# 民宿商户移动端操作流程

## 1、如何登录民宿管理平台

提供酒店人员身份信息与手机信息联系我行人员新建酒店企业信息并开通登录账号。我行人员登录企业管理平台（外网电脑登录行内版：<https://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html?r=1#/user/login>）新建企业信息、角色模板、人员信息、收单档案等信息。

新建完成后民宿用户可以登录企业管理平台（行外版：<https://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html#/user/login>）激活民宿商户账号，激活后即可登录民宿管理平台（https://elive.icbc.com.cn/homestay/index.html#/login）。

手机登录页面如下，可以使用验证码登录或者密码登录。



## 如何新建酒店

登录成功之后点击下方“我的”栏目，点击蓝色区域可进行新建酒店与当前酒店的切换。



首次进入系统点击创建门店简单录入信息后酒店就创建完成啦。如果还需要维护更详细的信息，则进入“我的”栏目门店信息选项，此处可以维护酒店的其他信息。



## 如何新建房间

酒店新建完成后在“我的”栏目找到房型设置项目。可进行房间的新增与维护（维护时要确认当前房间没有在住订单，否则无法修改。）点击新增按钮后可输入房型名称，可住人数，房间价格（如区分周末价，此处周末默认为周五周六）。点击添加房间输入房间名点击完成新增该房型的房间，最后点击保存就完成了。



## 如何新增订单

新建房间完成后点击下方的房态按钮即可看到30日的房态图（T为当日，展示的日期为T-2日到T+27日）。选中房间格子后，下方会有功能选项。

转净房/脏房按钮：修改房间清洁状态。

关房按钮：将房间修改为不可预定/入住状态。

补录按钮：针对T-1和T-2的未录入订单做补充入住录入。

预定按钮：新增预定订单。

入住按钮：新增入住订单。

点击入住/预定后进入二级界面可以录入预定人信息、住宿时长、入住人等信息，入住人的录入可以手工录入或者拍照添加。信息录入完成后点击直接入住按钮是开房入住，点击提交订单是新建预定订单，待客人到店后可执行入住。

订单提交后在房态图点击已有订单的格子进入订单详情页面。



预定订单详情和已入住订单详情界面如下，预定订单可以执行入住，在住订单可以执行退房。点击右上角可以执行取消预定、入住换房、修改订单等操作。



## 如何收款与结账

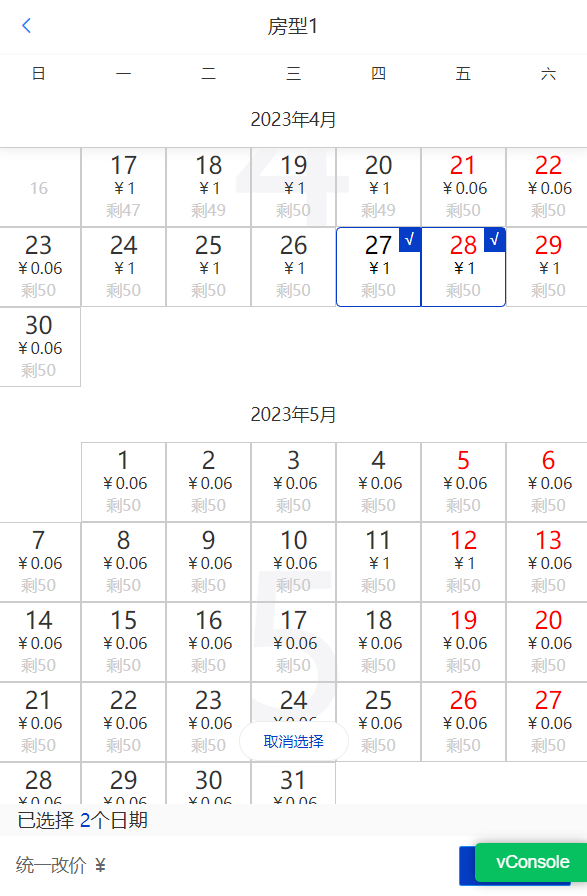
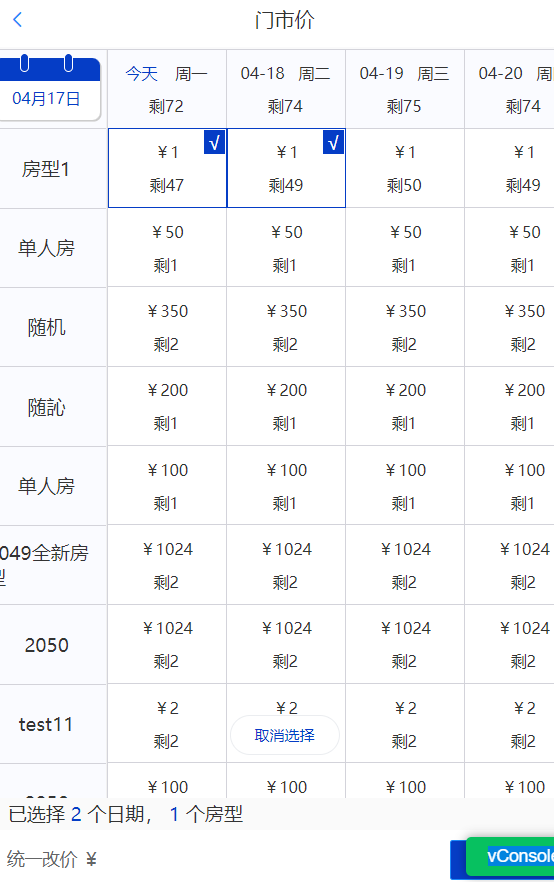
订单详情页面中间按钮为收银，点击收银按钮后进入收银页，在收银页可以点击添加收款增加收款项目。可选支付方式为现金支付、聚合支付、OTA代收等形式。其中现金支付和OTA代收为直接入账模式（请务必确认已收到现金才点击完成），点击聚合支付则会生产付款二维码与支付信息。商户长按二维码保存或者分享给客户，客户扫码完成支付后才会进行实际入账。



当已确认消费金额和已付金额达成一致时，可以在订单详情页下方第三个按钮点击结账，结账后表明当前客人已结账离场，房间会自动转换为脏房。

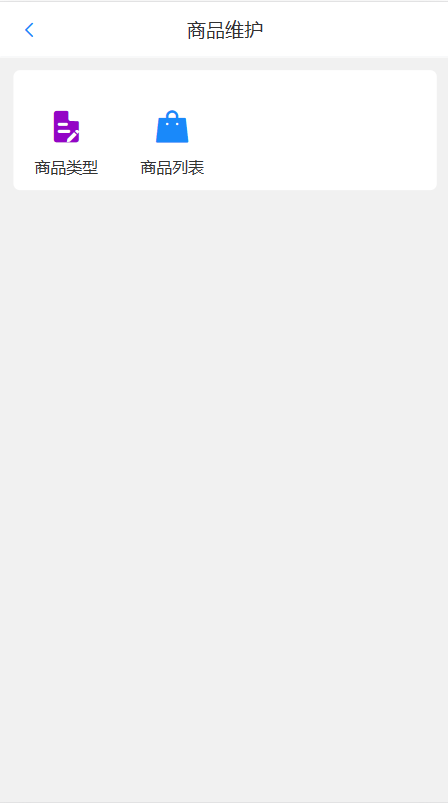
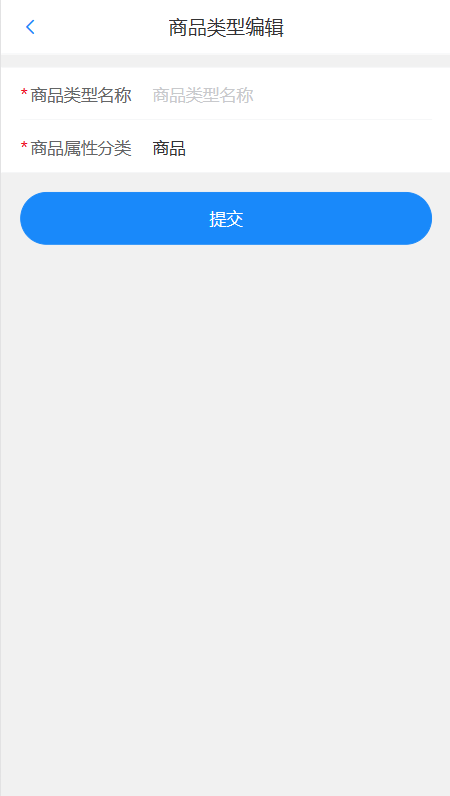
## 如何修改节假日房价

点击下面首页栏目，在常用功能中点击房价管理按钮，此处可以选中不同房型不同房间不同日期的价格并在下方进行批量修改。如果需要修改更长远日期的房价则可以选中左侧某一房型进入日历房价页面，此处支持该种房型修改三个月内的房价，修改方式同样的选中日期后在下方输入价格进行修改。



## 如何新增商品和售卖商品

在我的栏目点击商品维护进入二级界面，首先点击商品类型后点击右上角新增商品类型（例：百货）。新增成功后再次点击商品维护进入二级界面点击商品列表后点击右上角进行新增。选择刚刚新增的商品类型后填写商品名称（例：矿泉水）和价格等信息。

新增完商品后在订单详情界面订单金额后方的新增消费按钮对订单增加消费项目，可以增加房费消费（临时提价，或者是入住超时加价时候使用），商品消费等。



## 如何查看统计数据

点击下方统计按钮后进入数据统计界面。在每一个统计项目的日期后面可以选择查看当前门店和所有门店的统计数据。



## 客户如何预定

商户可以联系我行人员配置H5预定链接。将下方链接corpId配置为当前酒店的企业编号即可，企业编号可在企业管理平台获取。该链接支持配置在酒店自有H5页面，也可制作为二维码微信扫码预定。

<https://elive.icbc.com.cn/m/hotel/hotel/Elife/index.html?WX=weixin&corpId=2000002084>



# 民宿商户端PC端操作流程

## 1.PC端登陆地址及账号

### 1.1 PC端酒店登陆地址

[https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html#/user/login2](https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html" \l "/user/login2)

### 1.2登陆账号

登陆账号同民宿手机端一致，新建企业后由我行人员提供，默认账号为新建企业所提供信息中的手机号，默认密码为提供信息中身份证后六位。

## 日常管理功能介绍

### 2.1新建酒店

如果在手机端新建酒店后则不需要以下操作，可以直接跳过新建酒店这一章节。

登陆酒店账号后，点击**酒店资源管理->商户管理**，右侧会展示当前商户信息，如果右侧没有商户信息则联系我行人员调整。点击商户信息最右侧**查看名下酒店**。



查看名下酒店进入以下界面，当前界面展示是该商户名下的所有酒店，此处可以对酒店进行信息维护，删除和新增。

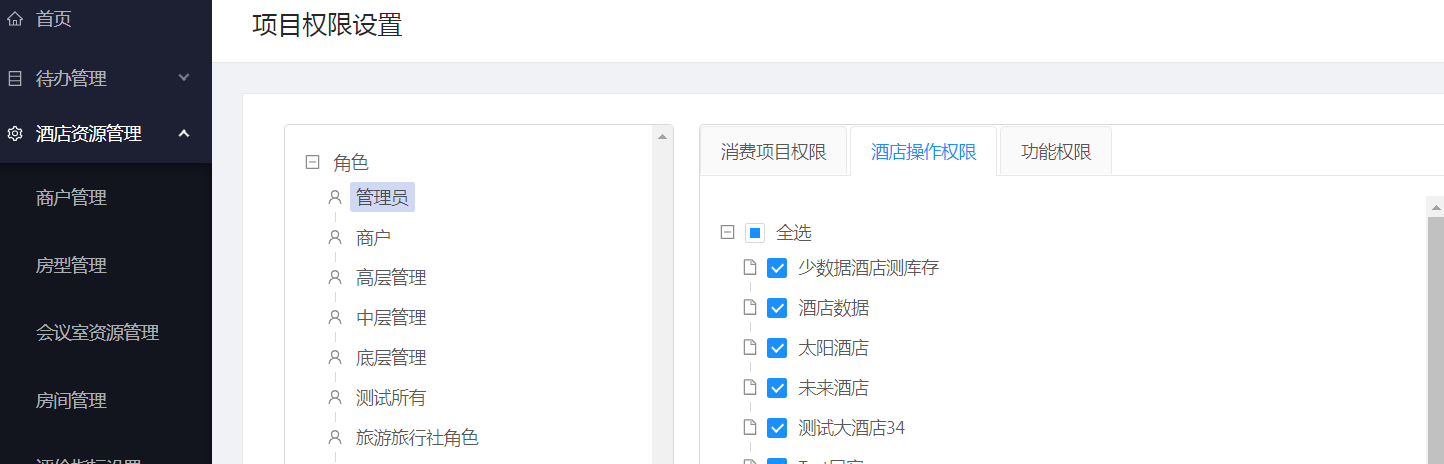


点击新增酒店后进入如下界面填写酒店具体信息（**注：必须添加一个基础设施，所属商圈填当前商户号即可**），信息填写完成后点击提交即可新建酒店完成。



新建酒店完成后还需对不同角色赋予不同酒店管理权限，流程为在**酒店资源管理**菜单下方找到**项目权限管理菜单**，在最左侧的角色栏**首先选中角色**，在右侧的**酒店操作权限**管理栏目下方**勾选酒店后点击提交（初次新建酒店时当前界面会提示报错，可以忽略报错继续操作即可！）**。提交后重新登陆即可在系统右上角进行酒店选取与切换。





### 2.2新建房间

新建房间需要分三步进行，**第一步为新建房价方案，第二步为新建房型并关联房价方案，第三步为房间导入。**

#### 2.2.1 房价方案设置

在**酒店资源管理**菜单下找到**房价方案管理**菜单，此处可以对房型的价格计划进行修改维护和新增，点击**添加房价方案**后进行新增。



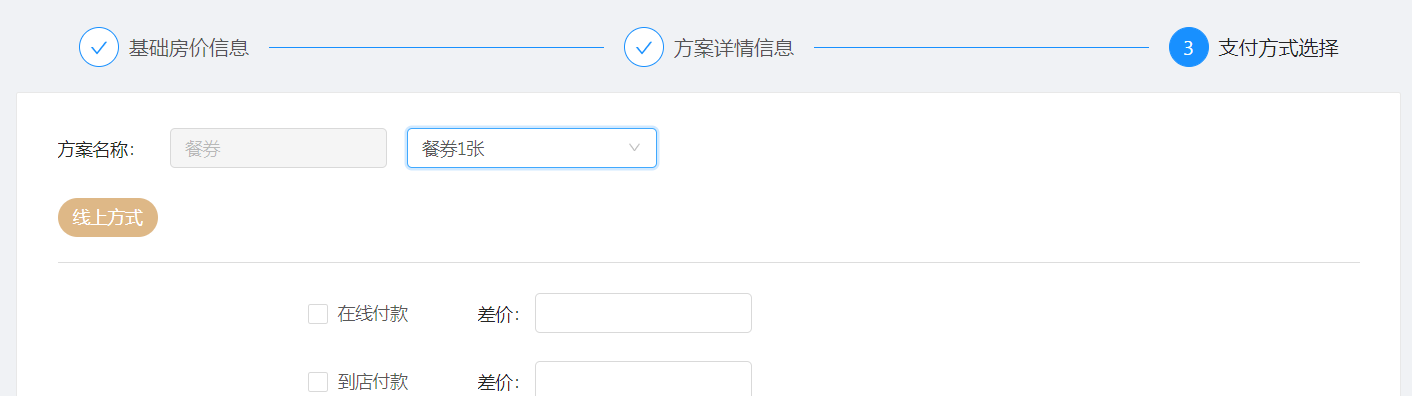
在新建房价方案页面**首先输入方案名称，其次点击启用，最后点击添加子方案。**下方输入子方案名称（自定义），方案代码（填1即可），起止日期，平日价格，周末价格（周末价格生效日期可以在上一级界面周末及假节日设置里进行配置，默认为周六周日），最低价格，是否支持钟点房等。



点击下一步后，首先在方案后面选择刚刚输入的子方案，这里主要是设置关联餐券（需开通券中心功能），旅游票务等功能，如无需配置则继续点击下一步。



最后来到支付方式的差价界面，首先在方案名称后面选取子方案，线上支付方式影响到客户手机端预订房看到的价格选项（此处差价为原价基础上的额外价格，即客户看到的价格=房间原价+差价），点击保存后即完成房价方案设置。



#### 2.2.2 房型设置

完成房价方案的配置后需要配置房型信息，在**酒店资源管理**菜单下找到**房型管理**，此处可以维护酒店已有的房型以及进行房型的新增。点击新增后进入房型新增界面。



点击新增房型后，房型名称可以自定义输入，房价方案可以选取上文建立的房价方案，点击查看详情后选取指定子方案并确认即可。输入其他信息后提交后即完成房型配置。



#### 2.2.3 房间设置

完成房价和房型的配置后进行房间的配置，在**酒店资源管理**菜单下点击**房间管理**菜单。右侧界面即是房型管理界面，**首先**点击**新增楼栋**，楼栋新增完成后点击**新增楼层**，楼栋楼层设置完成后点击下方的新增可新增房间信息。也可以在右上侧按钮进行房间信息批量导入。



新增房间完成后即可在**客房状态管理**菜单下的**客房入住**菜单看到已建立的房间信息。



### 2.3新增订单

新增订单通常分为两种情况，一种是通过OTA、H5预定页面、电话等渠道的预订订单，一种是散客直接到前台直接办理入住，这里分两种情况进行介绍。

#### 2.3.1 预定订单

在**客房资源管理**菜单下点击**订单管理**菜单，此处可以进行订单的查询与新增，点击**个人预定**和**团队预定**即可新增预定订单。点击个人预定后有二级菜单选择**是否选择指定房间**进行预定。团队预定和团队预定区别不大，因此下面以个人预定举例说明。



如果选择确认则跳转至房态管理界面选取指定房间，左键点击房间出现红色框即表明选定当前房间，选定房间后点击上方个人选房预定。（团队预定可选多个房间）



点击选房预定后进入二级界面，当前界面输入预定人信息与订单信息，点击提交后即完成订单预定（已占用房间库存）。



预定完成后在房态图页面将鼠标移动至房间上即可看到预定信息。可以在订单管理菜单看到预定订单信息。





预定完成后如果需要修改预定信息可以**订单管理**页面根据姓名或者手机号搜索到该订单，点击操作列的第三个修改按钮进行修改，可修改房间房型以及房价等信息。也可以在操作列进行订单取消操作。

当**客人到店**后，在**订单管理**页面根据姓名或者手机号搜索到该订单后，可以点击最左侧的圆圈选中该订单后点击上方**开单入住**按钮，进入下方房态界面，在该界面可以直接点击**个人入住**进入入住流程。



点击个人入住会将预订信息带入到下方界面，在该界面商户可对订单金额以及入住时间，客人信息等作最后确认与录入或者修改。（当前页面支持身份证读卡器录入和门锁的写卡，由于设备厂商存在差异，如需配置请联系我行工作人员）当前页面底部点击**开房**后即表明入住成功并支持入住明细单的打印。



#### 2.3.2 前台订单

在**客房状态管理**菜单下找到**客房入住**菜单，进入房态页面，在当前界面可以点击**鼠标左键选中房间**，选中后房间有外侧红色外框，选中后点击上方个人入住进入入住界面。或者在某一间房间点击**鼠标右键唤出子菜单**执行入住等操作，进入入住界面后需要输入客人以及房间价格信息，方式等同预定订单转入住。



### 2.4在住订单操作

在住订单可以执行换房、续住、修改订单、结账离场等操作。

#### 2.4.1 修改订单

点击在住订单房间，在上方选取修改客房信息后进入订单修改界面，可修改入住人，入住时间等信息。



#### 2.4.2 换房

在**客房状态管理**下方找到**换房**按钮，点击换房后在右侧选取**一个在住房间**，一个**空房间**，选取完成后进入二级换房界面，在换房界面可以修改换房后的房价或者按照原有房价。在最下方点击换房后即换房完成。





#### 2.4.3 续住

在**客房状态管理**菜单下点击**续住**按钮，点击续住按钮后，在右侧找到在住房间，选中房间后即进入续住界面，在续住界面可以选择续住时间和续住房价修改。也支持在当前页面收取押金，提交后即续住完成。





#### 2.4.4 结账离场

在**客房状态管理菜单**下找到**结账**按钮，点击结账按钮后在右侧选取在住或者超时房间，选中后点击上方结账按钮（如果是团队订单还需选择一次是否将订单下的全部订单结账）。



进入结账界面后可以看到当前房间所属订单的账务情况（天房订单当前入住后次日才会生成房费账务）。在当前页面也可以增加入账，冲账，锁帐，拆帐等操作。下方会根据消费金额和押金自动计算出当前应付金额。点击结账后即可完成结账并支持账务明细打印。



#### 2.4.5 房间清洁

客人正常结账离场后房间会自动置为脏房，如果已经安排打扫后可在**客房状态管理**中的**房间清洁**按钮后进行房间清洁状态的变更。可以在下方选取多个房间点击**清洁完成**，也可以选取**楼层清洁完成**一次性清洁所有脏房。



#### 2.4.6 取消入住

在**客房状态管理菜单**下找到**取消入住**按钮，如果客房还没过夜执行夜审（没有生成房费），也没有其他账务，可以点击取消入住后取消订单。若已经产生消费，或者**需要收半日房费可以通过结账功能**，并在结账界面手动添加账务后进行结账。





### 2.5新增商品及售卖

新增商品需要两个步骤，**首先需要新建商品项目类型**，然后在当前商品项目类型下**新增实体商品**。

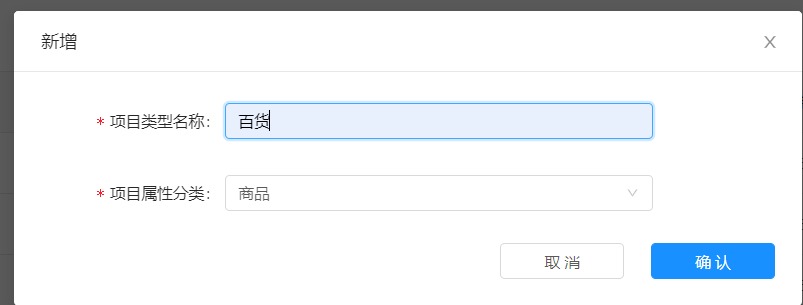
#### 2.5.1 新增商品项目类型

在**酒店资源管理**菜单下找到**项目类型管理**，右侧为已有的项目类型。点击新增项目类型进行新增。

注：首次使用酒店系统必须增加一个**项目属性分类**为**账务**的项目类型！



输入项目类型名称并且将项目属性分类选为商品并确认即新增完成。



**2.5.2 新增商品**

在**酒店资源管理**菜单下找到**项目管理**，右侧为已新增项目，点击新增项目后进入新增界面。



输入项目名称，项目代码可以随意填写数字，项目类型选取上一步新增的商品项目类型，将商品信息补充完成后即可以新增商品成功。



**2.5.3 商品入账**

商品入账有两种途径，第一种是在**客房状态管理**菜单下点击**商品入账**按钮，然后**选中房间**后点击上方**前台入账**进入商品选择界面。

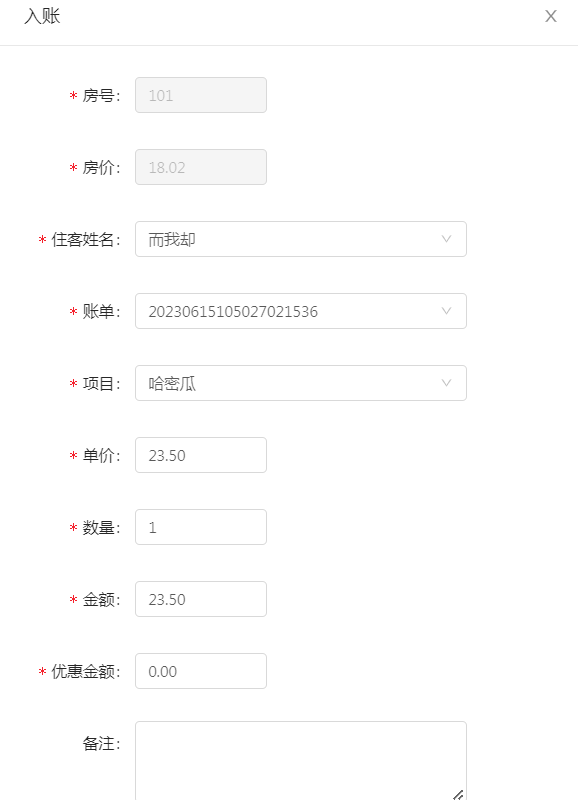


在商品选择页面右侧菜单上方是商品项目，**选择商品项目**后右侧下方即可展示当前商品项目下的各种商品。**点击商品后**在左侧生成已选择商品条目，可点击编辑对已选取商品条目进行数量，价格，以及折扣率的编辑。最后点击页面最下方提交按钮将商品消费记录至所选房间所属订单。



第二种商品入账方式在**结账界面**，选择**入账**后可以手工选取商品项目下的商品信息，可以修改入账数量和价格，点击提交后也账务直接计入当前账单。





## 3.经营统计

### 3.1远期房态查看

在经营管理菜单下可以查看酒店的远期房态查询，提供了三种形式查看远期房态。







### 3.2报表查询

系统提供了各种个性化报表方便酒店方进行经营分析，可以自行配置，配置方法如下。

首先在**统计分析**菜单下找到**个性化统计设置**。右侧是当前酒店已经开启的报表菜单。点击最右侧**操作**后可以进行所需要报表的配置。点击启用后还可以选中开启夜审，开启夜审后可以在夜审时生成所选报表并提供下载。





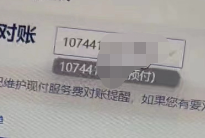
配置完报表后在**统计分析**菜单下找到**个性化统计**，所选报表即可在右侧看到，点击右侧报表图标后输入所需信息即可获取所需报表。



## 4.如何对接携程OTA平台

商户联系我行人员将携程对接开关都打开，然后在携程ebooking后台获取到携程酒店编号和需要对接房型的携程对接房型编号，提供给我行人员在酒店系统PC端设置OTA参数。

ebooking携程酒店编号示例图：



ebooking携程房型编号示例图：



# 三、分行人员操作流程

## 如何新建企业管理账户

我行分行人员提供姓名手机号与身份证信息给总行企业管理人员新增行内企业管理平台用户。新增完成后登录行内企业管理平台，账号为上报的手机号，初始密码为身份证后六位，登录后重置初始密码后再次登录即可。

行内电脑登录：

行内企业管理平台地址：

[http://smart.icbc.com.cn/auth/d/?r=1#/user/login](http://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html#/user/login)

行外企业管理平台地址：

[http://smart.icbc.com.cn/auth/d/#/user/login](http://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html#/user/login)

行外电脑登录：

行内企业管理平台地址：

<https://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html?r=1#/user/login>

行外企业管理平台地址：

<https://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html#/user/login>

## 如何新建企业

成功登录行内企业管理平台后即可为民宿商户新建企业，收集民宿商户管理员信息，包括姓名、手机号与身份证信息。新建企业流程可参考文档。



## 如何维护商圈（涉及到分行以及政府报表功能）

首先给政府新建一个行外企业，行内人员登录行内企业管理平台，进入企业管理-->企业群组维护菜单，点击添加后进入如下界面。



其中群组名称（例：韶关市仁化县民宿群组）和所属地区可自由填写，所属行业选择酒店，所属企业即为上述新建政府行外企业的企业编号，根节点成员名称可自行定义（例：仁华县文旅局），是否入湖必须选是，填写完成后点击确认提交即可。

再次点击进入企业管理-->企业群组维护，找到刚刚新建的企业群组点击最右侧编辑按钮。



点击编辑后进入下方界面，在根成员处点击右侧创建子成员填写子成员企业信息，其中群组成员名称即可填民宿企业名称（例：山原色民宿），关联企业名称填写山原色民宿的企业名称，关联企业编号填写山原色企业编号，填写完成后点击确认即新增子成员成功。

需要注意的点是所有民宿企业均从上述建立的仁化县文旅局根成员处创建子成员。





## 如何配置报表查询权限

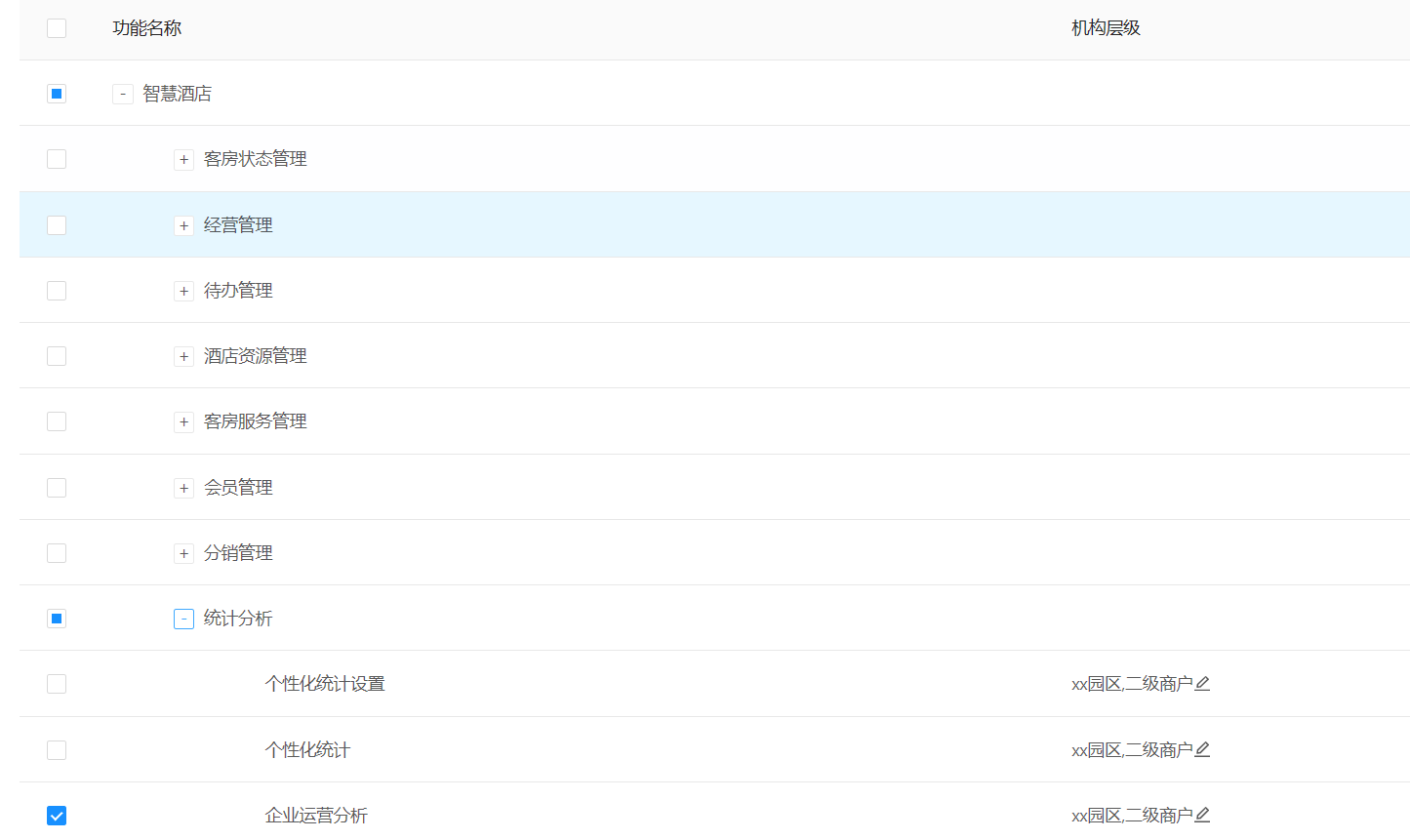
群组信息配置完成后，首先在使用行内账户在行内企业管理平台为新建的政府企业配置应用信息。在企业管理-->企业信息维护找到为政府新建的企业。点击最右侧进入企业功能编辑界面。选中智慧酒店、用户体系、场景运营数据分析三个栏目后提交，提交后切换至另一位行内人员进行审核。



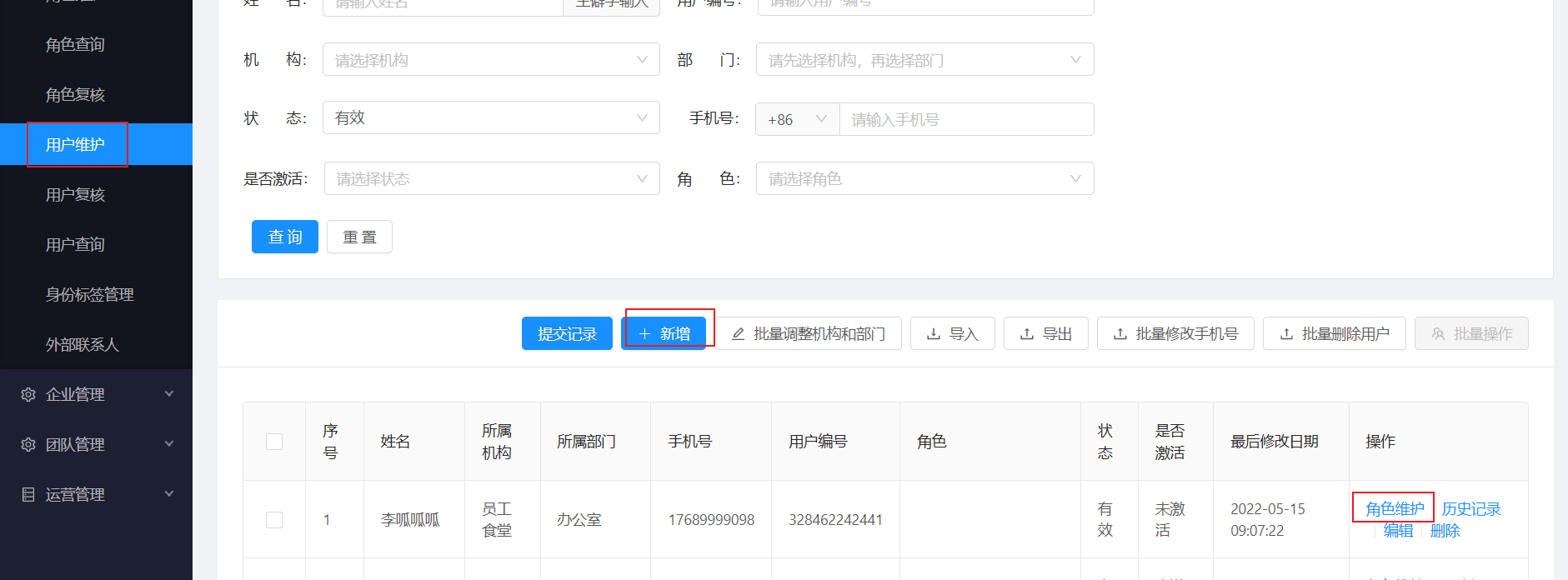
完成企业功能配置后，使用政府企业管理人员进入行外企业管理系统，登录行外企业后进入用户管理-->角色维护，点击添加角色名称（例：报表查询员）。添加完成后在该界面找到该角色点击最右侧权限管理。



进入权限维护后点击智慧酒店-->统计分析-->企业运营分析并选中，使用相同的方法选中场景运营分析-->报表信息查看并选中，然后点击最下方保存即可。



新增角色并配置权限完成后即可进入用户管理-->用户维护菜单新增角色，输入用户信息后完成新增用户，再次回到该界面点击角色维护，将刚刚维护的角色分配到右侧并确认。至此，该新增用户有报表查询权限。





## 如何分配报表到相应人员

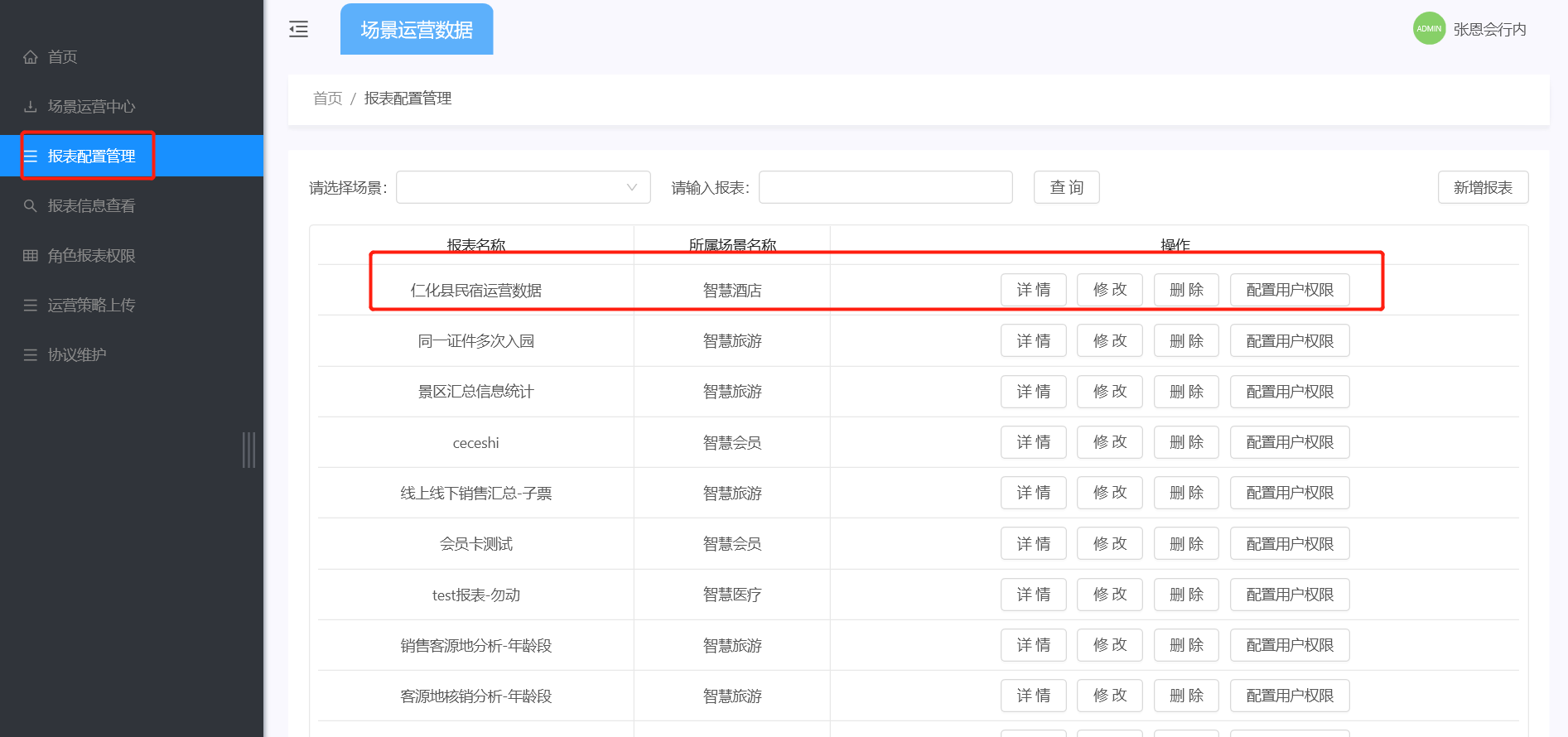
报表平台登录地址：

行内统一认证登录：<http://bcss-web-analysisweb-no.icbc/desktop/#/./user/login>

行外企业用户登录地址：<https://bcssopdm.icbc.com.cn/desktop/#/./user/login>

首先在内网电脑使用统一认证号登录报表平台地址<http://bcss-web-analysisweb-no.icbc/desktop/#/./user/login>（注意看跳转后的登录界面的url是否有r=1，如果没有r=1则在地址的html后面手动添加?r=1后点击回车继续使用统一认证登录，例：[smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html?r=1#/user/login](https://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html?r=1#/user/login)......）

登录后点击报表配置管理，在右侧找到“仁化县民宿运营数据”，点击配置用户权限按钮，输入企业编号与报表查询人员名称查询用户并添加报表查询权限即可。

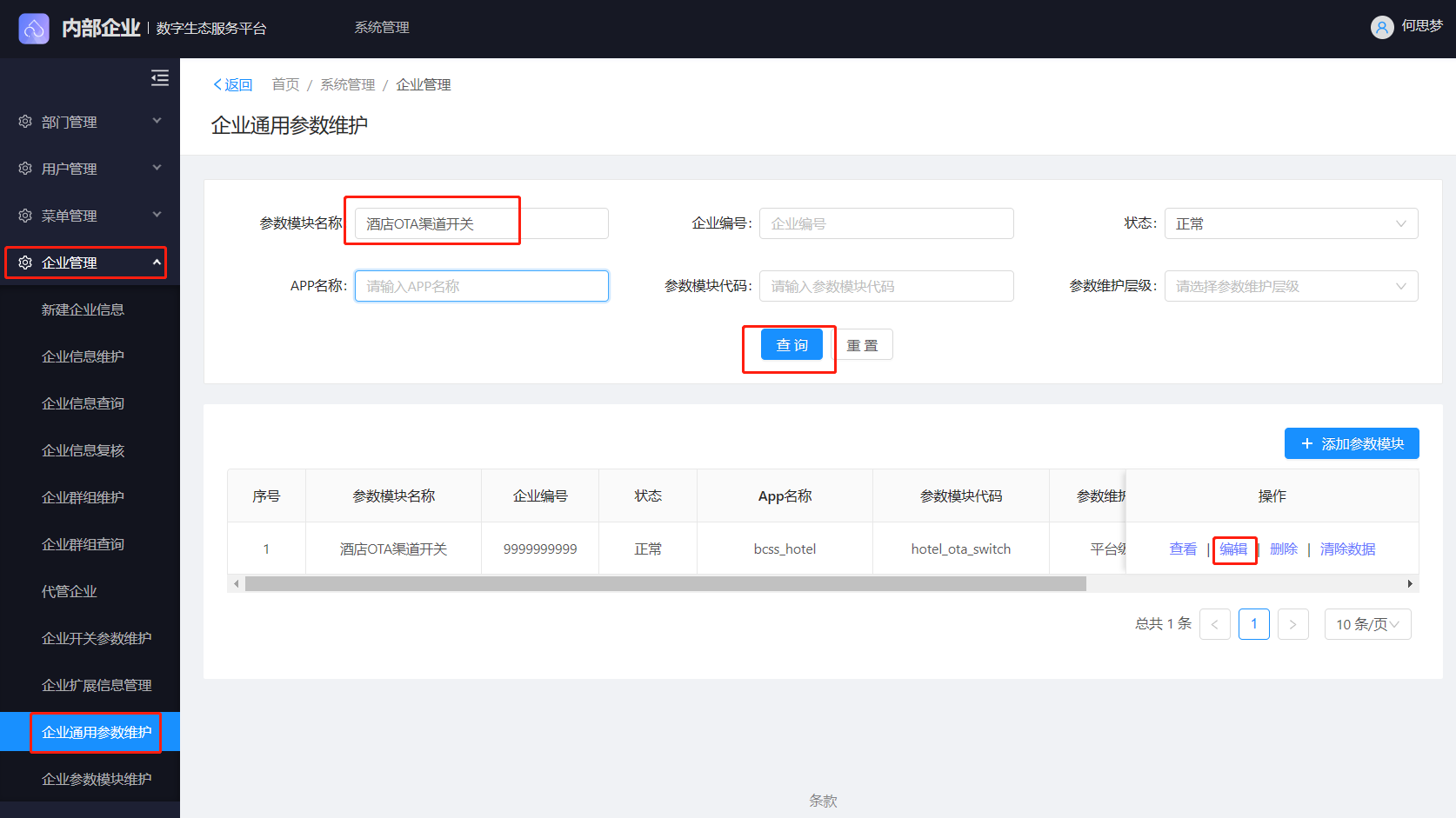




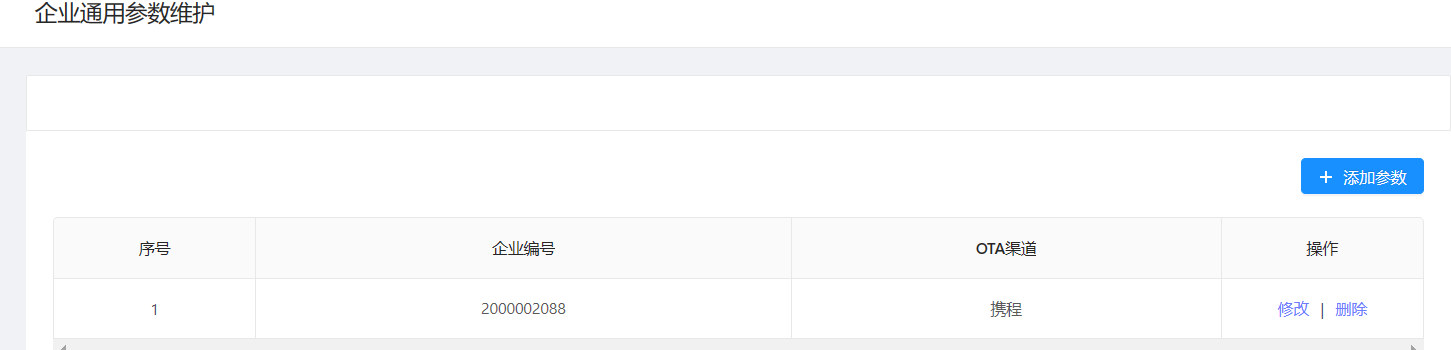
给指定行外企业人员配置完报表查看权限后，使用行外企业用户登录行外企业用户报表查询地址https://bcssopdm.icbc.com.cn/desktop/#/./user/login，在登录界面确保登录地址中不含r=1，登录后即可在报表信息查看界面查看报表信息，也可按照3.1章节通过酒店跳转至报表平台进行报表查看。

## 如何给商户开通携程OTA对接功能

登录行内企业管理平台[http://smart.icbc.com.cn/auth/d/?r=1#/user/login](http://smart.icbc.com.cn/auth/d/index.html#/user/login)（行内电脑使用统一认证号），在**企业管理**菜单下找到**企业通用参数维护**，在参数模块名称输入“酒店OTA渠道开关”点击查询，然后点击编辑按钮。



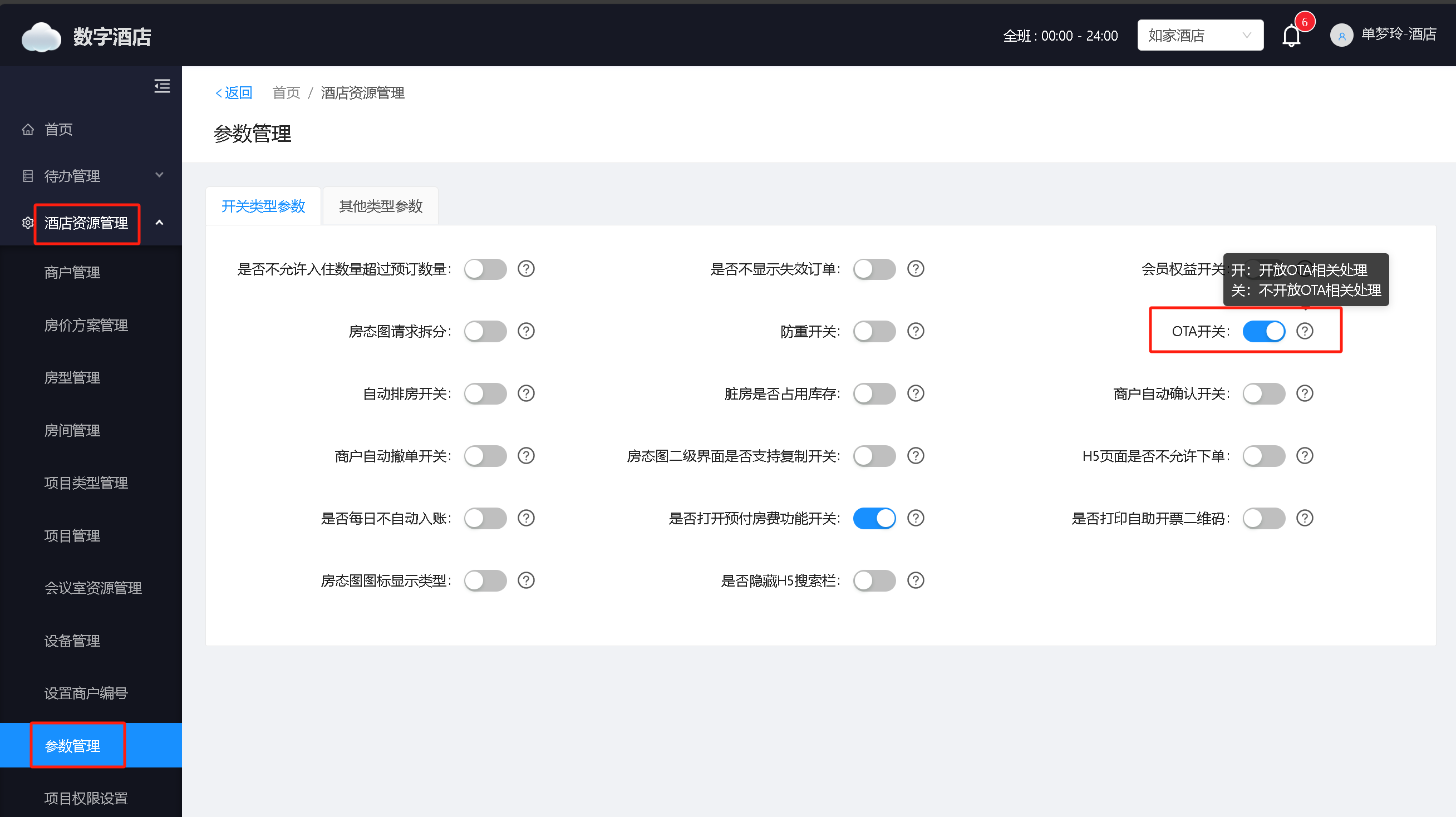
在编辑界面点击添加参数，选中携程或其他渠道后在下方输入需要开通的商户企业编号（2000\*\*\*\*\*）点击保存后即可。



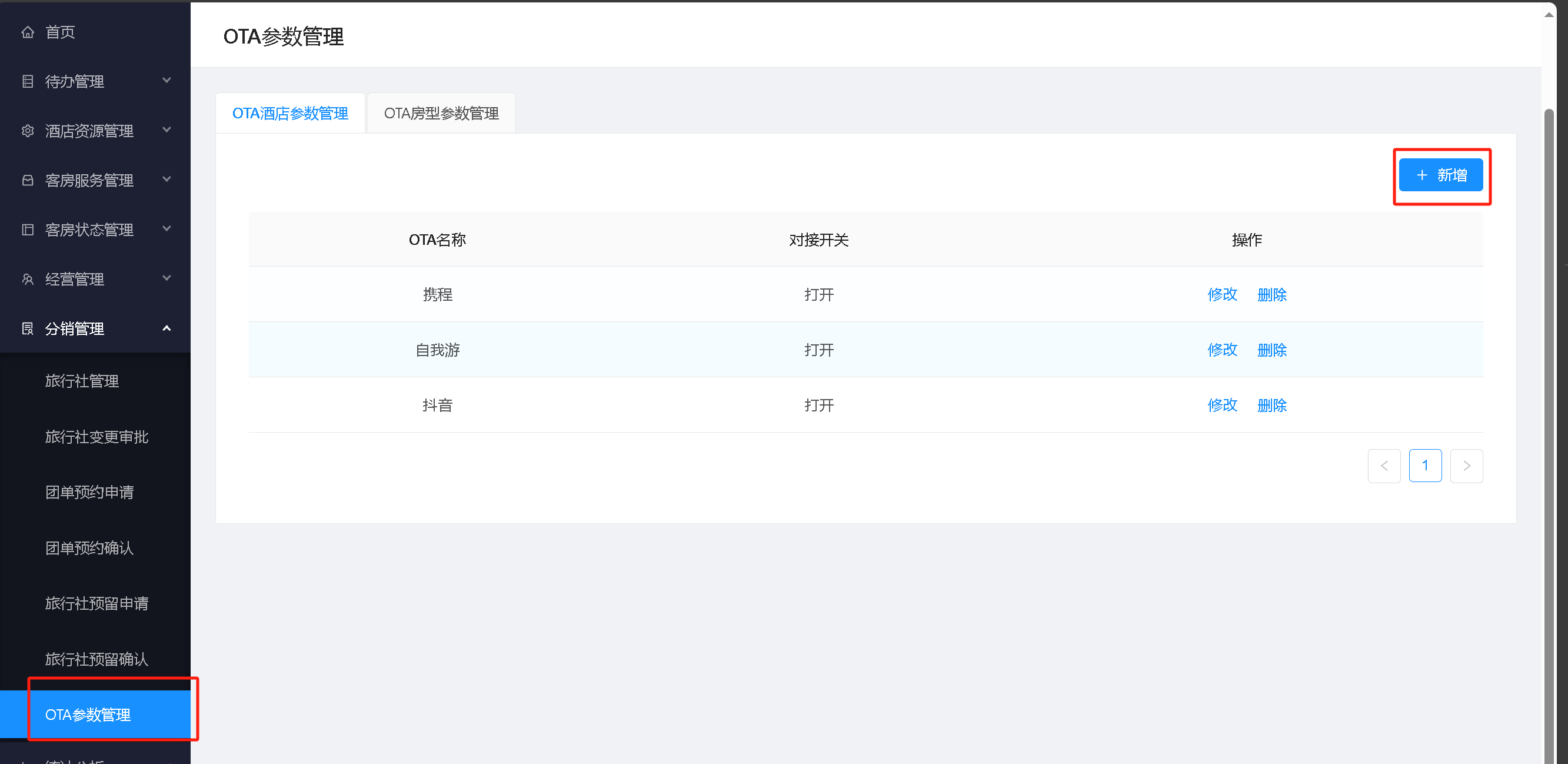


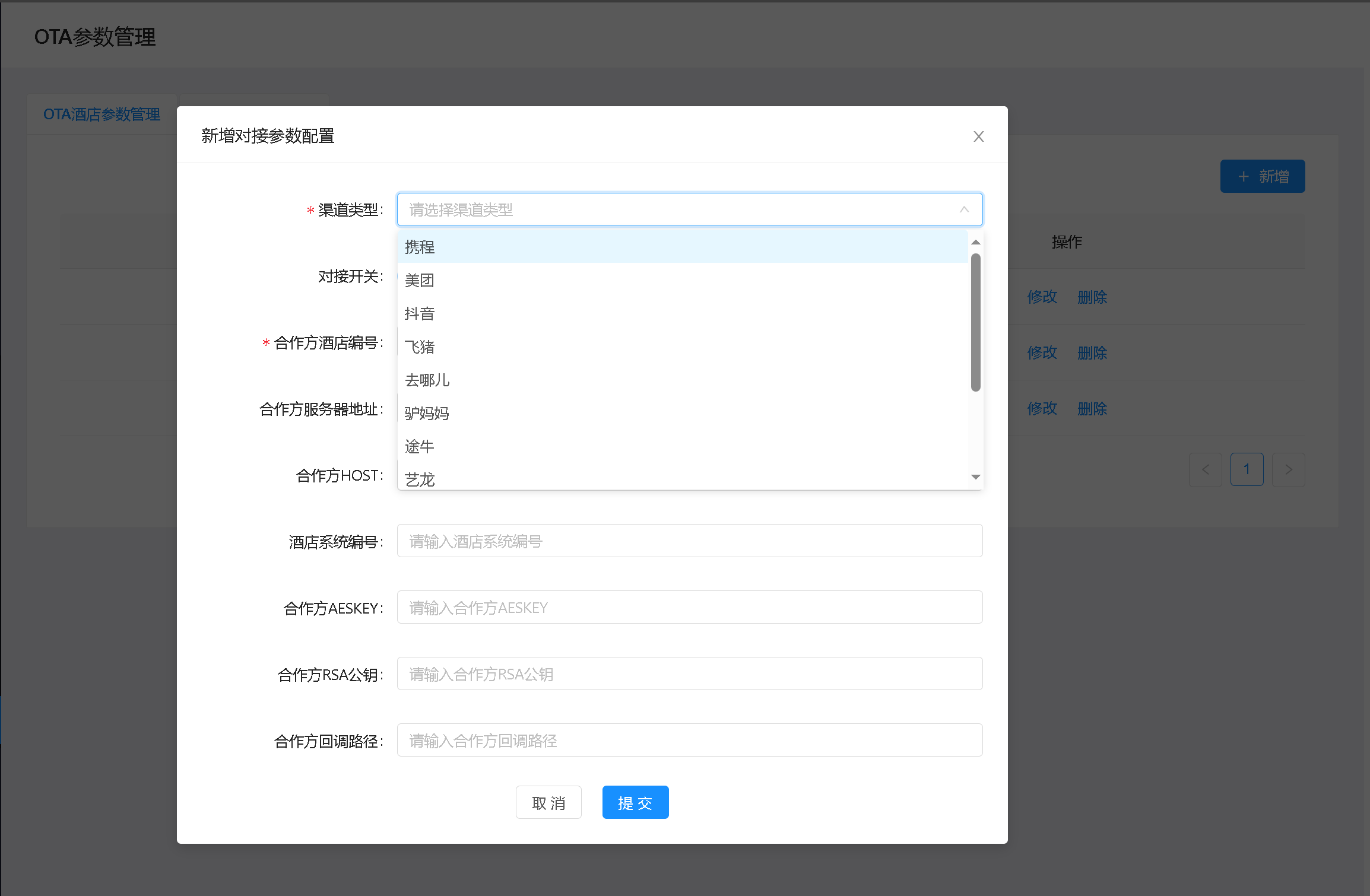
企业级开关维护完成后还需在酒店端进行OTA信息配置，对于需要开通携程OTA的民宿商户，在PC端使用酒店管理员账户登录到酒店系统[https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html#/user/login2](https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html" \l "/user/login2)。

在**酒店资源管理**处找到**参数管理**菜单，首先找到OTA开关，打开开关则支持OTA功能，关闭开关则不支持OTA功能。



除了上述步骤，还需在【分销管理】下找到【OTA参数管理】进行维护，新增OTA信息中可选的渠道类型有以下：





[合作方信息设置以‘宇为’为例]

1.合作方酒店编号:

参数值：事先准备好的携程酒店编号（例：107441\*\*\*）

参数描述：合作方的酒店编号

2.合作方服务器地址：

参数值：[https://gw.yuuwei.com/prod/bizota/api](https://gw.yuuwei.com/prod/bizota/api；)

参数描述：宇为服务器地址

3.合作方Host：

参数值：gw.yuwei.com

参数描述：宇为服务器域名

4.酒店系统编号：

参数值：testForBank

参数描述：宇为系统接入认证编号

5.合作方AESKEY：

参数值：iZKtlSusLEd1Ubv0XoxFJcRfpzBtHgkQPp5CbUDJ8Lo=

参数描述：宇为hmac秘钥

6.合作方RSA公钥：

参数值：

MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAotQzsjl+xywSNqui8Uw+93MJHZb7RotX3AiAI//uAINwaCjKmr3cSpqWGZbW7ARvh7ixp6BcCVpr3MtozCpNqWcNW+4XdW4wroUE4OwaNUExQ+62k28yHE3loj9xFABRj/zM1Q/LU0VY4rFCkk9OGAcvfoKMr1SUNIbZHuh4Bi36cV3fF7R0FUQYaA5vIzrU/9HaGNNWxBORk++5/rSaZU8FLS6yCf4/X0fF43x01Ao8Ap65ytUEHx8PQZuv+gF/9U9G8lOhcjTuxaLj5fPefIt906J5xrXDhh4B9iAjyJpg/zUORb0IVpZeXcOa+PcvF2Y9AJ//qtKfo4nwEu3+aQIDAQAB

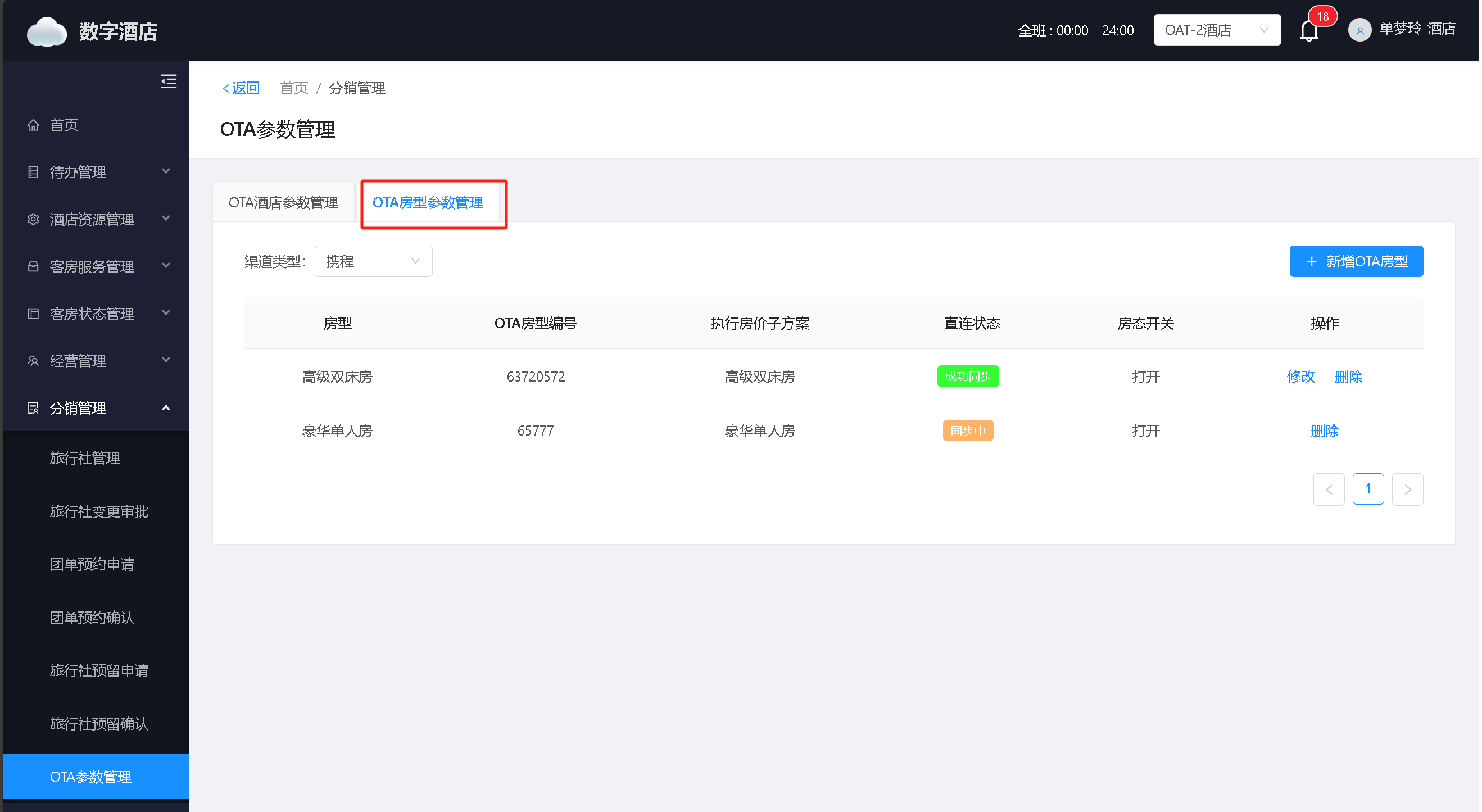
参数描述：宇为ota平台公钥

7.合作方回调路径：

参数值：<https://gw.open.icbc.com.cn/api/bcss/hotel/pmssystemmanage/V1>

参数描述：宇为ota异步通知回调地址

以上信息设置提交后则创建民宿系统的酒店与携程直连，然后再进入OTA房型参数管理页**新增房型OTA**信息，将携程eBooking后台对应的携程房型id（例：1391333\*\*）维护置OTA房型编号点击保存即可。



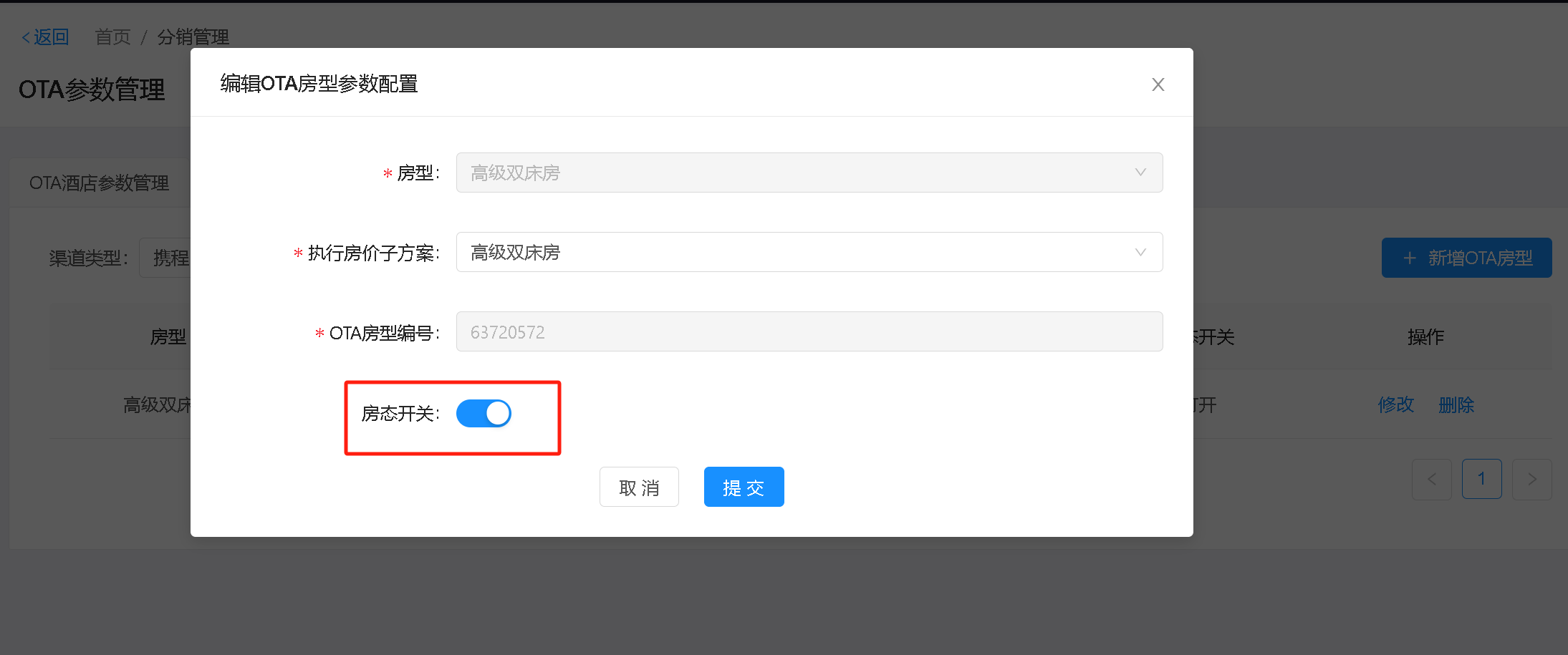


保存完成后即完成民宿管理系统和携程房型的直连。（注：如果完成携程和民宿管理系统的直连后，则只能通过民宿管理系统对携程售卖房型的信息进行调整，无法再通过ebooking后台进行调整，只有解除直连后方可再次再eBooking后台维护该房型信息,）



注意：

1. 删除酒店参数前需先删除酒店下所属的房型参数，才能删除成功。
2. 酒店参数的“对接开关”只有在酒店下无直连的房型参数情况下才能更改为关闭。
3. 房型OTA参数的“房态开关”关闭则不推送房型的房态信息。



1. 删除房型OTA参数提交成功后（页面提示成功）须等合作方平台处理后才能清掉参数。



# 四、政府人员报表查看流程

## 报表查看

使用3.4章新建的行外企业用户在外网登录智慧酒店系统[https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html#/user/login2](https://elive.icbc.com.cn/d/hotel/index.html" \l "/user/login2)，点击统计分析-->企业运营分析-->BI报表跳转至报表查看页面。



跳转至该页面后点击报表信息查看-->智慧酒店-->仁化县民宿运营数据输入想要查询数据的起始日期即可完成报表的查看。注：此处数据为T-1的数据，例如今天为2023-04-27，如果想要查询昨日的数据，应该输入的endtime为2023-04-27，starttime为2023-04-26。

