

酒店款待業・卓越營運管理方案 Hospitality Internal Excellence Solutions

SoftMap匯集了香港本地資深的軟件供應商，圍繞酒店核心營運系統，為你集中呈現一系列軟件系統方案，提高生產力及達到卓越營運管理。客戶可根據實際營運痛點，靈活挑選任何獨立方案作為現有系統的升級配置，亦可與我們經驗豐富的供應商合作，度身訂造完全整合的解決方案。



非凡,
落實於每日營運。

From Vision to Execution.

我們深信「以人為本」是頂級款待的靈魂。從人力資源管理出發，我們將這份精神及關懷延伸至酒店的每一個營運團隊。面對 AI 時代的轉型挑戰，我們並肩作戰；由香港本地軟件團隊提供零距離的忠實後盾，時刻守護，共同進步。我們不只提供解決方案，更全面支持你的團隊，在每日的營運中共同成就非凡。

✔ 人力資源部門 ✔ 餐飲服務部 ✔ 宴會及活動 ✔ 房務部, 訂房部
✔ 專屬管家服務 ✔ 工程部 ✔ 資訊科技部



作為 HKPC「ESG 一站通」綠色名冊的成員，我們承諾將環境、社會及管治（ESG）理念融入核心業務。我們積極搜羅並落實綠色營運的軟件方案，致力推動可持續發展，與客戶及供應商共創綠色未來。

人力資源部門

Human Resources Department

- ✓ 全方位人力資源系統
- ✓ 支援 13 個國家的勞工法例與稅務要求
- ✓ 與前線無縫配合, 共創佳績
- ✓ 將日常運作轉換成 ESG 披露報告

“我希望保持專業之餘，同時減少前線同事的行政工作，令他們可以專注款待賓客。”

AI 智能編更系統

♥ 確保編更符合規定

透過 AI 智能編更，於編更階段即時自動計算並完美符合香港「417」及「468」連續性合約的本地勞工法例，而且確保人手充裕。

外判臨時工平台

♥ 外判臨時工資訊收集

外判公司可直接遞交臨時工的工時紀錄與個人資料，免除管理層人手收集，確保準時及準確的薪酬結算。

薪酬管理系統

♥ 跨國薪酬自動化管理

支援多達 13 個國家的薪酬處理，包括香港勞工法例，自動化處理各地勞工法例與稅務要求，為跨國酒店集團構築零風險的營運管理。

績效評核系統

♥ 共同譜寫成長指南

結合彈性與正向的回饋機制，連結日常表現與服務標準，為員工在細節中的付出作出肯定，為團隊成長奠定基石並有效降低流失率。

培訓系統

♥ 全方位培訓數據匯總

全面整理網上與實體課程數據，自動化匯總受訓時數報告，免除人手跨平台核對，輕鬆應對 ESG 報告與審計。

健康福利平台

♥ 彈性福利與健康關懷

賦予員工自由選擇健康福利的權利，由日常健康管理開始，將傳統福利轉化為彈性激勵。在固定預算下大幅提升員工滿意度，營造忠誠且健康的高效團隊。

僱員專線

♥ 前線與HR無縫溝通

為前線員工建立專屬溝通熱線與 WhatsApp 溝通渠道。後台智能系統確保 HR 接收到任何員工意見與查詢，大幅拉近管理層與前線距離，全面提升員工體驗。

機械人流程自動化

♥ 跨系統數據同步

透過 RPA 技術實現跨系統的數據自動化同步，取代人手複製貼上，以低成本消除重複性人手輸入的行政壓力與人為錯誤。

合規數據封存服務

♥ 私隱合規與數據活化

將檔案深度加密應對 GDPR 與中國個資法。系統能精準檢索並銷毀相關個人資料；封存歷史數據時更會自動將所有私隱識別資訊 (PII) 匿名化，助管理層合法利用安全數據進行長遠策略規劃。

餐飲服務部

F&B Services



- ✓ 減輕人手管理重擔,與 HR 無縫配合
- ✓ 維持高水平服務質素
- ✓ 偵測餐廳 AI 排名
- ✓ 營造綠色餐飲氛圍,將ESG融入日常運作

“

我們的餐廳無論品質及服務都首屈一指，我希望餐廳可以被更多人認識。亦希望有充足的人手服務賓客，同時好好控制成本。

AI 智能編更系統

♥ 客流量及人手預測

自動結合用餐期高峰、季節客流與餐廳訂座數據。AI 智能預測客流量及所需人手，在平衡人力成本的同時，確保人流高峰時段依然提供高質素服務。

♥ 兼顧營運與員工需要

員工可透過手機自助提交更期偏好，免除主管逐一詢問的過程。AI 自動綜合多種因素，自動建立兼顧營運需求與員工生活平衡的更表。

外判臨時工平台

♥ 簡化外判行政程序

餐飲臨時工與外判公司的資訊直達人力資源部。免除部門主管人手整理、重複核對工時的行政壓力，確保薪酬結算準時及準確。

培訓系統

♥ 餐飲出品短影片培訓

培訓經理可輕鬆建立教學內容，透過短影片及互動式學習，打破時空疆界，為前線快速升級侍餐、酒單及新菜知識，交付如一的卓越品質與非凡款待。

AI 品牌偵測工具

♥ 追蹤品牌 AI 能見度

在生成式 AI 時代，引入智能品牌偵測工具，助你掌握餐廳於各大推薦模型中的排名，讓頂級餐飲的傳奇聲譽永續流傳。

電子紙

♥ 綠色餐飲美學

引進自助餐菜式電子名牌與推廣展示板，即時更新資訊，免除人手更換，為賓客營造高端優雅的低碳餐飲氛圍。

宴會及活動

Event & Banqueting Services



- ✓ 維持靈活人手配置
- ✓ 減輕人手管理壓力, 與 HR 無縫配合
- ✓ 為主辦方提供增值服務, 增加競爭力
- ✓ 提升場地品味格調

“宴會活動是我們在賓客心中留下深刻印象的機會，我希望可以彈性準備人手應付，令賓客體驗到我們的專業服務及感受到酒店魅力所在。

AI 智能編更系統

♥ 釋放人手編更時間

全面取代傳統 Excel 手動編更。AI 綜合多重因素，自動設計最佳宴會更表人手組合，消除繁瑣的文書壓力，讓管理層專注於現場服務品質。

♥ 保持靈活人手

針對大型宴會與季節性需求，彈性羅致前線與外判人手。確保營運高峰期間有充裕人手，為賓客提供無微不至的款待，平衡人手成本與服務質素。

外判臨時工平台

♥ 簡化外判行政程序

宴會臨時工與外判公司資訊直達人力資源部。免除部門主管人手整理、重複核對工時的行政壓力，確保薪酬結算準時及準確。

電子紙

♥ 綠色宴會增值服務

為宴會客戶營造無紙化綠色會議。電子名牌支援現場即時更新，配合 NFC 即時讀取名牌訊息，大幅提升活動格調之餘，更為主辦方節省人手準備時間。

♥ 無綫美學空間導航

引進無綫電子紙指示板、資訊板，擺脫雜亂綫材束縛，隨時彈性設置於任何活動空間。高質感墨水屏宛如精緻畫布，優雅融入裝潢美學，彰顯高端酒店的非凡品味。

房務部, 訂房部

Rooms Division



- ✓ 在有限時間, 以有限人手, 迅速還原客房
- ✓ 有序處理每一次訂房查詢
- ✓ 分析實際對話情景, 帶進培訓
- ✓ 支援全方位技巧及系統培訓

“讓賓客入住時感到舒適自在是我們的目標。我希望賓客辦理入住後無須等候，立即體驗客房設施。無論我遇上任何突發情況，都知道如何妥善處理。”

AI 智能編更系統

♥ 按實況分配房務員

自動結合酒店實時入住率、退房數據等多重因素。AI 智能處理房務排班，在確保充足清房時間、還原客房狀態的同時，避免隨後入住的賓客排隊等待。

客戶服務系統

♥ 全渠道訂房與無縫交接

智能系統自動記錄電話與郵件。確保訂房部絕不漏接任何查詢，同時在交更時有效移交顧客查詢，實現零時差交接，確保每位查詢者皆受重視。

AI 語音分析工具

♥ 語音分析成就卓越服務

語音分析智能記錄並自動總結訂房與客房服務通話。透過數據洞察，協助主管推行更具焦點的針對性培訓，全方位提升溝通技巧，成就卓越服務。

培訓系統

♥ 全方位崗位培訓

不論是常規客房清潔、複雜系統操作或應變小技巧，主管與同事皆能輕鬆上傳實用教學。透過系統打破學習斷層，推動整個團隊共同成長。

專屬管家服務

Butler Services Team

- ✓ 隨傳隨到, 無微不至
- ✓ 掌握每位賓客的喜好習慣, 提供個人化體驗
- ✓ 由打點行李, 至執拾熨衣, 每一個細節都訓練有素
- ✓ 無論是推薦旅遊景點、代找裁縫訂製衣裳, 管家知識都與時並進

“我們是優雅生活、貼心服務的象徵，務求讓賓客無需重複提出，需求就已經得到滿足。我們亦要時刻維持相關知識水平，以打點賓客的各種需要。”

客戶服務系統

♥ 即時識別與溫暖致意

整合通訊中心，於賓客來電瞬間即時讀取貴賓檔案。管家團隊得以悉心掌握貴賓的個人偏好與過往下榻細節，以優雅從容的姿態，在其開口前便遞上專屬的細緻關懷。

AI 語音分析工具

♥ 通話淬鍊為成長養份

專屬管家熱線結合智能語音分析，在保障私隱的前提下，洞察貴賓情緒並歸納對話核心。這些真實情境數據將轉化為珍貴培訓資源，讓每一次通話都成為滋養團隊、掌握頂級款待極致細節的成長基石。

AI 知識導航工具

♥ 管家隨身知識庫

頂級管家需具備全方位專業技能。透過隨身智能培訓平台，讓管家隨時隨地查閱卓越服務規範、補充專業知識，在每個細微舉止中，皆完美維持一貫的卓越標準。

工程部

Engineering Department



- ✓ 妥善保管各類證書及設備保養時效
- ✓ 自動提示未來到期檢查及保養
- ✓ 傳承經驗, 惠及新晉同事
- ✓ 讓其他部門掌握基礎故障應對

“

冷氣、供電、供水、房間及餐廳設施等都是我們需要管理的範圍，我希望以證書及保養的不同到期日，制定合適的管理及維修計劃。

資產管理系統

♥ 中央管理證書及設施

消防與供電等法定證書續期散落不同日期，房間及餐廳設施也有不同保養日期，資產中央管理系統實現自動化到期通知，全面取代 Excel 記錄，確保酒店各項保養及續期按時處理。

培訓系統

♥ 短影片知識共享與跨部門協作

系統支援以短影片分享工程維修與保養技巧。不僅能跨越年代留存資深師傅的獨門經驗，更讓房務等跨部門團隊掌握基礎故障應對，實現全員同步成長。

資訊科技部

Information Technology Department

- ✓ 專注維持核心系統運作
- ✓ 讓系統處理跨國法律規定
- ✓ 以設備回應 ESG 目標
- ✓ 讓本地供應商為各部門提供及時支援



令眾多系統維持正常運作是我們的主要職責，我希望各部門遇上系統問題時都得到及時支援。

機械人流程自動化 (RPA)

♥ RPA 跨系統數據同步

引入 RPA 流程自動化技術，實現跨系統數據的無縫即時同步。全面取代跨平台人手輸入，消除數據孤島與人為錯誤，大幅降低人力成本並釋放團隊生產力。

文件管理系統

♥ 雙重法規下之文件管理

智能檔案管理方案將數據深度加密，應對 GDPR 與 PIPL。系統支援精準檢索與刪除，輕鬆回應賓客「被遺忘權」，以最高標準捍衛數據私隱，免除跨國罰款風險。

資產管理系統

♥ 軟硬件資產管理與續期提醒

系統集中管理所有軟件授權與硬件保養資訊，全面掌握資產生命週期。透過自動化到期提醒，及時提示合約續期與設備保養，防止服務中斷並協助 IT 輕易管理採購預算。

電子紙

♥ 電子紙與綠色減碳

電子紙方案引領酒店邁向空間無紙化。從大堂指示版、自助餐菜式名牌到商務活動名牌，以極低耗能電子紙取代傳統紙張，將環保落實於細節，協助酒店拼湊環境減碳的最後一塊拼圖。

香港本地供應商

♥ 香港本地支援

全線解決方案皆由香港本地專業團隊直接支援，承諾提供無時差的協助。無論系統升級或緊急事故，技術專家迅速提供協助，確保酒店營運無憂。

一切, 為追求非凡。

All, in Pursuit of the Extraordinary.

在 AI 時代浪潮中, 我們所傾注的每一步努力, 皆是為了與你一同追求非凡。SoftMap 與各大香港本地資深軟件供應商攜手, 致力以科技照顧每一處細節, 協助酒店提供力臻完美的極致服務, 讓尊貴賓客在不著痕跡中感到賓至如歸, 浸沉於量身定制的個人化優質體驗。我們與你並肩同行, 支持你成為 ESG 永續發展的業界典範, 並延續品牌的傳奇。

合規及ESG

- 零碳運營的綠色細節
- 社會責任的數據基石
- 安全低風險的數據活化
- 跨國法規治理
- 全球隱私合規防線

靈活調整策略

- 服務與成本的黃金平衡
- 靈活人手調配
- 彈性定價與收益優化
- AI 時代的傳奇延續

消除行政壓力

- 釋放編更生產力
- 跨系統自動化數據橋樑
- 零時差資訊交接
- 智能資產與續期管理

提升賓客體驗

- 無縫式個人化體驗
- 極致服務的永續傳承
- 洞察先機的情感款待
- 看得見的科技藝術

栽培專業人才

- 奢華服務的智能導航
- 成就專業的指南
- 傳奇款待的傳承
- 凝聚款待人才

Frequently Asked Questions

- 我們酒店已部署了 PMS、RMS、CRS/Distribution 與 POS。你們的方案與現有系統會有衝突嗎？

完全不會。我們的方案絕非要取代你現有的核心系統（PMS、RMS、CRS/Distribution、POS）。相反，卓越營運管理方案定位為圍繞著酒店核心系統運作的效率增幅器。此方案旨在與你現有的核心系統配合及互補，全面釋放既有資產的潛在效能，讓營運效率倍增。

- 同時引進多個獨立軟件方案，在預算規劃上會否帶來沉重的財務壓力？

恰恰相反。相較於傳統動輒百萬的綑綁式套裝軟件，我們採取的最佳獨立軟件策略（Best-of-Breed）支援組裝合成、按實際需要採用。你可根據當前最迫切的營運問題（如人力資源部或工程部門）投資，分階段彈性擴充。這種高度靈活的方式能將初始開支（CAPEX）降至最低，並隨時根據實際投資回報（ROI）調整進度，讓每一分預算都用得其所。

- SoftMap 在這些方案中扮演什麼角色？與各供應商及酒店的合作模式為何？

SoftMap 定位為獨立的「數碼方案推薦者」與「酒店軟件採購顧問」。為了確保對客戶的最高誠信與中立性，我們採取職責分明的兩種營運模式：分別為方案推薦模式（由軟件供應商支付費用）或獨立採購顧問（由酒店客戶支付費用），詳情請造訪我們的官方網站。

—— 時間寶貴！讓我們馬上為您的宏觀遠景規劃最佳解決方案。 ——

Your compass for navigating the software world

SoftMap 是一間總部位於香港的顧問公司，專注於以軟件及系統改善內部程序、提升團隊生產力、統籌最佳管理方案。我們由軟件行業資深從業員組成，深諳市場運作與技術趨勢，多年來服務逾 500 間跨國企業、上市集團、中小企，明瞭數碼轉型之道，協助客戶量化投資回報。我們不只提供軟件，更致力與客戶並肩同行，以卓越、合適的軟件系統，一同迎接各方面的挑戰。

造訪我們的酒店方案網頁，了解更多

<https://softmap.com.hk/industry-hospitality/>



電話 (852) 5772 8290

電郵 info@softmap.com.hk

WhatsApp (852) 5772 8290

網站 www.softmap.com.hk

