



金柜信息技术
JINGUI INFORMATION TECHNOLOGY

常见问题解答

Frequently Asked Questions

科技 / 创新 / 品质 / 卓越

目录

| | |
|--------------------|-----|
| 开始 | 1.1 |
|--------------------|-----|

商务类

| | |
|---------------------------|-----|
| 如何远程服务? | 2.1 |
| 如何续服务费? | 2.2 |
| 如何更新系统证书? | 2.3 |

软件操作类

| | |
|-----------------------------|-----|
| 培训视频 | 3.1 |
| 结账后不自动退房? | 3.2 |
| 结账时不自动追加房费? | 3.3 |
| 本机器没有本系统权限? | 3.4 |

管理员类

| | |
|-----------------------------|-----|
| 如何重新安装服务器? | 4.1 |
| 服务器非正常关机问题? | 4.2 |

金柜酒店管理系统

客服电话：17091912355 QQ1216398420

重要资源

- [金柜酒店管理系统安装手册](#)
- [金柜酒店管理系统客房管理_使用手册](#)
- [金柜酒店管理系统客房管理_常见问题解答](#)
- [金柜酒店管理系统餐饮洗浴_使用手册](#)
- [金柜酒店管理系统物资管理_使用手册](#)

如何远程服务？

客服电话：17091912355 [QQ1216398420](#)

方式一：通过QQ进行远程

- 安装最新版的QQ
- 添加QQ1216398420
- 请先电话联系沟通后，在会话中发起远程

方式二：通过远程工具进行远程

远程工具teamviewer, 请先查看是否已经安装。如果没有安装请先下载安装。[下载](#)



TeamViewer
10 Host

- 打开远程软件teamviewer
- 通知客服您的ID



安装远程工具步骤

1. 下载安装包：[下载](#)
2. 开始安装



无人值守访问



设置无人值守访问

该向导帮助您设置TeamViewer，使您能够随时访问该计算机，不必身临现场。

< 返回

下一步 >

取消

无人值守访问 - 步骤1/2



定义个人密码

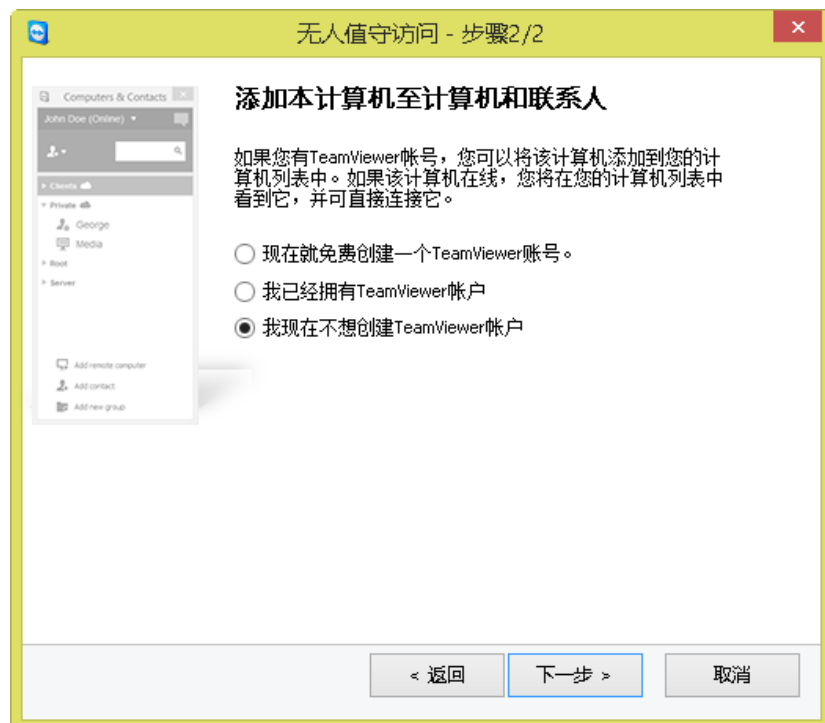
为本计算机设置名称和个人密码。

| | |
|-------|--|
| 计算机名称 | <input type="text" value="CAIGK-V81"/> |
| 密码 | <input type="password" value="中"/> |
| 确认密码 | <input type="password"/> |

< 返回

下一步 >

取消



如何续服务费？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

1. 请先缴纳服务费(付款方式参考下图);
2. 金柜公司收到服务费后，发送延期证书;
3. 更新证书（可远程协助）；



上海金柜信息技术有限公司 收款信息



农行：

蔡刚坤 622848 0038 2195 74373

开户行：农行上海东昌支行

用手机扫左侧二维码，可以将账号直接存入手机。



建行：

蔡刚坤 621700 1210 0218 77459

开户行：建行上海商城路支行和

用手机扫左侧二维码，可以将账号直接存入手机。



公账：上海金柜信息技术有限公司

账号：3100 1549 4100 5001 9648

开户行：建行上海东昌路支行

用手机扫左侧二维码，可以将账号直接存入手机。

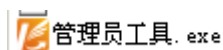
如需发票，请将开票信息和收件地址供给金柜客服（手机17091912355）。



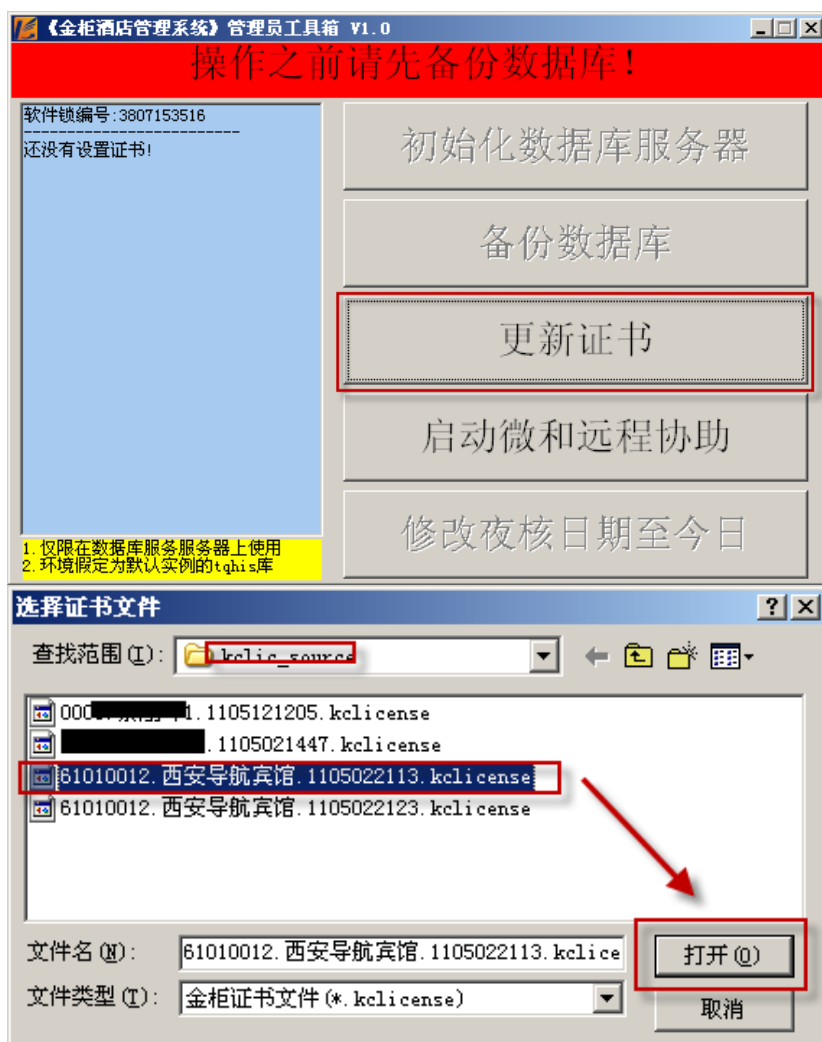
如何更新系统证书？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

1. 先将您收到的证书文件放置到服务器桌面;
2. 在金柜软件目录（缺省为：D:\kchis_run）中打开“管理工具”



3. 点击“更新证书”按钮，打开刚接收到的证书文件



4. 完成，重新登录系统验证结果

培训录像

客服电话：17091912355 QQ1216398420

- 请在**windows电脑**上打开本网面；
- 下载解压后执行；
- 本录像带配音

客房管理

| 接待 | 收银 | 基础操作 |
|--------|-------|-------|
| 预订管理 | 押金管理 | 交接班 |
| 抢房管理 | 录单 | 房态管理 |
| 抢房管理 | 退房结账 | 微和键F1 |
| 批量入住 | 批量结账 | 财务夜核 |
| 换房 | 公付与自付 | 会员管理 |
| 接待管理] | 组合结账 | 会员报表 |
| 协议单位 | 转账 | 会员充值 |
| 客房档案 | 过账 | 商品管理 |
| 组(团)管理 | 加收房费 | 权限卡管理 |
| 备用房 | 退未结 | 账务纠错 |

餐饮

| 接待 | 收银 | 基础操作 |
|-----|-------|--------|
| 开台 | 结账 | 核单 |
| 并台 | 折扣 | 报表查看 |
| 分台 | 免零 | 成本分析 |
| 换台 | 多桌业务 | 协议管理 |
| 临时菜 | 组合结账 | 会员批量生成 |
| 赠菜 | 纠错处理 | |
| 退菜 | 吧台库管理 | |
| 批点菜 | | |

洗浴/康乐

| 接待 | 收银 | 基础操作 |
|------|------|------|
| 发手牌 | 正常结账 | 财务核账 |
| 商品录入 | 折扣 | |
| 赠项 | 免零 | |
| 退项 | 多人组合 | |
| 包房管理 | 留牌 | |
| 钟房管理 | 锁定 | |
| | 台号跟踪 | |

会员

| 会员管理 | 报表 |
|--------|------|
| 会员管理 | 会员报表 |
| 会员充值 | |
| 会员批量生成 | |

结账后不自动退房？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

请如下图标示处理

| 预付 (F6) | | 点单 (F7) | | 结账 (F8) | |
|----------------------------|--|---|------|---------|--|
| 310 | | 刷卡： | | 读 | |
| VIP资料 | | | | | |
| 会员卡号： | | | | | |
| 会员名称： | | | | | |
| 收费 | | | | | |
| 消费合计： | | 0.00 | | | |
| 加费 (F5)： | | 280.00 | | | |
| 折扣 (F3)： | | 1.00 | 0.00 | | |
| 免 零： | | 0 | 0.00 | | |
| 应 付： | | 280.00 | | | |
| 预 付： | | -0.00 | | | |
| 应 收： | | 280.00 | | | |
| 账单备注： | | | | | |
| | | | | | |
| 付款方式： | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 卡 | | 补： | | | |
| | | | | | |
| 收款： | | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 找零： | | | |
| 发票： | | <input checked="" type="checkbox"/> 退房 (F2) | | | |
| 结账 | | 份 | | 明细账单 | |
| 组合结账 (F8) | | <input type="checkbox"/> 自动打印账 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 自动打印走纸 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 自动切纸 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 两阶段打印 | | | |

结账时不自动追加房费？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

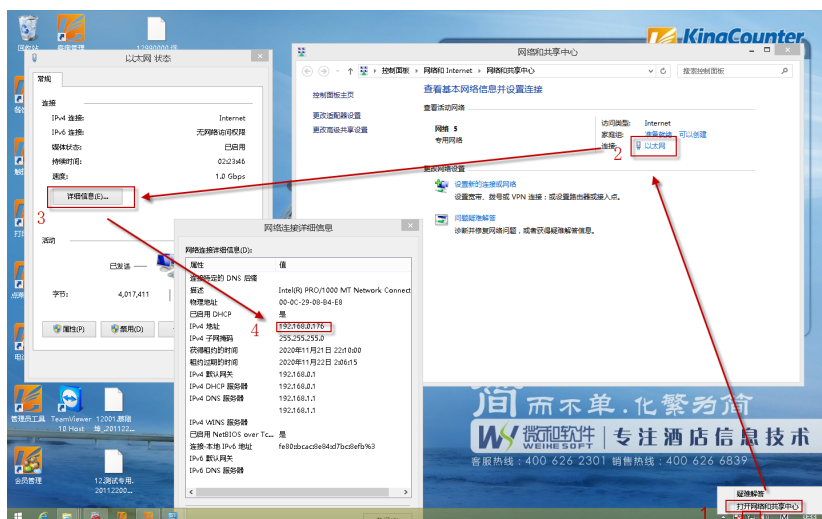
请如下图标示处理

| 预付 (F6) | | 点单 (F7) | | 结账 (F8) | |
|----------------------------|--|---|------|---------|--|
| 310 | | 刷卡： | | 读 | |
| VIP资料 | | | | | |
| 会员卡号： | | | | | |
| 会员名称： | | | | | |
| 收费 | | | | | |
| 消费合计： | | 0.00 | | | |
| 加费 (F5)： | | 280.00 | | | |
| 折扣 (F3)： | | 1.00 | 0.00 | | |
| 免 零： | | 0 | 0.00 | | |
| 应 付： | | 280.00 | | | |
| 预 付： | | -0.00 | | | |
| 应 收： | | 280.00 | | | |
| 账单备注： | | | | | |
| | | | | | |
| 付款方式： | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 卡 | | 补： | | | |
| | | | | | |
| 收款： | | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 找零： | | | |
| 发票： | | <input checked="" type="checkbox"/> 退房 (F2) | | | |
| 结账 | | 份 | | 明细账单 | |
| 组合结账 (F8) | | <input type="checkbox"/> 自动打印账 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 自动打印走纸 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 自动切纸 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 两阶段打印 | | | |

本机器没有本系统权限？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

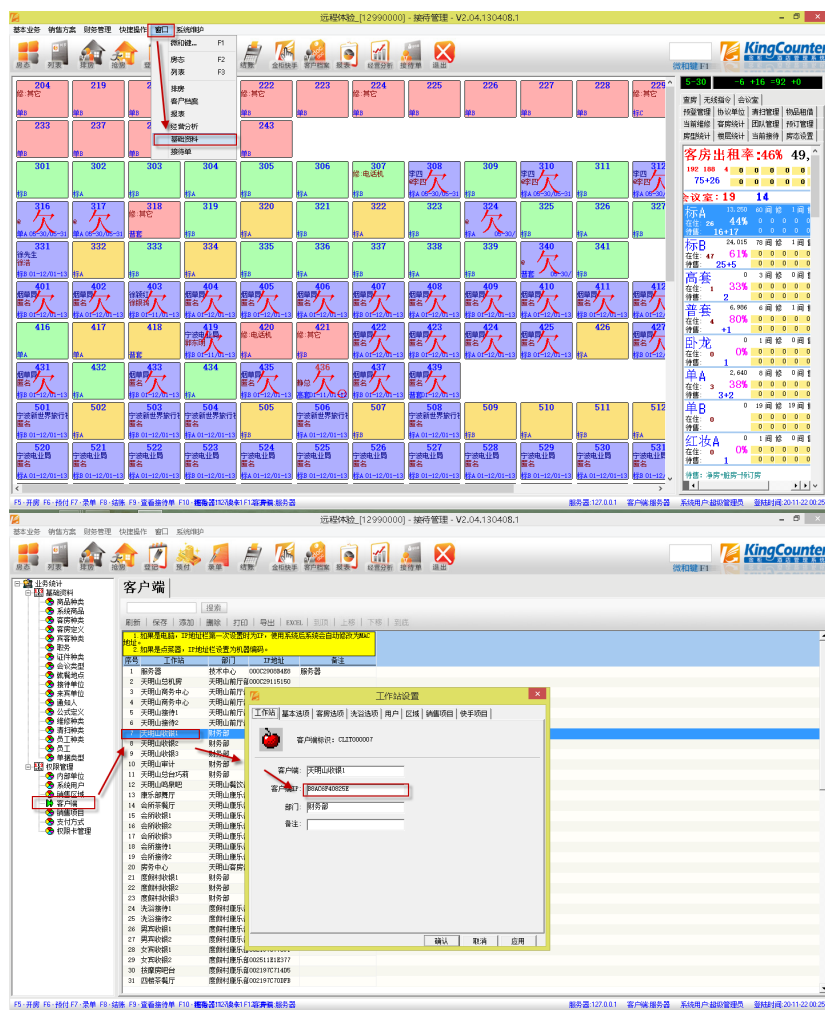
1. 记录本系统ip地址



2. 在服务器上使用“管理员账号”（admin）登录系统



3. 进入权限管理模块，并打开相应“客户端”管理



4. 输入在第一步记录的ip



5. 保存后，完成。在客户端电脑上再次登录试试

如何重新安装服务器？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

注意：

- 1.记录服务的IP及网络配置，记录sql server 数据库tqhis文件的位置 (tqhis_db.mdf) 。
- 2.安装操作系统。仅可以以格式化C: 盘，其它盘请不要动。
- 3.正确配置网络为原先的配置，关闭防火墙。
- 4.安装 sql server （服务器硬盘中有安装程序）
- 5.在sql server中附加数据库tqhis(tqhis_db.mdf)。
- 6.打开【管理员工具】(d:\kchis_run)。执行初始化服务器环境。
- 7.登录客房软件(d:\kchis_run\kchis_kf.exe)
- 8.定制数据备份计划

如有疑问，请在安装的操作系统后，联网请客服远程。

操作系统需求

按优先选用以下系统：

- windows 2008 server
- windows 2003 server
- windows 7
- windows xp

按优先选用以下系统：

- SQL SERVER 2008 (32位)
- SQL SERVER 2000 (32位)，使用混合密码认证，必须更新至sp4

服务器非正常关机问题？

客服电话：17091912355 QQ1216398420

服务器非正常断电机在业务繁忙时易造成数据库索引总题。解决方法是重新索引。

```
-- 检测数据库
DBCC CHECKDB ('tqhis')

-- 重构核心表索引

DBCC DBREINDEX ('TQXY.T_XY_GROUP')
DBCC DBREINDEX ('TQJD.T_JD_GUEST')
DBCC DBREINDEX ('TQJD.T_JD_ROOMREGISTER')
DBCC DBREINDEX ('TQXY.T_XY_BILL')
DBCC DBREINDEX ('TQXY.T_XY_PAYLIST')
DBCC DBREINDEX ('TQXY.T_XY_SALELIST')

-- 如果以上不能解决总题可以
-- 重构数据库所有表索引

use tqhis
sp_msforeachtable 'dbcc DBREINDEX ("?")'
```