

排队管理系统使用说明书

项目名称	编 号		拟 制	
排队管理系统	版本号		审 核	
	密 级		共 页	批 准
版本摘要				
版本	发布日期	文档相关人员	版本说明	
1.0.0.0	2016-06-28		软件版本 1.0.0.0	
1.1.0.0	2016-10-28		软件版本 1.6.0.0	
1.2.0.0	2017-07-24		软件版本 2.7.0.0	
1.3.0.0	2018-03-29		软件版本 3.4.0.0	
1.4.0.0	2018-08-10		软件版本 3.5.0.0	

服务热线：18108160876/028-67643312 技术支持：18108160876

感谢选择和使用排队管理系统

以下是排队管理系统部分功能调试说明及硬件的基本维护说明， 为了让您尽可能的了解排队管理系统的功能，我们在每一项设置功能页面都附上相应操作提示（说明该功能的使用方法），在调试时也可参照软件操作提示使用；

为了更好的用户体验，排队管理系统功能在不断的优化与更新，如您在安装与调试的过程中需要提供帮助请与我们联系,我们将为您提供不间断服务！

1.快捷安装步骤.....	5
1.1 安装取号机顶部天线.....	5
1.2.启动取号机.....	5
1.3.插上呼叫器和 LED 屏电源.....	6
1.4.软件和硬件设置请参考文档.....	7
2.日常使用说明.....	7
2.1.如何开机关机.....	7
2.2.如何使用呼叫器.....	7
2.3.如何更换打印纸.....	8
2.4.如何备份数据.....	8
3.软件设置说明.....	9
3.0.软件设置常见问题.....	9
3.0.1.如何退出/进入设置窗口(点击左上角和右下角).....	9
3.0.1.如何设置后台服务地址/网点编号.....	9
3.1.取号机.....	10
3.2.后台服务.....	11
3.3.后台管理.....	12
3.4.后台监控.....	12
3.5.软件综合屏.....	13
3.6.软件显示屏.....	13
3.7.软件评价器.....	14
3.8.后台管理-业务管理.....	14
3.9.后台管理-窗口管理.....	15
3.10.后台管理-终端管理.....	16
3.11.后台管理-队列管理.....	18
3.12.后台管理-用户管理.....	18
3.13.后台管理-统计管理.....	19
3.14.后台管理-系统设置.....	19
A.打印设置.....	20
B.取号设置.....	20
C.呼叫设置.....	22
D.LED 设置.....	23
E.综合屏设置.....	24
F.卡类设置.....	24
3.15.多网点设置.....	25
A.配置中心数据库.....	25
B.配置各网点的软件连接到中心数据库.....	25
C.配置各网点代码.....	25
3.16.软件启动版本设置.....	25
4.硬件维护说明.....	25
4.1.排队机顶部天线的作用.....	25
4.2.打印机卡纸是什么原因.....	26
4.3.未找到无线管理模块是什么原因.....	26
4.4.机器起动了是什么原因.....	27
4.5.触摸屏点不动.....	27

4.6.呼叫器白屏没有字显示.....	27
4.7.LED 黑屏了/时显示时不显示/电源灯常亮/LED 屏出现坏点.....	27
4.8.LED 窗口屏不显示号码，只固定在那里，但能叫号.....	27
4.9.只能在 2 米内叫号，超出范围无法呼叫.....	27
4.10.取号机不能叫号.....	27
4.11.排队机在启动界面蓝屏，系统不能启动.....	27
4.12.LED 数据排线跳线设置.....	28
4.13.打印机驱动安装步骤.....	31
5.系统维护说明.....	32
5.1.恢复出厂系统及软件.....	32
5.2.手工安装系统和驱动.....	33
5.3.准备安装文件.....	33
5.4.安装软件.....	33
5.5.设置.....	34
6.技术支持和服务.....	34
6.1.需要远程协助怎么操作.....	34
6.2.远程服务.....	34

1.快捷安装步骤

1.1 安装取号机顶部天线



打开包装，先确定配件是否齐全，找到天线并装上取号机。

1.2.启动取号机

插上电源，打开电源总开关，机器将自动启动（机器已设置了来电开机功能），您只要稍做等待即可……



温馨提示：1，启动前请检查机柜里面所有的电源线是否接好（物流长途运输可能造成电线脱落），如松动，请插上。2，部分没有来电开机功能的设备有“重启/开机”按钮，需要手工按“重启/开机”按钮开机。

取号机启动后的正常界面：（机器每次启动都会自动进入）

排队管理系统



这时可以取号打印小票，测试打印功能。

1.3. 插上呼叫器和 LED 屏电源

呼叫器启动后的正常界面：



显示屏显示“当前####窗口1 等待0 已办0”等字样。请按照窗口号把呼叫器放到对应窗口。如屏幕空白请按呼叫器上的“登录”或“查询”按钮。如还不正常说明取号机无线通讯不正常，请参考《排队管理系统使用说明书》相关章节排除后台服务和设备驱动等问题。

LED 启动后的正常界面：（4 字 LED 屏）



LED 屏显示“欢迎光临”等字样。把所有 LED 屏都通电后在呼叫器上找到“暂停”键按一下，对应窗口的 LED 会显示“暂停服务”字样。这个方法可以确认 LED 屏属于哪个窗口。（例如：1 号呼叫器按“暂停”键，这时有一个 LED 显示屏上显示“暂停服务”，说明这个 LED 屏是 1 号窗口）建议安装前确认好 LED 屏的窗口号再安装到墙上。

1.4.软件和硬件设置请参考文档

《排队管理系统使用说明书》，放置在电脑里的目录“D:\排队管理系统使用说明书.pdf”
查阅方法：首先退出取号机界面，然后就可以看到一个完整的 Windows 操作系统。操作如下：



2.日常使用说明

2.1.如何开机关机

开机：

观察机柜后盖，找到电源插头、电源总开关、重启/开机按钮 位置

先插电源、然后打开电源总开关、再按重启/开机按钮启动机器；

部分主板自带来电开机功能，插电源自动开机；

关机：系统默认 18:00 关机，如需手工关机，请按照 Windows 正常关机步骤操作。切勿直接关闭电源，以免对机器和相关数据造成破坏。

2.2.如何使用呼叫器

A.呼叫

叫一个号，按呼叫一次

B.重呼

如需重呼，按重呼键一次

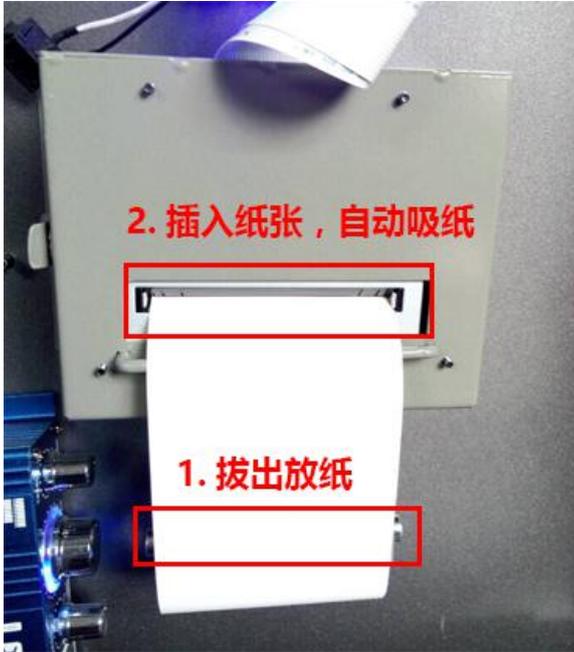
C.提示

按提示键，窗口 LED 显示屏会显示“欢迎光临”字样

D.暂停

按暂停键，窗口 LED 显示屏会显示“暂停服务”字样

2.3.如何更换打印纸



打开突出的后盖，找到打印机放纸的地方，1，拔出铁棒放入纸圈；2，插入纸张，自动吸纸；
请注意热敏纸的正反面，放反了打印是空白的；

采购纸张的规格是 80mm 的热敏打印纸

2.4.如何备份数据

打开后台管理软件，进入数据库设置，点击“导出数据”直至完成。然后用 U 盘等介质把 XE_*.dmp 文件复制备份起来。

3.软件设置说明

3.0.软件设置常见问题

3.0.1.如何退出/进入设置窗口(点击左上角和右下角)



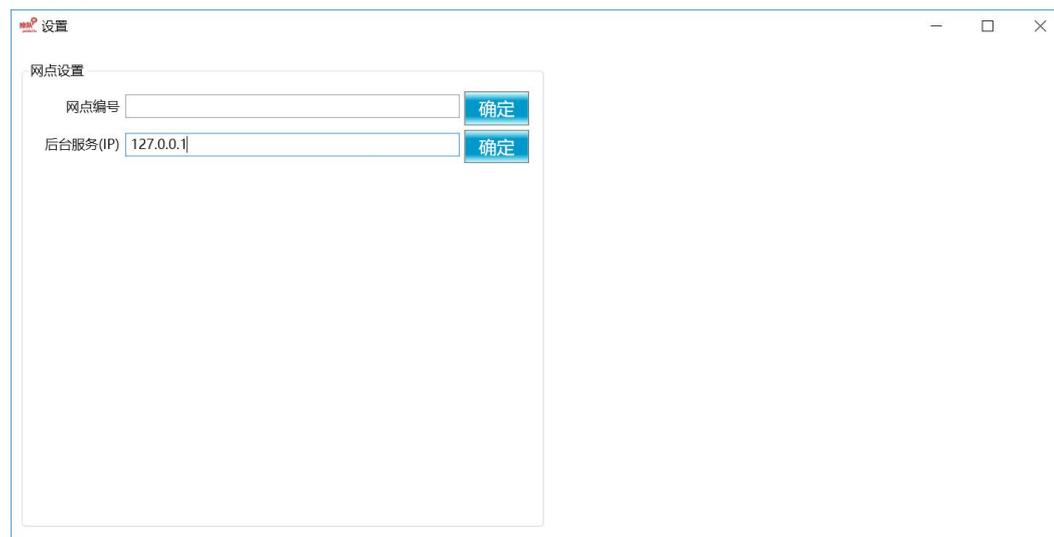
1, 点击屏幕的左上角（尽可能靠近左上边角）；

2, 点击屏幕的右下角（尽可能靠近右下边角）；

操作 2 步骤后弹出退出/设置工具栏，接着退出软件或者进行相关设置操作。

3.0.1.如何设置后台服务地址/网点编号

点击取号机/评价器/综合屏/呼叫器的工具栏的设置按钮，弹出设置窗口，输入网点编号（默认留空或为 0）和后台服务（IP）。



3.1.取号机

A.界面及退出



B.功能

取号机是供客户取号排队使用，办理相应业务取相应号码；

业务按钮是由后台管理设置业务后显示在取号界面，可调整拉伸按钮大小、字体大小、位置、颜色、背景；

C.退出

单击取号屏幕左上角再点击右下角，出现退出密码输入默认密码 88888888 点退出确认即可退回到 windows 桌面
(退出密码可在后台管理-用户-管理员-帐户进行密码更改,管理员帐号名称请勿删除)

D.常见问题

a.如何移动取号界面按钮的位置，大小

用鼠标直接对按钮拖动，拉大或放小即可

b.如何设置取号界面背景

首先设计取号界面的背景图（17寸规格竖屏：768*1024，横屏 1024*768 19寸 1280*1024），

然后导出 png 文件，并命名文件名为 Background.png，复制到{文档}\Mmmer\Queuer 目录（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要复制和产生新目标文件）；

多级菜单文件名为 Background.业务代码.png，并复制到{文档}\Mmmer\Queuer 目录；

c.如何启用默认身份证取号

配置{文档}\Mmmer\Queuer\Mmmer.Queueer.Ticket.config

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<configuration>
```

```
<appSettings>
```

```
<add key="DefaultIDCard" value="000000000000000000" />
```

```
</appSettis>
```

```
</fiurat>
```

d.如何允许匿名身份证取号

默认匿名身份证号是“XXXXXXXXXXXXXXXXXX”。对应配置项是 AnonymousIDCard。

3.2.后台服务

A.界面



B.功能

后台服务是管理整套排队系统的运行数据情况，它可以查看终端设备的使用状态，如信号的收发，设备的编码；后台服务开机自动运行；

如关闭后台服务，排队系统将无法正常使用（排队系统正常的运行必须保证服务后台开启状态）；

C.常见问题

a.后台服务提示结束，叫号机不能正常使用
如果出现这种情况请尝试重置数据库进行修复

D.启用 Js 服务

1，在取号机上以管理员运行

```
etsh http add url url=http://+:88/ user=User
```

2，修改后台服务配置文件

```
C:\Users\User\ Dumets\Mmmer\Queuer\Mmmer.Queuer.Svfi
```

添加配置

```
<add key="IsStartupHttpServer" value="True" />
```

3.3.后台管理

A.界面



B.功能

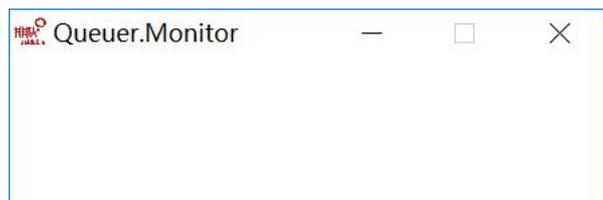
排队系统所有的设置都是在后台管理里面设置完成

C.操作说明

推荐设置流程:1, 业务; 2, 窗口; 3, 终端; 4, 打印; 5, 其他
请参考后台管理相关设置说明;

3.4.后台监控

A.界面



B.功能

后台监控用于监控后台服务是否正常工作, 如果不正常工作, 将关闭并重新启动后台服务;
操作系统启动后, 后台监控自动启动;

3.5.软件综合屏

A.界面



请配合后台管理-综合屏设置使用

配置:

- 1, 配置后台服务地址
- 2, 综合屏背景图片路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Screen.Background.png

(注意: 如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件, 如果不存在则需要复制和产生新目标文件)

叫号区域宽度调整 在后台管理->综合屏设置 里。

- 3, 综合屏视频路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Screen.mp4

视频区域宽度调整 在后台管理->综合屏设置 里。

(注意: 如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件, 如果不存在则需要复制和产生新目标文件)

3.6.软件显示屏

A.界面



- 1, 显示屏背景图片路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Display.p

(注意: 如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件, 如果不存在则需要复制和产生新目标文件)

3.7.软件评价器

A.界面



评价器配置:

- 1, 配置后台服务地址
- 2, 如果需要配置评价器所在的窗口, 到后台管理的终端列表配置窗口号。
- 3, 评价器背景图片路径:
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.Background.png
(注意: 如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件, 如果不存在则需要复制和产生新目标文件)
- 4, 评价器评价按钮图片路径:
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.png

3.8.后台管理-业务管理

A.界面



B.设置提示

请规划好所有的业务, 包括业务代码, 业务名称, 如需预约功能, 还要规划好预约代码; 业务代码必须唯一;

C.常见问题

a.多级业务如何设置

先设置一级业务（父业务为空），再设置二级业务（父业务为一级业务），三级以上业务跟二级业务设置一样；

b.设置完成的“业务名称”如何在取号界面显示

你需要在取号界面下单击屏幕左上角右下角输入密码 88888888 确定然后点重置按钮直到 显示所设业务出现为止（相当清除缓存）

c.如何设置业务名称

打开桌面的后台管理进入窗口-增加/修改/删除 即可设置您需要的业务名称，保存后打开取号界面（单击取号 屏幕左上角再点击右下角，出现退出密码输入默认密码 88888888 点退出确认，点击屏幕右上角的重置按钮直到

出现新设置的名称为止（相当于清除缓存））您设置的业务名称将会显示在取号界面；

d.业务-设置中的转移怎么用

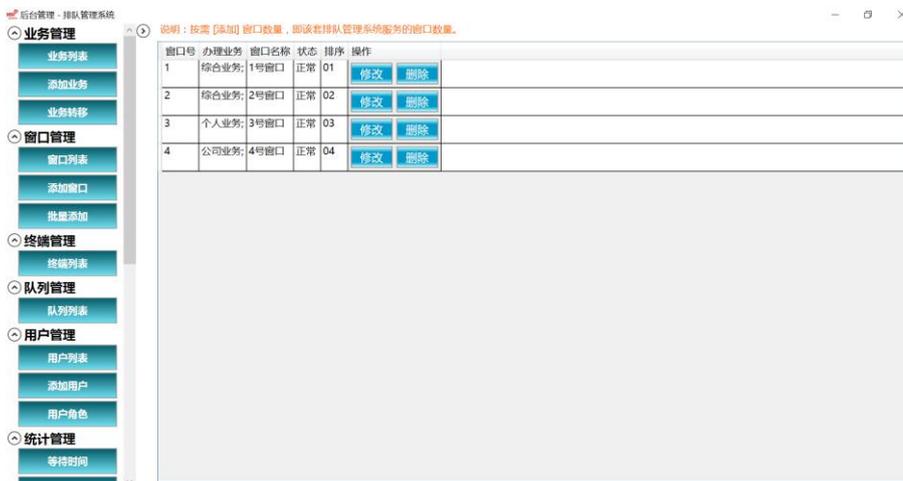
主要用于一号码多次多窗口办理业务，通过转移上下业务的设置关系，客户可以在呼叫器上按转移键直接将当前号码转移至下一笔业务流程当中，无需客户二次取号排队（默认不转移，无该需求，则不设置）

e.如何限制该业务的取号总量以及时间

打开桌面的后台管理进入-业务-在相应的业务上选择您的取号时间及数量，保存即可；默认不设置（无该要求则无需设置）

3.9.后台管理-窗口管理

A.界面



B.功能

C.常见问题

a.如何设置该窗口办理的业务

打开桌面的后台管理进入窗口-在您需要修改的窗口名称后面点击该项-修改-需要办理的选中（点钩），不需要办理的不选；即可；

b.如何设置业务在该窗口的优先级

打开桌面的后台管理软件，进入-窗口管理-修改

- 1, 在“办理业务”后面的排序填写上编号如（01 02，数值越大，越优先）；
- 2, 在“呼叫顺序”选择“业务优先”，保存；

修改窗口

窗口号 1

办理业务 优先业务 9 一般业务 8

窗口名称 1号窗口

呼叫顺序 业务优先(转移>业务>预约>取号)

排序

是否自动呼叫

是否自定义语音

呼叫格式

求助格式

显示屏-点阵格式

显示屏-液晶格式

综合屏-点阵格式

综合屏-液晶格式

服务星级 无星

确定

c.如何设置每个窗口不同的语音格式

打开桌面的后台管理进入-窗口（按程序下方的操作提示完成）常规需求不设置，该语音默认为所有窗口为统一语音

3.10.后台管理-终端管理

A.界面

代码	名称	类型	窗口	在线	注册时间	更新时间	禁用	操作
1GVD	1GVD	显示屏-点阵	2号窗口	False	10/27/2016 10:27:34 AM	10/27/2016 10:27:36 AM	False	修改 删除 重启
1AVP	1AVP	显示屏-点阵	1号窗口	False	10/27/2016 10:27:34 AM	10/27/2016 10:27:35 AM	False	修改 删除 重启
1OMG	1OMG	显示屏-点阵	3号窗口	False	10/27/2016 10:27:35 AM	10/27/2016 10:27:36 AM	False	修改 删除 重启
1WHG	1WHG	显示屏-点阵	4号窗口	False	10/27/2016 10:27:35 AM	10/27/2016 10:27:36 AM	False	修改 删除 重启
2NVM	2NVM	呼叫器-硬件	1号窗口	False	10/27/2016 10:28:23 AM	10/27/2016 10:28:23 AM	False	修改 删除 重启
2QKD	2QKD	呼叫器-硬件	2号窗口	False	10/27/2016 10:28:30 AM	10/27/2016 10:28:31 AM	False	修改 删除 重启
2LWI	2LWI	呼叫器-硬件	3号窗口	False	10/27/2016 10:28:40 AM	10/27/2016 10:28:41 AM	False	修改 删除 重启
2HOU	2HOU	呼叫器-硬件	4号窗口	False	10/27/2016 10:28:47 AM	10/27/2016 10:29:03 AM	False	修改 删除 重启
VHEC	VHEC	呼叫器-软件	1号窗口	True	10/27/2016 10:30:27 AM	10/27/2016 3:43:58 PM	False	修改 删除 重启
AIOX	AIOX	评价器-软件	1号窗口	False	10/27/2016 10:30:32 AM	10/27/2016 10:31:21 AM	False	修改 删除 重启

B.功能

终端是：呼叫器、窗口屏、评价器等；

每一个终端都有唯一的识别代码，无需手动修改/增加 当终端清空后需要增加时，仅把终端插电后再点击刷新按钮即可显示在当前类目下，可手动修改地址，或删除（首次设置通电后取号机自动识别四位编码地址进入自动分配按先后顺序认识排列）

C.常见问题

a.如何设置窗口屏，呼叫器的地址

打开桌面的后台管理进入-终端-在相应的终端上选择您需要修改的终端的地址点击—修改-保存即可

b.如何调整窗口屏对应的窗口号

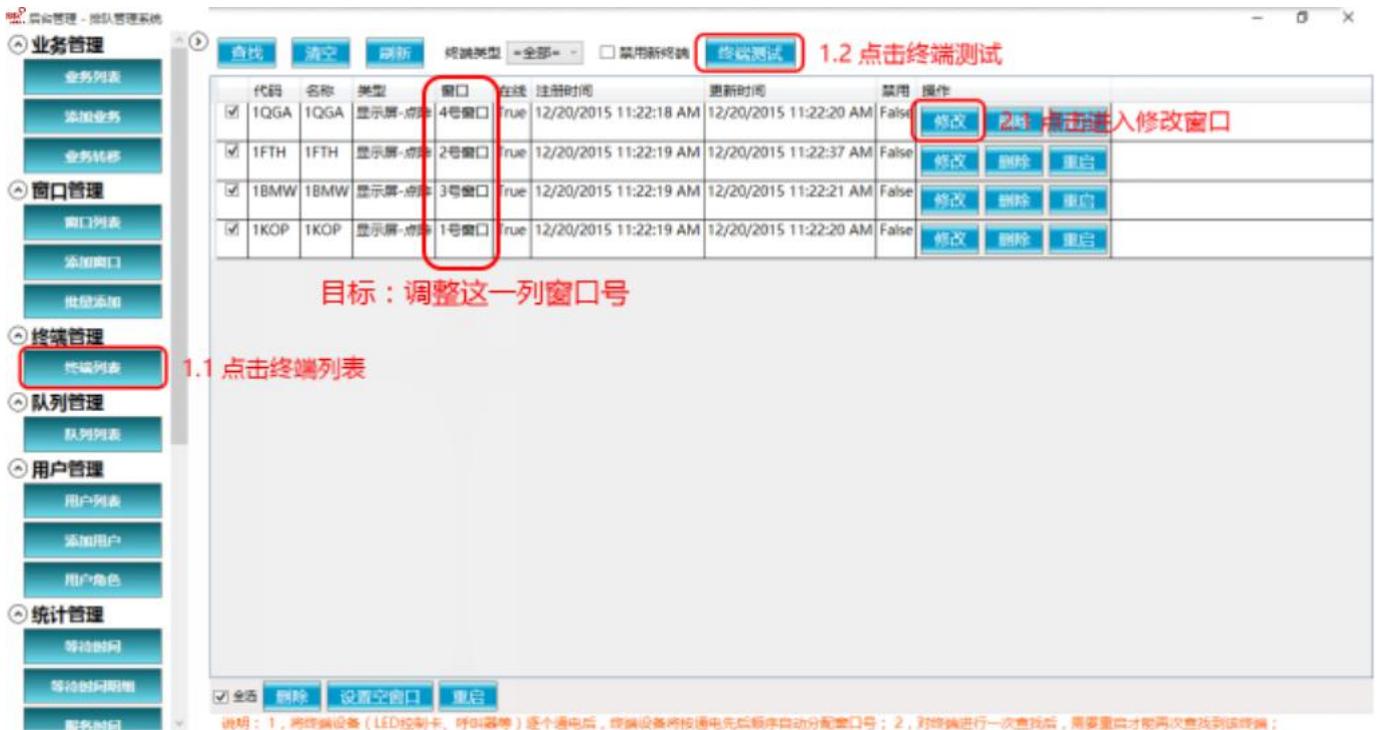
LED 窗口屏通电后，如果对应的窗口号不对（参见调整前后效果图和窗口号调整流程 1 图），无需拆卸下来重新安装，按照以下步骤设置即可。



调整前后效果

1, 查看当前的窗口号

请打开取号机的后台管理软件，进入终端管理-终端列表，点击“测试终端”。这时查看挂在墙上或者吊起来的窗口屏，窗口屏上会显示当前窗口号。（参见图中 1.1 和 1.2 操作。）



窗口号调整流程 1

2, 修改不正确的窗口号

找到要修改的终端，点击“修改”按钮，进入修改窗口（参见图中 2.1 操作），然后下拉窗口右边的下拉框，选择正确的窗口（参见图中 2.2 操作），最后点击确定按钮（参见图中 2.3 操作）。



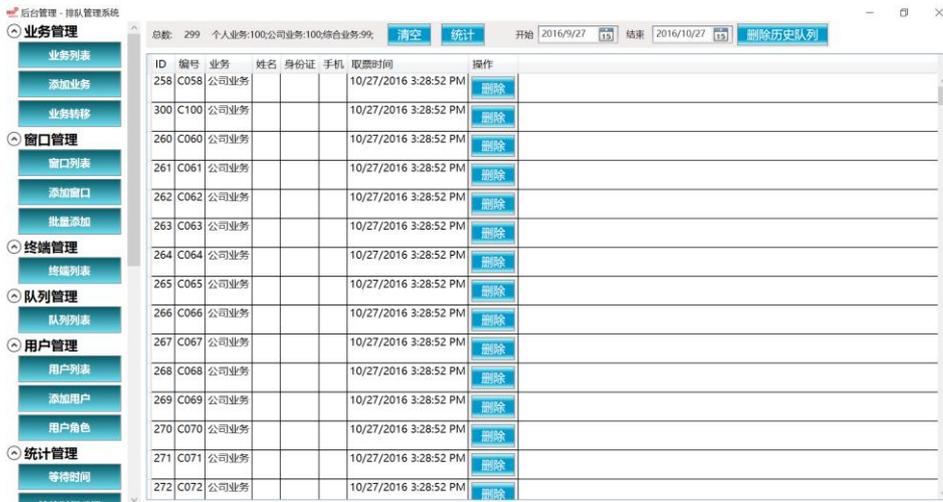
窗口号调整流程 2

3, 重复 1 和 2 的操作直至正确设置

设置完成后点击刷新按钮, 即可看到终端列表的窗口号顺序是否正确(参见窗口号调整流程 1 图), 若还是有误, 请继续以上操作, 直到修改正确。

3.11.后台管理-队列管理

A.界面



B.功能

已取号未呼叫的号码会在这里显示, 可手动一次删除当前队列(无其它用途)

C.常见问题

.如何设置中午时间排队号清 0

后台管理--系统设置--呼叫设置--是否清除当天队列选中, 下面填写 12: 00(时间由您自己填写)即可

3.12.后台管理-用户管理

A.界面



B.功能

用于管理员工帐号与密码，以及修改取号界面退出密码
 管理员默认密码是 88888888

3.13.后台管理-统计管理

按窗口或业务，选定相应时间统计相关业务的办理数量（无需设置）

3.14.后台管理-系统设置

取号机设置、呼叫、打印、LED 显示、综合屏、卡类设置

A.打印设置



.打印机设置的作用 或 设置打印小票的内容
点击桌面的后台管理进入后--系统设置--打印设置 按需求更改保存即可

取号人格式:

输入“{0},{1},{2}”，效果“张三,440000XXXXXXXXXXXX,13800138000”；

输入“姓名:{0},身份证:{1},手机号:{2}”，效果“姓名:张三,身份证:440000XXXXXXXXXXXX,手机号:13800138000”；

B.取号设置

a.怎么启动刷卡功能？



b. 怎么设置取号机的背景图片？

界面操作方式：

进入后台管理->系统设置->取号设置。点击背景图片，选择一张 png 格式的背景图片，点击确定即可。

Png 背景图片尺寸跟取号机分辨率一致，默认：1024*1280（17 寸正屏）；

手工设置：

如果需要手工设置，然后导出 png 文件，文件名命名为 Background.png，复制到目录：{文档}\Mmmer\Queueer；

c. 怎样设置取号机二级/多级菜单的背景图片？

首先设计背景图片，png 背景图片尺寸跟取号机分辨率一致，默认：1024*1280（17 寸正屏）；

然后导出 png 文件，文件名命名为 Background.业务代码.png，复制到目录：{文档}\Mmmer\Queueer；

d. 怎么设置取号按钮的背景？

首先设计背景图片，Png 图片背景尺寸跟取号按钮长宽一致；

如果希望所有按钮背景一样，然后导出 png 文件，文件名命名为 DesignerItem.png，复制到目录：{文档}\Mmmer\Queueer；

如果希望每个按钮背景不一样，然后导出 png 文件，文件名命名为 DesignerItem.业务代码.png，复制到目录：{文档}\Mmmer\Queueer；

功能性按钮：

预约取号取票：

DesignerItem.Appointment.Print.png提前预约：

深成都智搏佳科技有限公司 <http://www.ziboga.cn>

DesignerItem.Appointment.Make.png

Vip 取票:

DesignerItem.Vip.png

网点信息:

DesignerItem.NetworkStatus.png

办理指南:

DesignerItem.Guide.png

C.呼叫设置

1, 全局语音设置

打开“呼叫设置”页面，修改相应的设置

第一语音设置

语音选择 汉语

求助格式 **号窗口请大堂经理 **号窗口请大堂经理

呼叫格式 请####号到**号窗口 请####号到**号窗口

使用系统语音识别

语音选择

语速

确定 打开目录

2, 自定义语音

点击“打开目录”，把录制好的语音文件复制到打开后的目录，同时“呼叫格式”内容修改成想要的结果。

注意：呼叫格式的“输入内容”要跟自定义语音“文件名”相同。

3, 自定义窗口语音

打开窗口列表页面，然后进入窗口修改页面，勾选“是否自定义语音”，同时修改“呼叫格式”为想要的结果。

4, 录制格式

需要录制成 PCM 16 位的 wav 文件格式。

D.LED 设置



a. 如何修改屏幕参数



选择终端（请务必选择正确，可以点击重启看看是不是想要设置的终端）后

1. 设置物理屏幕大小；2. 设置屏幕参数；3. 按“确定”

然后再点击最上面的“重启”，重启终端；

b. 如何设置提示信息



选择终端（请务必选择正确，可以点击重启看看是不是想要设置的终端）后

1.设置逻辑屏幕大小；2.输入提示信息（提示信息可以输入回车，多行显示）；3.按“确定”

然后再点击最上面的“重启”，重启终端；

常用窗口号：①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

c.怎么知道屏幕参数

出厂时已经默认设置好屏幕参数，您不用自己设置；

如需设置，请咨询技术人员；

E.综合屏设置

设置电视综合屏字体大小，显示格式，显示行数；（无综合屏则无需设置）

F.卡类设置

1, 刷卡取票

此功能需要先设置 A.取号设置->启用刷卡取票功能 或者 B.业务设置里->是否需要刷卡功能。

做好前面设置后，打开后台管理进入系统设置-卡类设置，按卡规则设置好即可，自定义设置卡的识别位数设置，设置好后，无需按按钮取票，刷卡即出票；(无刷卡器则无需设置)

名称：填 1, 2, 3 等；

开始位：请在记事本里面刷卡，看看刷卡信息，开始位填写要校验的开始位（下标从 1 开始）；

结束位：请在记事本里面刷卡，看看刷卡信息，开始位填写要校验的结束位（下标从 1 开始）；

验证字符串：填“95588”类似的验证字符。

3.15.多网点设置

A.配置中心数据库

注意：要把服务器的防火墙设置成开放数据库监听（1521）端口。

B.配置各网点的软件连接到中心数据库

操作方法：

修改 C:\oracle\app\oracle\product\11.2.0\server\network\ADMIN\tnsnames.ora 文件里的 IP。

例如：

```
XE =
  (DESCRIPTION =
    (ADDRESS_LIST =
      (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = 127.0.0.1)(PORT = 1521))
    )
    (CONNECT_DATA =
      (SERVICE_NAME = XE)
    )
  )
```

127.0.0.1 改为对应的数据库服务器 IP，如果端口不是 1521 还需要修改成对应的端口。

C.配置各网点代码

操作方法：

1，配置后台服务地址和网点代码

3.16.软件启动版本设置

在设置按键，进入设置窗口，选择对应版本保存。重启软件生效。

4.硬件维护说明

4.1.排队机顶部天线的作用

天线是用于接收呼叫器、LED 屏等相关排队终端设备信号使用，如无天线接入，那么将无法通信，使用距离不会超过 10 米；

一台取号机需接最少 1 根最多 2 根天线，我们提供双天线转换头，用于信号加长以及 10*N 米长天线远距离的信号接收；

成都智搏佳科技有限公司 <http://www.ziboga.cn>

收到厂家发来机器后，请把配件包里的天线手工安装上去；

4.2.打印机卡纸是什么原因

可能在取号界面点击取号时间太快，如正常点击一次 1-2 秒内出号票，但是 1 秒钟之内多次按取号按钮，导致打印机不能及时响时，所以容易造成卡纸，解决的办法只有按一次按钮出完票后，再取号就不会有这种情况或查看打印板连接电脑主板数据线是否有松动；

按照一下图片清理卡纸：



4.3.未找到无线管理模块是什么原因

第一种可能是无线管理模块没插上或没插好。
请核对硬件是否插上或者接触不良。

第二种可能是无线管理模块驱动没装好。
新版本无线管理模块：

可以按照如下方式更新驱动：关闭所有排队机软件，打开设备管理器（右键点击开始菜单可以找到），找到没有安装驱动程序的设备（USB Devic/STM32 Virtual COM Prt/Mmmer.Queueer.Server），右键（更新驱动程序软件），浏览计算机以查找驱动程序软件，选择 Server 驱动程序文件夹。

旧版本无线管理模块：

可以按照如下方式更新驱动：关闭所有排队机软件，打开设备管理器（右键点击开始菜单可以找到），端口（COM 和 LPT），Prifi USB-t-Serial Cmm Prt（COM3），右键（更新驱动程序软件），浏览计算机以查找驱动程序软件，从计算机的设备驱动程序列表表中选取，选择 3.3.2.105[2008/10/27]版本驱动。

4.4.机器启动不了是什么原因

请查看电源总开关是否开启，内部接线有无松动，风扇转动无显示，请将主板电池放电处理（关闭电源拿下主板上的电池反复按几次开关键，再放上，再按几次重启键，通开开机即可）

4.5.触摸屏点不动

查看线是否有松动或重新拔插连接线在主板上的 USB 接口/更换 USB 接口重新识别硬件

4.6.呼叫器白屏没有字显示

- 1, 请确认取号机的无线管理模块（包括天线）是否装好。
- 2, 请确认后台服务软件是否正常启动，
- 3, 如果前面两个问题都核对好了，请再按一下呼叫器的“登录”按键或者重新插电，呼叫器就会显示窗口等文字信息。

如果上面三个步骤都还不正常，请看后台管理里的终端列表，看看是否有当前呼叫器这个终端，是否正常分配窗口号。如果都找不到终端，请重复前面 3 步骤或者电话咨询技术人员。

4.7.LED 黑屏了/时显示时不显示/电源灯常亮/LED 屏出现坏点

有可能，电源供电不足（不稳定）或无线控制卡程序有问题/LED 屏出现亮点不闪动则需要更换新的 LED 屏

4.8.LED 窗口屏不显示号码，只固定在那里，但能叫号

点击桌面的后台管理进入后--系统设置--LED 设置-选格相应的格式保存，重插 LED 显示屏电源即可显示

4.9.只能在 2 米内叫号，超出范围无法呼叫

通常这种情况你可以检查您的取号机顶部天线是否有接上或有松动，无其它原因

4.10.取号机不能叫号

退出取号界面查看后台服务是否打开（如果未打开，请点击桌面的后台服务手动打开/打开后会最小化在右下角任务栏），如果手动服务打不开，请将数库进行自动重置（打开我们的数库存安装文件内，点击重置批处理文件即可，重置后，之前所有的设置不会更改）另外打开打印机后门查看无线管理模块的 USB 数据线是否有松动重新拨插一下即可

4.11.排队机在启动界面蓝屏，系统不能启动

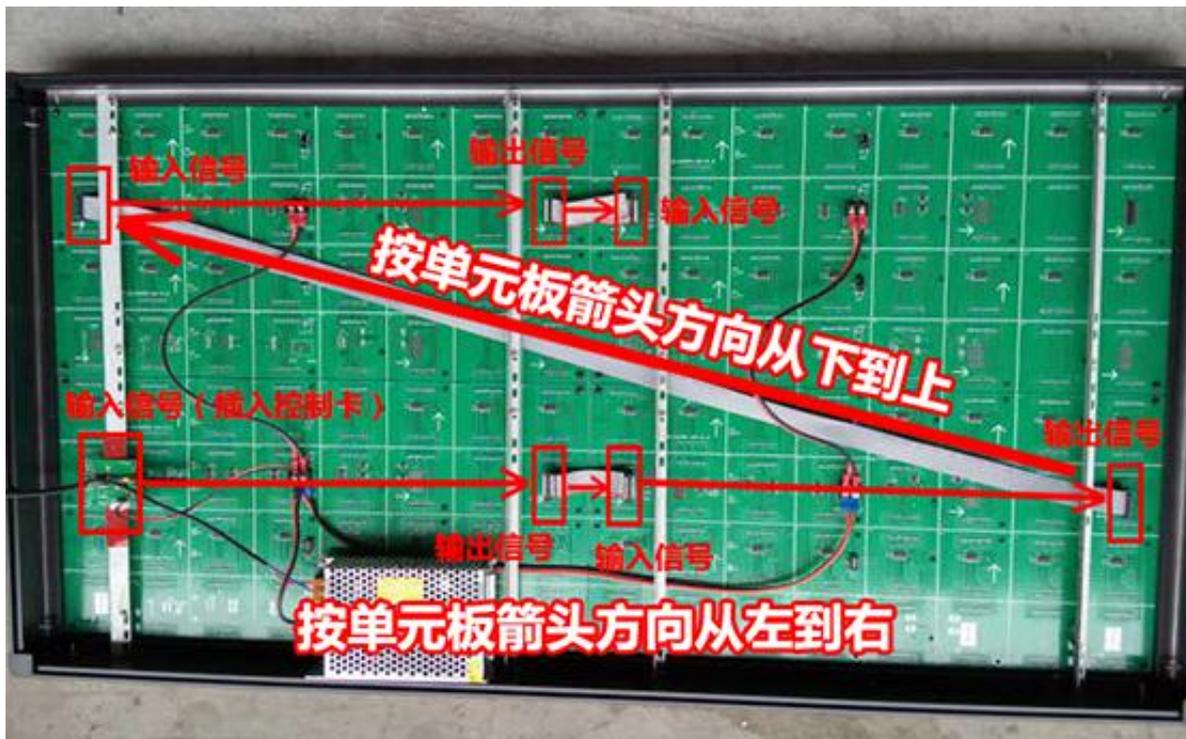
在断电的情况下，拔掉主板上的电池，再按几次重启键/重新拨插一下内存条，如无法正常启动可能为硬盘内系成都智搏佳科技有限公司 <http://www.ziboga.cn>

统文件丢失，需要重新做系统，通常我们系统都有做备份，您还原即可！如果您无法操作我们可重新发硬件给您直接更换即可！

4.12.LED 数据排线跳线设置

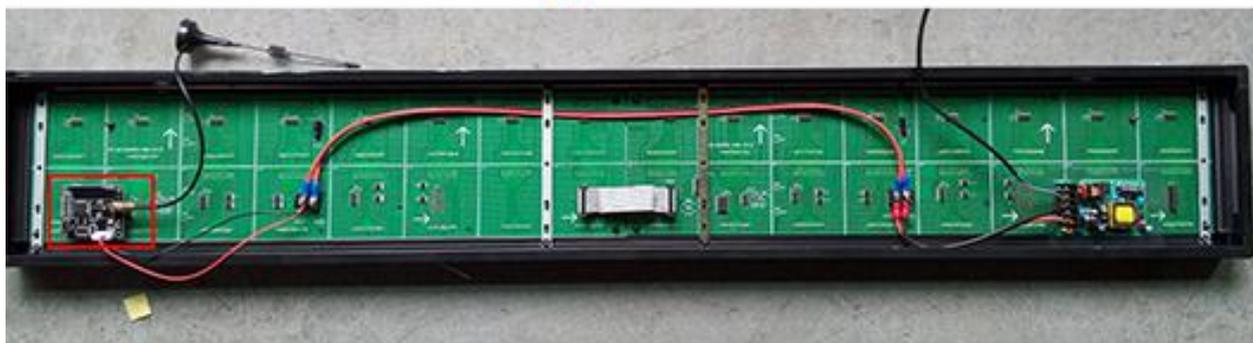
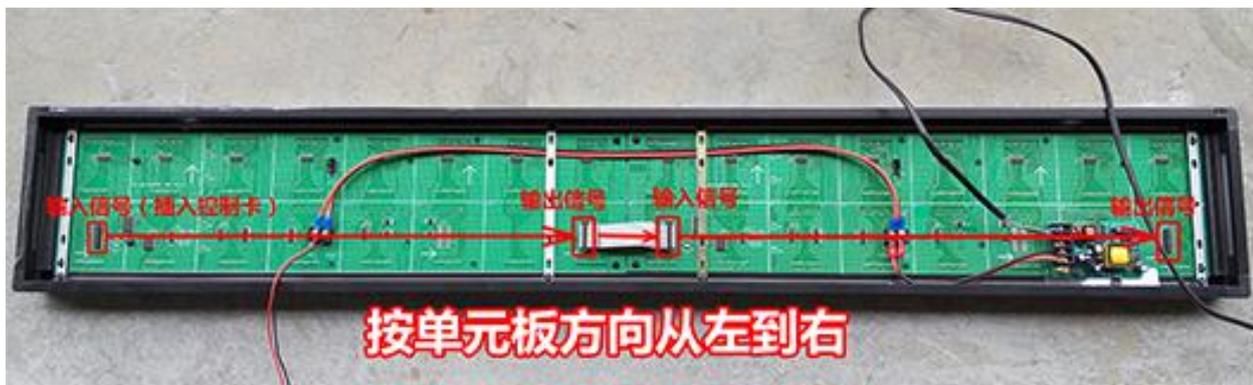
A.数据排线跳线设置原则

理论上数据排线跳线顺序为：按单元板箭头方向，“从左到右”，“从下到上”。（参见下图）

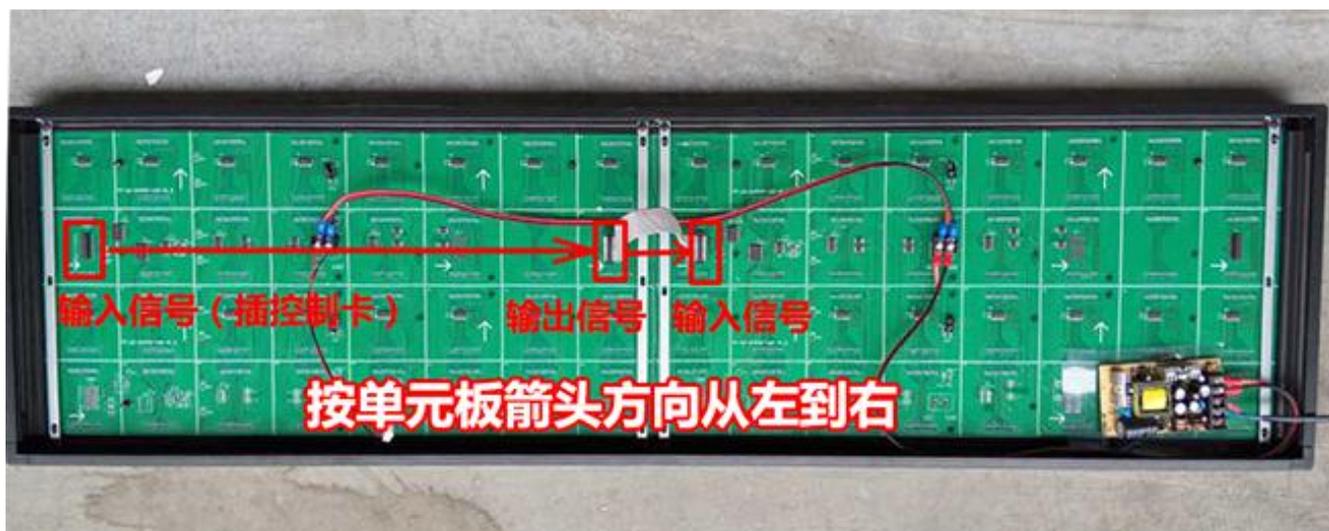


数据排线跳线顺序：“从左到右”，“从下到上”

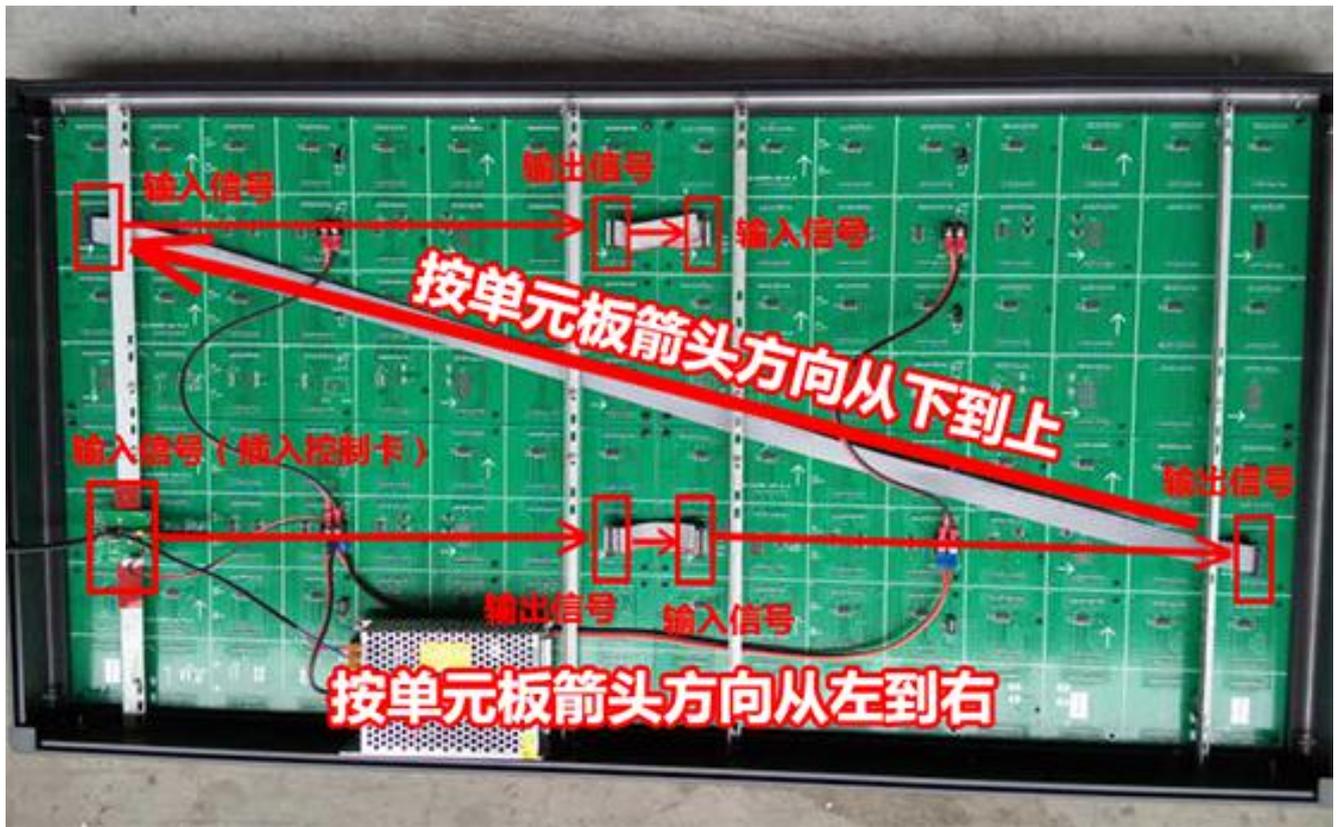
B.各种常规跳线参考



1 行 8 字



2 行 8 字



4 行 8 字



5 行 8 字

C. 各种组合跳线参考

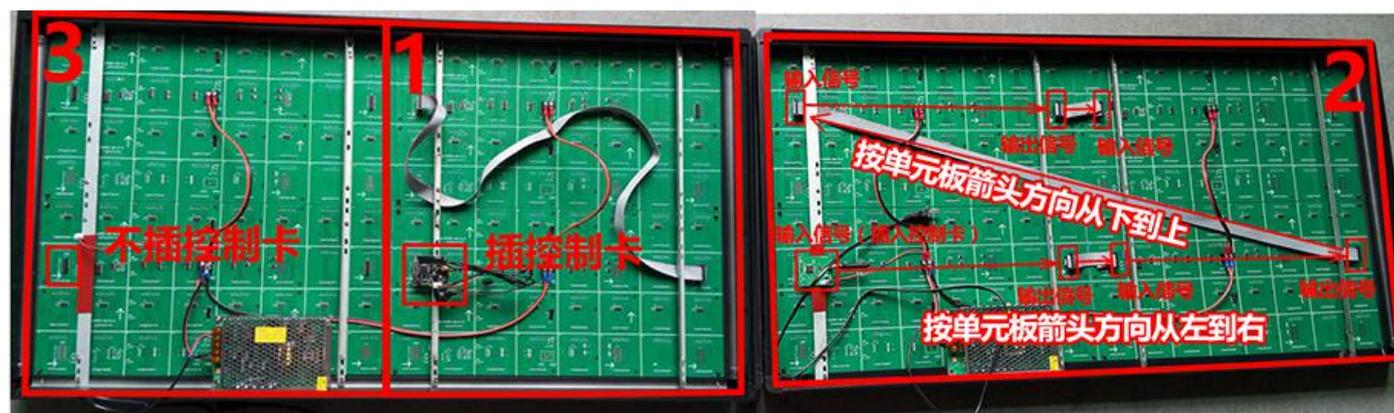
a. 如何实现连成一排 LED 窗口的效果？

每个窗口左边 LED 屏显示窗口号，右边 LED 屏显示业务信息和排队信息，参见下图。



一排 LED 最终由很多个窗口组成，每个窗口由左边 4 行 4 字窗口号（1 部分）+ 右边 4 行 8 字叫号信息屏组成（2 部分），窗口之间用 4 行 4 字不亮的单元板分隔（不插卡，3 部分）。

分解见下图 1 部分、2 部分和 3 部分。



一排 LED 屏分解

4.13. 打印机驱动安装步骤

- 1, 下载打印机驱动
- 2, 安装驱动



Win7/XP 需要安装虚拟驱动，Win8/10 不需要；
点击“安装打印机驱动”按钮，详细设置页面：“驱动名称”默认。

进入选择端口页面：
选择 USB001，点击“安装”，驱动安装完成。

5. 系统维护说明

5.1. 恢复出厂系统及软件

A. 通过恢复 U 盘恢复（适用于 Windows 10/8/7 系统）

第一步，制作 WIPE 系统（定制版）

准备一个不小于 8G 的 U 盘，格式化成 NTFS 格式，从官方网站下载 UDisk.zip，解压缩到格式化后的空白 U 盘（根目录）。

第二步，准备系统恢复 wim 文件

从官方网站下载硬件设备对应的 wim 文件（不了解硬件对应的 wim 文件可以咨询技术人员）
下载下来后重命名文件为 C.wim，放置 C.wim 到第一步准备好的 U 盘（根目录）。

第三步，恢复系统

把 U 盘插入机器，选择从 U 盘启动（部分机器按 F7 从 U 盘启动），系统自动恢复至完成并重启。

B. 通过 GHOST 软件恢复（适用于 Windows 10/8/7/XP 系统）

第一步，制作 GHOST 启动盘（大白菜等通用启动盘）

成都智搏佳科技有限公司 <http://www.ziboga.cn>

第二步，准备系统恢复 GHOST 文件

从官方网站下载硬件设备对应的 ghost 文件（不了解硬件对应的 ghost 文件可以咨询技术人员）

第三步，恢复系统

5.2.手工安装系统和驱动

（默认操作系统为 Windows10，支持但不限于：Windows10/8/7/XP，32/64 位操作系统）

如需手工安装 Windows10，所有驱动在 D:\Drivers；

如需安装其他操作系统，请自行安装好驱动（无线管理模块，打印机）；

5.5.设置

启动桌面“后台服务”，再启动“后台管理”进行相关设置；
推荐设置流程:1，业务；2，窗口；3，终端；4，打印；5，其他

6.技术支持和服务

6.1.需要远程协助怎么操作

我们取号机 D 盘里面有售后助手（TeamViewer 远程软件），如果您无法找到，也可以登录我们的官网点开技术支持远程求助即可，点击打开后，自动运行最小化，把取号机连接上网络即可，我们售后会自动连接到您的取号机进行远程操作，您需保持取号机正常运行/联网即可；

6.2.远程服务

可以联系技术人员提供 TeamViewer/QQ 等远程服务

