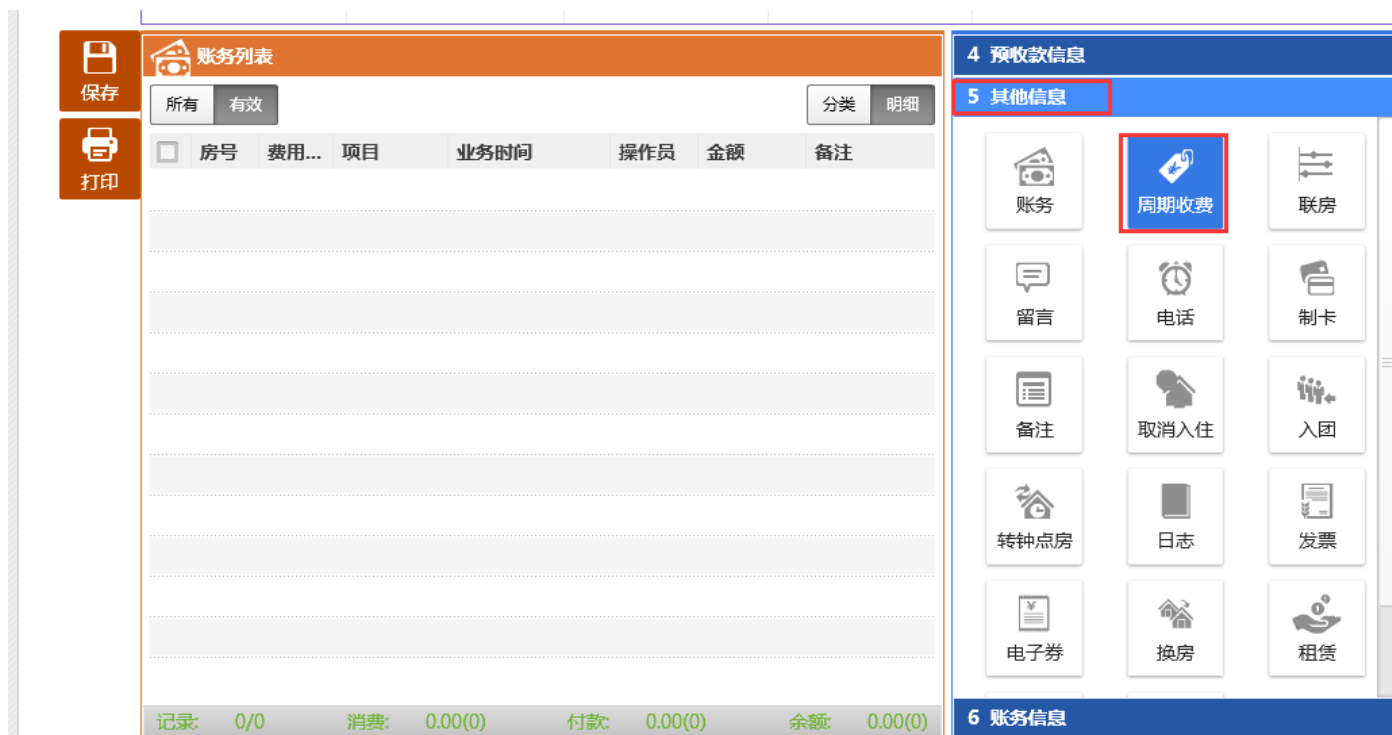


图 15

## 5.8 取消入住

业务背景: 给宾客办理入住操作之后, 宾客又突然不要房间了, 在短时间内可以用取消入住功能, 状态就变。

步骤概述: 找到登记单 → 5 其他信息 → 点【取消入住】按钮。 如图 16。



图 16

## 5.9 恢复预订

业务背景：如果不小心给某个预订单做了入住操作，可以此功能恢复到预订状态。

步骤概述：找到登记单 → 5 其他信息 → 点【恢复预订】按钮。如图 17。

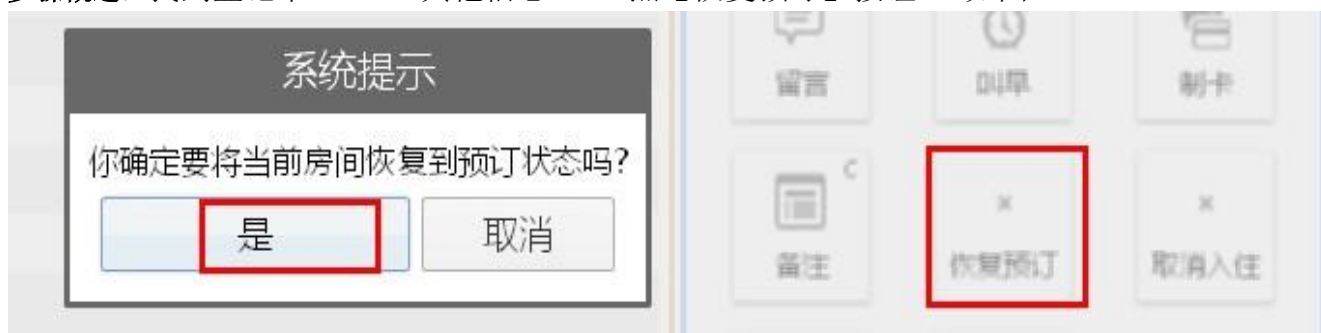


图 17

## 5.10 钟点房

业务背景：按小时计费的房间，可以登记为钟点房。

步骤概述：登记钟点房的操作步骤跟登记全天房的操作步骤基本是一样，区别就是在操作前要先选择是‘钟点房’，并且房价码选择钟点房的房价码。钟点房不能做预订。

（一）转普通房：给宾客做了钟点房登记入住后，宾客要改为全日房，可以用此功能转为普通房。如图 18 所示。

I

4063

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

房型: 钟点房

入住: 01-20 16:46

退房: 01-20 19:46

小时: 3.00

房型: SP

房号: 4063

姓名: NoName

手机:

房码类: 钟点类

房价: 80

市场: 钟点房价

来源: 上门客人

销售员:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

预订号:

保密: 不保密

VIP级别: 非VIP

备注:

联房

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	代码	项目	业务时间	操作员	金额	备注

4 预收款信息

5 其他信息

账务

周期收费

联房

留言

叫早

制卡

备注

转普通房

日志

图 18

在 5 其他信息中 → 点【转普通房】按钮 → 后需要重新给客人分配房价码、离店日期，→ 再点确定。如图 19 所示。

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	代码	项目	业务时间

代码

描述

RAC 门市价

4 预收款信息

5 其他信息

入住时间: 2014-01-20

离店时间: 2014-01-21

入住天数: - 1 +

房价类型: 门市价

房价码: 门市价

市场: RAC

首日房价: 398

免费早餐: - 0 +

取消

确定

6 账务信息

记录: 0/0

消费: 0.00(0)

付款: 0.00(0)

余额: 0.00(0)

图 19



(二) 钟点房超时提醒：用于提醒钟点房时间到了，如图 20 所示。



图 20

### 5.11 重新入住

业务背景：比如客人退房离店了，但是在没有赶上车子，又回到酒店要重新入住，就可以用到此功能。之前的账务还保留在所有里。

步骤概述：找到登记单 → 5 其他信息 → 点【重新入住】按钮。如图 21 所示。



图 21

### 5.12 预订转入住

业务背景：如果宾客是有预订，客人到店，只要找到预订单，预订转入住即可，不需要重新登记，方便快捷办理入住。

步骤概述: 1. 点主界面的【房态】按钮，房态图上入住：一定要排了房的才可以在房态图上办理预订转入住。如图 22 中 a-b 所示。



图 22

步骤概述: 双击某个房号进入登记界面 → 点【入住】按钮，办理入住操作，如图 23 中 a-d 所示：



图 23

## 2.主界面 ‘本日未到’ 入住

步骤概述: 在图 24 中找到对应的预订单，并做入住操作。如图 24 中 a-d 所示



图 24

### 3. 本日到达’、‘所有预定’入住

步骤概述：点图 24 右上角的详细按钮，进入宾客信息列表如图 25 所示：

【本日到达】到店日期是当前日期的所有单子。

🕒 本日到达

🕒 明日将到

🕒 本日离开

🕒 当前在住

🕒 当前团体

🕒 所有预订

🕒 所有登记

🕒 历史记录

🏠

综合排房

🏠

入住

🖨

打印

预订号	状态	类型	姓名	房类	房号	房数	房价	预订人	联系方式/公司	余额	到达时
<a href="#">1401200003</a>	R	F	NoName	HD		1	398	NoName		0.00	20:00
<a href="#">1401200001</a>	R	F	美美	HB	2013	1	398	—		0.00	20:00
<a href="#">1401200002</a>	R	F	NoName4053	SP	4053	1	398	NoName		0.00	20:00
<a href="#">1401200002</a>	R	F	NoName4055	SP	4055	1	398	NoName		0.00	20:00
<a href="#">1401200002</a>	R	F	NoName4057	SP	4057	1	398	NoName		0.00	20:00

图 25

如果是未排房的预订单，选中预订单再点综合排房进行排房操作，如图 26 所示：预订排房

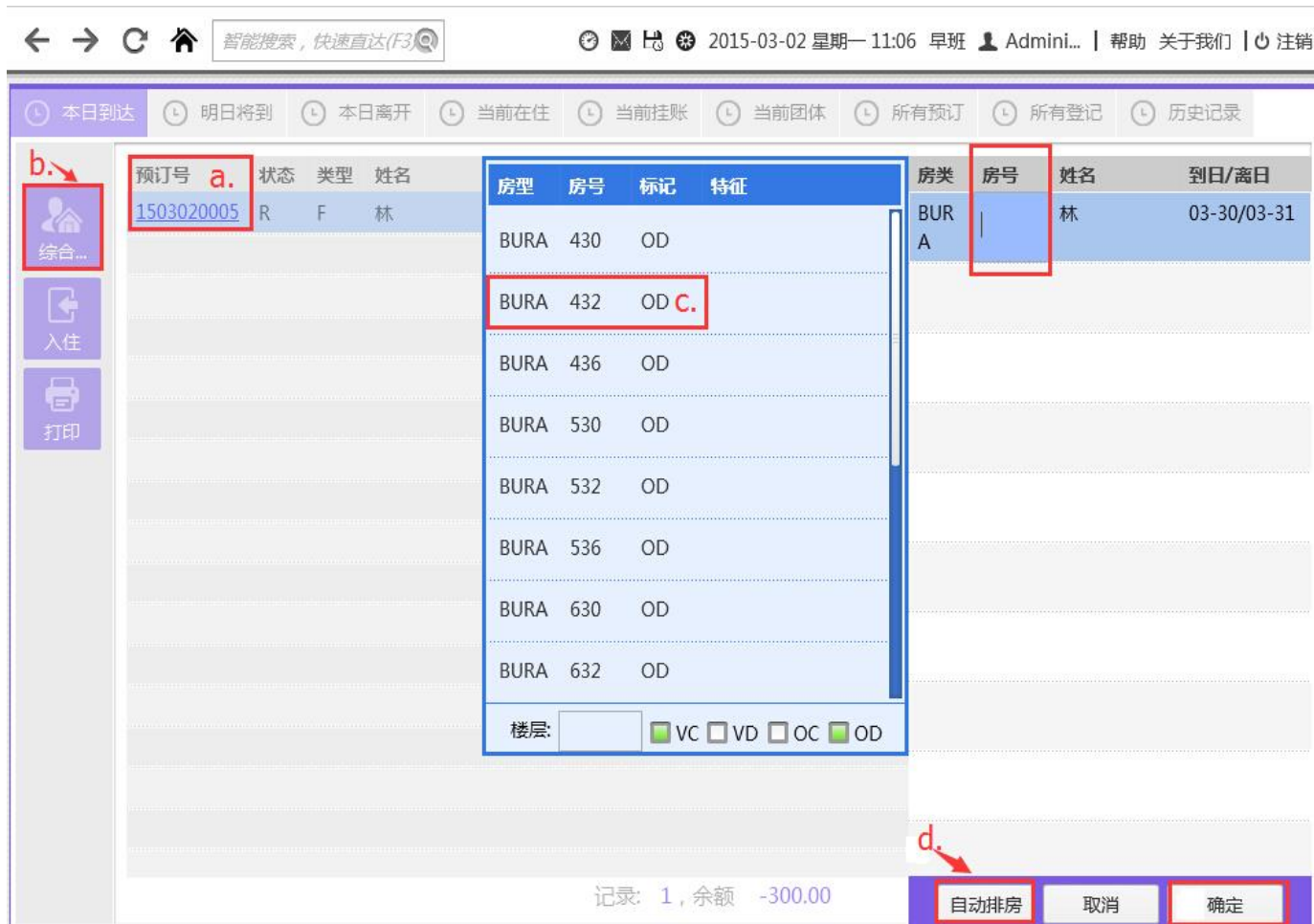


图 26

步骤概述: 选中某条预订单 → 点【入住】按钮如图 27 所示:



图 27

【所有预订】: 记录所有的预订单, 先点【检索】按钮检索出某条预订单, 在到预订界面做入住操作。如图 28 中 a-c 所示

备注: 【所有登记】记录的是当前在住的和所有挂账 (S 状态) 的宾客信息

【历史记录】当前日期之前的所有宾客信息



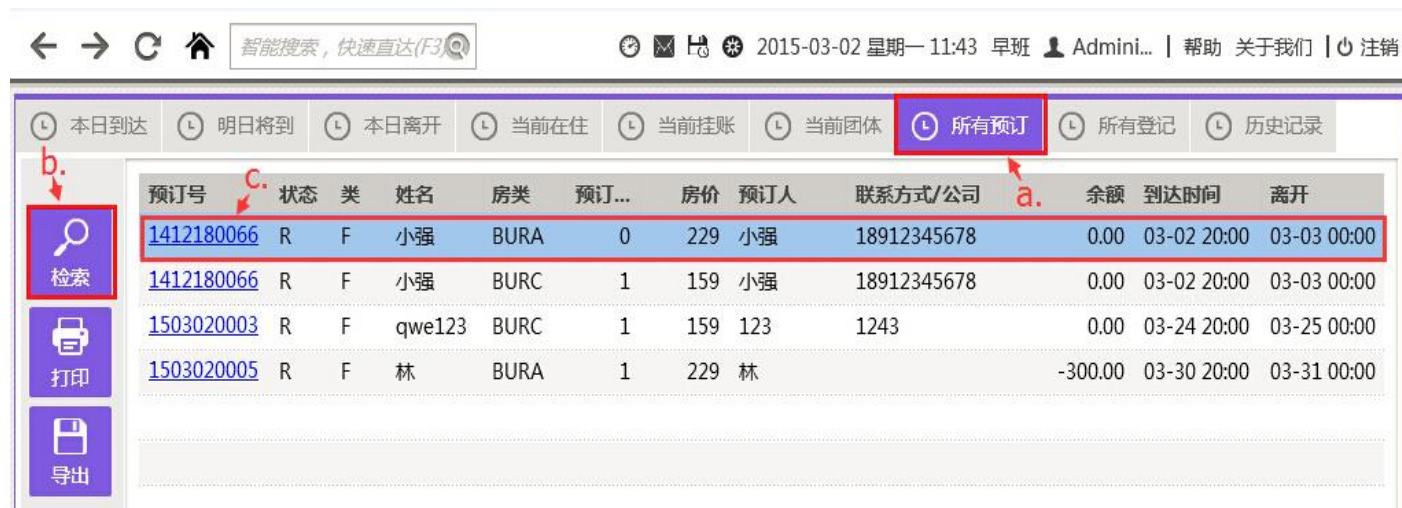


图 28

### 5.13 批量入住

业务背景: 上述讲解的都是单个房间的入住操作, 如果有联房客人或者是团队的客人一起到店的, 一个一个入住有点慢, 那么就可以用到批量入住, 提供效率。

步骤概述: 进预订单界面 → 选择明细 → 点【入住】按钮, 如图 29 中 a-c 所示:

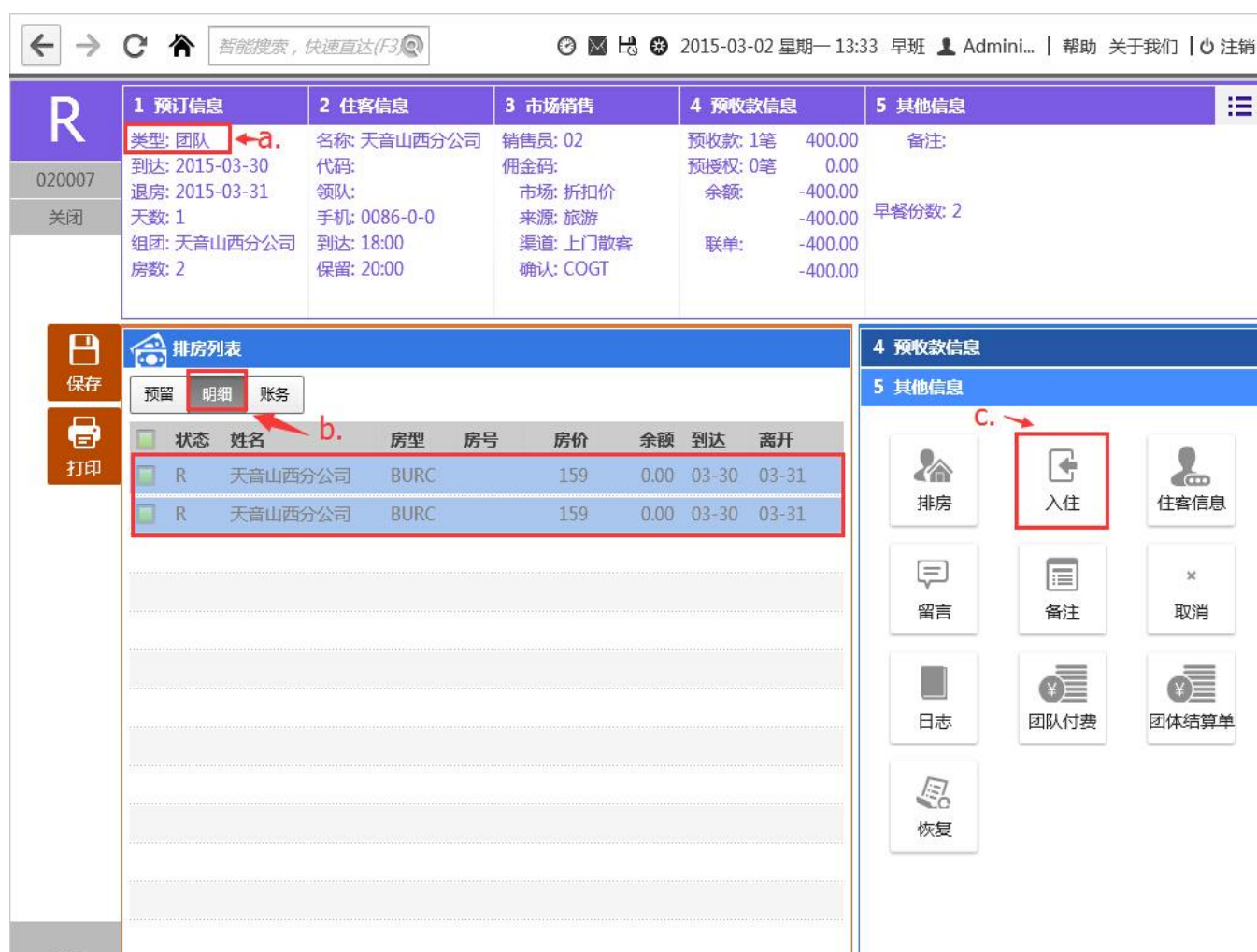


图 29

5.14 房情

业务背景：查看当天或者未来几天客房的销售情况。  
步骤概述：点主界面上的【房情】按钮后如图 30 所示

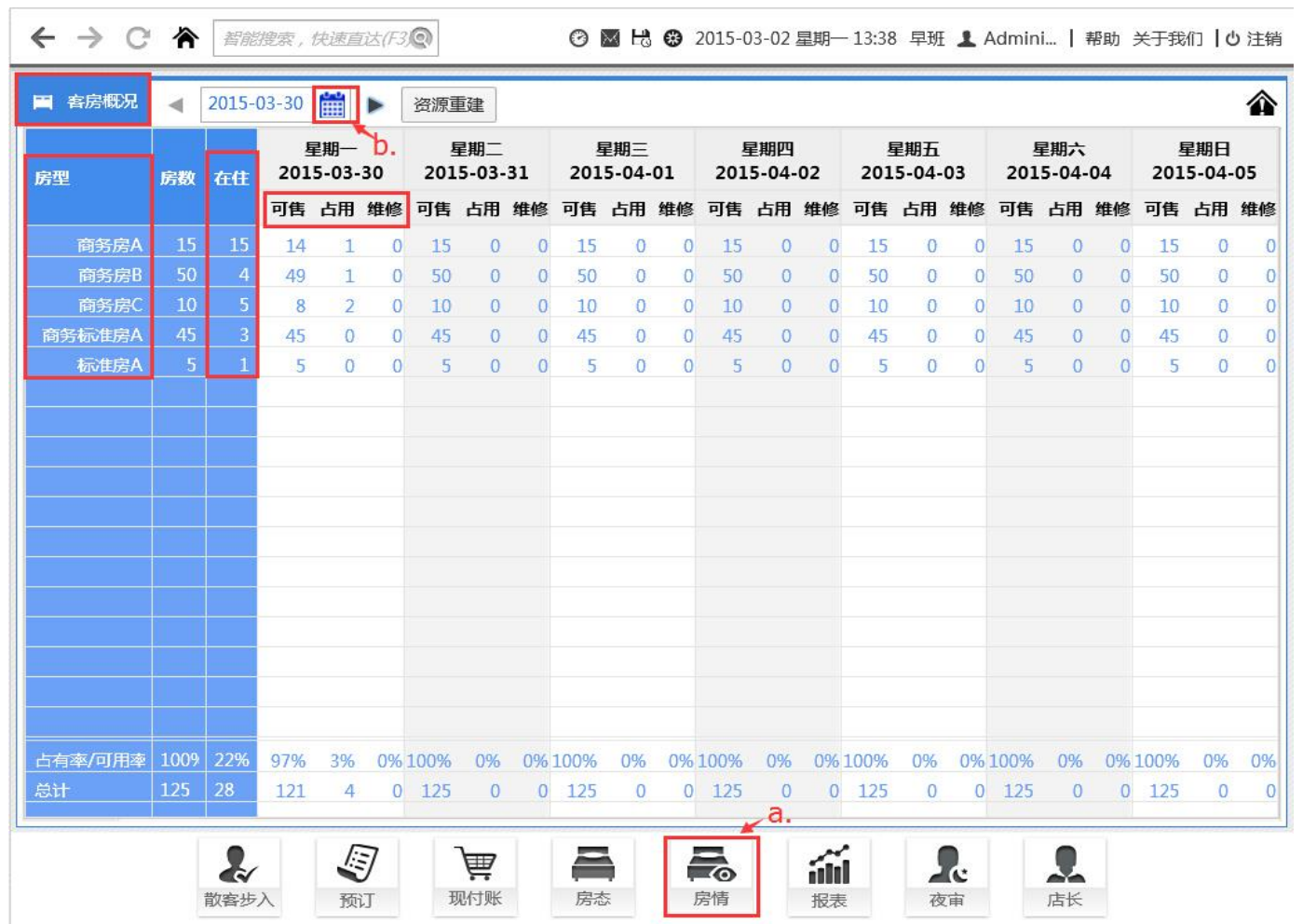


图 30

5.15 早餐管理

5.15.1 免费早餐

业务背景：前厅经理在接待客人入住时，如确定客人享有免费早餐的权益，根据客人的具体权益，在“早餐份数”中设置免费早餐的份数，如客人不享有免费早餐的权益，则“早餐份数”设置为“0”。

备注：客人在早餐刷卡机刷取房卡时，若刷取的份数大于“早餐份数”的设置，则多余的早餐计全价早餐，并转入对应房间的房客账，在离店结账时一并收取。

步骤概述：主界面点【散客步入】之后，在填写完‘1.入住信息’和‘2.住客信息’后，在‘3.市场销售’中选择“免费早餐”数量。如图 31 所示。






The screenshot displays the 'Hotel Management System' (酒店管理) interface. The top navigation bar includes icons for back, forward, and search, along with the date '2014-12-13 星期六 15:52' and the user 'Admin...'. The main interface is divided into several sections:

- Reservation Details (预订信息):**
  - 1 入住信息 (Check-in Info):** 类型: 散客 (Type:散客), 入住: 11-21 01:27 (Check-in:11-21 01:27), 退房: 12-11 14:00 (Check-out:12-11 14:00), 天数: 14 (Days:14), 房型: BUK (Room Type:BUK), 房号: 317 (Room No:317).
  - 2 住客信息 (Guest Info):** 姓名: 赵哥 (Name:Zhao Ge), 手机: 18234028943 (Mobile:18234028943).
  - 3 市场销售 (Market Sales):** 房型: 会员价格 (Room Type:Member Price), 会员号: H4351481 (Member No:H4351481), 房价: 188 (Room Rate:188), 市场: 会员价 (Market:Member Price), 来源: 商务 (Source:Business), 销售员: (Salesman:).
  - 4 预收款信息 (Pre-payment Info):** 预收款: 0笔 0.00 (Pre-payment:0 items 0.00), 预授权: 0笔 0.00 (Pre-authorization:0 items 0.00), 余额: 564.00 (Balance:564.00).
  - 5 其他信息 (Other Info):** 预订号: (Reservation No:), 保密: 不保密 (Privacy:Not Privacy), VIP等级: 非VIP (VIP Level:Non-VIP), 备注: 免费升级188 (Remarks:Free upgrade 188).
- Service List (服务列表):**
  - Buttons: 保存 (Save), 打印 (Print), 取消 (Cancel), 确定 (Confirm).
  - Table with columns: 代码 (Code), 描述 (Description), 单价 (Unit Price).
  - Items:
    - 100 在店套早餐券 (In-store breakfast coupon) 20.00
    - 101 非在店套早餐券 (Non-in-store breakfast coupon) 25.00
    - 102 免费早餐券 (Free breakfast coupon) 0.00
- Other Information (其他信息):**
  - 营业项目: 早餐 (Business Item:Breakfast)
  - Content table with columns: 内容 (Content), 数量 (Quantity), 价格 (Price).
  - Items:
    - 在店套早餐券 (In-store breakfast coupon) 1 20.00
    - 非在店套早餐券 (Non-in-store breakfast coupon) 1 25.00
    - 免费早餐券 (Free breakfast coupon) 1 0.00
  - 总计数量3, 金额45.00 (Total quantity 3, amount 45.00)
  - 购买人: 赵哥 (Buyer:Zhao Ge)
  - 单号: (Invoice No:)

The bottom status bar shows: 记录: 3/3 (Records:3/3), 消费: 564.00(3) (Consumption:564.00(3)), 付款: 0.00(0) (Payment:0.00(0)), 余额: 564.00(3) (Balance:564.00(3)).

### 5.15.3 付现购买早餐券凭证

**步骤概述：**单击主界面点【付现账】按钮  内容选择‘在店客早餐券’  选择数量  确定。





5.15.4 早餐退回

业务背景：已售出的早餐需要退回。

步骤概述：在‘6 账务信息’ ➡ 选择“小商品” ➡ 并将需要退回的早餐数量录入负数 ➡ 确认，系统会自动完成冲账。如图 35-36 所示，商品库存中“早餐券”的“本日售出”数量会自动调减。



图 35-36

如客人非在店客人，在“付现账”中，将需要退回的早餐份数直接录入负数，则系统会自动完

成冲账和早餐券“今日售出”数量的调减，前厅经理须同时向客人收回纸质早餐券货或作为早餐凭证的《宾客账单》。如图 37 所示。

← → ↺ 🏠

智能搜索，快速直达(73)

2014-12-19 星期五 14:10 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

消费项目

已结项目名 类型 金额 数量 记账时间 单号 结账单号 备注

内容	数量	价格	...
在店套早餐	- 1 +	¥ -20.00	×
	- 1 +	¥ 0.00	×

总计数量-1, 金额-20.00

结账类型: 现金收款

单号: 1412250005

备注:

账单份数: - 1 +

取消

确定

图 37

### 5.15.5 早餐价格维护

酒店如需要变动早餐价格，先上报总部 IT 在后台变动早餐价格，完成当天酒店自行在绿云 PMS"现付账"-“商品配置”中设置的新的早餐价格 如图 38 所示。

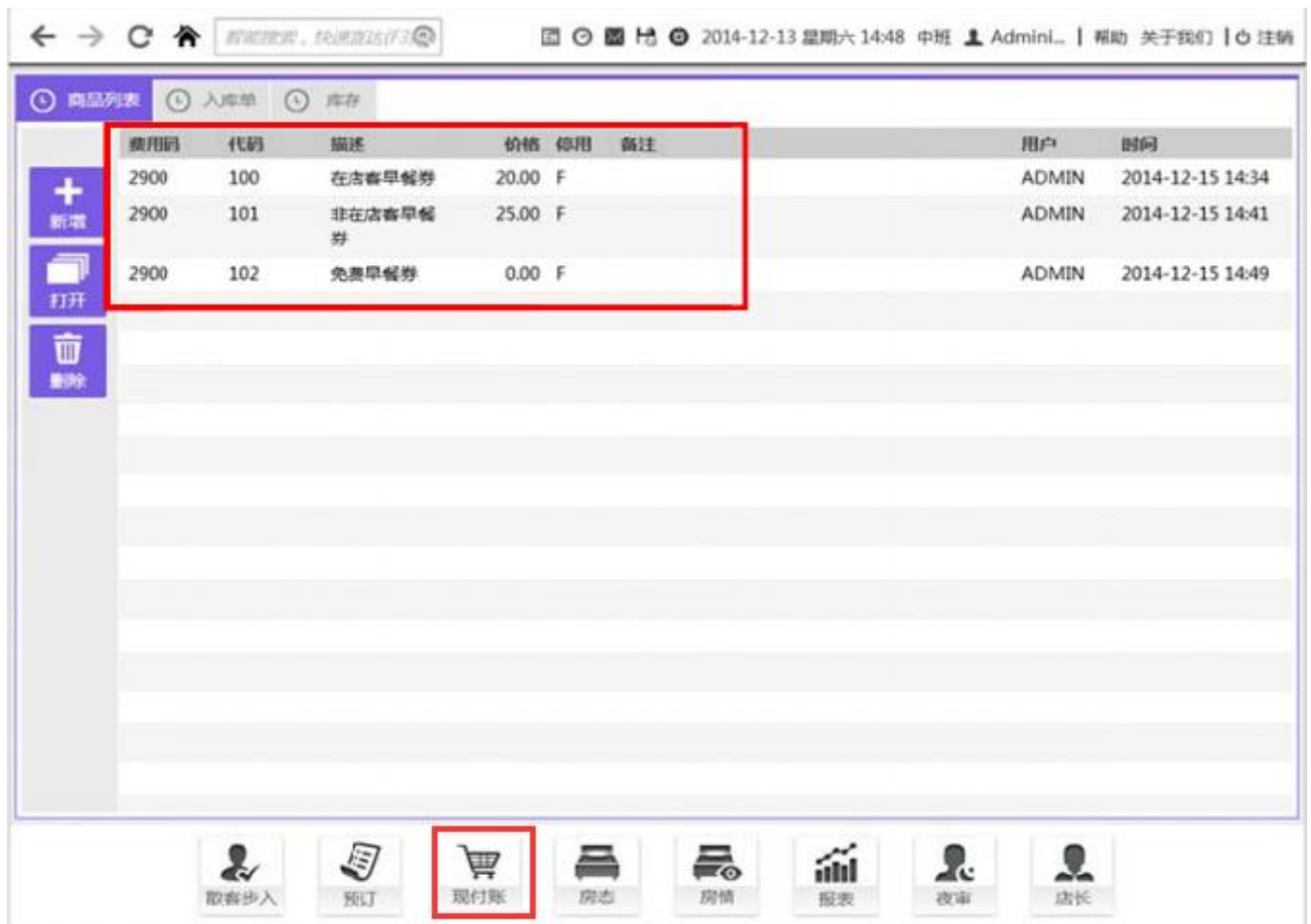


图 38

### 5.15.6 早餐统计

业务背景：在绿云 PMS 中通过《FIN22 早餐详情表》、《FIN23 早餐刷卡报表》和《FIN12 小商品区间报表》可以查看早餐的销售情况。

(1) 《FIN22 早餐详情表》为指定日期报表，包括指定日期当天所有免费和收费早餐的消费详情。

(2) 《FIN23 早餐刷卡报表》为区间报表，统计指定区间所有通过早餐刷卡系统取的免费和收费早餐份数。

(3) 《FIN12 小商品区间报表》为区间报表，统计指定区间所有通过绿云“小商品”功能出售或发放的免费和收费早餐。如图 39 所示

备注：酒店如要统计指定区间的免费早餐消耗数量，则需将《FIN23 早餐刷卡报表》与《FIN12 小商品区间报表》的数量相加。



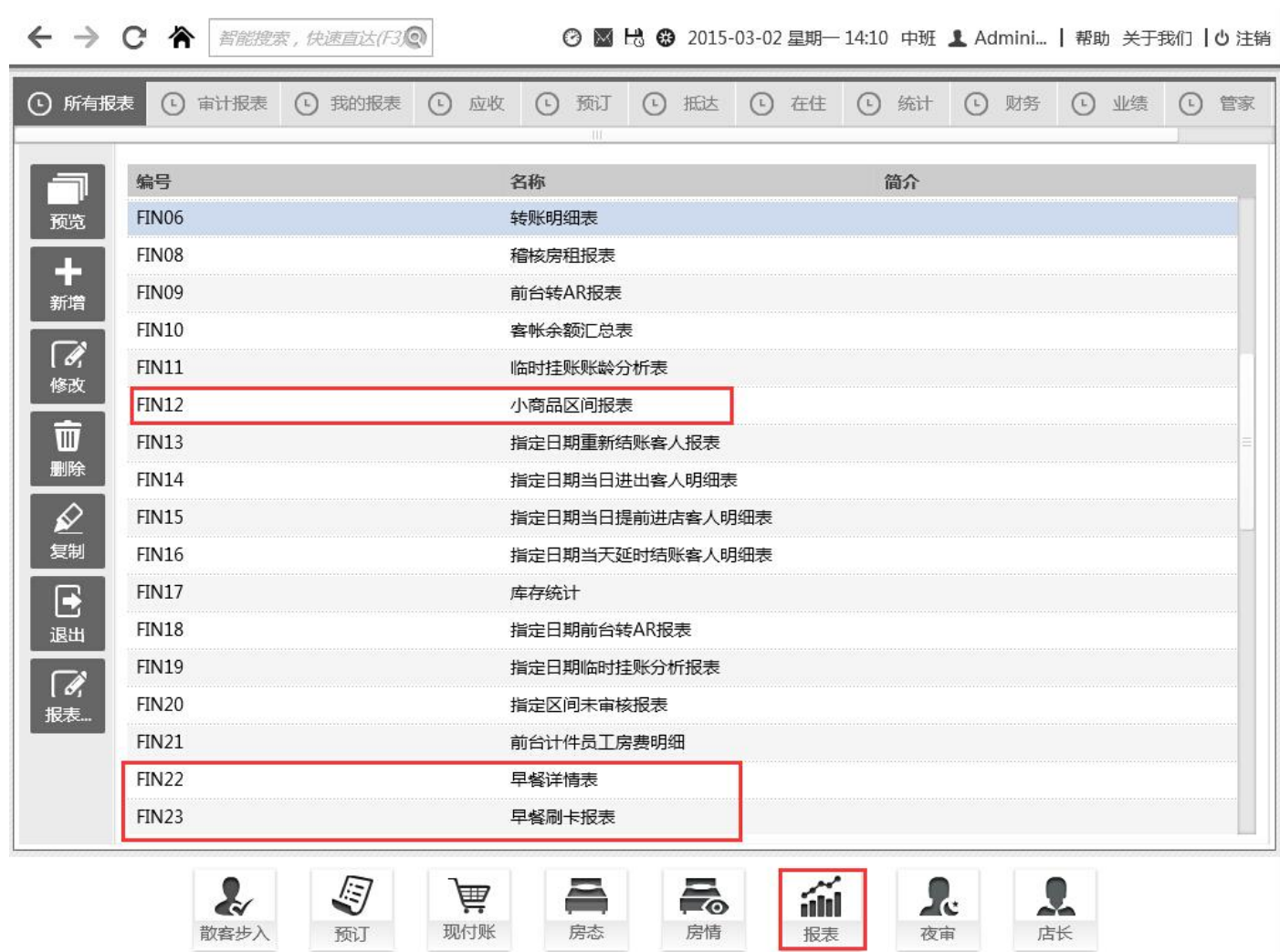


图 39

## 5.16 租借物品管理

### 5.16.1 信息维护

**步骤概述：**店经理在绿云 PMS 中单击主界面【店长】按钮 ➡ 选择【物品租借】➡ 点“物品分类详情”建立物品的分类。如“小家的”、“数码产品”等，如图 40 所示，在“可用物品详情”中输入各项租凭物品的名称、物品单价、可用数量和所属分类等，可用数量即为核定数量。

**备注：**物品单价主要用于客人遗失后确认赔偿金额，并不会会计如客人房账。

当前未处理信息0条

信用卡:	0.00
现金:	1220.00
其他:	0.00

🕒

本日未到

🕒

本日未离

🕒

本日已到

🕒

本日已离

⋮

预定号

类型

姓名

房类

房号

房数

房价

联系方式/公司

保留时间

👤

⚙️

用户管理

⚙️

⚙️

系统设置

💰

📄

佣金统计

💰

📄

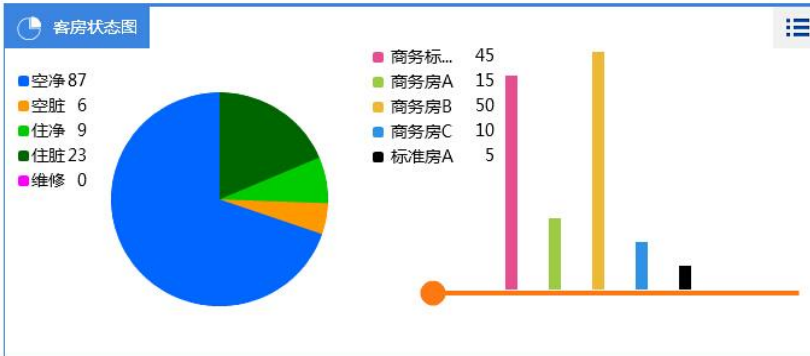
🔧

👤

👤

💰

本日未到 0 间，本日未离 31 间 / 本日



		
用户管理	系统设置	佣金统计
		
佣金代码	房价设置	消费账户
		
公司档案	宾客档案	销售员
		
AR管理	审计	前台查账
		
遗留物品	物品租赁	商品管理
		
渠道配置	订房渠道	

 散客步入
  预订
  现付账
  房态
  房情
  报表
  夜审
  店长

[illegible]

图 40

5.16.2 物品租借

步骤概述: 在绿云 PMS 中选中客人入住记录 ➡ 点击“5 其他信息” ➡ 【租凭】, ➡ 选择租借物品类别和名称即可。租借信息显示在“备注”中。如图 41 所示。

← → ↺ 🏠 智能搜索, 快速直达(F3) 🔍

📧 📠 📅 2015-03-02 星期一 15:02 中班 👤 Admini... | 帮助 关于我们 | ⚙️ 注销

I

530

239546

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 03-04 16:37

退房: 03-05 12:00

天数: 1

房型: BURA

房号: 530

姓名: 朱德厚 2

手机: 13312345678

房码类: 最优公众价

房价: 229

市场: 门市价

来源: 商务

销售员: 02

预收款: 2笔 300.00

预授权: 0笔 0.00

余额: -300.00

余额: -300.00

预订号:

保密: 免打扰

VIP级别: VIPA - 重要客户A级

备注: 房间明亮

联房

📁 账套列表

保存

打印

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
530	9002	现金退款	15-03-04 16:38	ADMIN	-300.00	朱德厚 15022
530	9021	信用卡	15-03-10 11:53	ADMIN	600.00	朱德厚 会员卡

4 预收款信息

5 其他信息

🏠 账务

📅 周期收费

🏠 联房

💬 留言

📞 电话

📇 制卡

📝 备注

🚫 取消入住

👥 入团

🏠 转钟点房

📅 日志

📄 发票

💰 电子券

🏠 换房

👤 租凭

← → ↺ 🏠 智能搜索, 快速直达(F3) 🔍

📧 📠 📅 2015-03-02 星期一 15:02 中班 👤 Admini... | 帮助 关于我们 | ⚙️ 注销

I

530

239546

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 03-04 16:37

退房: 03-05 12:00

天数: 1

房型: BURA

房号: 530

姓名: 朱德厚 2

手机: 13312345678

房码类: 最优公众价

房价: 229

市场: 门市价

来源: 商务

销售员: 02

预收款: 2笔 300.00

预授权: 0笔 0.00

余额: -300.00

余额: -300.00

预订号:

保密: 免打扰

VIP级别: VIPA - 重要客户A级

备注: 房间明亮

联房

📁 账套列表

保存

打印

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
530	9002	现金退款	15-03-04 16:38	ADMIN	-300.00	朱德厚 15022
530	9021	信用卡	15-03-10 11:53	ADMIN	600.00	朱德厚 会员卡

4 预收款信息

5 其他信息

物品类别: 小电器

内容	数量	价格	删除
充电器	1	¥ 30.00	✖
无线路由器	1	¥ 80.00	✖
	1	¥ 0.00	✖

取消 确定

智能搜索, 快速直达(F3)						2015-03-02 星期一 15:03 中班 Admini...   帮助 关于我们   注销	
I	1 入住信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息	客房	
530	类型: 散客	姓名: 朱德厚 2	房码类: 最优公众价	预收款: 2笔 300.00	预订号:		
239546	入住: 03-04 16:37	手机: 13312345678	房价: 229	预授权: 0笔 0.00	保密: 免打扰		
关闭	退房: 03-05 12:00		市场: 门市价	余额: -300.00	VIP级别: VIPA - 重要客户A级		
	天数: 1		来源: 商务	-300.00	备注: 房间明亮		
	房型: BURA		销售员: 02		租赁: 充电器, 无线路由器		
	房号: 530						

图 41

### 5.16.3 租借物品交接和盘点

**步骤概述:** 前厅经理在交班时, 盘点前台租借物品实际库存, 与绿云 PMS 点【店长】按钮 → 选择【物品租借】 → “可用物品详情”中的“可用个数”核对, 无误后, 登记在交班表上。如图 42 所示。

备注: 稽核人员参照前台商品的管理办法盘点租借物品, 并打印如图 42 的截屏作为盘点依据, 无误偶签字确认。

智能搜索, 快速直达(F3)

2015-03-02 星期一 15:49 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

物品租赁详情

可用物品详情

物品分类详情

可用物品详情

物品名称	物品总数	可用个数	物品单价	所属分类
充电器	41	40	¥ 30.00	小电器
平板电脑	2	2	¥1588.00	数码产品
无线路由器	47	46	¥ 80.00	小电器

CODE: cdq

中文名称: 充电器

英文名称: EN充电器

物品单价: 30.00

可用个数: 40

所属分类: 小电器

图 42

### 5.17 注册会员卡

**步骤概述:** 前台人员登录绿云商务版, 按 Ctrl+k 商务键弹出会员查询 点击【新注册】按钮。如图 1 中 a-b 所示:





5.18 预订客人排房

**步骤概述：**当预订客人到店后，➡ 前台人员在主界面点击预订号，➡ 进入客人主单，选择排房列表下的预留房型，点击【排房】按钮，按照客人要求排房。如图 5.18-1 所示：

TEST-金广快捷太原国贸酒店

当前未处理信息0条

信用卡: 0.00  
现金: 500.00  
其他: 0.00

本日未到

本日未离

本日已到

本日已离

预订号	类型	姓名	房类	房号	房数	房价	联系方式/公司	保留时间
1508030001	F	潘	BURB		3	136	0532-82822058	20:00

点击进入预订号

本日未到 1 间, 本日未离 0 间 / 本日已到 0 间, 本日已离 0 间

客房状态图

空净 115  
空脏 0  
住净 0  
住脏 0  
维修 0

商务标... 3  
商务标... 22  
商务房A 2  
商务房B 22  
商务房C 22  
双人房A 11  
双人房B 33

16:23 星期三 8月05日

天气服务 暂不可用

出行交通

酒店周边

常用预定电话 (快速、...

散客步入

预订

现付账

房态

房情

报表

夜审

店长

R

030001

关闭

1 预订信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
类型: 散客 到达: 2015-08-05 退房: 2015-08-06 天数: 1 房型: BURB 房数: 3	预订: 潘 入住: 潘 手机: 0532-82822058 到达: 18:00 保留: 20:00	销售员: 佣金码: 市场: 门市价 来源: 商务 渠道: 上门散客 确认: CCGT	预收款: 1笔 500.00 预授权: 0笔 0.00 余额: -500.00 联单: -500.00 联单: -500.00	备注:

保存

打印

排房列表

预订 明细 账务

房型	房价	预订/排房数	到达	离开	预订天数
BURB	136	3/0	08-05	08-06	

房数: 3

4 预收款信息

5 其他信息

6 账务信息

排房

入住

住客信息

留言

备注

取消

日志

恢复

附件

智能搜索，快速直达(F3)

2015-08-03 星期一 16:24 早班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

030001

关闭

1 预订信息

类型: 散客  
到达: 2015-08-05  
退房: 2015-08-06  
天数: 1  
房型: BURB  
房数: 3

2 住客信息

预订: 潘  
入住: 潘  
手机: 0532-82822058  
到达: 18:00  
保留: 20:00

3 市场销售

销售员:  
佣金码:  
市场: 门市价  
来源: 商务  
渠道: 上门散客  
确认: CCGT

4 预收款信息

预收款: 1笔 500.00  
预授权: 0笔 0.00  
余额: -500.00  
联单: -500.00  
联单: -500.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

退房列表

预订 明细 账务

房型

房价

预订/退房

BURB

136

3/0

房型

房号

标记

特征

BURB

201

VC

BURB

203

VC

BURB

205

VC

BURB

207

VC

BURB

209

VC

BURB

215

VC

BURB

217

VC

BURB

221

VC

楼层:

☒ VC ☐ VD ☐ OC ☐ OD

房数: 3

4 预收款信息

5 其他信息

房型

房号

姓名

到达/离开

BURB

潘

08-05/08-06

BURB

潘

08-05/08-06

BURB

潘

08-05/08-06

根据客人要求给客人依次排房

取消

自动排房

确定

6 账务信息

图 5.18-1

5.19 部分结账

业务背景：当客人需要在房间账务中选择一笔先结清时，前台人员可以给客人办理部分结账。

步骤概述：点击进入客人主单，➡ 选择有效账务列表下的一笔费用，➡ 点击【部分结账】按钮，➡ 确认费用，➡ 选择结账类型，➡ 点击【确定】按钮 ➡ 并且打印宾客账单。如图 5.19-1 所示：



I

115

243753

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 08-04 14:29

退房: 08-05 16:00

天数: 1

房型: SIRB

房号: 115

姓名: 欧阳11 0

姓名2: Noname

手机:

房码类: 会员价格

会员号: 7140002904

房价: 118

市场: 会员价

来源: 商务

销售员:

预收款: 1笔 200.00

预授权: 0笔 0.00

余额: -42.00

余额: -42.00

预订号:

保密: 不保密

VIP级别: 非VIP

备注:

早餐: 2

联房

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

<input type="checkbox"/>	房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
<input type="checkbox"/>	115	9001	现金收款	15-08-04 14:30	ADMIN	200.00	欧阳11 1508
<input checked="" type="checkbox"/>	115	6001	金卡销售	15-08-04 14:33	ADMIN	158.00	欧阳11 卡号

选择一笔有效账务，点击【部分结账】按钮

1

记录: 1/2 消费: 158.00(1) 付款: 0.00(0) 余额: 158.00(1)

5 其他信息

6 账务信息

结账(单)

结账(联)

部分结账

转账

冲账

入账

账单

挂账

加收房费

撤销结账

调整

选房结账

分账

小商品

其他

I

115

243753

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 08-04 14:29

退房: 08-05 16:00

天数: 1

房型: SIRB

房号: 115

姓名: 欧阳11 0

姓名2: Noname

手机:

房码类: 会员价格

会员号: 7140002904

房价: 118

市场: 会员价

来源: 商务

销售员:

预收款: 1笔 200.00

预授权: 0笔 0.00

余额: -42.00

余额: -42.00

预订号:

保密: 不保密

VIP级别: 非VIP

备注:

早餐: 2

联房

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

<input type="checkbox"/>	房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
<input type="checkbox"/>	115	9001	现金收款	15-08-04 14:30	ADMIN	200.00	欧阳11 1508
<input checked="" type="checkbox"/>	115	6001	金卡销售	15-08-04 14:33	ADMIN	158.00	欧阳11 卡号

1

记录: 1/2 消费: 158.00(1) 付款: 0.00(0) 余额: 158.00(1)

5 其他信息

6 账务信息-部分结账

应收金额: 158.00

实收金额: 158.00

结账类型: 现金收款

付款人: 欧阳11

发票抬头:

取消

确定



# 宾客账单

酒店名: TEST-百时快捷上海世博园区浦三路酒店 打印日期: 2015/08/06 13:56:39  
宾客姓名: 欧阳11 到店日期: 2015/08/04 14:29:45  
公司名称会员号: 7140002904 离店日期: 2015/08/05 16:00:00  
房号: 115 房型: 单人房B  
房价: 118.00 账号: 243753

日期	项目	时间	消费	预付
	会员卡销售 (1)		158.00	
	现金收款 (1)			158.00
合计:			158.00	158.00
余额:				0.00

请您仔细核对金额，确认无误后签字确认，谢谢！欢迎再次光临！

接待员: Administrator

客人签名: \_\_\_\_\_

图 5.19-1

## 6.团队预订入住

### 操作概述:

团队线下先致电门店需要预订房间，门店前台给团队下预订单选好房型房间并排好房间，等团队客人到店后办理入住，入住结束办理结账和打印账单。

### 6.1 案例 1 线下无预订团队入住

概述: 2015.4.25【团队】吕瑜洁到【XX店】预订两个间房入住【家庭房A】和【家庭房B】，1天后结账离店；

#### 6.1.1 预订入住信息



点主界中 **预订** 按钮，进入预订界面，选择到达时间，离店时间 选择入住天数  
填入团队入住信息，选择房价类型、组团单位 房价码，选择免费早餐份数，点击【+】按钮，增加一个房型，选择第二房间的房型。如图 1 中 a-g 所示：

智能搜索，快速直达(F3)

2015-04-25 星期六 16:31 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

关闭

1 预订信息

类型: 团队  
到达: 2015-04-25  
退房: 2015-04-29  
天数: 4  
组团:  
房数: 1

2 住客信息

名称: NoName  
代码:  
领队:  
手机:  
到达: 18:00  
保留: 20:00

3 市场销售

销售员:  
佣金码:  
市场: 门市价  
来源: 商务  
渠道: 上门散客  
确认:

4 预收款信息

预收款: 0笔 0.00  
预授权: 0笔 0.00  
余额: 0.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

排房列表

预订

明细

账务

房型

房价

预订/排房

a.选择团队到达时间和离店时间;

b.选择入住天数;

c.选择房型/房数;

d.选择房价类型;

e.选择组团单位;

f.选择房价码

g.选择免费早餐份数;

+.新增一个房型

2015-4

日	一	二	三	四	五	六
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

暂存

房数: 0

1 入住信息

散客

团队

到达时间:

2015-04-28

1

a.

离店时间:

2015-04-29

2

入住天数:

-

1

+

b.

房型/房数:

-

1

+

c.

房价类型:

商务会议价

d.

组团单位:

e.

房价码:

f.

首日房价:

0.00

...

X

早餐份数:

-

0

+

g.

+

2 住客信息

图 1

单击【保存】按钮，预订成功，如图 2 中 a 所示

a.

### 6.1.2 住客信息

预订成功以后进入填写住客信息，预订人 → 团队名称 → 团队代码 → 团队领队 → 手机 → 到达时间 → 最晚保留。如图 3 中 a-f 所示：

智能搜索，快速直达(F3)

2015-04-25 星期六 16:41 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

250001

关闭

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 团队

到达: 2015-04-28

退房: 2015-04-29

天数: 1

组团: 175中国轻纺城...

房数: 2

名称: 吕瑜洁

代码:

领队:

手机: 0575-85577810

到达: 18:00

保留: 20:00

销售员:

佣金码:

市场: 旅行团

来源: 商务

渠道: 上门散客

确认:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

联单: 0.00

0.00

备注:

早餐份数: 2

保存

打印

退房列表

预订 明细 账务

房型	房价	预订/退房数	到达	离开	预订天数
<input type="checkbox"/> FARA	199	1/0	04-28	04-29	1
<input checked="" type="checkbox"/> FARB	199	1/0	04-28	04-29	1

房数: 2

1 入住信息

2 住客信息

预订人: 吕瑜洁 a.

团体名称: 吕瑜洁 b.

团队代码:

团队领队:

手机: 0575-85577810 c.

电话:

到达时间: 18:00 e.

最晚保留: 20:00 f.

3 市场销售

图 3

6.1.3 市场销售信息

填入 ‘3 市场销售’ 信息，销售员 → 市场 → 来源 → 渠道 → 预订类型 → 付款方式  
如图 4 所示：



←

→

↺

🏠

智能搜索，快速直达(F3)

🕒

📶

🖨

🔒

2015-04-25 星期六 16:45

中班

Admini...

|

帮助

|

关于我们

|

注销

R

250001

关闭

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 团队

到达: 2015-04-28

退房: 2015-04-29

天数: 1

组团: 175中国轻纺城...

房数: 2

名称: 吕瑜洁

代码:

领队:

手机: 0575-85577810

到达: 18:00

保留: 20:00

销售员:

佣金码:

市场: 旅行团

来源: 商务

渠道: 上门散客

确认:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

0.00

0.00

0.00

备注:

早餐份数: 2

保存

打印

排房列表

预订

明细

账务

房型

房价

预订/排房

☐

FARA

199

1/0

☐

FARB

199

1/0

代码

描述

9001

现金收款

9002

现金退款

9011

支票

9012

支票退款

9021

信用卡

9022

信用卡退款

9081

联华OK卡

9082

斯玛特卡

2 住客信息

3 市场销售

活动码:

销售员:

佣金码:

市场: 旅行团

来源: 商务

渠道: 上门散客

预订类型: 信用卡担保

付款方式:

4 预收款信息

暂存

房数: 2

图 4

## 6.1.4 预收款信息

填入‘4 预收款信息’，输入金额 ➡ 选择付款方式 ➡ 付款人 ➡ 选择打印份数 ➡ 点击【确定】按钮，如图 5 所示：

←

→

↺

🏠

智能搜索，快速直达(F3)

🕒

📧

🖨

⚙

2015-04-25 星期六 16:47

中班

Admini...

|

帮助

|

关于我们

|

🔌 注销

R

250001

关闭

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 团队

到达: 2015-04-28

退房: 2015-04-29

天数: 1

组团: 175中国轻纺城...

房数: 2

名称: 吕瑜洁

代码:

领队:

手机: 0575-85577810

到达: 18:00

保留: 20:00

销售员:

佣金码:

市场: 旅行团

来源: 商务

渠道: 上门散客

确认:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

联单: 0.00

0.00

备注:

早餐份数: 2

📁

保存

🖨

打印

🏠 排房列表

预订

明细

账务

☐ 房型

房价

预订/排房数

到达

离开

预订天数

☐ FARA

199

1/0

04-28

04-29

1

☐ FARB

199

1/0

04-28

04-29

1

暂存

房数: 2

3 市场销售

4 预收款信息

金额: 400.00

付款方式: 现金收款

单号: 1504280001

付款人: 吕瑜洁

备注:

打印份数: - 1 +

取消

确定

5 其他信息

图 5

## 6.1.5 其他信息

填写‘5 其他信息’ 单击【排房】按钮，给团队客人排房，如图 6 所示：

← → ↺ 🏠

智能搜索，快速直达(F3)

📧 📧 📧 📧

2015-04-25 星期六 16:48 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

250001

关闭

1 预订信息

类型: 团队  
 到达: 2015-04-28  
 退房: 2015-04-29  
 天数: 1  
 组团: 175中国轻纺城...  
 房数: 2

2 住客信息

名称: 吕瑜洁  
 代码:  
 领队:  
 手机: 0575-85577810  
 到达: 18:00  
 保留: 20:00

3 市场销售

销售员:  
 佣金码:  
 市场: 旅行团  
 来源: 商务  
 渠道: 上门散客  
 确认:

4 预收款信息

预收款: 1笔 400.00  
 预授权: 0笔 0.00  
 余额: -400.00  
 联单: -400.00  
 联单: -400.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

排房列表

预订 明细 账务

房型	房价	预订/排房数	到达	离开	预订天数
FARA	199	1/0	04-28	04-29	1
FARB	199	1/0	04-28	04-29	1

暂存

房数: 2

4 预收款信息

5 其他信息

排房

入住

住客信息

留言

备注

取消

日志

团队付费

团体结算单

恢复

附件

6 账务信息

图 6

给团队选择房型和房号，点【确认入住】按钮。如图 7 所示：

← → ↺ 🏠

智能搜索，快速直达(F3)

📧 📧 📧 📧

2015-04-25 星期六 16:49 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

R

250001

关闭

1 预订信息

类型: 团队  
 到达: 2015-04-28  
 退房: 2015-04-29  
 天数: 1  
 组团: 175中国轻纺城...  
 房数: 2

2 住客信息

名称: 吕瑜洁  
 代码:  
 领队:  
 手机: 0575-85577810  
 到达: 18:00  
 保留: 20:00

3 市场销售

销售员:  
 佣金码:  
 市场: 旅行团  
 来源: 商务  
 渠道: 上门散客  
 确认:

4 预收款信息

预收款: 1笔 400.00  
 预授权: 0笔 0.00  
 余额: -400.00  
 联单: -400.00  
 联单: -400.00

5 其他信息

备注:

保存

打印

排房列表

预订 明细 账务

房型	房价	预订/排房数	到达	离开	预订天数
FARA	199	1/0	04-28	04-29	1
FARB	199	1/0	04-28	04-29	1

暂存

房数: 2

4 预收款信息

5 其他信息

房型	房号	姓名	到达/离开
FARA	265	吕瑜洁	04-28/04-29
FARB	159	吕瑜洁	04-28/04-29

取消

自动排房

确定

6 账务信息

图 7

点击'5 其他信息'中的【预订号】，进入团队付费，如图8所示

智能搜索，快速直达(F3)

2015-04-25 星期六 10:02 早班 Admin... | 帮助 关于我们 | 注销

I

159  
243014  
关闭

1 入住信息

类型: 团体  
入住: 04-28 16:52  
退房: 04-29 12:00  
天数: 1  
房型: FARB  
房号: 159

2 住客信息

姓名: 吕瑜洁 0  
手机: 0575-855778...

3 市场销售

房码类: 旅游团价格  
组团: 1132  
房价: 199  
市场: 旅行团  
来源: 商务  
销售员:

4 预收款信息

预收款: 1笔 400.00  
预授权: 0笔 0.00  
余额: -400.00  
联单: -400.00  
      -400.00

5 其他信息

预订号: 1504250001  
在住 2/联房\*2  
保密:  
VIP级别: 非VIP  
备注:

保存  
打印

暂存

账务列表

所有有效

当前客房所有联单

分类明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
159	9001	现金收款	15-04-29 10:01	ADMIN	400.00	吕瑜洁 15042

1

记录: 1/1    消费: 0.00(0)    付款: 400.00(1)    余额: -400.00(1)

4 预收款信息

5 其他信息

账务

周期收费

联房

留言

电话

制卡

备注

恢复预订

取消入住

出团

转钟点房

日志

发票

电子券

换房

6 账务信息

[illegible]



图 8

团队成员中的所有费用都记在这个团队单号里。如图 9 所示：

智能搜索，快速直达(F3)

2015-04-25 星期六 16:51 中班 Admini... | 帮助 关于我们 | 注销

I

250001

关闭

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 团队

到达: 2015-04-28

退房: 2015-04-29

天数: 1

组团: 175中国轻纺城...

房数: 2

名称: 吕瑜洁

代码:

领队:

手机: 0575-85577810

到达: 18:00

保留: 20:00

销售员:

佣金码:

市场: 旅行团

来源: 商务

渠道: 上门散客

确认:

预收款: 1笔 400.00

预授权: 0笔 0.00

余额: -400.00

联单: -400.00

联单: -400.00

联单: -400.00

备注:

早餐份数: 2

保存

打印

排房列表

预订 明细 账务

房型

房价

预订/排房

☐ FARA

199

1/1

☐ FARB

199

1/1

代码

描述

☐ 10

套房

☐ 1001

夜审房费

☐ 1002

早到房费

☐ 1003

晚退房费

☐ 1004

日房房费

☐ 1005

加床费

☐ 1006

手工房费

☐ 1007

房费折扣券

反选

确定

4 预收款信息

5 其他信息

团队付费:

取消

确定

6 账务信息

暂存

房数: 2

图 9

6.1.6 团队结账

团队结账时，进入‘6 账务信息’，点击【结账（单）】按钮，如图 10 所示：



←

→

↺

🏠

智能搜索, 快速直达(F3)

🕒

📧

🖨️

⚙️

2015-04-25 星期六 17:00 中班

Admini...

| 帮助

| 关于我们

| 注销

	1 预订信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
I	类型: 团队	名称: 吕瑜洁	销售员:	预收款: 1笔 400.00	备注:
250001	到达: 2015-04-28	代码:	佣金码:	预授权: 0笔 0.00	
关闭	退房: 2015-04-29	领队:	市场: 旅行团	余额: -400.00	早餐份数: 2
	天数: 1	手机: 0575-85577810	来源: 商务	联单: -400.00	
	组团: 175中国轻纺城...	到达: 18:00	渠道: 上门散客	联单: -400.00	
	房数: 2	保留: 20:00	确认:	联单: -400.00	

保存

打印

排房列表

预订

明细

账务

所有

有效

房号	代码	项目	业务时间	操作员	金额	备注
9001		现金收款	15-04-28 16:48	ADMIN	400.00	吕瑜洁 150428

记录: 1/1

消费: 0.00(0)

付款: 400.00(1)

余额: -400.00(1)

5 其他信息

6 账务信息-结账(单)

应收金额:

-400.00

实收金额:

400.00

结账类型:

现金退款

付款人:

吕瑜洁

发票抬头:

取消

确定

图 12

单据打印，如图 13 所示

单据打印选择

明细帐目

按费用分类

中文

预览

Word

打印

Excel

PDF

打印份数

-

1

+

确定

取消

图 13

生产宾客账单，客人确认后签字。如图 14 所示：

## 宾客账单

酒店名:	TEST-百时快捷宁波火车站酒店	打印日期:	2015/04/28 17:01:33
宾客姓名:	吕瑜洁	到店日期:	2015/04/28 18:00:00
公司名称会员号:	175中国轻纺城创意产	离店日期:	2015/04/28 17:01:26
房号:		房型:	家庭房A
房价:	199.00	账号:	243013

日期	项目	时间	消费	预付
	现金收款 (1)			400.00
	现金退款 (1)			-400.00
合计:			0.00	0.00
余额:				0.00

请您仔细核对金额，确认无误后签字确认，谢谢！欢迎再次光临！

接待员: Administrator 客人签名: \_\_\_\_\_

图 14

团队结账完成离店。

## 7.协议公司客人入住方法

### 7.1 操作概述:

当协议公司客人住店时，前台员工会在入住信息里选择【公司协议价】和对应的房价码。其中已经选择过得公司会自动显示在公司协议价栏里。如果没有选择过得公司，需要在公司栏里手动输入公司关键字，然后单击选择【集团搜索】复选框就可以找到协议公司价和对应房价码。

**步骤概述：**在‘1 入住信息’里房价类型选择：公司协议价，如图 1 中 a-b 所示：



1 预订信息	2 住客信息	3 市场销售	4 预收款信息	5 其他信息
类型: 散客 到达: 2015-05-08 退房: 2015-05-09 天数: 1 公司: 房数: 1	预订: 中兴通讯股份... 入住: NoName 手机: 0086-021-688... 到达: 18:00 保留: 20:00	销售员: 佣金码: 市场: 门市价 来源: 商务 渠道: 门店预订 确认:	预收款: 0笔 0.00 预授权: 0笔 0.00 余额: 0.00	备注:

备注: 已经选择过得协议公司会在已有的公司列表里

保存

打印

排序列表

预留	明细	账务												
<input type="checkbox"/> 房型	房价	预订/排房												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>公司编号</th> <th>公司名称</th> <th>房价码</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50414</td> <td>中兴通讯股份有限公司上海研发中心</td> <td>COR87</td> </tr> <tr> <td>63216</td> <td>永乐家用电器有限公司</td> <td>COR87</td> </tr> <tr> <td>69946</td> <td>苏宁电器股份有限公司</td> <td>COR87</td> </tr> </tbody> </table>			公司编号	公司名称	房价码	50414	中兴通讯股份有限公司上海研发中心	COR87	63216	永乐家用电器有限公司	COR87	69946	苏宁电器股份有限公司	COR87
公司编号	公司名称	房价码												
50414	中兴通讯股份有限公司上海研发中心	COR87												
63216	永乐家用电器有限公司	COR87												
69946	苏宁电器股份有限公司	COR87												

☐ 旅行社
 ☐ 集团搜索

1 入住信息

散客

团队

到达时间: 2015-05-08 1  
 离店时间: 2015-05-09  
 入住天数: - 1 +  
 房型/房数: SIRB - 1 +  
 房价类型: 公司协议价 a.  
 公司: b.  
 房价码:  
 首日房价: 139.00 ...  
 早餐份数: - 0 +

图 1

### 7.1.1 查询协议公司方法

当前台人员找不到公司名称时，可以直接在公司栏输入公司名称或者关键字，点击【集团搜索】前的复选框。查找到公司名称和对应的公司房价码即可。如图 2 中 a-c 所示：

智能搜索，快速直达(F3)

2015-05-08 星期五 11:48 早班 杨新伟 | 帮助 关于我们 | 注销

R

1 预订信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

到达: 2015-05-08

退房: 2015-05-09

天数: 1

公司:

房数: 1

预订: 000002275

入住: NoName

手机: 0086-

到达: 18:00

保留: 20:00

销售员:

佣金码:

市场: 门市价

来源: 商务

渠道: 门店预订

确认:

预收款: 0笔 0.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 0.00

备注:

关闭

保存

打印

排房列表

预订 明细 账务

房型

房价

预订/排房

公司编号	公司名称	房价码
11757	苏宁	
11758	苏宁电器	
13924	江阴苏宁奥克斯空调	
69947	苏宁电器股份有限公司, 房价8.5折+含双早+延迟2小时退, 协议号:025-720	COR87
50857	中建三局深圳分公司汕头苏宁广场项目部	COR87
69946	苏宁电器股份有限公司	COR85
62693	松原苏宁	COR87
21394	威海苏宁云商销售有限公司	COR87

☐ 旅行社 ☒ 集团搜索

1 入住信息

散客 团队

到达时间: 2015-05-08

离店时间: 2015-05-09

入住天数: - 1 +

房型/房数: SIRB - 1 +

房价类型: 公司协议价 a.

公司: 苏宁 b.

房价码:

首日房价: 139.00 ...

早餐份数: - 0 +

2 住客信息

图 2

找到协议公司名称以及对应房价码后出现首日房价信息。如图 3 中 a-d 所示：

[illegible]

## 8.报表查询操作手册

**步骤概述:** 在主界面单击【报表】按钮,找到需要查询的报表,其中常用的报表有 GH04 催帐报表,双击进入查看报表。如图 1 所示。

所有报表

审计报表

我的报表

应收

预订

抵达

在住

统计

财务

业绩

管家

预览

新增

修改

删除

复制

退出

报表...

编号	名称	简介
ARR01	本日将到客人报表	
GIN10	当前消费账列表	
GIH01	当前在住客人报表	
GIH03	换房改房价报表	
GIH04	催帐报表	
GIH05	指定日期零房价报表	
GIH06	门卡记录报表	
GIH07	指定日期在住客人报表	
GIH08	指定日期换房改房价报表	
GIH09	指定区间零房价报表	
FIN01	前台入账明细表	
FIN02	前台入账汇总表	
FIN03	前台收款明细表	
FIN04	前台收款汇总表	
FIN05	前台冲调帐报表	
FIN06	转账明细表	
FIN08	稽核房租报表	

散客步入

预订

现付账

房态

房情

报表

夜审

店长

图 1

## 8.2 常用报表

常用报表有：1.AR 报表：《指定日期前台转 AR 报表》、 2.房价加收报表：《指定日期当日进出客人明细表》3. 调整报表：《稽核房租报报表》、4. 换房改房价报表：《指定日期换房改房价报表》5. 锁房报表：《指定区间锁房报表》、6. 重新结账报表：《指定日期重新结账客人报表》。

业务背景：稽核人员每月 5 日前打印上月的《应收账款龄表》，标注超出信用期限和信用额度的挂账，有店经理签字确认。

备注：每个会计年度结束后，店经理对于应收账款余额超过一万元的客户进行对账工作，并保存相关的对账凭据。如图 2 所示。



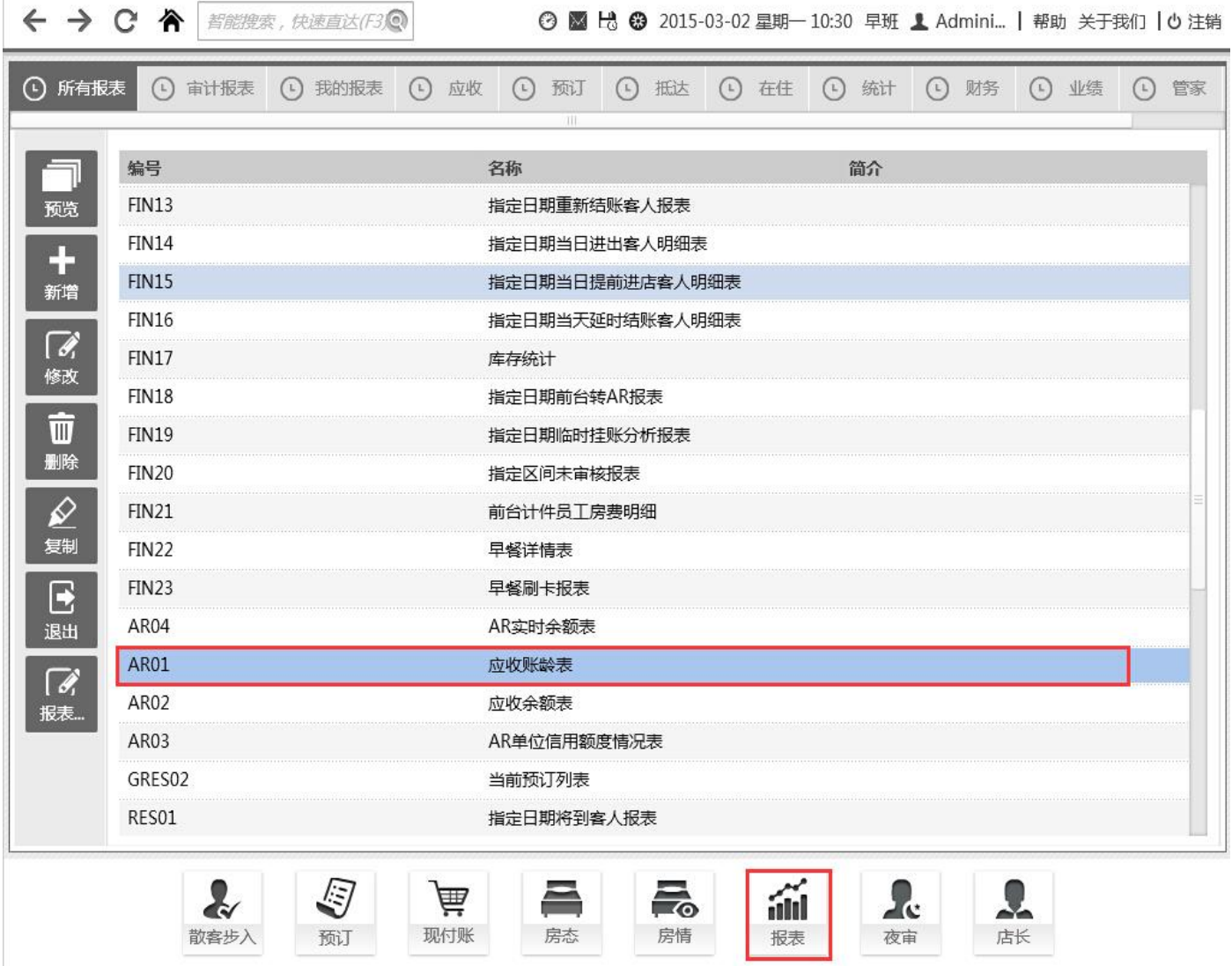


图 2

## 9.夜审

### 操作概述

夜审操作第一步：完成项目审核，在项目审核中【已退房未平账客人列表】和【缺失市场来源码主单】这两个项目数量必须为 0 时才可通过夜审。（如数量不为 0 时，请参考夜审异常情况处理方法。）  
第二步：审核完成后进入房租预审及入账。第三步：完成统计报表及数据更新。

#### 9.1 步骤概述

点击主界中【夜审】按钮，进入夜审界面，如图 1 所示。

←

→

↺

🏠

智能搜索，快速直达(F3)

🕒

📧

🖨

⚙

2015-03-09 星期一 15:15 早班 Admini... | 帮助 关于我们 | 🔌 注销

👤

关闭

主单

刷新

缺失证件号码登记主单

类...	房类	房数	房号	姓名	到达	离开
MF	SIRB	1	316	3	2014-10-24 20:45:31	2014-10-3
MF	SIRA	1	233	雷飞	2014-10-26 21:42:44	2014-11-0
MF	FARB	1	305	张红云	2014-10-30 11:45:20	2014-10-3
MF	SIRB	1	116	张妹蕊	2014-10-30 22:54:40	2014-10-3
MF	SIRB	1	106	王忠礼	2014-10-30 23:49:49	2014-10-3
MF	SIRA	1	302	123	2014-12-10 18:58:42	2014-12-1
			234			
MF	SIRB	1	122	余洋	2014-12-30 17:25:14	2014-12-3

图 1

第一步：在项目审核中 a.【已退房未平账客人列表】，以及 b.【缺失市场来源码主单】（即标志为 T 的项目），项目数量必须为 0 ， 否则夜审无法通过。若不为 0， 参见“夜审异常情况处理方法”。如图 2 中 a-b 中所示：

第二步：选择图 2 项目审核模块中 c.处的【房租预审及入账】，（此时房租预审及入账所有明细记录前的复选框为空心）。点 F 区域中的【房租入账】按钮。如图 2 中 c-d 所示。

第三步：房租入账后，注意房租入账后可以看到 E 区域【房租预审及入账】项目名称的明细记录的复选框的颜色为实心。如图 3 所示。

第四步：点图 3 项目名称中 b.处【统计报表及数据更新】，➡️ 点击 ‘是否做稽核底表’，➡️ 点 ‘是’ 后，如图 3-4 所示。

房租预审及入账							
房类	姓名	房号	房价码	协议价	门市价	成交价	
<input type="checkbox"/> SDK	NoName200	200	GROUP	0	238	0	
<input type="checkbox"/> CPK	NoName300	408	GROUP	0	288	199	
<input type="checkbox"/> CPK	NoName	402	RACK	0	288	500	
<input type="checkbox"/> SDK	NoName	303	RACK	0	238	12.21	
<input type="checkbox"/> SDT	NoName	318	RACK	0	218	279	
<input type="checkbox"/> CPT	NoName	417	RACK	0	268	222	
<input type="checkbox"/> CPT	NoName	415	RACK	0	268	123	
<input type="checkbox"/> SDK	NoName	308	RACK	0	238	99999	
<input type="checkbox"/> SDK	祝青林	306	COA	0	238	160	
<input type="checkbox"/> CPT	NoName	413	RACK	0	268	21.21	
<input type="checkbox"/> SDT	NoName	211	RACK	0	218	12	
<input type="checkbox"/> SDT	NoName	213	RACK	0	218	12	
<input type="checkbox"/> SDK	NoName	203	RACK	0	238	21	
<input type="checkbox"/> CPT	NoName	411	RACK	0	268	21	
<input type="checkbox"/> CPK	张强	406	RACK	0	288	1000	
<input type="checkbox"/> SDK	徐刚	206	RACK	0	238	0	
<input type="checkbox"/> SDK	王华	206	RACK	0	238	180	
<input type="checkbox"/> CPK	NoName	300	RACK	0	288	1000	
<input type="checkbox"/> SDK	121212	205	RACK	0	238	180	

项目审核		
项目名称	数量	标志
已退房未平帐客人列表	a.	0 T
应到未到客人列表	20	F
尚未传达的宾客留言列表	1	F
应离未离客人列表	13	F
夜审钟点房未离列表	2	F
缺失市场码来源码主单	b.	0 T
缺失证件号码登记主单	29	F
取消预订列表	0	F
	0	F
房租预审及入账	选中	c. 0 F
系统运行状态	2	F
统计报表及数据更新	0	F

图 2



图 3



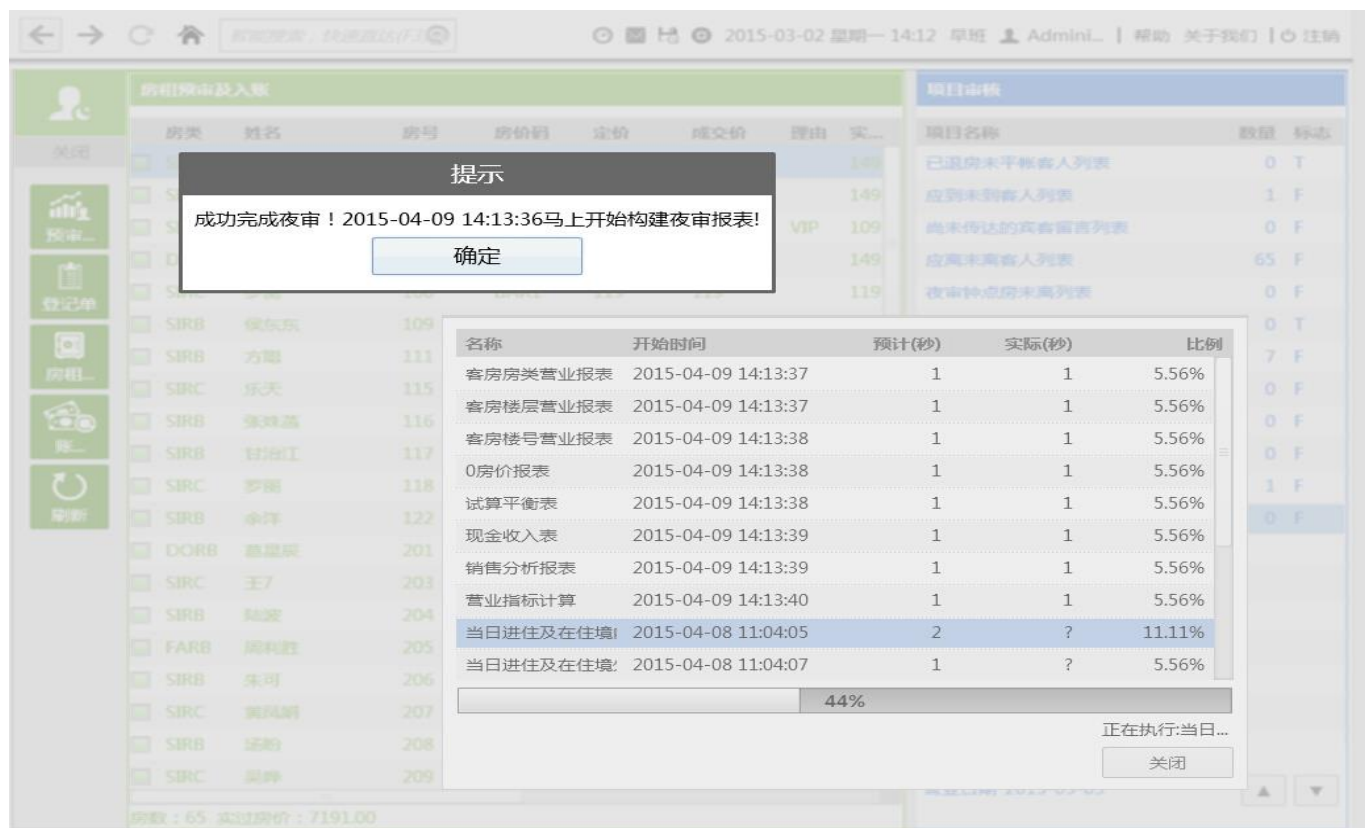


图 4

备注：过夜审的时候如果系统卡主或者其他的原因导致报表没有生成，那么点图 5 中点【重建报表】按钮就可以解决大部分异常。如还未解决可以求助服务台。





图 5

## 9.2 夜审异常情况处理方法

### 9.2.1 异常情况 1

业务背景：当前台人员在账务操作中有在‘6 财务信息中’有【撤销结账】或【挂账】操作时，会令【已退房未平账客人列表】出现数量增加。如图 6 所示。

← → ↺ 🏠

智能搜索，快速直达(F3)

📶 📶 📶 2015-03-05 星期四 10:03 早班 Admin...

帮助 关于我们 注销

0

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

类型: 散客

入住: 12-17 16:50

退房: 04-10 10:03

天数: 114

房型: SIRA

房号: 103

姓名: d

手机: 18121107596

1

房码类: 最优公众价

房价: 149

市场: 门市价

来源: 商务

销售员:

预收款: 0笔 0.00

预缴税: 0笔 0.00

余额: 0.00

预订号:

保密: 不保密

VIP级别: 非VIP

备注:

取房

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	账务标记	备注
103	1001	夜审房费	15-02-28 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	1001	夜审房费	15-03-01 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	1001	夜审房费	15-03-02 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	1001	夜审房费	15-03-03 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	1001	夜审房费	15-03-04 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	1001	夜审房费	15-03-05 00:00	ADMIN	149.00	8156326; d	
103	9001	现金收款	15-04-10 10:03	ADMIN	894.00	8156326; d	

5 其他信息

6 账务信息-撤销结账

结账单号: 156326

操作员: ADMIN

班别: 早班

是否确定要撤销单号为[156326]的结账操作?

确定 取消

保存

打印

账务列表

所有 有效

分类 明细

<input type="checkbox"/>	房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
<input checked="" type="checkbox"/>	105	9001	现金收款	14-12-16 11:34	ADMIN	300.00	张飞 1411030
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-02-28 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-01 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-02 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-03 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-04 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-05 00:00	ADMIN	149.00	张飞

5 其他信息

6 账务信息-挂账

☐ 正常挂账
☒ 退房不结账

挂账备注:

取消

确定

1

记录: 1/7

消费: 0.00(0)

付款: 300.00(1)

余额: -300.00(1)

图 6

此时在项目列表中出现【已退房未平账客人列表】数量为 2，标志为 F，通不过夜审。那么一定要将【已退房未平账客人列表里】的账务余额调为 0 以后，才能过夜审。

**步骤概述：**选中【已退房未平账客人列表】→选中列表里的明细→单击【主单】按钮，进入客人主单，→将‘4 预收款信息’中的余额结账调平为 0，→看到项目名称中的【已退房未平账客人列表】数量调为 0。此时回到夜审界面重新点【房租入账】就可通过夜审。如图 7-8 中所示。

图 7



←

→

↺

🏠

智能搜索，快速直达(F3)

🕒

📶

🖨

⚙

2015-03-05 星期四 10:11 早班

Admini...

|

帮助

关于我们

|

🔌 注销

0

105

242584

关闭

1 入住信息

2 住客信息

3 市场销售

4 预收款信息

5 其他信息

☰

类型: 散客

入住: 12-16 11:32

退房: 04-10 10:06

天数: 115

房型: SIRA

房号: 105

姓名: 张飞

手机: 13761372238

1

房码类: 最优公众价

房价: 149

市场: 门市价

来源: 商务

销售员:

预收款: 1笔 300.00

预授权: 0笔 0.00

余额: 594.00

594.00

预订号:

保密: 不保密

VIP级别: 非VIP

备注:

联房

📁

保存

🖨

打印

🏠 账务列表

所有 有效

分类 明细

<input type="checkbox"/>	房号	费用...	项目	业务时间	操作员	金额	备注
<input checked="" type="checkbox"/>	105	9001	现金收款	14-12-16 11:34	ADMIN	300.00	张飞 1411030
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-02-28 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-01 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-02 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-03 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-04 00:00	ADMIN	149.00	张飞
<input type="checkbox"/>	105	1001	夜审房费	15-03-05 00:00	ADMIN	149.00	张飞

1

记录: 1/7 消费: 0.00(0) 付款: 300.00(1) 余额: -300.00(1)

5 其他信息

6 账务信息-结账(单)

应收金额: 594.00

实收金额: 594.00

结账类型: 现金收款

付款人: 张飞

发票抬头:

取消

确定

图 8

## 10.商务版应急方案

### 10.1 操作概述

绿云系统断网后将无法登陆系统，鉴于此情况有两种处理方式：

- 1、 替换网络，使网恢复网络通畅，即使用 3G 无线网卡；
- 2、 使用应急绿云报表，通过查看应急报表完成手工入住的目的；

#### 【警告】

门店店长没有开启【应急功能】的系统权限，请先检查应急功能是否开启，如未开启，务必及时联系服务台或区域 IT 远程开启。

## 10.2 使用 3G 无线网卡恢复网络

### 10.2.1 步骤概述

酒店购买 3G 无线网卡——插入主机——使用 3G 网络——登陆系统即可。

注意事项：

- 1) 选购 3G 卡供应商，可根据当地实际情况选择，电信、网通、移动均可；
- 2) 由于断网情况极少发生，一般选择【流量模式】即可，节省成本使用方便。不建议使用按月支付的计费模式；
- 3) 一般主要由总台，店长或者总台主管保管；
- 4) 为了达到更好的应用，总台一台电脑用 3G 上网后，可以考虑让总台或者关键电脑配置 internet 共享；

### 10.2.2 使用 3G 无线网卡的方法

以电信 3G 无线网卡使用为例：

#### 2.2.1 工具/原料

- 1) 3G 无线上网卡
- 2) SIM 卡（其实就是只开通流量功能的手机卡，手机卡开通流量的亦可）电信、网通、移动均可

### 10.2.3 使用方法/步骤（电信为例）

在购买的 3G 无线上网卡里面有 SIM（手机）卡插槽插入 SIM 卡（手机卡）——合上外壳——插入电脑 USB 接口——在“我的电脑”里点击插入的无线网卡——按照设置向导提示点击【下一步】按钮完成后桌面上就会出现一个【无线宽带】的快捷方式——双击运行【无线宽带】，就会弹出天翼宽带软件，还没有连接，点击“3G 连接即可，如图 1。其他 3G 无线网卡用法与此类似，可查看说明书或者百度。



图 1

## 10.3 据应急报表手工操作

系统在无法正常登陆的情况下，系统提供了最关键的报表，总台员工可以根据这几张表进行常规业务操作，比如【手工完成】登记，退房，预订等。待系统恢复正常后将手工完成操作补录进入系统即可。

注意事项：

1) 首先**检查应急处理是否开启**，若未开启请联系区域 IT 或者服务中心开启，**一般建议总台的一台电脑开启【应急处理】即可。**

2) 应急报表如下：

【当前在住客人清单】【7 天内无预定的空房清单】【今明两天预定到达客人清单】

10.3.1 检查是否启用【应急处理功能】

登陆界面——点击【应急处理】——若未开启应急处理功能，登陆界面会有显示为【未开启应急处理功能，进入系统设置可设置】文字提示——联系区域 IT 或者服务台开启即可（一般建议总台的一台电脑开启【应急处理】即可）。如图 2



如图 2

10.3.2 应急功能的使用方法

10.3.2.1 查找应急报表

登陆界面——点击【应急处理】——双击应急报表查看——据报表手工办理入住、预定、退房等操作，如图 3。





图 3



【今明两天预计到达客人清单】报表说明如下图 6

L16 : ☐ ☒ ☐ fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	入住人	预订人	房类	房号	房数	到达	保留时间	离开	房价	协议公司(联系方式)
2	虚订	虚订	BURB		6	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/15 0:00	349	8087
3	潘国明	潘国明	TWRA		1	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/16 0:00	360	15318919208
4	李建华	李建华	TWRA		1	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/15 0:00	360	13505841590
5	傅光辉	傅光辉	TWRA		2	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/15 0:00	369	15318888578
6	张兵	张兵	TWRA		1	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/28 0:00	360	13501102608
7	王洪德	王洪德	TWRA		1	2015/4/14 0:00	20:00:00	2015/4/16 0:00	360	17095006624
8	王秀园	王秀园	TWRA		2	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/28 0:00	360	18500257173
9	倪纯一	倪纯一	BURA		1	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/17 0:00	380	13681864787
10	徐靖凯	徐靖凯	TWRA		4	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/18 0:00	360	18651790966
11	王小姐	王小姐	TWRA		4	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/28 0:00	369	18618265150
12	罗英文	罗英文	BURB		1	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/17 0:00	340	18602002753
13	石晓琴	石晓琴	BURB		1	2015/4/15 0:00	20:00:00	2015/4/16 0:00	340	13390776718
14	杨恩贤	杨恩贤	TWRA	8227	1	2015/4/14 23:59	20:00:00	2015/4/15 12:00	359	
15	赵佳斌	赵佳斌	BURB	8417	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/16 12:00	305	0
16	王燕青	王燕青	BURA	8103	1	2015/4/14 23:59	20:00:00	2015/4/15 12:00	339	
17	王燕青	王燕青	BURB	8423	1	2015/4/14 23:59	20:00:00	2015/4/15 12:00	339	
18	王燕青	王燕青	BURB	8306	1	2015/4/14 23:59	20:00:00	2015/4/15 12:00	339	
19	郁华	郁华	DORA	8108	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/16 12:00	339	0
20	李兰德	李兰德	TWRA	8102	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/17 12:00	323	13824886555
21	黄宗煌	黄宗煌	TWRA	8111	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/17 12:00	323	13824886555
22	姚杰	姚杰	BURA	8201	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/15 12:00	380	13321853705
23	王国明	王国明	BURA	8401	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/15 12:00	340	13903323436
24	黄建昌	黄建昌	BURA	8303	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/18 12:00	380	13681864787
25	吴玉伟	吴玉伟	BURB	8420	1	2015/4/14 18:00	20:00:00	2015/4/15 12:00	349	0

图 6