



# 金柜酒店管理系统-客房管理

---

## 常见问题解答 V2.0

微和软件

2008-3-1

本文主要的阅读对象为金柜酒店管理系统客房模块的使用人员，主要说明了如何使用本系统及可以遇到问题的解决方法。

注意：

1. 软件在不断的更新之中，不保证本文与软件的实际操作严格一致,请及时关注本文档的最新版本。

联系方式：029-83229279

## 目 录

一.	登陆问题.....	1
1.	登陆系统提示：你不是当前值班用户，系统不可用！是什么意思？如何解决？ .....	1
2.	忘记登陆密码，如何登陆系统？ .....	1
3.	打开系统时提示：本机器【192.168.x.xx】没有操作本系统的权限，请与系统管理员联系！ 如何解决？ .....	1
4.	打开系统时，没有反应，过段时间后提示：系统登陆错误，请与管理员联系，你想查看详细 信息吗？点击“是”后提示：连接数据库错误，无法连接：SQL Server 不可用或不存在。无法连 接：SQL Server 不存在或拒绝网络访问。这是怎么回事？ .....	1
5.	如何更改自己的登陆密码，密码有什么限制？ .....	1
二.	接待登记问题.....	1
1.	我是前台接待登记，在房态图中双击某个房间或 F1 后输入房间号：如果是空净房没有任何 反应；如果是在住房就到收银界面中了，无法进行客人入住登记？ .....	2
2.	在不关闭“入住登记”界面时，如何重新登记另外客房？ .....	2
3.	有两人以上入住登记时如何能登记成一组？先入住了一人，后来又有人要登记在一起如何完 成操作？ .....	2
4.	如何将同组中的客人出组？如何将不同组的客人添加到同一组中？ .....	2
5.	客人在入住期间需要调换不同类型的房间，如何操作？ .....	2
6.	如何更改客人的信息资料及房价？ .....	3
7.	对一间客房入住两人以上，如何完成一间客房登记多人的信息？ .....	3
三.	收银结账问题.....	3
1.	对客人付现的商品本系统如何处理？ .....	3
2.	在对客人结账退房时，系统只结账打印账单，但房间未退，房态未改变成脏房，怎么回事？ 另外有时还会出现房间退了，但是账单没打印？ .....	3
3.	登记时在同一组的客人，如何只结部分客人的账？ .....	3
4.	如何将多录或录错的商品清除？ .....	3
5.	在“点单”时，发现需要的商品未在列表中，如何及时增加商品到客人账单中？ .....	3
6.	在对客人结账时，有些商品能打折，有些不能打折，如何解决该问题？ .....	4
7.	如何将系统默认的追加半费或全费手动调整？ .....	4
8.	非在店客人在本店的消费，系统如何记录？ .....	4
9.	客人在结账是要求挂账，但是在选择结账方式为“挂账”后，发现列表中没有该单位或个 人的账户，如何添加挂账账户呢？ .....	4
10.	系统如何完成将一个人的账转给另外一个人，或者部分账转给另外一个人？ .....	4
11.	如何补打客人账单？ .....	5
12.	系统如何完成两种以上的支付方式结账？ .....	5
13.	对长住客人，有时需要结清前期费用但不退房，系统如何实现？ .....	5
14.	有些客人不结账先离店，等过段时间再来结账，这类业务如何处理？ .....	5
15.	系统中如何查找到所有的“离店未结账”的信息？ .....	5
16.	在做“夜审”时，需要做什么工作？ .....	5
四.	交接班问题.....	5
1.	在交班时，本班的现金和系统如何核对？ .....	5
2.	接班人员如何复核交班人员的账？ .....	6

## 金柜客房管理系统常见问题解答

### 一. 登陆问题

#### 1. 登陆系统提示：你不是当前值班用户，系统不可用！是什么意思？如何解决？

**答：**系统在同一个客户端点登陆时，如果上一班操作员没有做“交班”时，下一班在登陆本系统时，就会有这样的提示。意思就是上个班没有做“交班”操作，其他人员不允许登陆使用。

解决的方法：

- ◆ 用上班操作人员登陆系统做“交班”操作后，其他人才可以登陆。
- ◆ 需要系统管理员给该客户端设置成“可以强制接班”就可以强制登陆系统。设置方法：  
用管理员身份在其他客户端点或服务器登陆系统→系统维护→用户管理→客户端→（找到其客户端双击）→客户端选项→将“本机可以强制接班”复选框选中后“确定”。

#### 2. 忘记登陆密码，如何登陆系统？

**答：**当使用人员忘记登陆系统的密码时，只有通过系统管理员为其重新设置密码方可登陆系统。系统管理员为其更改密码的方法：

系统管理员登陆系统→系统维护→用户管理→系统用户→（查找该用户双击）→设置密码（给其设置一个初始密码“确定”后即可重新登陆系统）

#### 3. 打开系统时提示：本机器【192.168.x.xx】没有操作本系统的权限，请与系统管理员联系！如何解决？

**答：**这是由于在系统中没有设置这个客户端，不能登陆系统。或者在软件中设置了该客户端，但是本机 IP 地址与设置的客户端 IP 地址不一致。所以无权登陆系统。在系统中设置客户端点的方法：

用管理员身份在其他客户端点或服务器登陆系统→系统维护→用户管理→客户端→（添加一个客户端，注意：客户端 IP 地址一定要设置成该客户端电脑的 IP 地址。）

#### 4. 打开系统时，没有反应，过段时间后提示：系统登陆错误，请与管理员联系，你想查看详细信息吗？点击“是”后提示：连接数据库错误，无法连接：SQL Server 不可用或不存在。无法连接：SQL Server 不存在或拒绝网络访问。这是怎么回事？

**答：**出现这样的提示说明客户端无法和服务器连接。可能的原因是

- ◆ 网络不同。测试一下网络是否完好，通过 ping 服务器的 IP 地址或其他方式测试本机能否与服务器网络连接正常。
- ◆ 如果网络是正常的，就要注意本地客户端软件目录下的“tq.ini”文件 Server Name 是否为服务器的 IP 地址，如果不是，将其改正。

#### 5. 如何更改自己的登陆密码，密码有什么限制？

**答：**登陆密码的修改方法：

登陆系统→系统维护→修改口令→（修改完成后点击“确定”）完成对密码的更改。

密码的设定必须多于 6 个字符，可以是数字或字母的组合等，只要大于 6 个字符就可以了。

### 二. 接待登记问题

1. 我是前台接待登记,在房态图中双击某个房间或 F1 后输入房间号:如果是空净房没有任何反应;如果是在住房就到收银界面中了,无法进行客人入住登记?

答:这是由于本系统中采用两种优先的方式:一种是“收银优先”,双击在住房进入的界面是收银界面;一种是“登记优先”,双击客房号进入登记界面。具体的设置是:

在“房态图”中点击任一客房右键:

出现的是“收银优先”则表明的是优先进入“登记界面”;

出现的是“登记优先”则表明的是优先进入“收银界面”。

具体的修改方法是:在出现的“收银优先”单击一下就可变成“登记优先”;出现“登记优先”时单击一下就可改变成“收银优先”。

2. 在不关闭“入住登记”界面时,如何重新登记另外客房?

答:登记完成一间客房,再登记另外一间时,只需在“F1”后的框中输入要登记的房间号,回车就可以重新登记了。切不可登记完一间后点击“新建”按钮,因为此操作是将重新登记的房间和上一次登记的房间放在一组中。

3. 有两人以上入住登记时如何能登记成一组?先入住了一人,后来又有人要登记在一起如何完成操作?

答:在客人入住登记时有的是分开登记,有的是一起登记针对以上问题分别说明:

- ◆ 对于同来客人的登记是登记到一起,本系统是登记到一个组中。操作过程如下:

先进入登记界面登记第一个人的信息资料后“保存”;然后点击“新建”继续登记第二人的信息。在登记第二人信息后,一定要做“选房”为其分房。然后“保存”就可将其登记在一组当中了。再登记其他房间时同样操作。

- ◆ 对于后来入住的人登记到一组中的操作和同时登记在一个组中的操作基本相同:

首先将已入住客人的“入住登记”单调出(可以双击房间号或者 F1 后录入房间号回车),点击“新建”录入该客人资料信息。再做“选房”,点击“保存”就可以了。

4. 如何将同组中的客人出组?如何将不同组的客人添加到同一组中?

答:客人的出组和入组都是在“成员批处理”中处理的。

- ◆ 出组:就是将本来一起的客人分出去。操作方法:

将该组的“入住登记”单调出(可以双击房间号或者 F1 后录入房间号回车),点击“成员批处理”会列出该组所有成员。选中需要出组的成员,选择“转新组”就可以将其出组了。

- ◆ 入组:就是将不属于一组的在店客人转入到同一组下。操作方法:

将需要转入组的房间客人“入住登记”单调出(可以双击房间号或者 F1 后录入房间号回车),点击“成员批处理”,选中要转组的成员,选择“转组”会出现“选房”的界面,输入目标组成员的任一房间号,点击“确定”就可以完成入组操作了。

5. 客人在入住期间需要调换不同类型的房间,如何操作?

答:对于不同类型房间换房时需要考虑的是房间价格不一样,在换房后采用新的房价标准计费,同时将以前产生的所有费用累计到调换后的客房中。具体操作步骤:

如将 201 客人调换到 202 客房。首先登记 202 客房,登记信息与 201 客房客人姓名一致,登记完

成后，对 201 客房做“过账”操作。在“过账”操作中结账账户：202，过账账户：201，点击“过账”就将 201 以前的费用过账到 202 客房中。同时 201 变成脏房。至此换房操作就完成了。

#### 6. 如何更改客人的信息资料及房价？

答：对于客人的信息的维护以及房价的调整，都是在“入住登记”单中修改的。只需打开客人“入住登记”单（可以双击房间号或者 F1 后录入房间号回车）就可以更改了。

#### 7. 对一间客房入住两人以上，如何完成一间客房登记多人的信息？

答：对同一间客房系统只记录主账单，其他客人只做客单处理。即在结账时只显示主账单信息，客单只作为客史资料备份和人数的统计。登记客单的方法：

打开主单的“入住登记”单（可以双击房间号或者 F1 后录入房间号回车），点击“客单登记”填写相应客史信息后“保存”即可完成客单的登记。

如果想将登记的客单清除掉，只需在“入住登记”单下已添加的客单选中，点击“客单登记”，会出现“取消客单”按钮，点击按钮就可以取消此客单信息。

### 三. 收银结账问题

#### 1. 对客人付现的商品本系统如何处理？

答：客人在住店期间的房吧消费或其他在店消费品的消费时，不是在结账退房时一起结算，而是消费后直接付现的情况，本系统对这类付现的处理是：客人的付现当作押金交付，同时将客人的消费在“点单”中录入。

#### 2. 在对客人结账退房时，系统只结账打印账单，但房间未退，房态未改变成脏房，怎么回事？另外有时还会出现房间退了，但是账单没打印？

答：针对这两个问题分别说明如下：

- ◆ 客人在退房结账时，如果没选中“结账”按钮上方的“退房”复选框时，就会出现只结账不退房情况产生。系统这样设置是为了解决“结未退”业务的发生。所以出现结账但没退房情况时，只需选中“退房”复选框即可。
- ◆ 在给客人退房结账完成时，账单没自动打印。原因是没有选中“结账”按钮右侧的“自动打印账单”复选框。同时选中“自动打印走纸”和“自动切纸”就不需要手动走纸和切纸了。

#### 3. 登记时在同一组的客人，如何只结部分客人的账？

答：结账时对组内成员可以部分结账，需要结哪个房间的账都可以简单快捷完成：只需在“结账界面”的“组账户”列中选中对应“房间号”的复选框就可以完成对已选定的房间做结账。

#### 4. 如何将多录或录错的商品清除？

答：在录入客人消费品时难免出现录入错误或价格写错的情况发生。因此本系统对于这种情况的发生有补救的措施。系统通过“退项”操作做更改：在“点单”界面中，选中需要退项的商品，使用组合键 Ctrl+3（或者工具栏中的“退项”）弹出“退项授权”的窗口（在对已经录入的商品做“退项”处理时，必须授权才能操作），输入授权号和密码（如果有密码时）后回车，选择需要退项的数量和原因，点击“确定”就可以完成对该项商品的清楚。

#### 5. 在“点单”时，发现需要的商品未在列表中，如何及时增加商品到客人账单中？

答：对商品列表中没有的商品，但不通过系统管理员重新添加的情况，系统专门设置了“临时项”



的功能，就是为了解决临时出现新的商品没有提前在商品列表中录入的问题。操作方法：

在“点单”界面中，点击“临时项”按钮，按照对应的项目输入商品的相关信息后，点击“保存并新建”退出，就可以将新加的商品添加到客人账单中，同时该项商品也添加到商品列表中，下次点单时就可以查找到该项商品。

#### 6. 在对客人结账时，有些商品能打折，有些不能打折，如何解决该问题？

**答：**商品能否打折的定义：在定义商品时将“参与折扣”复选框选中即为能打折，否则不能打折。  
商品的定义方法：销售方案→选择某个商品双击（或添加商品），弹出“商品”窗口，该窗口中有“参与折扣”选项。

#### 7. 如何将系统默认的追加半费或全费手动调整？

**答：**本系统在追加房费的设置上采用默认的方式：即中午 12:00——18:00 间自动追加半天房费；18:00 后追加全天房费。如果在此期间退房时，系统自动计费。如果某种原因希望调整，方法是：

在“结账”界面中，选择“加费（或快捷键 F5）”出现“追加房费设置”窗口，可以对其免加收或加半费的设定（注意：本设定需要一定的授权才可完成操作）。

#### 8. 非在店客人在本店的消费，系统如何记录？

**答：**对于非在店客人的消费系统中有“临时账”的功能，将这部分收入计入临时账中，在统计费用时系统自动将该费用计入到收入中，确保实收现金与系统账相符。

增加临时账的方法：

在“结账”界面中点击菜单栏中的“工具”选择“新建临时账户”，填写客人姓名，虚拟房号（前面的 L 不能删除，房号可以随便填写），完成后保存。

临时账的结账：

增加完“临时账”后，在“结账”界面中 F1 后方框中输入刚才增加的虚拟房号（“L”+房间号），会调出其账单。进行结账就可以了。

#### 9. 客人在结账是要求挂账，但是在选择结账方式为“挂账”后，发现列表中没有该单位或个人的账户，如何添加挂账账户呢？

**答：**在“房态图”界面中，菜单栏下“工具”→“新建挂账账户”，填写“账户名称”、选择“协议种类”为“挂账”，并“保存”。这样就完成添加挂账账户的操作了。

#### 10. 系统如何完成将一个人的账转给另外一个人，或者部分账转给另外一个人？

**答：**针对这类业务的发生时，系统采用转账或过账解决：

如果只是将客人某些消费项或预付金转给另外一个人，可使用“转账”功能：

在“结账”界面中选定要转账的消费项目，点击工具栏中“转账”（组合键 Ctrl+4），系统默认为“组内帐户”，若目标帐户不是组内帐户，将复选框对勾取消掉，输入目标房间号，回车即可完成转账操作。转账操作可以转走全部或部分项，同时需要对原账户进行退房处理。

如果是将客人全部消费及预付金转给另外一个人，同时该房间要求退房，可使用“过账”功能：

在“结账”界面中，点击工具栏中“过账”（组合键 Ctrl+6），输入“结账账户（目标帐户）”回车，输入“过账账户（原帐户）”回车，点击“过账”完成操作。系统同时将原账户的客房做自动退

房处理。

#### 11. 如何补打客人账单？

答：登陆系统→业务报表→收银查询→账单查询→（选择时间，输入房号，点击“刷新”，查出账单，双击“房号”，出现客人账单，点击“打印”即可。）

#### 12. 系统如何完成两种以上的支付方式结账？

答：对于两种或两种以上的支付方式，系统中都采用“组合结账”处理。在“结账”界面中点击“组合结账”（或快捷键 F8）按钮，选择“方式”后，输入该方式结账的金额数后，点击“添加支付”完成第一种支付的选择，继续选择其他支付方式就可以完成多种支付方式的添加，然后点击“结账”就可以了。

#### 13. 对长住客人，有时需要结清前期费用但不退房，系统如何实现？

答：这类问题就是“中间结账”问题。中间结账就是将当天以前的费用全部结清，同时客房依然入住。针对这类业务的处理在本系统操作：

对该客房做正常退房处理。但结账时，在“结账”界面中只需将“退房”复选框“☒ ”选掉就可以完成中间结账业务。

#### 14. 有些客人不结账先离店，等过段时间再来结账，这类业务如何处理？

答：这类问题为“退未结”问题，就是客人先退房离店，但账没有结。系统中的操作方法是：

- ◆ 形成“离店账户”：将该客房做“过账”操作，过账时，将“离店”前的复选框“☒ 离店”选中，“结账账户”中录入该房号，回车，点击“过账”。系统自动退房，并将此客房变成“离店账户”。
- ◆ “离店账户”的结账：“退未结”客人的来结账时，在“结账”界面的“F1”框中录入“L+房间号”，系统会自动调出他未结的账单，然后就可以做正常结账。

#### 15. 系统中如何查找到所有的“离店未结账”的信息？

答：在“结账”界面中，使用组合键“Ctrl+Tab”，然后选择“离店账户”，就能够看到所有“离店账户”。

#### 16. 在做“夜审”时，需要做什么工作？

答：本系统在做“夜审”工作前要打印一份“交班报表”，核对“夜审房费”中的房间价格是否正确。如果没有问题，就可以开始做“夜审”了。“夜审”完成需要打印的相关报表（都在“业务报表”中）：

销售日报、结账收入日报、挂账明细表、品种销售分析表、退项明细报表。一式三份分别给财务和老总各一份，前台留一份。（根据酒店的不同要求不同）

### 四. 交接班问题

#### 1. 在交班时，本班的现金和系统如何核对？

答：库存现金包含两部分：客人的预付金和结账收入，本班在交班前需要打印“交接班报表”，该报表中有本班结账收入和本班新收预付金。

- ◆ 本班预付金的核对：查看“交接班报表”中本班“新收预付”与押金收据是否一致，发现不一致及时改正。

- ◆ 本班结账收入的核对：本班收入即本班所有的退房产生的收入。核对本班的退房单据与“交接班报表”中退房明细表是否一致。发现错误及时更正。

- ◆ 库存资金的核对：

库存资金=本班交班预付累计+本班结账收入+当天其他班次的结账收入—当天非现金收入  
在“交接班报表”中查看“交班预付累计”值。计算的结果是否与库存资金一致。如发现不一致仔细核对本班的预付金和本班结账收入。

非现金收入：指的是在客人结账时没有使用现金结账，如挂账、银行卡、代金券、贵宾卡等方式。

## 2. 接班人员如何复核交班人员的账？

**答：**接班人员首先登陆系统，进入“业务报表”→“财务报表”→“值班摘要”，能够看到当天所有已经交班的“交班报表”，即“收银点日值班摘要报表”。计算：

全天：结账预付+全天：结账收入—非现金结账收入

结算的结果是否与库存现金一致。如不一致，需要交班人核查正确方可接班。