

太极岛文旅度假小镇酒店管理软件操作系统采购与实施项目需求与技术规范

一、项目概况

1. 太极岛文旅度假小镇是以太极岛山水环境为依托的一站式潮玩亲子度假小镇，项目建筑面积 27949.22 平方米，为提升酒店数字化、智能化运营水平，实现全业务板块一体化管理，现计划采购一套集前台、客房、收银、餐饮、营销、智能客控及娱乐管理于一体的综合性软件系统。

2. 本次招标涵盖以下八个核心子系统：

- (1) 前台管理系统
- (2) 客房管理系统
- (3) 收银管理系统
- (4) 餐饮管理系统（含后厨管理）
- (5) 营销预订与会员管理系统
- (6) 智能客控系统（软件平台及接口）
- (7) KTV 管理系统
- (8) 娱乐中心与水寨管理系统

二、总体要求

- 1. 一体化平台： 所有子系统必须基于同一平台开发，实现数据实时共享与统一操作界面，杜绝信息孤岛。
- 2. 稳定性与安全性： 系统需满足 7x24 小时稳定运行，具备数据备份、灾难恢复及网络安全防护机制。
- 3. 可扩展性与接口： 系统需采用模块化设计，提供标准 API 接口，便于未来与第三方系统（如财务软件、OTA 渠道、公安系统等）对接。
- 4. 用户体验： 界面友好，操作简洁，响应迅速，支持中英双语界面。

三、各子系统核心功能需求

(1) 前台管理系统

- 集成化入住/退房办理，支持身份证识别、人脸识别。
- 房态实时监控与图形化展示（楼层图、房间平面图）。
- 多条件（房价、房型、客人偏好）快速排房、换房、续住管理。
- 团队/会议客人批量处理功能。
- 详细的客人档案管理与历史记录查询。

(2) 客房管理系统

- 与前台房态双向实时同步。
- 房务员智能派工、工作量统计与绩效考核。
- 客房物资、迷你吧消费自动记账与二级库存管理。
- 工程报修流程线上化，与客房状态联动。
- 计划清洁与深度清洁任务管理。

(3) 收银管理系统

- 支持多种支付方式（现金、刷卡、移动支付、挂账、第三方预付）。
- 灵活地多账单合并、拆分、转账。
- 自动过夜审，生成各类营业收入报表。
- 发票开具与管理（对接税控设备）。
- 交班审核与稽核功能。

(4) 餐饮管理系统

- 覆盖零点、宴会、包厢、Room Service 等全场景。
- 智能点餐（扫码、Pad、服务员手持终端），支持菜品备注、套餐组合。
- 后厨分单打印（按厨部、菜品特色），出品进度跟踪。

- 原材料库存管理，与点餐数据联动，预警短缺。
- 成本卡管理与菜品毛利分析。

(5) 营销预订与会员管理系统

- 中央预订引擎，管理官网、微信、OTA、电话等全渠道预订。
- 全面会员管理：等级、积分、储值、优惠券、会员权益。
- 灵活的价格体系与收益管理工具（房价栅栏、包价产品）。
- 营销活动创建与管理（节假日促销、精准营销）。
- 客户关系管理（CRM），支持客户画像与消费行为分析。

(6) 智能客控系统（软件平台）

- 提供统一软件平台，管理与集成客房内智能设备（灯光、空调、窗帘、影音、门锁）。
- 支持多种控制方式：前台集中控制、客人手机控制、客房内面板/语音控制。
- 场景模式预设（如欢迎模式、睡眠模式、阅读模式）。
- 与前台系统深度集成：入住自动开启客房电源，退房自动关闭并提示查房。
- 能耗数据采集与分析。

(7) KTV 管理系统

- 包厢预订、开房、计时/买断计费、超市商品点购一体化。
- 与酒店收银系统无缝对接，支持挂房账或单独结账。
- 服务呼叫、酒水小吃下单、切歌/调音控制集成。
- 会员储值、优惠套餐与营销活动管理。
- 营业报表（包厢使用率、商品销售排行等）。

(8) 娱乐中心（儿童乐园）与水寨管理系统

- 票务管理：套票、次票、时段票、团票等。
- 腕带或手牌管理，作为场内消费（餐饮、商品、储物柜）唯一凭证。
- 与酒店会员系统打通，共享会员权益。
- 游乐设施排队叫号管理（可选）。
- 客流统计与安全预警。

四、技术参数与实施要求

1. 架构：支持 B/S 或 C/S 架构，主流数据库（如 Oracle, SQL Server, MySQL 等）。
2. 部署：支持本地化部署或私有云部署。
3. 培训：提供针对不同岗位（管理层、前台、客房、财务、IT）的完整培训方案。
4. 实施与售后：明确项目总工期、实施阶段计划。提供至少一年的免费原厂质保及 7x24 小时技术支持服务，明确故障响应与解决时限。

甘肃润泽康实业有限公司

2025 年 12 月 5 日