



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

安装如下远程工具之一：

- teamviewer: <https://www.teamviewer.com> 安装个人免费版
- todesk: <https://www.todesk.com/> 安装个人免费版
- 向日葵: <https://sunlogin.oray.com/> 安装个人免费版

打开远程工具，将ID和密码发给我

### 方式三：金柜老客户

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

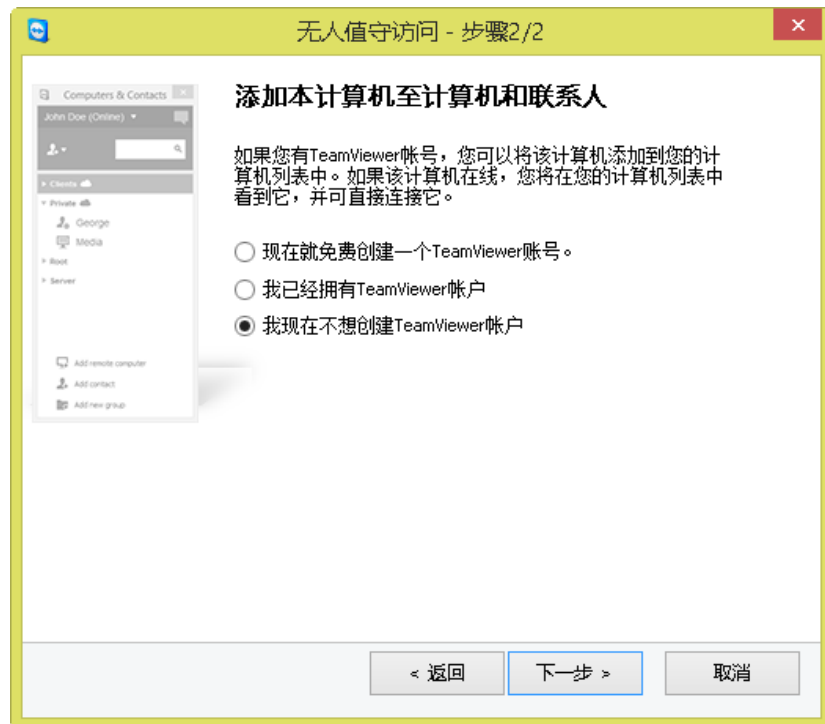
为本计算机设置名称和个人密码。

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。

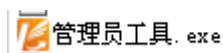
如需发票，请将开票信息和收件地址供给金柜客服（手机17091912355）。



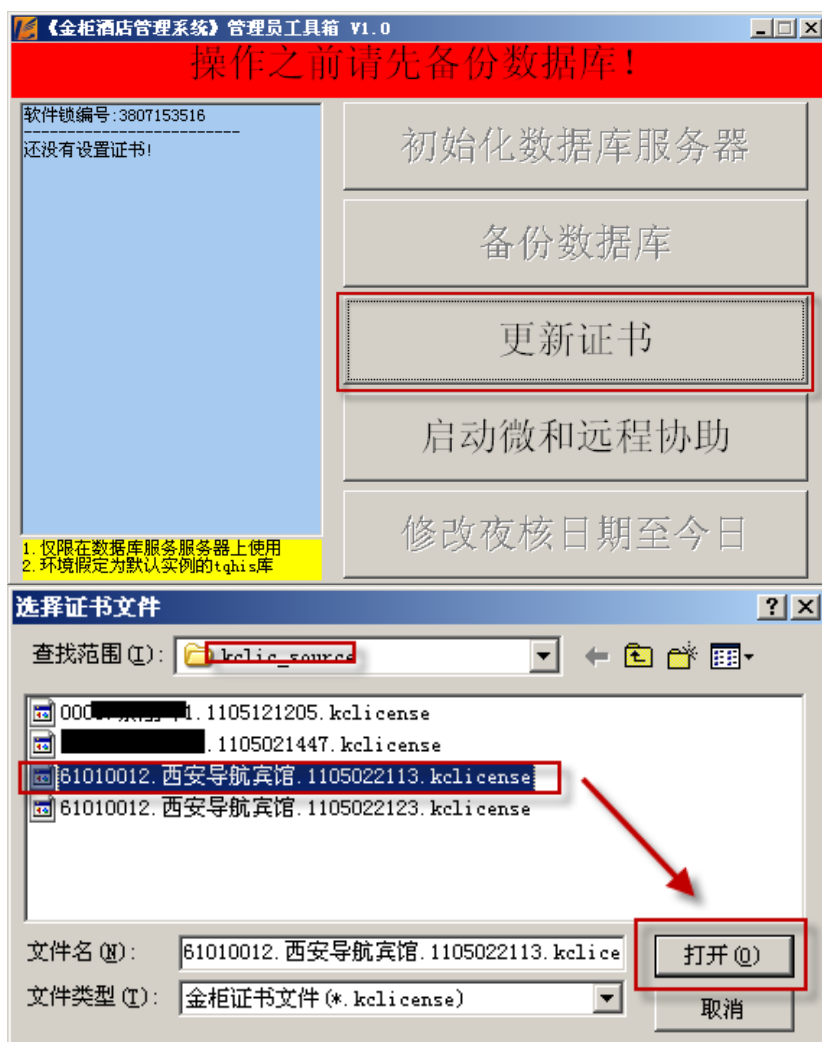
## 如何更新系统证书？

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

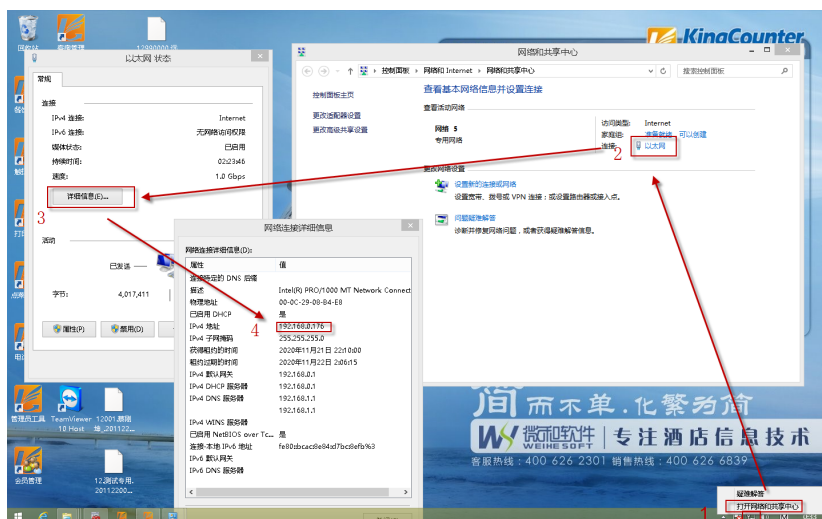
请如下图标示处理

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

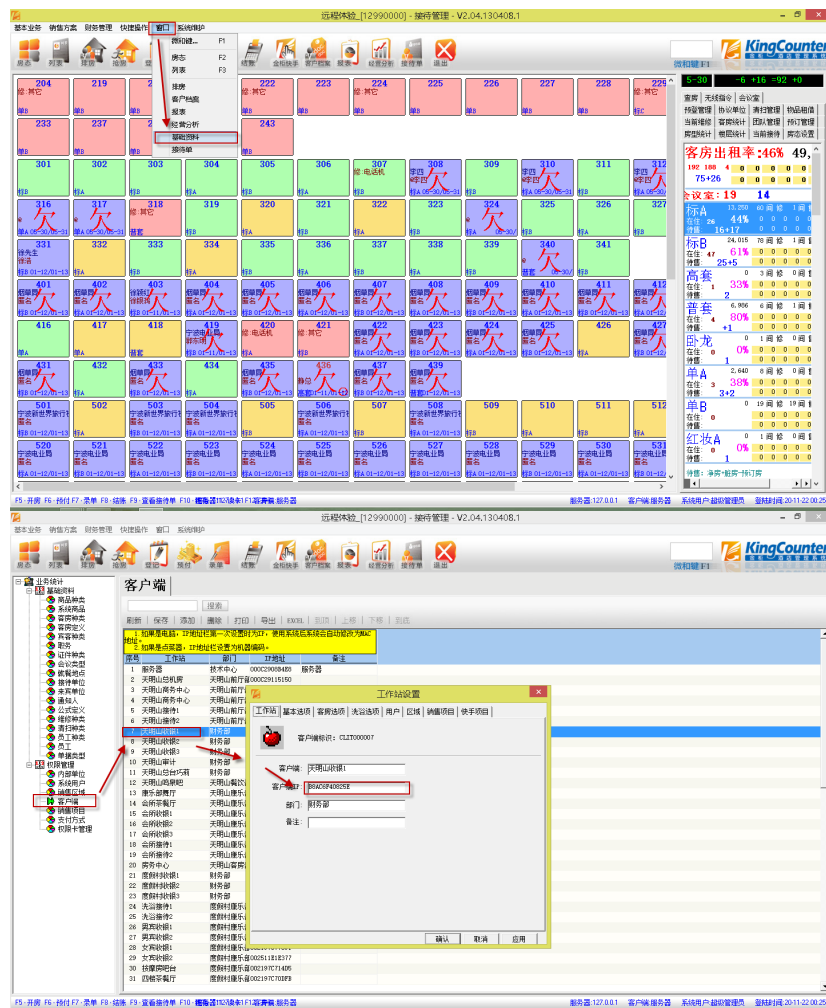
### 1. 记录本系统ip地址



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.备份数据库，打开管理工具（桌面或d:\kchis\_run），备份数据库。
- 3.安装操作系统。仅可以以格式化C:盘，其它盘请不要动。
- 4.正确配置网络为原先的配置，关闭防火墙。
- 5.安装 sql server（服务器硬盘中有安装程序）
- 6.在sql server中附加数据库tqhis(tqhis\_db.mdf)。
- 7.打开【管理工具】(d:\kchis\_run)。执行初始化服务器环境。
- 8.登录客房软件(d:\kchis\_run\kchis\_kf.exe)
- 9.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) [详细安装教程](#) [挂起处理](#)
- 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

服务器非正常关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 ("?")'
```