TÀI LIỆU DÀNH CHO CHỦ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Quy trình tham gia và vận hành app TravelQ dành cho khách sạn

Bán thêm phòng trống. Nhận tiền trước. Lễ tân quản lý cả toà nhà trên một màn hình.

Vận hành bởi VDTI · Công nghệ do Holitech phát triển · travelq.vn



Tài liệu này giúp anh chị trả lời nhanh ba câu hỏi:

- Tham gia TravelQ, khách sạn được lợi gì?
- Cần làm những bước nào để bắt đầu nhận khách?
- Mỗi ngày lễ tân và các bộ phận làm việc với TravelQ ra sao?

Phiên bản dự thảo · Tháng 11/2026. Các mục có nhãn **[cần xác nhận]** *hoặc* **[Anh bổ sung]** *sẽ được TravelQ hoàn thiện trước khi phát hành chính thức. Chi phí và cách quyết toán áp dụng riêng cho từng khách sạn, theo hợp đồng.*

Đọc nhanh trong 1 phút

TravelQ mang khách đến, thu tiền trước giúp khách sạn và đưa toàn bộ công việc phục vụ khách vào **một app quản lý duy nhất là Hotel Admin**. Khách sạn luôn giữ quyền kiểm soát quỹ phòng của mình.

#	Lợi ích chính	Nói ngắn gọn
1	Từ phòng hoà vốn đến phòng TA	Hai kênh bán giúp lấp phòng trống. Khách sạn tự đặt số phòng TA, khoá phòng hoà vốn bất cứ lúc nào.
2	Nhận phòng tự động	Quét mã TravelQ ID, nhận phòng cả đoàn trong một lượt, có thể dùng khuôn mặt nếu khách đồng ý.
3	Bảo mật bằng định danh	Màn hình, phiếu và hoá đơn chỉ hiện mã TQID, không hiện tên khách.
4	Order trong phòng	Khách gọi món, dịch vụ ngay từ phòng, thanh toán đủ trước, không ghi nợ.
5	Kết bạn cùng khách sạn	Khách cùng lưu trú kết nối với nhau trong app, kỳ nghỉ thêm vui và gắn bó hơn.
6	Quản lý toàn toà nhà qua lễ tân	Lễ tân điều phối nhà hàng, buồng phòng, spa, kỹ thuật trên một Hotel Admin.
7	Tour tuyến	Bán thêm tour cho khách đang ở, khách sạn có thêm nguồn thu.
8	Thống kê chỉn chu	Doanh thu, báo cáo và đối soát rõ ràng theo từng khách sạn.

Ba điều khách sạn KHÔNG phải lo

Không phải nhập giá. Hotel Admin không có ô nhập giá. Giá do TravelQ nhập và được hai người khác nhau kiểm duyệt (nguyên tắc 4 mắt). Khách sạn chỉ cần xem.

Không phải thu tiền phòng tại quầy. Khách trả trước trong app TravelQ qua cổng thanh toán Vietcombank.

Không bỏ kênh bán hiện có. TravelQ là kênh bổ sung, không thay thế kênh bán của khách sạn (theo hợp đồng mẫu VDTI – khách sạn).

1 TravelQ là gì?

TravelQ là nền tảng du lịch số. Trên app TravelQ, khách tìm, đặt và thanh toán phòng, gọi dịch vụ trong suốt kỳ lưu trú. Mỗi khách có một **TravelQ ID (TQID)**, là định danh du lịch số của chính họ.

Vai trò	Đơn vị
Vận hành nền tảng	Công ty Cổ phần Hạ tầng Du lịch số Việt Nam (VDTI)
Phát triển công nghệ	Công ty TNHH Đầu tư Phát triển Công nghệ Holi Việt Nam (Holitech)
Website	https://travelq.vn
App cho khách	App TravelQ, kèm TravelQ ID
App cho khách sạn	Hotel Admin: quản lý đặt phòng, quỹ phòng, nhận/trả phòng, dịch vụ, doanh thu và đối soát

Khách sạn được đưa tới đâu?

- **Hộ chiếu du lịch số** của Gia Lai, Thanh Hoá, Lai Châu và Đường sắt Việt Nam. Đây là kênh tiếp cận khách du lịch đang khám phá các địa phương này. Cách khách sạn xuất hiện trong từng hộ chiếu **[cần xác nhận]**.
- **Mạng xã hội của TravelQ:** Facebook, TikTok @travelqvietnam và Zalo OA.

Hotel Admin hiện có bản trình diễn tại travelq-hotel-admin.pages.dev để anh chị xem thử. Địa chỉ chính thức khi vận hành sẽ do TravelQ cung cấp **[cần xác nhận]**.

2 8 lợi ích khi khách sạn tham gia TravelQ

2.1 Từ phòng hoà vốn đến phòng TA

Phòng trống mỗi đêm là doanh thu mất đi. TravelQ bán phòng cho khách sạn qua **hai kênh**, để phòng trống được lấp đầy mà khách sạn vẫn chủ động.

	Phòng hoà vốn	Phòng TA (quỹ phòng TA)
Số lượng phòng	Theo hợp đồng. Khách sạn không tự đặt số lượng, nhưng có thể gửi đề xuất bổ sung để TravelQ xem xét **[cần xác nhận]**	Khách sạn **tự quyết định** giao bao nhiêu phòng
Dừng bán	**Khoá bất cứ lúc nào** trên Hotel Admin	**Đặt về 0 bất cứ lúc nào** là ngừng bán
Giá bán	Theo hợp đồng, TravelQ nhập	TravelQ thiết lập giá bán
Huỷ / hoàn	**Không hoàn, không huỷ**	Theo chính sách hiển thị khi khách đặt **[cần xác nhận]**
Thanh toán	Khách phải trả trong **30 phút**, quá hạn mã đặt phòng hết hiệu lực	Khách trả trước trong app

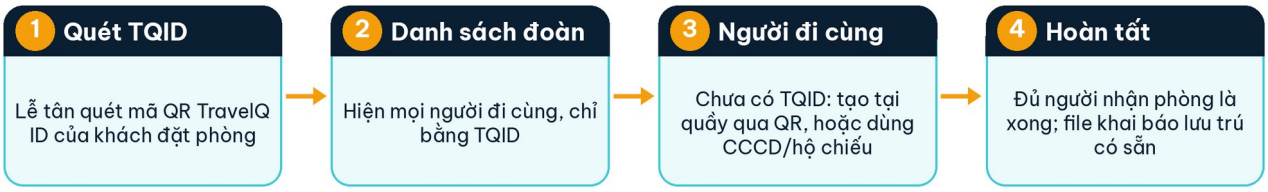
Đặt phòng đã xác nhận vẫn được giữ nguyên khi khách sạn khoá hoặc đặt về 0. Việc khoá hay đặt số phòng TA do chủ khách sạn hoặc quản lý thực hiện, lễ tân chỉ xem.

Cái lợi cho khách sạn

Phòng hoà vốn không hoàn, không huỷ nên khách sạn không lo khách đặt rồi bỏ. Phòng TA giúp bán thêm những ngày còn trống mà khách sạn chọn mở. Hai kênh này đều nằm trên **cùng một màn hình quỹ phòng** của Hotel Admin.

2.2 Nhận phòng tự động

Khách đến nơi đã thanh toán xong. Lễ tân chỉ cần **quét mã QR TravelQ ID** của khách là có ngay thông tin đặt phòng.



Hình 1. Nhận phòng bằng TravelQ ID, kể cả khi đi đoàn

- **Nhận phòng cả đoàn:** hệ thống liệt kê mọi người đi cùng. Lượt nhận phòng hoàn tất khi tất cả đã được nhận phòng.
- **Người đi cùng chưa có TravelQ ID:** tạo ngay tại quầy bằng mã QR đặt ở lễ tân, hoặc dùng CCCD/hộ chiếu.
- **Nhận phòng bằng khuôn mặt:** chỉ khi khách đã đồng ý. Nếu không, lễ tân dùng giấy tờ như bình thường.
- **Kiosk tự nhận phòng (tuỳ chọn, sắp có):** khách quét QR đặt phòng, đối chiếu khuôn mặt, nhận số phòng và chìa khoá số. Thời điểm triển khai và thiết bị đi kèm **[cần xác nhận]**.
- **Khai báo lưu trú:** Hotel Admin xuất sẵn file khai báo lưu trú với đầy đủ thông tin khách theo quy định, lễ tân không phải gõ lại từ giấy tờ. Định dạng file và cách nộp lên hệ thống của cơ quan chức năng **[cần xác nhận]**.

2.3 Bảo mật bằng định danh

Khách ngày càng quan tâm đến thông tin cá nhân. TravelQ giúp khách sạn **giữ kín tên khách** ngay cả trong công việc hằng ngày.

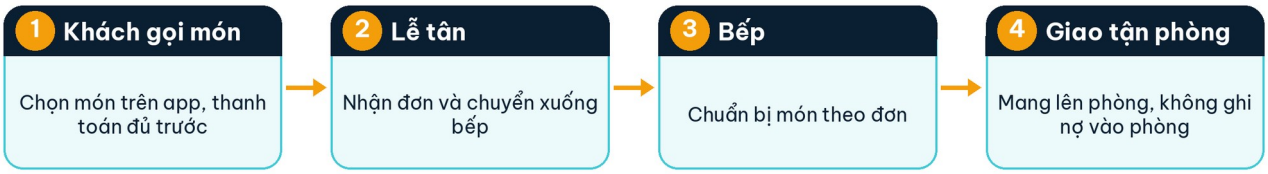
- Màn hình khách, danh sách đoàn, hoá đơn điện tử và **phiếu nhận phòng A4** chỉ hiện mã **TQID**, không hiện tên.
- Người đứng tên đặt phòng chỉ hiện **tên gọi cuối kèm TQID**, ví dụ: "An · TQ ID".
- Riêng **file khai báo lưu trú** có đầy đủ thông tin khách để khách sạn thực hiện nghĩa vụ báo cáo theo pháp luật.
- TravelQ ID tuân thủ **Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15** và **Nghị định 356/2025/NĐ-CP**, với sự đồng ý của khách.

Cái lợi cho khách sạn

Giấy tờ in ra hay màn hình để trên quầy đều không lộ tên khách. Khách yên tâm hơn, khách sạn giảm rủi ro lộ dữ liệu.

2.4 Order trong phòng

Khách đang ở có thể gọi món và dịch vụ **ngay từ phòng** trên app. Mọi đơn đều thanh toán trước.



Hình 2. Một đơn gọi món từ phòng

- **Đồ ăn:** khách thanh toán đủ trước. Lễ tân chuyển đơn xuống bếp, bếp chuẩn bị và giao tận phòng. **Không ghi nợ vào phòng.**
- **Buồng phòng:** yêu cầu dọn phòng, đồ dùng. **Spa:** thanh toán trước. **Kỹ thuật:** báo hỏng, sửa chữa.

> **Cái lợi cho khách sạn**
>
> Thêm doanh thu dịch vụ mà không phát sinh công nợ. Không còn cảnh khách trả phòng mới phát hiện khoản chưa thanh toán.

2.5 Kết bạn cùng khách sạn

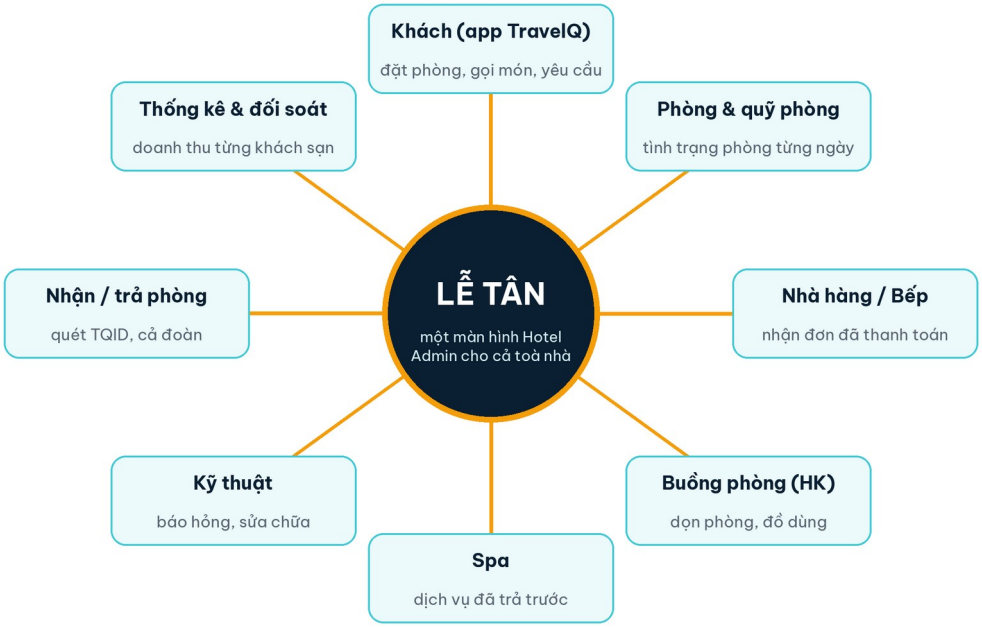
Trong app, khách đang lưu trú tại cùng khách sạn có thể **kết bạn với nhau** nếu cả hai cùng đồng ý. Khách cũng có thể tìm bạn bằng mã TravelQ ID. Bạn bè gắn với tài khoản TravelQ ID nên vẫn giữ được sau khi trả phòng.

- Tính năng do nền tảng TravelQ vận hành. Mặc định khách ở chế độ ẩn, chỉ hiện khi tự bật. App không hiện tên thật, số phòng hay số điện thoại.
- Khách sạn không phải quản lý gì thêm và không xem được nội dung kết nối của khách.
- Thời điểm mở chính thức **[cần xác nhận]**.

> **Cái lợi cho khách sạn**
>
> Kỳ nghỉ thêm vui, nhất là với khách đi lẻ và khách đoàn. Những người quen nhau tại khách sạn của anh chị có thêm lý do để rủ nhau quay lại. Việc khách sạn kết nối trực tiếp với khách cũ sau kỳ nghỉ **[cần xác nhận]**.

2.6 Quản lý toàn toà nhà qua lễ tân

Đây là điểm khác biệt lớn nhất. **Lễ tân là trung tâm điều phối của cả toà nhà**, làm việc trên một màn hình Hotel Admin duy nhất.



Hình 3. Lễ tân điều phối toàn bộ khách sạn trên Hotel Admin

- **Phòng:** xem tình trạng phòng và quỹ phòng theo ngày, nhận và trả phòng cho khách.
- **Mọi yêu cầu đi qua lễ tân:** đơn nhà hàng/bếp, buồng phòng (HK), spa và kỹ thuật đều vào một hộp chung. Lễ tân chuyển cho đúng bộ phận và theo dõi đến khi xong.
- **Trạng thái hiện ở một nơi:** biết ngay đơn nào đang làm, đơn nào đã giao, yêu cầu nào còn chờ.
- **Phân quyền rõ ràng:** Chủ khách sạn, Quản lý, Lễ tân, Kế toán, mỗi người chỉ thấy và làm phần việc của mình.

> **Cái lợi cho khách sạn**
>
> Không cần nhiều phần mềm rời rạc, không phải gọi điện qua lại giữa các bộ phận. Chủ khách sạn nắm được toàn bộ hoạt động của toà nhà.

2.7 Tour tuyến

Khách đang lưu trú có thể **xem và gửi yêu cầu đặt tour** ngay trong app. Danh sách tour hiện theo từng khách sạn. Yêu cầu tour vào hộp yêu cầu của lễ tân để xử lý.

- Giá tour do TravelQ nhập, khách sạn chỉ xem. Khách sạn có thể cập nhật tên và mô tả tour **[cần xác nhận]**.
- Phần khách sạn được hưởng khi bán tour: theo hợp đồng.
- Danh mục tour tuyến cụ thể theo từng địa phương và đối tác tổ chức tour **[cần xác nhận]**.

> **Cái lợi cho khách sạn**
>
> Khách sạn có thêm nguồn thu từ khách đang ở, khách có thêm trải nghiệm tại địa phương, mà khách sạn không phải tự tổ chức tour.

2.8 Thống kê chỉn chu

- **Doanh thu** phòng và dịch vụ hiển thị trong Hotel Admin, tách riêng theo từng khách sạn.
- **Đối soát** giữa khách sạn và TravelQ có sẵn trên hệ thống. Chủ khách sạn và kế toán xem được, các vai trò khác không xem.
- Lịch sử đặt phòng, khoá/mở phòng được lưu trên hệ thống, là căn cứ đối chiếu giữa hai bên.
- Kỳ đối soát và thời hạn chuyển tiền: theo hợp đồng.

> **Cái lợi cho khách sạn**
>
> Số liệu rõ ràng, ít tranh cãi. Kế toán đỡ phải đối chiếu thủ công, chủ khách sạn xem được kết quả kinh doanh bất cứ lúc nào.

3 5 bước tham gia TravelQ



Hình 4. Từ đăng ký đến đón khách đầu tiên

Bước	Khách sạn làm gì	TravelQ hỗ trợ
1. Đăng ký	Liên hệ TravelQ, cung cấp thông tin cơ sở lưu trú. Kênh đăng ký (form, hotline, nhân viên kinh doanh) **[cần xác nhận]**	Tư vấn mô hình phòng hoà vốn và phòng TA, giải đáp thắc mắc
2. Ký hợp đồng	Chuẩn bị hồ sơ pháp lý của cơ sở lưu trú. Danh mục giấy tờ cụ thể **[cần xác nhận]**	Soạn hợp đồng hợp tác phân phối phòng. Quỹ phòng, giá, phí và cách quyết toán theo hợp đồng
3. Khai báo phòng	Cung cấp hạng phòng, số phòng, hình ảnh, tiện ích **[cần xác nhận]**	Tạo tài khoản Hotel Admin theo vai trò. Nhập giá theo hợp đồng, duyệt 4 mắt
4. Đào tạo	Cử chủ khách sạn/quản lý, lễ tân và kế toán tham gia	Hướng dẫn dùng Hotel Admin: quỹ phòng, nhận phòng, xử lý yêu cầu, đối soát. Hình thức và thời lượng **[cần xác nhận]**
5. Nhận khách	Đặt mã QR tạo TravelQ ID tại quầy lễ tân, mở số phòng TA nếu muốn	Mở bán trên app TravelQ, hỗ trợ trong những ngày đầu

Trên hệ thống, khách sạn đi qua các trạng thái: **tiếp cận → chờ duyệt → đang bán**. Khi cần, khách sạn có thể chuyển sang **tạm dừng**. Thời gian từ đăng ký đến mở bán **[cần xác nhận]**.

Tài khoản theo vai trò trong Hotel Admin

Vai trò	Được làm
Chủ khách sạn	Toàn quyền: vận hành, quỹ phòng, phí, đối soát
Quản lý	Vận hành, khoá/mở phòng hoà vốn, đặt số phòng TA, đề xuất bổ sung. Không xem phí và đối soát
Lễ tân	Nhận/trả phòng, điều phối yêu cầu, xem quỹ phòng. Không khoá phòng, không đặt số phòng TA
Kế toán	Xem phí và đối soát, không thao tác vận hành

4 Quy trình vận hành hằng ngày

Một vòng phục vụ khách với TravelQ gồm 7 bước. **Lễ tân giữ vai trò trung tâm** từ lúc khách đến cho tới lúc khách đi.



Hình 5. Vòng vận hành hằng ngày

Bước	Diễn ra thế nào	Ai làm
1. Đặt phòng	Khách đặt phòng hoà vốn hoặc phòng TA trên app TravelQ. Đơn hiện trong Hotel Admin, người đặt hiện dạng "An · TQ ID"	Khách · Hệ thống
2. Thanh toán	Khách trả trước trong app qua cổng Vietcombank. Phòng hoà vốn phải trả trong 30 phút, quá hạn mã hết hiệu lực	Khách · Hệ thống
3. Nhận phòng	Quét QR TravelQ ID, nhận phòng cả đoàn. Khuôn mặt nếu khách đồng ý, không thì dùng giấy tờ. Xuất file khai báo lưu trú	Lễ tân
4. Order & tour	Khách gọi món, dọn phòng, spa, báo sửa chữa, yêu cầu tour trên app, thanh toán trước khi cần	Khách
5. Lễ tân điều phối	Lễ tân chuyển đơn cho nhà hàng/bếp, buồng phòng, spa, kỹ thuật và theo dõi trạng thái đến khi xong	Lễ tân · Các bộ phận
6. Trả phòng	Không có khoản ghi nợ nên trả phòng nhanh. Hoá đơn điện tử chỉ hiện TQID. Báo buồng phòng dọn phòng sau trả **[cần xác nhận]**	Lễ tân
7. Thống kê & đối soát	Doanh thu, báo cáo và đối soát theo từng khách sạn trong Hotel Admin. Kỳ quyết toán theo hợp đồng	Chủ KS · Kế toán

Lễ tân: 4 việc mỗi ca

Mở Hotel Admin, xem danh sách khách đến trong ngày.

Kiểm tra mã QR tạo TravelQ ID đã đặt ở quầy.

Theo dõi hộp yêu cầu, chuyển ngay cho bộ phận phụ trách.

Cuối ca: kiểm tra không còn yêu cầu đang chờ, xuất file khai báo lưu trú nếu cần.

5 Câu hỏi thường gặp

Hỏi: Tham gia TravelQ có mất phí không?

Chi phí, phí dịch vụ và cách quyết toán áp dụng riêng cho từng khách sạn, theo hợp đồng.

Hỏi: Khách sạn có phải bỏ các kênh bán hiện tại không?

Không. TravelQ là kênh bán bổ sung, không thay thế các kênh hiện có của khách sạn.

Hỏi: Ai quyết định giá phòng trên TravelQ?

TravelQ nhập giá theo hợp đồng, mỗi lần nhập đều được người thứ hai kiểm duyệt. Hotel Admin không có ô nhập giá, khách sạn chỉ xem.

Hỏi: Khách sạn muốn tạm ngừng bán thì làm thế nào?

Đặt số phòng TA về 0 và khoá phòng hoà vốn trên Hotel Admin. Việc này làm được bất cứ lúc nào. Đặt phòng đã xác nhận vẫn được phục vụ bình thường.

Hỏi: Khách đặt phòng hoà vốn rồi muốn huỷ thì sao?

Phòng hoà vốn không hoàn, không huỷ, khách được thông báo rõ khi đặt. Trường hợp khách không đến được xử lý theo hợp đồng **[cần xác nhận]**.

Hỏi: Lễ tân có phải thu tiền phòng không?

Không. Khách đã thanh toán trong app TravelQ qua cổng Vietcombank trước khi đến.

Hỏi: Người đi cùng chưa có TravelQ ID thì nhận phòng thế nào?

Họ quét mã QR tại quầy để tạo TravelQ ID ngay, hoặc lễ tân nhận phòng bằng CCCD/hộ chiếu.

Hỏi: Khách không muốn dùng khuôn mặt?

Không sao. Nhận phòng bằng khuôn mặt chỉ áp dụng khi khách đồng ý. Nếu không, lễ tân dùng giấy tờ như thường lệ.

Hỏi: Khai báo lưu trú có mất công không?

Hotel Admin xuất sẵn file khai báo lưu trú với đầy đủ thông tin khách. Định dạng và cách nộp **[cần xác nhận]**.

Hỏi: Khách gọi món có ghi nợ vào phòng không?

Không. Mọi đơn đồ ăn và spa phải thanh toán trước. Nhờ vậy, lúc trả phòng không còn công nợ.

Hỏi: Khách sạn có phải mua thêm thiết bị không?

Hotel Admin dùng trên máy tính hoặc điện thoại có kết nối internet **[cần xác nhận]**. Kiosk tự nhận phòng là tuỳ chọn **[cần xác nhận]**.

Hỏi: Tiền về tài khoản khách sạn khi nào?

Kỳ đối soát và thời hạn chuyển tiền theo hợp đồng. Số liệu đối soát xem được trong Hotel Admin.

6 Liên hệ TravelQ

Công ty Cổ phần Hạ tầng Du lịch số Việt Nam (VDTI)

Địa chỉ: **[Anh bổ sung]**

Hotline hỗ trợ khách sạn: **[Anh bổ sung]**

Email: **[Anh bổ sung]**

Người phụ trách theo tỉnh: **[Anh bổ sung]**

Website: https://travelq.vn

Facebook: **[Anh bổ sung đường dẫn]**

TikTok: @travelqvietnam

Zalo OA: **[Anh bổ sung tên/mã QR]**



QUEE luôn sẵn sàng đồng hành cùng khách sạn!

TravelQ · Trải nghiệm là của bạn, chất lượng để tôi lo.