

Цифровое заселение в отели через MAX.

1. О проекте

Цифровое заселение через MAX — это способ заселения гостей в отель без предъявления бумажных документов. Такой сценарий помогает ускорить процесс заселения, снизить количество ошибок при ручном внесении данных о гостях и сделать работу сотрудников ресепшена удобнее.

На этой странице собраны инструкции и материалы для отелей и поставщиков отельных систем

2. Нормативные основания

Цифровое заселение через MAX реализуется с учетом нормативных оснований для сферы туризма и использования национального мессенджера.

- Принят Федеральный Закон от 24 июня 2025 №156 «О создании Национального мессенджера» (эксклюзивные сервисы)
- Определен оператор национального мессенджера Распоряжением Правительства РФ от 12 июля 2025 №1880-р
- Внесены изменения в Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (запрет на трансграничную передачу данных)
- Принято Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения» (заселения взрослых и детей с применением Национального мессенджера), с 1 марта 2026 года
- Внесены изменения в Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»

3. Инструкции для отелей

Перед началом работы проверьте, поддерживает ли цифровое заселение система, которую ваш отель использует для заселения гостей. Это может быть PMS/ACU, сервис миграционного учета или отдельное решение для сканирования QR-кода / штрихкода.

Если одна из используемых вами систем уже поддерживает цифровое заселение, вы можете воспользоваться инструкцией от поставщика этой системы и подготовить сотрудников к работе с новым сценарием заселения.

Общая информация по заселению через цифровой ID в MAX

В презентации описано, как работает цифровое заселение через MAX, какие документы используются, какие действия выполняет гость и что нужно сделать отелю для запуска сценария.

Ссылка: <https://cloud.mail.ru/public/3ZxL/x9nU8XLr7>

Инструкции от поставщиков отельных систем

В этой папке собраны инструкции от поставщиков решений для отелей, которые поддерживают сканирование QR-кода / штрихкода из Цифрового ID в MAX. Найдите систему или сервис, который используется в вашем отеле, и откройте соответствующую инструкцию.

Если вашей PMS/ACU нет в списке инструкций, обратитесь к вашему поставщику отельной системы и уточните, планирует ли он подключение цифрового заселения через MAX.

Поставщики отельных систем поддерживающие цифровое заселение через MAX:

Контур Отель

https://support.kontur.ru/hotel/41002-rabota_s_gostyami

Тревел Лайн

<https://www.travelline.ru/support/knowledge-base/zaselenie-gostey-po-qr-kodu-tsifrovogo-dokumenty-iz-prilozheniya-max/>

Е-регкард

<https://cloud.mail.ru/public/Zh1a/k391rsPEL>

1С: ОТЕЛЬ

https://gotech.omnidesk.ru/knowledge_base/item/380313

HRS

<https://cloud.mail.ru/public/Fn5G/37mZXWYVU>

Shelter

cloud <https://cloud.mail.ru/public/q9Vh/ZtHJesFxx>

Pro <https://cloud.mail.ru/public/xrdj/NtFhdhMEN>

ExaHotel

<https://exaoffice.ru/applications/exahotel/help/?page=digitalidscan>

Инструкция по работе с Госканом

Используйте эту инструкцию, чтобы настроить делегированное сканирование через Госкан и подготовить сотрудников, которые будут подтверждать личность гостя.

Ссылка: <https://cloud.mail.ru/public/3ZxL/x9nU8XLr7>

Тулкит и маркетинговые материалы

Готовые материалы для информирования гостей: для сайта отеля, стойки регистрации, лобби и других каналов.

Ссылка: <https://cloud.mail.ru/public/3ZxL/x9nU8XLr7>

4. Инструкции для поставщиков отельных систем

Поставщику PMS/ACU нужно реализовать сценарий, при котором сотрудник отеля может считать данные документа, который гость показывает в Цифровом ID в MAX, и передать эти данные в карточку гостя в PMS/ACU.

Сценарий должен поддерживать два типа документов: паспорт взрослого гостя и свидетельство о рождении ребенка заселяющегося с родителем

Что нужно сделать:

Реализовать считывание штрихкода / QR-кода

Система должна уметь считывать штрихкод PDF417 или QR-код, который гость показывает в MAX.

Данные в QR-коде и штрихкоде передаются как строка на кириллице, поэтому при обработке необходимо использовать кодировку UTF-8.

Поддержать работу с оборудованием

Для считывания QR-кода и штрихкода можно использовать 2D-сканер, камеру или приложение со встроенной функцией сканирования.

Поставщику отельной системы необходимо проверить работу сценария с выбранным оборудованием и рекомендовать отелям оборудование, которое корректно работает с его PMS/АСУ.

Передавать данные в PMS/АСУ

Распознанные данные должны автоматически попадать в нужные поля карточки гостя, чтобы сотруднику отеля не нужно было вносить их вручную.

Реализовать отправку обезличенных событий заселения

После успешного заселения система должна отправлять обезличенное событие для аналитики подключения и использования сценария.

Документация по отправке событий:

<https://cloud.mail.ru/public/sk9t/2qgKPprXG>

Порядок действий после реализации

Для размещения информации на сайте MAX о готовности вашей системы к заселению через цифровой ID, необходимо направить информацию о готовности команде MAX.

Форма готовности: <https://forms.yandex.ru/u/6a0c15f41f1eb529ec0c6c8d/>

Для отправки формы потребуется подготовить:

- **Инструкцию для отелей**

В инструкции нужно описать, как отелю включить сценарий, какое оборудование использовать, как сотруднику ресепшена сканировать QR-код / штрихкод и как проверить, что данные появились в PMS/АСУ. Инструкции от других интеграторов тут <https://cloud.mail.ru/public/dMUT/VzEvsqdBq>

- **Провести тестовое сканирование с отправкой данных о заселении**

После реализации необходимо проверить, что данные корректно считываются, попадают в PMS/АСУ, а событие заселения успешно отправляется.

5. Вопросы и ответы

Зачем гостю использовать Цифровой ID в МАХ?

Цифровой ID позволяет быстрее передать данные документа в отельную систему без ручного ввода. Это помогает сократить время заселения и снизить количество ошибок при заполнении данных гостя.

Нужно ли гостю обязательно иметь МАХ для цифрового заселения?

Да. Для использования сценария цифрового заселения гостю необходимо иметь установленный МАХ и доступ к Цифровому ID.

Какие документы поддерживаются в сценарии цифрового заселения?

Сейчас поддерживаются:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении ребенка.

Под какой учетной записью сотрудник выполняет сканирование?

Сканирование выполняется под личной учетной записью Госуслуг сотрудника, которому организация выдала МЧД на проведение делегированного сканирования.

Для работы не требуется использовать учетную запись руководителя или начальника службы размещения.

Делегированное сканирование не дает сотруднику никаких дополнительных полномочий, кроме возможности выполнять сканирование Цифрового ID от имени юридического лица в рамках сценария подтверждения личности гостя.

Какое устройство можно использовать для сканирования через Госкан?

Сотрудник может использовать устройство, на котором установлен Госкан и есть доступ к учетной записи Госуслуг сотрудника, которому выдана машиночитаемая доверенность (МЧД) от организации.

Допускается использование как корпоративного, так и личного устройства сотрудника.

Видно ли, какой сотрудник выполнял сканирование?

Да. Сканирование выполняется через учетную запись конкретного сотрудника, которому выдана МЧД, поэтому действия можно соотнести с пользователем, выполняющим проверку.

Всем ли сотрудникам в смене нужно оформлять МЧД?

Нет. Отель самостоятельно определяет количество сотрудников, которым необходимо выдать МЧД. Для использования сценария достаточно, чтобы хотя бы у одного сотрудника в смене была оформлена МЧД для делегированного сканирования.

Почему нельзя использовать личный кабинет организации для сканирования?

Сценарий делегированного сканирования предполагает, что действия выполняет конкретный сотрудник под своей личной учетной записью Госуслуг, которому организация выдала МЧД.

Что делать, если личность при сканировании не подтверждена?

В этом случае рекомендуется провести стандартную проверку документа гостя по действующим внутренним процедурам отеля.

Как происходит передача данных в МВД и миграционный учет?

Сценарий цифрового заселения предназначен для передачи данных документа в PMS/АСУ отеля. Дальнейшая передача данных в МВД и миграционный учет выполняются средствами и процессами, которые использует отель для миграционного учета.

Что делать, если PMS/АСУ отеля не поддерживает цифровое заселение?

Необходимо обратиться к поставщику PMS/АСУ и уточнить планы по поддержке сценария цифрового заселения через MAX.

Какое оборудование можно использовать для сканирования?

Для считывания QR-кода / штрихкода можно использовать:

- 2D-сканер;
- камеру;

Рекомендуемый список оборудования приведен в инструкциях от PMS/АСУ
<https://cloud.mail.ru/public/dMUT/VzEvsqdBq>

Куда обращаться с вопросами по цифровому заселению?

По вопросам подключения и работы сценария цифрового заселения рекомендуется в первую очередь обращаться к вашему поставщику PMS/АСУ

Если вопрос связан с документацией, передачей событий или проверкой интеграции, вы можете обратиться в команду MAX: hotels@max.ru.