

故障排除指南 – 常见问题与解决方案

MciPro 平台快速问题解决器

注册问题

“高尔夫球场注册码无效”

问题：员工验证期间代码被拒绝

可能原因：

1. 输入了错误的代码
2. 代码最近被经理更改
3. 输入时出现拼写错误
4. 使用了旧代码

解决方案：

1. 与您的经理核对代码
2. 确认您输入的是准确的 4 位数字
3. 代码前后没有空格
4. 询问经理代码是否最近被更改
5. 再次请求当前代码

如果仍然无法使用：

- 直接联系经理
- 确认您注册的高尔夫球场是否正确
- 要求经理检查他们的员工管理控制面板
- 请求临时解决方案的手动录入

“员工编号格式无效”

1. 立即联系您的经理
2. 经理可以检查员工名册
3. 经理可以删除重复条目
4. 经理可能需要分配新的员工编号
5. 修复后再次尝试注册

如果是前员工：

- 经理必须停用旧账户
- 等待经理确认删除
- 重试注册

LINE 登录失败

问题：无法完成 LINE 身份验证

症状：

- LINE 应用无法打开
- LINE 中出现错误消息
- 卡在加载界面
- 重定向到错误页面

解决方案：

步骤 1：检查 LINE 应用

☐ LINE 应用已更新（最新版本） ☐ 已登录 LINE ☐ LINE 账户处于活动状态

步骤 2：浏览器设置

☐ 清除浏览器缓存 ☐ 清除浏览器 cookies ☐ 尝试无痕/隐私模式 ☐ 尝试不同的浏览器

步骤 3：手机设置

☐ 日期/时间设置为自动 ☐ LINE 具有必要的权限 ☐ 重启手机

步骤 4：再次尝试

1. 关闭所有浏览器标签
2. 重启 LINE 应用
3. 重启手机
4. 重新打开注册页面
5. 再次尝试 LINE 登录

仍然无法使用？

- 使用其他手机（如果有）
- 联系 IT 支持
- 请求手动录入选项

“待审批时间过长”

问题：等待审批超过 24 小时

预期等待时间：1-24 小时（平均：4-6 小时）

仅适用于：

- 经理
- 专业商店员工
- 会计人员

解决方案：

如果少于 24 小时：请耐心等待

如果超过 24 小时：

1. 联系您的招聘经理
2. 要求他们检查“待审批”部分
3. 提供您的姓名和员工编号
4. 确认他们收到注册通知
5. 如果没有回应则跟进

需要经理操作：

1. 打开员工管理选项卡
2. 检查待审批部分
3. 找到您的注册
4. 点击“批准”
5. 您将立即收到 LINE 通知

登录问题

注册后无法登录

问题：注册完成但无法访问控制面板

检查状态：

如果是球童/餐饮/维护等：

- 应该立即获得访问权限
- 无需审批
- 立即尝试登录

如果是经理/专业商店/会计：

- 首先需要经理批准
- 检查是否已批准
- 等待 LINE 通知

解决方案：

步骤 1：验证注册

1. 您是否完成了所有步骤？
2. 您是否保存了您的个人资料？
3. 您是否完成了 LINE 身份验证？

步骤 2：检查审批状态（如果需要）

1. 登录平台
2. 检查“待审批”消息
3. 等待审批通知
4. 联系经理了解状态

步骤 3：尝试全新登录

1. 关闭所有浏览器标签
2. 清除浏览器缓存
3. 转到主登录页面
4. 点击“使用 LINE 登录”
5. 完成 LINE 身份验证

仍然无法访问？

- 联系您的经理
- 确认您的账户已创建
- 要求经理检查员工名册
- 可能需要重新注册

“找不到个人资料”错误

问题：系统无法识别您的 LINE 账户

可能原因：

1. 使用的 LINE 账户与注册时不同
2. 个人资料未正确保存
3. 数据库同步问题
4. 浏览器 cookie 问题

解决方案：

步骤 1：验证 LINE 账户

1. 检查您正在使用哪个 LINE 账户
2. 确保与您注册时使用的账户相同
3. 检查 LINE 个人资料名称是否匹配
4. 确认 LINE 中的电话号码

步骤 2：清除缓存并重试

1. 清除浏览器缓存和 cookies
2. 完全退出 LINE
3. 重新登录 LINE
4. 再次尝试 MciPro 登录

步骤 3：如需要则重新注册

1. 如果个人资料确实未保存
2. 再次完成注册
3. 确保点击“保存个人资料”
4. 等待确认消息

控制面板问题

控制面板无法加载

问题：空白屏幕或永久加载

快速修复：

刷新方法：

1. 下拉刷新（移动端）
2. 按 F5（桌面端）
3. 硬刷新：Ctrl+Shift+R（Windows） / Cmd+Shift+R（Mac）

浏览器方法：

☐ 清除 cookies ☐ 尝试无痕/隐私模式 ☐ 尝试不同的浏览器 ☐ 更新浏览器到最新版本

互联网方法：

☐ 在 WiFi 和移动数据之间切换 ☐ 重启路由器（如果使用 WiFi） ☐ 移动到信号更好的区域 ☐ 测试其他网站（互联网是否正常工作？）

设备方法：

☐ 重启手机/电脑 ☐ 释放设备内存 ☐ 检查设备更新

控制面板功能无法使用

问题：按钮不工作，无法打卡上下班，无法查看日程

症状：

- 按钮无响应
- 点击无效
- 功能灰显
- 错误消息

解决方案：

权限问题：

1. 检查您的角色/部门
2. 确认您有权访问该功能

3. 某些功能是特定角色的
4. 如需访问权限，请联系经理

浏览器问题：

1. 启用 JavaScript
2. 禁用广告拦截器
3. 禁用浏览器扩展
4. 尝试不同的浏览器

应用问题：

1. 完全退出登录
2. 清除缓存
3. 重新登录
4. 再次尝试该功能

系统问题：

- 检查维护通知
- 等待 5-10 分钟后重试
- 联系 IT 支持
- 向管理层报告错误

GPS/定位不工作（球童）

问题：打球期间 GPS 跟踪未激活

必需用于：球童操作

检查手机设置：

☐ 位置权限已授予浏览器/应用 ☐ 位置设置为“高精度” ☐ 飞行模式关闭 ☐ WiFi 开启（有助于 GPS 精度）

iOS 设置：

1. 设置 → 隐私 → 定位服务
2. 启用定位服务
3. 找到您的浏览器（Safari/Chrome）
4. 设置为“使用应用期间”

Android 设置：

1. 设置 → 位置
2. 启用位置
3. 设置为“高精度”
4. 在应用权限中找到您的浏览器
5. 授予位置权限

如果仍然无法使用：

1. 重启手机
2. 关闭/开启位置
3. 重启 GPS（飞行模式技巧）
4. 更新手机软件
5. 联系 IT 支持

我可以在没有 GPS 的情况下工作吗？

- 通知球童主管
- 可以手动完成一轮
- GPS 最好用于安全/跟踪
- 下次轮班前修复问题

付款/交易问题

付款失败（专业商店/餐饮）

问题：交易被拒绝或出错

检查：

☐ 资金充足 ☐ 付款终端正常工作 ☐ 互联网连接活动 ☐ POS 系统已登录

解决方案：

对于卡付款：

1. 再次尝试卡（可能是读取错误）
2. 尝试芯片而不是感应
3. 尝试感应而不是芯片
4. 要求客户使用其他卡

5. 尝试手动输入（如果经过培训）

对于会员计费：

1. 确认会员号码正确
2. 检查会员账户状态
3. 确保会员账户未达到上限
4. 如有问题，请联系会计
5. 提供替代付款方式

对于二维码/移动支付：

1. 重新生成二维码
2. 检查互联网连接
3. 要求客户再次尝试
4. 确认二维码支付系统在线
5. 提供替代付款方式

系统故障？

1. 在纸上记录交易
2. 系统恢复后稍后处理
3. 立即通知经理
4. 继续手动操作
5. 系统恢复后输入交易

收银机/登记处不平衡

问题：现金计数与系统不匹配

常见原因：

- 交易输入错误
- 忘记输入交易
- 找错钱
- 作废/退款未记录

立即行动：

1. 仔细重新清点现金
2. 审查所有交易

3. 检查缺失的收据
4. 确认作废/退款记录
5. 计算差额

如果多了：

- 可能忘记输入销售
- 审查最近的交易
- 检查重复条目
- 添加到超额日志

如果少了：

- 可能找错钱
- 审查现金交易
- 检查大额钞票
- 添加到短缺日志

向经理报告：

1. 完成差异报告
2. 记录差异金额
3. 解释调查结果
4. 签署报告
5. 与经理跟进

预防：

- 仔细清点找零
- 立即输入交易
- 仔细检查现金金额
- 保持收银机整洁有序
- 定期进行现金投递

报告问题

无法生成报告

问题：报告无法加载或下载

检查：

☐ 日期范围有效 ☐ 该期间存在数据 ☐ 互联网连接稳定

解决方案：

权限问题：

- 确认您的角色有报告访问权限
- 联系经理获取访问权限
- 某些报告仅限经理

日期范围问题：

- 尝试较小的日期范围
- 检查日期格式是否正确
- 不要选择未来日期
- 确保“起始”日期早于“结束”日期

数据问题：

- 所选期间无数据 = 空白报告
- 尝试不同的日期范围
- 确认交易存在

技术问题：

1. 刷新页面
2. 清除缓存
3. 尝试不同的浏览器
4. 下载而不是查看
5. 联系 IT 支持

报告数据看起来不对

问题：报告中的数字似乎不对

确认：

☐ 应用了正确的筛选器 ☐ 正确的报告类型 ☐ 数据已同步

常见错误：

- 选择了错误的月份/年份
- 筛选器排除了数据
- 查看了错误的报告类型
- 比较了不同的指标

如果仍然不对：

1. 注意具体差异
2. 记录出了什么问题
3. 与手动记录进行比较
4. 联系经理并提供详细信息
5. 可能需要 IT 调查

同步和数据问题

更改未保存

问题：更新消失或未保存

快速检查：

☐ 点击了“保存”按钮 ☐ 等待确认 ☐ 未显示错误消息

解决方案：

在进行更改之前：

1. 检查互联网连接
2. 确保您已登录
3. 确认您有权限

在进行更改之后：

1. 点击“保存”按钮
2. 等待成功消息
3. 刷新以确认
4. 不要立即关闭浏览器

如果仍然无法保存：

1. 截图/记下您的更改

2. 几分钟后再试
3. 尝试不同的浏览器
4. 清除缓存并重试
5. 联系 IT 支持

显示旧数据

问题：控制面板显示过时的信息

解决方案：

强制刷新：

1. 下拉刷新（移动端）
2. 硬刷新：Ctrl+Shift+R（桌面端）
3. 清除缓存
4. 重新加载页面

检查最后更新时间：

- 查找“最后更新”时间戳
- 如果非常旧，可能是系统问题
- 如果时间戳未更新，请联系 IT

等待同步：

- 某些数据每 5-15 分钟更新一次
- 等待后再次检查
- 紧急更改应该是即时的

个人资料问题

无法更新个人资料

问题：个人资料更改无法保存

检查：

☐ 所有必填字段已填写 ☐ 有效格式（电话、电子邮件等） ☐ 互联网连接活动

特定字段问题：

电话号码：

- 必须包含国家代码
- 格式：+66 12 345 6789
- 在某些系统中不能有空格或破折号
- 必须是唯一的

电子邮件：

- 必须是有效的电子邮件格式
- user@example.com
- 不能使用已注册的电子邮件

员工编号：

- 通常无法自己更改
- 联系经理进行更新
- 必须遵循部门格式

部门/角色：

- 通常无法自己更改
- 联系经理进行角色更改
- 可能需要审批

分配了错误的部门

问题：在错误的部门注册

解决方案：

1. 立即联系您的经理
2. 经理可以在员工管理中更新
3. 部门将立即更新
4. 可能会影响您的控制面板功能
5. 员工编号可能也需要更改

紧急问题

系统完全宕机

问题：无法访问任何内容

立即行动：

1. 检查互联网连接
2. 尝试从不同设备访问
3. 检查是否安排了维护
4. 联系 IT 支持
5. 通知经理

解决方法：

1. 使用纸质/手动流程
2. 记录所有交易
3. 继续离线操作
4. 系统恢复后输入数据
5. 记录一切

不要：

- 不要惊慌
- 不要丢失交易记录
- 不要停止服务客户
- 不要关闭业务

安全问题 / 未经授权的访问

问题：账户上有可疑活动

立即行动：

1. 立即退出登录
2. 更改 LINE 密码
3. 立即通知经理
4. 联系安全/IT
5. 记录发生的事情

如果您看到：

- 未知登录
- 您未进行的交易
- 您未进行的个人资料更改
- 访问您不应该看到的区域
- 可疑消息

不要：

- 不要忽视它
- 不要继续使用账户
- 不要等待报告
- 不要分享登录详细信息

设备特定问题

iOS 问题

Safari 问题：

- 启用 JavaScript：设置 → Safari → 高级
- 清除缓存：设置 → Safari → 清除历史记录
- 禁用内容拦截器
- 将 iOS 更新到最新版本

定位不工作：

- 设置 → 隐私 → 定位服务
- 为 Safari/Chrome 启用
- 设置为“使用应用期间”

LINE 集成：

- 更新 LINE 应用
- 重新授权 LINE 权限
- 如有必要，重新安装 LINE

Android 问题

Chrome 问题：

- 启用 JavaScript: Chrome → 设置 → 网站设置
- 清除缓存: Chrome → 设置 → 隐私 → 清除数据
- 禁用省流量模式
- 更新 Chrome

定位不工作：

- 设置 → 位置 → 开启
- 设置 → 应用 → Chrome → 权限
- 授予位置权限
- 设置为“高精度”

LINE 集成：

- 从 Play 商店更新 LINE 应用
- 清除 LINE 缓存
- 如有必要，重新安装

常规提示

性能优化

使控制面板更快：

☐ 每周清除缓存 ☐ 定期更新浏览器 ☐ 禁用不必要的扩展 ☐ 可用时使用 WiFi ☐ 关闭其他应用（移动端） ☐ 定期重启设备

预防性维护

每周：

- 清除浏览器缓存
- 检查应用更新
- 审查个人资料设置
- 测试关键功能

每月：

- 清除所有 cookies
- 更新所有应用
- 检查设备存储
- 审查权限

获取帮助

首先自助

- 查看此故障排除指南
- 尝试基本修复（刷新、清除缓存、重启）
- 搜索错误消息
- 查看相关用户指南

何时联系支持

联系经理处理：

- 注册/审批问题
- 权限问题
- 部门/角色更改
- 账户访问问题
- 政策问题

联系 IT 支持处理：

- 技术错误
- 系统无法加载
- 付款处理问题
- 数据同步问题
- 错误报告

紧急联系人处理：

- 安全问题

- 数据泄露
- 系统受损
- 紧急系统故障

报告问题时提供的信息

始终包括：

1. 您的姓名和员工编号
2. 您的部门/角色
3. 您试图做什么
4. 发生了什么（确切的错误消息）
5. 您已经尝试了什么
6. 设备类型（手机/电脑，iOS/Android）
7. 浏览器（Chrome、Safari、Firefox 等）
8. 截图（如果可能）

良好报告示例：

员工编号：PAT-023 部门：球童 问题：无法打卡上班 错误：“GPS 不可用”消息 已尝试：重启手机、启用位置、清除缓存 - 仍然无法使用 设备：iPhone 13, iOS 17.1 浏览器：Safari 时间：2025 年 10 月 7 日上午 7:45
截图：已附上

其他资源

- 总经理指南
- 员工注册指南
- 安全政策
- 球童指南
- 专业商店指南
- 餐饮指南

支持联系方式

IT 支持：

- 电子邮件: support@mcipro.com
- 电话: [您的 IT 支持号码]
- 工作时间: [您的支持时间]

经理:

- [您的经理的联系方式]

紧急情况:

- [紧急联系号码]

最后更新: 2025 年 10 月 7 日

版本: 1.0

反馈: 报告问题或建议添加到本指南