TRAVELQ HOTEL ADMIN · TÀI LIỆU QUY TRÌNH

Quy trình vận hành khách sạn trên TravelQ Hotel Admin

Toàn bộ hành trình từ lúc khách sạn được thiết lập trên TravelQ, khách đặt phòng, nhận phòng, dùng dịch vụ trong thời gian lưu trú, cho tới trả phòng, khai báo lưu trú, thống kê và đối soát.

Dành cho
Anh Long (chủ đầu tư) và quản lý các khách sạn đối tác

Cập nhật
Ngày 07/11/2026, theo hồ sơ dự án và mã nguồn hiện có

Phát triển phần mềm
Holitech

Vận hành hệ thống
VDTI

1. Tổng quan và các vai trò
2. Sơ đồ quy trình tổng thể
3. Thiết lập khách sạn
4. Đặt phòng, xếp phòng, nhận phòng
5. Khách lưu trú: app khách, order và dịch vụ
6. Thanh toán, hoàn tiền, đối soát
7. Trả phòng và khai báo lưu trú
8. Thống kê và báo cáo
9. Bảo mật và quyền riêng tư
10. Giai đoạn triển khai và trạng thái hiện tại

Tài liệu mô tả quy trình nghiệp vụ đã được anh Long chốt và đối chiếu với tình trạng thực tế của phần mềm. Mục nào chưa làm xong hoặc chưa được kiểm chứng đều ghi rõ. Ảnh màn hình trong tài liệu lấy từ bản TEST (khách sạn thử nghiệm, mã TravelQ ID mô phỏng) và từ link duyệt của LongHill Resort & Spa. Tài liệu không chứa mật khẩu, mã PIN, số giấy tờ tùy thân hay thông tin khách thật.

1 Tổng quan và các vai trò

TravelQ Hotel Admin là ứng dụng quản lý khách sạn dành cho các khách sạn bán phòng trên TravelQ. Khách sạn dùng Hotel Admin để xem booking từ TravelQ, xếp phòng, làm thủ tục nhận và trả phòng, tiếp nhận order của khách trong phòng, điều phối các bộ phận và xem báo cáo doanh thu. Holitech phát triển phần mềm, VDTI vận hành hệ thống.

Các bên tham gia

Phía TravelQ

Quản trị hệ thống cấp toàn quốc và cấp tỉnh; bên duy nhất nhập giá bán, duyệt quỹ phòng, cấp tài khoản.

Phía khách sạn

Chủ khách sạn, quản lý, lễ tân và các bộ phận Bếp, Buồng phòng, Spa, Kỹ thuật.

Khách lưu trú

Đặt và trả tiền trên app TravelQ bằng TravelQ ID; sau nhận phòng dùng app trong phòng.

Cơ quan quản lý

Nhận file khai báo lưu trú, nơi duy nhất có đầy đủ họ tên và giấy tờ của khách.

Vai trò và quyền hạn

Vai trò	Được làm	Không được làm
Quản trị hệ thống TravelQ (cấp toàn quốc, cấp tỉnh)	Thêm khách sạn, cấp tài khoản, nhập và duyệt giá theo nguyên tắc 4 mắt, duyệt quỹ phòng, xem booking và đối soát của các khách sạn trong phạm vi phụ trách	Người nhập giá không được tự duyệt giá của chính mình
Chủ khách sạn (chủ KS)	Toàn quyền trong khách sạn của mình: vận hành, quỹ phòng, doanh thu, đối soát, báo cáo; duyệt các ngoại lệ như vượt mức quỹ phòng	Nhập giá bán chính thức
Quản lý vận hành khách sạn	Điều hành hằng ngày: phòng, booking, nhận và trả phòng, order, bộ phận, cài đặt app khách	Xem số liệu tài chính, nhập giá
Lễ tân tại quầy	Tra TravelQ ID, xếp phòng, làm thủ tục nhận và trả phòng, nhận order của khách và chuyển cho bộ phận; được ghi giá tham khảo nội bộ	Nhập giá bán chính thức, thay đổi quỹ phòng
Bộ phận Bếp, Buồng phòng, Spa, Kỹ thuật	Mỗi bộ phận dùng một tài khoản chung, chỉ thấy việc được giao cho bộ phận mình, cập nhật tiến độ; quản lý bộ phận xác nhận hoàn thành	Tự nhận order chưa qua lễ tân, sửa giá, thu tiền riêng

Tình trạng thực tế của phần phân quyền

Các vai trò chủ khách sạn, quản lý, lễ tân, kế toán, Bếp và Buồng phòng đã có trong phần mềm và được máy chủ kiểm soát. **Vai trò Spa và Kỹ thuật chưa có tài khoản riêng**: hiện chỉ quản lý mới cập nhật được việc của hai bộ phận này. Bước "quản lý bộ phận xác nhận hoàn thành trên tài khoản chung" mới ở dạng đề xuất, chưa xây.

2 Sơ đồ quy trình tổng thể

Sơ đồ dưới đây cho thấy một lượt khách đi qua hệ thống, từ khâu TravelQ thiết lập khách sạn cho tới khi khách trả phòng và số liệu vào báo cáo. Màu sắc cho biết ai thực hiện bước đó.



Hình 1. Quy trình tổng thể một lượt khách trên TravelQ Hotel Admin

Các màn hình chính của Hotel Admin

Màn hình	Dùng để làm gì
Tổng quan trong ngày (Hôm nay)	Số phòng đã bán theo hai loại phòng hoà vốn và phòng TA, số booking đã thanh toán, booking đang hiệu lực
Booking và Nhận phòng	Danh sách booking đã nhận và chưa nhận phòng, tra TravelQ ID, gán phòng, phiếu nhận phòng, khai báo lưu trú
Quỹ phòng hoà vốn và TA	Xem quỹ phòng TravelQ theo hạng phòng và theo ngày; giá chỉ để xem
Order và điều phối	Hàng chờ order của khách, chia theo Nhà hàng, Buồng phòng, Kỹ thuật, Tư vấn tour; nút chuyển cho bộ phận

Ứng dụng Order (cài đặt app khách)	Thực đơn, dịch vụ phòng, giờ Spa, thông tin liên hệ, Wi-Fi, nội quy, thông báo; chức năng "Xem như khách"
Phục vụ theo bộ phận	Màn Bếp (đơn món, doanh thu bếp), Buồng phòng (việc, kho, sạch bẩn), Spa, Kỹ thuật
Thống kê và báo cáo	Kinh doanh theo ngày, tuần, tháng, năm; đặt phòng sắp tới; phân tích khách; đánh giá và KPI; xuất Excel
Tài chính và hệ thống	Đối soát cuối tháng, thông báo, cài đặt, tài khoản nhân viên các bộ phận

3 Thiết lập khách sạn

Trước khi bán phòng, mỗi khách sạn được TravelQ thiết lập một lần, sau đó cập nhật khi có thay đổi. Phần thiết lập gồm năm việc.

3.1 Hồ sơ khách sạn

TravelQ tạo hồ sơ khách sạn với mã riêng, tên hiển thị, địa chỉ, toạ độ bản đồ và thông tin liên hệ. Mỗi khách sạn có kho dữ liệu riêng: nhân viên khách sạn này không xem được dữ liệu của khách sạn khác. Tài khoản nhân viên do TravelQ hoặc chủ khách sạn cấp, mỗi người một mã và một PIN riêng; mã PIN được giao trực tiếp, không gửi qua tin nhắn.

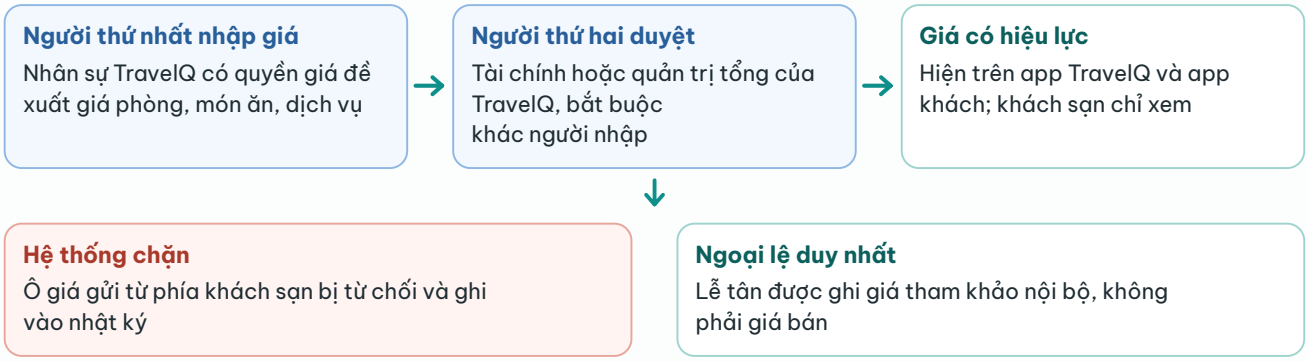
3.2 Danh sách phòng và hạng phòng

Khách sạn khai báo tổng số phòng, các hạng phòng và số phòng thực tế (ví dụ phòng 101, 102). Số phòng thực tế là cơ sở để lễ tân gán phòng và để Buồng phòng theo dõi phòng sạch, phòng bẩn, phòng đang dọn.

3.3 Quỹ phòng dành cho TravelQ

- Mức chung: TravelQ bán **tối đa 30% số phòng** của khách sạn. Vượt mức này phải được chủ khách sạn chấp thuận như một ngoại lệ riêng cho khách sạn đó, không thay đổi mức chung.
- Quỹ phòng chia thành hai loại. **Phòng hoà vốn**: số lượng do TravelQ duyệt, khách sạn chỉ được khoá hoặc mở lại; khi đạt mốc hoà vốn trong ngày, quỹ hoà vốn về 0. **Phòng TA**: khách sạn tự đặt số lượng theo hạng phòng và theo ngày, đặt 0 là ngừng bán.
- Màn quỹ phòng hiển thị cả hai cột hoà vốn và TA. Giá trên màn này chỉ để xem.

3.4 Giá bán: chỉ TravelQ nhập, duyệt theo nguyên tắc 4 mắt



Hình 2. Quy trình nhập và duyệt giá theo nguyên tắc 4 mắt

Phần mềm đã chặn người đề xuất tự duyệt giá của mình. Toàn bộ thao tác giá được ghi nhật ký gồm thời điểm, người làm, vai trò và nội dung.

Điểm cần sửa trước khi dùng chính thức

Trong mã nguồn hiện tại, tài khoản quản lý nhà hàng vẫn có đường sửa giá món ăn trực tiếp. Đường này phải được chuyển sang quy trình 4 mắt của TravelQ trước khi bật cho khách sạn thật. Việc ghi giá tham khảo nội bộ của lễ tân là quy tắc đã chốt, chưa được kiểm chứng trên giao diện.

3.5 Menu và dịch vụ trong app khách

Quản lý khách sạn tự sắp xếp nội dung app khách trong mục Ứng dụng Order: ẩn hoặc hiện món, báo hết món, đổi tên, mô tả, ảnh, nhóm món, món nổi bật; danh mục đồ dùng phòng, dọn phòng, Spa và giờ Spa, báo hỏng kỹ thuật; thông tin liên hệ, Wi-Fi, nội quy, thông báo. **Giá của từng món và dịch vụ luôn do TravelQ nhập**. Món mới chưa có giá sẽ hiện trạng thái chờ TravelQ đặt giá và chưa bán được. Mỗi khách sạn tự bật hoặc tắt từng chức năng của app khách.

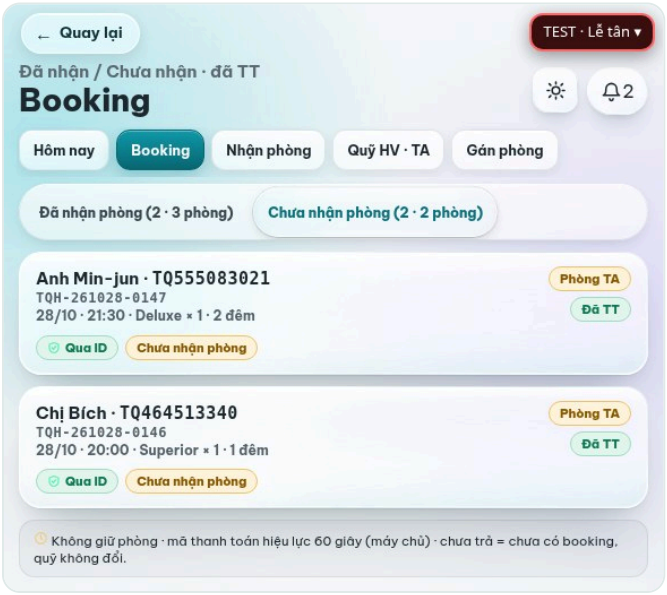
4 Đặt phòng, xếp phòng, nhận phòng

4.1 Booking từ TravelQ về khách sạn

Khách đặt phòng trên app TravelQ và thanh toán ngay trên app. Booking chỉ được tạo khi khách đã trả tiền; nếu khách chưa trả, hệ thống không giữ phòng và quỹ phòng không thay đổi. Booking hoà vốn có chính sách không hoàn tiền và không huỷ. Booking hiện ngay trên màn Booking của khách sạn với nhãn loại phòng (hoà vốn hoặc TA) và trạng thái thanh toán.

Cách hiển thị tên khách trên màn hình

- **Người đặt phòng**: chỉ hiện tên gọi (chữ cuối trong họ tên) kèm TQ ID, ví dụ **"An · TQ..."**. Chỉ thêm "Anh" hoặc "Chị" khi hồ sơ TravelQ ID có ghi giới tính; hệ thống không bao giờ đoán giới tính.
- **Người đi cùng và trẻ em**: chỉ hiện TQ ID, không hiện tên.
- Người chưa có TravelQ ID được ghi là "chưa có TravelQ ID", hệ thống không tự tạo mã.



Hình 3. Màn Booking trên bản TEST: người đặt hiện "Anh/Chị + tên gọi · TQ ID", kèm nhãn Phòng TA và Đã thanh toán. Hồ sơ khách là dữ liệu mô phỏng.

Trạng thái hiện tại

Cách hiển thị tên gọi đã chạy và đã kiểm tra trên bản TEST. Trên link duyệt LongHill và bản chính thức, chức năng này đang tắt nên màn hình chỉ hiện TQ ID, cho tới khi được bật chính thức.

Chưa nối nguồn booking thật

Kênh đẩy booking thật từ hệ thống đặt phòng TravelQ sang Hotel Admin cho từng khách sạn chưa được nối. Link duyệt LongHill hiện có 0 booking.

4.2 Xếp phòng

Lễ tân mở booking, xem danh sách khách theo booking (người đặt kèm người đi cùng) và gán phòng cụ thể. Có thể gán trước ngày đến. Hệ thống không cho nhận phòng vào phòng chưa sạch: phòng phải ở trạng thái sạch mới được giao khách.

4.3 Nhận phòng tại quầy



Hình 4. Các bước nhận phòng tại quầy lễ tân

- Phiếu nhận phòng A4, danh sách khách theo nhóm và biên nhận điện tử **chỉ ghi TQ ID**, không ghi họ tên.
- Bản điện tử của phiếu được lưu cùng booking, có dấu kiểm tra toàn vẹn. Ngày nhận phòng thực tế do máy chủ ghi, không suy ra từ ngày thanh toán.
- Sau khi nhận phòng, app khách của phòng đó được mở cho khách.



Hình 5. Nhận phòng xong: danh sách khách chỉ có TravelQ ID (bản TEST).



Hình 6. Phiếu lưu trên máy chủ, tải PDF đã ký để in A4 (bản TEST).



Hình 7. Phiếu nhận phòng A4 chỉ in TQ ID, có chữ ký và thời điểm ký (bản TEST).

Những phần chưa dùng chính thức

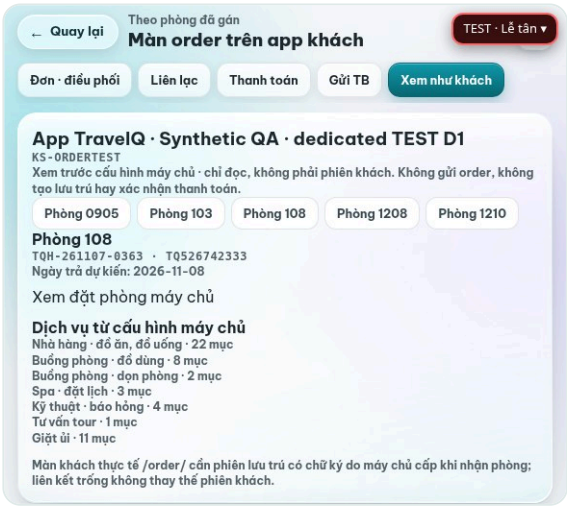
Tra TravelQ ID trên bản TEST dùng dữ liệu mô phỏng; khoá kết nối TravelQ ID riêng cho LongHill chưa được cấp. Đầu ghi thẻ từ chưa có kết nối với thiết bị thật, kiểm tra chữ ký trên mã QR và so khớp khuôn mặt chưa có. Kiosk tự nhận phòng ở sảnh đã có bản thử nhưng chưa dùng cho khách sạn thật.

5 Khách lưu trú: app khách, order và dịch vụ qua các bộ phận

5.1 App khách trong phòng

App khách chỉ mở **sau khi lễ tân đã nhận phòng** và chỉ cho đúng phòng đã gán. Khi trả phòng, app tự khoá. Trong app, khách có thể:

- Đặt món ăn và nước uống theo thực đơn của khách sạn.
- Đặt lịch Spa theo danh mục dịch vụ và khung giờ khách sạn cài đặt.
- Yêu cầu đồ dùng phòng, dọn phòng, giặt ủi; báo hỏng thiết bị cho Kỹ thuật, có thể đánh dấu khẩn.
- Xem thông tin khách sạn, nội quy, thông báo; xem thông tin Wi-Fi. **Wi-Fi chỉ hiện cho khách đã nhận phòng**, không hiện ở màn công khai.



Hình 8. Lễ tân dùng "Xem như khách" để xem app khách của một phòng đã gán, gồm các nhóm dịch vụ cấu hình trên máy chủ (bản TEST).

5.2 Luồng order qua các bộ phận



Hình 9. Luồng order từ khách qua lễ tân tới các bộ phận và hoàn tất

- Màn lễ tân chia đơn theo bốn nhóm: Nhà hàng, Buồng phòng, Kỹ thuật, Tư vấn tour. Mỗi đơn hiện số phòng trước, kèm một nút chuyển. Đơn miễn phí (ví dụ dao cạo, dọn phòng) vào hàng chờ mà không cần thanh toán.
- Bộ phận chỉ thấy đơn đã được chuyển cho mình. Lễ tân có thể "hối" Bếp hoặc Buồng phòng sau 15 phút kể từ lúc chuyển.

- Gửi trùng do mạng chập chờn không tạo đơn đôi; hai thiết bị cùng bấm một bước thì một bên được báo đơn đã đổi trạng thái.

5.3 Mức độ hoàn thiện của luồng order

Hạng mục	Tình trạng
Khách order, lễ tân chuyển, Bếp làm đến hoàn tất	**Đã kiểm tra trên bản TEST** với thanh toán mô phỏng, từ màn khách tới màn bếp
Chặn chuyển đơn chưa thanh toán, đơn miễn phí đi thẳng	**Đã có trong phần mềm** và có bộ kiểm thử tự động
App riêng cho Bếp và Buồng phòng	**Đã có bản đầu**, chưa kiểm chứng nối đầy đủ trên điện thoại thật
Spa và Kỹ thuật có tài khoản chung bộ phận	**Chưa xây** hiện chỉ quản lý cập nhật được hai bộ phận này. Vị trí Spa trên màn lễ tân chưa chốt
Quản lý bộ phận xác nhận hoàn thành	**Chưa xây** đang chờ anh Long chọn cách xác nhận
Bộ phận từ chối khi kín lịch và tự hoàn tiền	**Chưa xây** phụ thuộc cổng thanh toán thật
Âm báo đơn mới cho từng bộ phận	**Chưa xây** cần thử quyền phát âm thanh trên từng thiết bị
Gọi lễ tân từ app khách	**Làm một phần** cần máy chủ chuyển tiếp cuộc gọi để gọi qua mạng 4G

5.4 Kết bạn và định vị trong app khách

Kết bạn theo TravelQ ID

Ô "Kết bạn" nằm trên trang chủ app khách. Khách nhập đúng và đủ mã TravelQ ID của bạn bè hoặc người cùng đoàn để gửi lời mời; người nhận chấp nhận hoặc từ chối, người gửi có thể huỷ. Mục "Khách cùng khách sạn" chỉ hiện khi khách đã đồng ý chia sẻ, tắt được bất cứ lúc nào và kết thúc khi trả phòng. Bạn bè chỉ thấy biệt danh, ảnh đại diện nếu khách tự chọn và mã TQ ID, không thấy họ tên thật hay số phòng.

Vị trí và chỉ đường tới khách sạn

Thẻ "Vị trí khách sạn" trên trang chủ app khách có bản đồ và nút Chỉ đường, mở Google Maps hoặc Apple Maps tới toạ độ khách sạn. App không xin quyền định vị của khách; app bản đồ tự lấy vị trí hiện tại. Quản lý khách sạn nhập địa chỉ, toạ độ và link bản đồ trong phần thông tin liên hệ; khi chưa có toạ độ, nút Chỉ đường không hiện.

Kết bạn là tính năng của nền tảng TravelQ ID: dữ liệu bạn bè nằm ở kho riêng, không ghi vào dữ liệu khách sạn, và Hotel Admin không có màn hình Kết bạn.

Hạng mục	Tình trạng
Kết bạn theo TravelQ ID, khách cùng khách sạn khi đồng ý	**Có trên bản xem trước** bản chính thức chưa bật kho dữ liệu kết bạn
Thẻ vị trí và nút Chỉ đường tới khách sạn	**Có trên bản xem trước** cần khách sạn nhập toạ độ, bản chính thức chưa cập nhật
Chia sẻ vị trí với bạn bè hoặc cả đoàn, gợi ý địa điểm quanh khách sạn	**Chưa xây** khi làm, vị trí chỉ được chia sẻ lúc khách đồng ý và tắt được bất cứ lúc nào

6 Thanh toán, hoàn tiền, đối soát

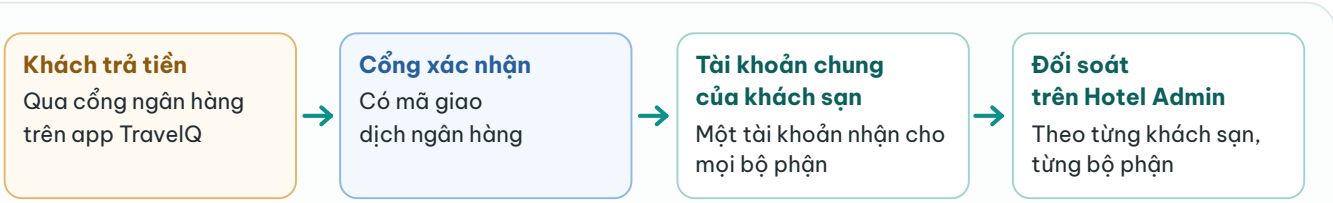
6.1 Nguyên tắc tiền

- Khách thanh toán trên app TravelQ qua cổng ngân hàng. Hotel Admin **chỉ hiển thị trạng thái thanh toán và đối soát**, không tạo khoản thu và không cho nhân viên tự ghi "đã thu".
- **Không ghi nợ vào tiền phòng** và không thu tiền mặt cho order: mọi order có phí phải trả đủ trước khi lễ tân chuyển cho bộ phận. Spa phải thanh toán đủ trước khi xếp lịch.
- **Toàn bộ tiền order vào một tài khoản chung của khách sạn.** Các bộ phận không thu tiền riêng, chỉ xem báo cáo doanh thu của bộ phận mình.
- Booking phòng TA do TravelQ thu; khách sạn nhận phần giá TA net, TravelQ chuyển trong kỳ đối soát.

6.2 Hoàn tiền

Khi bộ phận kín lịch và từ chối một đơn đã trả tiền, số tiền tự hoàn về tài khoản người đã thanh toán. Booking phòng hoà vốn không hoàn, không huỷ.

6.3 Đối soát và doanh thu



Hình 10. Dòng tiền order và đối soát

- Doanh thu và đối soát tính riêng cho từng khách sạn. Doanh thu từng bộ phận khớp với tổng lễ tân ghi nhận.
- Chỉ khoản có xác nhận của cổng thanh toán (kèm mã giao dịch) mới được tính là "đã thu". Khoản thanh toán thử trên bản TEST, khoản cũ chưa có chứng từ cổng và đơn đã tách được tách riêng, không cộng vào doanh thu. Cách phân loại này đã kiểm tra trên bản TEST: doanh thu thật bằng 0, doanh thu thử Bếp và Buồng phòng cộng lại khớp tổng của lễ tân.

> **Trạng thái hiện tại: thanh toán thật đang tắt**
>
> Cổng thanh toán ngân hàng thật chưa được nối vào Hotel Admin; phần kết nối do Holitech làm. Bản TEST chỉ dùng thanh toán mô phỏng, không bao giờ được tính là tiền thật. Link duyệt LongHill tắt hẳn thanh toán. Chức năng tự hoàn tiền khi bộ phận từ chối chưa xây. Màn đối soát cuối tháng với sao kê ngân hàng chưa có nguồn dữ liệu thật nên ngoài bản TEST hiện thông báo chưa có dữ liệu. Trước khi bật thanh toán thật cần: một tài khoản nhận đã kiểm chứng của khách sạn, thỏa thuận kỹ thuật với cổng thanh toán và chấp thuận riêng của anh Long.

7 Trả phòng và khai báo lưu trú

7.1 Trả phòng

1. Lễ tân mở booking đang ở và bấm trả phòng. Có thể gia hạn trước đó nếu khách ở thêm.
2. Hệ thống khoá app khách của phòng, thu hồi quyền thẻ phòng và chuyển phòng sang trạng thái **bẩn**.
3. Buồng phòng chuyển phòng từ bẩn sang **đang dọn**, rồi **sạch**. Chỉ phòng sạch mới giao cho khách tiếp theo.

Chưa có

Hệ thống chưa gửi thông báo riêng cho Buồng phòng khi có phòng trả; bộ phận cần xem danh sách phòng bẩn. Bước "lễ tân yêu cầu kiểm tra phòng" và "đã kiểm tra" (tách khỏi bước dọn sạch) chưa xây.

7.2 Khai báo lưu trú

Màn Khai báo lưu trú gom các booking đang ở trong khoảng ngày chọn. Trên màn hình chỉ có TQ ID. Khi đủ điều kiện, lễ tân tải **file khai báo**: đây là nơi duy nhất chứa đầy đủ thông tin khách (họ tên, giấy tờ, quốc tịch) theo hồ sơ TravelQ ID mà khách đã đồng ý chia sẻ, dùng để gửi cơ quan quản lý. Việc tải file có kiểm tra quyền và được ghi nhật ký.

- Một booking chỉ sẵn sàng khai báo khi có ngày nhận phòng thực tế do máy chủ ghi và ngày đi dự kiến hoặc thực tế; hệ thống không lấy ngày thanh toán thay thế.
- Booking còn thiếu dữ liệu được liệt kê rõ lý do để lễ tân bổ sung.



Hình 11. Màn Khai báo lưu trú trên bản TEST: chỉ hiện TQ ID, liệt kê booking còn thiếu ngày nhận phòng thực tế trước khi tải file.

Chưa có mẫu chính thức

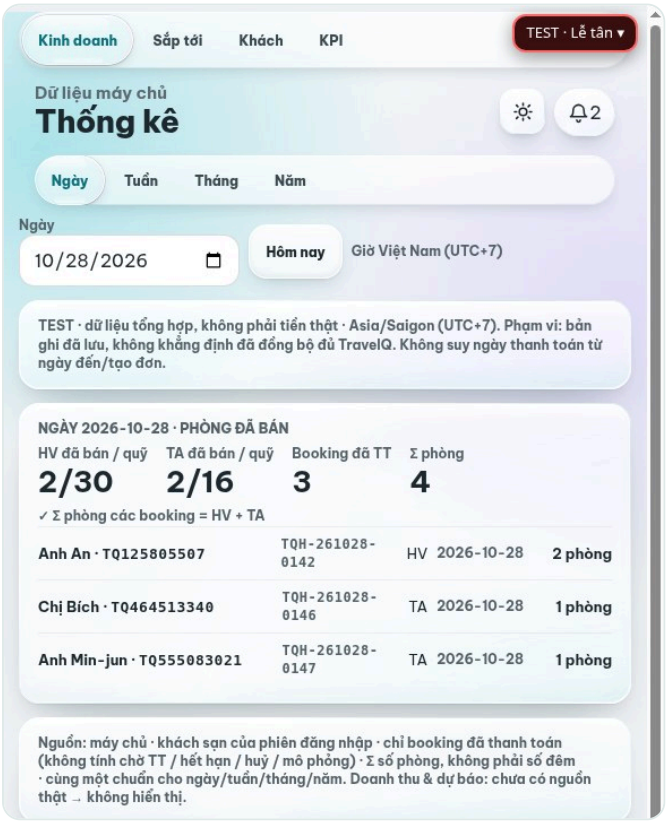
File khai báo hiện là mẫu nội bộ, **chưa phải mẫu được cơ quan quản lý chấp thuận**. Trước khi dùng thật cần: mẫu nhập liệu chính thức với các trường bắt buộc, nơi nhận theo địa phương, người phụ trách khai báo của khách sạn, quy định thời gian lưu và cách sửa thông tin. Trên link duyệt LongHill, chức năng nhập tay thông tin khách thật đang tắt.

8 Thống kê và báo cáo

Mục Thống kê có bốn nhóm: **Kinh doanh**, **Đặt phòng sắp tới**, **Phân tích khách** và **Đánh giá, KPI**. Báo cáo kinh doanh xem theo ngày, tuần, tháng hoặc năm, theo giờ Việt Nam.

- Mỗi kỳ hiển thị số phòng hoà vốn đã bán trên quỹ, số phòng TA đã bán trên quỹ, số booking đã thanh toán và tổng số phòng; tổng phòng luôn bằng hoà vốn cộng TA.

- Chỉ tính booking đã thanh toán; không tính booking chờ thanh toán, hết hạn, đã huỷ hoặc thanh toán thử.
- Danh sách booking trong kỳ hiện tên gọi người đặt kèm TQ ID và mã booking.
- Doanh thu order theo khách sạn và theo bộ phận nằm trong mục thanh toán của Ứng dụng Order và trong màn doanh thu Bếp. Có chức năng xuất Excel.



Hình 12. Thống kê theo ngày trên bản TEST: phòng hoà vốn, phòng TA, booking đã thanh toán và người đặt kèm TQ ID.



Hình 13. Thống kê trên link duyệt LongHill (chụp lúc 13:00 ngày 07/11/2026, giờ Việt Nam): chưa có booking nên các số đều bằng 0.

Giới hạn hiện tại

Số doanh thu tiền phòng và dự báo chỉ hiện khi có nguồn dữ liệu thật; hiện chưa có nên màn hình không hiển thị, thay vì đưa số ước tính. Màn tổng quan riêng cho chủ khách sạn và đối soát ngân hàng ngoài bản TEST hiện báo chưa có dữ liệu máy chủ.

9 Bảo mật và quyền riêng tư

Thông tin khách trên màn hình

Người đặt chỉ hiện tên gọi kèm TQ ID; người đi cùng chỉ hiện TQ ID. Phiếu A4, danh sách nhóm, biên nhận điện tử không có họ tên. Không lưu, không in số giấy tờ tùy thân trên màn hình hay phiếu.

Thông tin đầy đủ chỉ ở một nơi

Họ tên, giấy tờ, quốc tịch chỉ có trong file khai báo lưu trú gửi cơ quan quản lý, theo hồ sơ khách đã đồng ý. Việc tải file cần đúng quyền và được ghi nhật ký.

Tài khoản và đăng nhập

Mỗi nhân viên có mã và PIN riêng; PIN được lưu ở dạng mã hoá một chiều, sai nhiều lần sẽ bị khoá tạm. Phiên đăng nhập gắn với đúng một khách sạn: không xem, không sửa được dữ liệu khách sạn khác.

Phân quyền do máy chủ quyết định

Giao diện chỉ ẩn hoặc hiện nút; quyền thật được kiểm tra ở máy chủ. Quản lý vận hành không xem được số liệu tài chính; mọi lần bị từ chối quyền đều được ghi lại.

Wi-Fi và app khách

Thông tin Wi-Fi chỉ gửi cho khách đã nhận phòng. App khách chỉ mở cho phòng đã gán và tự khoá khi trả phòng.

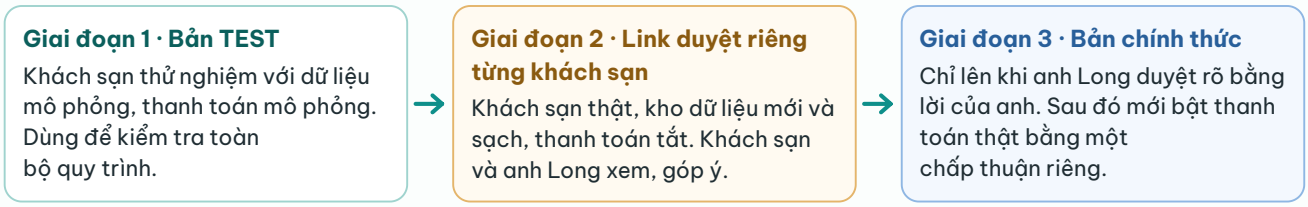
Nhật ký và dữ liệu

Thao tác quan trọng (giá, quỹ phòng, chuyển đơn, nhận phòng) được ghi nhật ký người làm và thời điểm. Khoá kết nối với hệ thống TravelQ ID chỉ nằm ở máy chủ, không bao giờ có trong trình duyệt.

Nguyên tắc với tài liệu và dữ liệu thử

Tài liệu, ảnh chụp và dữ liệu thử không chứa CCCD thật, mật khẩu, mã PIN hay mật khẩu Wi-Fi. Bản TEST dùng hồ sơ khách mô phỏng. Mỗi khách sạn thật có kho dữ liệu riêng, không chép dữ liệu thử sang.

10 Giai đoạn triển khai và trạng thái hiện tại



Hình 14. Ba giai đoạn triển khai cho mỗi khách sạn

10.1 Trạng thái từng giai đoạn (ngày 07/11/2026)

Giai đoạn	Tình trạng
Giai đoạn 1 · Bản TEST	Đang chạy trên khách sạn thử nghiệm riêng. Đã kiểm tra: booking hiện tên gọi kèm TQ ID, nhận phòng chỉ có TQ ID, phiếu A4 có chữ ký, order từ khách qua lễ tân tới Bếp hoàn tất, phân loại doanh thu chỉ tính tiền đã xác minh.
Giai đoạn 2 · Link duyệt LongHill	Đã lên lúc 13:04 ngày 07/11/2026 (giờ Việt Nam), dự án riêng, kho dữ liệu riêng, thanh toán tắt. Tài khoản quản lý của khách sạn đã đăng nhập thành công, đúng quyền (không xem tài chính, không sửa giá món). Hiện có 0 booking, 0 lượt lưu trú, 0 order. Chưa được nghiệm thu trên giao diện; bản sửa mới nhất chưa được rà soát độc lập.
Giai đoạn 3 · Bản chính thức	**Chưa thay đổi.** Việc chuẩn bị cho LongHill không chạm vào bản chính thức. Bản chính thức sạch (không lẫn dữ liệu thử) vẫn đang được hoàn thiện.

Link duyệt LongHill: https://longhill-review.travelq-longhill-review.pages.dev (cần tài khoản nhân viên do TravelQ cấp).

10.2 Ví dụ khách sạn thật đầu tiên: LongHill Resort & Spa

Hạng phòng	Số phòng và quỹ phòng dành cho TravelQ
Hạng Forest Room	Khách sạn có 8 phòng, dành 1 phòng cho TravelQ
Hạng Sea View	Khách sạn có 5 phòng, dành 3 phòng cho TravelQ
Hạng Deluxe Room	Khách sạn có 4 phòng, dành 1 phòng cho TravelQ
Hạng Family Room	Khách sạn có 2 phòng, dành 1 phòng cho TravelQ
Toàn khách sạn	**19 phòng, dành 6 phòng cho TravelQ, bằng 31,6% số phòng**

Mức 6 phòng vượt mức chung 30% (tương đương 5 phòng) và là **ngoại lệ đã được chấp thuận riêng cho LongHill**, không làm thay đổi mức chung cho các khách sạn khác. Giá phòng và các món trong thực đơn đã được thu thập từ khách sạn nhưng **chưa công bố**: 15 mức giá món đang chờ duyệt theo nguyên tắc 4 mắt.



Hình 15. Tổng quan trên link duyệt LongHill (chụp lúc 12:56 ngày 07/11/2026, giờ Việt Nam), trước bản sửa 13:04. Bản sửa đã cho hiện quỹ 6 phòng theo hạng.

10.3 Việc còn mở trước khi lên chính thức

1. **Số phòng thực tế của 19 phòng**: chưa có danh sách số phòng và hạng tương ứng; chưa chia quỹ 6 phòng thành phòng hoà vốn và phòng TA theo ngày.
2. **Người duyệt giá độc lập**: cần một người phía TravelQ khác người nhập để duyệt giá phòng và 15 mức giá món.
3. **Tài khoản quản trị TravelQ** cho khách sạn thật: chưa cấp.
4. **Đường sửa giá món của nhà hàng** phải chuyển sang quy trình 4 mắt.
5. **Mẫu khai báo lưu trú chính thức** được cơ quan quản lý chấp thuận.

10.4 Việc cần làm thêm để chạy đầy đủ quy trình

- Nối nguồn booking thật từ TravelQ và cấp khoá TravelQ ID riêng cho từng khách sạn.
- Nối cổng thanh toán ngân hàng thật, một tài khoản nhận chung cho khách sạn, chức năng tự hoàn tiền khi bộ phận từ chối.
- Tài khoản chung cho Spa và Kỹ thuật, bước quản lý bộ phận xác nhận hoàn thành, vị trí Spa trên màn lễ tân.
- Thông báo cho Buồng phòng khi trả phòng và bước kiểm tra phòng; âm báo đơn mới; máy chủ chuyển tiếp cuộc gọi.
- Đưa Kết bạn lên bản chính thức; làm chia sẻ vị trí với bạn bè hoặc cả đoàn (chỉ khi khách đồng ý) và gợi ý địa điểm quanh khách sạn.
- Bản chính thức sạch, cơ sở dữ liệu chính thức mới, nghiệm thu giao diện, rồi mới xin duyệt lên chính thức.