

# 聚食汇-问题处理 FAQ

排队网客服中心-聚食汇服务组

[2019-06 更新]

## 目录

1. 前台相关
2. 打印及厨打相关
3. 后台相关
4. 会员相关
5. 第三方平台相关
6. 库存相关
7. 支付相关
8. 移动终端相关
9. 数据库相关
10. 其他问题

## 1.前台相关

### 1.1.0 前台初始化提示“店铺编码错误”或者“请求内容解析失败”，如何处理？



处理方法：

后台，基础资料-组织机构-点击显示记录修改（连锁店找到对应门店记录进行修改，单店直接点修改）。复制“店铺编码”再进行初始化。

### 1.1.1 前台初始化提示“店铺已注册”，如何处理？

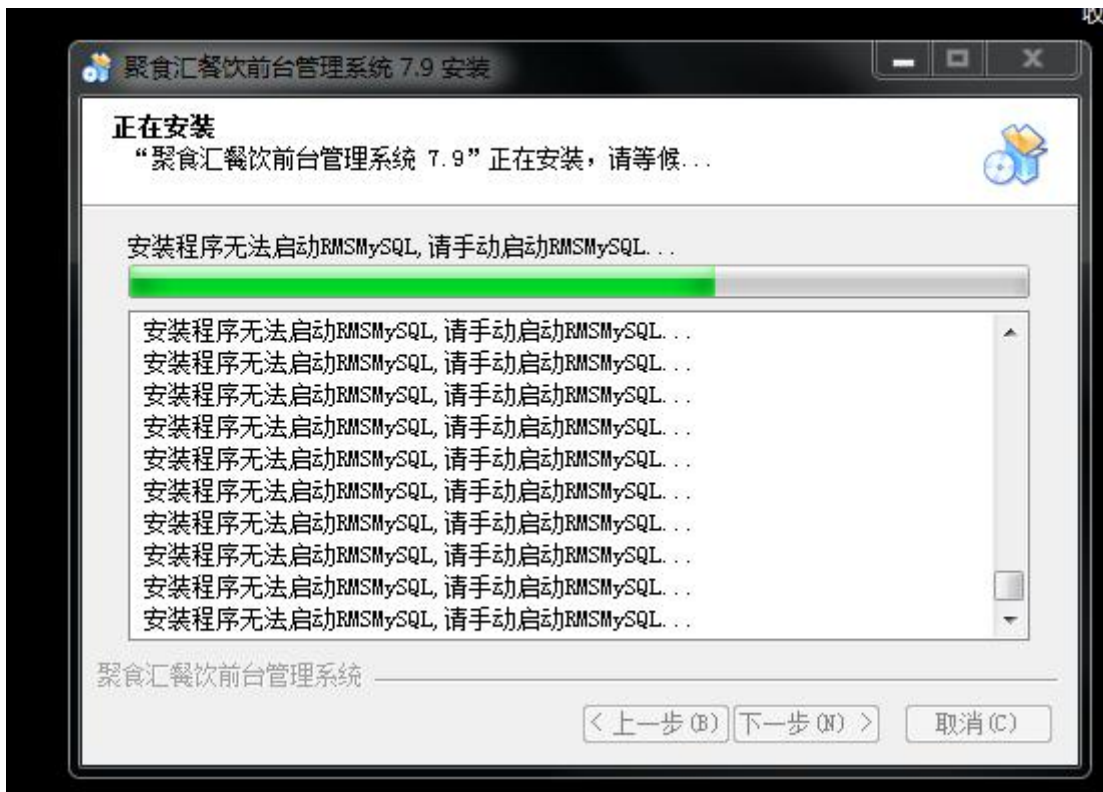


处理方法：

后台，基础资料-组织机构-点击显示记录修改（连锁店找到对应门店记录进行修改，单店直接点修改）。将“登记”标识取消勾选。再进行初始化。

注意：如果是分机，不要安装“数据库及后台服务”，只安装前台 pos 即可。

### 1.1.2 软件安装或者卸载重装后提示“安装程序无法启动 RMSMySQL，请手动启动 RMSMySQL”。如何处理？



处理方法：

1. 电脑上也安装了 mysql 数据库的软件。2. 杀毒软件拦截 RMSMySQL 服务，造成安装时无法启动服务。3. 软件卸载没有卸载完全导致。4. 系统不兼容。

处理方法：

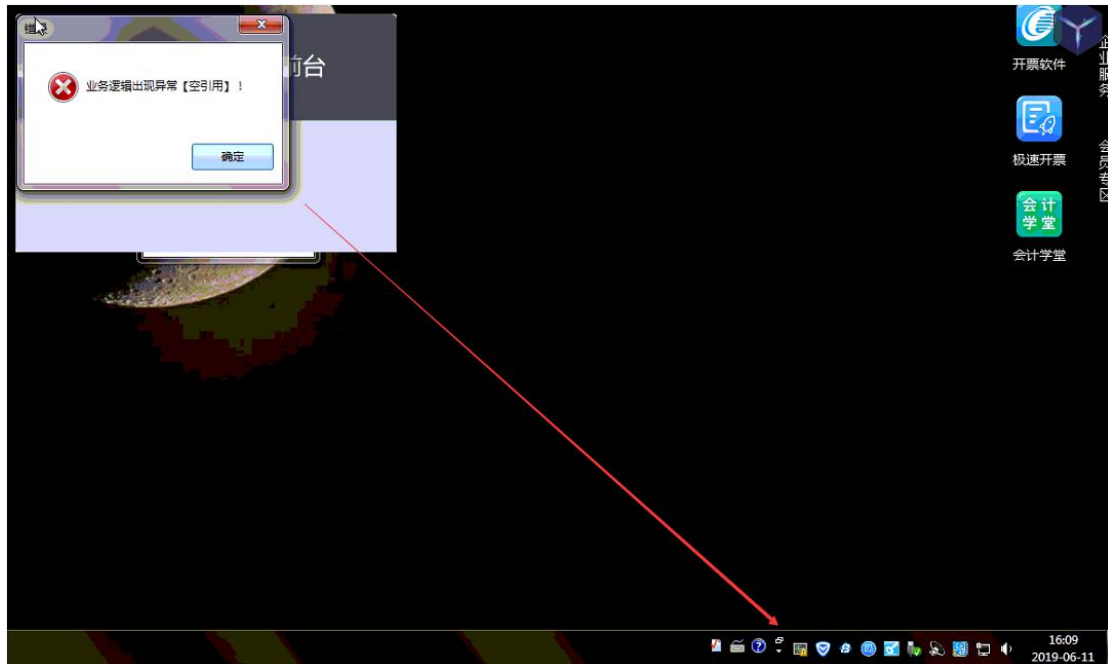
1. 开始-运行-输入 cmd 进入命令行。在命令行中输入 `sc delete rmsmysql` 卸载服务。卸载完重启电脑再进行安装。如还是提示执行下面的操作。

2. 开始-运行-输入 `regedit` 进入注册表编辑器。按 `ctrl + f` 后输入 `rmsmysql` 查找，或者

Win7 下路径【`HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\services\RMSMySQL`】删除后进行安装。如果还是提示再输入 `mysql` 进行查找。将查找的记录点击右键进行删除后再重启电脑进行安装。

建议：安装前关闭杀毒软件。如果电脑上安装了使用 mysql 数据库的软件请换台电脑进行安装，或者卸载原使用 mysql 的软件再进行安装。商家正式环境建议不要安装 win10 操作系统。如根据处理方法操作后还是一样，建议重装操作系统。

### 1.1.3 前台打开后提示“业务逻辑出现异常【空引用】”如何处理？



处理方法：

1. 使用小海豚数据库工具打开数据库，找到 rmsdb 数据库中的 system\_config 表，将线下升级标识字段的一行记录删除即可。或直接在数据库工具中执行以下脚本  
use rmsdb;  
delete from system\_config where `key`='upgrade\_flag';
2. 打最新的离线升级补丁包。
3. 检查前台 POS 目录下 Data 文件夹中的 Device.config 文件是否异常。

### 1.1.4 快餐模式 7.2 版本结账提示“业务逻辑出现异常【空引用】”，如何处理？



处理方法：

1. 临时解决的方法是联系排队网技术同事，打下临时补丁包 (7.2 快餐模式报空引用临时包)
2. 直接升级版本到最新版本即可。

### 1.1.5 打开本机参数 提示“加载打印机失败,原因:RPC 服务器不可用”，如何处理？



处理方法：

操作系统服务中(控制面板-管理工具-服务), 检查下 RPC(remote procedure call) 服务是否启动, 如未启动, 需要点击启动. 再检查 Print Spooler” 服务是否启动. 如未启动, 需要

点击启动或者点击重新启动。

### 1.1.6 登陆 POS 前台后提示 “got error 28 from storage engine”

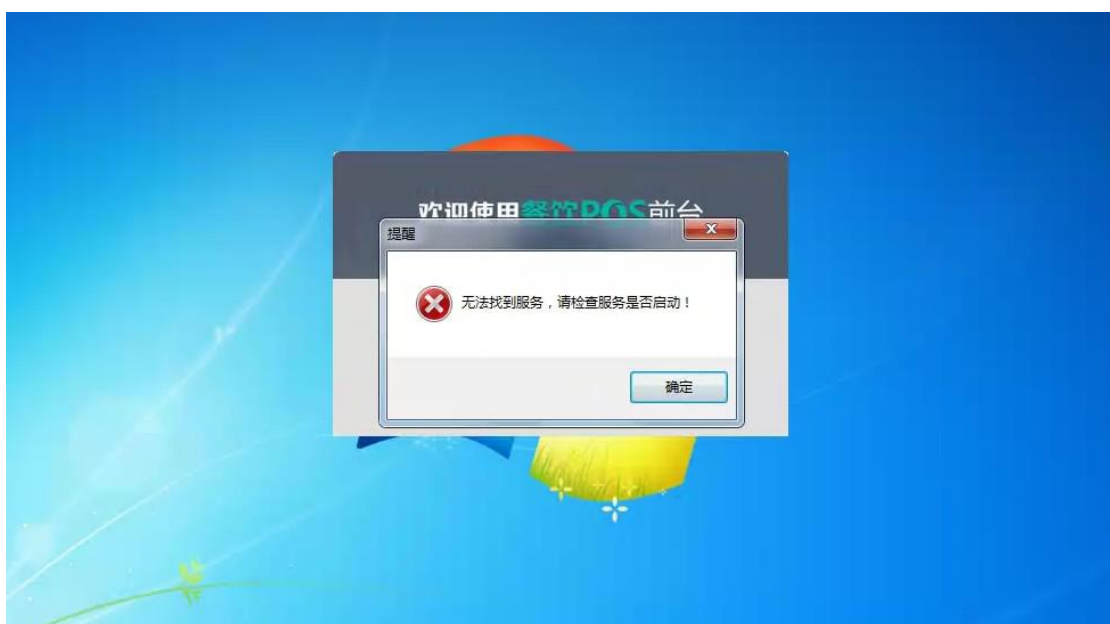


处理方法：

磁盘空间不足导致，清除程序所在文件目录的磁盘不用文件。

### 1.1.7 卸载重装软件后打开前台提示 “无法找到服务，请检查服务是否启动！”

如何处理？





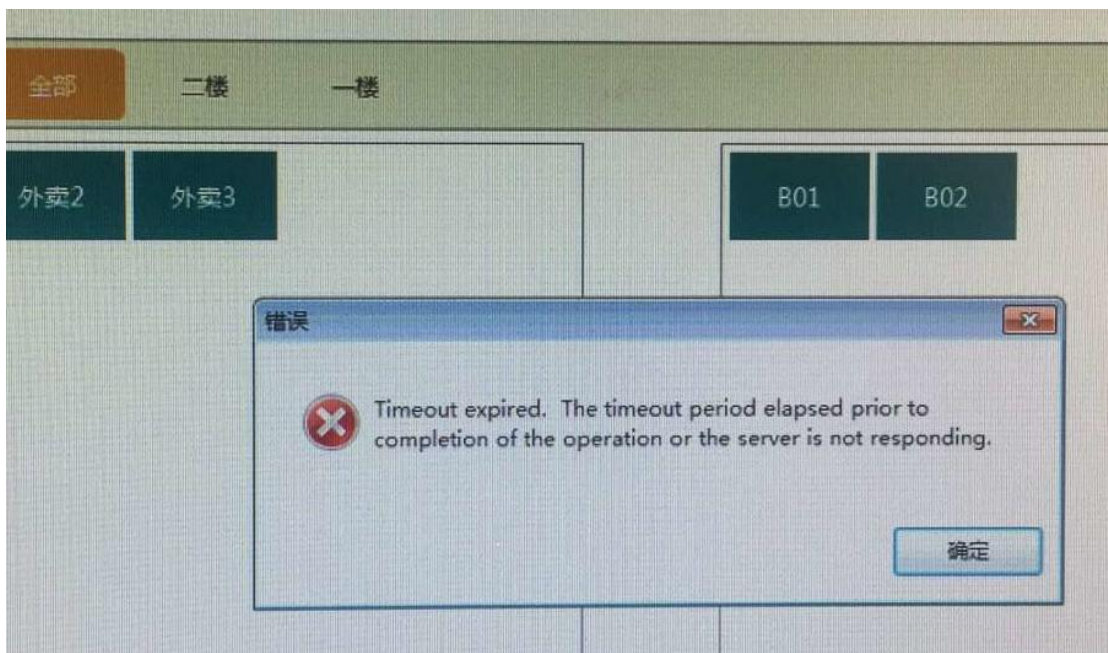
处理方法:

使用小海豚数据库工具打开数据库, 找到 rmsdb 数据库中的 system\_config 表, 将线下升级标识字段的一行记录删除即可。或直接在数据库工具中执行以下脚本

```
use rmsdb;
```

```
delete from system_config where `key`='upgrade_flag';
```

**1.1.8 前台并台报错, 提示 “Timeout expired.The timeout period elapsed prior to completion of the operation or the server is not responding” , 如何处理?**



处理方法:

经排查后, 发现是营业日期异常导致, 因为一直没做日结。

批量日结或者直接选择转入正确的营业日期进行日结即可解决。



**1.1.9 前台初始化的时候，或打开时提示“下载出现异常：Exception has been thrown by the target of an invocation”，“终端注册失败：Exception has been thrown by the target of an invocation” 请点退出关闭系统。如何处理？**



处理方法：

根据不同的操作系统双击下面的注册表后再重试。



win7\_终端注册失败exception has b



winxp\_终端注册失败exception has b

或找到以下注册表对应路径进行修改。

开始-所有程序-附件-运行。输入 regedit，进入注册表编辑器

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa\FipsAlgorithmPolicy 将 Enabled 设置为 0 即可。

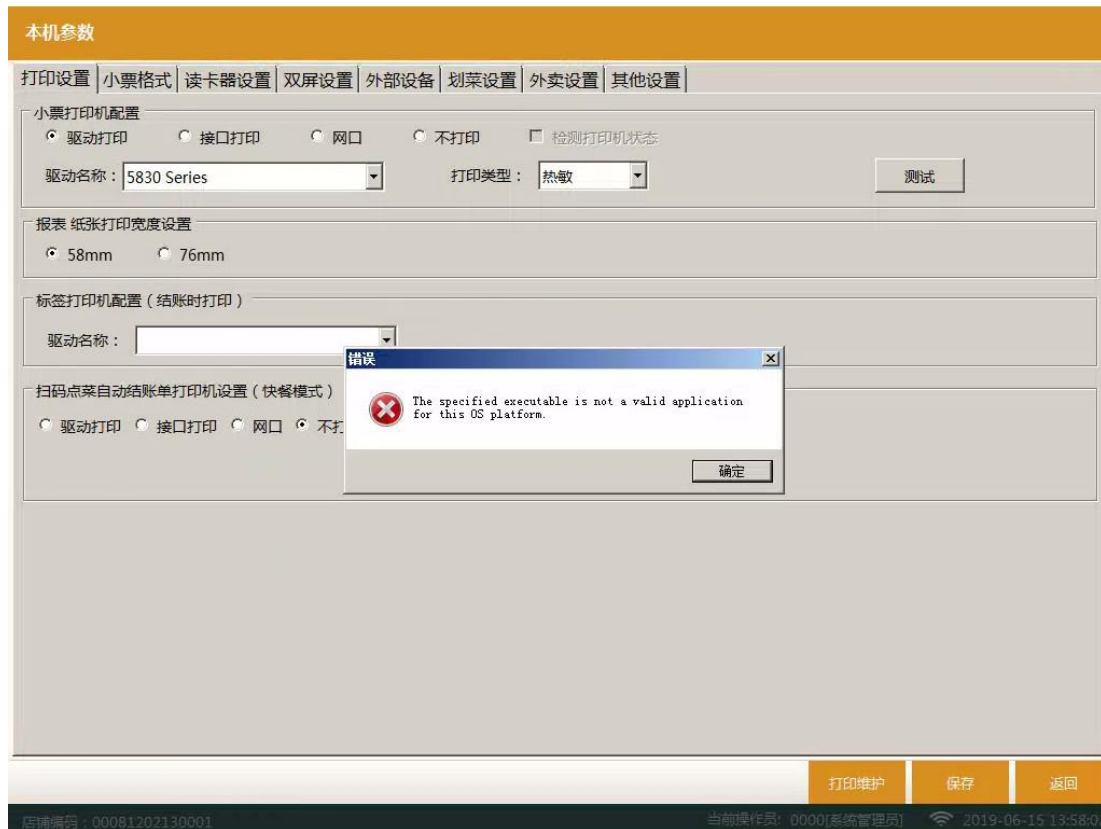
### 1.1.10 餐台都全是结账但前台 POS 报表还是显示有一单未结？



处理方法：

正常现象，因是用快餐模式（快餐默认餐台编号，所有都会显示未结单数 1）

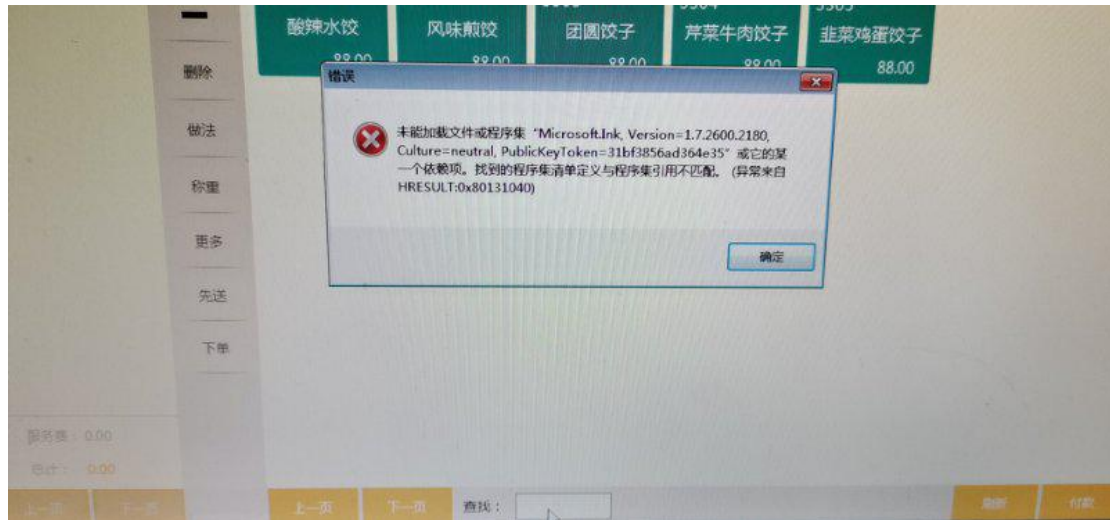
### 1.1.11 进前台点更多-本机参数-打印维护提示 “The specified executable is not a valid application for this OS platform.” 如何处理？



处理方法：

这个是因为 POS 目录里面打印维护文件已经被杀毒软件删除，可以进杀毒软件恢复区恢复，如果恢复区找不到，可以找同版本 POS 目录下的打印维护程序进行替换，文件名为 ROMConfigurationTool.exe 或者直接只卸载前台 POS 然后重装前台 POS 程序。（如果重装前台，先备份前台 POS 目录下 Data 文件夹下的 Device.config 文件，此文件是前台设置保存的一些参数）。

**1.1.12** 前台界面，点击查找的时候弹出报错，提示“未能加载文件或程序集”Microsoft.Ink,Version=1.7.2600.2180,Culture=neutral,PublicKeyToken=31bf3856ad364e35”或它的某一个依赖项。找到的程序集清单定义与程序集引用不匹配.(异常来自 HRESULT:0x80131040)”，如何处理？

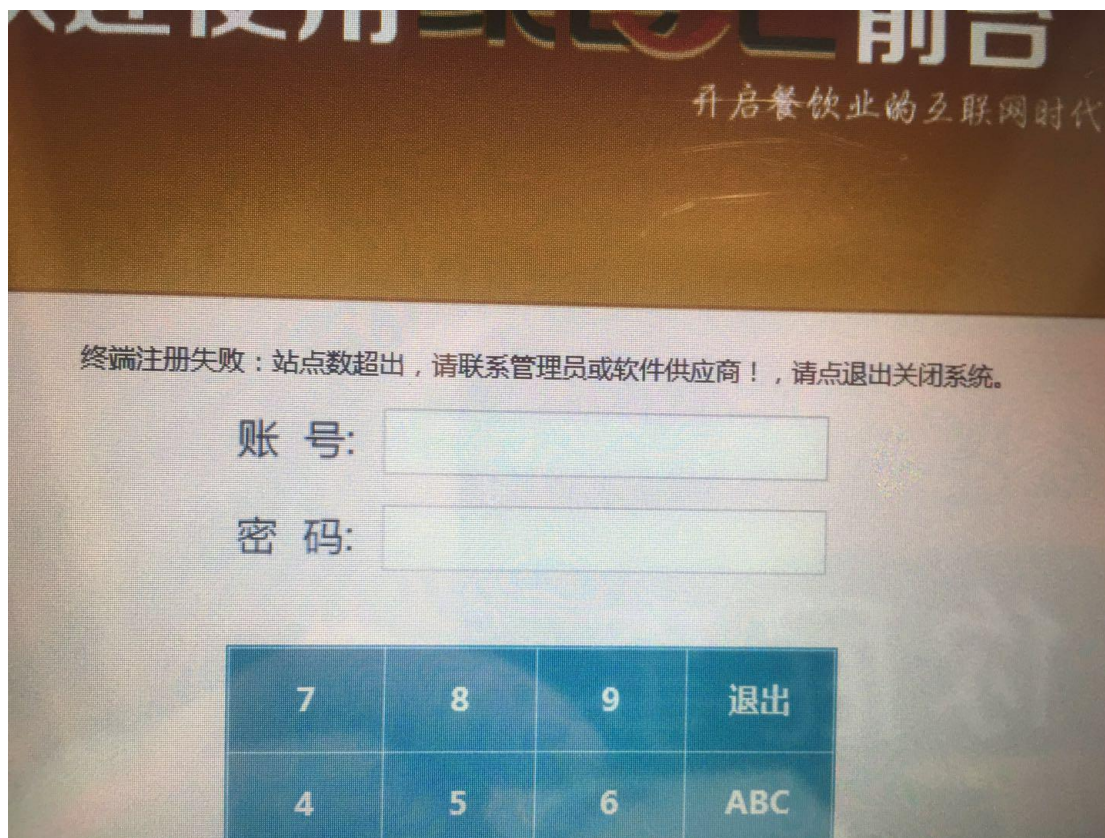


处理方法：

登录前台-更多-本机参数-其他设置，关闭“启用弹出手写键盘”即可。

原因：此问题属于操作系统问题，缺失控件无导致，最快的解决方案为重装系统，也可根据异常报错的代码尝试百度解决。

### 1.1.13 登录前台，提示“终端注册失败:站点数超出，请联系系统管理员或软件供应商！请点推出关闭系统。”如何处理？



处理方法：

1. 检查站点数是否足够。登录合作伙伴管理平台 [pm.paidui.com](http://pm.paidui.com) 聚食汇-商家列表-找到该商家，点详情-修改。检查前台 POS 点数的数量是否足够。如 5 台电脑，即对应 5 个站点。如站点数够直接进行下一步操作。不够请添加站点数量。

2. 登录 ROM 后台 ([sso.paidui.com](http://sso.paidui.com))，系统管理，终端管理。检查类型的终端是否都有显示。如有显示，找到电脑终端，点击“清除唯一码”。前台再重新登录即可。

3. 如果后台终端站点不显示，(被删除了)，在回收站可直接还原进去，如回收站被清空。请参考第一步，点击修改后重新提交再刷新后台即可显示出来。

注意：电脑类型的唯一码查看方式-登录前台-更多-本机参数-其他设置。



### 1.1.14 前台右下角有个“钱袋”的图标闪烁显示，日结提示“存在需要处理的扫码支付数据，无法日结”，如何处理？



处理方法：

1. 打最新的补丁，如已是新版本直接进行操作。如果有未处理的扫码支付，右下角有图标闪烁。在前台用相同的支付金额结账一记录（建议用人民币）。然后再点处理的图标进入替换刚才那笔支付记录即可。

2. 如果是历史的数据，且比较多，前台也不需要导入的话，直接在数据库中修改即可。这样会略过未处理的数据。（缺点：后台第三方支付明细记录中的交易流水号为空，前台少了该笔支付记录，对账不方便）。

批量数据处理脚本：

```
Use rmsdb;
```

```
UPDATE `consumption_online_pay` SET check_status='4',status_code='0' WHERE  
pay_status <>'3' ;
```

### 1.1.15 重装前台后打开提示“检测到可能存在升级，请启动 API”，如何处理？



处理方法：

使用小海豚数据库工具打开数据库，找到 rmsdb 数据库中的 system\_config 表，将线下升级标识字段的一行记录删除即可。或直接在数据库工具中执行以下脚本

```
use rmsdb;
```

```
delete from system_config where `key`='upgrade_flag';
```

### 1.1.16 前台初始化提示‘下载出现异常，调用的目标发生了异常’，如何处理？



处理方法：

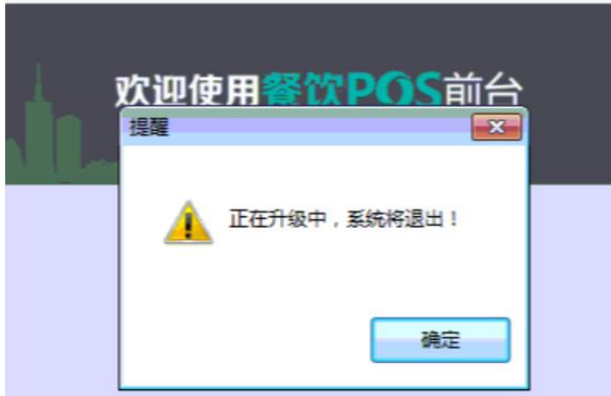
运行中输入 regedit

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa\FipsAlgorithmPolicy

将 enable 设置为 0 即可。



### 1.1.17 打开前台提示“正在升级中”，如何处理？



处理方法：

删除任何数据前请做备份数据库操作

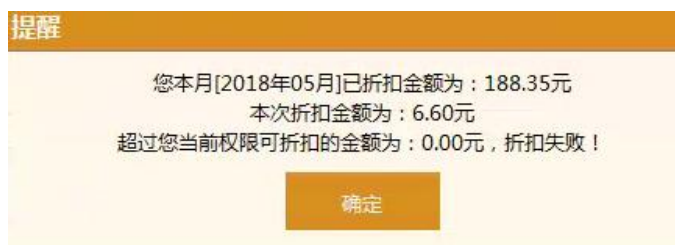
打开小海豚工具连接数据库，执行下面的脚本完成后登录重试。

```
USE rmsdb;
```

```
DELETE FROM `auto_upgrade_bill`;
```

```
DELETE FROM system_config WHERE `key`='upgrade_flag';
```

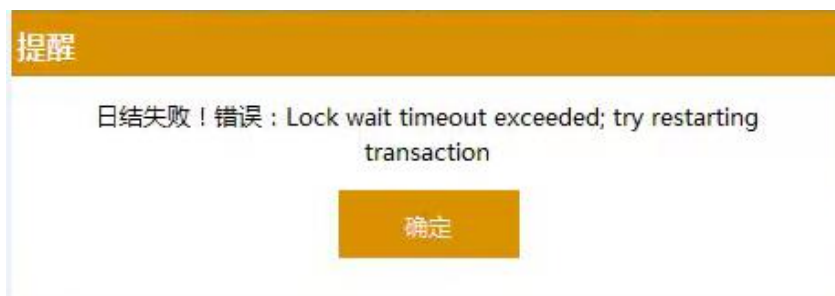
### 1.1.18 前台使用折扣时提示超出权限，折扣失败，如何处理？



处理方法：

权限管理-角色管理，检查是否设置折扣金额不足，或者金额过大(例如：9999999)

### 1.1.19 前台日结的时候提示“日结失败!错误:lock wait timeout exceeded;try restarting transaction” 如何处理?



处理方法:

打开小海豚工具连接数据库

执行: xa recove , 如有记录, 则将显示的记录替换下面的值。

XA ROLLBACK 'Qmxa997dd19-c67b-474e-b264-a1759e92339b'

通过该语句清理锁死的数据 引号内为上一个语句查出的数据 date 值。

### 1.1.20 服务监控中的浏览器打印服务和数据通讯后台服务显示未运行, 有红色的字体在左下角显示 webapi 未在本机正常安装, ROMPrintservice 未在本机正常安装, 如何处理?



处理方法:

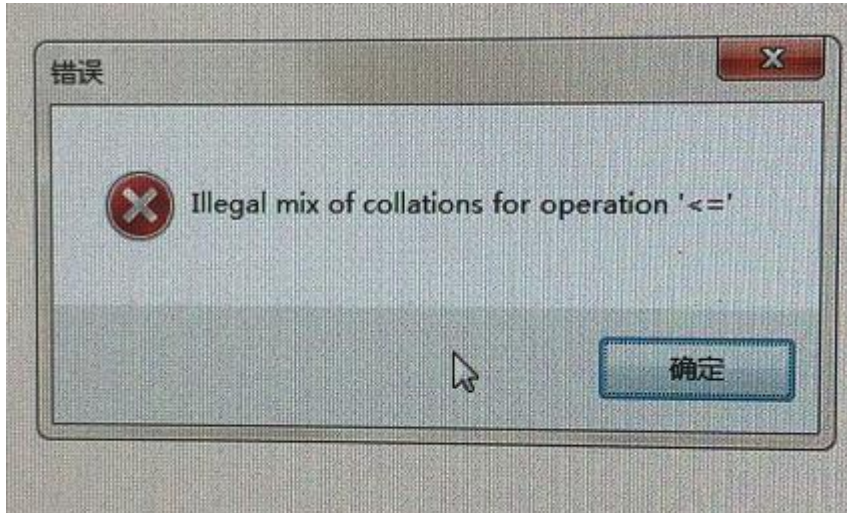
Webapi 服务 (数据通讯后台服务) 找到对应安装路径文件, 双击执行下面的批处理文件。

D:\Program Files (x86)\Paidui\Service\installService.bat

ROMPrintService (浏览器打印服务) 找到对应安装路径文件, 双击执行下面的批处理文件。

D:\Program Files (x86)\Paidui\ROMPrintService\install.bat

### 1.1.21 前台提示 Illegal mix of collations for operation '<=', 如何处理?



处理方法:

电脑系统时间格式不对, 重置为默认时间格式即可。

### 1.1.22 连锁版本后台设置了菜品做法, 但是前台菜品做法同步后不显示, 如何处理?

处理方法:

客户后台在组织机构里启用菜品自管理做法, 创建好菜品后, 需要在分店机构里做菜品做法映射, 打开之后引入需要添加的菜品, 之后同步前台就可以在前台菜品里显示

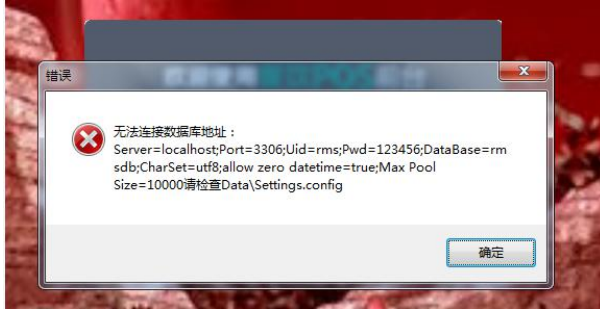
注意:

自管理做法

门店不启用自管理做法——在门店中无法添加做法, 只能查看。共享总部的所有做法

门店启用自管理做法——做法可以在门店中自己添加, 需要在“做法映射”中, 再添加做法。

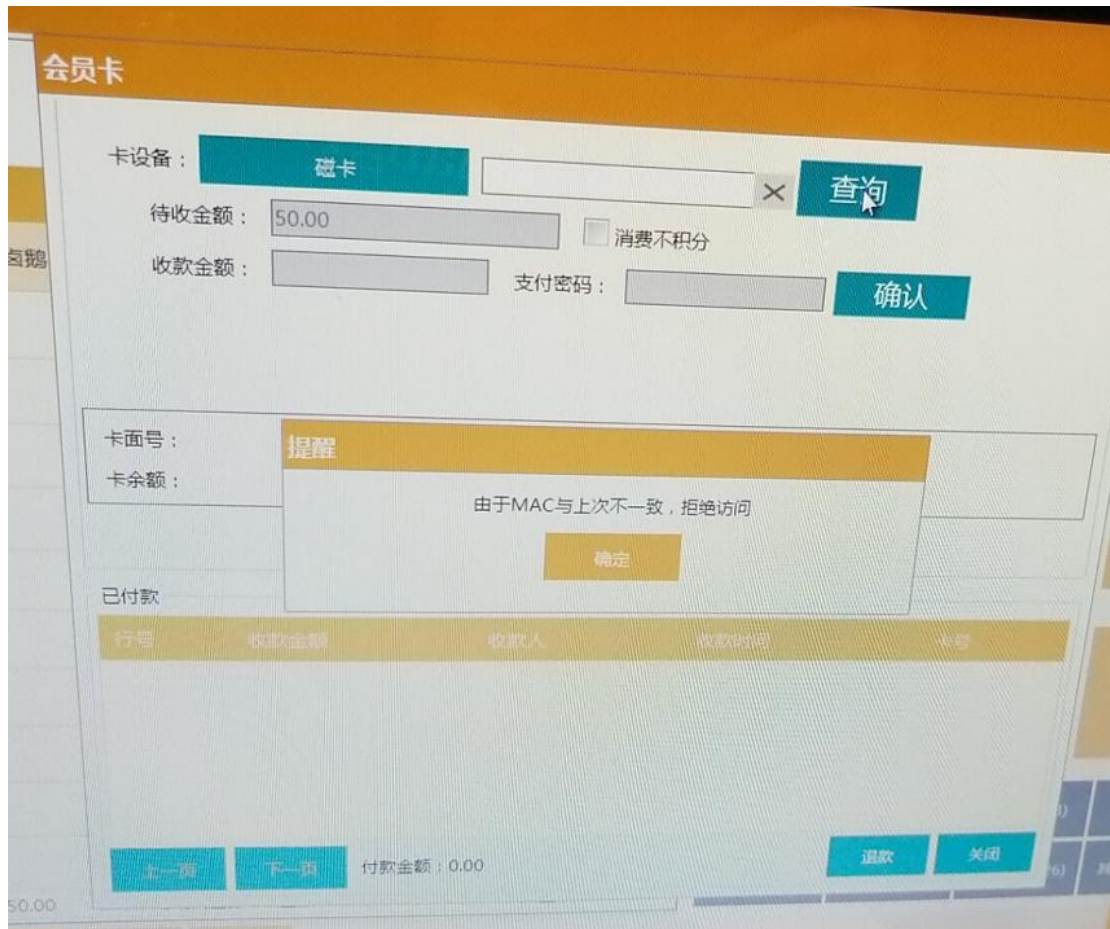
**1.1.23 重装电脑后重新安装前台打开软件报错，提示“无法连接数据库地址: Server=localhost;Port=3306;Uid=rms;Pwd=123456;DataBase=rmsdb;CharacterSet=utf8;allow zero datetime=true;Max Pool Size=10000 请检查 Data\Settings.config” 如何处理？**



处理方法：

1. 服务监控中数据通讯后台服务中有参数配置，点击测试数据库连接，如显示连接失败，请参考 9.0.1 中的数据库修复操作进行修复即可。
2. 如显示测试连接成功，在 paidui 目录的 service 的 Data 文件夹中拷贝 Settings 文件覆盖到 pos 目录的 Data 文件夹下即可。

### 1.1.24 前台同步数据,提示 MAC 地址与上次不一致, 如何处理?



处理方法:

1. 检查服务监控的 webapi 服务是否一会启动一会停止。如果是, 登录前台-更多-本机参数-其他设置-重置服务器主机。
2. 登录 pm.paidui.com 聚食汇-商家列表-找到该商家, 点击“详情”, 点击“清除设备地址”, 清除完成预计 20 分钟左右生效。

### 1.1.25 前台-更多-本机参数-小票格式。选择格式显示“加载格式失败”，如何处理？

处理方法：

咨询后发现重装过软件，卸载后台和pos后还是提示。同步数据提示mac不一致。参考1.1.24的处理方法进行操作。

### 1.1.26 台单小票由厨打中心控制是如何使用的？

处理方法：

功能：此参数是控制前台【台单】小票格式是否由厨打中心控制。

如果想实现，本机自己打印【台单】， mpos 等商米外设点单在指定打印机出台单按如下设置。

本机参数-小票格式- 取消勾选 “台单小票由厨打中心控制”。（即本机下单本机出台单。打印机在【本机参数-打印设置-小票打印机配置】中设置）。

打印维护-小票格式-参数设置-台单-选择“厨打方案打印台单”。



### 1.1.27 日结报错，提示“日结失败! 错误: Table

‘rmsdb.consumprion\_payment’doesn't exist” 如何处理？



处理方法：

用数据库工具，SQLyog 工具，找到 rmsdb 数据库进行备份，因为提示的表已损坏 consumprion\_payment，所以备份中不要勾选备份此表。备份还原操作参考【9.1.1 数据库备份还原操作方法】。

### 1.1.28 打开前台操作的时候提示“Unknown storage engine”，如何处理？

排查过程：

1. 数据库表有问题
2. 数据库强制修复后没有备份数据库重装

处理方法：

1. 备份数据库卡住，备份不了，看下提示是哪个表。取消勾选报错的表再进行备份，然后卸载“数据库及后台服务”，重装下之后还原数据库即可。
2. 如果有使用强制语句启动数据库，innodb\_force\_recovery=6 启动了数据库，但是没有进行备份重装也会导致报错。方法同 1。

备份还原操作参考【9.1.1 数据库备份还原操作方法】。

### 1.1.29 在初始化中输入错了商家编码已经初始化完成后该如何换其他商家编码进行使用？

处理方法：

卸载数据库重装后再输入正确的商家编码重新进行初始化，不可以在线下数据库直接更改商家编码后使用。



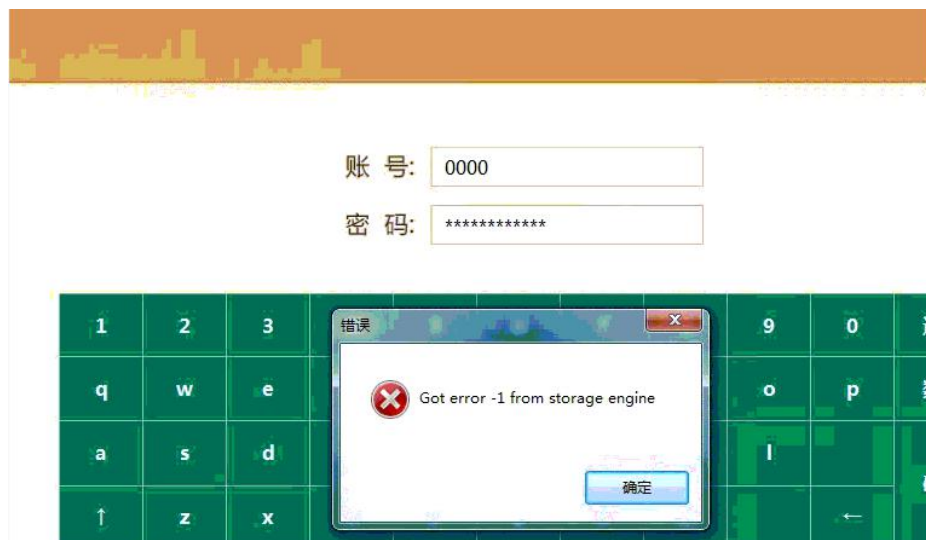
### 1.1.30 系统 xp 的，打开前台提示" threadexception"异常，如何处理？



处理方法：

出现这问题大多数是 WINDOWS 系统没有最新的微软雅黑字体，可以从安装目录下 FONTS，拷贝雅黑字体到 C:\WINDOWS\FONTS 下即可。

### 1.1.31 前台登陆前台提示 get error -1 from storage engine，如何处理？

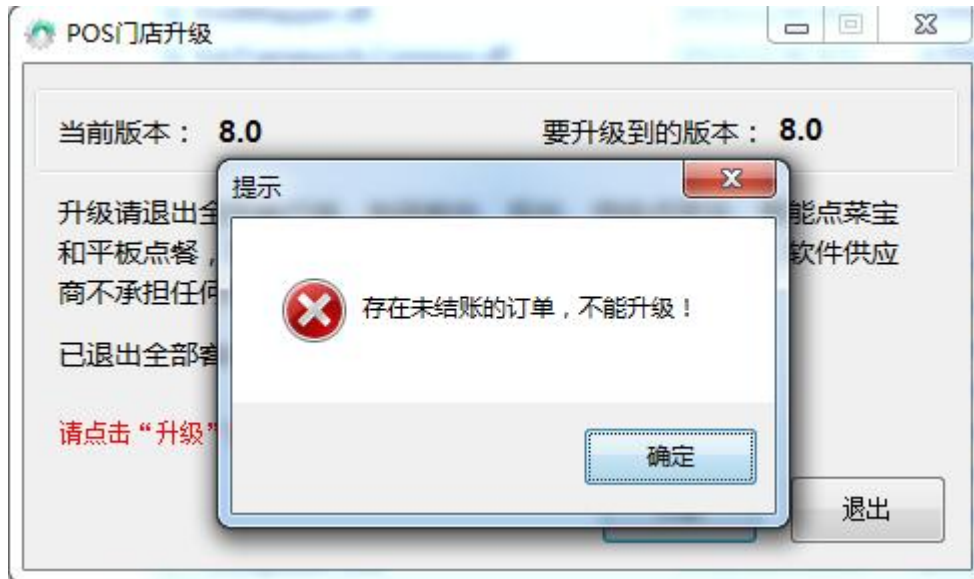


处理方法：

用小海豚连接数据库备份数据库然后重装再恢复数据库即可。

备份还原操作参考【9.1.1 数据库备份还原操作方法】

**1.1.32** 前台打离线升级补丁的时候提示“存在未结账的订单，不能升级”，但是前台餐台已全部结账完毕，如何操作？



处理方法：

在数据库工具中执行下面脚本。

```
USE rmsdb;
```

```
UPDATE `dining_order` SET order_status='99' WHERE order_status='1';
```

**1.1.33** 前台菜品不显示，或新增的菜品前台不显示，如何处理？

处理方法：

1. 单店的检查是否有启用销售方案（系统管理，系统设置中看是否勾选启用销售方案），如果启用销售方案，必须要在销售方案中添加菜品。不启用销售方案直接关闭启用销售方案再前台同步即可显示。
2. 检查销售方案的日期，时段，星期是否正常。销售方案是否已审核。
3. 检查菜品是否是批量导入的菜品。如是批量导入的菜品，必须先启用一下销售方案，再关闭即可。
4. 检查终端是否有绑定类别。（后台，系统管理，终端管理是否有绑定大类）
5. 检查登记标识是否勾选（基础资料-组织机构-登记标识是否勾选）。
6. 检查电脑的时间，是否是正确的日期。

### 1.1.34 前台初始化，提示“机构是中心，不允许注册”。如何处理？



处理方法：

因为前台初始化输入的是连锁总部的店铺编码所以不允许注册。

注册的时候应该找到对应的门店，输入门店的店铺编码进行初始化操作。

查询门店店铺编码：后台-基础资料-组织机构。选中门店点击修改或者查看，最后一行即是店铺编码。

### 1.1.35 商家营业数据如何清除？

处理方法：

登录 POS 前台-更多-本机参数-其他设置，清除营业数据。

注意：

1. 7.5 及以上的版本支持本地操作清除。必须使用 0000 的管理员账号登录才会显示“清除营业数据”的按钮。7.5 以下的版本需要到合作伙伴社区提交问题单后才能清除。
2. 如果需要清除当天的营业数据，需要在前台多日结一天后再进行清除。清除完再反日结回来即可。
3. 清除云数据和清除本地数据一次只能清除 30 天的数据。数据较多需要多次执行操作。
4. 数据无价，谨慎操作。备份还原操作参考【9.1.1 数据库备份还原操作方法】。

## 营业数据清除

## 风险提示

**请注意！营业数据清除后，将不可恢复！  
若不清除营业数据，请点击取消。清除数据导  
致的损失，软件开发商不承担任何责任。**

只清除消费单相关数据，挂账、预订、存酒等数据不会清除，本地数据  
只能清除日结后的数据

当前营业日： 2019-06-10

清除营业日期： 2019-06-05 至 2019-06-05

清除云数据

清除本地数据

取消

**1.1.36** 前台日结提示“日结失败！错误：Fatal error encountered during command execution.” 如何处理？



处理方法：

因为数据库中的某些表有损坏导致日结失败，操作备份数据库，重装，还原数据库后正常。  
备份还原操作参考【9.1.1 数据库备份还原操作方法】

**1.1.37** 前台如何启用/切换快餐模式？

处理方法：

1. 登陆后台 ROM-基础资料，至少建立一个餐台。
2. 登陆后台 ROM-系统管理-前台参数设置，勾选启用快餐模式以及设置默认的餐台编号。
- 3 登陆前台 pos-切换-快餐模式。

### 1.1.37 标签打印如何设置？

快餐模式处理方法：

1. 登陆后台 ROM-基础资料-菜品类别-菜品小类，勾选“启用标签打印”。
2. 前台-更多-本机参数-打印设置的“标签打印机配置”设置标签打印机，小票格式“标签小票格式”选择对应的标签格式即可。

酒楼模式处理方法：

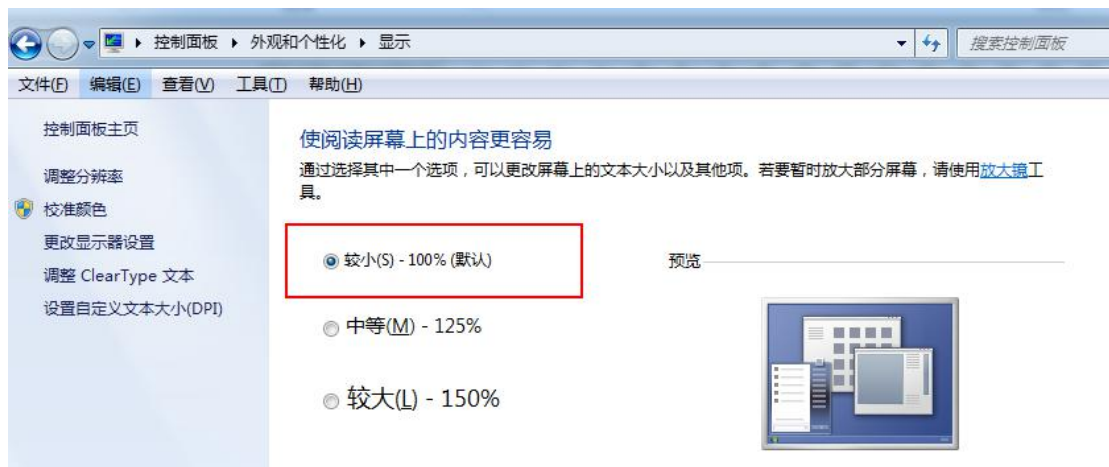
1. 无需菜品小类勾选启用标签打印。
2. 前台-更多-本机参数-打印维护-打印机，添加对应的标签打印机。建立分单的厨打方案，分单的小票格式选择对应的标签格式样式。
3. 打开厨打中心。

注意：快餐模式既可以选择快餐模式打印标签的方法也可以选择酒楼模式打印的处理方法。但是酒楼模式只可以采用酒楼模式设置标签打印的方法。

### 1.1.38 前台显示错位，对应的框格跟内容不匹配，如何处理？

处理方法：

右击电脑空白处-屏幕分辨率-放大或缩小文本和其它项目，选择 100%默认。



### 1.1.39 如何新增员工登录账号？

处理方法：

登录后台 rom

1. 基础资料-员工档案，新建员工档案。
2. 权限管理-角色管理，新建角色并分配对应的权限，例如收银员角色，服务员角色，店长角色。
3. 权限管理-用户管理，新建用户，并选择对应的角色权限。

## 2. 打印及厨打相关

### 2.1.0 打开厨打中心，提示已经在其他电脑启动，如何处理？



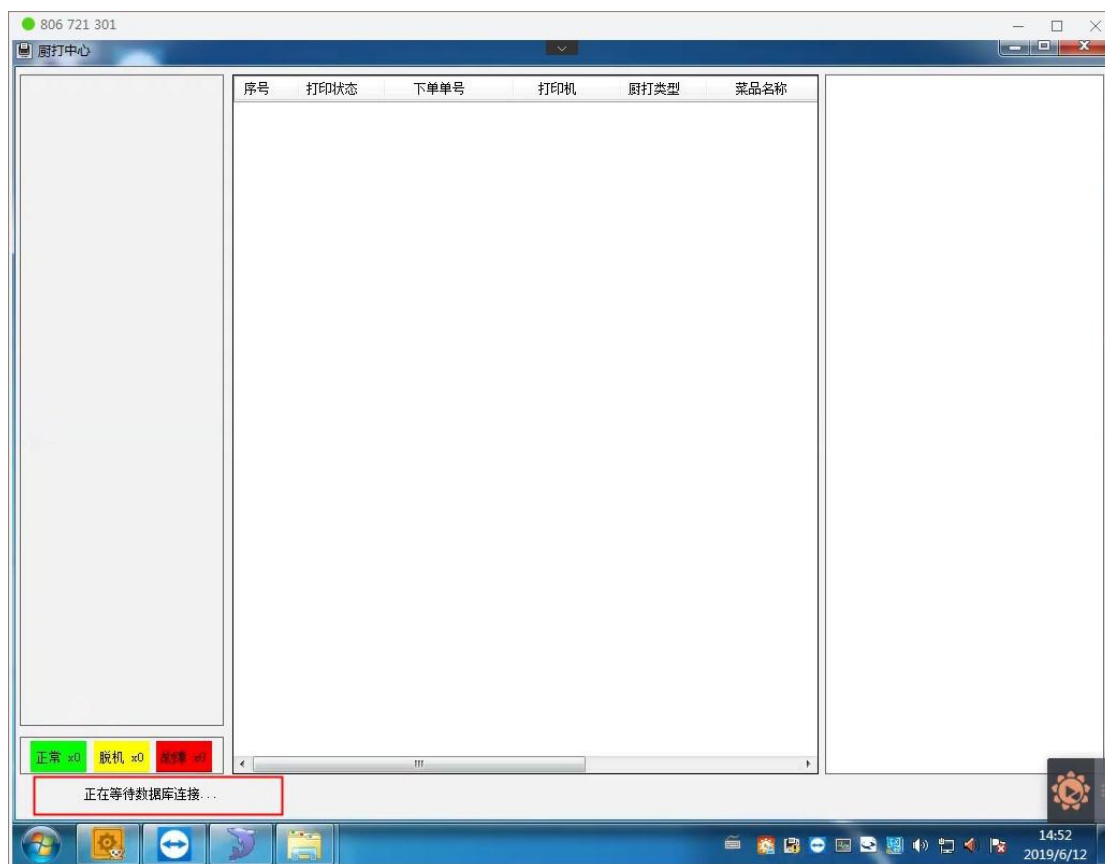
处理方法：

使用小海豚数据库工具，在数据库中执行下面的脚本

```
USE rmsdb;
```

```
UPDATE dictionary_data SET data_value='' WHERE data_key='print_center_run_flag';
```

### 2.1.1 打开厨打中心，打印机列表不显示，提示“正在等待数据库连接”，如何处理？



处理方法：

检查后发现操作系统安装的.net4.5版本太高。软件暂只支持.net4.0。需要卸载原高版本.net4.5重装.net4.0后打开连接正常。



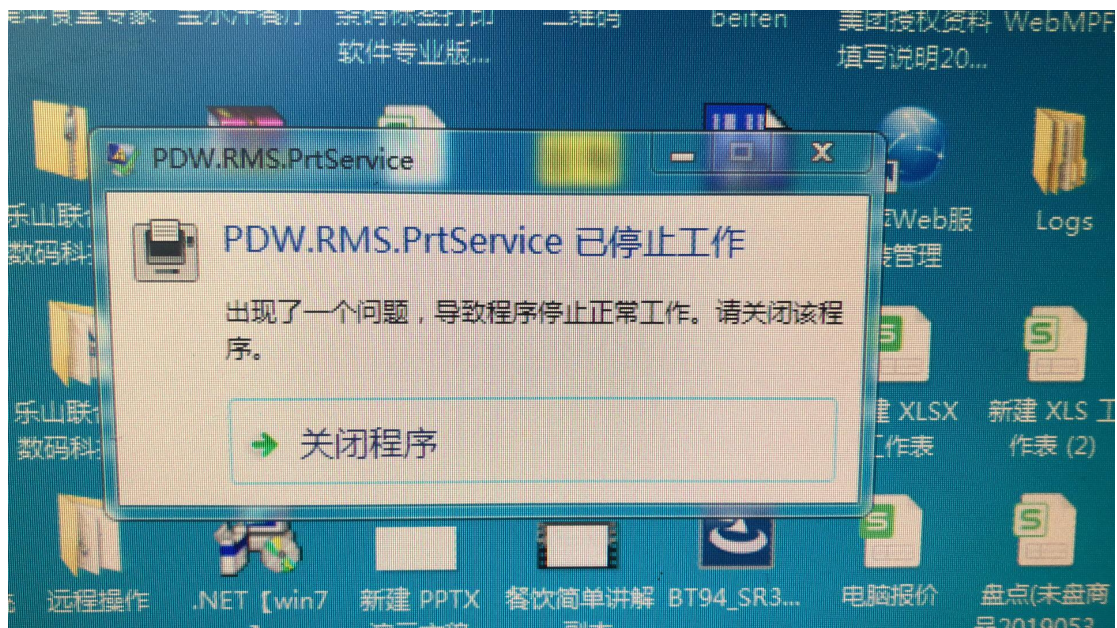
**2.1.2** 前台打印机打印出来的预结单跟结账单，订单金额跟应收金额，都有黑色的方条，如图



处理方法:

客户使用的是研科的打印机。有些使用端口打印的打印机没有经过适配存在兼容性问题。安装打印机驱动，用驱动进行打印后可以正常显示了。

### 2.1.3 升级后打开厨打中心，提示“PDW.RMS.PrtService 已停止工作”，如何处理？



处理方法：

1. 进入厨打中心的安装目录下，记事本打开该配置文件 KitPrt\_PrtService.exe.config，`<NetFx40_LegacySecurityPolicy enabled="true" />` 将这一行的 true 改成 false 即可。
2. 或者直接卸载厨打中心再重装厨打中心也可以。

## 3.后台相关

### 3.1.0 后台稽核报表中的其他优惠金额、服务费怎么来的？

首页

稽核报表

结算方式分析

稽核明细查询

导出

过账

查询

关闭

日期过滤

营业日期2018-04-27至2018-04-27快速

时段00:00:00至23:59:59

市别

单据过滤

单据类型全部单据单序全部

餐别会员等级

交易流水号

会员储值卡

稽核报表

单据明细

原金额	折扣金额	退款金额	赠送金额	特价优惠金额	会员价优惠金额	其它优惠金额	商品金额	服务费	免服务费	补量低消费	免量低消费	订单金额	收入金额
276.50	23.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	252.80	0.00	0.00	0.00	0.00	276.50	0.00
29.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	29.00	1.00	0.00	0.00	0.00	30.00	0.00
138.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	138.00	0.00	0.00	0.00	0.00	138.00	0.00
103.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	103.00	0.00	0.00	0.00	0.00	103.00	0.00
156.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	156.00	0.00	0.00	0.00	0.00	156.00	0.00
31.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	31.90	0.00	0.00	0.00	0.00	31.90	0.00
42.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.00	2.00	0.00	0.00	0.00	44.00	0.00

处理方法：

其他优惠金额：满减活动+砍价的

服务费：美团上的配送费+软件自带的服务费

### 3.1.1 比例折、折扣方案、整单折扣、会员折扣菜品折扣的优先级

比例折、折扣方案、整单折扣同时使用，取最后一个折扣

比例折=折扣方案=整单折

比例折（折扣方案、整单折扣）和会员折扣同时用，不管顺序都是取比例折（折扣方案、整单折扣）

比例折（折扣方案、会员折扣）在方案或者菜品中的“允许比例”生效，整单折扣是最高权限折扣，无论是否有勾选允许比例折都会打折

菜品折扣是优先于比例折、折扣方案、整单折扣、会员折扣

### 3.1.2 后台-做法中的“单数量”和“总数量”的区别？

处理方法：

总数量是指：已点的菜数量为 1\*做法的数量；

单数量是指：已点菜的份数\*做法的数量

（比如：纸巾单价为 2，点了 2 份。对应选择的做法为“总数量”做法为 2 就是。1\*2；米饭单价为 2，点了 2 份对应选择的做法为“单份数量”做法为 2，就是 2 份数量\*2，为 4）

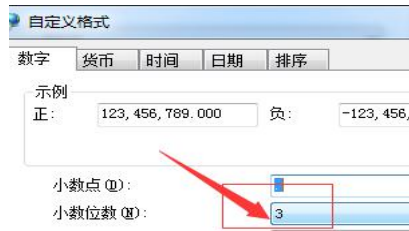
## 4.会员相关

### 4.1.0 前台会员结账提示“金额加密只支持两位小数？”如何处理？

收款金额：	114.000	支付密码：		确认
面号：0614	提醒			级
余额：9859.02	金额加密只支持两位小数			
	确定			

处理方法：

操作系统数字显示小数位数为 3 位改为 2 位即可，如下图设置。



#### 4.1.1 V7.6 版本 POS 发卡时，提示：“该卡已被（发放）- {1} 领取”，如何处理？

处理方法：

打最新补丁或是升级软件版本即可修复此问题。

#### 4.1.2 前台会员卡结账报错,提示“会员付款错误:Timeout expired,The timeout period elapsed prior to completion of the operation or the server is not responding.”“如何处理？



处理方法：

打开小海豚工具连接数据库

执行: xa recove , 如有记录

XA ROLLBACK 'Qmxa997dd19-c67b-474e-b264-a1759e92339b'

通过该语句清理锁死的数据 引号内为上一个语句查出的数据 date 值

### 4.1.3 客户有会员卡需要退卡怎么操作?

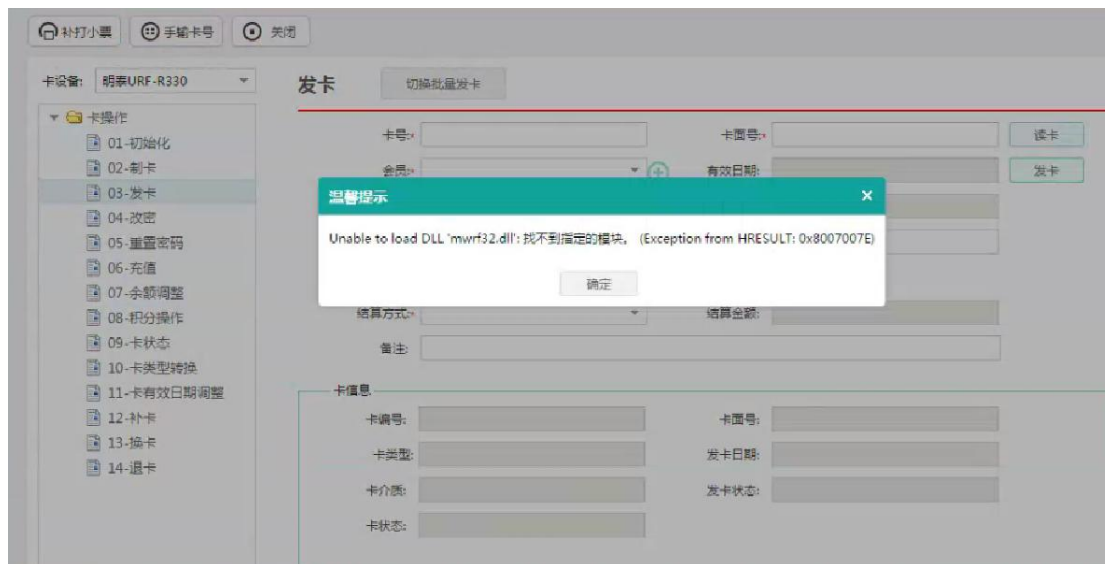
处理方法:

电子卡不能退卡, 只能修改有效期去限制使用。

磁条卡和 IC 卡可以在前台或者做退卡操作, 已经退卡成功的卡相当于作废的卡, 不能再恢复使用

### 4.1.4 卡设备: 明泰 URF-R330. 后台发 IC 卡时, 提示“Unable to load DLL 'mwrf32.dll':找不到指定的模块。(Exception from HRESULT: 0x8007007E)”

如何处理?



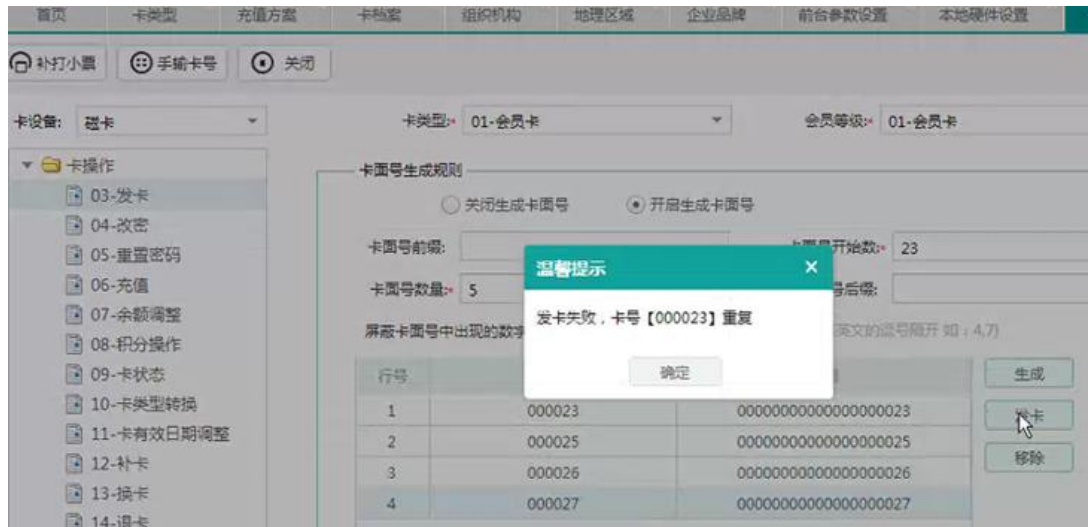
处理方法:

在前台 pos 目录下找到 Mwrf32.dll 动态库文件

将 Mwrf32.dll 文件放到“C:\Windows\SysWOW64\”目录下。重新打开浏览器再操作发卡即可。



#### 4.1.5 会员管理，卡操作，批量发卡提示“发卡失败卡号【\*\*\*】重复”，如何处理？



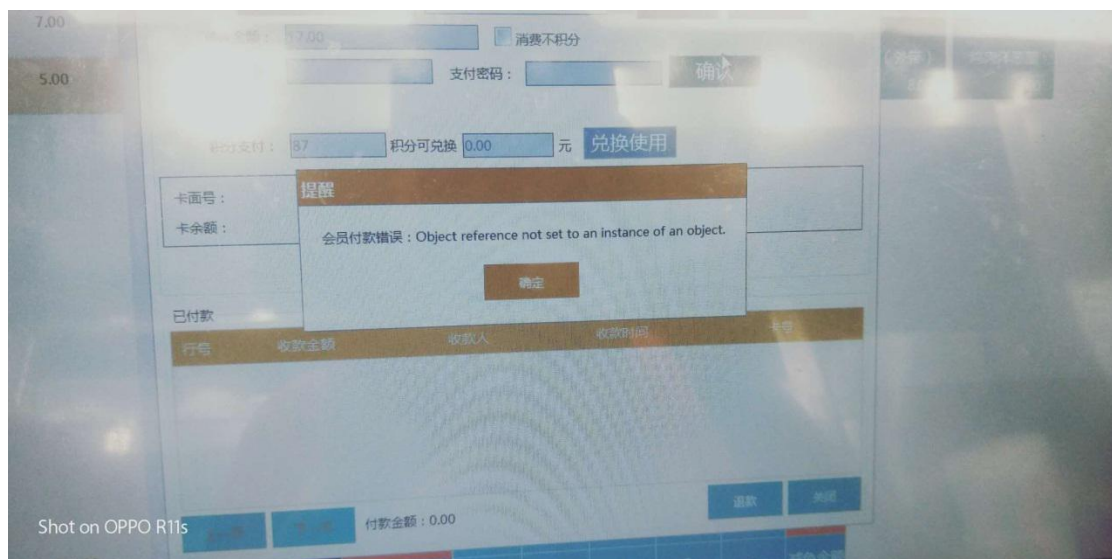
处理方法：

因为客户在在后台已将会员档案和卡档案进行添加，批量发卡不用添加会员信息

批量发卡流程：（前提：空白卡或本店初始化卡）

- 1) 选择卡设置（IC 读卡器、磁卡读卡器）、卡类型、会员等级；
- 2) 卡面号数量、起始号，下一步；
- 3) 卡号列表（按数量、起始号生成），点“发卡”，发完一张 再放另一张卡发卡  
前台跟后台操作都一样，先批量生成，生成后，在那些卡列表里面发卡即可。

#### 4.1.6 会员付款报错，提示“会员付款错误：Object reference not set to an instance of an object”如何处理？



处理方法：

联系排队网售后技术反馈处理，需提供商家编码。

## 5.第三方平台相关

### 5.1.0 微餐厅菜品不显示，如何排查？

处理方法：

1. 检查是否启用销售方案，销售方案中时间和日期是否正确，是否有添加菜品及是否审核。
2. 检查第三方平台-参数设置-业务参数-启用菜品菜牌是否启用，启用后是否在菜品菜牌中添加菜品数据
3. 检查第三方平台-微餐厅菜品设置-是否有设置菜品在微餐厅隐藏
4. 检查菜品是否是时价菜. 时价菜不显示.

### 5.1.1 微餐厅上选择充值提示“此卡暂不支持储值，请与商家联系”，如何处理？

处理方法：

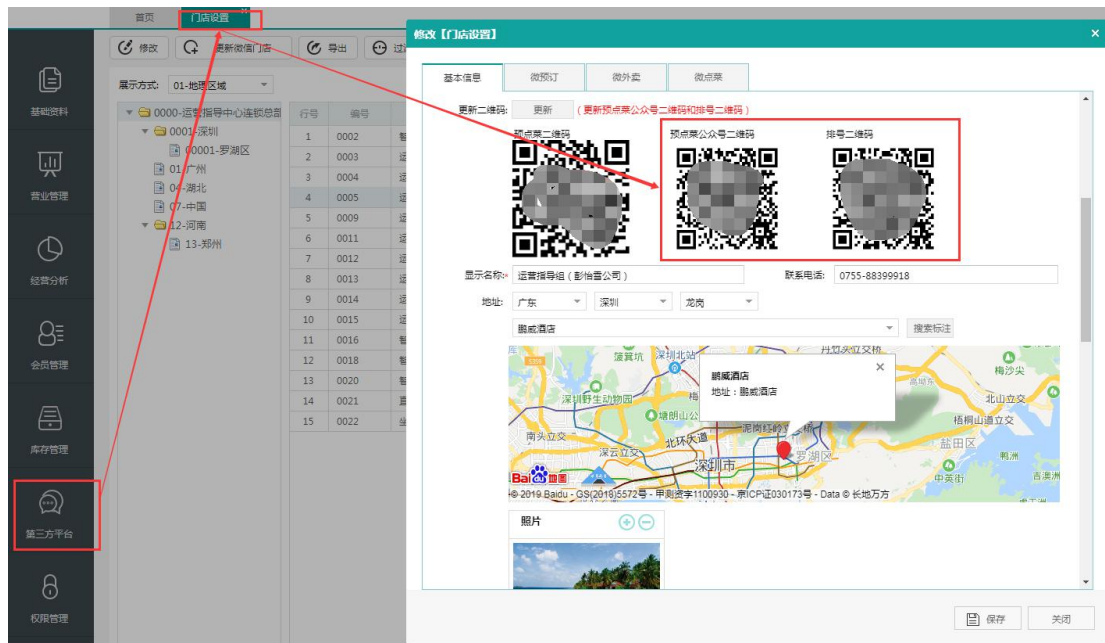
1. 检查会员管理-卡类型-是否将储值功能赋予该卡类型
2. 检查第三方平台-参数设置-业务参数，启用线上充值得参数是否勾上

### 5.1.2 排号二维码和预点餐二维码在哪里获取？

处理方法：

聚食汇后台，第三方平台-门店设置里，找到对应门店双击打开后，有预点餐二维码和排号二维码（建议预点餐二维码使用预点餐公众号二维码）





### 5.1.3 什么是菜品菜牌？

处理方法：

当商家有酒水，饮料不想在微餐厅上售卖的时候，可以启用菜品菜牌，将需要在微餐厅上显示的菜品加入进去，不加进去的菜品则不会在微餐厅上显示。

注意：菜品菜牌设置后有 20 分钟同步缓存时间。

### 5.1.4 扫码点餐，点击外带提示“设置外带错误！”如何处理？



处理方法：

登录后台-系统管理-前台参数设置-外卖对接。选择一下餐盒费菜品。同步预计 20 分钟左右生效。

### 5.1.5 预结单上的微信支付二维码不打印，如何处理？

处理方法：

1. 检查微餐厅是否启用。（第三方平台-参数设置-启用微餐厅）。
2. 检查修改后的预结小票格式是否未被应用。

### 5.1.6 打开微餐厅进入点菜界面只有菜品和图片，没有菜品+-号，点不了？

处理方法：

第三方平台-门店设置-基本信息。微餐厅背景颜色选择的是白色导致的，可重置为默认颜色或其他颜色。

## 6.库存相关

### 6.1.0 库存单据打印上面显示了一个时间下面显示了一个网址，如何处理？

单据号: 80.0000  
单据号: ZB.0000.20170809.0002  
部门: 0003-后厨  
供应商: 0010-豆制品  
业务日期: 2017-08-09  
仓库: 06-厨房物资  
已审核

料明细

行号	物料名称	出库数量	单位	单价	金额	备注
1	嫩豆腐	20.0000	斤	1.5000	30.0000	
2	黄豆芽	4.0000	斤	3.0000	12.0000	
3	中长黄豆芽	2.0000	斤	2.5000	5.0000	
4	干张	3.0000	斤	5.0000	15.0000	
5	薄豆干	4.0000	斤	3.5000	14.0000	
6	豆豉	4.0000	袋	1.0000	4.0000	

审核人: 系统管理员  
审核时间: 2017-08-09 09:15:07  
pzhb.com.paidui.com/h2/v6.4/BillPrintPrint?billType=25&billid=335

处理方法：

找到单据，预览-打印-更多设置- 取消勾选 页眉和页脚。

### 6.1.1 后台-库存参数设置-入库自动补充沽清菜品，为什么不生效？

处理方法：

这个参数仅控制 POS 沽清方式中的“数量沽清”，非限量沽清的沽清不受控制。

## 7.支付相关

**7.1.0** 线上微信支付报错,提示“调用第三方接口失败,状态码:0,状态信息: 业务码:-1,业务信息:sub\_mch\_id 与 sub\_appid 不匹配 ,subappid\_notmatch “如何处理?



处理方法:

第三方平台-参数设置-中的 APPID 填写到聚好付商家的 APPID 里!

特别说明: 需要用扫码点餐无公众号支付的商户请统一配置 APPID: wxcb234709f31cd63f  
配置完还是提示请在支付群中反馈【排队网聚好付业务群】。

可参考下面的聚好付公众号支付配置操作说明

### 7.1.1 线上微信支付报错,提示“调用第三方接口失败,状态码:0,状态信息: 业务码:-1,业务信息: 网络异常!” 如何处理?



处理方法:

1. 检查后台基础资料-组织机构-店铺名称, 是否有特殊字符。如有请替换。
  2. 检查后台第三方平台-门店设置-显示名称, 是否有特殊字符。如有请替换。
- 如替换特殊字符后, 等 3-5 分钟再进行扫码支付。

### 7.1.2 前台微信支付，提示“付款失败:请重试|签名错误”如何处理？



处理方法:

1. 检查后台基础资料-组织机构-店铺名称，是否有特殊字符。如有请替换。
2. 检查后台第三方平台-门店设置-显示名称，是否有特殊字符。如有请替换。
3. 检查后台基础资料-结算方式中的支付设置，重新检查一遍是否配置正确。

## 8.移动终端相关

### 8.1.0 移动终端点菜的下载地址在哪？如何选择版本？

处理方法:

手机或者平板上打开浏览器，输入 [huobandown.paidui.com](http://huobandown.paidui.com) 进入下载。

安卓平板：聚食汇平板点餐 for Android(V6.0.0)

IPAD 平板：聚食汇点餐 for iOS(V5.7.5)

安卓手机 MPOS：聚食汇 MPOS 点餐 for Android(V6.0.2) 后台 8.0 及以上。

安卓手机 MPOS：聚食汇 MPOS 点餐 for Android(V6.0.1) 后台 7.2 及以上。



### 8.1.1 ipad 上 安装“聚食汇点餐 for iOS(V5.7.5)”提示“未受信任的企业级开发者”，如何处理？



处理方法：

ipad 上找到 设置 - 通用 - 设备管理 点击对应的记录，信任即可。



### 8.1.2 博立点菜宝如何点套餐？

传统点菜宝套餐录入操作方法：录入 2 位套餐编码后，按向下键调出

点多份套餐操作方法：光标选定套餐中任意菜品，直接按数字键即可

套餐中替换菜品操作方法：选中套餐，按确定进入套餐明细，选择要替换的菜品，按确定，在数量修改处按左右键替换菜品

### 8.1.3 点菜宝输入的人数跟打印出来的人数不一致，如何处理？

处理方法：

1. 打开点菜宝服务，找到点菜宝服务控制台，打开”打印设置”，去掉勾选”点菜自动开台”。
2. 点菜时，必须需要先开台输入人数再点菜即可。

### 8.1.4 点菜宝点菜提示”提交的数据错误’？如何处理？



处理方法：

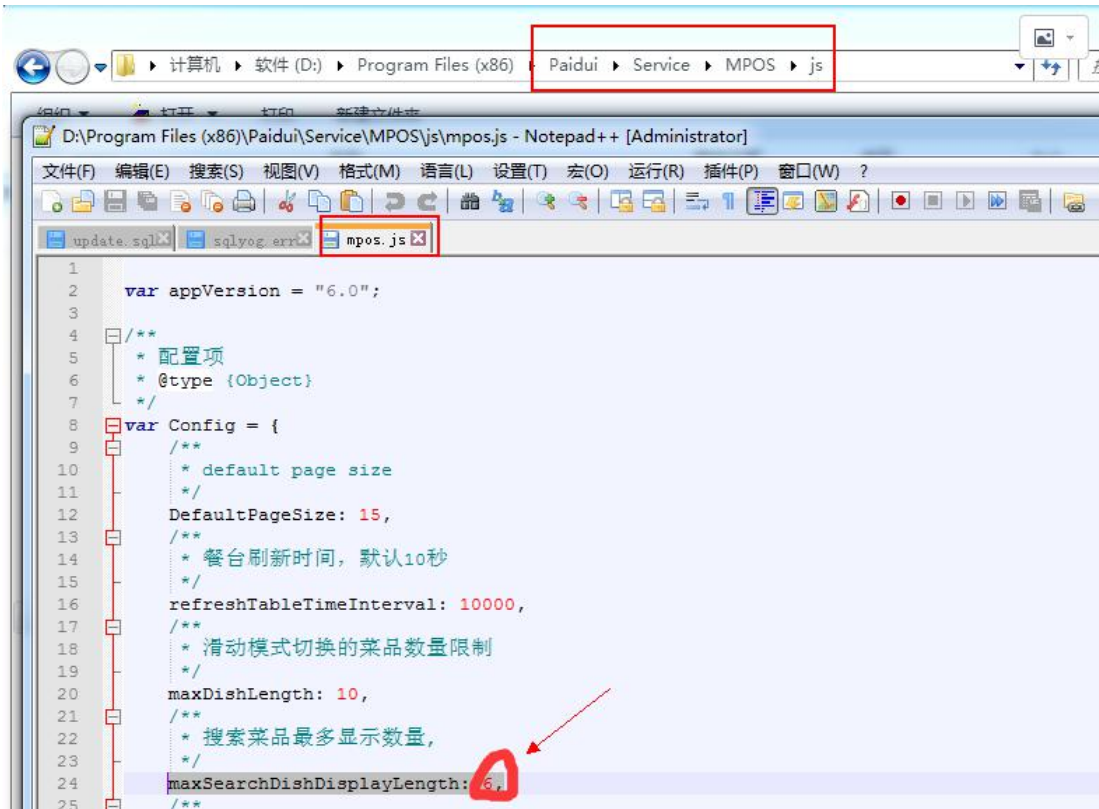
点菜宝开台的时候，必须要输入人数才可以。

### 8.1.5 使用移动 POS，商米点菜，点击查找，输入手写字母，但是只显示 6 个菜品，符合条件的菜品没有出现在候选里面，需要增加检所展示出的菜品数，如何处理？

处理方法：

移动 POS 端默认是只显示符合条件的 6 个菜品，若需要将检索展示的菜品数量多一些，可

在下面文件中修改对应的值。



### 8.1.6 移动设备连接提示“服务器连接失败，请重新输入或查找”，连接失败，如何处理？



处理方法：

1. 检查 wifi 网络是否在同一个网段, 电脑上是否能 ping 通设备 wifi 地址
2. 关闭电脑操作系统防火墙, 和杀毒软件
3. 检查 web\_api (数据通讯后台服务) 服务是否启动, 如果启动, 则在参数设置-测试连接, 看是否能连接成功
4. 不要自动扫描, 手工输入主机 ip 地址和端口(端口为 6364 )
5. 检查移动设备安装版本, 确保安装的版本在 huobandown.paidui.com 是最新的版本
6. 重启下服务监控中的 mysql 服务和 web\_api 服务后重试

### 8.1.7 平板图片显示下载加载不全问题，如何处理？

处理方法：

查看 service 文件夹下的图片文件夹图片全部消失

在 POS 点击下载图片,但是 Service 里面图片没有下载成功,手动将线下 POS 库的 bi\_image 字段 sync\_status=0,download\_times=0, 然后 Service 里面图片重新下载。

使用下面脚本,把值清 0 后,再在前台-楼面-下载菜品图片。

```
UPDATE bi_image SET sync_status=0,download_times=0。
```

如果还是没有显示,执行下面的查询脚本,查询异常菜品图片。

```
SELECT * FROM `bi_image` WHERE img1 NOT LIKE '%jpg' AND img1 NOT LIKE '%jpeg' AND  
img1 NOT LIKE '%png'
```

查询出后缀不对导致图片下载失败的数据,这些图片需要重新上传菜品图片

## 8.1.8 平板或者 IPAD 点菜界面菜品排序设置了不会更新?

处理方法:

1. 检查基础资料-菜品-前台排序是否已经更改.
2. 检查系统管理-前台参数设置-PAD 参数设置-中的菜品排序是否是菜品排序号.
3. 登录前台 pos, 点击同步数据.
4. 平板或者 pad 上退出程序, 重新打开 app.

## 8.1.9 安卓手机 mpos 上切换快餐提示‘定义的快餐餐台不存在或未启用’? 如何处理?

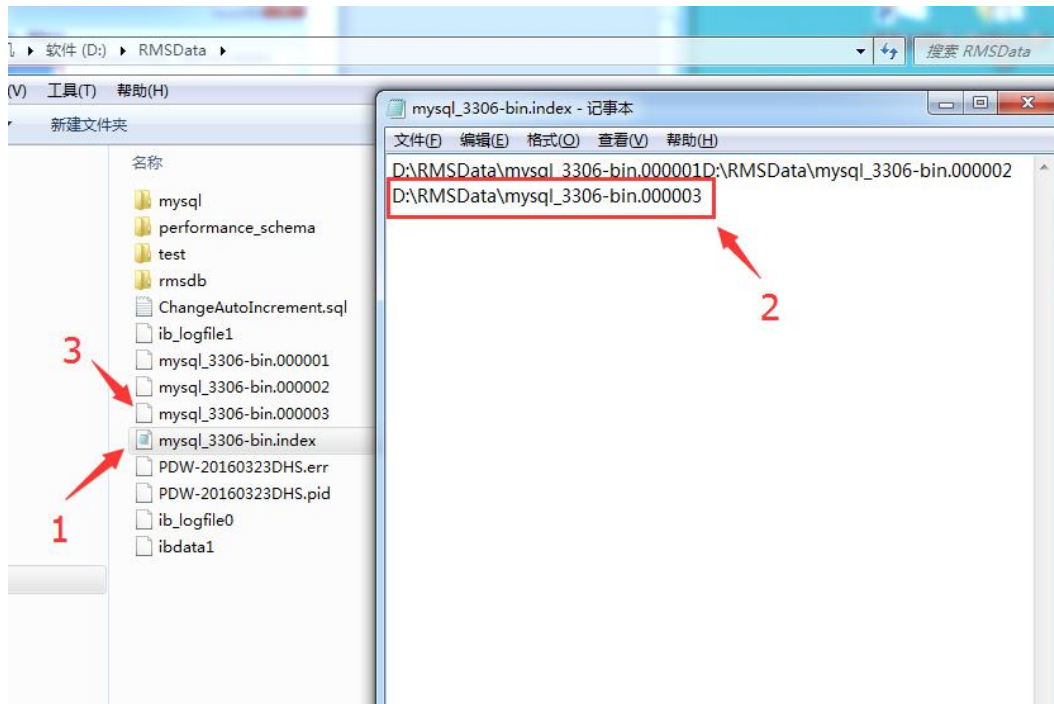
处理方法:

检查后台-系统管理-前台参数设置-快餐模式, 是否启用快餐模式或定义的餐台是否启用。

# 9.数据库相关

**9.1.0 服务监控的 mysql 数据库服务一会启动一会停止, 点击服务监控的“数据通讯后台服务”中的参数配置, 点击测试数据库连接, 提示“连接失败”, 如何处理?**

方法一:



1. 找到 D:\RMSData 文件夹下的 mysql\_3306-bin.index 文件，用记事本打开。如【1】指向的内容。
2. 打开后，找到文本最后一条记录，记住该名称后，删除该条记录。如【2】中红色框中选择的内容。该名称命名一般是 D:\RMSData\mysql\_3306-bin. 000\*\*\*  
如：D:\RMSData\mysql\_3306-bin. 000003
3. 找到 D:\RMSData 文件夹中，删除第 2 步文本中看到的最后一条记录文件。如【3】所示。
4. 如果 mysql 服务还是启动不了，可以重复几次第 2 步和 3 步的操作，多删除几个文件再尝试。如果还是启动不了就尝试下面的【方法二】。

## 方法二：

1. 打开前台软件根目录，找到 paidui 文件夹，打开 MySql 文件夹，找到 my.ini，以记事本的形式打开，

加入语句 innodb\_force\_recovery=6 保存后，点击  服务监控中的 MySQL 服务(数据库服务)——启动

注意：若加入语句后数据库还是无法运行，按下图操作加入两个#号再尝试



```
www.paidui.com

my.ini - 记事本
文件(F)  编辑(E)  格式(O)  查看(V)  帮助(H)

[mysql]
default-character-set=utf8

[mysqld]
port                = 3306
datadir="D:\RMSData"

#log-bin="D:\RMSData\mysql_3306-bin.log"
binlog_format = "MIXED"
expire_logs_days = 60
max_binlog_size=200M

log-bin-trust-function-creators=1
character-set-server=utf8
default-storage-engine=INNODB
max_connections=200
query_cache_size=0
table_cache=512
tmp_table_size=512M
max_heap_table_size=256M
thread_cache_size=8
mysam_max_sort_file_size=100G
mysam_sort_buffer_size=17M
key_buffer_size=512M
read_buffer_size=128K
read_rnd_buffer_size=256K
sort_buffer_size=1024K
innodb_additional_mem_pool_size=8M
innodb_flush_log_at_trx_commit=2
innodb_log_buffer_size=32M
innodb_log_file_size=256M
innodb_thread_concurrency=8
max_allowed_packet=2048M
skip-name-resolve
innodb_file_per_table=1
innodb_buffer_pool_size=128M
innodb_force_recovery=6

#init-file="D:\RMSData\ChangeAutoIncrement.sql"
```

注： datadir=" 目录名" (即数据库存放目录). 例: datadir="D:\RMSData"

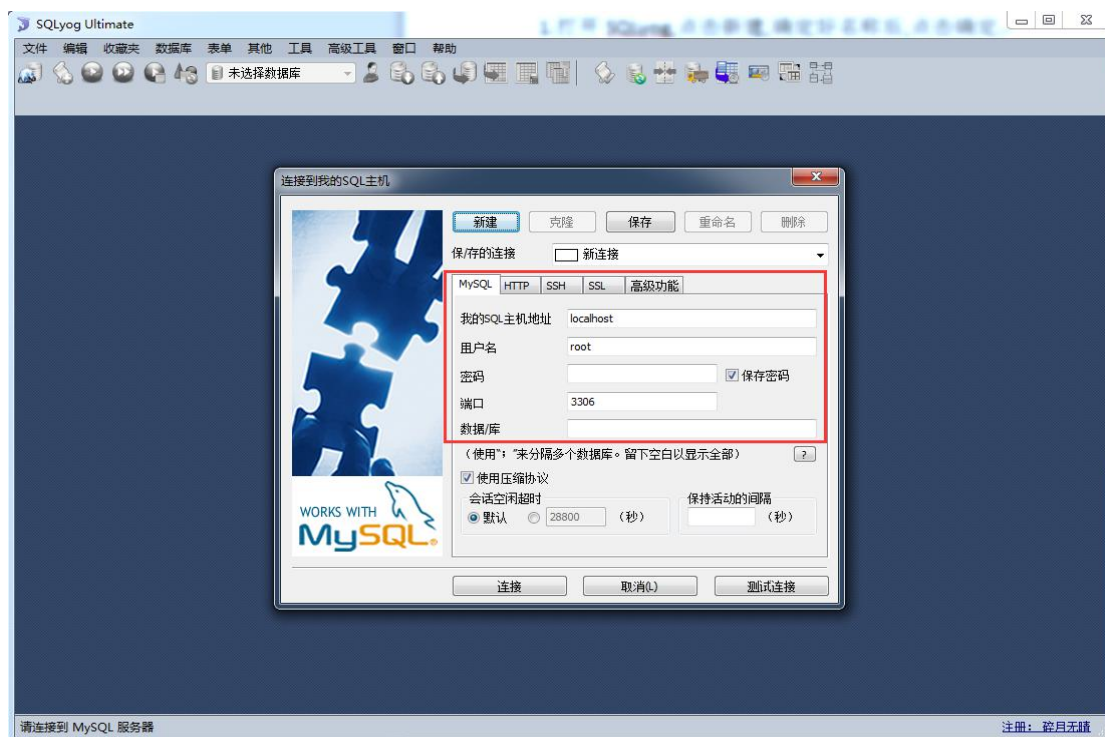
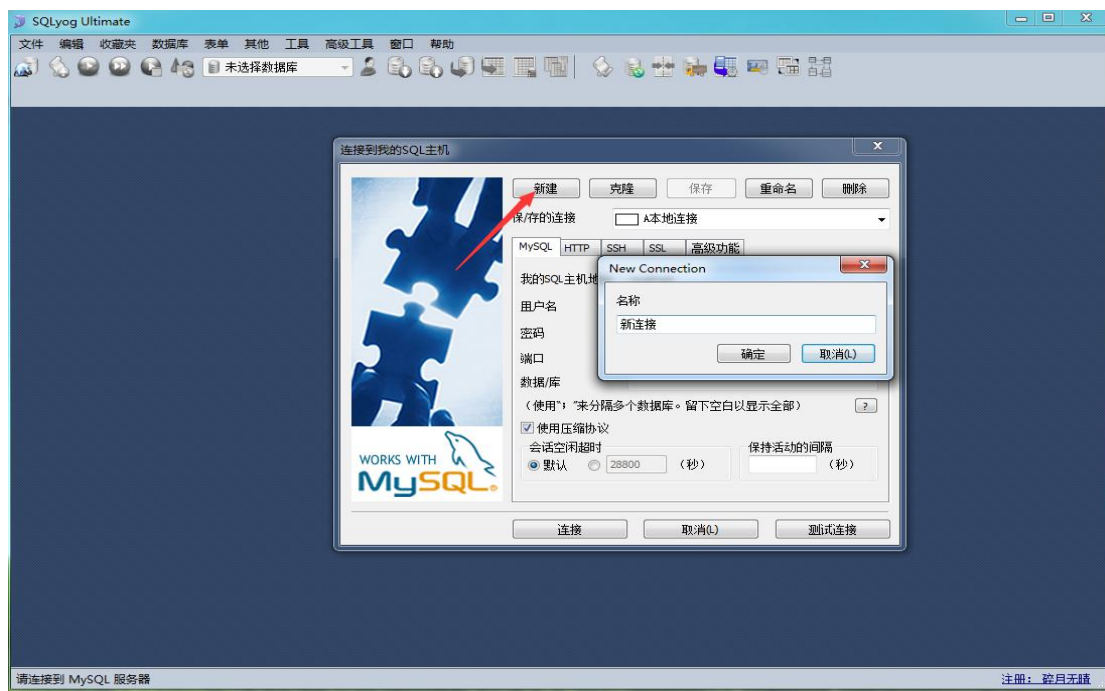
2. 启动服务后才能开始备份本地数据库，参考【9.1.1 数据库备份还原操作】。
3. 如果看到 WebApi 服务一会启动一会停止，打开前台，在前台更多——本机参数——其他设置——重置服务器主机。
4. 清除线上 MAC 地址（登录合作伙伴管理平台，pm.paidui.com 聚食汇-商家列表-查找到该商家，点击“详情”，进入后再点击“清除设备地址”）。清除后预计 20 分钟生效。

## 9.1.1 数据库备份还原操作方法。

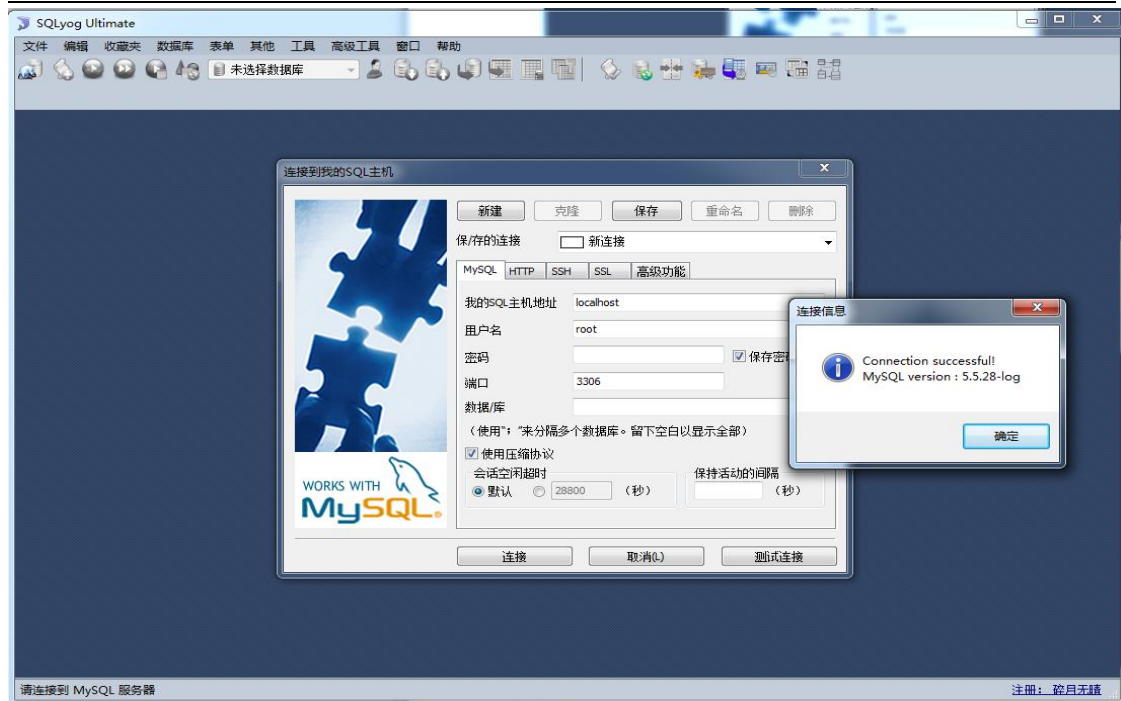
### SQLyog 数据库备份

PS: 数据无价, 谨慎操作. 对数据库执行操作或脚本前一定要做好数据库备份. 否则操作错误, 丢失的数据就找不回来了.

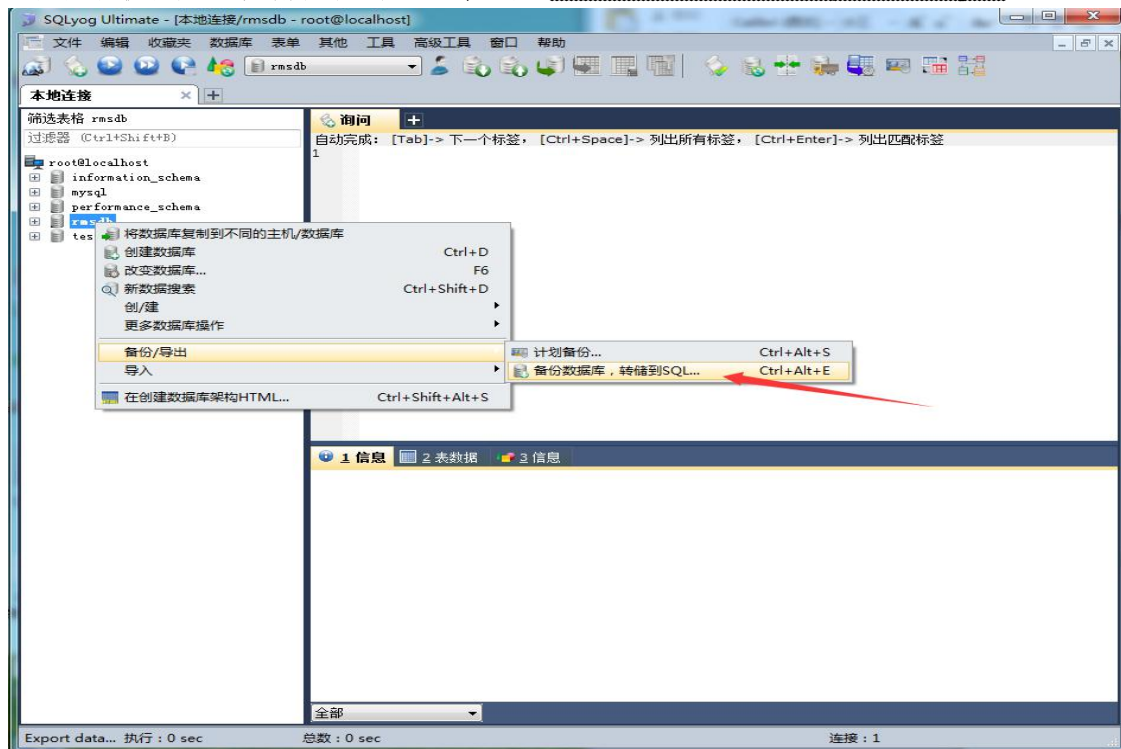
1. 打开 SQLyog, 点击新建, 确定好名称后(默认的名称也可以), 点击确定.



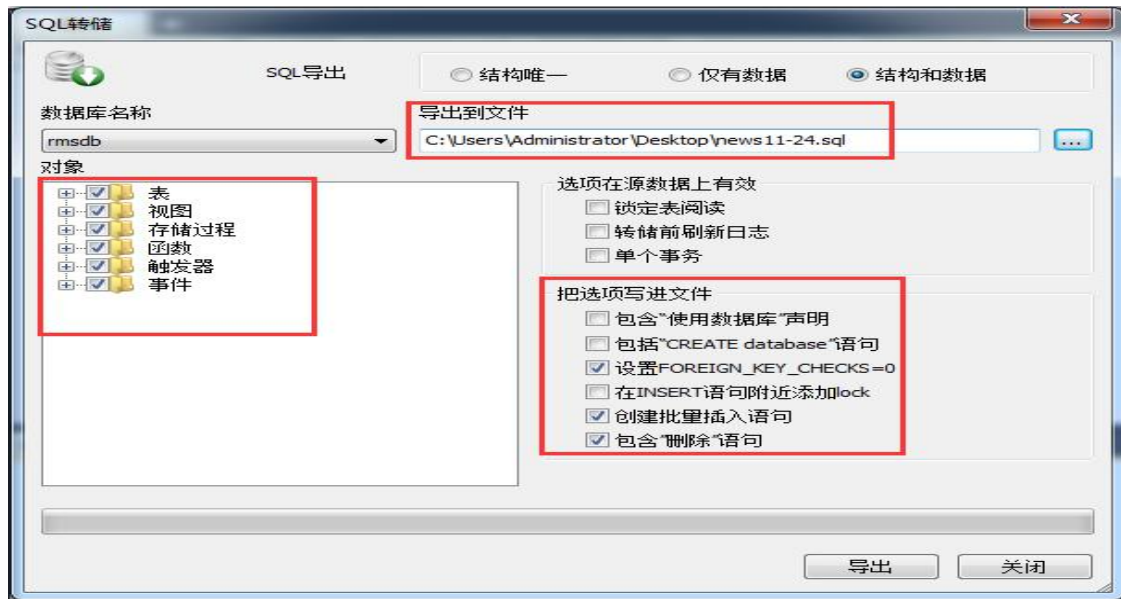
2. 默认即可. 再点击测试连接, 如果提示 connection successful ,则可以连接, 确定后再点击” 连接”



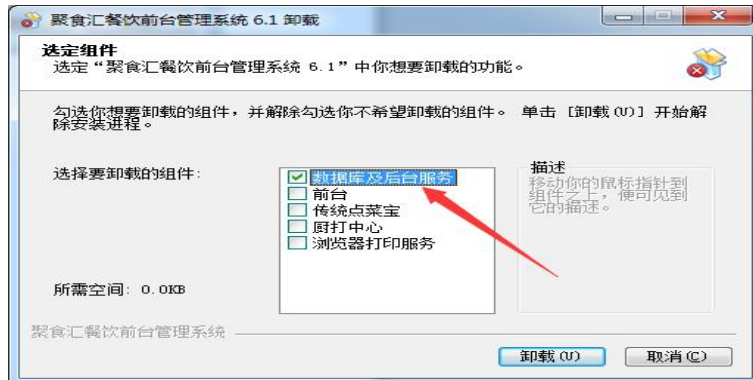
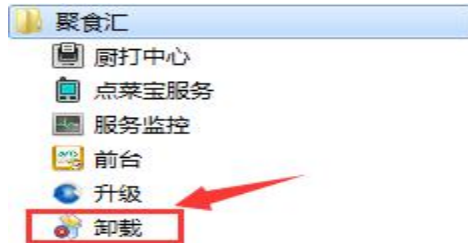
3. 开始备份指定的数据库. 找到 rmsdb, 右键 备份/导出-备份数据库, 转储到 sql...



4. 在导出到文件中, 选择需要保存的位置 点击”导出”即可.

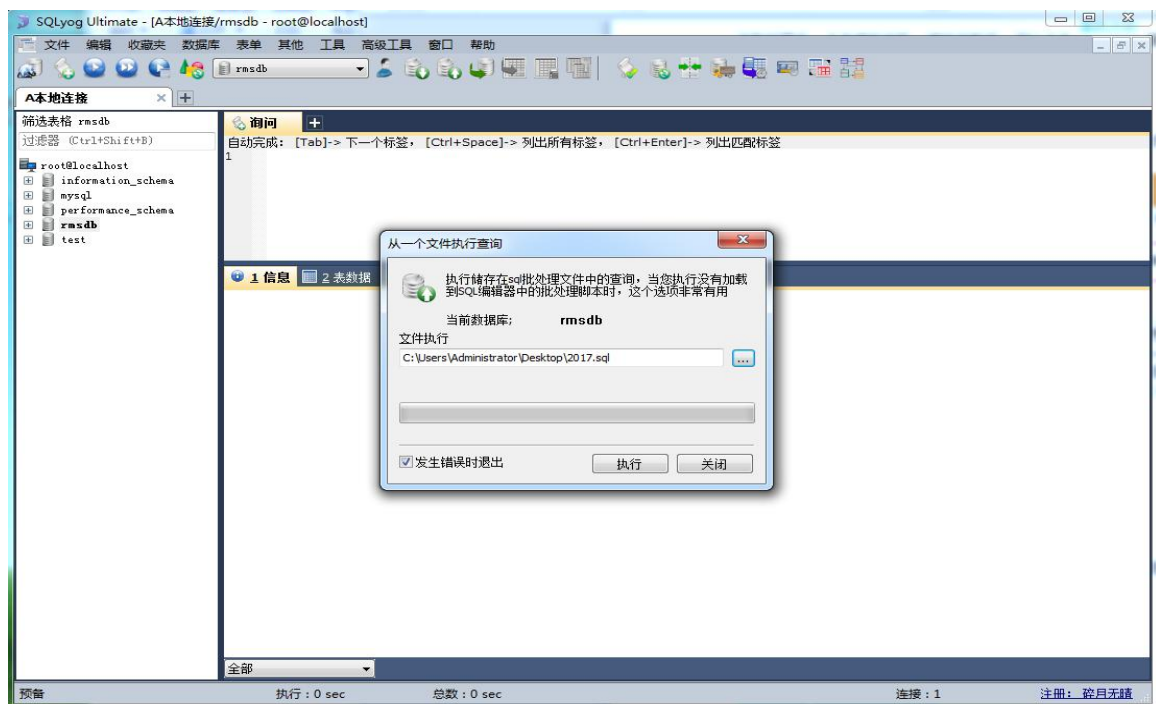
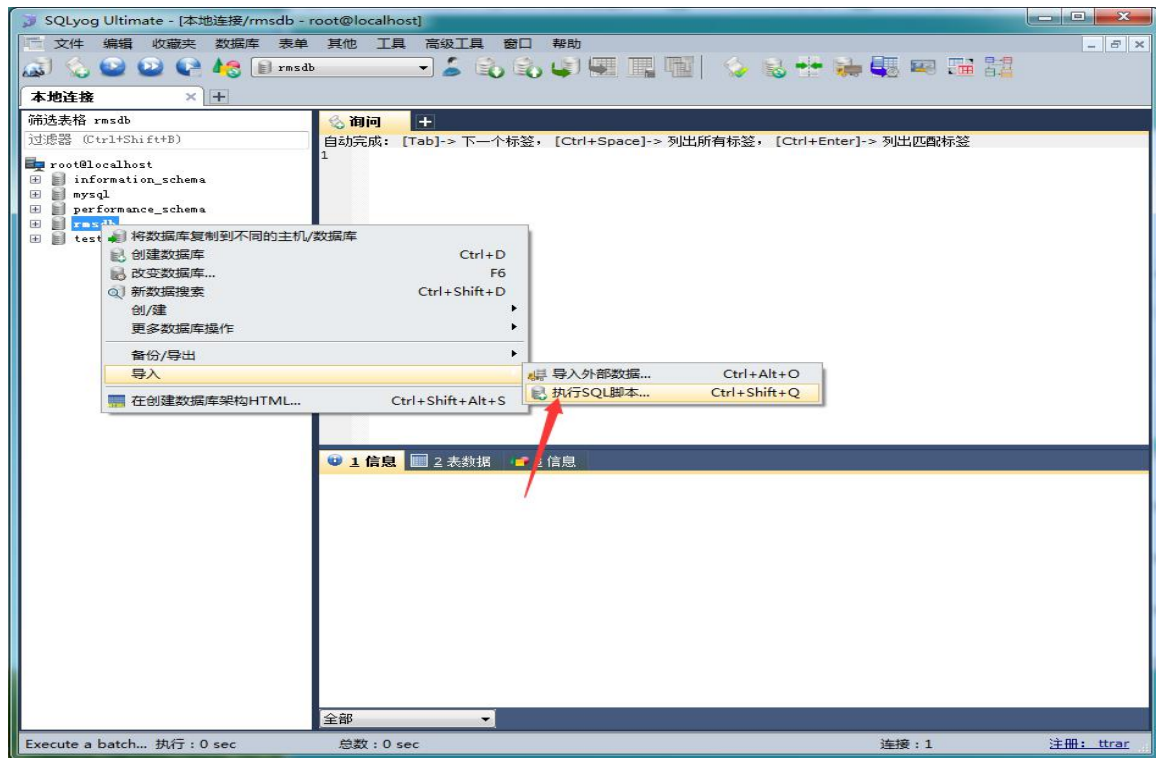


## 5. 卸载数据库及后服务



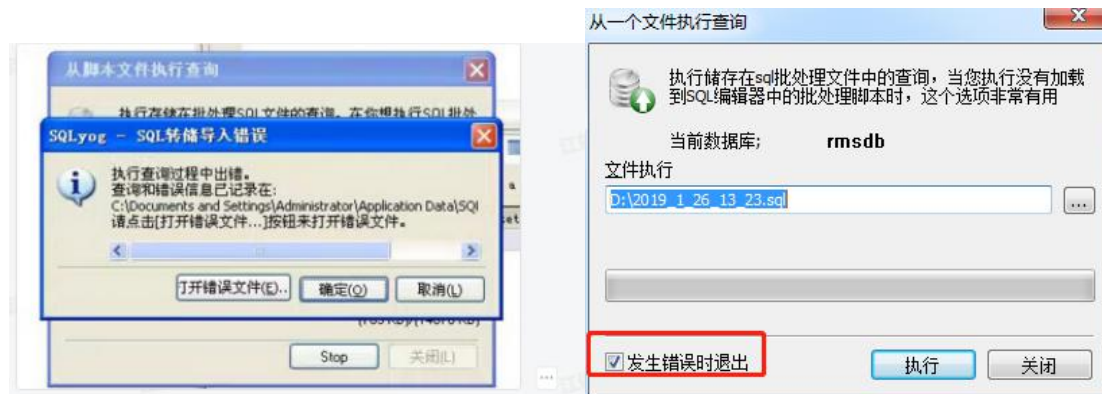
6. 卸载成功后, 再点击软件安装包, 安装 “数据库及后台服务” 。

7. 安装完成之后再用数据的工具操作还原数据库, 点击 rmsdb 右键 导入 - 执行 SQL 脚本, 找到之前备份的数据库 点击”执行” 进行还原. 还原成功后, 会提示\*\*导入成功 点击”完成” 就已经还原好数据库了。





### 9.1.2 恢复数据库的时候报错，提示“SQL 转储导入错误”，如何处理？



处理方法：

使用新版小海豚数据库工具，恢复时将“发生错误时退出”的参数去掉再进行恢复操作。

## 10. 其他问题

### 11.1.0 美团券如何对接及核销？

处理方法：

美团团购接入系统流程：

先提交美团授权资料发给排队网。排队网技术再提交给美团审核。审核完成再进行如下操作。

- 1、登录后台，系统管理-前台参数设置-第三方票券验证，检查是否是已绑定。
- 2、登录后台第三方平台-营销中心-团购核销，活动名称可以自定义，团购名称必须和美团后台的代金券或者抵扣券的项目名称一致，填写完整票券面额、售价等，保存活动即可
- 3、结算方式中启用美团券支付方式。
- 4、pos 美团券验证，付款时选择美团券扫码或者输入票券号自助核销（手动验证不验证票券的有效性，只记录券号）

### 11.1.1 美团外卖的备注在程序中添加了留言字段还是没有显示，反而显示了优惠信息。如何处理？

处理方法：

外卖单的留言项目会将美团的优惠信息和备注都打印出来，打印维护-小票格式，选择对应的外卖单格式，将留言的打印项超出处理选择“换行”即可



### 11.1.2 前台下载美团外卖订单提示菜品 XX 或单位 XX 不存在，如何处理？

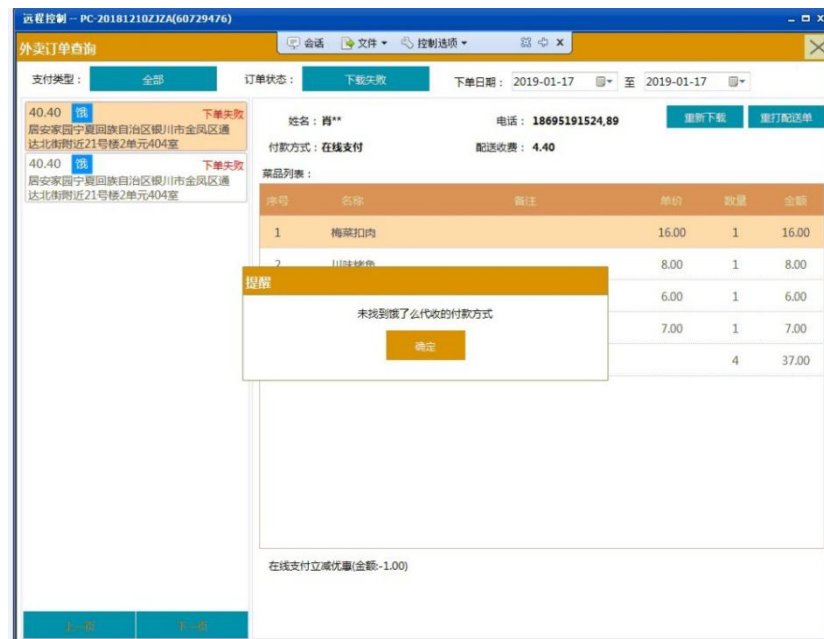


处理方法:

检查前后台是否有此菜品，是否已做关联！

如确认已关联且数据存在，可做重新下载操作，如还提示数据不存在是因为历史订单不允许拉取，需重新下单检测此问题是否存在

### 11.1.3 客户饿了么下单外卖订单查询时发现下单失败点击重新载提示“未找到饿了么代收的付款方式”，如何处理？



处理方法:

后台-基础资料-结算方式-启用饿了么结算方式即可。

#### 11.1.4 绑定饿了么之后打开外卖菜品之后提示 token 认证失败，请重新申请 token，如何处理？



处理方法：  
解绑饿了么，重新再进行绑定即可解决

#### 11.1.5 聚食汇如何操作版本升级？

处理方法：请参考“PM 升级操作”指引。



PM升级操作.pdf