



收银操作手册

目录

1. 系统登录.....	2
1.1 登陆	2
1.2 修改密码.....	4
1.3 重置密码.....	5
2. 点单收银.....	6
2.1 点菜	6
2.1.1 界面版式切换.....	6
2.1.2 选择菜品.....	7
2.1.3 修改菜品数量.....	8
2.1.4 修改菜品口味及打包.....	9
2.1.5 挂单/取单	10
2.1.6 清空点菜单.....	10
2.2 结算	11
2.2.1 现金结算.....	11
2.2.2 在线支付结算.....	12
2.2.3 团购券结算.....	13
2.2.4 自定义标签结算.....	14
2.2.5 多种支付方式结算.....	15
2.3 退款	15
2.3.1 部分退款.....	15
2.3.2 整单退款.....	16
2.4 外卖接单/拒单	17
3. 管理服务.....	18
3.1 堂食订单.....	19
3.2 外卖订单.....	20
3.3 自助点单.....	20
3.4 财务报表.....	21
3.5 会员管理.....	22
3.5.4 会员卡管理	24
3.6 钱箱控制.....	26
3.7 设置	27
3.7.1 设备连接.....	27
3.7.2 系统设置.....	28
3.7.3 账号管理.....	29
3.8 其他	29
4. 常见故障.....	32
4.1 打印机故障.....	32
4.1.1 前台打印机故障.....	32



4.1.2 厨房打印机故障.....	33
4.1.3 打印机打出纸为乱码或者打出白纸?	33
4.2 配件故障.....	33
4.2.1 钱箱弹不开怎么办?	33
4.2.2 扫码枪使用失败怎么办?	33
4.3 网络故障.....	33
4.3.1 断网.....	33
4.3.2 网络不稳定.....	34

1. 系统登录

1.1 登陆

- 下图为三千客收银系统 App 图标。请在收银机上找到如下图标，并放置于桌面首页。



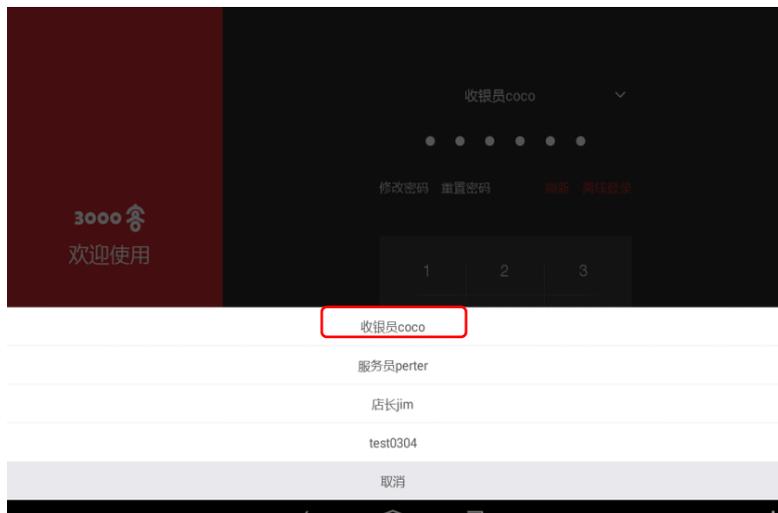
- 点击该图标，打开登录界面。如下图所示



- 请点击箭头，打开收银账号列表



- 在底部弹出的账号列表中，选择您的收银账号



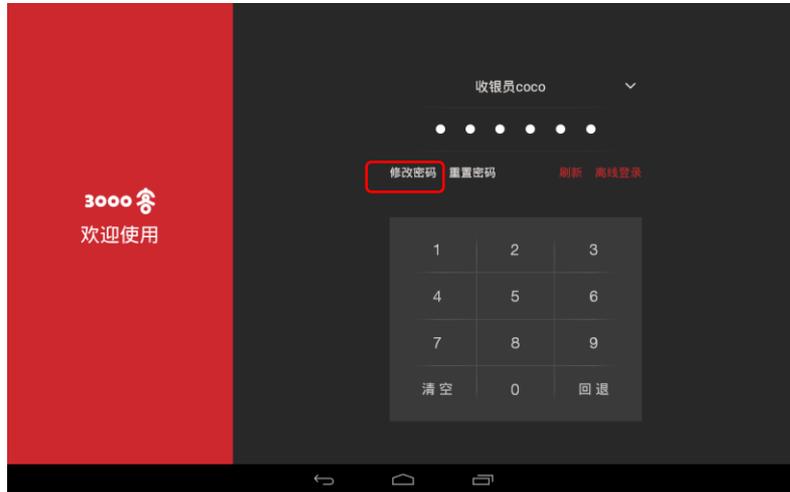
- 正确输入该账号的密码后，系统会直接跳转进入点单操作页面，如下图所示。



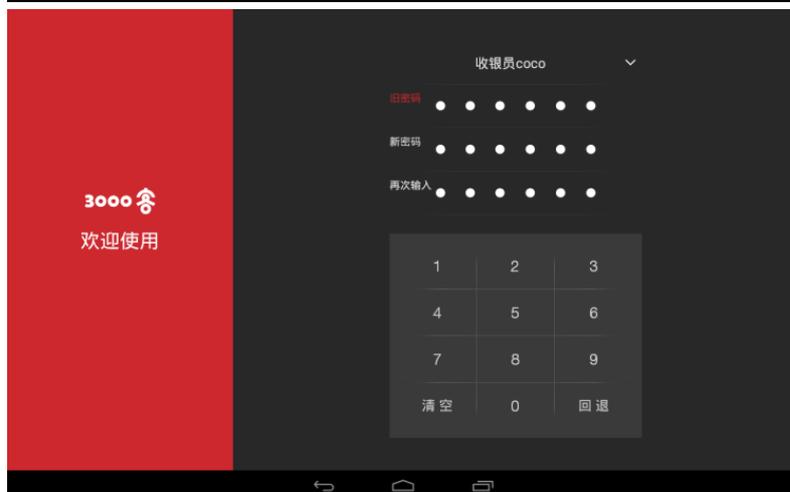
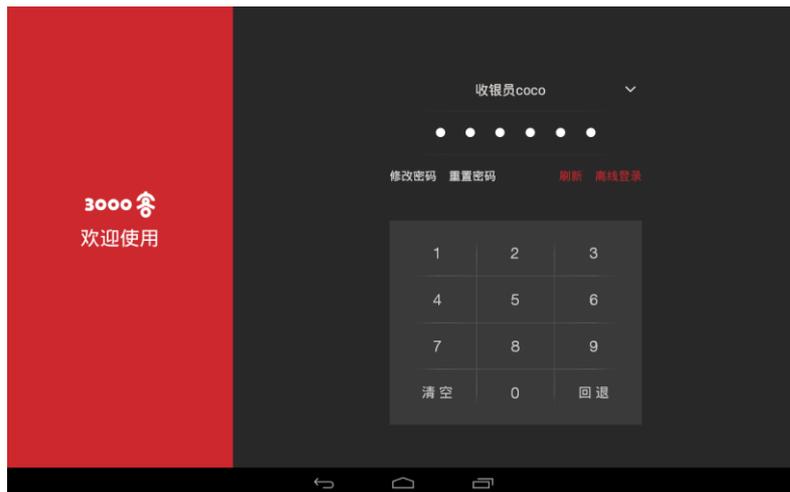


1.2 修改密码

- 打开三千客收银 App，选择“修改密码”，如下图所示。



- 在修改密码操作界面中，请在第一行输入旧密码，第二行输入新密码，第三行再次输入新密码确认。



- 按要求输入 3 行密码成功后，密码修改成功，系统会自动跳转回登录页面。



1.3 重置密码

如果用户忘记密码，可以在登录界面上进行密码重置。具体操作步骤如下：

- 打开收银 APP，选择重置密码。



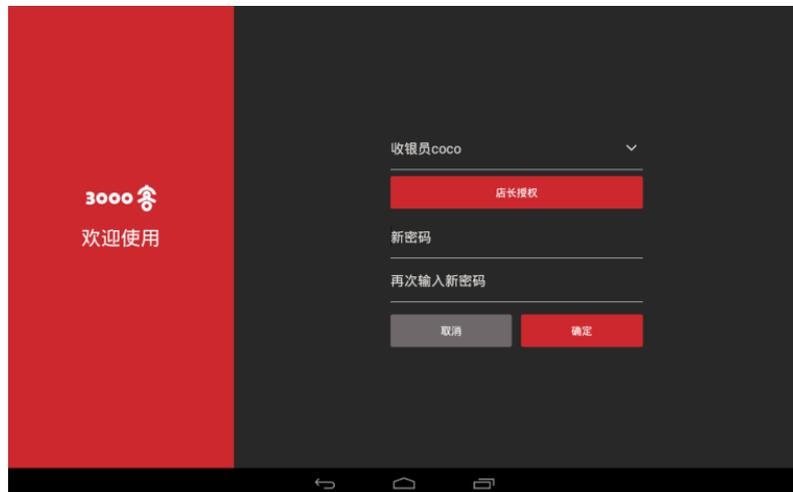
- 在重置密码操作界面中，点击“店长授权”按钮，如下图所示。



- 在弹出的操作框中，可选择扫描二维码或者输入密码两种方式进行授权。（通常用门店店长的二维码及密码进行授权，该二维码及密码可在收银系统后台进行设置。）



- 授权成功后，界面上会提示用户输入新密码 2 遍，如下图所示。如果 2 遍密码相同，则重置密码成功。

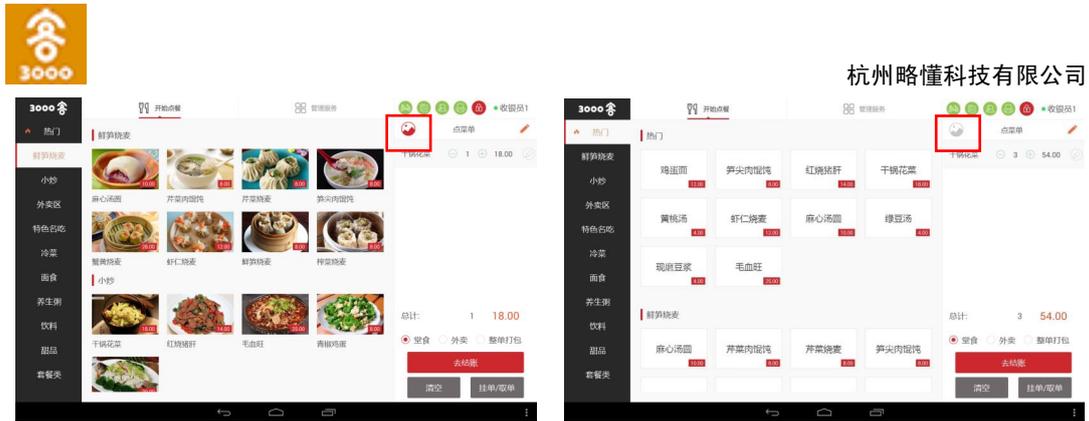


2. 点单收银

2.1 点菜

2.1.1 界面版式切换

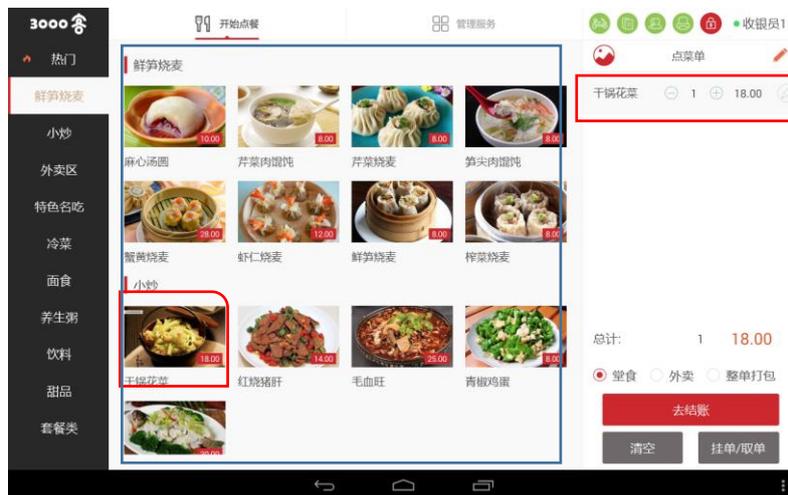
系统提供图片和文字两种点菜界面：图片界面更美观且直观，但需要用户在后台管理系统中配置菜品图片；文字界面简洁明了，且方便易配置。以上两种方式可通过点单界面上的按钮（如下图标注的按钮）随时切换。



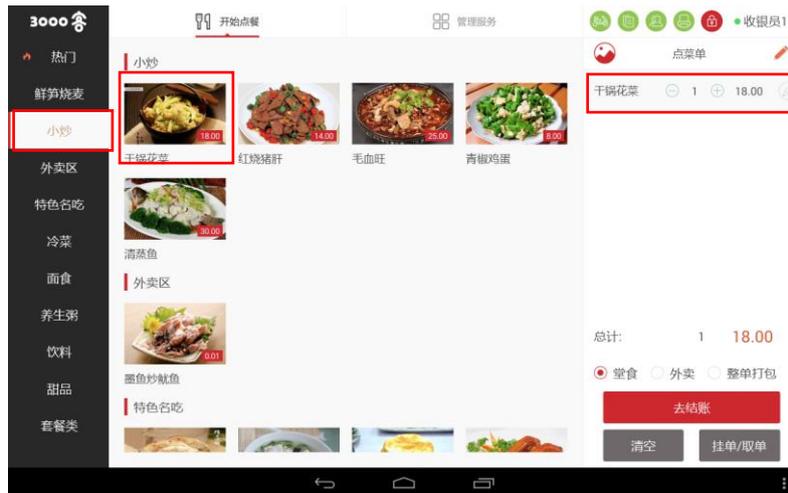
2.1.2 选择菜品

系统支持以下两种方式进行点餐，可适应不同用户的操作习惯。

- 方式一：通过上下滑动中间菜品区域（如下图蓝框区域），找到客人要点的菜，如“干锅花菜”，轻轻点击菜品图片，该菜品会被添加到右侧的点菜单中，如下图：



- 方式二：通过选择最左边列表中的菜类，可以快速定位到菜品所在区域，如选择“小炒”类，中间菜品区域会定位到小炒类菜品并置顶显示，此时可以在小炒类菜品列表中方便地找到相应的菜品，如“干锅花菜”，点击菜品图片，即可将菜品添加到点菜单中。如下图：



注意：每次点击菜品图片，都会在点菜单中添加一个菜品，相同菜品不会叠加。此设计是为了方便以下场景的应用：顾客点了 2 份菜品 A，分别有不同的口味要求；或者一份堂食，一份打包。收银员可以添加 2 遍菜品 A，分别进行口味、打包的设置。如果顾客需要多份相同要求的菜品，则可以添加一遍菜品，并通过 2.1.3 中的方法直接修改菜品数量。

2.1.3 修改菜品数量

- 选择菜品后，可根据客户的要求修改菜品数量。通过点击点菜单中菜品份数两侧的“+”或“-”进行数量的增减，每点击一下，菜品数量增加或减少 1 份。

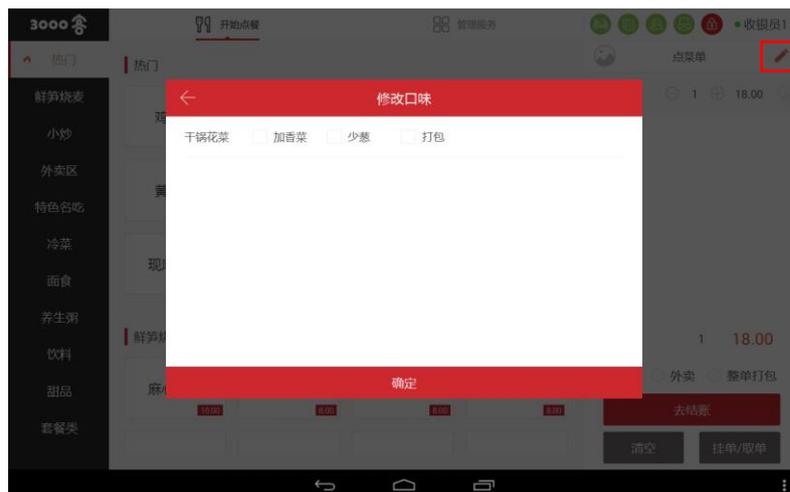


- 如果菜品数量比较多，可以长按“+”和“-”中间的数字，在弹出的操作框中填写数量。



2.1.4 修改菜品口味及打包

- 点击右上角的图标（如下图红色框中标注的图标），在弹出的操作框中选择口味，然后点击“确定”即可。菜品的口味项可以在后台管理系统中进行配置。



- 用户也可以通过点击菜品右侧的图标，在弹出的操作框中对该菜品的数量、口味、加料、折扣进行修改。如下图所示：



2.1.5 挂单/取单

若当前客户点单未完成，需要过一会儿继续点单，此时可以使用“挂单”功能将当前订单暂时存起来，让其他客户先点。

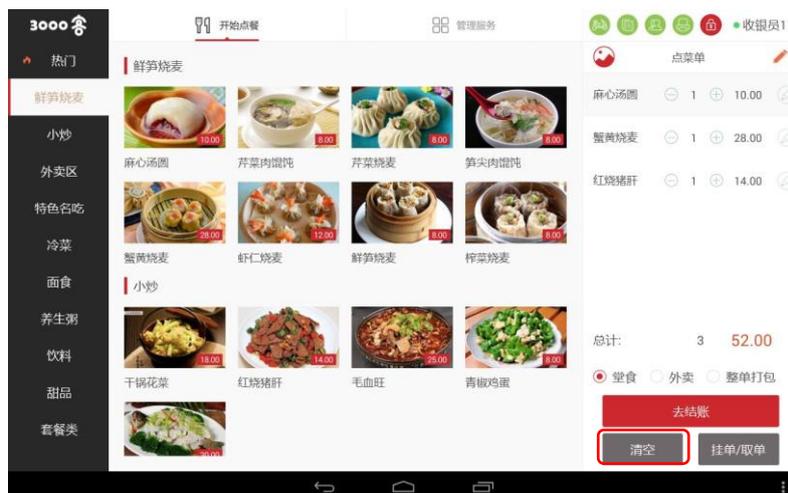
- 挂单操作：当点菜单内有菜品的情况下，轻点一下屏幕右下角的“挂单/取单”按钮（如左图），当前点菜单内客户所点菜品就会被保存起来。
- 取单操作：若先前客户回来继续点单，需要将之前暂存的订单取回，只需要在点菜单为空的情况下（如下右图所示），点击“挂单/取单”按钮，则先前所点菜品就会出现在点菜单里，可以继续点单。



注：该“挂单/取单”按钮，在点菜单有菜品的情况下，执行的是挂单功能；在点菜单为空的情况下，执行的是取单功能。当已经有一份挂单，再次执行挂单功能时，系统只保留最新的一份挂单。

2.1.6 清空点菜单

当需要取消当前点菜单时，可以通过点击屏幕右下角的“清空”按钮，将当前点菜单中的所有菜品全部清除。



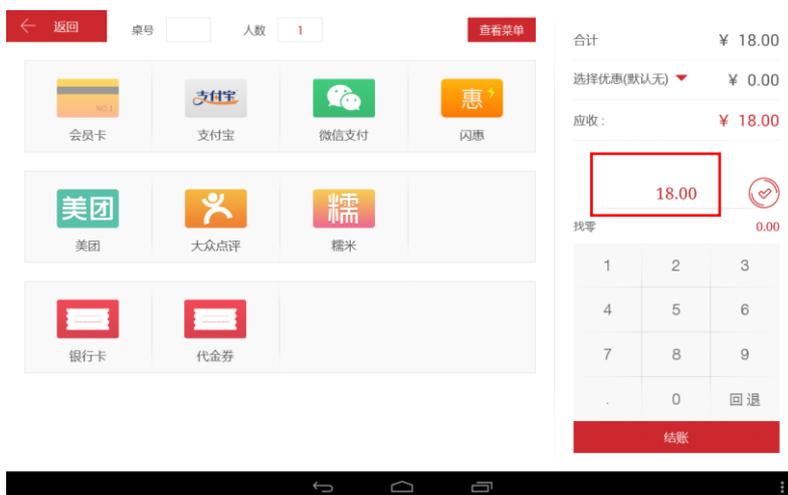


2.2 结算

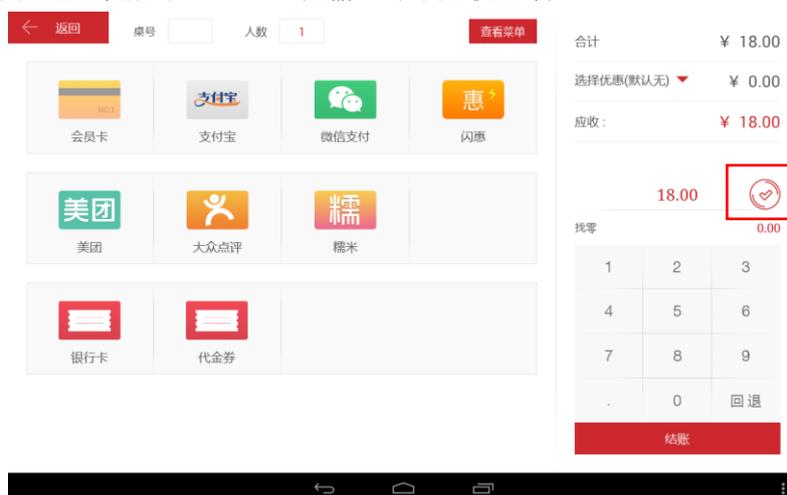
与客户确认点菜单内容后，点击屏幕右下角的“去结账”按钮，进入结算界面。系统支持多种支付方式进行结算；当一种支付方式不够支付一笔订单金额时，也可以由多种支付方式合起来完成支付。

2.2.1 现金结算

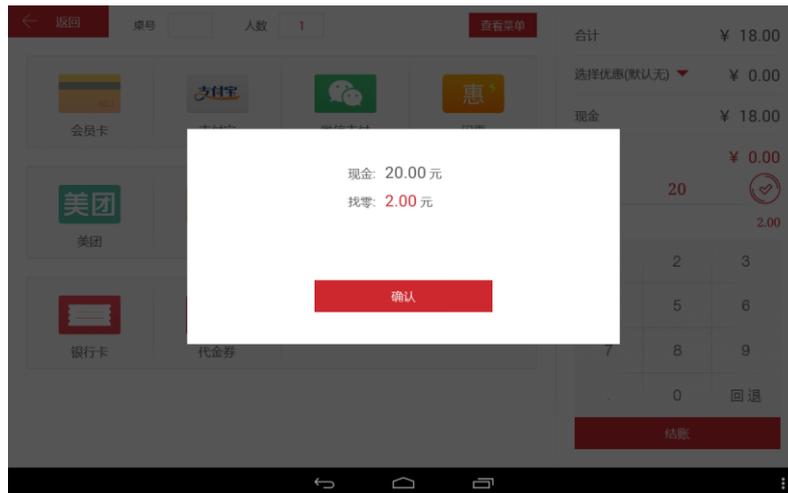
- 若客户选择的是现金结算方式，用户可在界面右下角通过数字键盘输入付款金额（如图红色框内），系统会根据订单的应收金额和付款金额，计算找零金额。



- 若顾客付给的现金金额刚好是订单应收金额，则可以直接点击金额输入框右侧的红色按钮（如下图红色框所示），可一键输入订单应收金额。



- 确认输入金额无误后，点击界面右下角的“结账”按钮，系统会弹出提示框，再次提示现金应收金额和找零金额（如下图所示），点击“确定”按钮，即可完成支付。

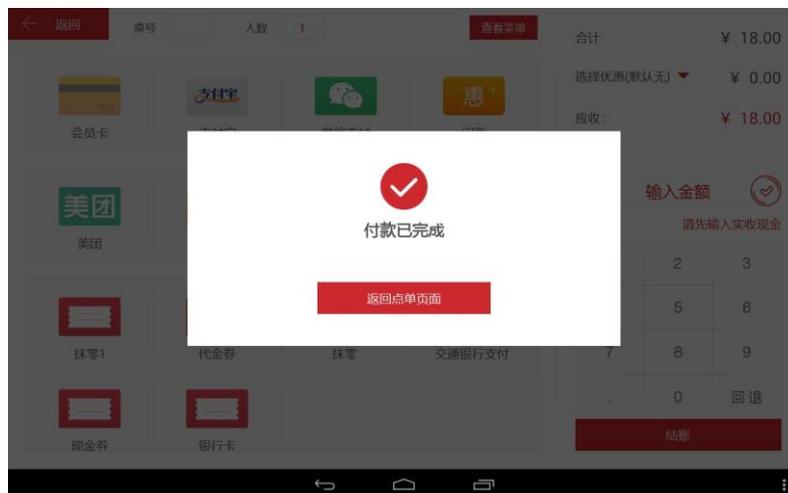


2.2.2 在线支付结算

在线支付结算，包括支付宝、微信支付、大众点评闪惠等在线支付方式。系统通过接口的方式实现了与第三方支付系统间的在线结算及退款功能。

2.2.2.1 支付宝/微信支付

- 以“支付宝”为例，点击界面左侧的“支付宝”标签，系统打开扫码界面，用户扫描顾客手机上的支付宝付款码，注意要将付款码整个置于下方线框所框定的扫码范围内。
- 付款成功后，会显示付款已完成的提示框（如下图所示），点击“返回点单页面”即可返回点单界面。



- 若系统提示支付失败，则说明该笔订单在支付宝并未完成支付，需要再试尝试支付或者请顾客更换其他支付方式。如果出现支付反复尝试失败的情况，可联系三千客客服进行排查。

2.2.2.2 大众点评闪惠

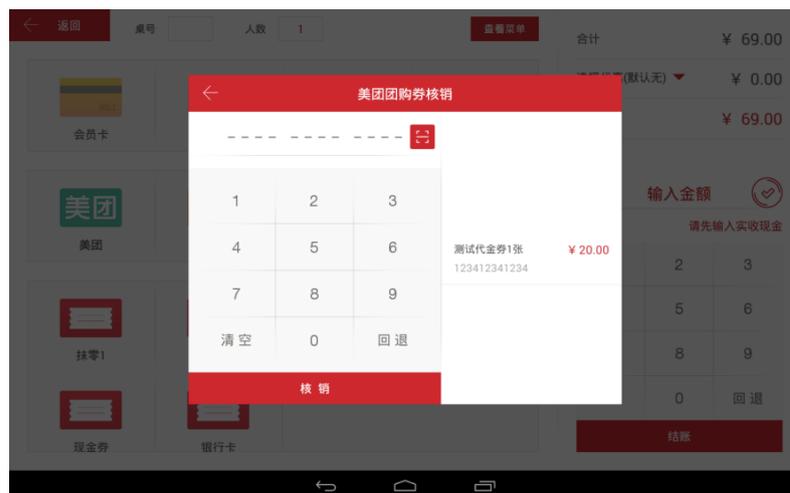
选择该支付方式，系统会自动生成订单二维码（如下图所示）。请顾客打开大众点评手机客户端或者微信里的大众点评公众号，用其中的扫码功能扫描系统生成的二维码，并确认支付。在支付成功后，系统会自动提示付款结算成功。如果系统无提示，则说明大众点评平台未确认该笔支付，请顾客换用其他支付方式完成结算。



2.2.3 团购券结算

团购券结算，指的是在系统中对美团、大众点评、百度糯米的团购券进行核销，用于支付订单的金额。系统通过接口的方式实现了与团购平台间的在线核销及退券功能。

- 用户可点击相应团购券的支付标签，系统会打开下图中的团购券核销对话框。（以“美团券”为例，点评和糯米的团购券操作方式相同）



- 系统支持扫码和键盘输入这两种方式输入团购券号码。
 - 用户可以直接在数字键盘上输入团购券号码；
 - 也可点击对话框中的扫码按钮（如下图所示），系统会打开扫码界面，请扫描顾客出示的团购券二维码，系统会读取团购券号码；



- 正确输入券后，系统自动进行核销。券核销成功后，券名、券号和金额会显示在对话框右侧空白区域内，如上图所示。
- 此时，可以继续对话框中核销下一张团购券，也可以点击对话框左上角的箭头返回结算界面，继续结算。
- 返回结账页面后，应收金额中已自动扣减团购券抵用的金额。如下图所示：



注意：糯米券核销后无法撤销，请在核销前与顾客确认使用糯米券。美团和点评的团购券在核销后，可以通过订单退款，将券退回顾客。

2.2.4 自定义标签结算

自定义标签结算，是为了方便根据记账的需要，分类记录结账款项，便于对账，如：代金券，开业特惠，银行卡等。自定义标签可在收银系统后台进行设置。

- 在结账页面，点击相应的自定义标签，会弹出一个操作框，输入结算金额，点击“确认金额”按钮，该笔自定义标签支付的金额会自动从应收金额中扣减。若输入的金额足以完成该笔订单的支付，则系统会提示订单结算成功。



2.2.5 多种支付方式结算

若一笔订单需要由多种支付方式合并结算，可按 2.2.1~2.2.4 中介绍的结算方法进行操作，直至合计收款金额达到订单应收金额，系统会提示结算成功。

注意：

- 如果首先选择支付宝、微信支付、大众点评闪惠支付的，则必须完成整笔订单的支付，不支持合并付款；
- 在合并支付时，如有现金支付的，现金作为最后一种支付方式。

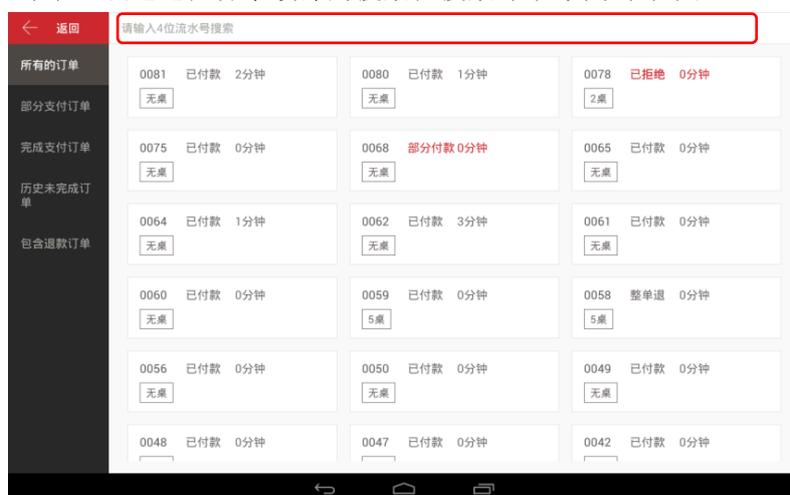
2.3 退款

2.3.1 部分退款

- 进入管理服务—堂食订单；



- 点击某一订单，或通过在屏幕顶部的搜索栏搜索订单号找到订单；



- 在订单详情页的右下角点击“退单”按钮。会跳到退单界面，选择需要退掉的菜品以及退菜原因，确认退菜



- “确认退菜”后会跳出店长授权界面（如下左图），可以通过扫店长授权码或者输密码两种方式进行授权。完成授权则退款成功，如下右图所示



2.3.2 整单退款

- 找到需要退款的订单，点“退单”。在退单页面点一下左下角的“全选”（如左图），选择退菜原因。会出现右图所示操作框，确认退菜，即进入店长授权页面，完成授权则退款成功。





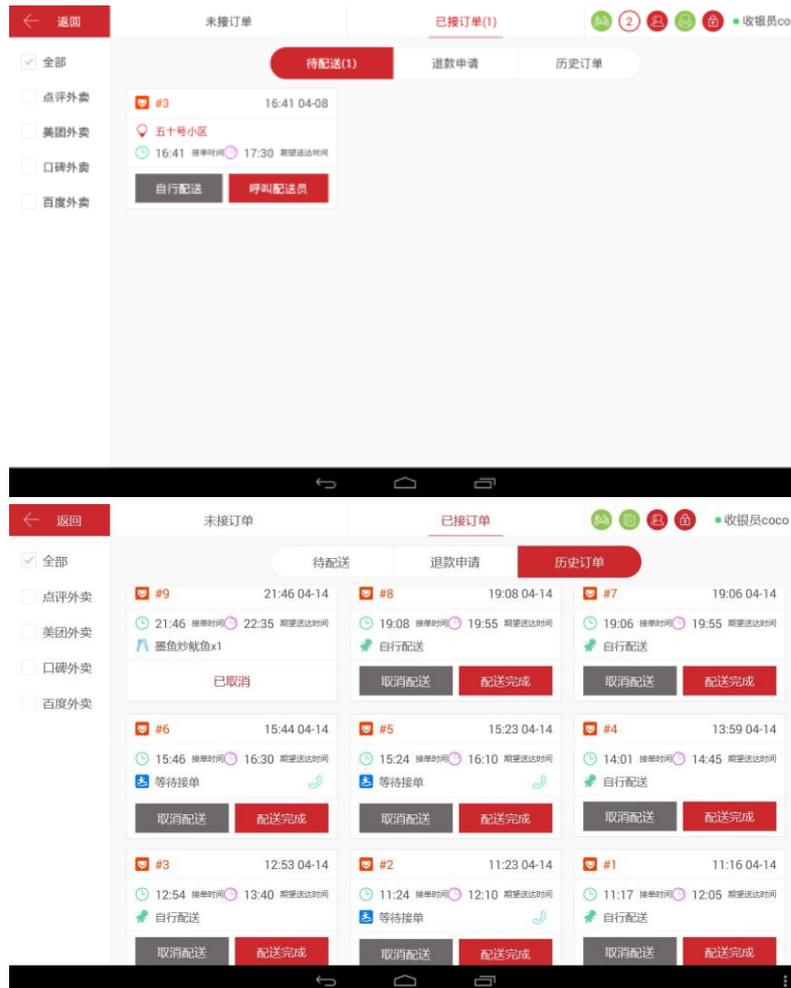
2.4 外卖接单/拒单



- 当听到有新订单提示音，可以看到右上角外卖图标会变红，有几单就会有数字几显示
- 进入外卖界面，界面上展示了尚未处理的新订单，如下图。



- 如果确定可以接单，点接单，会直接打印外卖小票。在已接订单中可以查询订单状态，“待配送，退款申请，历史订单”。
- 如不能接单点击上图中的“拒绝”按钮，选择拒单。拒单后，顾客手机端会收到订单被商家拒绝的提醒
- “待配送”指已接单但还没有配送的订单，商家可以选择自配送或者呼叫配送员，订单状态会变为配送中，直到点击“配送完成”按钮，订单状态会变为已完成。如下图



- “历史订单”：在历史外卖订单列表表中，可以查看订单的状态（如下左图），点击某一订单，可查看该订单的详细信息，如下图所示



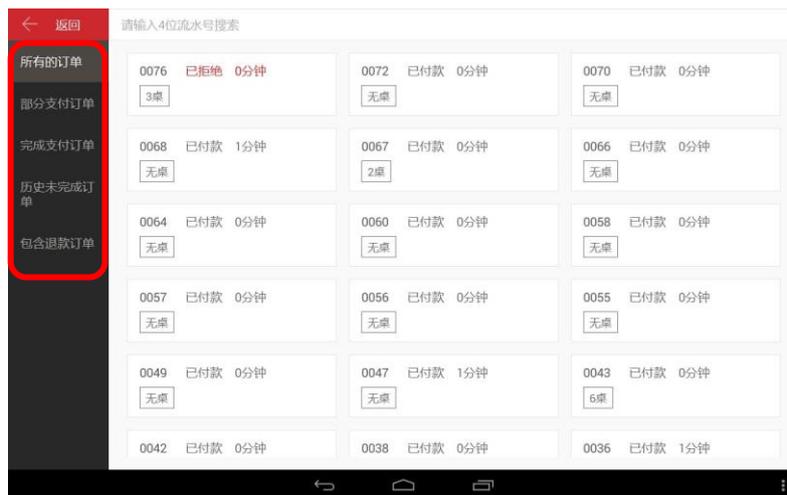
3. 管理服务

在管理服务页面上可以看到当天的实时营业概况，如下图所示



3.1 堂食订单

- 在“堂食订单”页面可以看到当天所有的订单，包括“部分支付订单”，“完成支付订单”，“历史未完成订单”，“包含退款订单”如左图所示



- 轻点任意流水号可以看到该订单的详细信息，包括桌号，下单时间，人数，所点菜品，付款方式等，如右图所示



3.2 外卖订单

在“外卖订单”界面里可以看到当天所有外卖平台的订单详情，可以勾选任意平台单独查看，包括“未接订单”和“已接订单”，以及各个订单状态，如下图所示：



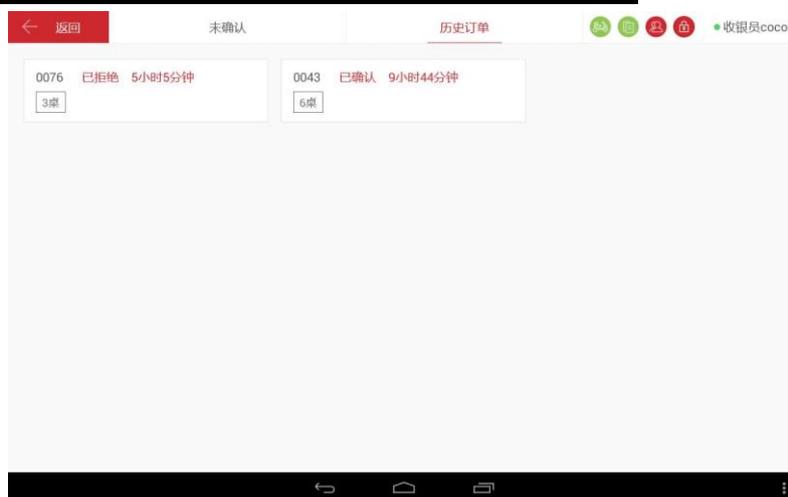
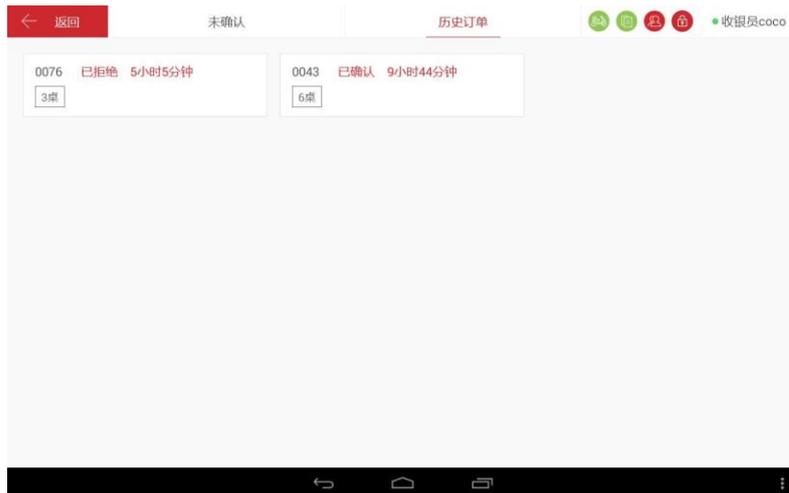
3.3 自助点单

“自助点单”客人在自己手机上通过支付宝或者微信公众号点的单。

- 当听到有新的自助订单提示音，可以看到右上角自助点单图标会变红，有几单会显示数字几。进入自助点单界面可以看到“未确认”订单，点“接单”客户点单成功，点“拒绝”客户点单失败，厨房则不会出单。



- 点击“历史订单”则可以看到所有的订单，包括“已拒绝”和“已确认”的（如下图）。



- 点任意单号可以看到该订单的详细信息（如下图）。



3.4 财务报表

在财务报表里通过切换屏幕上方的“今日”、“昨日”和“本周”按钮，可以分别看到“今日”，“昨日”和“本周”的营业额以及销售量。



- 营业额：能够显示“支付方式”，“实收金额”和“应收金额”。支付方式：包括现金，团购券，在线支付以及自定义标签结算，账目清楚一目了然。如下图。

支付方式	实收金额	应收金额
现金	136.25	136.25
美团团购券	36.00	40.00
支付宝	12.00	12.00
微信自助	0.01	0.01
微信支付	4.00	4.00
总计	188.26	192.26

- 销售量：统计当天所有已完成订单的菜品销售数量。如下图。

销售量	数量
红烧鱿鱼	2
墨鱼炒鱿鱼	1
水晶糕	1
黄桃汤	3
绿豆汤	3
银耳汤	1
大烤饼	3
小烤饼	1
青椒鸡蛋	2

3.5 会员管理

3.5.1 今日开卡记录

- 进入开卡记录界面，可以看到今日开卡信息，包括开卡数量，开卡时间，收银员，会员卡号，以及顾客姓名。如下图所示



3.5.2 今日消费记录

- 在今日消费界面可以看到当日会员卡消费总额，以及每张卡的消费时间，消费金额，订单编号等，如下图所示



3.5.3 今日充值记录

- 在充值记录里可以看到当天充值总额，以及每张卡的充值信息包括充值时间，充值金额等，如下图所示





3.5.4 会员卡管理

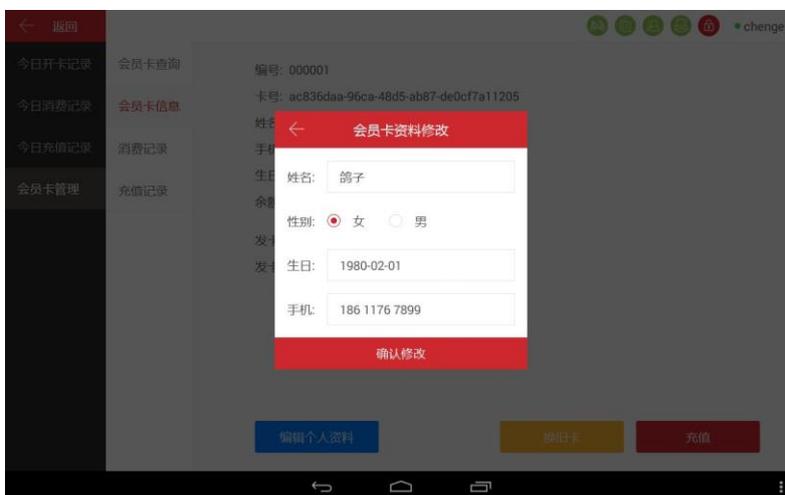
- 在会员卡查询界面输入要查询的会员信息（如下图），会员卡查询有三种方式，方式一输卡号，方式二输入开卡时登记的手机号，方式三扫客户的二维码。



- 点搜索，可以看到会员卡信息（如下图）。

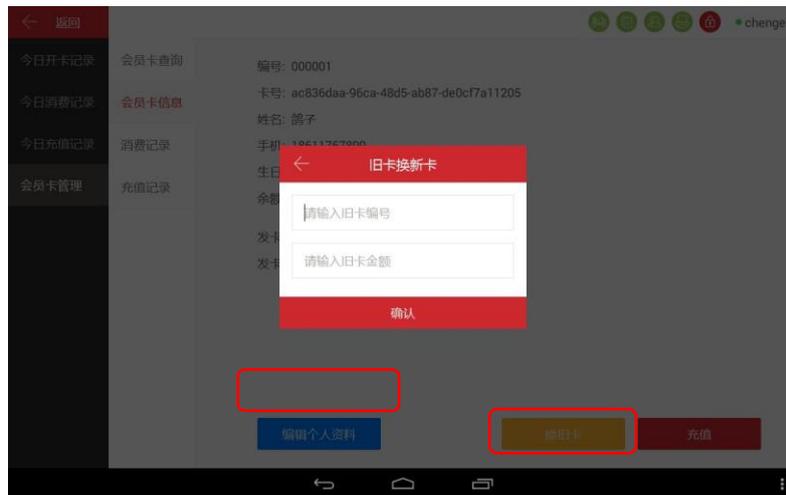


- 会员卡信息：编辑个人资料，换旧卡以及会员卡充值都在该界面操作。点击“编辑个人资料”按钮，可以进行会员信息的修改，如下图所示；





- 点“换旧卡”按钮，会弹出一个操作框，输入旧卡编号以及金额，确认后旧卡金额就转入新卡里，如下图所示；



- 消费记录：统计该会员卡的所有消费记录，包括消费时间，消费金额等（如下图）



- 充值记录：统计该会员卡的所有充值记录（如下图）



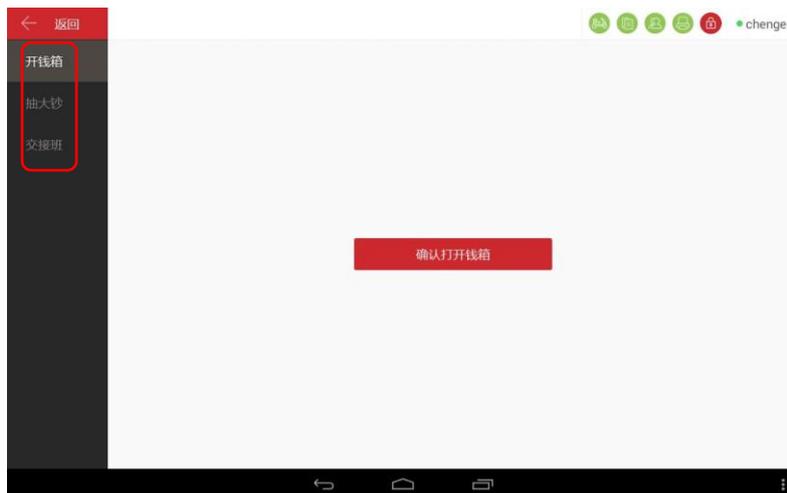


3.6 钱箱控制

- 进入钱箱管理要先输入该收银员账号密码进行验证（如下图）



- 验证通过才能进行下一步操作，如“开钱箱”，“抽大钞”，“交接班”（如右图）。



- 交接班：在输入金额中，输入今天营业起钱箱里的现金(注意若钱箱里有本金，要把本金减去，即输入金额=钱箱的现金减去钱箱中本金)。点击店长授权，输入密码验证或者扫描二维码验证。完成授权则交班完成。





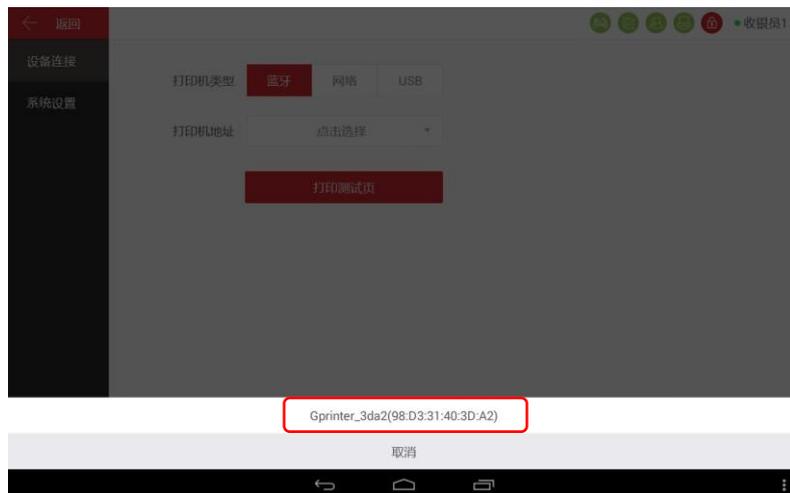
3.7 设置

3.7.1 设备连接

- 设备连接是管理打印机的，如下图所示，可以选择打印机类型，有“蓝牙”，“网络”，“USB”三种选项，可以根据需要任选。



- “蓝牙”打印机，需要把收银设备和蓝牙打印机配对，点击打印机地址后的小箭头（如上图）选择已配对的打印机 IP，如下图所示



- “网络”打印机:轻点打印机 IP，在弹出的操作框里输入网络打印机的 IP，如下图所示。点确认则打印机选择成功



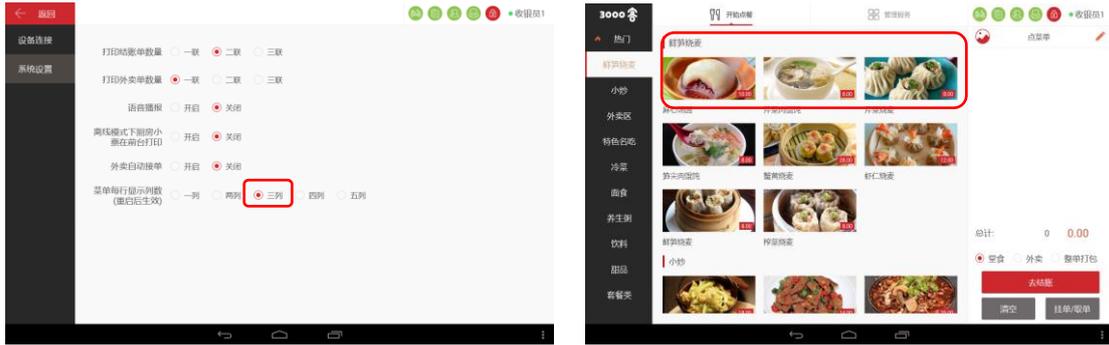
- “USB” 打印机是用一根 USB 线将收银机和打印机连起来的，在使用时只需在收银设备上选择“订单小票”或“标签小票”即可。

3.7.2 系统设置

- 如下图所示，这是系统默认的设置



- 可以根据需要进行逐个修改，轻点所需选项则完成修改。
- “打印结账单数量”指前台结账小票的打印数量
- “打印外卖单数量”指外卖小票的打印数量
- 若开启“外卖自动接单”则有外卖订单系统会自动接单并打印小票
- “菜单每行显示列数”指点菜界面每行显示几个菜品，默认是 4 个，如需修改轻点所需选项，收银系统退出重进则完成修改。如下图所示



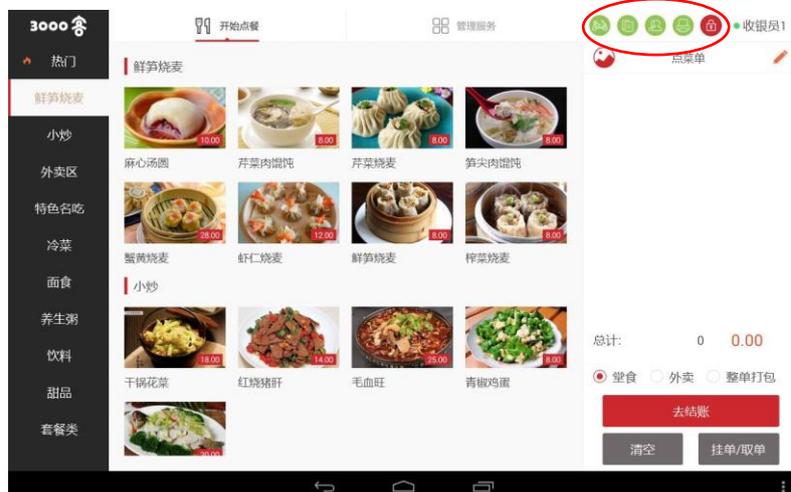
3.7.3 账号管理

- 美团外卖和百度外卖在首次使用的时候需要在此登陆一下账号和密码



3.8 其他

在屏幕的右上角有 5 个圆圈，前 4 个是绿色的，第 5 个是红色的。如下图

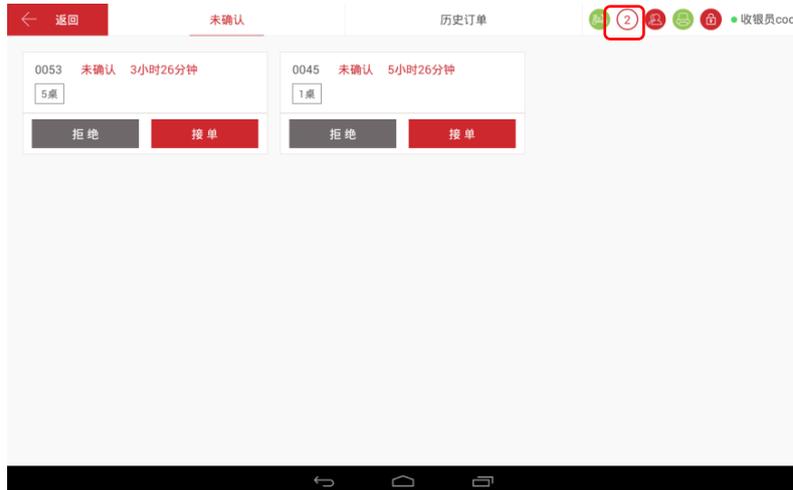




- 第一个外卖订单快捷键，当有外卖单子进来的时候这个圈会变成红色，且有几单会显示数字几，点击该按钮可以直接进入到外卖订单界面；



- 第二个自助订单快捷键，有自助订单进来的时候此处会变成红色的圈，有几单里面会显示数字几，点击该按钮直接进入自助订单界面；



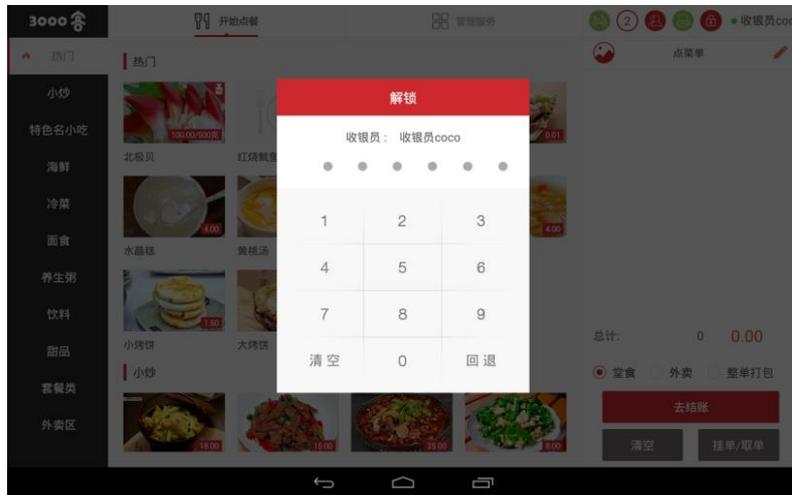
- 第三个是设置，点击该按钮可快速进入设置界面。



- 第四个是打印机管理，如果该按钮是红色的则说明厨房没有出单，需要点击该按钮把菜都出掉。



- 第五个是锁屏，点该按钮立即锁屏，需要输入收银员账号密码进行解锁。





4. 常见故障

4.1 打印机故障

4.1.1 前台打印机故障

USB 打印机:

1. 首先判断打印机和收银设备的连接的 USB 线是否松动;
2. 若正常连接, 则在收银系统中进入: 管理服务—设置—点击 usb, (一般为 USB), 并打印测试页;
3. 若打印测试页失败, 请重启前台打印机, 选择订单小票, 再打印测试页。

蓝牙打印机:

1. 在收银系统中进入: 管理服务—设置—点击蓝牙, 打印测试页;
2. 若打印测试页失败, 在 pad 上退出收银系统 App (按屏幕下方最右侧虚拟键, 关掉收银进程), 重新登录后, 打印测试页;
3. 若未解决, 请关掉打印机电源并重新打开, 选择订单小票, 再打印测试页;
4. 若还未解决, 请在收银机系统设置—蓝牙, 取消配对, 尝试重新匹配蓝牙打印机 (一般匹配的配对密钥为 1234 或者 0000), 再打印测试页。

网络打印机:

1. 首先检查打印机的网线连接是否松动, 小票纸是否用完, 修复后打印测试页;
2. 若未解决, 请首先重启打印机, 再重启路由器, 然后打印测试页;
3. 若未解决, 请打印自检页 (操作方法: 关掉打印机电源, 按住送纸键, 同时打开打印机电源, 送纸键继续按住 10 秒后放掉, 打印机自动打印自检页, 检查自检页上的 IP 地址和你收银机上填写的 IP 是否一致), 然后打印测试页;
4. 若未解决, 请在收银机上退出收银系统 (按屏幕下方最右侧虚拟键, 关掉收银进程), 重新登录后, 打印测试页。
5. 若收银机连接的是无线网络, 请检查收银机连接的是否为店内自己部署的网络, 若连入其他 wifi, 则与网络打印机不在同一局域网内, 将无法打印;

标签打印机:

1. 首先判断打印机和收银设备的连接的 USB 线是否松动;
2. 请重启标签打印机, 选择标签小票, 打印测试页。
3. 用了标签小票机, 前台订单小票必须用蓝牙或者网络打印机连接



4.1.2 厨房打印机故障

解决方法：请参照“问题一”中**网络打印机**的问题处理方法进行排查。一般后厨小票机不出小票，是因为后厨网络不通。

4.1.3 打印机打出纸为乱码或者打出白纸？

解决方法：打出白纸，是因为纸装反了。前台小票打出乱码，请关掉打印机电源并重新打开，选择订单小票；不能选择标签小票，因为标签小票是标签打印机的（奶茶店专用）。

4.2 配件故障

4.2.1 钱箱弹不开怎么办？

解决方法：首先检查钱箱的线路是否松动，有没有卡住，钱箱弹开指令是打印机发送的，若钱箱弹不开，即小票机也不会出小票，即参照问题一解决。

4.2.2 扫码枪使用失败怎么办？

解决方法：将设备的输入法改为英文。操作步骤：在设备中打开系统设置—语言和输入法—默认—英语(美国)。

4.3 网络故障

4.3.1 断网

解决方案：

如果在高峰期，有 2 种应急方案：

1. 您可以打开手机热点，让收银机连接您的手机热点继续工作。连接方法：打开收银机的设置—WLAN，然后选择您手机热点的名称，输入您设置的手机热



点密码，连接手机网络（推荐使用，此时依然可以操作支付宝、外卖接单、团购券核销等在线 O2O 功能）。但是，**请注意**：该方案会消耗手机流量，1 台收银机一天消耗的流量大约在 5M 以内（仅供参考），但是也会因为实际使用情况的不同（比如大量的 O2O 连接，多台设备连如手机热点等）而产生更大的流量消耗。请及时关注手机流量消耗情况，以免造成流量费损耗。

2. 您也可以切换为**离线模式收银**，此时将无法使用支付宝收银、外卖接单等线上 O2O 功能。切换离线模式的操作步骤：
 - a) 将收银系统退出；
 - b) 在登录界面上，进入离线模式，扫描店长授权码后，可继续收银，下单后厨房打印机继续可以打印。
 - c) 请务必在网络恢复后，用任一账号重新登录收银系统，可将收银机上的数据上传服务器，否则报表不全，将影响第二天无法收银。
 - d) 请在低峰期时，按下面的方法排查网络问题。

如果在低峰期，请首先排查网络连接情况，若短时间内无法修复，请先参考 1 中的方法继续收银，并尽快联系专业人员上门维修。网络排查方法：

- e) 请检查路由器是否亮红灯，亮红灯表示接入网络有异常，可重启路由器，若依旧亮红灯，请联系网络服务商（电信/移动等）。
- f) 请检查墙上网口、路由器、收银设备之间的网线连接是否正常，网线是否断裂等；

4.3.2 网络不稳定

(使用收银系统中网络情况不佳，提示“网络连接失败，请检查网络”)

解决方案：

1. 此时，收银机已经连上网络，但网络情况不佳。您可以退出三千客收银系统，重新登陆，（重新登陆这就是一个重新刷新网络的过程）；
2. 您还可以断开收银机的网络，重新连接下网络；（若使用无线连接的，请关闭收银机上的 WLAN 连接，再重新连接；若使用网线连接的，请插拔网线，确保网线头接触良好）。
3. 您可以在空闲时重启下路由器。