

# 酒店管理手册

Yeostar P 系列硬件版

版本: 37.18.0.18

日期: 2025年01月14日



# Contents

<b>概述</b> .....	<b>1</b>
<b>酒店管理员</b> .....	<b>4</b>
在 Yeastar P 系列 IPPBX 上配置酒店服务.....	4
通话管理.....	17
授予客房通话权限.....	17
配置费率以对客人通话计费.....	22
预约通话报告以追踪通话活动.....	24
用户管理.....	26
授予酒店管理权限.....	26
授予通话管理权限.....	28
授予客房管理权限.....	30
<b>前台</b> .....	<b>33</b>
入住.....	33
换房.....	38
设置免打扰.....	40
切换房间状态.....	41
叫醒服务.....	43
预约叫醒电话.....	43
查询已预约的叫醒电话.....	49
更新已预约的叫醒电话.....	50
删除已预约的叫醒电话.....	52
查看叫醒记录.....	54
退房.....	55
管理客人通话.....	59
查看和管理客人入住历史.....	63
查看客人的账单和发票.....	66

# 酒店管理概述

Yeastar P 系列 IPPBX 内置酒店模块，使酒店能够在同一平台上无缝提供通信服务并管理酒店运营。

## Yeastar 酒店解决方案

Yeastar 提供一整套专为不同规模酒店量身定制的酒店解决方案，帮助酒店简化服务交付，提升客人体验。

Yeastar P 系列 IPPBX 支持下列解决方案：

### 内置酒店管理模块

酒店管理模块使酒店能够在同一平台上提供酒店功能和丰富的通话功能，无需在不同系统之间切换。通过 Linkus 桌面端/网页端的服务面板，酒店员工可轻松完成客人入住/退房、房间分配、叫醒设置等一系列操作，提升工作效率和用户体验。

### 基于 FIAS 协议的 PMS 集成

简单配置即可与 Oracle Hospitality Opera、Micros Fidelio 及其他支持 FIAS 协议的 PMS 系统集成。酒店可以保留现有的 PMS 系统，同时享受 Yeastar PBX 提供的可靠通信服务。

更多信息，请参见 [酒店管理系统 \(PMS\) 集成手册](#)。


### 通过 API 接口自定义集成

通过 PBX 提供的 API 接口实现与当前酒店管理系统的自定义集成。

更多信息，请参见 [酒店客房管理应用方案](#)。

## 使用要求

### PBX

项目	要求
固件版本	37.18.0.18 或更高版本。
订阅服务	<b>酒店管理</b> 服务。   <b>Tip:</b> Yeastar 提供 30 天免费试用和付费订阅。你可以前往 <b>订阅服务</b> ，按需试用或订阅该服务。

项目	要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>📁 通讯录</li> <li>🔊 自动配置</li> <li>📞 呼叫控制</li> <li>📞 呼叫功能</li> <li>📞 讯息管理</li> <li>📞 PBX设置</li> <li>📁 系统</li> <li>🛡️ 安全</li> <li>🔧 维护</li> <li>📞 应用对接</li> <li>📞 酒店管理</li> <li>📞 通话记录和录音</li> <li><b>📞 订阅服务</b></li> </ul>	<div data-bbox="797 289 1192 352"> <p><b>队列控制台</b> <span style="color: green;">● 已激活</span> 到期时间: 永久</p> <p>掌握坐席工作状态, 提供详实数据提升企业服务质量。</p> </div> <div data-bbox="797 380 1463 443"> <p><b>叫醒服务</b></p> <p>支持购买独立的叫醒服务, 允许延迟叫醒, 且叫醒失败时提供人工介入, 提供更可靠且个性化的叫醒方案。</p> </div> <div data-bbox="797 470 1430 533"> <p><b>酒店管理</b></p> <p>使用PBX内置的酒店模块功能, 减少与PMS系统对接的成本, 打造更方便简洁的酒店房间服务方式。</p> </div> <div data-bbox="797 560 1549 623"> <p><b>酒店PMS集成</b> <span style="color: orange;">● 未连接</span> 到期时间: 已到期</p> <p>PMS集成, 将PBX系统与酒店管理系统业务结合, 实现客人入住/退房信息同步、叫醒服务、计费等高效功能, 提升客人体验。</p> </div> <div data-bbox="797 651 1549 714"> <p><b>CRM集成</b> <span style="color: orange;">● 未连接</span> 到期时间: 已到期</p> <p>通过CRM集成, 电话系统与CRM/Helpdesk将实现联系人、通话记录数据同步, 并为您带来来电弹屏、一键呼叫、自动创建新联系人等高效应用。</p> </div> <div data-bbox="797 741 1214 804"> <p><b>视频会议</b> <span style="color: green;">● 已连接</span> 到期时间: 2026/05/31 (试用)</p> </div>

## Linkus 桌面端

Linkus 桌面端版本为 1.9.3 或更高版本。

## 要点

以下是帮助你开始使用酒店管理模块的要点。

### 酒店管理员

- 规划号码并完成配置。
  - **酒店服务号码** (如 24 小时前台、洗衣服务、餐厅等): 无论入住状态如何, 所有客人均可通过客房话机拨打服务号码。  
要添加服务号码, 请参见 [分机概述](#)。
  - **紧急号码**: 无论入住状态如何, 所有客人均可通过客房话机拨打紧急号码。  
要添加紧急号码, 请参见 [紧急呼叫概述](#)。
  - **客房分机号码**: 分机号码需要注册在客房的话机上, 这样客人才可以拨打电话。  
要创建分机号码, 请参见 [分机概述](#)。
  - **叫醒号码**: 入住客人可通过客房话机拨打该号码来查询、添加或者删除他们自己的叫醒电话。

当你在 PBX 上启用并配置酒店服务时, 可配置叫醒号码。

2. [在 Yeastar P 系列 IPPBX 上配置酒店服务](#)。

3. 启用酒店服务的共同管理。
  - [授予员工酒店管理权限](#)，允许员工共同管理酒店服务。
  - [授予员工通话管理权限](#)，允许员工管理客人通话。
  - [授予员工房间管理权限](#)，允许员工管理客房 (办理入住/退房、房间分配、叫醒电话等业务)。
4. 配置酒店通话相关功能。
  - [授予客房内部通话和外部通话权限](#)。
  - [配置费率](#) 以便对客人的外线电话进行计费。
  - [预约通话报告](#) 以追踪通话活动。

## 前台

前台可以通过 Linkus 桌面端/网页端的服务面板高效管理酒店的日常运营。

支持以下操作：

- [入住](#)
- [换房](#)
- [设置免打扰](#)
- [切换房间状态](#)
- 预约和管理叫醒电话
  - [预约叫醒电话](#)
  - [查询已预约的叫醒电话](#)
  - [更新已预约的叫醒电话](#)
  - [删除已预约的叫醒电话](#)
  - [查看叫醒记录](#)
- [退房](#)
- [管理客人通话](#)
- [查看和管理客人入住历史](#)
- [查看客人的账单和发票](#)

# 酒店管理员

## 在 Yeastar P 系列 IPPBX 上配置酒店服务

本文介绍如何在 Yeastar P 系列 IPPBX 上启用和配置酒店服务。

### 步骤一、启用酒店服务

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **酒店管理**，点击酒店管理旁边的 **配置**。



2. 打开 **启用酒店管理** 的开关。



### 步骤二、配置酒店基本设置

进入 **酒店设置** 页签，配置货币单位、客人信息字段、员工对客房的操作权限、客房政策以及酒店信息。

#### 货币偏好设置

货币单位是必填项，设置后将应用到所有账单和发票。

你需要在**货币单位** 中输入货币单位。

下表展示了 PBX 上配置的货币单位在客人发票上的显示效果。

设置	效果																												
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px 5px;">酒店设置</span> <span>房间管理</span> <span>叫醒服务</span> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p><b>基本</b></p> <p>* 货币单位</p> <div style="border: 2px solid #FFD700; padding: 2px; display: inline-block;">¥</div> </div> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: right;"> <p>北京市朝阳区建国路88号，海悦大厦</p> <p>+86 10 1234</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div> <p>房客姓名: Johnson Emily</p> <p>发票编号: 2025011013580001</p> </div> <div> <p>账单生成时间: 2025/01/10 13:59:01</p> <p>费用: <span style="border: 2px solid #FFD700; padding: 2px;">总费用: ¥ 228.40</span></p> </div> </div> <hr/> <p>房间名称: 100 (单人间)</p> <p>入住时间: 2025/01/10 13:28:45      退房时间: 2025/01/10 13:58:53</p> <p>通话费用</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>时间</th> <th>被叫号码</th> <th>通话时长</th> <th>费用(¥)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025/01/10 13:38:05</td> <td>003604478856</td> <td>00:00:32</td> <td>1.20</td> </tr> <tr> <td>2025/01/10 13:29:22</td> <td>15880123456</td> <td>00:05:27</td> <td>7.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;"><b>总计(¥)</b></td> <td>8.80</td> </tr> </tbody> </table> <p>其他费用</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>消费事项</th> <th>日期</th> <th>费用(¥)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>单人间 (2晚)</td> <td>2025/01/10</td> <td>220.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"><b>总计(¥)</b></td> <td>220.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"><b>总费用(¥)</b></td> <td>228.40</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <p>签名 _____</p> <p>日期 _____</p> </div> </div>	时间	被叫号码	通话时长	费用(¥)	2025/01/10 13:38:05	003604478856	00:00:32	1.20	2025/01/10 13:29:22	15880123456	00:05:27	7.60	<b>总计(¥)</b>			8.80	消费事项	日期	费用(¥)	单人间 (2晚)	2025/01/10	220.00	<b>总计(¥)</b>		220.00	<b>总费用(¥)</b>		228.40
时间	被叫号码	通话时长	费用(¥)																										
2025/01/10 13:38:05	003604478856	00:00:32	1.20																										
2025/01/10 13:29:22	15880123456	00:05:27	7.60																										
<b>总计(¥)</b>			8.80																										
消费事项	日期	费用(¥)																											
单人间 (2晚)	2025/01/10	220.00																											
<b>总计(¥)</b>		220.00																											
<b>总费用(¥)</b>		228.40																											

### 客户信息字段

客户信息字段用于在办理入住时收集客人的额外信息。

默认情况下，在客人入住酒店时，会收集以下基本信息：

分类	项目
<b>客人信息</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 名字</li> <li>• 姓氏</li> <li>• 证件号码</li> <li>• 手机号码</li> <li>• 邮箱地址</li> </ul>

分类	项目
客人地址	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 邮政编码</li> <li>• 街道</li> <li>• 城市</li> <li>• 州 (省)</li> <li>• 国家</li> </ul>

如果你想收集更多的客人信息，启用 **自定义客户信息字段**，然后点击 **添加** 来添加所需的字段。



### Note:

最多支持 10 个自定义字段。

下表展示了设置的客人信息字段在入住表单中的效果。



## 员工对客房的操作权限

你可以通过酒店管理的客户端配置权限授予员工 (例如前台) 对客房的操作权限。授权员工能够在其 Linkus 桌面端/网页端上执行这些操作。

你可以点击 **添加** 来添加权限规则。





### Note:





- 最多支持 10 条权限规则。
- 此设置不会授予员工酒店服务的管理权限。要实现此功能，你可以给员工分配酒店管理员的角色。更多信息，请参见 [授予酒店管理权限](#)。

下表展示了授权员工根据其权限在 Linkus 桌面端/网页端上可访问的菜单及可执行的操作。

权限	说明
房态面板	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>房态面板</b> (路径：<a href="#">酒店管理 &gt; 房态面板</a>)，并执行如办理入住、换房、设置免打扰、切换房间状态、添加叫醒电话、退房等操作。</p> 
叫醒服务	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>叫醒服务</b> (路径：<a href="#">酒店管理 &gt; 叫醒服务</a>)，并执行如预约叫醒任务和查看叫醒记录等操作。</p> 
呼叫服务	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>话务控制台</b> 管理客人通话。</p>

权限	说明	
	<p><b>Tip:</b> 参见 <a href="#">授予通话管理权限</a> 了解更多信息。</p> 	
<p><b>入住历史</b></p>	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>入住历史</b> (路径: <b>酒店管理 &gt; 入住历史</b>), 查看客人的入住记录。</p> 	
<p><b>删除入住历史</b></p>	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>入住历史</b> (路径: <b>酒店管理 &gt; 入住历史</b>), 删除客人的入住历史。</p>	

权限	说明																					
<ul style="list-style-type: none"> <li>分机</li> <li>通讯录</li> <li>聊天</li> <li>视频会议</li> <li>话务控制台</li> <li style="background-color: #e0e0e0;">酒店管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>房态面板</li> <li style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">入住历史</li> <li>叫醒服务</li> </ul> </li> </ul>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;">           酒店管理 / 入住历史         </div> <div style="margin-top: 10px;">           房间类型 <input type="text" value=""/> 状态 <input type="text" value=""/> 时间 <input type="text" value="开始日期"/> ~ <input type="text" value="结束日期"/> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">下载</span> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>状态</th> <th>房间名称</th> <th>房间类型</th> <th>房客姓名</th> <th>手机号码</th> <th>总费用</th> <th>入住时间</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="color: green;">退房</td> <td>101</td> <td>单人间</td> <td>Smith James</td> <td>-</td> <td>220.00</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td style="color: blue;">入住</td> <td>100</td> <td>单人间</td> <td>Johnson Emily</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>2025</td> </tr> </tbody> </table>	状态	房间名称	房间类型	房客姓名	手机号码	总费用	入住时间	退房	101	单人间	Smith James	-	220.00	2025	入住	100	单人间	Johnson Emily	-	-	2025
状态	房间名称	房间类型	房客姓名	手机号码	总费用	入住时间																
退房	101	单人间	Smith James	-	220.00	2025																
入住	100	单人间	Johnson Emily	-	-	2025																

## 客房政策

客房设置是必填项，你需要在此处为客房配置常规设置。

### 房间设置

**\* 默认退房时间**

**服务号**

将房间名称作为去电显示名称








配置客房呼叫规则



- 不允许客房之间互相呼叫
- 仅允许旅行团内部互相呼叫
- 允许客房之间互相呼叫

**\* 房间类型**

类型	操作
单人间	<span style="color: red;">✕</span>

设置	说明
<b>默认退房时间</b>	设置默认的退房时间。
<b>服务号</b>	<p>服务号是分配给酒店各项服务的分机号码 (例如 24 小时前台、洗衣服务、餐厅等)。无论是否入住，所有客人均可通过客房话机拨打此号码。</p> <p>从下拉列表中选择一个或多个服务号码，以允许客人拨打。</p>
<b>将房间名称作为去电显示名称</b>	<p>默认情况下，当客人通过客房话机拨打内部号码时，去电名称将显示为客人入住时登记的姓名，名称格式则根据 <b>PBX 设置 &gt; 常规设置 &gt; 基本 &gt; 名称展示格式</b> 上的设置来显示。</p>

设置	说明
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>要将房间名称 (配置路径：<a href="#">酒店管理 &gt; 房间管理 &gt; 房间名称</a>) 作为去电显示名称，启用选项 <b>将房间名称作为去电显示名称</b>。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
<p><b>配置客房呼叫规则</b></p>	<p>默认不允许客房分机互打。你可以按需配置客房的内部通话权限。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Note:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeastar PBX 的内部通话权限与分机可见性相关联。配置内部通话权限后，PBX 将自动在 <b>分机和中继 &gt; 客户端权限 &gt; 分机可见性</b> 中创建相应的分机可见性规则。</li> </ul> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 默认情况下，如果在 Yeastar PBX 上启用了 <b>部门管理</b> (路径：<a href="#">PBX 设置 &gt; 常规设置</a>)，此功能禁用。要配置内部通话权限，请参见 <a href="#">允许客房分机互打 (基于部门)</a>。</li> </ul> <div style="margin-top: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不允许客房之间互相呼叫</li> <li>• 仅允许旅行团内部互相呼叫</li> <li>• 允许客房之间互相呼叫</li> </ul> </div>

设置	说明
	 <b>Note:</b> 允许客房分机互打后，仅已入住的客房可以呼叫其他客房分机。否则，只允许拨打 <a href="#">紧急号码</a> 、 <a href="#">服务号码</a> 和 <a href="#">房间状态特征码</a> 。
房间类型	设置房间类型。   <b>Note:</b> 支持添加最多 10 个房间类型。

## 酒店信息

酒店信息将用于所有账单和发票交易。

你可以在 **账单信息** 栏输入酒店信息。

**账单信息**

Logo

 上传Logo  
点击添加或拖拽图片上传。文件格式：PNG、JPG、JPEG，更推荐使用 PNG 格式，最佳分辨率：150x150，文件大小：不超过500KB。

酒店名称

酒店地址

联系方式

备注

**账单预览**



海悦酒店  
 北京市朝阳区建国路88号，海悦大厦1-3层  
 +86 10 1234 5678


## 步骤三、配置客房

进入 **房间管理** 页签，添加客房并配置房间状态。

### 添加客房

按需批量添加客房或逐个添加。

场景	操作说明	
<p>批量添加客房</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="634 264 1019 506"> <p>设置：批量添加客房</p> </div> <div data-bbox="1040 264 1533 506"> <p>效果：批量添加的客房</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 点击 <b>添加 &gt; 批量添加</b></li> <li>2. 在弹出的窗口中，完成以下配置： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>房间类型</b>：选择房间类型。</li> <li>• <b>创建数量</b>：填写你想要创建的客房数量。</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Note:</b> 输入 1-99 范围内的值。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>房间名称</b>：设置房间名称的前缀和后缀。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>前缀</b>：任意字母或数字。</li> <li>◦ <b>后缀</b>：0-9999 之间的数字。</li> </ul> <p>例如，设置前缀为“10”和后缀为“0”则房间名称为 100。</p> </li> <li>• <b>绑定分机的起始号码</b>：从下拉列表选择一个分机。PBX 将从你在此处指定的号码开始，为创建的客房自动分配可用的分机号码。</li> </ul> </li> <li>3. 点击 <b>保存</b>。</li> </ol>	
<p>逐个添加客房</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="634 1262 1203 1570"> <p>设置：添加单间客房</p> </div> <div data-bbox="1224 1262 1624 1570"> <p>效果：添加的单间</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 点击 <b>添加 &gt; 添加</b>。</li> <li>2. 在弹出的窗口中，完成以下配置： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>房间名称</b>：填写房间名称。</li> <li>• <b>房间类型</b>：选择房间类型。</li> <li>• <b>绑定分机</b>：从下拉列表选择一个分机与该客房关联。</li> </ul> </li> </ol>	

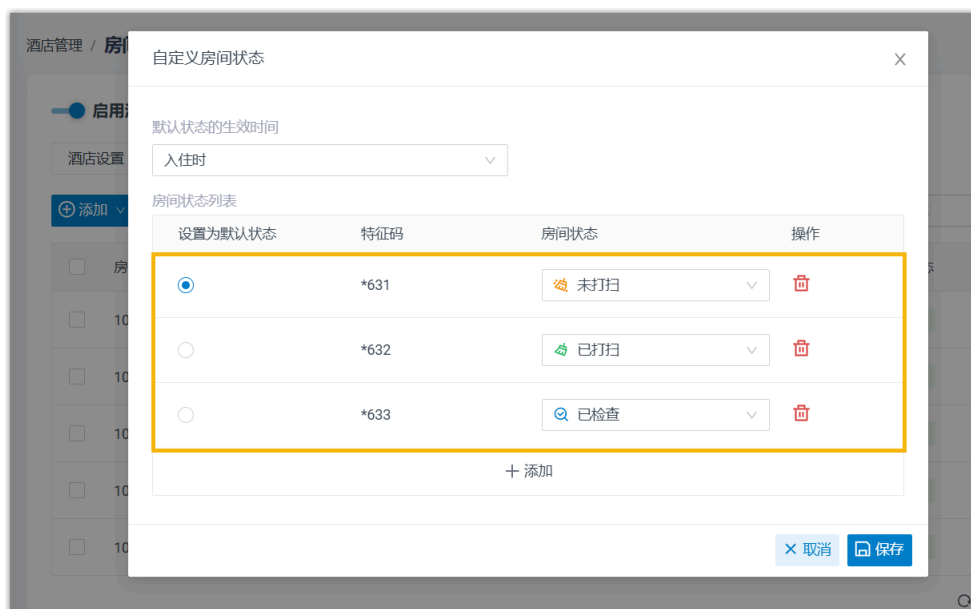
场景	操作说明
	3. 点击 <b>保存</b> 。

## 设置房间状态

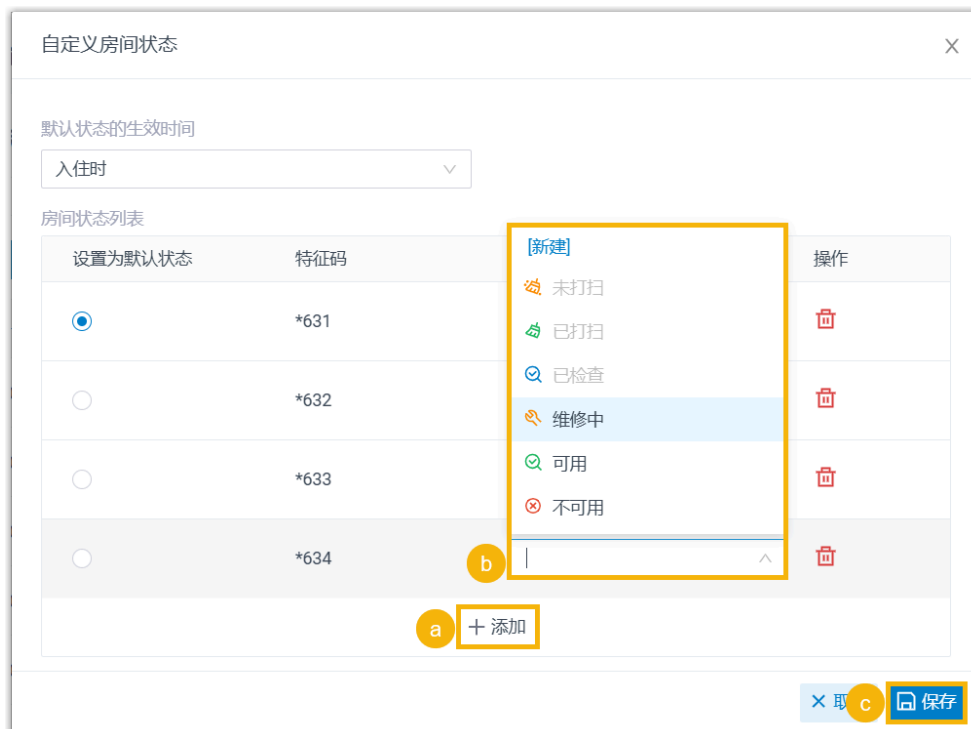
Yeastar P 系列 IPPBX 内置六种房间状态 — **未打扫**、**已打扫**、**已检查**、**维修中**、**可用** 和 **不可用**，并配有特征码以便于管理客房状态。你也可以自定义所需的房间状态，如下所示。

### 1. 点击 **自定义房间状态**。

列表显示默认的 3 种房间状态。



### 2. 添加房间状态。



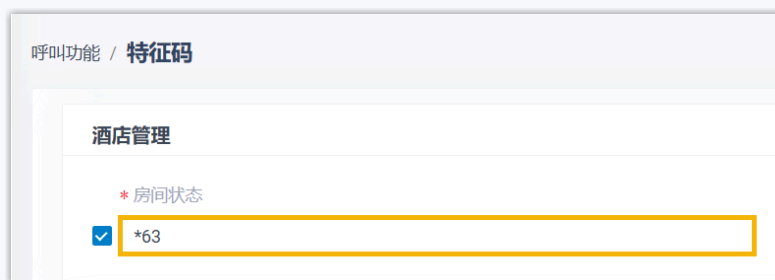
a. 点击 **添加**。

系统将自动为房间状态生成一个特征码，客房清洁人员可通过客房电话机拨打此特征码将房间切换到对应状态。



#### Note:

该特征码由默认的房间状态码 (\*63) 加一个顺序号码组成。要使用不同的房间状态码，进入 **呼叫功能 > 特征码 > 酒店管理 > 房间状态** 进行更改。



b. 从 **房间状态** 的下拉列表中，选择现有的状态或点击 **新建** 来创建房间状态。



#### Note:





最多支持 26 种房间状态，包含 6 种内置状态和 20 种自定义状态。

### 3. 设置默认的房间状态并指定重置房间状态为默认状态的场景。

自定义房间状态

默认状态的生效时间

b 入住时

房间状态列表

设置为默认状态	特征码	房间状态	操作
a <input checked="" type="radio"/>	*631	未打扫	
<input type="radio"/>	*632	已打扫	
<input type="radio"/>	*633	已检查	

+ 添加

取消 保存

- 在 **设置为默认状态** 中，选择默认的房间状态。
- 可选：** 从 **默认状态的生效时间** 的下拉列表中，选择重置房间状态的场景。
  - **入住时：** 当客人入住时，重置房间状态为默认状态。
  - **每 X 天自动重置：** 定期将房间状态重置为默认状态。  
如果你选择了此项，需从下拉列表中选择间隔天数。
- 点击 **保存**。

## 步骤四、配置叫醒服务

进入 **叫醒服务** 页签，配置叫醒号码和叫醒规则。

### 叫醒号码

客人可拨打此号码自行设置叫醒电话。

你可以使用默认的叫醒号码，或在 **叫醒号码** 栏中输入所需的号码。



#### Note:

- 只要不与 PBX 中的现有号码冲突，你可以输入任何号码。



• 一旦保存该号码，将无法更改。

酒店管理 / 叫醒服务

启用酒店管理

酒店设置   房间管理   叫醒服务

**基本**

\* 叫醒号码

6201

## 叫醒规则

自定义叫醒规则。

**叫醒规则**

\* 响铃超时 (s)

20

\* 延迟叫醒

禁用

\* 提示音

[默认]

\* 呼叫失败目的地

挂断

设置	说明
响铃超时 (s)	设置叫醒电话响铃的时长 (单位：秒)。 <b>有效值：5-300</b>

设置	说明
延迟叫醒	设置客人未接听叫醒电话时，重复呼叫的次数及每次重复呼叫的间隔时间。
提示音	选择客人接听叫醒电话时播放的提示音。  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p> <b>Note:</b> 可用的提示音从 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b> 中同步。</p> </div>
呼叫失败目的地	设置客人未应答叫醒电话时要进入的呼叫失败目的地。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 挂断</li> <li>• 分机</li> <li>• 响铃组</li> </ul>

## 执行结果

- 酒店服务已在 Yeastar P 系列 IPPBX 上配置完成。
- PBX 自动创建分机组 **Hotel Room Group**，所有分配给客房的分机自动添加到该组中，方便进行统一的呼叫管理。



## 通话管理

### 授予客房通话权限

默认情况下，客人可以拨打服务号码和紧急号码，但客房之间的通话和外线通话是禁用的。本文介绍如何为客房授予内部通话和外部通话权限。

### 允许客房分机互打

Yeastar PBX 的内部通话权限与分机的可见性规则相关。只有当客房分机被授权查看被叫分机时，客人才可以呼叫其他客房分机。默认情况下，客房分机之间不允许互打。

要允许客房分机互打，你可以在 **分机可见性** 或 **酒店管理** 配置页面进行操作。具体选择哪种方式，取决于你的组织架构 — 是基于组还是基于部门。

### 允许客房分机互打 (基于组)

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **酒店管理**。
2. 在 **酒店设置** 页签下，滚动至 **房间设置**。
3. 配置客房呼叫规则。



- a. 勾选 **配置客房呼叫规则**。
- b. 选择呼叫规则。
- c. 点击 **保存**。

相应的可见性规则将在 **分机和中继 > 客户端权限 > 分机可见性** 中创建。

内部通话权限设置	生成的分机可见性规则
不允许客房之间互相呼叫	<b>Hotel Room Group 禁止查看</b> 本组
仅允许旅行团内部互相呼叫	<b>{tour_group} 允许查看</b> 本组

内部通话权限设置	生成的分机可见性规则
<p><b>Note:</b></p> <p>如果你选择此项，每当旅行团入住酒店时，系统将创建一个临时的分机组，包含所有分配给旅行团客人的房间分机。该分机组将在旅行团退房时自动删除。</p>	
允许客房之间互相呼叫	Hotel Room Group 允许查看 本组

### 允许客房分机互打 (基于部门)

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 客户端权限 > 分机可见性**。
2. 添加可见性规则。



- a. 点击 **添加规则**。
- b. 设置可见性规则。
  - **分机/部门**：选择你想授予查看权限的成员。
  - **权限类型**：选择 **允许查看**。
  - **对象**：选择允许被查看的分机。
- c. 点击 **保存**。

所选成员可以呼叫对象中的分机。

### 允许客房分机拨打外线电话

默认情况下，禁止客人拨打外线电话。建议避免为所有客房启用外线通话，而只为有需求的客人授予权限。

为了满足客人对外线通话的需求，你可以提前配置好外线通话设置，并在客人入住时授予权限。

### 允许国内通话

1. 配置国内外线通话。

- a. 配置 [中继](#)。
  - b. 配置 [呼出路由](#)。
  - c. 添加 [通话费率规则](#) 以对客人的通话进行计费。
2. 在客人入住时授予客人外线通话的权限。
- a. 在入住页面，从 **通话权限** 的下拉列表中选择 **允许国内通话**。



- b. 点击 **保存**。

**Note:**

如果客人在入住后请求国内外线通话权限，你可以从房间页面授予其权限，如下所示。

客人可以使用客房话机拨打国内的外部号码。通话结束后，PBX 系统将根据费率规则计算费用，并将费用计入客人的账单。

账单详情

房间: 100 当前

房间名称  
100(单人间)

入住时间  
2025/01/10 13:28:45

预计离店时间  
2025/01/11 13:00:45

通话费用

时间	被叫号码	通话时长	费用(¥)
2025/01/10 13:29:22	15880123456	00:05:27	7.2
<b>总</b>		<b>00:05:27</b>	<b>7.20</b>

总: 1 < 1 > 20条/页

## 允许国际通话

1. 配置国际外线通话。
  - a. 配置 [中继](#)。
  - b. 设置 [国际拨号代码](#) 帮助系统识别国际电话，并且只允许拨打受信任国家和地区的号码。
  - c. 配置 [呼出路由](#)。
  - d. 添加 [通话费率规则](#) 以对客人的通话进行计费。
2. 在客人入住时授予客人拨打国际外线电话的权限。
  - a. 在入住页面，从 [通话权限](#) 的下拉列表中选择 [允许呼叫国际长途](#)。

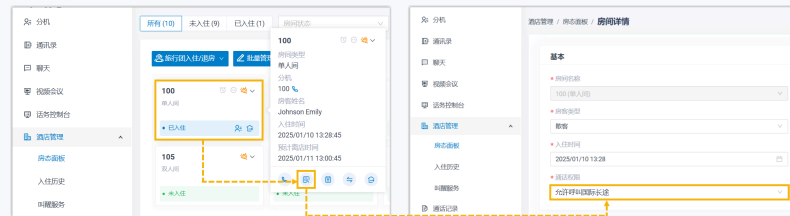


- b. 点击 **保存**。



### Note:

如果客人在入住后请求国际外线拨打权限，你可以在房间页面授予权限，如下所示。



客人可以使用客房话机拨打国际外线电话。通话结束后，PBX 系统将根据相应费率规则计算费用，并将费用计入客人的账单。

账单详情			
房间: 100 <span style="float: right;">当前</span>			
房间名称 100(单人间)			
入住时间 2025/01/10 13:28:45		预计离店时间 2025/01/11 13:00:45	
通话费用			
时间	被叫号码	通话时长	费用(¥)
2025/01/10 13:38:05	003604478856	00:00:32	9.2
2025/01/10 13:29:22	15880123456	00:05:27	7.2
<b>总</b>		<b>00:05:59</b>	<b>8.40</b>
总: 2 < 1 > 20条/页			

## 配置费率以对客人通话计费

Yeastar P 系列 IPPBX 内置的通话计费功能，可以自动对客人的外线通话计费。你可以创建一条或多条通话费率规则。客人结束外线通话后，PBX 系统将根据匹配的费率规则计算费用，并将其计入客人的账单。本文介绍如何为外线通话添加费率规则。



### Note:

Yeastar 通话计费支持根据拨号前缀和号码长度设置通话费率，这与呼出路由的设置密切相关，因为明确哪条费率适用于哪通电话是由 PBX 送出的号码决定的，而不是客人拨打的号码。因此，确保你的通话费率设置与呼出路由配置匹配。

## 操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 添加费率规则。
  - a. 点击 **添加**。
  - b. 填写以下信息完成规则配置。



费率设置	
* 名称 国内通话	匹配前缀 1
号码长度	* 费率 1.2
* 计费单元 (秒) 60	* 初始时长 (秒) 0
* 初始费用 0	

项目	说明
<b>名称</b>	填写一个名称，帮助你识别此费率规则。
<b>匹配前缀</b>	<p>可选。设置呼出号码前缀匹配规则。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p> <b>Note:</b> 此费率规则仅适用于匹配此拨号前缀的外线通话，并且是基于 PBX 最终送出的号码，而不是客人拨打的号码。</p> </div>
<b>号码长度</b>	<p>可选。设置呼出号码长度。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p> <b>Note:</b> 此费率规则仅适用于号码长度等于或小于指定值的外线通话，并且是基于 PBX 最终送出的号码，而不是客人拨打的号码。</p> </div>
<b>费率</b>	<p>设置通话费率。</p> <p><a href="#">初始时长</a> 后，每个 <a href="#">计费单元</a> 收取的费用。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p> <b>Note:</b> 最多支持 5 位小数。</p> </div>
<b>计费单元 (秒)</b>	<p>设置 <a href="#">初始时长</a> 后，用于计算通话费用的单元时间。默认值为 60 秒。</p> <p>例如，设置 <b>费率</b> 为 0.5，<b>计费单元</b> 为 60 秒，则每 60 秒通话费用增加 0.5。</p>
<b>初始时长 (秒)</b>	设置初始时长。初始时长内的通话按 <a href="#">初始费用</a> 计算。
<b>初始费用</b>	<p>设置在 <a href="#">初始时长</a> 内的固定费用。</p> <p>例如，设置 <b>初始时长</b> 为 120 秒，<b>初始费用</b> 为 2，则 2 分钟内的通话费用固定为 2，超过 2 分钟后按照预先设置的费率计算费用。</p>

c. 点击 **保存**。

## 执行结果

客人结束外线通话后，PBX 系统将根据适用的费率计算通话费用，并将费用计入客人的账单，如下所示。

The screenshot shows a hotel management interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like '分机', '通讯录', '聊天', '视频会议', '话务控制台', '酒店管理', '房态面板', '入住历史', '叫醒服务', '通话记录', and '语音留言'. The main area displays room status for '100' (单人房) and '105' (双人房). A '账单详情' (Bill Details) window is open, showing information for '房间: 100' (单人房). The bill includes the following call charges table:

时间	被叫号码	通话时长	费用(¥)
2025/01/10 13:38:05	003604478856	00:00:32	1.2
2025/01/10 13:29:22	15880123456	00:05:27	7.2
<b>总</b>		<b>00:05:59</b>	<b>8.40</b>



### Note:

PBX 对每通外线通话的计费精确到小数点后 5 位，并将通话的总费用四舍五入到小数点后 2 位。

## 预约通话报告以追踪通话活动

Yeastar P 系列 IPPBX 提供多种通话报告，帮助你查看并分析客人通话。为了更便捷地跟踪和分析通话活动，你可以设置定期生成通话报告，并自动将其发送到指定的电子邮箱地址。本文介绍如何预约通话报告发送到指定邮箱。

下表列出酒店相关的通话报告。参见下表查看每个报告提供的信息详情。



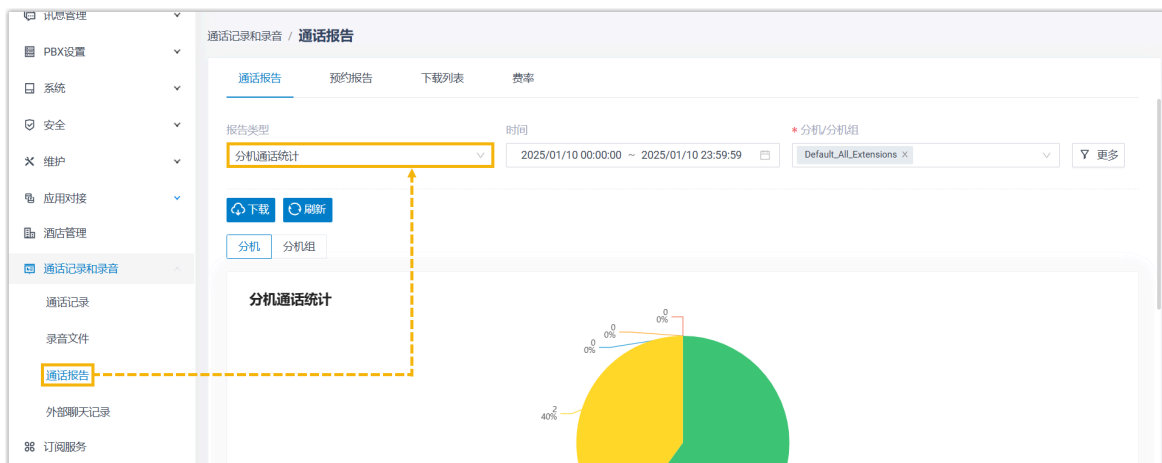
### Note:

更多通话报告，请参见 [通话报告概述](#)。

报告	说明
<b>分机通话统计</b>	提供客房分机已拨打和已接听的通话数量的快速概览。
<b>分机通话活动</b>	提供客房分机每小时、每天和每月已拨打和已接听的通话数量的详细分析。
<b>PBX 通话活动</b>	提供指定中继上的外线通话和内部通话在每小时、每天和每月数据的详细分析。
<b>分机通话计费</b>	提供客房分机通过指定中继拨打的外线通话费用的快速概览。
<b>分机通话计费详情</b>	提供客房分机通过指定中继拨打的每通外线通话费用的详细分析。

你可以通过下列两种方式查看上述通话报告：

- 直接在 PBX 管理网页查看通话报告。  
要使用这一方法查看，参见以下操作。



- 预约通话报告并设置为定期自动发送到指定的电子邮箱地址。  
要使用这一方法查看，参见 [以下步骤](#)。

## 操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告 > 预约报告**。
2. 点击 **添加报告**。
3. 完成以下预约报告的相关配置。

**预约报告**

报告类型  
分机通话统计

时间  
本月

通讯类型  
所有

\* 预约名称  
分机通话

发送频率  
一次性

格式

\* 分机/分机组  
Default\_All\_Extensions

\* 邮箱地址  
demo@yeastar.com

下载链接有效时长  
24 小时

设置	说明
<b>报告类型</b>	选择一个报告。

设置	说明
时间	选择报告涵盖的时间范围。
分机/分机组	选择你想查询的一个或多个通话数据对象。
预约名称	填写一个名称帮助你识别此报告。
邮箱地址	填写接收报告的邮箱地址。   <b>Note:</b> 最多可以添加 10 个邮箱地址。多个邮箱地址用 ; 隔开。
发送频率	设置发送报告的频率。
下载链接有效时长	设置预约报告下载链接的有效时长。 链接失效后，收件人将无法通过此链接下载报告。
格式	设置报告的下载格式。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSV</li> <li>• XLS</li> <li>• PDF</li> </ul>
发送附件	如果启用，通话报告还将作为附件发送。   <b>Note:</b> 仅在 <a href="#">格式</a> 设置为 <b>CSV</b> 或 <b>XLS</b> 时，才支持此项。

4. 点击 **保存**。

## 执行结果

系统将会在指定时间发送报告到指定收件人邮箱。


## 用户管理

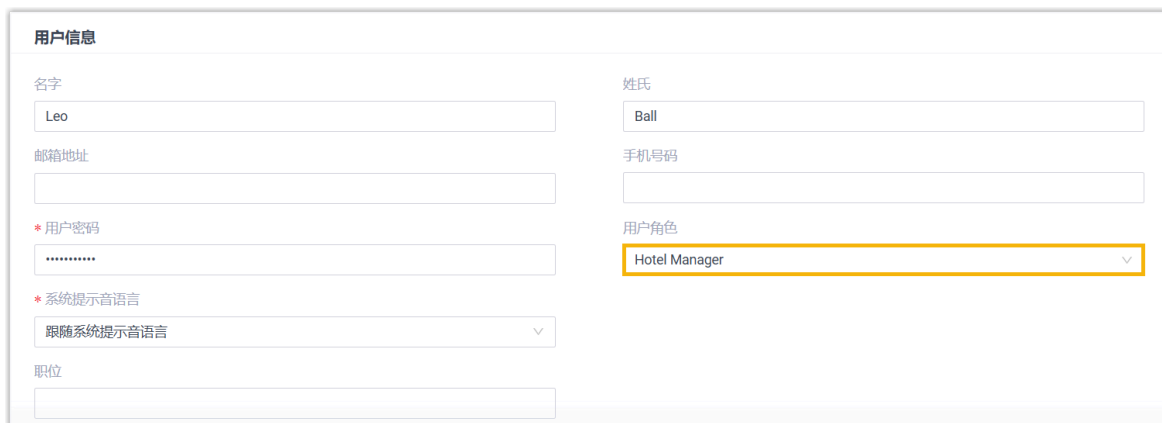
### 授予酒店管理权限

授予酒店员工酒店管理的权限，允许他们访问酒店服务配置页面 (路径：**酒店管理**) 共同管理此服务。

Yeastar P 系列 IPPBX 内置的 **Hotel Manager (酒店管理员)** 角色具有专有权限来访问及管理酒店服务。你可以将该角色分配给同事分机，让同事能够共同管理酒店服务。

## 为单个用户分配酒店管理员角色

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击分机旁边的 。
3. 在 **用户信息** 栏，从 **用户角色** 下拉列表中选择 **Hotel Manager**。



The screenshot shows a form titled "用户信息" (User Information). It contains several input fields: "名字" (Name) with "Leo", "姓氏" (Surname) with "Ball", "邮箱地址" (Email address), "手机号码" (Mobile number), "用户密码" (User password) with a masked field, "系统提示音语言" (System announcement language) with a dropdown menu set to "跟随系统提示音语言" (Follow system announcement language), and "职位" (Position). The "用户角色" (User role) dropdown menu is highlighted with a yellow border and shows "Hotel Manager" selected.

4. 点击 **保存并应用**。

## 为多个用户分配酒店管理员角色

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 勾选想分配角色的分机，然后点击 **编辑**。
3. 在 **用户信息** 栏，勾选 **批量编辑**，然后从下拉列表中选择 **Hotel Manager**。



The screenshot shows the "用户信息" (User Information) form. The "批量编辑" (Batch edit) checkbox is checked and highlighted with a yellow box. Below it, the "用户角色" (User role) dropdown menu is also highlighted with a yellow box and shows "Hotel Manager" selected. The "系统提示音语言" (System announcement language) dropdown menu is set to "跟随系统提示音语言" (Follow system announcement language).

4. 点击 **保存并应用**。

## 授予通话管理权限

授予酒店员工管理通话的权限，允许他们通过 Linkus 桌面端/网页端管理客人通话。

### 背景信息

Yeastar P 系列 IPPBX 支持基于组管理用户的通话管理权限。在 PBX 上启用酒店管理后，将自动创建一个分机组 **Hotel Room Group**，所有分配给客房的分机都将被添加到该组。



该分机组内置三种用户类型，每个类型都有不同的默认权限。



#### Note:

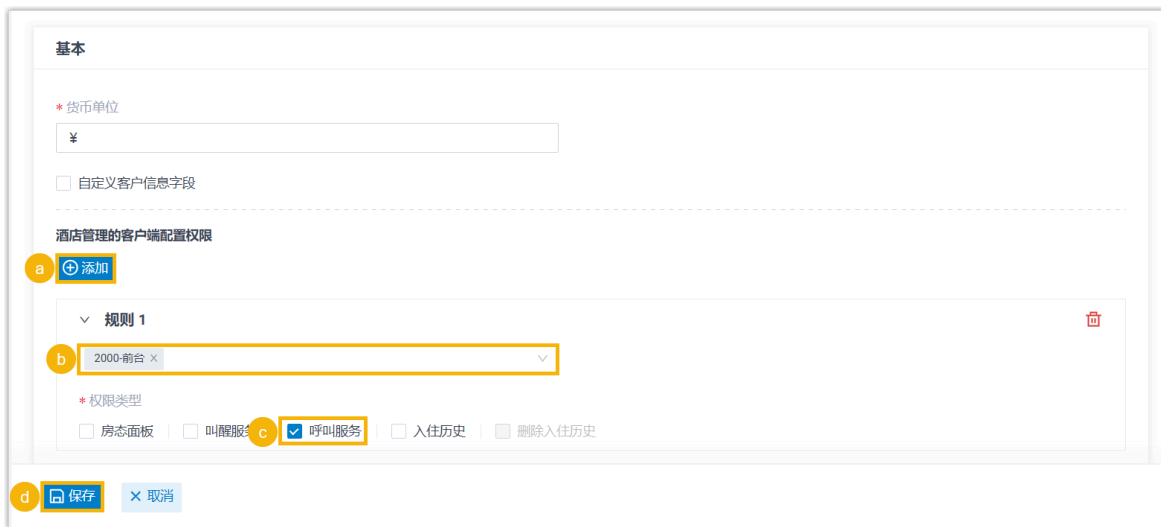
如有需要，你可以更改默认的权限。更多信息，请参见 [查看或更改成员的权限](#)。

- **管理员**：允许访问 Linkus 桌面端/网页端的 **分机** 页面和 **话务控制台**，对通话执行以下操作：
  - **分机** 页面：转移、转接、停泊或取回内部通话。
  - **话务控制台**：转移、转接、停泊或取回通话；通过拖拽将通话转移到内部的其他目的地；控制 IVR 来电；切换分机状态。
- **用户**：无权限管理通话。
- **自定义**：自定义权限以满足业务需求。

默认情况下，所有客房分机都是 **用户** 类型，无人能管理客人的通话。你可以通过给指定员工 (例如前台) [授予呼叫服务权限](#)，将其设为 **管理员**，这样他们就能够从 Linkus 桌面端/网页端管理客人的通话。

### 操作步骤

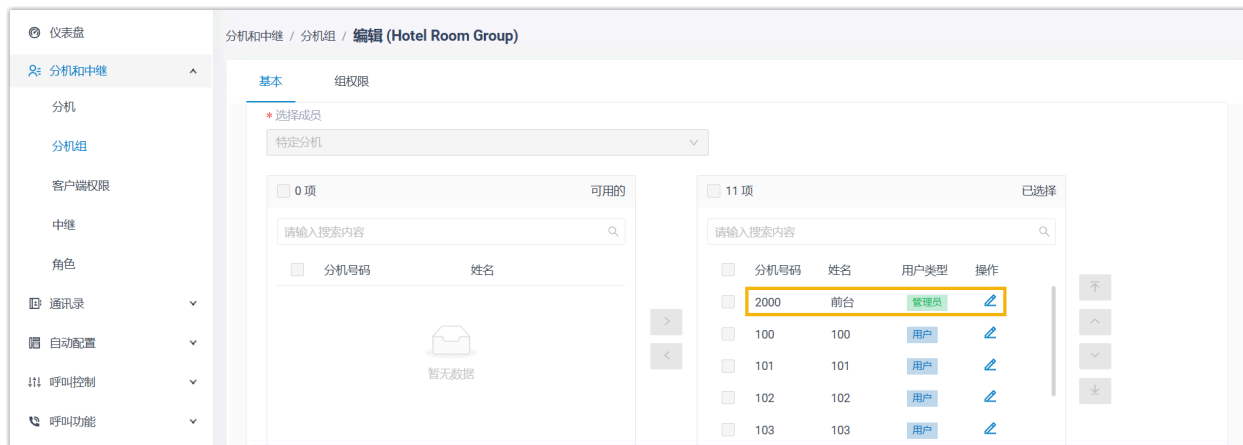
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **酒店管理**。
2. 在 **酒店设置** 页签下，添加权限规则。



- 在 **酒店管理的客户端配置权限** 栏，点击 **添加**。
- 在 **分机** 下拉列表中，选择你想要授予呼叫服务权限的分机。
- 在 **权限类型** 栏，勾选 **呼叫服务**。
- 点击 **保存**。

## 执行结果

指定的分机已被设置为酒店分机组的**管理员**，并可以在 Linkus 桌面端/网页端上管理客人通话。



### Note:

更多有关如何在 Linkus 桌面端/网页端上管理通话的信息，请参见 [管理客人通话](#)。

## 授予客房管理权限

授予前台客房管理权限，允许他们直接在 Linkus 桌面端/网页端为客人办理入住/退房、分配房间、设置叫醒电话等。

### 操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **酒店管理**。
2. 在 **酒店设置** 页签下，添加权限规则。


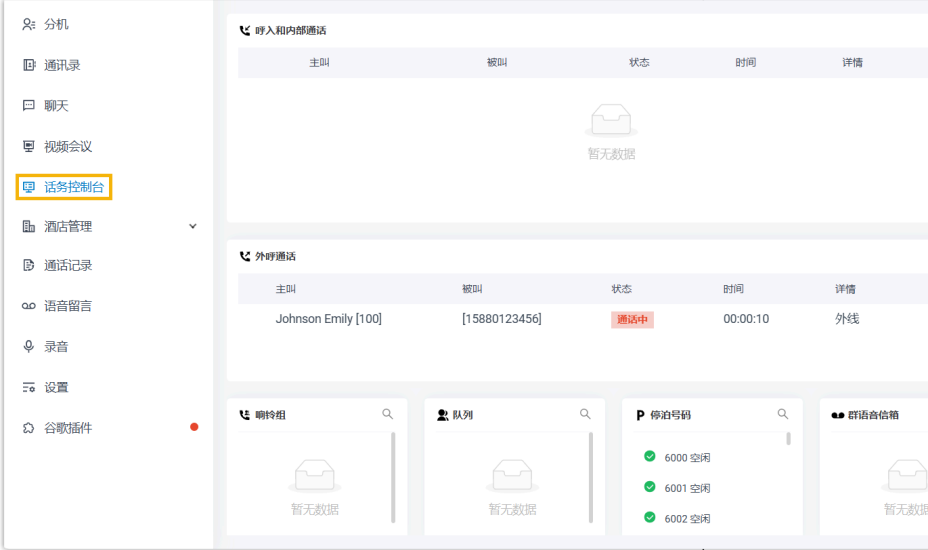


- a. 在 **酒店管理的客户端配置权限** 栏，点击 **添加**。
- b. 在 **分机** 下拉列表中，选择你想要授予权限的分机。
- c. 在 **权限类型** 栏，选择权限。

参见下表，查看授权分机在 Linkus 桌面端/网页端上，基于相应的权限可访问的菜单和可执行的操作。

权限	说明
房态面板	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>房态面板</b> (路径：<b>酒店管理 &gt; 房态面板</b>)，并执行如办理入住、换房、设置免打扰、切换房间状态、添加叫醒电话、退房等操作。</p>



权限	说明																		
<p><b>叫醒服务</b></p>	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>叫醒服务</b> (路径: <b>酒店管理 &gt; 叫醒服务</b>), 并执行如预约叫醒任务和查看叫醒记录等操作。</p>  <table border="1" data-bbox="950 562 1624 695"> <thead> <tr> <th>状态</th> <th>房间名称</th> <th>叫醒分机</th> <th>叫醒时间</th> <th>延迟叫醒</th> <th>呼叫失败目的地</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>预约</td> <td>101</td> <td>101-Smith Jam...</td> <td>2025/01/11 07:30, 一次性</td> <td>禁用</td> <td>挂断</td> </tr> <tr> <td>预约</td> <td>100</td> <td>100-Johnson E...</td> <td>2025/01/11 06:00, 一次性</td> <td>禁用</td> <td>分机: 2000-前台</td> </tr> </tbody> </table>	状态	房间名称	叫醒分机	叫醒时间	延迟叫醒	呼叫失败目的地	预约	101	101-Smith Jam...	2025/01/11 07:30, 一次性	禁用	挂断	预约	100	100-Johnson E...	2025/01/11 06:00, 一次性	禁用	分机: 2000-前台
状态	房间名称	叫醒分机	叫醒时间	延迟叫醒	呼叫失败目的地														
预约	101	101-Smith Jam...	2025/01/11 07:30, 一次性	禁用	挂断														
预约	100	100-Johnson E...	2025/01/11 06:00, 一次性	禁用	分机: 2000-前台														
<p><b>呼叫服务</b></p>	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>话务控制台</b> 管理客人通话。</p> <p><b>Tip:</b> 参见 <a href="#">授予通话管理权限</a> 了解更多信息。</p>  <table border="1" data-bbox="933 1087 1624 1423"> <thead> <tr> <th>主叫</th> <th>被叫</th> <th>状态</th> <th>时间</th> <th>详情</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">暂无数据</td> </tr> <tr> <td>Johnson Emily [100]</td> <td>[15880123456]</td> <td>通话中</td> <td>00:00:10</td> <td>外线</td> </tr> </tbody> </table>	主叫	被叫	状态	时间	详情	暂无数据					Johnson Emily [100]	[15880123456]	通话中	00:00:10	外线			
主叫	被叫	状态	时间	详情															
暂无数据																			
Johnson Emily [100]	[15880123456]	通话中	00:00:10	外线															
<p><b>入住历史</b></p>	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>入住历史</b> (路径: <b>酒店管理 &gt; 入住历史</b>), 查看客人的入住记录。</p>																		

权限	说明
删除入住历史	<p>授权员工可以在 Linkus 桌面端/网页端上访问 <b>入住历史</b> (路径：<b>酒店管理 &gt; 入住历史</b>)，删除客人的入住历史。</p>

d. 点击 **保存**。

## 执行结果

- 所选分机可以根据其权限，在 Linkus 桌面端/网页端访问相应的菜单并执行相应的操作。
- 如果你授予分机 **房态面板**、**叫醒服务** 或 **呼叫服务** 权限，PBX 将相应创建一条分机可见性规则，以允许所选分机拨打客房话机。



# 前台

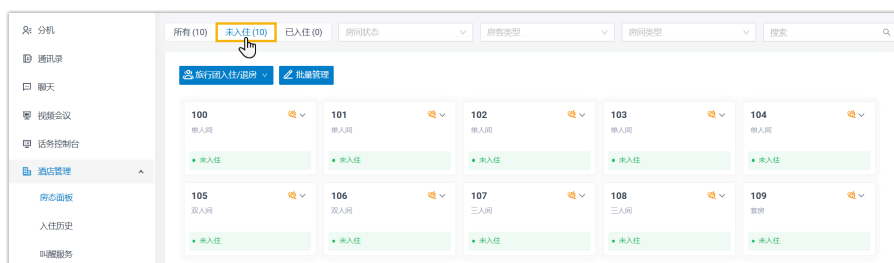
## 入住

当客人抵达酒店时，前台可以在 Linkus 桌面端/网页端上帮客人办理入住手续。

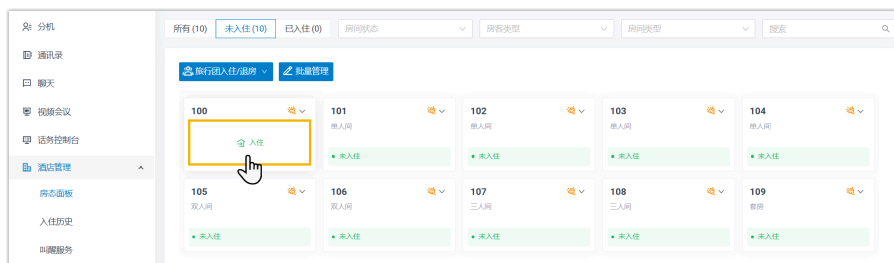
### 散客入住

#### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 筛选未入住房间并找一个合适的房间。
  - a. 点击 **未入住** 页签筛选空闲的客房。




- b. 将鼠标悬停在一个客房上，然后点击 **入住**。



3. 填写以下客人入住信息。

#### 基本

<b>基本</b>	
• 房间名称	<input type="text" value="100 (单人房)"/>
• 房客类型	<input type="text" value="散客"/>
• 入住时间	<input type="text" value="2025/01/10 14:20"/>
• 预计离店时间	<input type="text" value="2025/01/11 13:00"/>
• 通话权限	<input type="text" value="禁止外呼"/>

设置	说明
房间名称	自动填入你选择的客房。
房客类型	选择 <b>散客</b> 。
入住时间	保留当前入住时间，或更改入住时间。
预计离店时间	保留默认离店时间，或更改离店时间。
通话权限	<p>设置客人能否使用客房话机拨打外线电话。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>禁止外呼</b> (默认值)</li> <li>• <b>允许国内通话</b></li> <li>• <b>允许呼叫国际长途</b></li> </ul> <div style="border: 1px solid #007bff; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Note:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果你允许客人拨打外线电话，确保已配置正确的中继和呼出路由。</li> <li>• 外线通话权限是分配给客人的，而不是客房。这意味着每次客人退房或换房时，PBX 会将该客房的外线通话权限重置为 <b>禁止外呼</b>。</li> </ul> </div>

## 房客信息

**房客信息**

<p>名字 <input type="text" value="Johnson"/></p> <p>• 语言  <input type="text" value="期望系统提示音语言"/></p> <p>证件类型  <input type="text" value="身份证"/></p> <p>手机号码  <input type="text" value="+1(555)123-4567"/></p> <p>备注  <input type="text"/></p>	<p>姓氏 <input type="text" value="Emily"/></p> <p>性别  <input type="text" value="女性"/></p> <p>证件号码  <input type="text" value="CERT12345EM"/></p> <p>邮箱地址  <input type="text" value="emily.johnson@example.com"/></p>
--	---



### Note:

**语言** 设置决定了通话时客人听到的系统提示音的语言 (如叫醒电话、语音信箱或 IVR)。

## 房客地址

**房客地址**

邮政编码  街道

市  州(省)

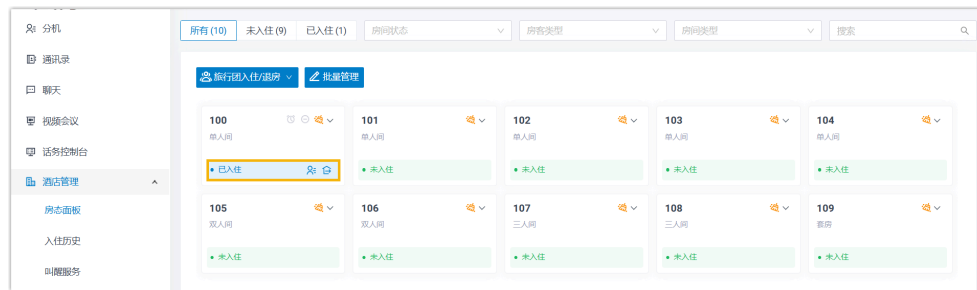
国家

4. 点击 **保存**。

## 执行结果

你已将客人登记入住，且以下事项已自动变更：

- 房间状态变为 **已入住**。



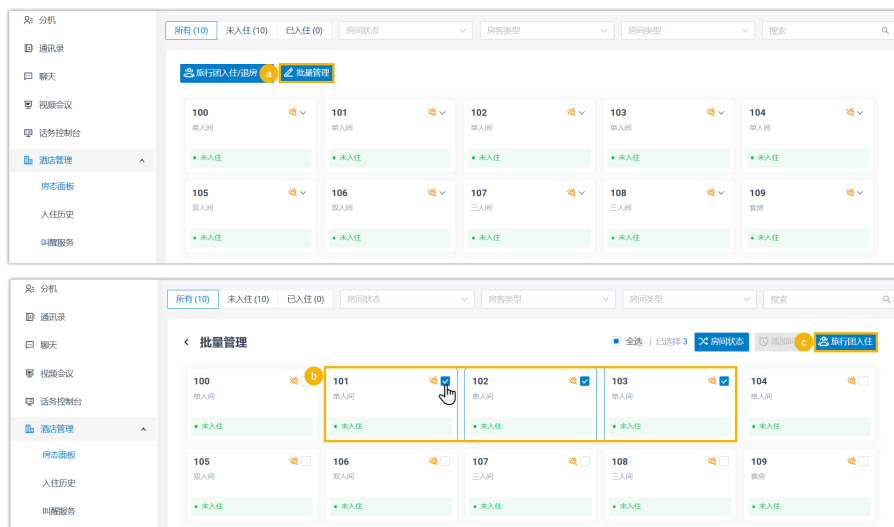
- 系统自动创建对应的入住历史。



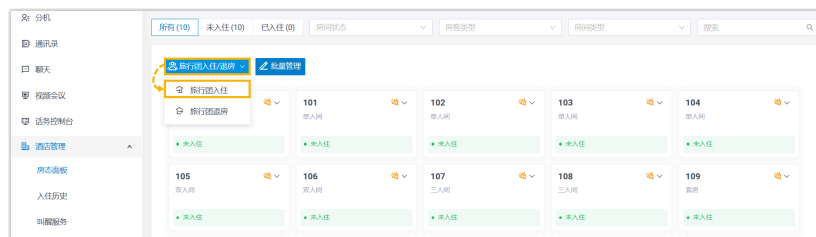
## 旅行团入住

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 进入旅行团入住页面。
  - 预先选择客房，请执行以下操作：



- a. 在左上角点击 **批量管理**。
  - b. 勾选办理入住的房间。
  - c. 在右上角点击 **旅行团入住**。
- 在办理入住手续时选择客房，请执行以下操作：
    - a. 在左上角点击 **旅行团入住/退房**，然后选择 **旅行团入住**。




3. 填写以下入住信息。

### 基本

基本	
* 旅行团名称 [新建] <input type="text" value="Yeastar"/>	* 名称 <input type="text"/>
* 入住时间 2025/01/10 14:37:47	* 预计离店时间 2025/01/11 13:00:48
* 通话权限 禁止外呼	* 语言 跟随系统提示语音

设置	说明
<b>旅行团名称</b>	点击 <b>新建</b> 创建一个旅行团。
<b>入住时间</b>	保留当前入住时间，或更改入住时间。
<b>预计离店时间</b>	保留默认离店时间，或更改离店时间。

设置	说明
<b>通话权限</b>	设置客人能否使用客房话机拨打外线电话 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>禁止外呼</b> (默认值)</li> <li>• <b>允许国内通话</b></li> <li>• <b>允许呼叫国际长途</b></li> </ul> <div style="border: 1px solid #007bff; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果你允许旅行团成员拨打外线电话，确保已配置正确的中继和呼出路由。</li> <li>• 外线通话权限是分配给客人的，而不是客房。这意味着每次客人退房或换房时，PBX 会将该客房的外线通话权限重置为 <b>禁止外呼</b>。</li> </ul> </div>
<b>语言</b>	选择通话时旅行团成员听到的系统提示音的语言 (如叫醒电话、语音信箱或 IVR)。

## 房客信息

**房客信息**

房间名称	名字	姓氏	证件类型	证件号码	操作
101(单人间)	Smith	James	身份证	CERT78453JS	
102(单人间)	Garcia	Maria	身份证	CERT12984MG	
103(单人间)	Davis	Richard	身份证	CERT34976RD	

+ 添加



### Note:

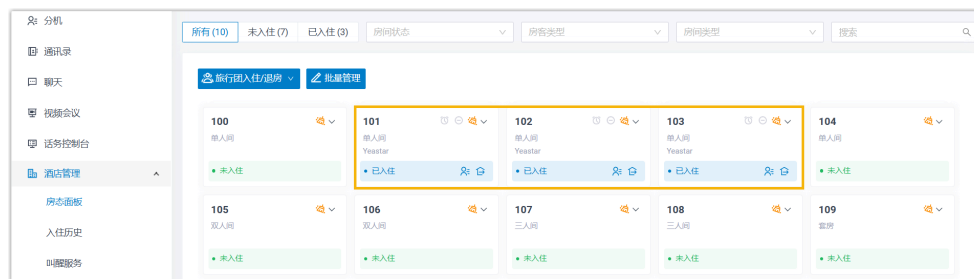
最多支持同时办理 64 位客人的入住手续。

4. 点击 **保存**。

## 执行结果

你已将旅行团登记入住，且以下事项已自动变更：

- 房间状态变为 **已入住**。



- 系统自动创建对应的入住历史。



- 系统自动创建一个临时分机组，并将分配给旅行团所有客房的分机添加到该分机组中，以便集中分配呼叫路由权限。




## 换房

当客人要求换房时，前台可为客人办理换房手续。

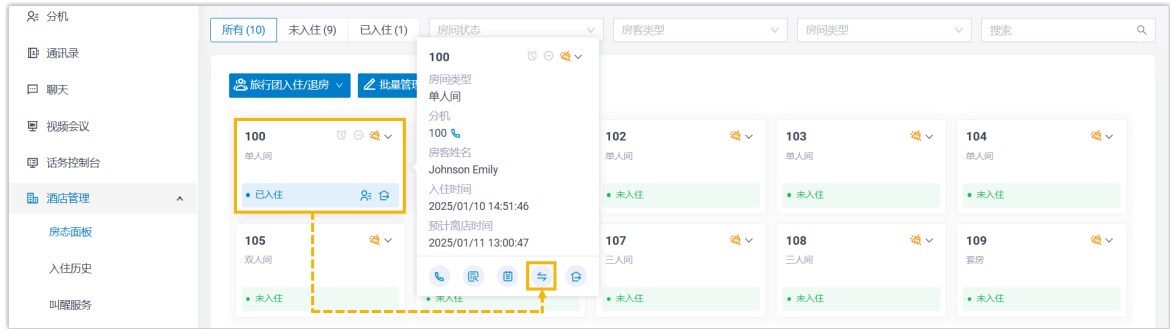
### 限制条件

一位客人最多只能换房 10 次。

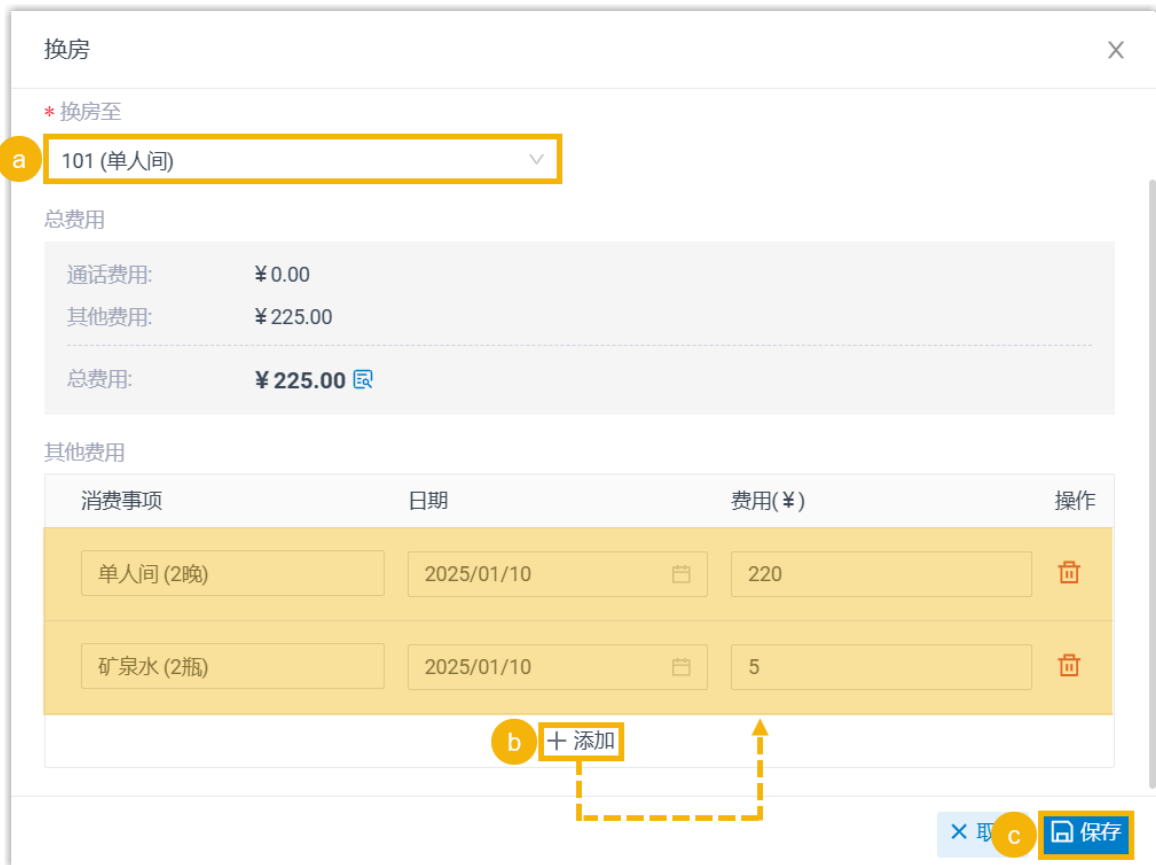
### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 点击客人已入住的房间，然后点击 .





3. 在弹出的窗口中，执行以下操作将客人更换到新房间。



- 在 **换房至** 下拉列表中，选择一个新房间。
- 在 **其他费用** 栏，点击 **添加** 为当前房间添加收费项目。



**Note:**  
费用会转移到新房间。

- 点击 **保存**。

## 执行结果


- 客人已换至新房间。
- 先前生成的入住记录将标记为 **换房**，并为当前住宿创建新记录，且标记为 **入住**。

状态	房间名称	房间类型	房客姓名	手机号码	总费用	入住时间	操作
入住	101	单人间	Johnson Emily	+1(555)987-6543	-	2025/01/10 14:57:40	电话 日历 删除
换房	100	单人间	Johnson Emily	+1(555)987-6543	-	2025/01/10 14:51:46	电话 日历 删除

## 设置免打扰

当客人不希望被打扰时，前台可为客房话机开启免打扰功能；当客人准备接听电话时，可关闭免打扰功能。

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在已入住房间的右上角，点击 ，然后选择为客房话机启用或禁用免打扰功能。

## 执行结果

免打扰设置应用于客房话机，关联分机的状态也相应更新。

- 当启用免打扰时，分机状态更新为 **免打扰**，客房分机将不会收到任何来电。
- 当禁用免打扰时，分机状态更新为 **空闲**，客房分机可以接收来电。

## 切换房间状态

本文介绍如何在 Linkus 桌面端/网页端的房态面板上切换客房状态，以便随时更新房间的情况。

### 背景信息

Yeastar P 系列 IPPBX 支持两种切换客房状态的方式：

- 前台可以在 Linkus 桌面端/网页端的 **房态面板** 上通过点击切换房间状态。  
更多详细信息，请参见 [切换多个房间的状态](#) 和 [切换单个房间的状态](#)。
- 客房清洁人员可以使用客房话机拨打房间状态特征码来切换房间状态。



#### Note:

特征码是在酒店管理员自定义房间状态时自动生成的，请联系酒店管理员了解特征码相关信息。

设置为默认状态	特征码	房间状态	操作
<input checked="" type="radio"/>	*631	未打扫	
<input type="radio"/>	*632	已打扫	
<input type="radio"/>	*633	已检查	

### 切换多个房间的状态

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在左上角，点击 **批量管理**。



3. 勾选想要切换状态的房间，然后点击 **房间状态**。



4. 在弹出的窗口中，从 **房间状态** 下拉列表中选择新状态，然后点击 **保存**。



## 切换单个房间的状态

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在房间的右上角，点击房间状态图标，然后从下拉列表中选择一个状态。



# 叫醒服务

## 预约叫醒电话

当客人需要闹铃时，前台可通过 Linkus 桌面端/网页端预约叫醒电话，客人也可通过客房话机自行预约叫醒服务。

## 限制条件

每位客人最多可预约 23 个待执行的叫醒电话。

## 通过叫醒服务面板预约叫醒任务

你可以通过叫醒服务面板预约叫醒任务，这是专为叫醒服务提供的面板，适合同时为多位客人预约叫醒电话。

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 叫醒服务**。
2. 在 **叫醒任务** 页签下，添加叫醒任务。
  - a. 在左上角，点击 **添加**。
  - b. 完成以下配置以预约任务。

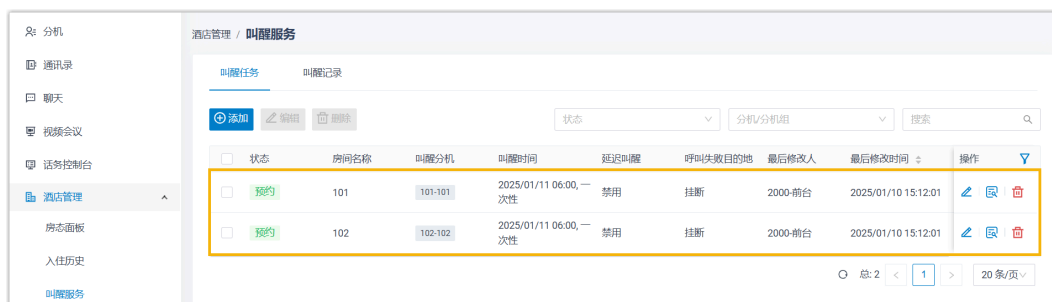
设置	说明
分机/分机组	选择要预约叫醒电话的客房。

设置	说明
<b>叫醒类型</b>	选择叫醒电话的执行频率。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一次性</li> <li>• 每天</li> <li>• 星期</li> <li>• 月</li> </ul>
<b>叫醒时间</b>	选择叫醒时间。
<b>延迟叫醒</b>	设置客人未接听叫醒电话时，重复拨打的次数以及每次重复拨打之间的时间间隔。
<b>提示音</b>	选择客人接听叫醒电话时播放的提示音。 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Note:</b>            可用的提示音从系统的自定义提示音同步而来 (路径: <b>PBX设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>)。</p> </div>
<b>响铃超时</b>	设置叫醒电话响铃的时间，超过该时间未接听则超时 (单位: 秒)。 <b>取值范围: 5 - 300</b>
<b>呼叫失败目的地</b>	设置客人未接听叫醒电话时的呼叫失败目的地。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 挂断</li> <li>• 分机</li> <li>• 响铃组</li> </ul>
<b>备注</b>	添加其他信息。

c. 点击 **保存**。

## 执行结果

叫醒任务已预约并显示在列表中。



状态	房间名称	叫醒分机	叫醒时间	延迟叫醒	呼叫失败目的地	最后修改人	最后修改时间	操作
预约	101	101-101	2025/01/11 06:00, 一次性	禁用	挂断	2000-前台	2025/01/10 15:12:01	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
预约	102	102-102	2025/01/11 06:00, 一次性	禁用	挂断	2000-前台	2025/01/10 15:12:01	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>

当到达叫醒时间时，PBX 将拨打客房话机。客人接听电话后，系统将播放指定的提示音，然后挂断电话。

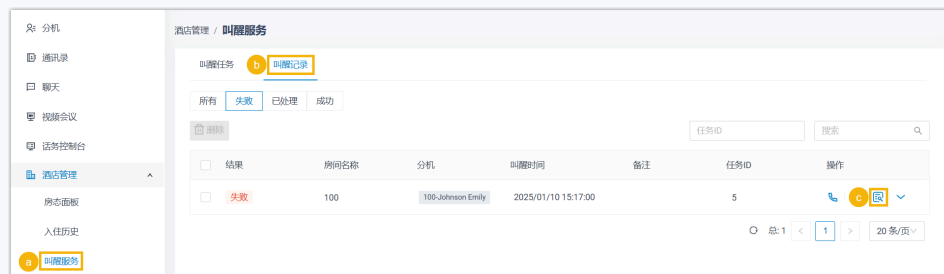


## Note:

如果叫醒任务执行失败，将出现红点提醒你。



你可以访问 **叫醒记录** 页面查看失败原因。



## 通过房态面板预约叫醒任务

你可以通过房态面板预约叫醒任务，这是一个基于客房的可视化面板，适合为一位或多位客人预约叫醒电话。

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 进入客房的叫醒电话配置界面。

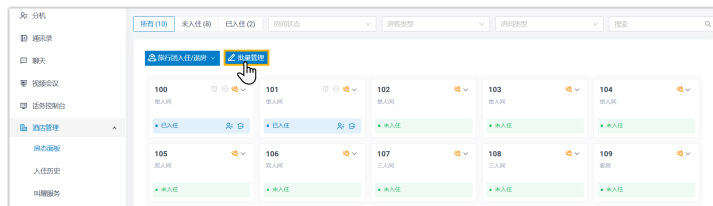
### 单间客房

在已入住房间的右上角，点击 。



### 多间客房

- a. 在左上角，点击 **批量管理**。



b. 勾选已入住的房间，然后点击 **添加叫醒**。



3. 在弹出的窗口中，预约叫醒电话，然后保存配置。

添加叫醒 (100)
✕

**\* 叫醒类型**

一次性
▼

**\* 叫醒时间**

2025/01/11 06:00
📅

**\* 延迟叫醒**

禁用
▼

**\* 提示音**

[默认]
▼

**\* 响铃超时 (s)**

20
▼

**\* 呼叫失败目的地**

挂断
▼

备注

✕ 取消

⊕ 保存并继续添加

📄 保存

设置	说明
<b>叫醒类型</b>	选择叫醒任务的执行频率。



设置	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一次性</li> <li>• 每天</li> <li>• 星期</li> <li>• 月</li> </ul>
<b>叫醒时间</b>	选择叫醒时间。
<b>延迟叫醒</b>	设置客人未接听叫醒电话时，重复拨打的次数以及每次重复拨打之间的时间间隔。
<b>提示音</b>	选择客人接听叫醒电话时播放的提示音。  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p> <b>Note:</b> 可用的提示音从系统的自定义提示音同步而来 (路径: <b>PBX设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>)。</p> </div>
<b>响铃超时</b>	设置叫醒电话响铃的时间，超过该时间未接听则超时 (单位: 秒)。  <b>取值范围: 5 - 300</b>
<b>呼叫失败目的地</b>	设置客人未接听叫醒电话时的呼叫失败目的地。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 挂断</li> <li>• 分机</li> <li>• 响铃组</li> </ul>
<b>备注</b>	添加其他信息。

## 执行结果

叫醒任务已预约并显示在列表中。



当到达叫醒时间时，PBX 将拨打客房话机。客人接听电话后，系统将播放指定的提示音，然后挂断电话。



### Note:

如果叫醒任务执行失败，将出现红点提醒你。



你可以访问 **叫醒记录** 页面查看失败原因。

## 通过客房话机预约叫醒任务

客人可以直接通过客房话机预约叫醒服务而无需联系前台。要实现此功能，你需要从酒店管理员处获取叫醒号码，将该号码提供给客人，并指导他们按照语音提示设置叫醒电话。

我们提供以下示例来演示如何通过客房话机预约 **明天早上 6 点** 的叫醒电话。

### 1. 通过客房话机拨打叫醒号码。

客人将听到以下系统提示音：“请选择您要进行的操作。添加闹铃请按 1，查询闹铃请按 2，删除闹铃请按 3，删除所有闹铃请按 0。退出请按 # 号键。”

### 2. 按 1 添加闹铃。

客人将听到以下系统提示音：“请选择您的闹铃日期。今天闹铃请按 1，明天闹铃请按 2，自定义日期请按 3。”

### 3. 按 2 设置闹铃的日期为明天。

客人将听到以下系统提示音：“请输入您的闹铃时间。请使用 24 小时制，如果输入 1400，代表 14 点闹铃。”

### 4. 按 0600 设置闹铃的时间为早上 6 点。

客人将听到以下系统提示音：“操作成功。您添加的闹铃时间是 `{wakeup_time}`。”

### 5. 挂断电话，或者重复步骤 2-4 添加另一个闹铃。

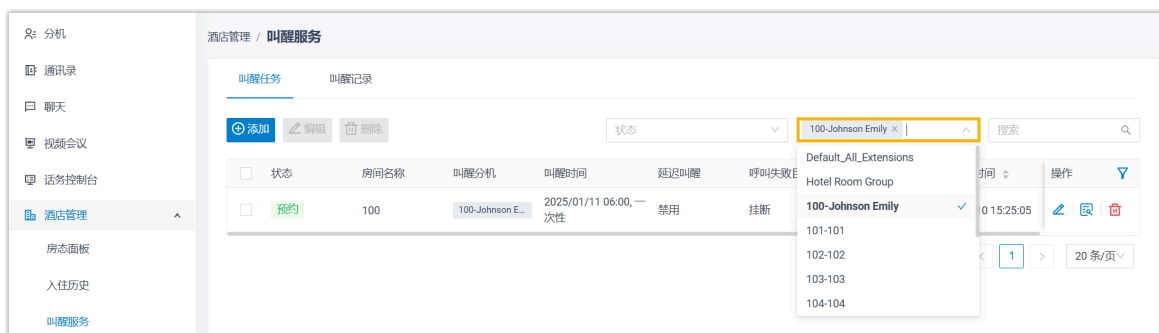
## 查询已预约的叫醒电话

前台可通过 Linkus 桌面端/网页端查询客人已预约的叫醒电话，客人也可通过客房话机自行查询。

### 通过叫醒服务面板查询已预约的叫醒任务

你可以通过叫醒服务面板查询单个或多个客人已预约的叫醒电话。


1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 叫醒服务 > 叫醒任务**。
2. 筛选需要查询的客人的房间。

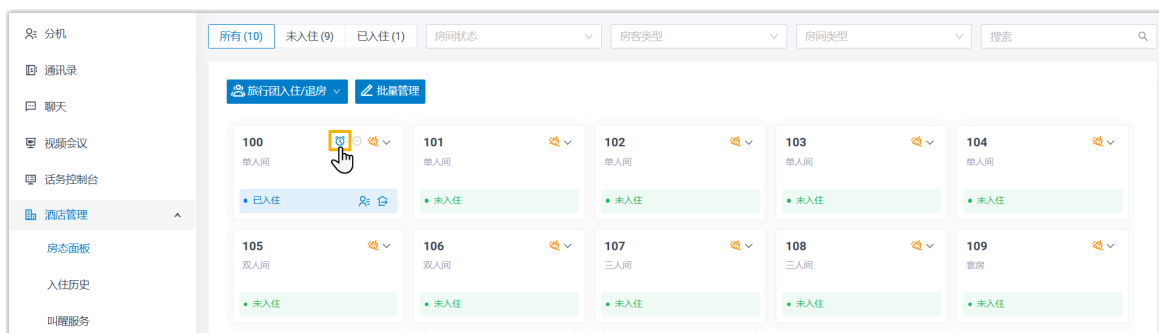


所选客房已预约的叫醒任务将显示在列表中。

### 通过房态面板查询已预约的叫醒任务

你可以通过房态面板查询单个客人已预约的叫醒电话。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在需要查询的房间的右上角，点击 。



所选客房已预约的叫醒任务将显示在列表中。



## 通过客房话机查询已预约的叫醒任务

客人可以直接通过客房话机查询自己已预约的叫醒电话而无需联系前台。要实现此功能，你需要从酒店管理员处获取叫醒号码，将该号码提供给客人，并指导他们按照提示音查询叫醒电话。

我们提供以下示例来演示如何通过客房话机查询已预约的叫醒电话。

1. 通过客房话机拨打叫醒号码。

客人将听到以下系统提示音：“请选择您要进行的操作。添加闹铃请按 1，查询闹铃请按 2，删除闹铃请按 3，删除所有闹铃请按 0。退出请按 # 号键。”

2. 按 2 查询闹铃。

系统将播放提示音 “您有 *{number}* 条闹铃。第一 *{wakeup\_time}*...”。

3. 挂断电话，或按数字继续。

## 更新已预约的叫醒电话

当客人需要更新已预约的叫醒电话时，前台可以在 Linkus 桌面端/网页端上处理此请求。



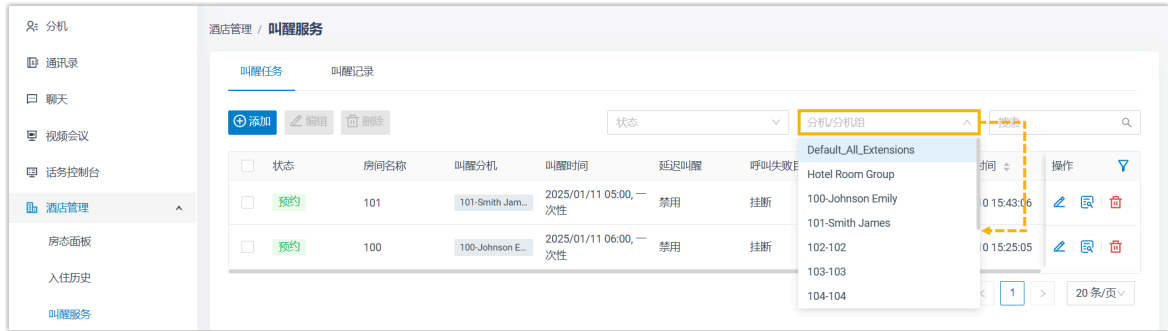
### Note:

客人不能通过客房话机更新已预约的叫醒电话。

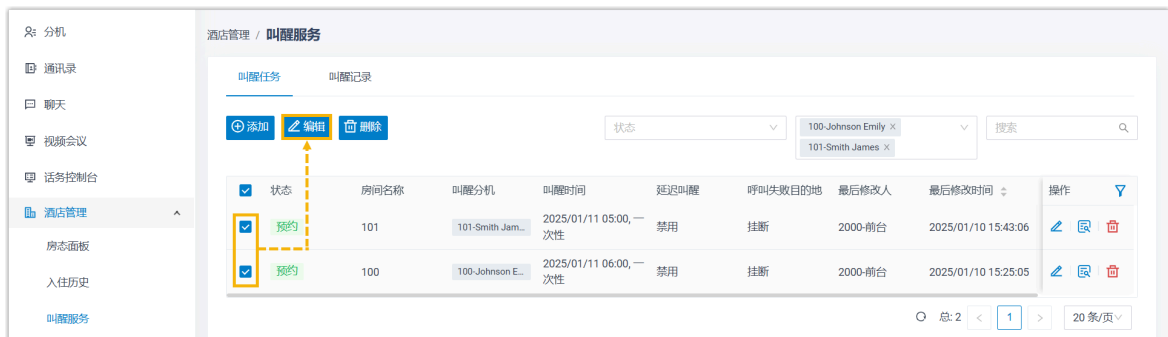
## 通过叫醒服务面板更新已预约的叫醒任务

你可以通过叫醒服务面板更新单个或多个客人已预约的叫醒电话。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 叫醒服务 > 叫醒任务**。
2. 筛选需要更新叫醒任务的客人房间。



3. 勾选所需任务，然后点击 **编辑** 编辑叫醒任务。




4. 点击 **保存**。

## 通过房态面板更新已预约的叫醒任务

你可以通过房态面板更新单个客人已预约的叫醒电话。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在所需房间的右上角，点击 .



3. 在面板右侧，点击  编辑需要更新的叫醒任务。



4. 点击 **保存**。

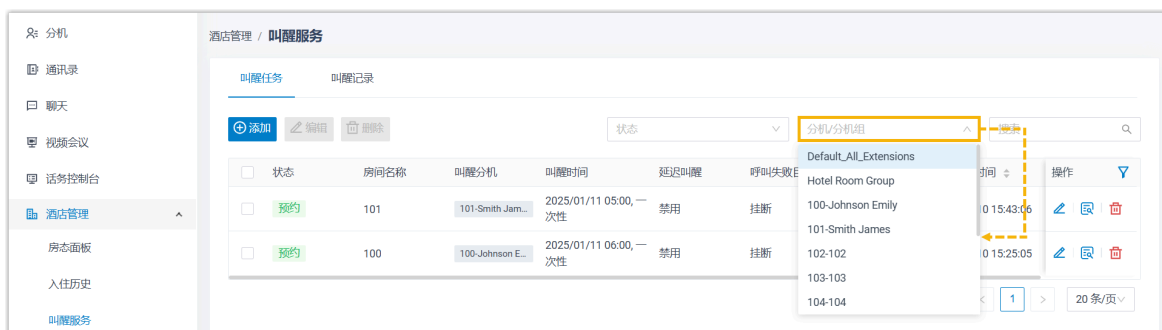
## 删除已预约的叫醒电话

如果客人需要取消叫醒电话，前台可通过 Linkus 桌面端/网页端删除叫醒任务。客人也可通过客房话机自行删除。

### 通过叫醒服务面板删除已预约的叫醒任务

你可以通过叫醒服务面板删除单个或多个客人已预约的叫醒电话。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 叫醒服务 > 叫醒任务**。
2. 筛选需要删除叫醒任务的客人房间。




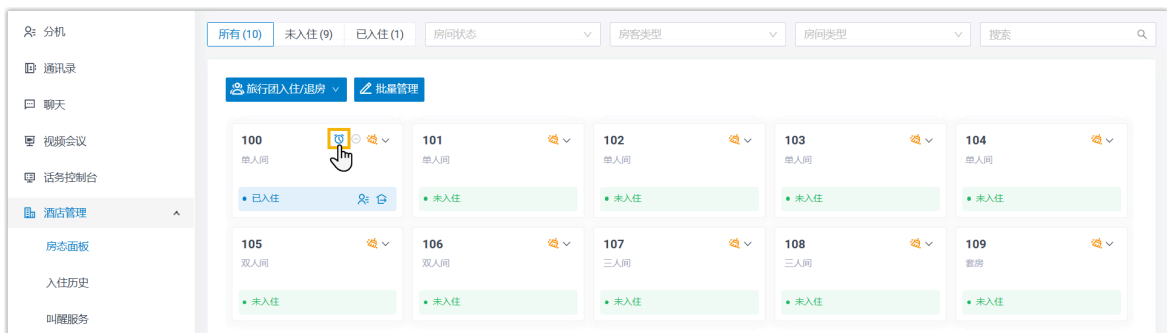
3. 勾选需要删除的任务，点击 **删除**，然后点击 **确定**。



## 通过房态面板删除已预约的叫醒任务

你可以通过房态面板删除单个客人已预约的叫醒电话。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在所需房间的右上角，点击 .



3. 在面板右侧，勾选需要删除的任务，点击 **删除**，然后点击 **确定**



## 通过客房话机删除已预约的叫醒任务

客人可以直接通过客房话机删除自己的叫醒电话而无需联系前台。要实现此功能，你需要从酒店管理员处获取叫醒号码，将该号码提供给客人，并指导他们按照提示音删除叫醒电话。

我们提供以下示例来演示如何通过客房话机删除叫醒电话。

### 删除一通或者多通叫醒电话

1. 通过客房话机拨打叫醒号码。

客人将听到以下系统提示音：“请选择您要进行的操作。添加闹铃请按 1，查询闹铃请按 2，删除闹铃请按 3，删除所有闹铃请按 0。退出请按 # 号键。”

2. 按 3 删除闹铃。

客人将听到以下系统提示音：“您有 {number} 条闹铃。第一 {wakeup\_time}... 请输入您要删除的闹铃号码。或者，删除所有闹铃请按 0。取消请按 \* 号键。”

3. 按下数字删除相应的闹铃。

客人将听到“操作成功”的系统提示音。

4. 挂断电话或重复步骤 2-4 删除其他闹铃。

### 删除所有叫醒电话

1. 通过客房话机拨打叫醒号码。

客人将听到以下系统提示音：“请选择您要进行的操作。添加闹铃请按 1，查询闹铃请按 2，删除闹铃请按 3，删除所有闹铃请按 0。退出请按 # 号键。”

2. 按 0 删除所有闹铃。

客人将听到以下提示音：“确认删除所有闹铃，请按 1。或者，取消请按 \* 号键。”

3. 按 1 确认删除。

客人将听到“操作成功”的系统提示音。

4. 挂断电话。

## 查看叫醒记录

每次叫醒任务执行后，系统会生成相应记录以便追踪。如果叫醒任务执行失败，前台可通过查看记录了解详情。

### 限制条件

最多可存储 10 万条叫醒电话记录。



**Note:**

当存储数量达到上限时，最早的记录将被自动删除。

## 操作步骤

登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 叫醒服务 > 叫醒记录**。

## 执行结果

所有的叫醒记录显示在列表中。



结果	房间名称	分机	叫醒时间	备注	任务ID	操作
成功	100	100-Johnson Emily	2025/01/10 15:57:00		7	
失败	100	100-Johnson Emily	2025/01/10 15:17:00		5	

**Note:**

对于失败的叫醒任务，你可以点击 查看失败原因并采取适当措施。处理完成后，你可以点击 将任务标记为已处理。

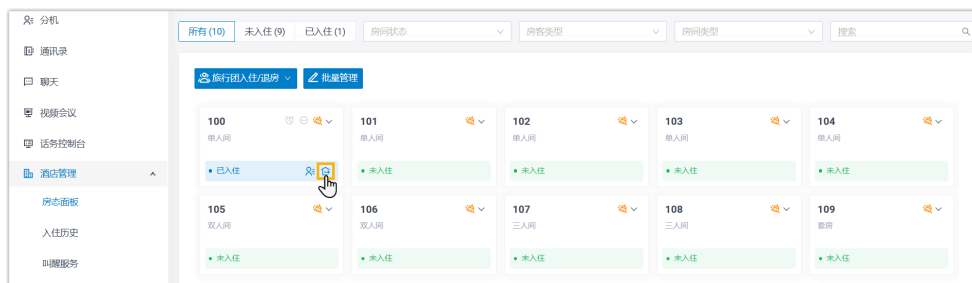
## 退房

当客人准备退房时，前台可以为其办理退房手续。

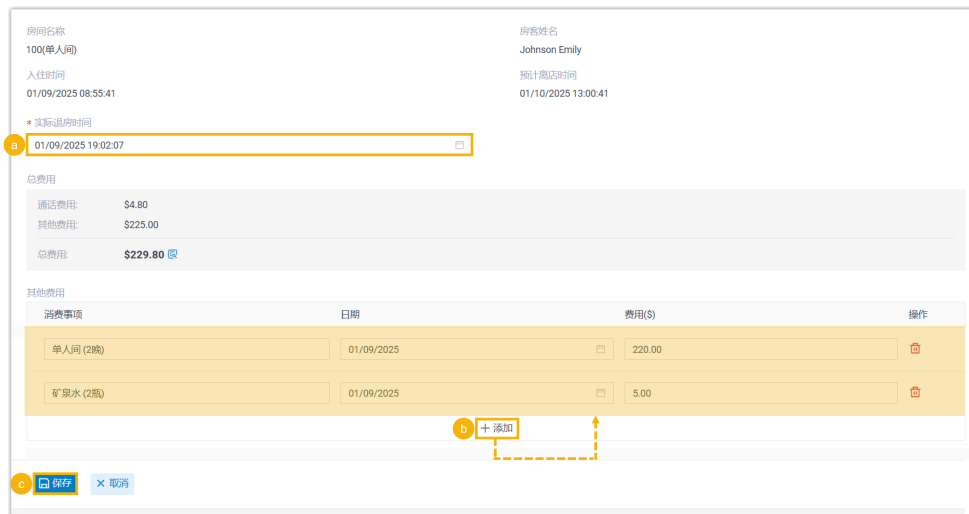
### 散客退房

#### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在房间的右下角，点击



3. 执行以下操作为客人退房。



- 在 **实际退房时间** 下拉列表中，保留当前退房时间，或按需更改退房时间。
- 在 **其他费用** 栏，点击 **添加** 为房间添加收费项目。



### Note:

最多添加 10 个收费项目。

- 点击 **保存**。

## 执行结果

- 弹窗提示退房成功。你可以点击 **查看发票** 来查看发票并提供给客人。

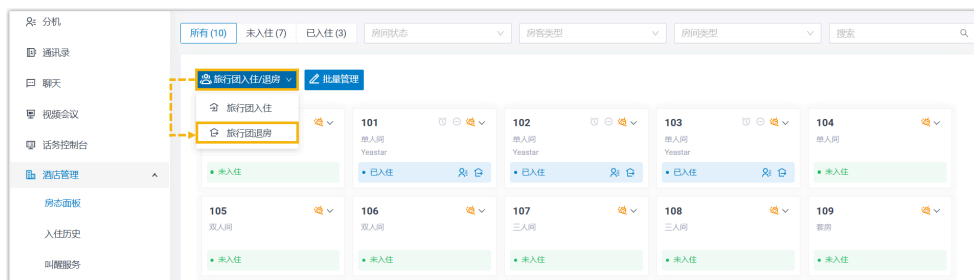


- 客房显示为 **未入住**，状态重置为默认设置。
- 房间分机重置为默认设置，存储的数据会被清除：
  - **清除数据**：名字、手机号码、邮箱地址、语音留言、通话录音、通话记录、内部聊天记录、个人联系人、视频会议、叫醒电话
  - **重置通话权限**：限制分机拨打外线电话及国际长途。
  - **重置分机状态**：重置分机状态为 **空闲**。
  - **重置分机配置**：重置 **姓氏** 为分机号码。

## 旅行团退房

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. 在左上角点击 **旅行团入住/退房**，然后选择 **旅行团退房**。



3. 执行以下操作为旅行团退房。

旅行团退房
×

\* 旅行团名称

a Yeastar ▼

\* 实际退房时间

b 2025/01/10 14:49 🗑️

其他费用

房间名称	消费事项	日期	费用(¥)	操作
101 (单人间) ▼	单人间 (2晚)	2025/01/10 🗑️	220	🗑️
102 (单人间) ▼	单人间 (2晚)	2025/01/10 🗑️	220	🗑️
103 (单人间) ▼	单人间 (2晚)	2025/01/10 🗑️	220	🗑️
+ 添加				

× 取 保存 d

- a. 在 **旅行团名称** 下拉列表中，选择一个旅行团。
- b. 在 **实际退房时间** 下拉列表中，保留当前退房时间，或按需更改退房时间。
- c. 在 **其他费用** 栏，点击 **添加** 为旅行团添加收费项目。

**Note:**

最多添加 640 个收费项目。

- d. 点击 **保存**。

## 执行结果

- 弹窗提示退房成功。

✔️
旅行团退房成功。

✔️ 是

你可以在 **酒店管理 > 入住历史** 中查看发票并发送给客人。

状态	房间名称	房间类型	房客姓名	手机号码	总费用	入住时间	操作
退房	101	单人房	Smith James	-	220.00	2025/01/10 14:37:47	重置 删除 详情
退房	102	单人房	Garcia Maria	-	220.00	2025/01/10 14:37:47	重置 删除 详情
退房	103	单人房	Davis Richard	-	220.00	2025/01/10 14:37:47	重置 删除 详情

- 旅行团的临时分机组将从 PBX 中移除。
- 所有已退客房显示为 **未入住**，状态重置为默认设置。
- 所有已退房间分机重置为默认设置，存储的数据会被清除：
  - **清除数据**：名字、手机号码、邮箱地址、语音留言、通话录音、通话记录、内部聊天记录、个人联系人、视频会议、叫醒电话
  - **重置通话权限**：限制分机拨打外线电话及国际长途。
  - **重置分机状态**：重置分机状态为 **空闲**。
  - **重置分机配置**：重置 **姓氏** 为分机号码。

## 管理客人通话

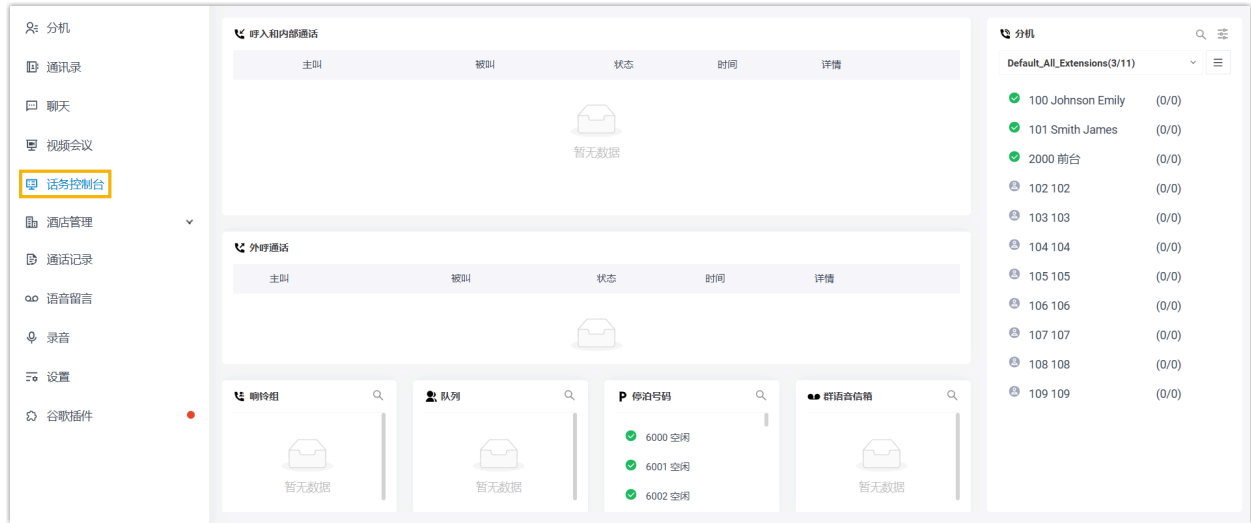
在某些情况下，前台可能需要管理客人的通话，例如将通话转接到另一个房间。本文介绍前台如何通过话务控制台管理客人通话。



### Note:

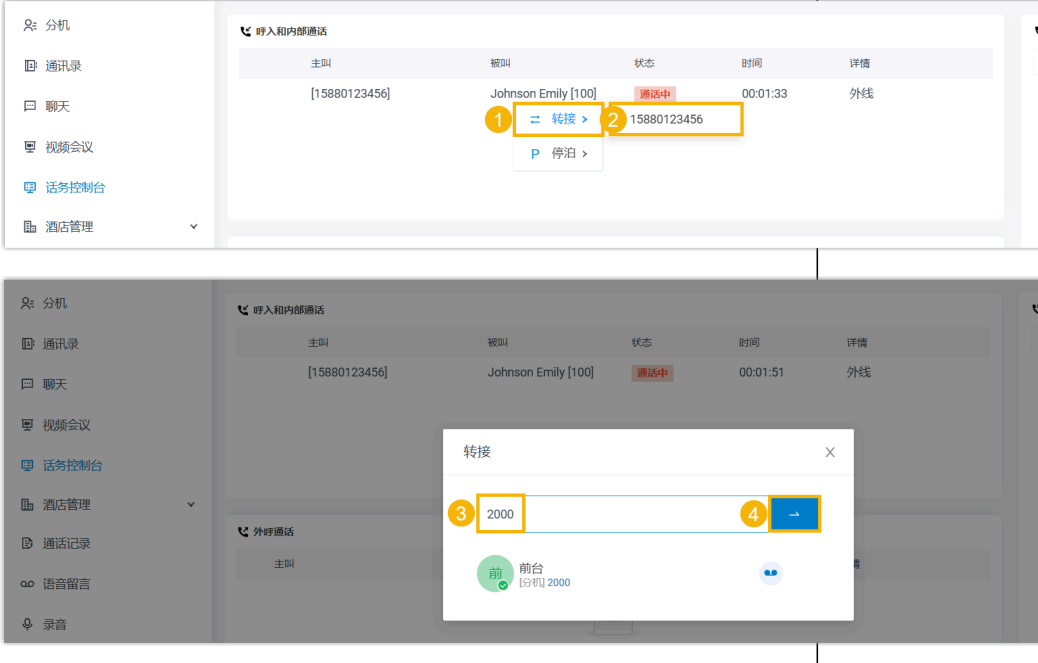
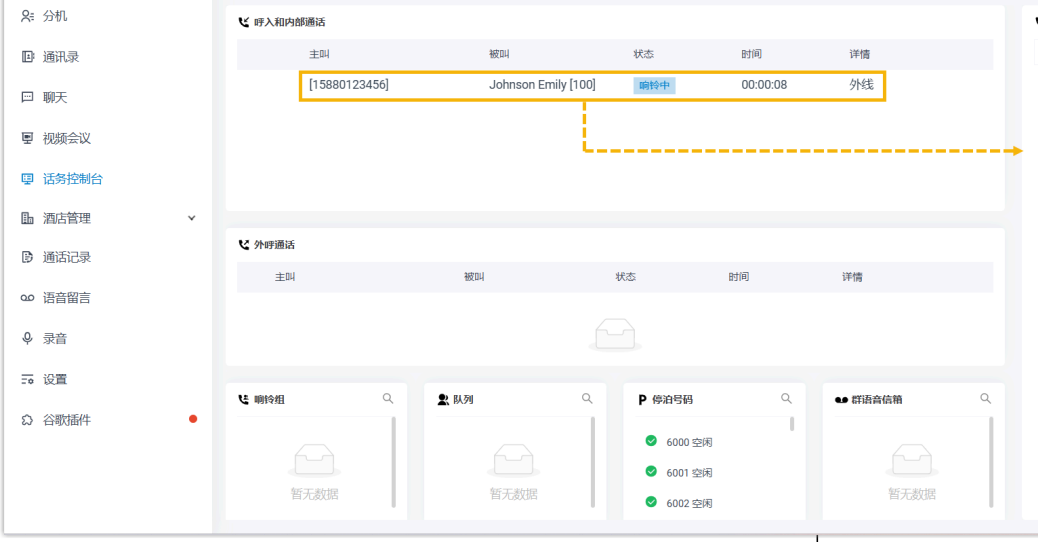

本文基于酒店管理员分配的默认权限，介绍如何管理客人通话。如果酒店管理员为你分配了更多权限，请参考 [话务控制台手册](#) 查看更多操作说明。

在 Linkus 桌面端/网页端，进入 **话务控制台**。



参见下表，查看如何根据分配的权限管理客人的通话。

权限	说明																				
<p>转移来电</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>分机</li> <li>通讯录</li> <li>聊天</li> <li>视频会议</li> <li style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">话务控制台</li> <li>酒店管理</li> <li>通话记录</li> <li>语音留言</li> <li>录音</li> <li>设置</li> <li>谷歌插件</li> </ul> </div> <div style="width: 75%;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 10px;"> <p><b>呼入和内部通话</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>主叫</th> <th>被叫</th> <th>状态</th> <th>时间</th> <th>详情</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[15880123456]</td> <td>Johnson Emily [100]</td> <td style="background-color: #0070C0; color: white;">呼转中</td> <td>00:00:06</td> <td>外线</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">1 <span style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">&lt;&lt; 转移</span></p> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 10px;"> <p><b>外呼通话</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>主叫</th> <th>被叫</th> <th>状态</th> <th>时间</th> <th>详情</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">暂无数据</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 22%;"> <p><b>呼转组</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>队列</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>停留号码</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6000 空闲</li> <li>6001 空闲</li> <li>6002 空闲</li> </ul> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>语音信箱</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> </div> </div> </div></div>	主叫	被叫	状态	时间	详情	[15880123456]	Johnson Emily [100]	呼转中	00:00:06	外线	主叫	被叫	状态	时间	详情	暂无数据				
主叫	被叫	状态	时间	详情																	
[15880123456]	Johnson Emily [100]	呼转中	00:00:06	外线																	
主叫	被叫	状态	时间	详情																	
暂无数据																					
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>分机</li> <li>通讯录</li> <li>聊天</li> <li>视频会议</li> <li style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">话务控制台</li> <li>酒店管理</li> <li>通话记录</li> <li>语音留言</li> <li>录音</li> <li>设置</li> <li>谷歌插件</li> </ul> </div> <div style="width: 75%;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 10px;"> <p><b>呼入和内部通话</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>主叫</th> <th>被叫</th> <th>状态</th> <th>时间</th> <th>详情</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[15880123456]</td> <td>Johnson Emily [100]</td> <td style="background-color: #0070C0; color: white;">呼转中</td> <td>00:00:25</td> <td>外线</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 10px;"> <p><b>外呼通话</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>主叫</th> <th>被叫</th> <th>状态</th> <th>时间</th> <th>详情</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">暂无数据</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 22%;"> <p><b>呼转组</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>队列</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>停留号码</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6000 空闲</li> <li>6001 空闲</li> <li>6002 空闲</li> </ul> </div> <div style="width: 22%;"> <p><b>语音信箱</b></p> <p style="text-align: center;">暂无数据</p> </div> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: right; margin: 0;">转移 <span style="float: right;">×</span></p> <div style="margin-top: 5px;"> <p>2 <input style="width: 100px;" type="text" value="2000"/> <span style="float: right;">3 <span style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">→</span></span></p> <p style="margin-top: 5px;">前 前台 [分机] 2000</p> </div> </div> </div> </div></div>	主叫	被叫	状态	时间	详情	[15880123456]	Johnson Emily [100]	呼转中	00:00:25	外线	主叫	被叫	状态	时间	详情	暂无数据				
主叫	被叫	状态	时间	详情																	
[15880123456]	Johnson Emily [100]	呼转中	00:00:25	外线																	
主叫	被叫	状态	时间	详情																	
暂无数据																					

权限	说明
<p>转接通话</p>	 <p>The screenshot shows the '呼入和内部通话' (Incoming and Internal Calls) section. The first call log entry shows a call from [15880123456] to Johnson Emily [100] with a status of '通话中' (In Call) and a duration of 00:01:33. A '转接' (Transfer) button is highlighted with a yellow box and a circled '1'. A second call log entry shows the same call from [15880123456] to Johnson Emily [100] with a status of '通话中' (In Call) and a duration of 00:01:51. A '转接' dialog box is open, showing a text input field with '2000' and a '转接' button highlighted with a yellow box and a circled '4'. The dialog also shows a '前' (Previous) button and a '前台 [分机] 2000' (Front Desk [Extension] 2000) option.</p>
<p>通过拖拽将来电转移给指定分机</p>	 <p>The screenshot shows the '呼入和内部通话' (Incoming and Internal Calls) section. A call log entry shows a call from [15880123456] to Johnson Emily [100] with a status of '前转中' (Forwarding) and a duration of 00:00:08. A dashed orange arrow points from the call log entry to the right, indicating the transfer action. Below the call log, there are sections for '外呼通话' (Outgoing Calls), '转接组' (Transfer Groups), '队列' (Queue), '停留号码' (Pause Numbers), and '语音信箱' (Voice Mailboxes). The '停留号码' section shows a list of pause numbers: 6000 空闲, 6001 空闲, and 6002 空闲.</p>
<p>驻留通话</p>	 <p>The screenshot shows the '呼入和内部通话' (Incoming and Internal Calls) section. A call log entry shows a call from [15880123456] to Johnson Emily [100] with a status of '通话中' (In Call) and a duration of 00:03:40. A 'P 停留' (Pause) button is highlighted with a yellow box and a circled '1'. The number '15880123456' is highlighted with a yellow box and a circled '2'.</p>





## 查看和管理客人入住历史

通过入住历史可快速查看客人住宿记录的相关信息。本文介绍前台如何查看、下载和删除客人入住历史。

### 限制条件

系统最多可存储 10 万条客人入住历史。



#### Note:

当数量达到上限时，最早的入住历史将被自动删除。

### 查看客人入住历史

登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 入住历史**。

所有的入住历史显示在列表中。

状态	房间名称	房间类型	房客姓名	手机号码	总费用	入住时间	操作
入住	101	单人间	Smith James	-	-	2025/01/10 15:42:40	📞   📧   🗑️
退房	101	单人间	Smith James	-	0.00	2025/01/10 15:20:21	📞   📧   🗑️
退房	101	单人间	Smith James	-	0.00	2025/01/10 15:00:37	📞   📧   🗑️
入住	100	单人间	Johnson Emily	+1(555)987-6543	-	2025/01/10 14:59:03	📞   📧   🗑️
换房	101	单人间	Johnson Emily	+1(555)987-6543	-	2025/01/10 14:57:40	📞   📧   🗑️
换房	100	单人间	Johnson Emily	+1(555)987-6543	-	2025/01/10 14:51:46	📞   📧   🗑️

总: 6 | 1 | 20条/页

## 下载客人入住历史

你可以下载所有的入住历史，或者筛选并下载你所需的入住历史。

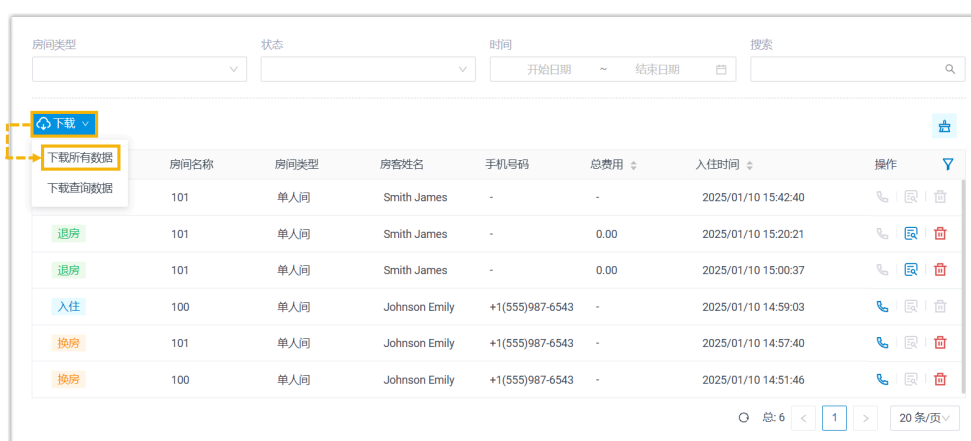


### Note:

发票不会包含在入住历史的下载文件中。要下载发票，请参见 [查看客人的发票](#)。

### 下载所有客人的入住历史

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 入住历史**。
2. 点击 **下载**，然后选择 **下载所有数据**。



所有客人的入住历史将以 .csv 文件格式下载到你的电脑上。

### 下载指定客人的入住历史

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 入住历史**。
2. 筛选所需的客人入住历史。



3. 点击 **下载**，然后选择 **下载查询数据**。




所筛选的客人入住历史将以 .csv 文件格式下载到你的电脑上。

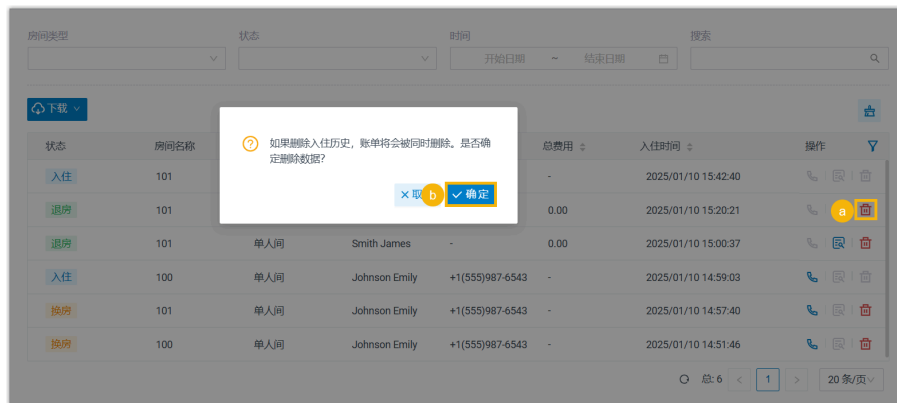
## 删除客人入住历史

### 限制条件

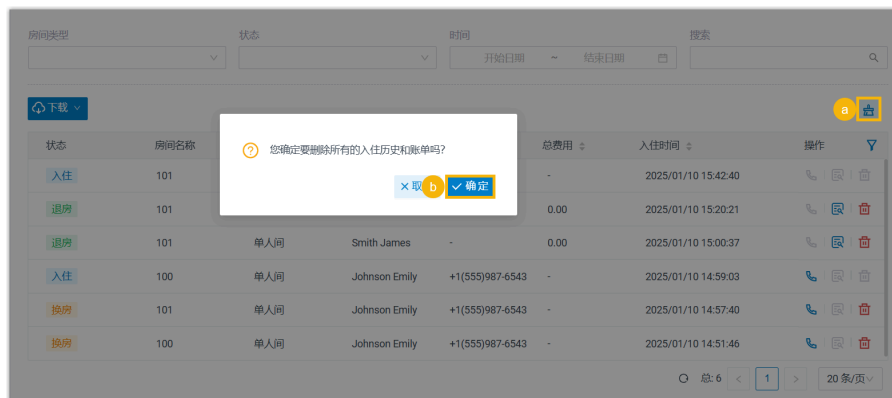
仅支持删除 **退房** 和 **换房** 的历史记录。

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 入住历史**。
2. 删除客人入住历史。
  - 删除单条入住历史，点击 ，然后点击 **确定**。



- 删除所有入住历史，点击 ，然后点击 **确定**。



## 执行结果

所选入住历史及其对应发票已从 PBX 删除。

## 查看客人的账单和发票

当客人入住酒店时，系统会生成账单来记录客人在住宿期间产生的费用。退房时会生成发票，可提供给客人。本文介绍前台如何查看客人的账单和发票。

### 查看客人的账单

在客人住宿期间，你可以通过房态面板查看产生的费用。

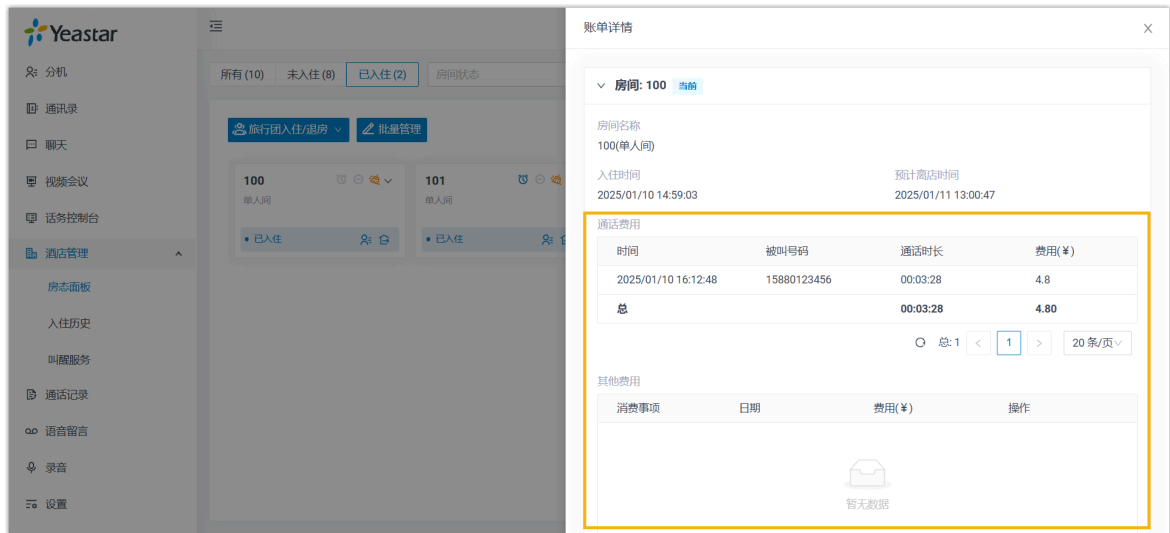
1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 房态面板**。
2. **可选：** 点击 **已入住** 页签来筛选已入住的房间。



3. 点击所需房间，然后点击 **📄**。



该客房的账单显示在面板右侧。



## 查看客人的发票

当客人退房后，你可以通过入住历史查看客人的发票，并把发票提供给客人。

1. 登录 Linkus 桌面端/网页端，进入 **酒店管理 > 入住历史**。
2. **可选：** 在 **状态** 下拉列表中，选择 **退房** 来筛选已退房的历史记录。



3. 点击记录旁的  来查看发票。



发票将在浏览器新窗口中打开。



你可以下载 .pdf 格式的发票并将其提供给客人。