排队啦 paidui.la
排队就用排队啦

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
1.5.0.0	2019-08-05		软件版本 3.7.0.0
1.6.0.0	2020-04-01		软件版本 3.8.0.0
1.7.0.0	2021-06-10		软件版本 4.2.0.0
1.8.0.0	2021-07-29		软件版本 4.3.0.0
2.0.0.0	2024-06-01		软件版本 5.2.0.0

服务热线：18038101510/18038152015 技术支持：18098947760　网址：http://mmmer.com

排队啦 paidui.la
排队就用排队啦

感谢选择和使用[排队啦]排队管理系统

以下是[排队啦]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，[排队啦]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 7
1.1 安装取号机(主机)顶部天线 7
1.2.启动取号机(主机) 7
1.3.启动各个(终端)呼叫器/LED 屏/液晶屏(插电) 8
1.4.查看排队管理系统使用说明书 9
1.5.配置排队管理系统 9
2.日常使用说明 9
2.1.如何开机关机 9
2.2.如何使用呼叫器 10
2.3.如何更换打印纸 10
2.4.如何备份数据 11
2.5.如何恢复数据 11
2.6.如何使用评价器 11
3.软件设置说明 12
3.0.软件设置常见问题 12
3.0.1.如何退出取号界面/进入设置窗口(点击左上角和右下角) 12
3.0.2.如何设置各个终端的后台服务 IP/网点编号 12
3.0.3.终端软件不正常工作了怎么排查？ 13
3.0.4.如何设置呼叫/语音格式 13
3.0.5.未找到授权信息或超出授权许可如何处理？ 15
3.0.6.窗口号码等待信息不自动更新（同步窗口状态）是什么情况？ 15
3.0.7.DB Error 如何处理？ 15
3.1.取号机 16
3.1.1.如何移动取号界面按钮的位置，大小 16
3.1.2.如何设置取号界面背景 16
3.1.3.如何启用默认身份证取号 17
3.1.4.取号机没有取号按钮是什么问题？ 17
3.1.5.如何修改打印设置 18
3.1.6.小票如何打印姓名/身份证号/手机号？ 18
3.1.7.怎么启动刷卡功能？ 20
3.1.8.怎样设置取号机二级/多级菜单的背景图片？ 20
3.1.9.怎么设置取号按钮的背景？ 21
3.2.后台服务 21
3.2.1.如何启用 Http/Json 服务？ 23
3.3.后台管理 23
3.4.后台监控 24
3.5.软件综合屏 24
3.5.1.如何设置综合屏屏显示格式 24
3.5.2.如何设置综合屏背景？ 25
3.5.3.如何设置综合屏视频？ 26
3.5.4.电视综合屏不显示叫号信息是什么原因？ 26
3.5.5.如何让等待区域自动换行？ 26

3.5.6.如何修改等待人数？ 27
3.5.7.综合屏其他设置 27
3.6.软件窗口屏 27
3.6.1.如何设置显示屏显示格式 27
3.6.2.如何设置窗口屏背景图片 29
3.6.3.如何单独设置窗口屏参数 29
3.7.软件评价器 29
3.7.1.如何设置评价器背景图片？ 30
3.7.2.如何设置评价器评价按钮图片背景？ 30
3.8.后台管理-业务管理 31
3.8.1.如何设置多级业务？ 31
3.8.2.设置完成的“业务名称”如何在取号界面显示 32
3.8.3.如何设置业务名称 32
3.8.4.如何设置业务转移？ 32
3.8.5.如何限制业务的取号量及时间？ 33
3.9.后台管理-窗口管理 34
3.9.1.如何设置该窗口办理的业务 34
3.9.2.如何设置业务在该窗口的优先级 34
3.10.后台管理-终端管理 35
3.10.1.如何设置窗口屏/呼叫器等终端的对应的窗口？ 36
3.10.2.如何调整窗口屏对应的窗口号 36
3.11.后台管理-队列管理 37
3.11.1.如何设置中午时间排队号清零？ 38
3.11.2.如何清除当天不用的队列？ 39
3.12.后台管理-用户管理 39
3.13.后台管理-统计管理 40
3.14.后台管理-系统设置 40
3.14.1.LED 显示屏显示不正常如何修改屏幕参数？ 40
3.14.2.如何设置 LED 屏的提示信息？ 41
3.14.3.如何设置 LED 内码屏的呼叫格式？ 42
3.14.4.如何设置卡类功能？ 43
3.15.多网点设置 43
3.15.1.配置中心数据库 43
3.15.2.配置各网点的软件连接到中心数据库 44
3.15.3.配置各网点代码 44
3.16.软件启动版本设置 44
4.硬件维护说明 44
4.1.排队机顶部天线的作用 44
4.2.打印机驱动安装步骤 45
4.3.打印机卡纸是什么原因怎么处理？ 45
4.4.打印机打印空白纸是什么原因？ 46
4.5.未找到管理模块/无线模块是什么原因 47
4.6.机器起动不了是什么原因 47

4.7.触摸屏点不动 47
4.8.呼叫器白屏没有文字显示/不能呼叫 47
4.9.LED 黑屏了/时显示时不显示/电源灯常亮/LED 屏出现坏点 48
4.10.LED 窗口屏不显示号码，只固定在那里，但能叫号 48
4.11.呼叫器等超出距离范围无法呼叫 48
4.12.取号机不能叫号 48
4.13.排队机在启动界面蓝屏，系统不能启动 48
4.14.LED 数据排线跳线设置 48
4.15.液晶综合屏/窗口屏没有声音是什么原因？ 51
4.16.如何启用定时开关机功能？ 51
4.17.LED 窗口屏等终端设备信号不好解决方法 53
5.系统维护说明 53
5.1.恢复出厂系统及软件 53
5.1.1.一键修复系统 53
5.1.2.通过 U 盘恢复出厂系统及软件 54
5.1.3.从硬盘启动 54
5.2.手工安装系统和驱动 54
5.3.准备安装文件 54
5.4.安装软件 55
5.4.1.安装 dotNetFrameWork 55
5.4.2.安装排队管理系统 55
5.4.3.安装 Oracle 数据库 55
5.4.4.初始化（重置）数据库 55
5.4.5.其他支持工具安装 56
5.5.设置 56
5.6.How to set up an English version 56
6.技术支持和服务 57
6.1.需要远程协助怎么操作 57
6.2.如何远程服务 57

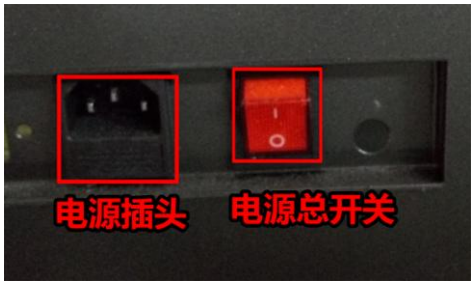
1.快捷安装步骤

1.1 安装取号机(主机)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(主机)

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）

这时可以取号打印小票，测试打印功能。

1.3.启动各个(终端)呼叫器/LED 屏/液晶屏(插电)

按键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.查看排队管理系统使用说明书

《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”（下载网址：http://d.mmmer.com/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：

查阅使用说明文档后还有疑问，请咨询相关技术人员。

1.5.配置排队管理系统

1，退出取号界面；2，打开后台管理；3，业务窗口终端配置：先配置业务，再配置窗口，再配置终端（注册和修改）。
全新安装软件具体请参考“5.4.安装软件”章节操作。

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

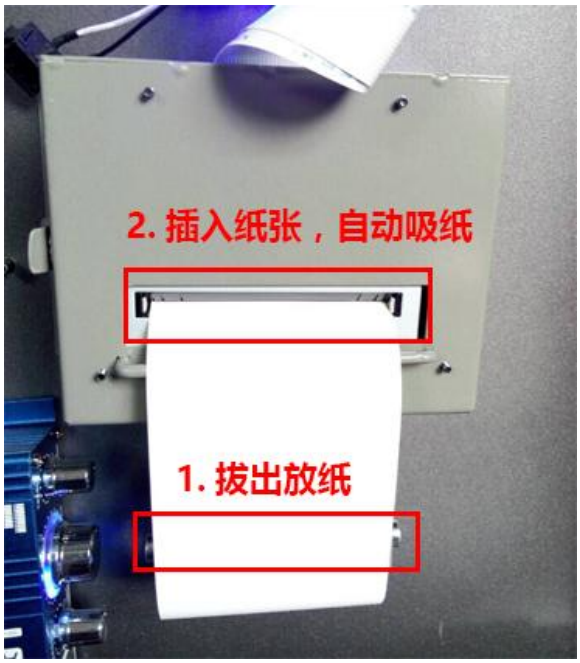
A.F1/呼叫
叫一个号，按呼叫一次

B.F2/重呼
如需重呼，按重呼键一次

C.1/提示
按提示键，窗口 LED 显示屏会显示“欢迎光临”字样

D.F4/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

1，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。
2，用 U 盘等介质把目录“{文档}\Mmmer”复制备份起来。

2.5.如何恢复数据

1，打开后台管理软件，进入数据库设置，点击“导入数据”把 U 盘等介质备份的 XE_*.dmp 文件导进来。
2，把 U 盘等介质备份的目录“{文档}\Mmmer”，还原到原来的目录。
3，后台管理/系统管理/数据库设置页面->还原导入数据，导入最新日期的数据库自动备份文件：{文档}\Mmmer\Queuer\DB。

2.6.如何使用评价器

A.F1/呼叫
工作人员呼叫一个号码

B.3/评价，发送评价指令
工作人员呼叫一个号码后，给客户办理完业务。然后按 3 号（评价）键发送评价指令。
这时评价器会发出“请您对我的服务进行评价！”声音。
注意：发送评价指令必须在下一个呼叫前操作！

C.客户评价
客户按/触摸评价器的评价按钮，进行评价，评价器发出声音“谢谢您”

排队啦 paidui.la
排队就用排队啦

3.软件设置说明

3.0.软件设置常见问题

3.0.1.如何退出取号界面/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。

3.0.2.如何设置各个终端的后台服务 IP/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，输入后台服务（IP）。
如果是多网点设置，再配置网点编号（默认留空或者 0）。请不要把 IP 地址输入网点编号处。
（正常情况下，新版本的终端软件在启动一段时间后，软件会自动配置后台服务 IP，不用手工配置）。

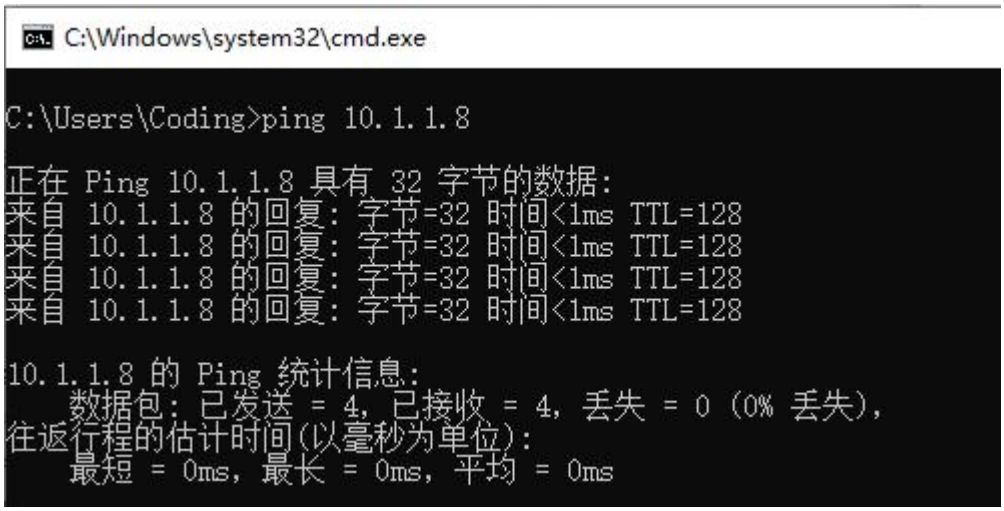
3.0.3.终端软件不正常工作了怎么排查？

排查这个问题，需要分三步走，确保每一步都正常。第 1 步.主机硬件正常启动，第 2 步.主机后台服务软件正常启动，第 3 步.主机和各个终端设备能上网和相互访问。

第 1 步，主机硬件正常启动，观察主机（取号机，多媒体控制盒所在电视机等）是否已经启动；
第 2 步，主机后台服务软件正常启动，观察主机启动过程中是否有异常（数据库出错，软件报错等）。

第 3 步，主机和各个终端设备能上网和相互访问
最简单的排查办法是：用鼠标键盘打开浏览器看看能不能上网，如果不能上网，请接好网线/无线网络。
一般日常使用最多的问题是网线松了，无线网络不行了，交换机有问题等。

如果简单排查还不行，请按照以下方法进行维护性质的排查：
1，所有的设备需要处于同一个局域网且能相互访问
要求主机（后台服务软件安装所在机器）和软件终端之间能相互访问。
检测办法：
A.关闭主机防火墙；B.关闭终端防火墙；C.从终端 ping 主机能 ping 通；D.从主机 ping 能 ping 通终端；



2，把主机 IP 固定
务必把主机的 IP 固定，以免变更后所有终端都要重新配置。
3，各个终端建议也把 IP 固定
各个终端不固定 IP 也可以正常工作。

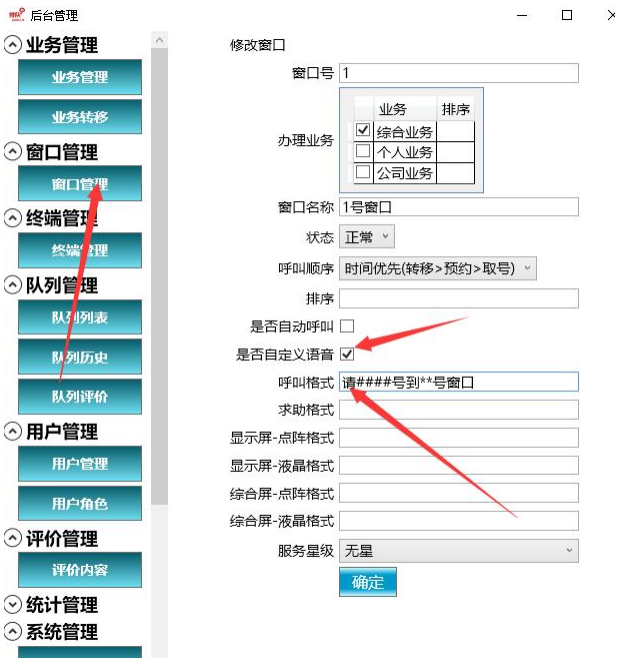
4，配置终端软件的后台服务 IP（请参考 3.0.2.如何设置后台服务 IP/网点编号）。

3.0.4.如何设置呼叫/语音格式

1，全局语音设置

打开“呼叫设置”页面，修改相应的设置

2，自定义窗口呼叫格式



3，自定义呼叫格式对应的语音文件

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。

4，语音文件格式

没有的文字需要自己录制，需要录制成 PCM 16 位的 wav 文件格式。

一般需要录制的文件有：0.wav...9.wav-A.wav...Z.wav，根据呼叫格式”请 A001 号到 1 号窗口”，还需录制”请.wav”、号到.wav”、”号窗口.wav”等语音。

不同国家语言录制方法类似。

3.0.5.未找到授权信息或超出授权许可如何处理？

1，软件按实际使用的终端数量授权（可以在“后台管理/终端管理”页面查看当前使用数量）。如果实际使用超出授权，可以跟销售下单授权；
2，如果实际使用没超出授权，请在后台管理/终端管理删除没有使用的终端；
3，请核查和卸载没有使用的终端软件，以免不断的注册和重复出现问题；可以通过 IP/终端编码等方式核对是哪台电脑安装了不用的终端软件。

3.0.6.窗口号码等待信息不自动更新（同步窗口状态）是什么情况？

为了保证系统最佳性能，默认情况下不自动同步窗口状态。可以按呼叫器“查询”或者“呼叫”按键，手工更新；也可以设置自动同步窗口状态：

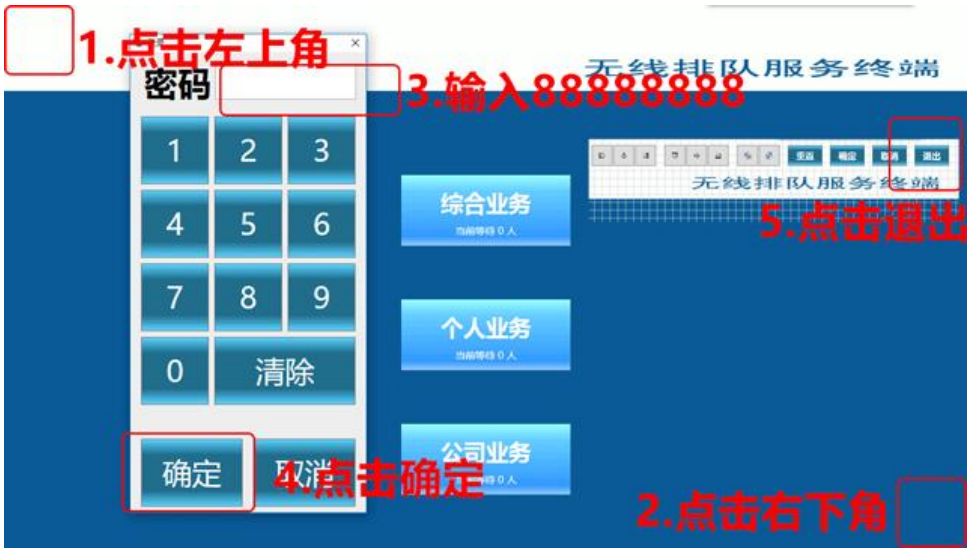
3.0.7.DB Error 如何处理？

这是由于数据库软件或者数据库数据出错造成的。
1，尝试还原数据库备份操作；
后台管理/系统管理/数据库设置页面->还原导入数据，导入最新日期的数据库自动备份文件：{文档}\Mmmer\Queuer\DB。

2，如果 1 步骤操作不成功，需要卸载和重装数据库软件（请参考 5.4.3.安装 Oracle 数据库）；然后重新操作 1 步骤。

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

3.1.1.如何移动取号界面按钮的位置，大小

直接用鼠标或者手触摸对按钮拖动，拉大或放小即可

3.1.2.如何设置取号界面背景

首先设计取号界面的背景图（21.5 寸规格竖屏：1080*1920，横屏 1920*1080；17/19 寸规格竖屏：1024*1280，横屏 1280*1024）；

然后导出 png 文件，并命名为 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，如果不存在则需要把图片保存为 Background.png 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；

3.1.3.如何启用默认身份证取号

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

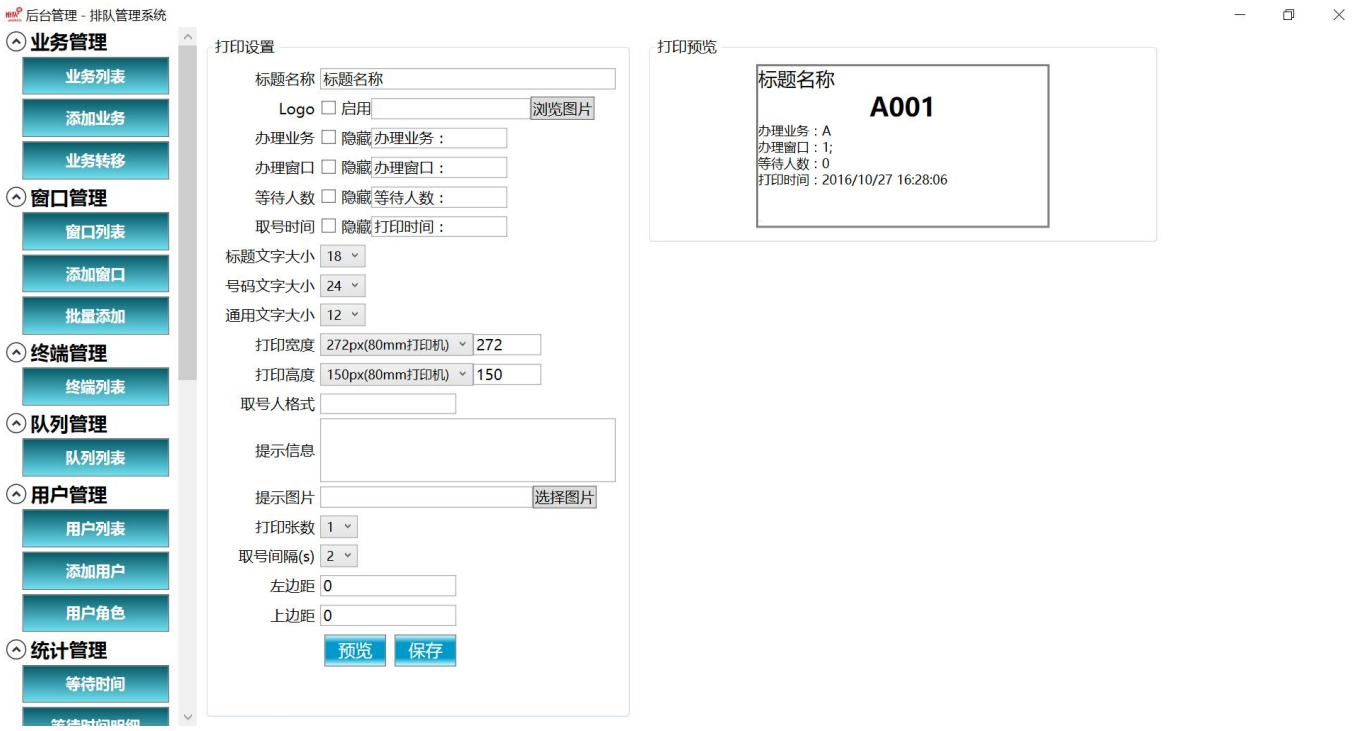
```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<configuration>
  <appSettings>
    <add key="DefaultIDCard" value="00000000000000000" />
  </appSettings>
</configuration>
```

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。

3.1.4.取号机没有取号按钮是什么问题？

1，请检查后台服务是否正常运行；
2，请重启取号机试试；
3，请检查后台管理是否有业务，业务属性勾选“显示”；
4，在取号退出界面，点击重置 按钮重置取号界面；

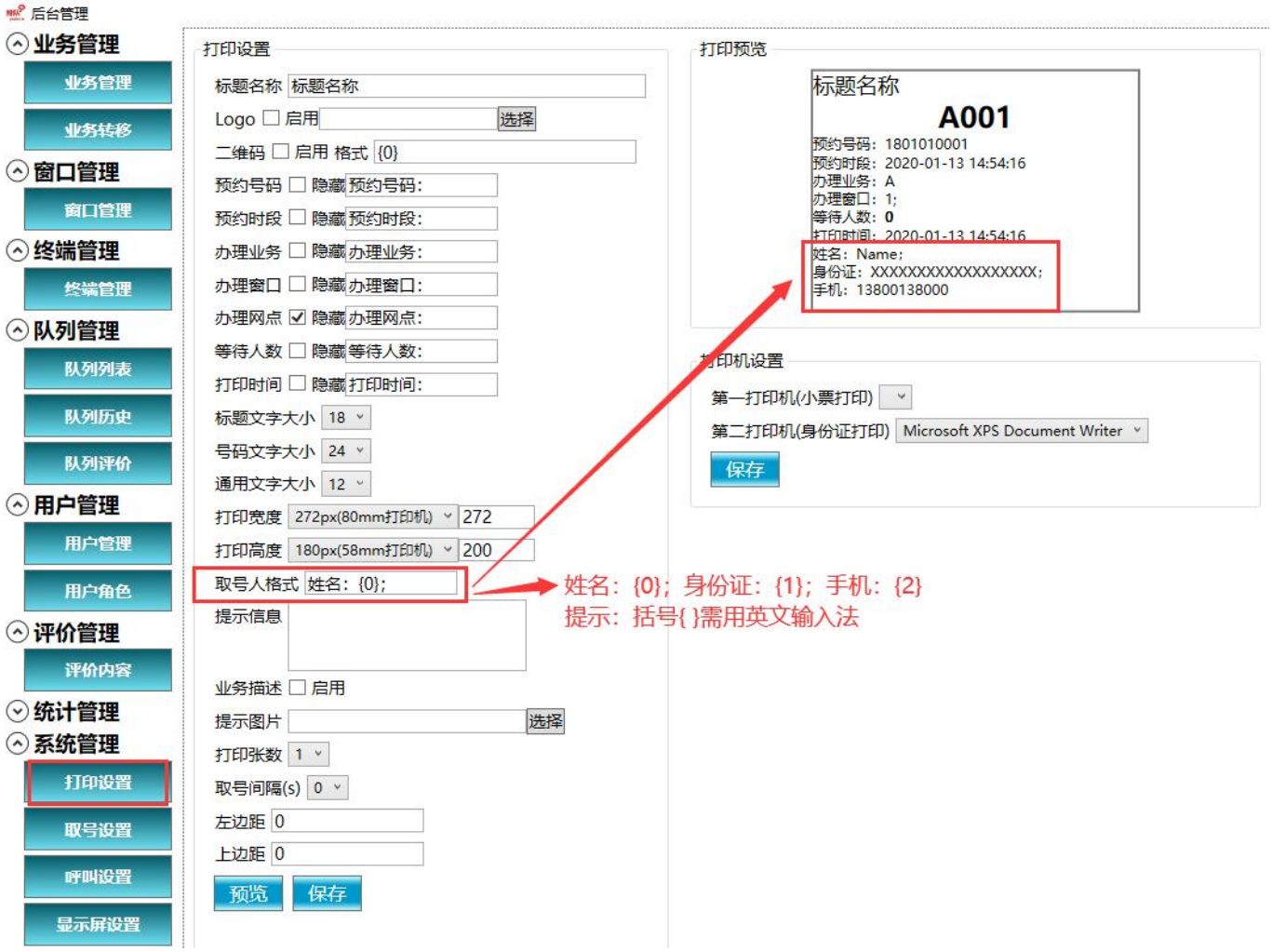
3.1.5.如何修改打印设置



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

3.1.6.小票如何打印姓名/身份证号/手机号？

在“后台管理——打印设置”操作
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”；


后台管理
业务管理
业务管理
业务转移
窗口管理
窗口管理
终端管理
终端管理
队列管理
队列列表
队列历史
队列评价
用户管理
用户管理
用户角色
评价管理
评价内容
统计管理
系统管理
打印设置
取号设置
呼叫设置
显示屏设置
打印设置
标题名称 标题名称
Logo 启用 选择
二维码 启用 格式 {0}
预约号码 隐藏 预约号码:
预约时段 隐藏 预约时段:
办理业务 隐藏 办理业务:
办理窗口 隐藏 办理窗口:
办理网点 隐藏 办理网点:
等待人数 隐藏 等待人数:
打印时间 隐藏 打印时间:
标题文字大小 18
号码文字大小 24
通用文字大小 12
打印宽度 272px(80mm打印机) 272
打印高度 180px(58mm打印机) 200
取号人格式 姓名：{0};
提示信息
业务描述 启用
提示图片 选择
打印张数 1
取号间隔(s) 0
左边距 0
上边距 0
预览 保存
打印预览
标题名称
A001
预约号码：1801010001
预约时段：2020-01-13 14:54:16
办理业务：A
办理窗口：1;
等待人数：0
打印时间：2020-01-13 14:54:16
姓名：Name;
身份证：XXXXXXXXXXXXXXXXX;
手机：13800138000
打印机设置
第一打印机(小票打印)
第二打印机(身份证打印) Microsoft XPS Document Writer
保存
姓名：{0}；身份证：{1}；手机：{2}
提示：括号{ }需用英文输入法

3.1.7.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\Queuer；

3.1.8.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\Queuer；

3.1.9.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\Queuer；
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\Queuer；

功能性按钮：
预约取号取票：
DesignerItem.Appointment.Print.png
提前预约：
DesignerItem.Appointment.Make.png
Vip 取票：
DesignerItem.Vip.png
网点信息：
DesignerItem.NetworkStatus.png
办理指南：
DesignerItem.Guide.png

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

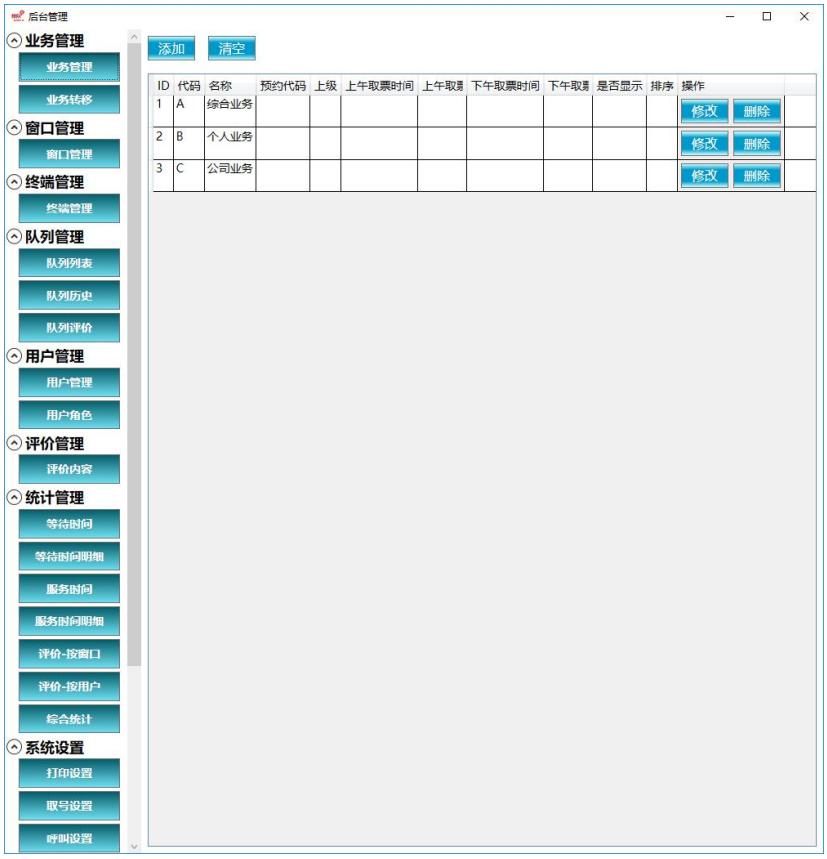
a.后台服务提示结束，叫号机不能正常使用

如果出现这种情况请尝试重置数据库进行修复

3.2.1.如何启用 Http/Json 服务？

3.3.后台管理

A.界面

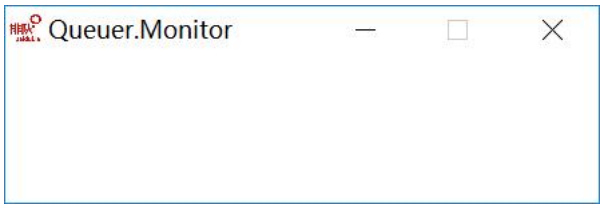


B.功能
排队系统所有的设置都是在后台管理里面设置完成

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；

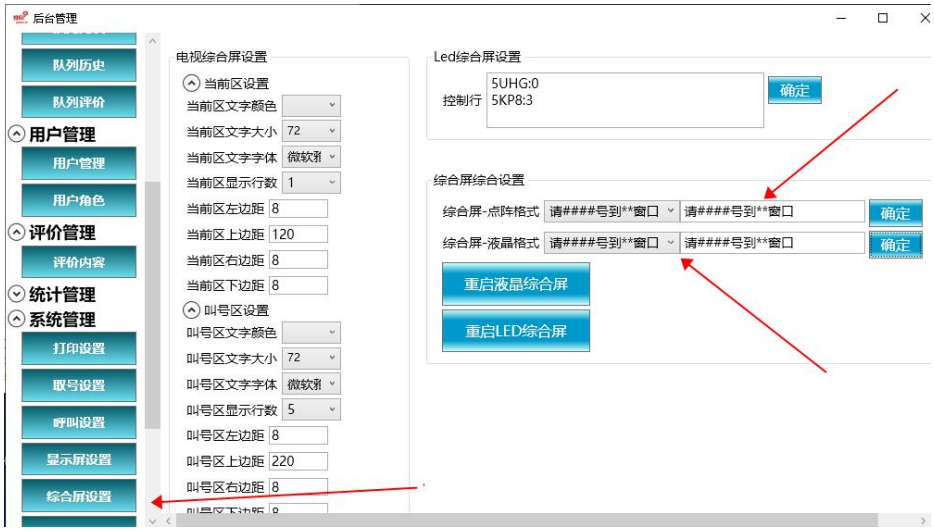
3.5.软件综合屏

A.界面

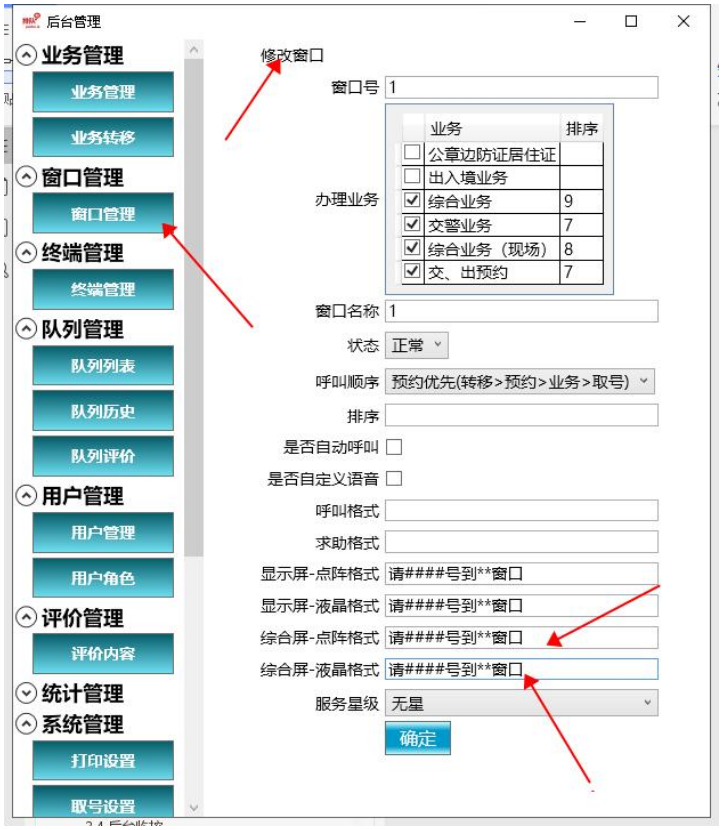
请配合后台管理-综合屏设置使用
配置：
1，配置后台服务地址

3.5.1.如何设置综合屏屏显示格式

1，全局显示屏设置



2，自定义窗口显示格式



3.5.2.如何设置综合屏背景？

（请在液晶综合屏、多媒体控制盒、综合屏软件 所在的主机设置）
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。

3.5.3.如何设置综合屏视频？

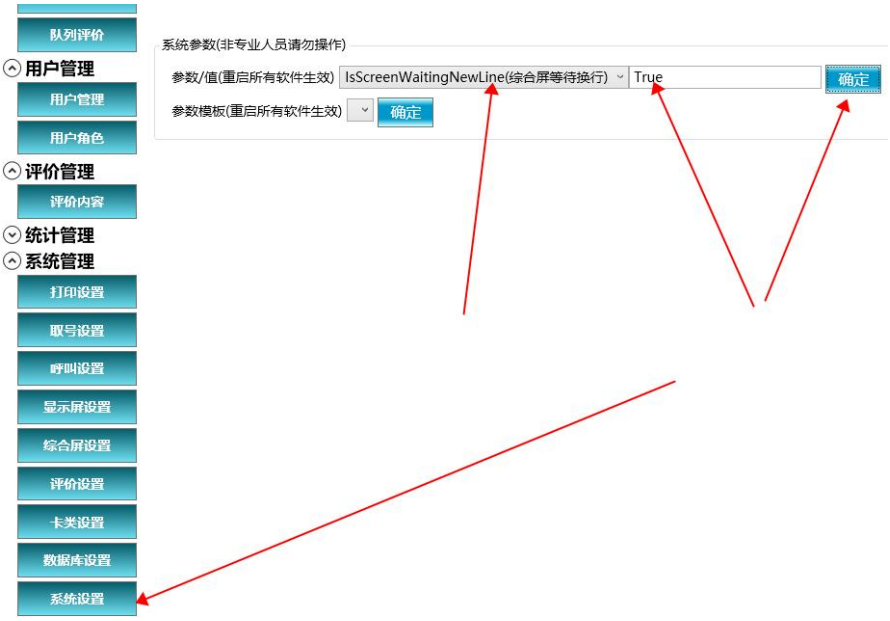
（请在液晶综合屏、多媒体控制盒、综合屏软件 所在的主机设置）
路径：
{文档}\Mmmer\Queuer\Screen.mp4
或者
{文档}\Mmmer\Queuer\Videos 目录
多个视频需要放到目录才生效
视频区域宽度调整 在后台管理->综合屏设置 里。
（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要复制和产生新目标文件）

3.5.4.电视综合屏不显示叫号信息是什么原因？

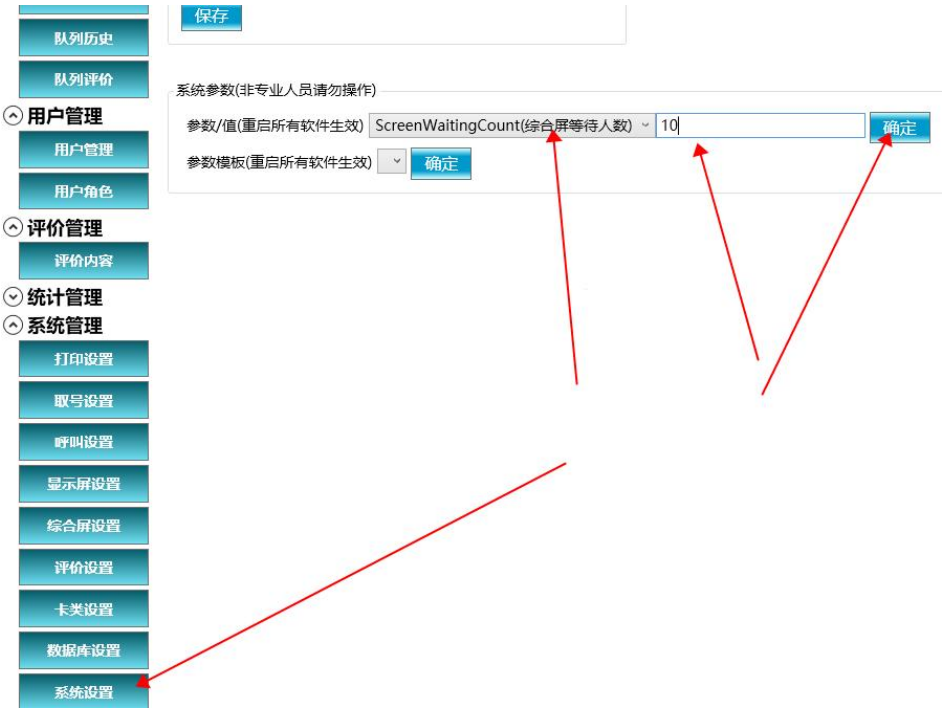
1，IP 配置好了么？（网络是否是通的？）
2，每个终端正常配置/显示窗口信息么？
3，后台管理的业务/窗口配置对么？窗口勾选业务了么？

3.5.5.如何让等待区域自动换行？

1，把字体设置大了自动掉下来；
2，强制换行掉下来；



3.5.6.如何修改等待人数？



3.5.7.综合屏其他设置

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）

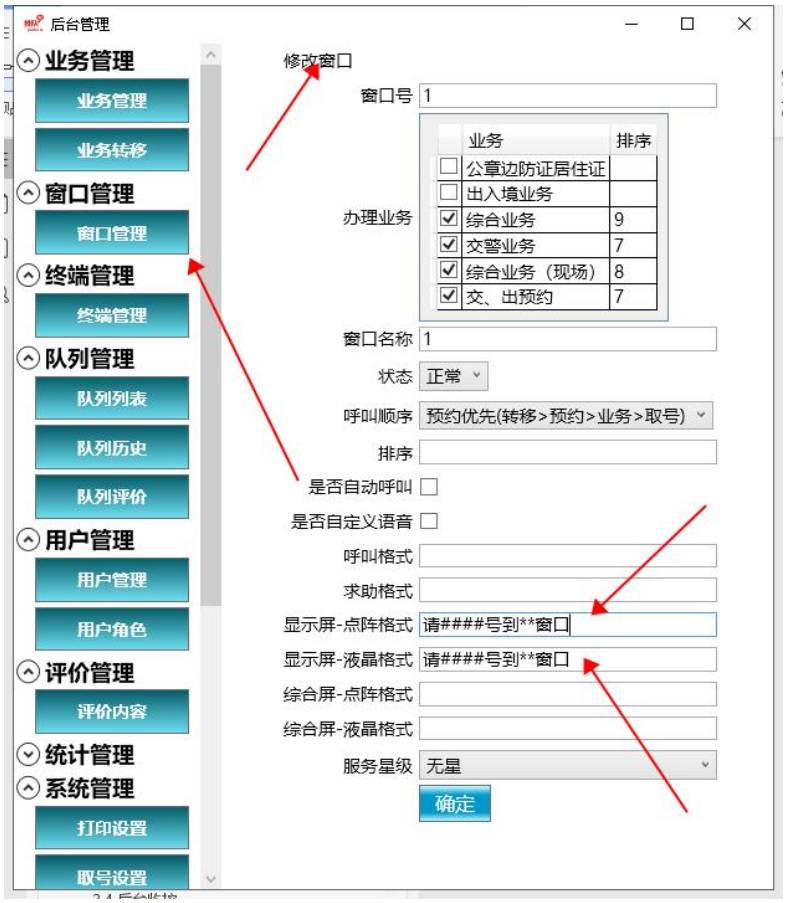
3.6.软件窗口屏

3.6.1.如何设置显示屏显示格式

1，全局显示屏设置

后台管理
业务管理
业务管理
业务转移
窗口管理
窗口管理
终端管理
终端管理
队列管理
队列列表
队列历史
队列评价
用户管理
用户管理
用户角色
评价管理
评价内容
统计管理
系统管理
打印设置
取号设置
呼叫设置
显示屏设置
显示屏综合设置
显示屏-点阵格式
请####号到**窗口
确定
显示屏-液晶格式
自动提示
分钟
LED终端设置
选择终端:
=全部=
刷新
重启
提示信息设置
宽度
高度
左边距
上边距
欢迎光临
(效果预览)
加载图片
宋体
=全部行=
重置
查看
呼叫格式设置(内码屏专用)
屏幕参数设置(非专业人员请勿操作)
版本编码:

2，自定义窗口显示格式

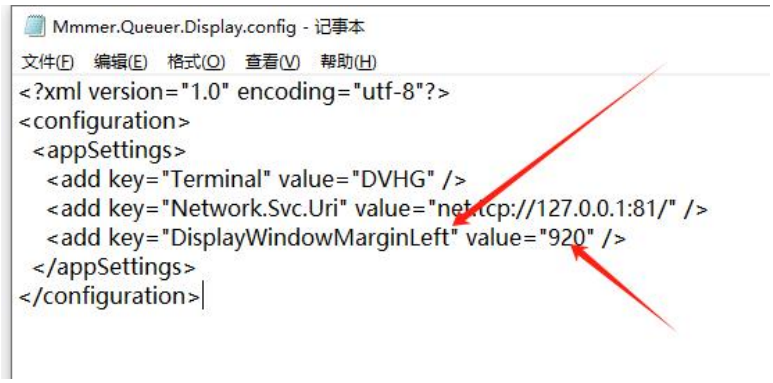

后台管理
业务管理
业务管理
业务转移
窗口管理
窗口管理
终端管理
终端管理
队列管理
队列列表
队列历史
队列评价
用户管理
用户管理
用户角色
评价管理
评价内容
统计管理
系统管理
打印设置
取号设置
修改窗口
窗口号
1
业务
排序
办理业务
公章边防证居住证
出入境业务
综合业务
9
交警业务
7
综合业务（现场）
8
交、出预约
7
窗口名称
状态
正常
呼叫顺序
预约优先(转移>预约>业务>取号)
排序
是否自动呼叫
是否自定义语音
呼叫格式
求助格式
显示屏-点阵格式
请####号到**窗口
显示屏-液晶格式
综合屏-点阵格式
综合屏-液晶格式
服务星级
无星
确定

3.6.2.如何设置窗口屏背景图片

（请在液晶窗口屏、窗口屏软件 所在的主机设置）
路径顺序：登录用户背景>未登录用户背景>全局背景
登录用户背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Users\001\Display.Background.png
未登录用户背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Users\Display.Background.png
全局背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Display.Background.png
（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要设计好图片并保存为 Display.Background.png 文件）

3.6.3.如何单独设置窗口屏参数

在窗口屏对应的电脑上修改配置文件
{文档}\Mmmer\Queuer\Mmmer.Queuer.Display.config
添加或者修改对应的参数和值：
<add key="DisplayWindowMarginLeft" value="920" />



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。

3.7.1.如何设置评价器背景图片？

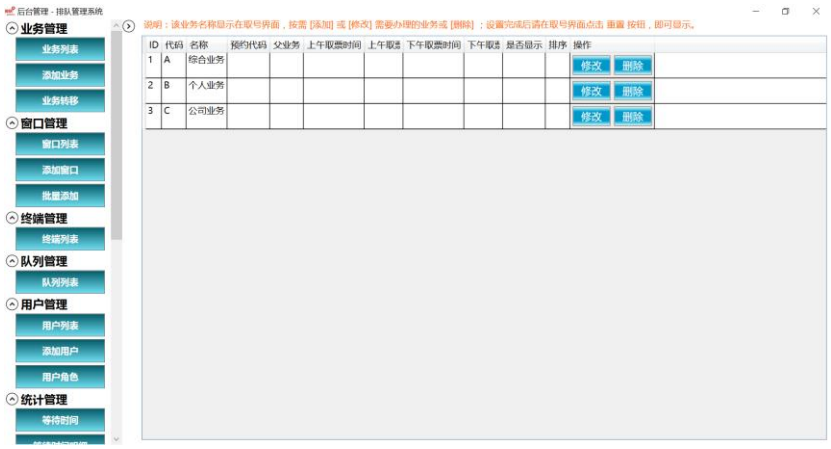
（请在液晶评价器、评价器软件 所在的主机设置）
路径顺序：登录用户背景>未登录用户背景>全局背景
登录用户背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Users\001\Appraise.Background.png
未登录用户背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Users\Appraise.Background.png
全局背景
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.Background.png
（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要设计好图片并保存为 Appraise.Background.png 文件）

3.7.2.如何设置评价器评价按钮图片背景？

（请在液晶评价器、评价器软件 所在的主机设置）
通用路径：
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.png
单个按钮路径：
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.1.png
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.2.png
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.3.png
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.4.png
{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.5.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

3.8.1.如何设置多级业务？

1，设置一级业务（父业务为空）；

2，设置二级业务（父业务为一级业务）；

3，三级以上业务跟二级业务设置一样；

3.8.2.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）

3.8.3.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;

3.8.4.如何设置业务转移？

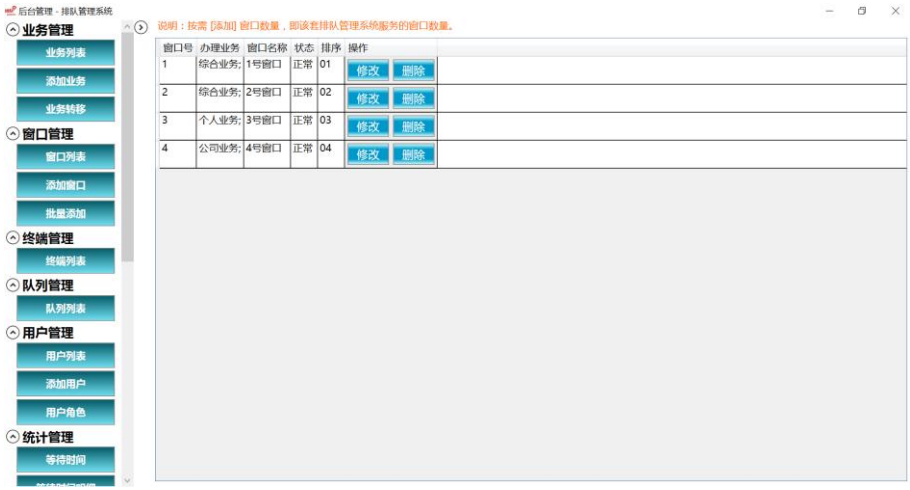
主要用于一号码多次多窗口办理业务，通过转移上下业务的设置关系，客户可以在呼叫器上按转移键直接将当前号码转移至下一笔业务流程当中，无需客户二次取号排队（默认不转移，无该需求，则不设置）

3.8.5.如何限制业务的取号量及时间？

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

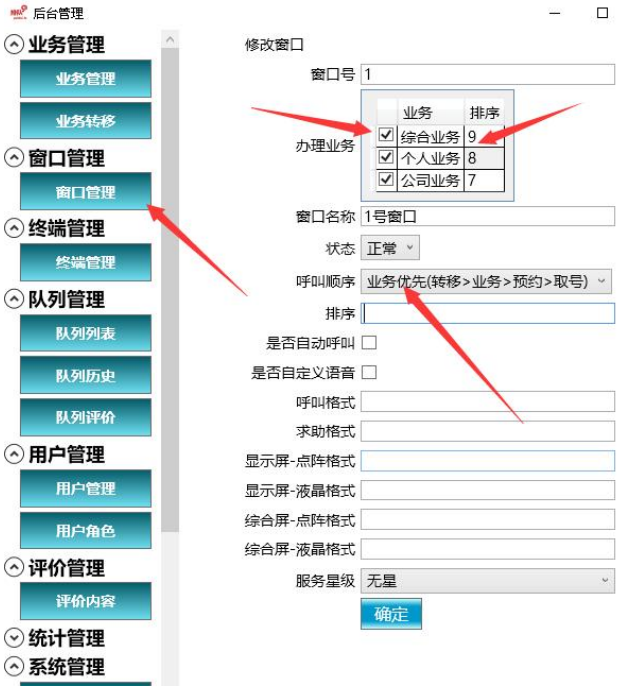
C.常见问题

3.9.1.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；

3.9.2.如何设置业务在该窗口的优先级

打开桌面上的后台管理软件，进入-窗口管理-修改
1，在“办理业务”后面的排序写填写上编号如（9，8，数值越大，越优先）；
2，在“呼叫顺序”选择“业务优先”，保存；



3.10.后台管理-终端管理

A.界面

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

3.10.1.如何设置窗口屏/呼叫器等终端的对应的窗口？

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

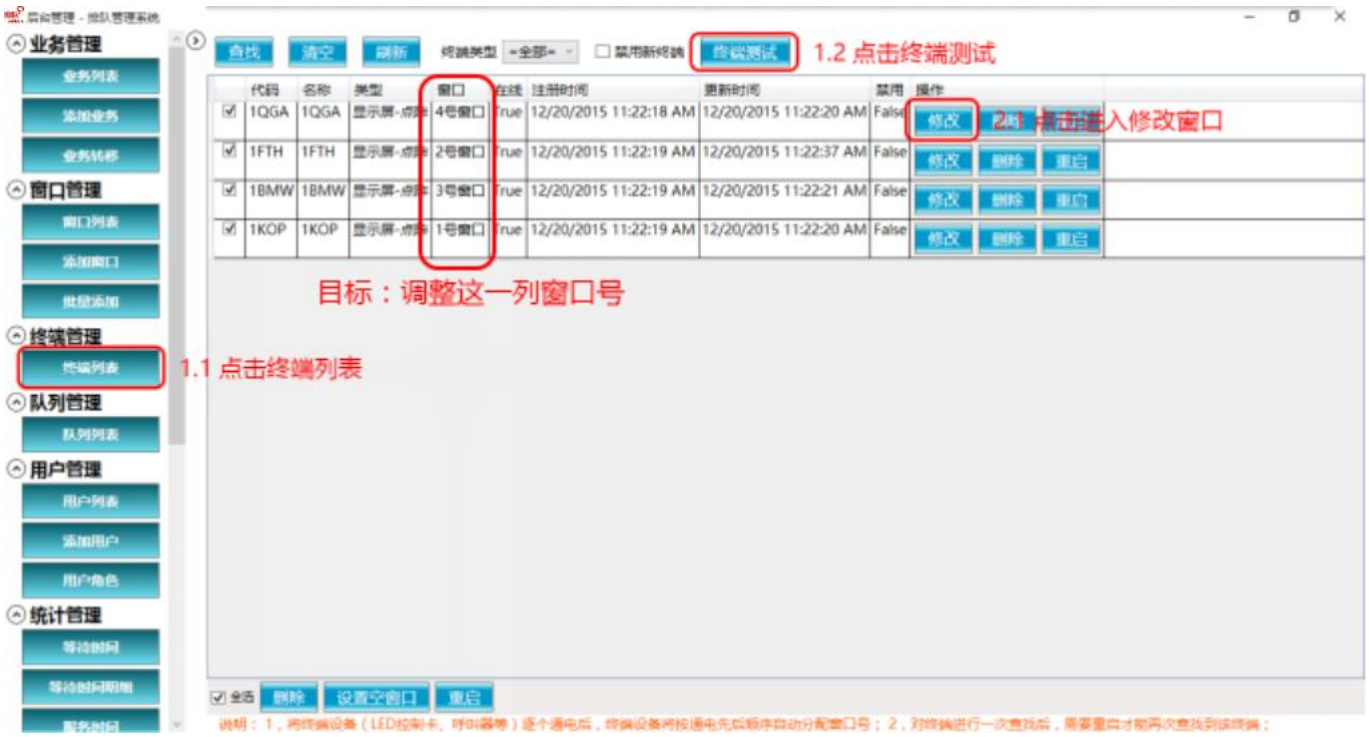
3.10.2.如何调整窗口屏对应的窗口号

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，按照以下几步骤设置即可。

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

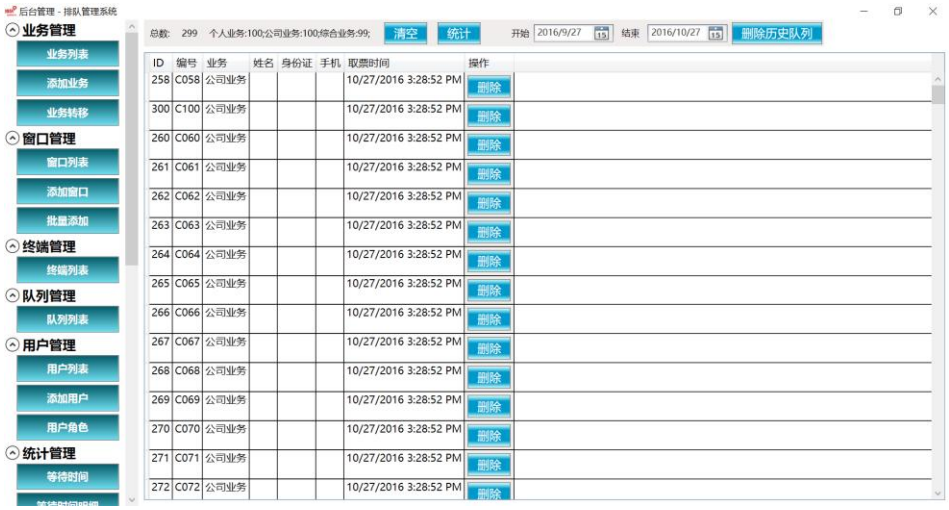
2，修改不正确的窗口号
找到要修改的终端，点击“修改”按钮，进入修改窗口（参见图中 2.1 操作），
然后下拉窗口右边的下拉框，选择正确的窗口（参见图中 2.2 操作），最后点击确定按钮（参见图中 2.3 操作）。

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

3.11.1.如何设置中午时间排队号清零？

3.11.2.如何清除当天不用的队列？

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

3.14.1.LED 显示屏显示不正常如何修改屏幕参数？

1，选择终端（请务必选择正确，可以点击重启看看对应的终端是否有重启响应），确保是正确的终端。
警告：选择“全部”将对所有的终端进行操作，请慎重！

2，设置物理屏幕大小；
3，设置屏幕参数；
4，按“确定”；
然后再点击最上面的“重启”，重启终端；

3.14.2.如何设置 LED 屏的提示信息？

1，选择终端（请务必选择正确，可以点击重启看看对应的终端是否有重启响应），确保是正确的终端。
警告：选择“全部”将对所有的终端进行操作，请慎重！
2，选择宽度和高度；
3，输入提示信息（提示信息可以输入回车，多行显示）；
4，选择全部行或者单行，按“确定”
然后再点击最上面的“重启”，重启终端；
常用窗口号：①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿。

5，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；

3.14.3.如何设置 LED 内码屏的呼叫格式？

1，选择终端（请务必选择正确，可以点击重启看看对应的终端是否有重启响应），确保是正确的终端。
警告：选择“全部”将对所有的终端进行操作，请慎重！
2，选择宽度；
3，输入呼叫格式（号码和窗口位置用空格替代）；
4，号码文字下标和窗口下标在屏幕参数里配置；

号码文字下标和窗口下标图

3.14.4.如何设置卡类功能？

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）；
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

3.15.1.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。

3.15.2.配置各网点的软件连接到中心数据库

操作方法：
修改 C:\oraclexe\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。

3.15.3.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；

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.打印机驱动安装步骤

1，下载打印机驱动
http://d.mmmer.com/Drivers/%E6%89%93%E5%8D%B0%E6%9C%BA.V16.exe
2，安装驱动

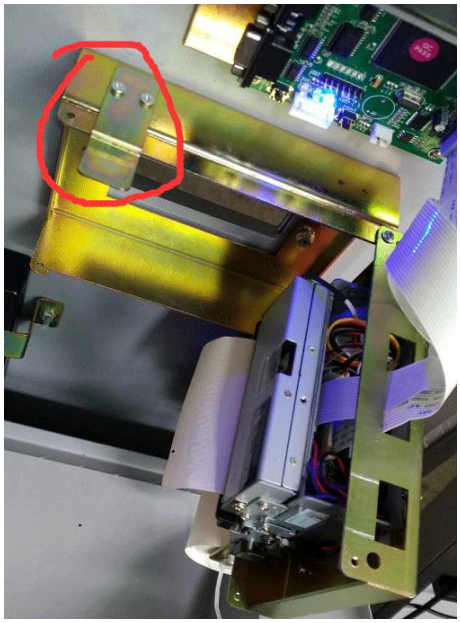
Window7/XP 需要安装虚拟驱动，Windows8/10 不需要；
点击“安装打印机驱动”按钮，详细设置页面：“驱动名称”默认。

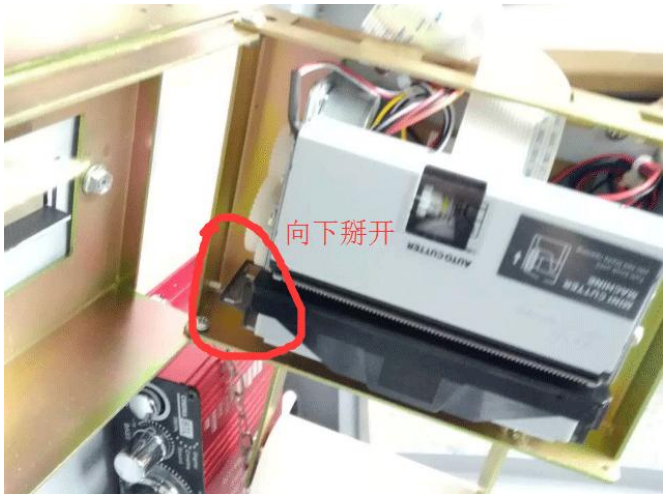
进入选择端口页面：
选择 USB001，点击“安装”，驱动安装完成。

4.3.打印机卡纸是什么原因怎么处理？

原因 1：放纸没放好等会造成打印机卡纸；
原因 2：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；

处理办法：请按照下图清理卡纸：





4.4.打印机打印空白纸是什么原因？

1. 第一种可能是打印纸质量有问题，或者打印纸放反了。（提示：判断热敏打印纸是否好的方法：用指甲用力划一下纸张有热敏的那面就会出现黑色线条，如果划不出黑色线条，说明打印纸质量有问题。）
2. 第二种可能是 FPC 排线没插好，先检查两条排线的两头跟插口是否有松动或接触不良，是否有脏污，清理干净后，反复两三遍的拔出来再插回去。（注意：需要关电后才能操作，要插到位）
3. 第三种可能是 FPC 排线插反了，FPC 排线头有两面，有金属片的一面要对应插口有金属片的一面，另一面没金属片的对应没金属的一面。（注意：两个排线插口的方向是相反的）如下图所示：

4. 第四种可能是 FPC 排线坏了需要更换 FPC 排线检测。
5. 第五种可能是打印机头坏了需要更换打印机头检测。
6. 第六种可能是打印机主板坏了需要更换主板检测。

4.5.未找到管理模块/无线模块是什么原因

第 1 步，确认管理模块/无线模块有没有插上或插好。
请核对硬件是否插上或者接触不良。
插好管理模块后，计算机的设备管理器会出现“端口/STM32 Virtual COM Port，Prolific USB-to-Serial Comm Port”等设备字样。

第 2 步，确认管理模块/无线模块驱动有没有装好。
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 Device/STM32 Virtual COM Port/Mmmer.Queuer.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），Prolific USB-to-Serial Comm Port（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中选取，选择 3.3.2.105[2008/10/27]版本驱动。

4.6.机器起动不了是什么原因

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）

4.7.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

4.8.呼叫器白屏没有文字显示/不能呼叫

1，请确认取号机的无线管理模块（包括天线）是否装好。
2，请确认无线管理模块天线和呼叫器终端设备距离在 2-3 米以外。
3，请确认后台服务软件是否正常启动，
4，如果前面几个问题都核对好了，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，请重复前面几步骤或者电话咨询技术人员。

4.9.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

4.10.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

4.11.呼叫器等超出距离范围无法呼叫

如果很近都无法呼叫，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；
无线终端正常的通讯距离是 3-5 米以外，太近有时是无法通讯的；

4.12.取号机不能叫号

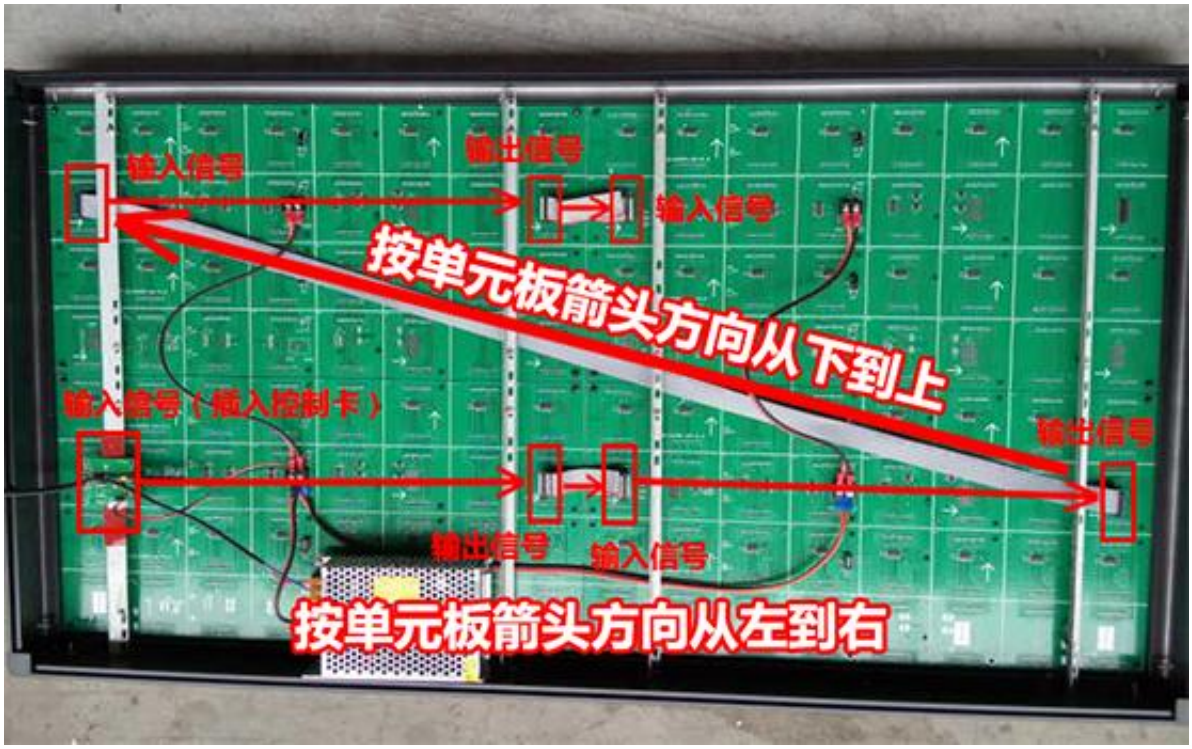
退出取号界面查看后台服务是否打开（如果未打开，请点击桌面的后台服务手动打开/打开后会最小化在右下角任务栏），如果手动服务打不开，请将数库进行自动重置（打开我们的数库存安装文件内，点击重置批处理文件即可，重置后，之前所有的设置不会更改）另外打开打印机后门查看无线管理模块的 USB 数据线是否有松动重新拨插一下即可

4.13.排队机在启动界面蓝屏，系统不能启动

在断电的情况下，拨掉主板上的电池，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！

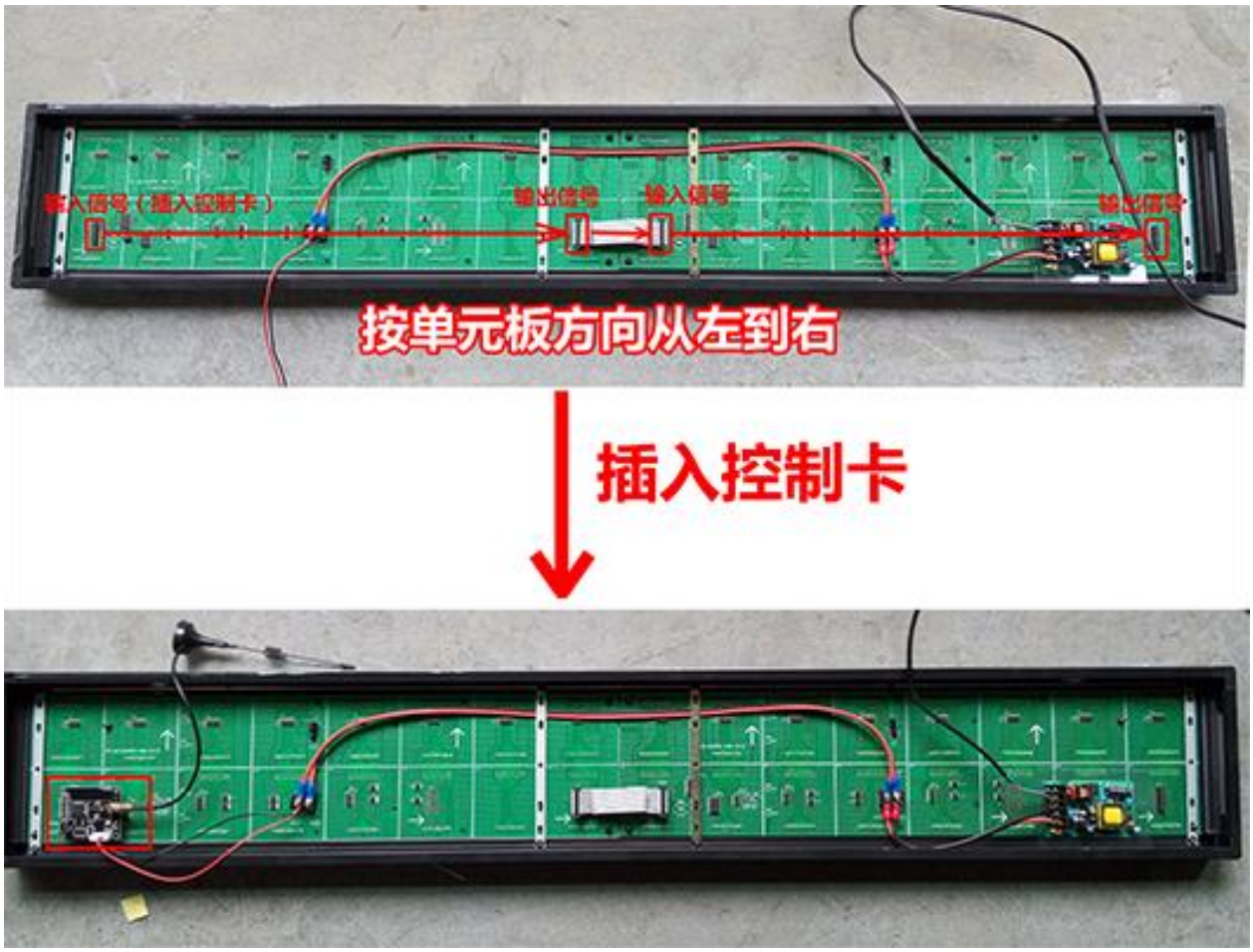
4.14.LED 数据排线跳线设置

A.数据排线跳线设置原则
理论上数据排线跳线顺序为：（Z 型跳法）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

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 12 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。

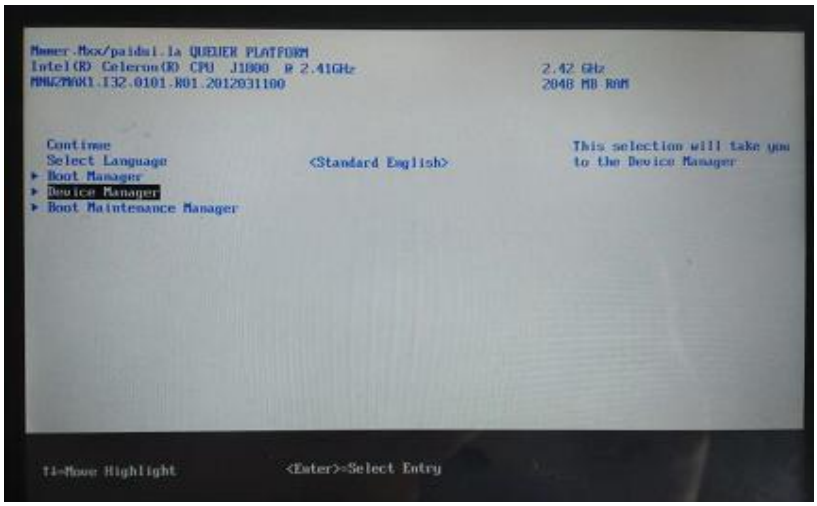
一排 LED 屏分解

4.15.液晶综合屏/窗口屏没有声音是什么原因？

1，请检查 Windows 声音是否正常。点击音量图标是否有声音？
2，请检查终端是否禁用？
3，请关闭防火墙或者允许应用程序访问；

4.16.如何启用定时开关机功能？

1，排队啦主板定时开机功能
接入 USB 键盘，在系统启动过程中快速按 Del 按键，进入 BIOS 界面；
在 BIOS 中找到定时开机选项（Device Manager->System Setup->Power Configuration），设置后保存(F10)并关机关电，重新开电后生效。以下为早上 08:00:00 定时开机参考。
Power On By RTC:Fixed Time
Wake up day:0
Wake up hour:8
Wake up minute:0
Wake up second:0
Wake up minute increase:1



2，定时关机

进入排队管理系统，后台管理，系统设置，勾选自动关机和设定自动关机时间。

4.17.LED 窗口屏等终端设备信号不好解决方法

（暂停，提示，呼叫测试等有问题）
1，把天线放到磁铁等磁性支架上看看；
2，跟其他信号好的窗口屏对换控制卡看看；
3，取号机主机改变位置或者朝向等看看；
4，加装加强型天线（主机或终端设备加装）；
5，加装信号中继器；

5.系统维护说明

5.1.恢复出厂系统及软件

5.1.1.一键修复系统

1.准备一个 USB 键盘插入主板；

2.开电启动排队机，在黑色的 BIOS 界面快速按 F7；
3.进入界面后选择 EFI InternaI Shell，按回车键继续；
4.进入 Shell 界面后输入 R 键，然后按回车键；
5.等待自动恢复完成；

5.1.2.通过 U 盘恢复出厂系统及软件

第 1 步，制作恢复 U 盘
准备一个不小于 8G 的 U 盘，格式化成 FAT32 文件系统。
从官方网站下载 UDisk.zip，
解压缩所有文件到 U 盘根目录（确保 Scripts 等文件夹在 U 盘根目录）。
注意：部分 U 盘不能启动的话，需要把 U 盘盘符改为“WINPE”后再重试。

第 2 步，恢复系统
把 U 盘和键盘插入机器，启动过程中按 F7 选择从 U 盘启动，系统自动恢复至完成。

5.1.3.从硬盘启动

1.准备一个 USB 键盘插入主板；
2.开电启动排队机，在黑色的 BIOS 界面快速按 F7；
3.进入界面后选择 EFI Hard Drive，按回车键继续；
4.正常进入 Windows 系统后，需要做一次关机操作。关机操作前不能进行重启，要不然配置不会保存；

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）；

提示：
部分软件和驱动可以在 http://d.mmmer.com 下载；

5.3.准备安装文件

5.3.1.排队管理系统（假设版本号是 1.0.0.0）
D:\排队系统-1.0.0.0

5.3.2.dotNetFrameWork（Windows10/8 已自带，请跳过）
下载地址 http://d.mmmer.com/dotNetFx40_Full_x86_x64.exe

5.3.3.其他工具软件
下载地址 http://d.mmmer.com

5.4.安装软件

5.4.1.安装 dotNetFrameWork

Windows10/8 已自带，请跳过

5.4.2.安装排队管理系统

安装"D:\排队管理系统.msi"，已包含核心排队功能；
如果安装其他排队功能，请找到相应文件安装；

5.4.3.安装 Oracle 数据库

安装数据库前务必退出“360”等杀毒软件，以免误杀。

32 位 Oracle 安装：
直接双击 D:\OracleXE.exe，密码务必输入“ABCabc8888”，其他所有的步骤都选默认，直到安装完成。

64 位 Oracle 安装：
直接双击 D:\OracleXE_Win64.exe，密码务必输入“ABCabc8888”，其他所有的步骤都选默认，直到安装完成。

5.4.4.初始化（重置）数据库

打开后台管理软件（忽略提示窗口），进入“数据库设置”，点击“重置数据库”按钮，按提示操作即可。

提示：
安装好数据库后，手工启动桌面“后台服务”，然后启动桌面“后台管理”，点击“业务管理”页面，如果没看到业务信息，说明数据库没安装好；

5.4.5.其他支持工具安装

可跳过。安装远程工具软件等。

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

5.6.How to set up an English version

A. Set the Windows operating system to English Language(not mandatory);
B. Install the English version of the queue management system
Download directory: http://d.mmmer.com/en-US/
http://d.mmmer.com/en-US/Queuer.msi
http://d.mmmer.com/en-US/Ticket.msi
C.Open the Svc software on the desktop, then open the Console software, go to Console Setting>System, and modify the Language to English.

C.

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 盘里面有远程售后工具（向日葵/ToDesk/TeamViewer 等远程软件），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.如何远程服务

可以联系技术人员提供 ToDesk/向日葵/Anydesk/TeamViewer/QQ 等远程服务

排队啦 paidui.la
排队就用排队啦

为提供更好的用户体验，排队啦不定期进行程序优化和更新，欢迎登录排队啦官网获取更多技术支持
官方网站：http://mmmer.com