

# 广东联网售票

## 南粤通一体化标准站务系统

### 操 作 手 册

编制单位：广东南粤通客运联网中心有限公司

公司地址：广州市越秀区白云路 83 号广东高速公路大厦 16 楼

编制日期：2020 年 3 月

## 目 录

<b>第一章 概述</b> .....	- 6 -
1.1 信息编码设计.....	- 6 -
1.2 系统概述.....	- 7 -
1.3 系统安装.....	- 7 -
<b>第二章 营运调度系统</b> .....	- 8 -
2.1 概述.....	- 8 -
2.2 基础资料.....	- 8 -
2.2.1 站点管理.....	- 8 -
2.2.2 线路管理.....	- 9 -
2.3 营运档案.....	- 9 -
2.3.1 营运单位管理.....	- 9 -
2.3.2 车辆档案.....	- 10 -
2.3.3 驾驶员档案管理.....	- 11 -
2.4 班次设置.....	- 12 -
2.4.1 班次设置.....	- 12 -
2.4.2 班次设置(票价方案).....	- 14 -
2.4.3 复制班次.....	- 16 -
2.4.4 手工更新班次计划.....	- 17 -
2.4.5 批量复制班次信息.....	- 17 -
2.4.6 批量复制班次票价.....	- 18 -
2.5 班次调度管理.....	- 19 -
2.5.1 加班.....	- 20 -
2.5.2 停开班.....	- 20 -
2.5.3 座位留位.....	- 21 -
2.5.4 并班.....	- 22 -
2.5.5 批量复制班次日计划信息.....	- 23 -
2.5.6 删除班次日计划说明.....	- 24 -
2.6 票价调整.....	- 24 -
2.6.1 班次设置调整票价.....	- 24 -
2.6.2 票价方案调整票价.....	- 26 -
2.7 常见问题.....	- 27 -
2.7.1 停售与留位说明.....	- 27 -
2.7.2 班次开班和停班说明.....	- 27 -

2.7.3	调整班次预售期.....	- 27 -
2.7.4	计划生成天数与预售期说明.....	- 28 -
2.7.5	流水班次网上售票说明.....	- 28 -
2.7.6	班次增加途径站点说明.....	- 29 -
2.7.7	班次票价错误检查说明.....	- 29 -
<b>第三章</b>	<b>调度报班系统.....</b>	<b>- 30 -</b>
3.1	班次报班.....	- 30 -
3.2	报班作废(销班).....	- 31 -
3.3	报班提示.....	- 32 -
3.4	安检报班联动.....	- 32 -
<b>第四章</b>	<b>售票管理系统.....</b>	<b>- 33 -</b>
4.1	登录售票系统.....	- 33 -
4.2	售票.....	- 34 -
4.2.1	售票.....	- 34 -
4.2.2	预售车票.....	- 35 -
4.2.3	补票.....	- 35 -
4.2.4	售保险.....	- 36 -
4.2.5	移动支付.....	- 36 -
4.2.6	取票.....	- 37 -
4.2.7	售异站车票.....	- 37 -
4.2.8	改签.....	- 38 -
4.3	退票与废票.....	- 38 -
4.3.1	退票.....	- 38 -
4.3.2	废票.....	- 40 -
4.3.3	单独退保险.....	- 40 -
4.4	售票查询.....	- 40 -
4.4.1	售票明细.....	- 40 -
4.4.2	票查询.....	- 41 -
4.4.3	售票汇总.....	- 41 -
4.5	常见问题.....	- 42 -
4.5.1	复位.....	- 42 -
4.5.2	选位.....	- 42 -
4.5.3	留位售出.....	- 42 -
4.5.4	连续售票.....	- 43 -
4.5.5	售优惠票说明.....	- 43 -
4.5.6	修改密码.....	- 43 -

4.5.7 修改退票手续费率.....	- 44 -
4.5.8 查看错误提示.....	- 44 -
<b>第五章 检票管理系统.....</b>	<b>- 45 -</b>
5.1 检票.....	- 45 -
5.1.1 正常检票.....	- 45 -
5.1.2 废检.....	- 45 -
5.1.3 特检.....	- 46 -
5.1.4 异站检票.....	- 47 -
5.2 打单.....	- 47 -
5.2.1 打单.....	- 47 -
5.2.2 打单作废与重新打印.....	- 48 -
5.2.3 结算单查询.....	- 48 -
5.3 检票常见问题.....	- 49 -
5.3.1 复位.....	- 49 -
5.3.2 检票口设置.....	- 49 -
5.3.3 身份证检票.....	- 50 -
5.3.4 检票口广播.....	- 50 -
5.3.5 补检.....	- 51 -
5.3.6 查看错误提示.....	- 51 -
<b>第六章 财务结算系统.....</b>	<b>- 53 -</b>
6.1 票据管理.....	- 53 -
6.1.1 票据入库.....	- 53 -
6.1.2 票据退库.....	- 53 -
6.1.3 票据领用.....	- 54 -
6.1.4 票据回收.....	- 54 -
6.1.5 票库领用查询.....	- 55 -
6.2 缴款.....	- 55 -
6.2.1 汇总缴款.....	- 55 -
6.2.2 不定额缴款.....	- 55 -
6.2.3 汇总单查询.....	- 56 -
6.3 结算管理.....	- 56 -
6.3.1 结算单位.....	- 57 -
6.3.2 结算费用.....	- 57 -
6.3.3 结算方案.....	- 59 -
6.3.4 结算汇总.....	- 61 -
6.3.5 结算查询.....	- 62 -

6.4	结算常见问题.....	- 62 -
6.4.1	计费方式说明.....	- 62 -
6.4.2	结算费用公式说明.....	- 63 -
6.4.3	结算方案说明.....	- 63 -
6.4.4	结算周期说明.....	- 64 -
6.4.5	结算汇总说明.....	- 64 -
6.4.6	无法正常结算说明.....	- 65 -
6.4.7	查询发班记录.....	- 65 -
6.4.8	站务费说明.....	- 65 -
<b>第七章</b>	<b>进出站管理.....</b>	<b>- 67 -</b>
7.1	票证核验.....	- 67 -
7.2	进站管理.....	- 67 -
7.2.1	进站登记.....	- 67 -
7.2.2	进站查询.....	- 67 -
7.3	出站管理.....	- 68 -
7.3.1	出站登记.....	- 68 -
7.3.2	出站查询.....	- 68 -
7.4	安检管理.....	- 69 -
7.4.1	车辆安检.....	- 69 -
7.4.2	安检查询.....	- 69 -
<b>第八章</b>	<b>查询管理模块.....</b>	<b>- 71 -</b>
8.1	综合查询.....	- 71 -
8.2	报表中心.....	- 71 -
8.2.1	联网售票相关报表.....	- 71 -
<b>第九章</b>	<b>系统管理.....</b>	<b>- 73 -</b>
9.1	机构管理.....	- 73 -
9.2	角色管理.....	- 74 -
9.3	用户管理.....	- 74 -
9.4	代售管理.....	- 75 -
9.5	系统设置.....	- 75 -
9.6	打印设置.....	- 76 -
9.7	操作日志.....	- 76 -

## 第一章 概述

### 1.1 信息编码设计

信息编码是信息组织和存储管理的基础，信息只有经过编码后才能进行有序的组织和管理。信息的编码既要体现信息的本质特征，又要编码结构的系统和科学性，编码设计和编码结构的好坏是影响系统品质的重要因素。

系统在开发过程中应参照以下的标准规范：

- GB 2312 信息交换用汉字编码字符集基本集
- GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程
- GB/T 13502-1992 信息处理程序构造及其表示的约定
- GB/T 14394-2008 计算机软件可靠性和可维护性管理
- GB/T 16260.1-2006 软件工程 产品质量 第一部分：质量模型
- GB/T 17544-1998 信息技术 软件包 质量要求和测试
- GB/T 18492-2001 信息技术 系统及软件完整性级别
- GB/T 18493-2001 信息技术 软件生存周期过程指南
- GB/T 25070-2010 信息安全技术 信息系统等级保护安全设计技术要求；
- JT/T 747-2009 交通信息资源核心元数据；
- JT/T772-2010 汽车客运站计算机售票票样及管理使用规定
- JT/T785-2010 道路运输管理与服务系统数据交换接口
- JT/T414-2006 道路运输电子政务平台 信息分类与指标
- JT/T655-2006 道路运输电子政务平台 数据交换格式
- JT/T 417-2000 汽车客运线路代码
- JT/T 200—2004 汽车客运站级别划分和建设要求
- JT/T 309—1997 汽车客运站（点）代码
- JT/T 415—2006 道路运输电子政务平台编目编码规则
- GB/T 2260 中华人民共和国行政区划代码
- GB/T 10114—2003 县级以上行政区划代码编制规则
- 《汽车客运站场数据联网及售票接口技术规范》（广东省交通运输厅，2014年12月修订）
- 《汽车客运站场数据联网及售票接口技术开发指南 V21》
- 《广东省客运站智能化管理系统方案》

## 1.2 系统概述

南粤通一体化站务系统主要包括售票、营运调度、检票结算、财务管理、进出站管理(票证核验、进站登记、出站登记、安检登记)、订票、综合查询、报表中心、分销管理、综合管理等业务功能，可以满足客运站业务管理的需求。



图 1.2.1 站务系统界面图

## 1.3 系统安装

### 1. 软件环境

服务器端：Unix、Linux、windows 等服务器操作系统。

数据库：MYSQL5.6 以上作为后台数据库。

客户端：适用 Windows7/XP 等各种操作系统。

### 2. 客户端安装

登录站务系统访问地址（如南粤通云站务系统地址：<http://m.gdnyt.com:28888/>），下载站务系统专用浏览器 Chrome 和系统环境软件 JRE6。运行 JRE 安装包，默认安装即可，再将 Chrome 放置 D 盘，解压后，将站务系统浏览器文件夹里面的“登录客运系统.bat”的快捷方式放置桌面。下载文件如下图 1.3.1：



图 1.3.1 站务系统登录界面

## 第二章 营运调度系统

### 2.1 概述

营运调度模块，主要管理站点、线路、车辆、营运单位、驾驶员、班次定义及班次票价等基础资料，营运调度的日常业务工作，主要管理班次票价调整、停开班、报班、临时增班、报班等业务操作。

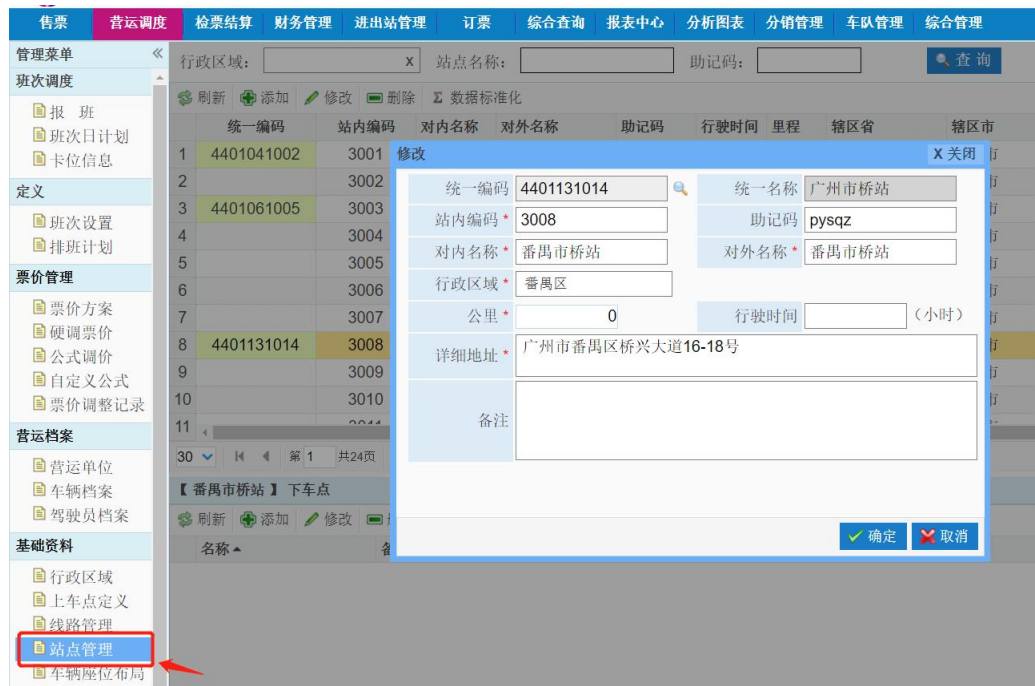
营运调度是站务管理工作的重要内容，需要仔细操作，做好班次、票价等检查工作。

### 2.2 基础资料

#### 2.2.1 站点管理

站点信息为基础资料中最重要的部分，是车辆允许旅客下车的目的地信息。也是旅客在网上售票或窗口售票时查询班次的重要信息，站点名称需要标准化。

功能导航：营运调度->基础资料->站务管理。\*号为必填项 如图 2-2-1



如图 2-2-1 站点管理界面

#### 【说明】

1. 站内编码建议统一规则，建议 4 位数字为标准，建议（从 1000 开始增加）且不能重复录入使用。
2. 录入每个站点都需要关联‘统一编码’，部分乡镇站点名称没有找到对应统一编码的可暂时为空。
3. 行政区域必须选择正确，旅客才能通过行政信息查询到本站点信息。
4. 助记码方便售票员在售票时，可通过助记码快速查询站点信息。

5. 站点信息建议统一由地市公司（或集团）管理，各车站不需要维护，独立车站需自行维护。

## 2.2.2 线路管理

主要管理线路基本信息、线路的途径站点（下车点）及配客点信息。日常业务管理时可以按照线路管理班次信息，如票价调整、按线路统计数据等业务需求。

功能导航：营运调度->基础资料->线路管理。\*号为必填项 如图 2-2-2



图 2-2-2 线路管理界面

### 【说明】

1. 线路编码建议 4 位数字为标准，建议（从 1000 开始增加）且不能重复录入使用。
2. 录入每条线路都需要选择始发站、终到站、营运类型建议以线路牌信息为参考。
3. 所属行政区域必须选择正确。
4. 到达站点为终点站时，需打勾选择，将终点站按顺序排到最下面。
5. 流水班可设置本线路为流水线路，该线路的班次即为流水班，可按照单班次或多班次设置。

## 2.3 营运档案

### 2.3.1 营运单位管理

管理车辆的营运单位。

功能导航：营运调度->营运档案->营运单位。\*号为必填项 如图 2-3-1

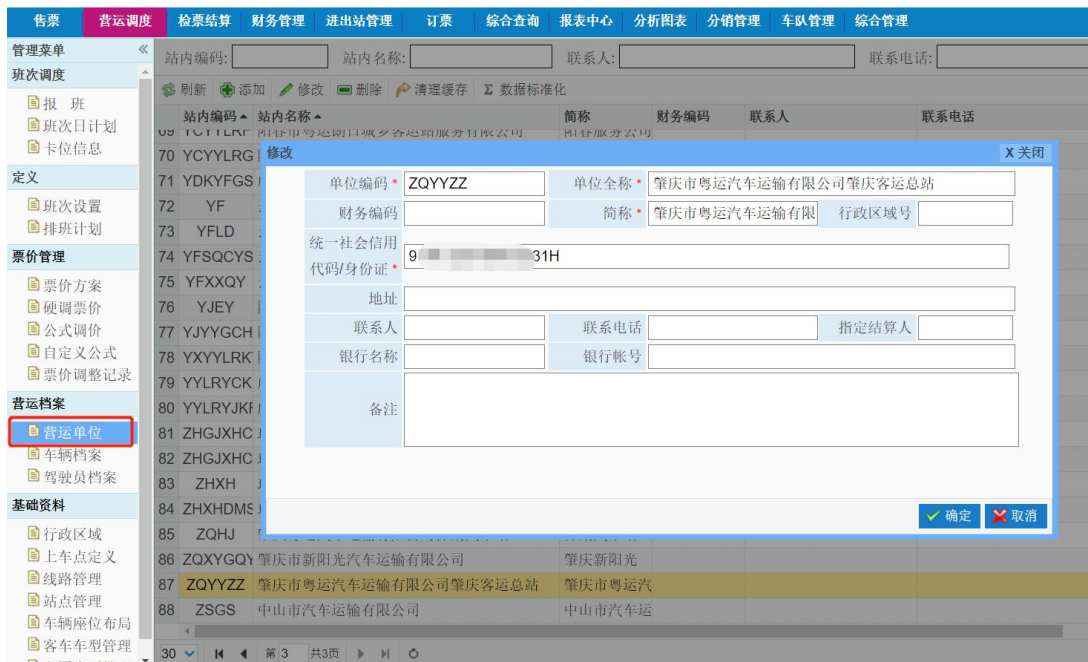


图 2-3-1 营运单位管理界面

【说明】

1. 营运单位编码建议以单位简称拼音简码形式录入。
2. 营运单位统一社会信用代码为必填项。
3. 单位全称以进站合同盖章命名为参考。

### 2.3.2 车辆档案

管理车辆的基础资料主要包括车属单位、车牌号、座位数、车辆装备等级、技术等级等信息。

功能导航：营运调度->营运档案->车辆档案。\*号为必填项 如图 2-3-2

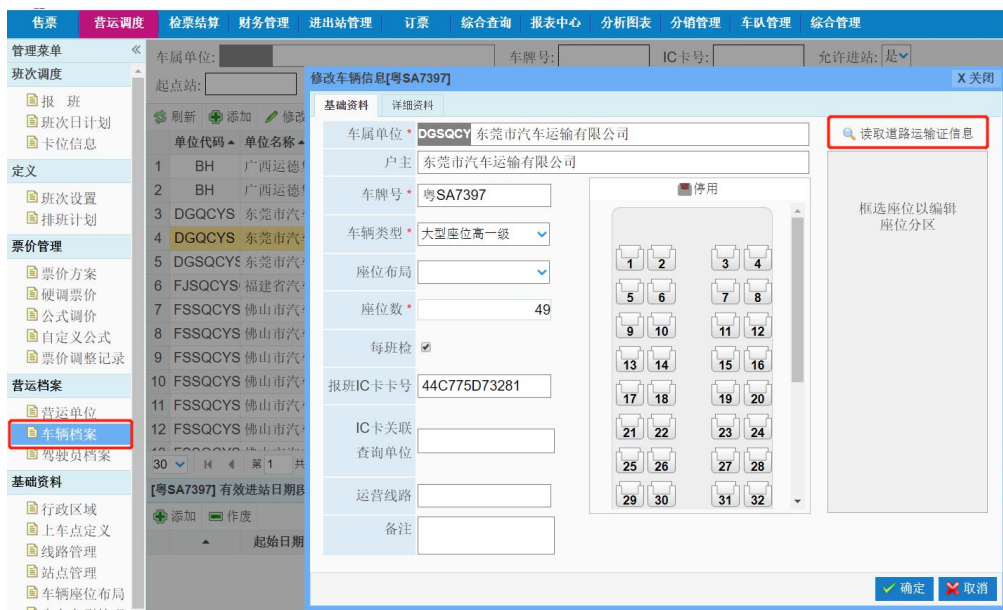


图 2-3-2 车辆资料管理界面

## 【说明】

1. 建议使用省道路运输企业服务平台读卡器读取道路运输证车辆 IC 卡资料进行录入。
2. 请核准座位数（可售座位数）。否则在报班时，选择更新座位时，会更新成错误座位数。
3. 手工录入车辆资料时，需符合出站登记表要求，填写道路运输证号、车牌颜色、核定车辆座位、车辆装备等级、技术等级、审验有效日期、标志牌号码、线路名称、途经线路等。
4. 在录入车辆资料前，可以先查询是否存在，已存在，检查资料正确，就不需要新增车辆了。
5. 已报废的车辆资料，不用录入，审验有效期过期的请核对资料。

### 2.3.3 驾驶员档案管理

驾驶员的基础资料内容主要包括姓名，从业证号，资格证有效期等内容。

功能导航：营运调度->营运档案->驾驶员档案。\*号为必填项。如图 2-3-3

The screenshot displays the '南粤通 一体化标准站务系统' (Nanyue Tong Integrated Standard Station Service System) interface. The top navigation bar includes '售票', '营运调度', '检票结算', '财务管理', '进出站管理', '订票', '综合查询', '报表中心', '分析图表', '分销管理', '车队管理', and '综合管理'. The left sidebar shows a '管理菜单' (Management Menu) with options like '班次调度', '定义', '票价管理', '营运档案', and '基础资料'. The main area shows a list of drivers with columns for '姓名', '性别', '出生日期', '从业证号', '从业证有效期', '准驾车型', '驾驶证号', '驾驶证有效期', and '职业证有效期'. The driver '严国楠' is selected, and the '修改' (Edit) form is open. The form includes fields for '姓名', '性别', '民族', '联系电话', 'IC卡卡号', '身份证号', '出生日期', '身份证地址', '电子邮件', '从业证号', '有效期', '从业资格类别', '从业证发放机构', '准驾车型', '职业证号', '职业证有效期', '驾驶证号', '驾龄', '驾驶证办理日期', '驾驶证起始日期', '驾驶证有效日期', '技术职称', and '服务单位名称'. The '从业证号' and '有效期' fields are marked with an asterisk (\*), indicating they are required. The '从业证号' is '441 281430' and the '有效期' is '2021-04-30'. The '准驾车型' is 'A1、A2、E' and the '从业证发放机构' is '阳江市交通运输局'. The '驾驶证' section shows '办理日期' and '起始日期' as '1994-03-11'. The '职业证' section shows '职业证号' and '职业证有效期' fields. The form has '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons at the bottom right.

图 2-3-3 驾驶员档案管理界面

## 【说明】

1. 建议使用省道路运输企业服务平台读卡器读取从业资格证信息 IC 卡资料进行录入。
2. 手工录入资料时，需符合出站登记表要求填写姓名、从业资格证号、资格有效截止日期。
3. 从业证有效期已过期，请核对资料是否有效，无效资料不用录入。

## 2.4 班次设置

### 2.4.1 班次设置

班次设置主要定义班次模板信息，主要内容为班次基本信息、途径站点票价、配客站点、排班等内容。

在班次设置中，新增班次设置（班次模板）时，目前有 2 中方法，第一种常规方法，直接在班次设置中新增班次。第二种先做票价方案，再新增班次。

常规方法建议班次无配客点的车站使用，需要录入 4 部分信息。

（一）新增本线路第一个班次计划，需要完整输入班次信息，如下图：

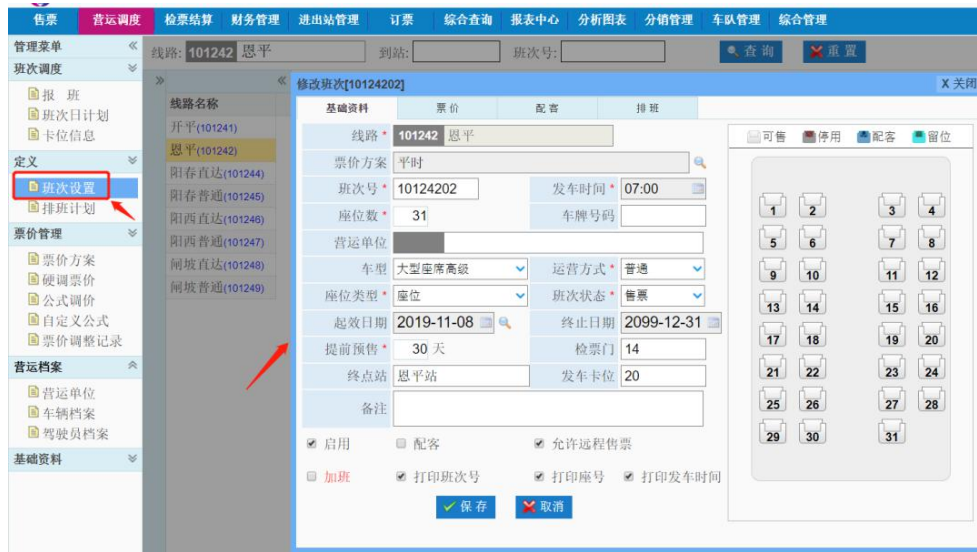


图 2.4.1.1 新增班次设置

【操作说明】：

1. 座位数：为班次计划可售座位数。若班次设置【排班】计划，会优先以排班计划的班次状态和可售座位生成班次日计划的数据。
2. 起效日期和终止日期：在这个日期段内，会生成班次日计划的数据。可理解为班次（线路）的有效期，若此线路在某一个时间段停止营运，可设置终止日期。
3. 配客表示本班次在本客运站是始发班次，还是配客班次。为配客站，可选择否。
4. 允许远程售票可设置本班是否开放网上售票。

（二）配客站点管理：若班次有配客站，需要先录入配客站信息，再录入票价信息，目前站务系统支持始发站管理配客站的票价，在票价管理中，选择【本站及配客站票价】。无配客站可跳过。



图 1.2.2 配客站管理

【操作说明】

1. 建议配客站的班次号与始发站的班次号相同。有配客关系的客运站，建议先统一规范各站班次号规则，如班次号前 1 位表示客运站。
2. 支持独立设置【配客站的发车时间】。
3. 当始发站班次开班或停班时，配客站需要同步开班或停班，需要将开班和停班都选择【是】；始发站报班时，配客站需要同步报班，选择【是】，若配客站有自动语音广播，怕中途塞车，而导致车辆未到，自动广播误导旅客检票，需要选择【否】。
4. 配客站票价与始发站票价相同时，选择【是】，不同时，选择【否】。

(三) 票价管理：南粤通站务系统支持多种票型票价设置，同时支持始发站管理配客站的票价。在班次设置的票价中，可设置不同时间段执行不同的票价（节假日票价调整），详见票价调整说明。

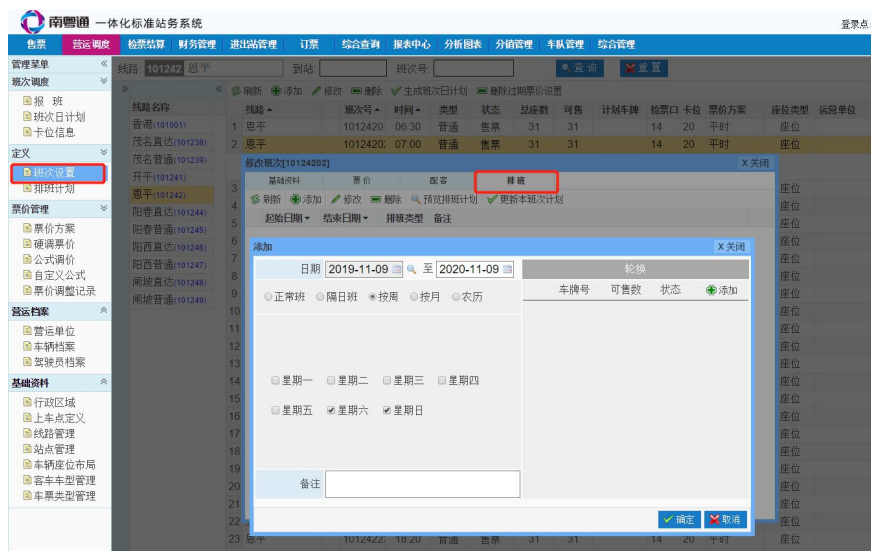


图 1.2.3 班次票价管理

## 【操作说明】

1. 自动计算的半票，是否需要取整，或按照四舍五入方法计算，可通过【系统设置】-【调度模块】的票价修约间隔和票价修约规则设置。建议有系统管理员统一修改。
2. 途径站点临时不需要售票时，可调整票价为 0，或调整启用状态为【否】。长期不适用时，可先调整启用状态为【否】，建议 3 个月后，再统一删除。
3. 若需要售出 0 元类型的车票，需要将对应车票类型的票价设置为 0，默认为空，是不能售票。另外需要将车票类型中对应的票型，设置为允许 0 元售出。

（四）排班默认每日开班，不用做排班设置。若需要设置隔日班、按周排班、按月排班等。例如按周排班，只有周六、日开班，如下图：



## 【操作说明】

1. 排班界面的有效期，是在这个有效期内，按照这个排班执行。如上图在 2019-11-9 至 2020-11-9 期间按周排班，只有周六、周日开班，过 2020-11-10 开始，会按照每日开班执行。
2. 在线路定义完整第一个班次信息后，可通过复制班次功能快速增加第二班次。建议在复制班次信息前，请认真检查第一个班次的配客点信息（同步状态和发车时间）、途径站点票价等信息。

## 2.4.2 班次设置(票价方案)

第一步增加票价方案，第二步在班次设置中增加班次计划。最终在班次设置中增加班次信息。使用票价方案，可通过票价方案的方式管理班次设置的票价调整。详细见票价调整内容。

### （一）新增票价方案

a. 需要先在线路管理中，建议录入始发站和配客站信息，并且标记始发与配客标识，如下图 2.4.2.1。

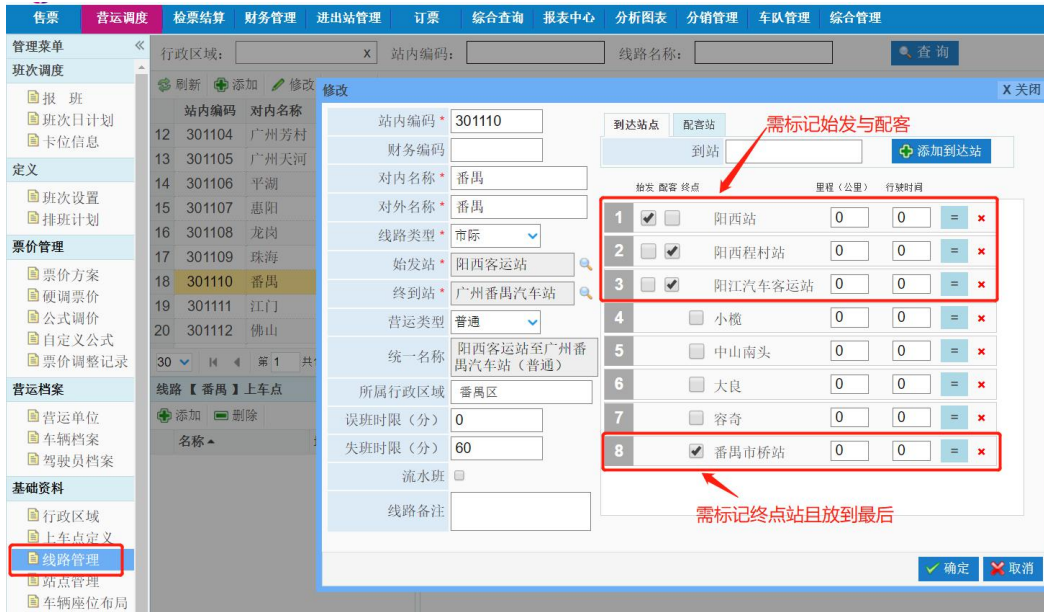


图 2.4.2.1 线路管理配客站信息

b. 票价方案管理，选择线路增加票价方案，如下图：



图 2.4.2.2 票价方案

**【说明】**

1. 目前票价方案支持由始发站管理配客站的票价方案，在方案中新增配客站票价方案。
2. 若未客运站与客运站（主体站）间的配客管理，由各站独立管理票价时，不建议由始发站管理其他客运站（配客）的票价信息。为了实现座位共享，建议由始发

站只做配客关系，目前站务系统只支持由上一次机构管理者，才能设置客运站间的配客关系。

- 客运站与客运站（主体站）间的配客管理，建议始发站在班次设置中，新增班次时，不要引用票价方案。可以在班次设置定义完成后，在票价方案中再做班次关联。

## （二）班次设置增加班次信息。

可参考上面的【新增班次班次】的操作方法，新增班次时选择对应的票价方案后，本班次会自动获取票价方案中的站点票价信息。

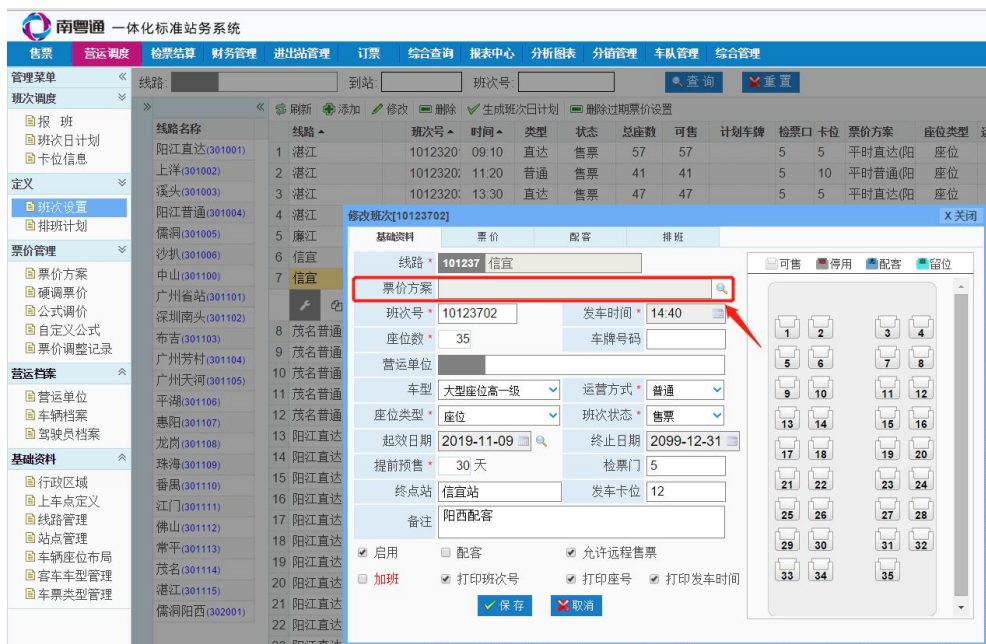


图 2.4.2.3 班次设置-取消始发站的票价方案

### 【操作说明】

- 始发站若使用票价方案新增班次时，配客站会默认选择始发站的配客方案，配客站的票价与始发站不同时，需要先在班次设置中，取消票价方案（错误的票价方案），再调整配客站的票价。
- 在始发站未与配客站共享线路信息时，配客站无法使用票价方案管理班次票价。只可以在班次设置中管理票价，通过复制票价功能，可以达到票价方案的功能。详细操作见票价调整内容。

## 2.4.3 复制班次

在班次设置中增加多个班次信息时，可以通过复制班次功能快速操作。同线路增加第二班次时，可使用复制班次功能，建议在复制班次信息前，请认真检查第一个班次的配客点信息（同步状态和发车时间）、途径站点票价等信息。

## 2.4.4 手工更新班次计划

手工生成班次日计划，可以按照单个班次、同线路、全部班次的方式生成班次日计划信息。

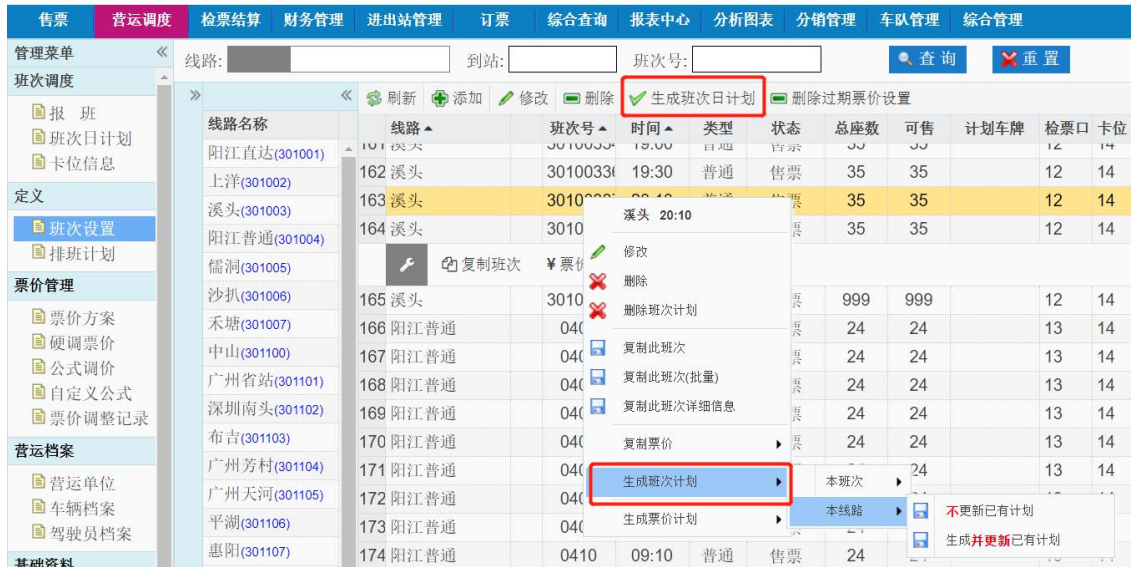


图 2-4-4 生成班次日计划

操作说明：

1. 默认情况下，在班次设置中新增班次计划后，南粤通站务系统会定时（晚上）生成班次日计划（实时班次），若需要立即生成班次日计划数据，需要手动生成班次日计划数据。
2. 生成班次计划分为：本班次和本线路。本班次仅仅更新单个班次日计划数据。本线路会更新整条线路的所有班次信息。
3. 更新班次计划时分为：不更新已有计划和生成并更新已有计划。若当前更新的班次信息，需要在班次日计划中立即生效，选择【生成并更新已有计划】。
4. 若调整班次设置的票价信息，需要立即执行，就需要更新班次日计划的票价计划。如调整节假日票价时，调整周期内的班次已生成班次日计划，【重要】必须手工操作【生成并更新已有计划】票价计划。选择更新票价后，必须在班次日计划中检查班次票价是否已调整。如调整 2019-11-11 至 2019-11-15 日的票价，必须检查 11 月 10 日、11 月 11 日、11 月 15 日、11 月 16 日 4 天以上的票价信息是否正确。

## 2.4.5 批量复制班次信息

在班次设置中，若【长期】调整同一条线路的所有班次信息，可使用复制此班次详细信息功能，如长期调整座位、检票口、预售票天数、发车卡位、到期日期等信息。

在班次设置中，先调整同一条线路中的某一个班次信息，再右键点击修改后的班次，选  
广州市越秀区白云路 83 号高速公路大厦 16 楼 - 17 -

择【复制此班次详细信息】，选择需要复制内容及目标班次，即可完成批量复制操作。

例如，需要修改恩平线路的所有班次检票口需要调整至 16 号检票口，可先调整如 7:00 恩平班次的检票口为 16，然后右键点击【复制此班次详细信息】，选择修改检票口（打勾选择），然后选择所有班次（打勾选择），确定后，恩平线路的检票口全部修改成 16 号检票口。如下图 2.4.5

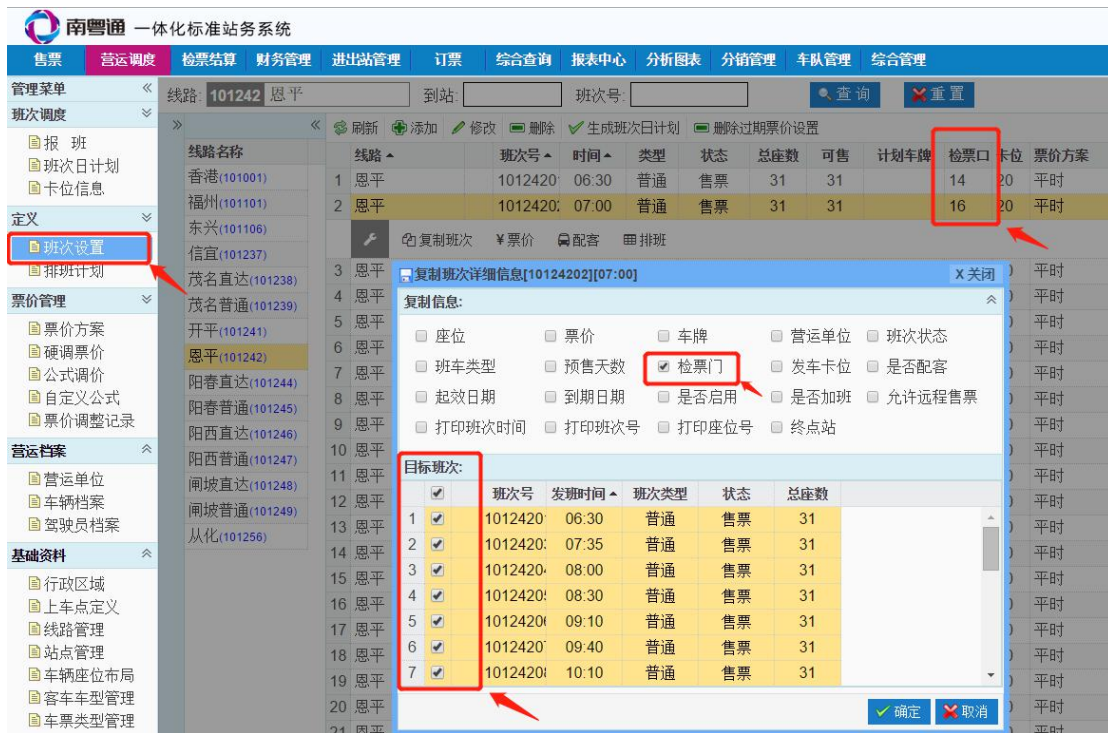


图 2.4.5 复制此班次详细信息（批量复制）

### 【说明】

1. 只是调整班次设置的基本信息，若班次日计划需要立即更新票价信息，需要手动更新。

## 2.4.6 批量复制班次票价

在班次设置中，若【长期】调整同一条线路的所有班次票价信息，可使用班次票价中的【复制票价设置】功能。

在班次设置中，先调整同一条线路中的某一个班次的到达站点票价信息，在班次设置的【票价】界面，选择【复制票价设置】功能，可按照同线路调整票价信息，或选择同线路同票型调整票价信息，即可完成批量调整票价操作。

例如，需要长期调整恩平线路，到达恩平站票价由 22 调整为 25 元，可先调整如 7:00 恩平班次的到达站点票价为 25 元，保存后，点击【复制票价设置】，选择同线路调整票价信息调整，确定后，恩平线路所有班次的恩平站点全部调整为 25 元。如下图 2.4.6.1

### 【说明】

1. 只是调整班次设置的票价信息，若班次日计划需要立即更新票价信息，需要手动更新。
2. 若始发站同时管理配客站的票价，同时有修改配客站的票价时，在调整票价确认界面，可选择【同时指向配客站票价复制】，会同步批量修改其他班次的配客站的票价信息，如下图 2.4.6.2。

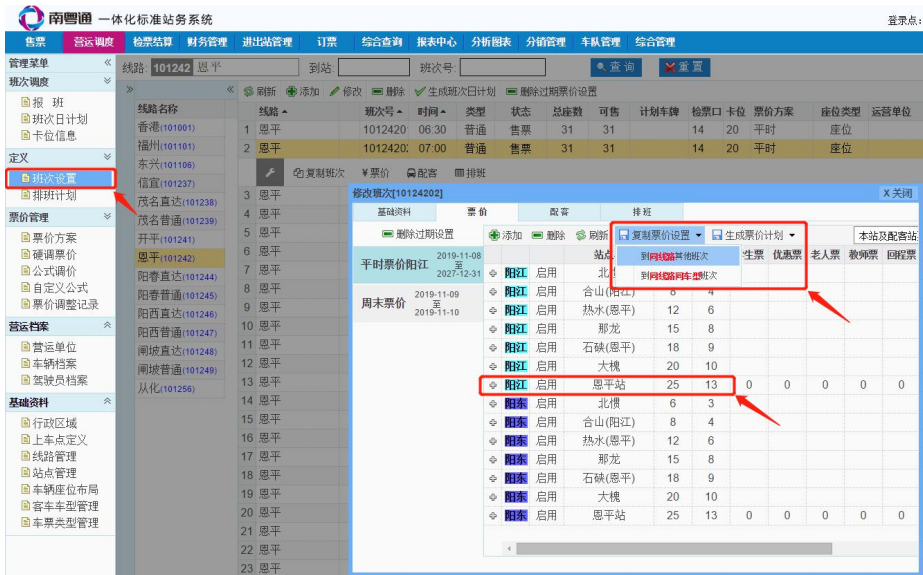


图 2.4.6.1 复制此班次详细信息（批量复制）

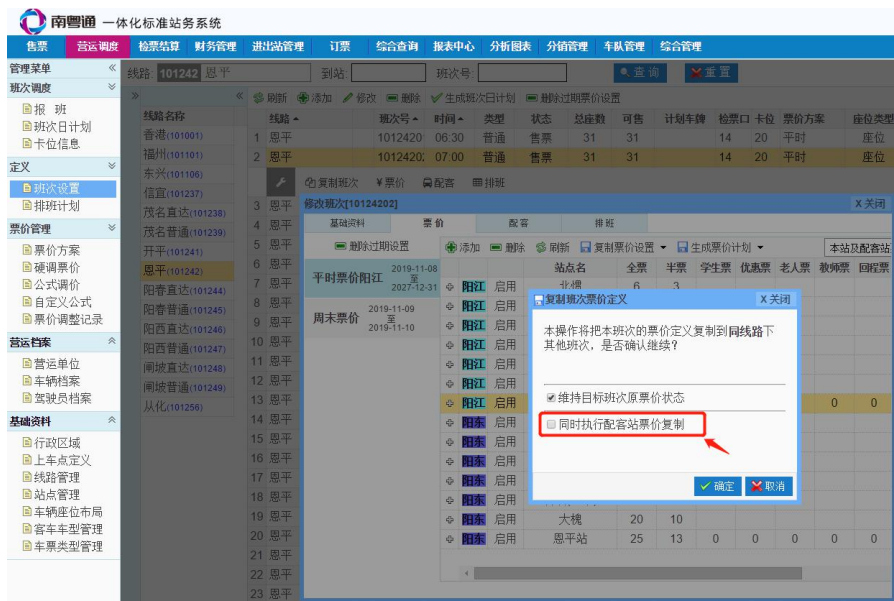


图 2.4.6.2 同时批量复制配客站票价

## 2.5 班次调度管理

班次日计划管理，管理实时班次信息的调整，是业务售票、检票、报班的业务基础，管理班次发车时间、班次票价、班次停开班、座位留位、查询座位明细等日常业务操作。

【重要说明】在站务系统【上线】后，禁止删除班次日计划的班次信息，可设置班次状态为停班。禁止删除班次日计划票价中的的站点信息，可以设置启用状态为【否】或调整票价为0。

## 2.5.1 加班

在节假日期间，【临时】由于乘车旅客过多，需要在某个时间，临时增加班次。在站务系统中，默认增班时，只增加当天，可选择增加一段日期的班次信息。

【操作说明】在班次日计划中，选择同线路的其中一个班次，选择复制班次，默认班次号会自动生成，可手动修改，修改发车时间、座位、班次日期段等信息后，保存即可完成增班操作。

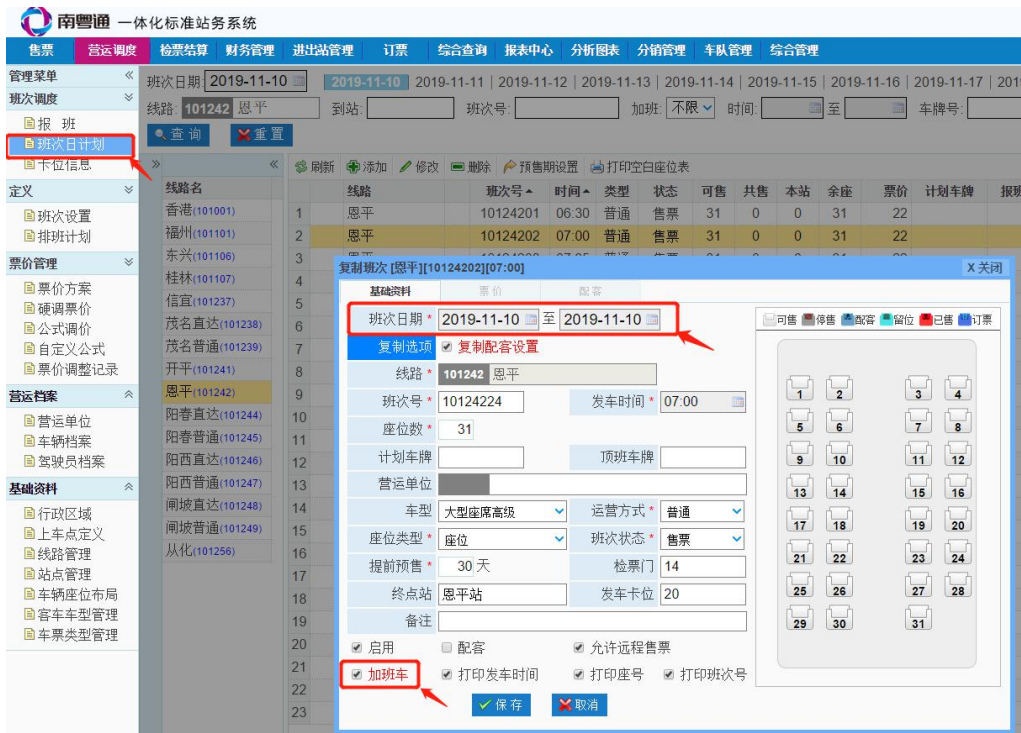


图 2.5.1 加班界面

### 【复制班次说明】

1. 若加班车与正班车的结算内容不同，需将加班车的选项打勾，若需要复制班次时，默认加班车，可通过系统参数设置。建议系统参数由系统管理员负责调整。
2. 临时增加班次后，若部分途径站点不需要售票，可以在班次票价中，设置启用状态为【否】或调整票价为 0。

## 2.5.2 停开班

在班次调度作业中，需要【临时】停班或短期停班，停班天数不超过已生成班次的最大班次日期。默认停班当天班次，可选择停班一段日期内的班次。【临时】开班，或短期开班，也是同样的处理方式。

在班次日计划中，选择需要停班的班次，右键选择停班，即可完成停班操作。开班是同样的操作。

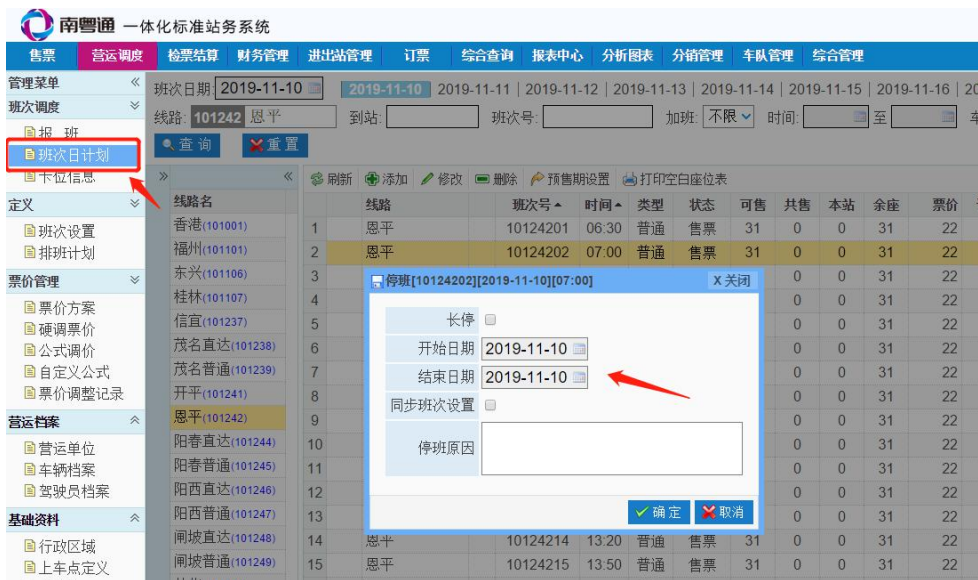


图 2.5.2 班次日计划中停班操作

### 【停班说明】

1. 长停，不是长期的停班，仅仅是停班本班次已生成班次计划的所有班次。例如：班次计划生成天数是 30 天，长停只是停班 30 天内的所有班次。班次计划生成天数，可在系统参数中设置，建议有系统管理员统一设置。
2. 若需要新生成班次直接停班，可选择【同步班次设置】，同步将班次设置的售票状态调整为停班状态。若需要长期停班时，可选择【长停】和【同步班次设置】。
3. 可以在班次设置中，将班次信息的售票状态调整为停班，然后手动更新班次日计划，也可以实现长期停班的作用。

### 【开班说明】

1. 在班次设置中，将班次状态【停班】修改为【售票】后，手动更新班次日计划，是不能直接修改班次日计划的班次状态，需要在班次日计划中做开班处理。此处理方法，为了防止开班错误而引起售票问题。正常将长期停班的班次，做开班处理时，也是从某一天开始开班。

## 2.5.3 座位留位

在班次调度作业中，需要【临时】留位或短期留位，正常留位代表本站可能会售出或有旅客会在本站乘车等原因，临时性的不能售出。南粤通站务系统支持留位售出的功能，在售票界面，售票员可以通过选择留位座位，来售出已留位的座位。系统默认是不能售出留位座位。

【操作说明】在班次日计划中，选择需要留位的班次，双击显示班次信息，可查看班次座位图,选择需要留位的座位号，点击座位图上的留位，就可以完成留位操作，如下图 2.5.3.1:



图 2.5.3.1 班次座位留位

【留位备注说明】若需要留位备注，或在留位时有携带免儿童，可通过第二种留位操作方式，在班次右侧，选择需要留位的座位号，点击设置状态，选择携带或不携带免儿童，就可以操作留位，同时可以填写留位备注信息。

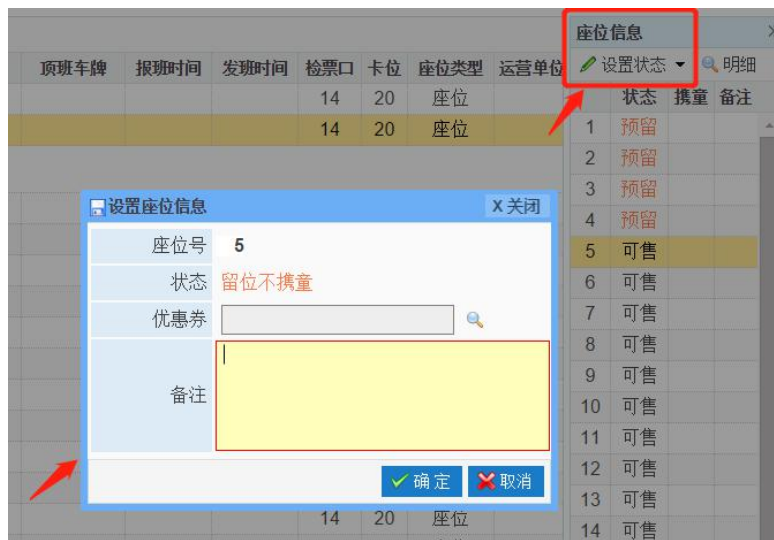


图 2.5.3.2 班次座位留位同时备注

【留位重要说明】

1. 第一种留位方式，可通过鼠标，拖拉选择多个座位，同时留位。第二种方式，可按 Shift 或 Ctrl 键，选择多个座位，同时留位。
2. 免儿童数，按照客规计算，目前按照可售座位的 10% 计算，与已售票的免儿童数量共享，不允许超过总的免儿童数量。
3. 站务系统支持批量留位功能，不支撑批量将留位座位修改为可售状态。避免因误操作而将手工留位的座位全部调整为可售状态。

### 2.5.4 并班

在班次调度作业中，班次因特殊情况，需要临时停班时，已经有售票记录，需要通知旅客停班信息，若旅客同意乘坐其他班次，可以在班次日计划中，做合并班次操作，将本班次

的售票记录，合并至其他班次中，并占有班次座位，旅客乘车时，可使用原来车票直接在检票口检票乘车，不需要在售票窗口做改签操作。

【操作说明】在班次日计划中，选择需要并班的班次，右键选择合并至，先选择需要并班的座位号，再选择需要并入到班次信息，即可完成并班操作。如：2019-11-11 白云机场的 07:00 班次临时停班，需要将已售票 2 张车票合并至下一个班次 08:20。选择 07:00 班次，右键选择合并至，选择 08:20 班次，填写并班原因，就可以完成并班操作，如下图 2.5.4

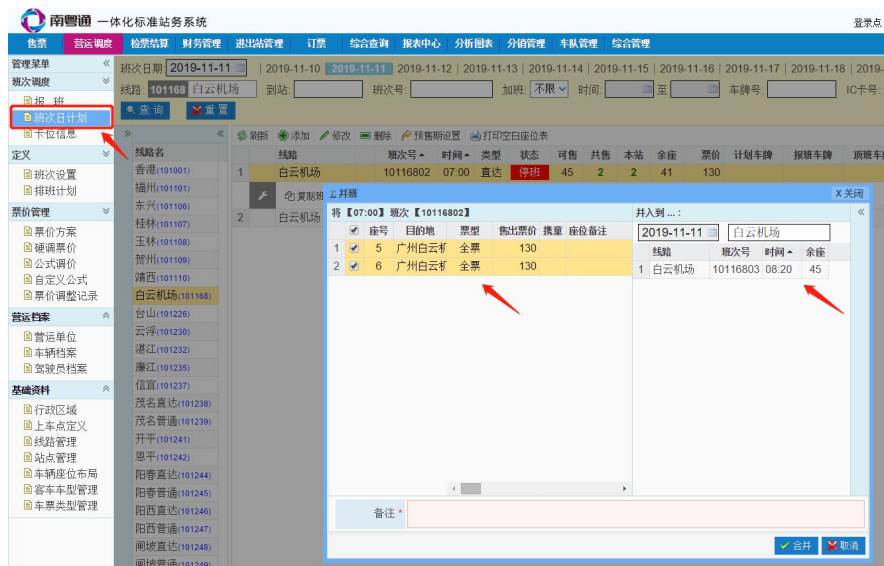


图 2.5.4 并班操作界面

### 【并班重要说明】

1. 目前南粤通站务系统只支持相同乘车站的并班操作，不允许并班至其他配客站的班次上。

## 2.5.5 批量复制班次日计划信息

在班次日计划中，若【长期】调整同一班次一段日期内的班次信息，或者同一条线路的所有班次信息，可使用复制此班次详细信息功能，如长期调整座位、检票口、预售票天数、发车卡位、到期日期等信息。

在班次日计划中，先调同一班次一段日期内的班次信息，再右键点击修改后的班次，选择【复制此班次详细信息】，选择需要复制内容及目标班次，即可完成批量复制操作。

例如，需要将 2019-11-12 至 2019-11-17 日范围内，恩平 07:00 班次 1-4 号座位做停售操作。先将 2019-11-12 的恩平 07:00 班次 1-4 号座位做停售操作，然后右键点击【复制此班次详细信息】，选择修改座位（打勾选择），然后选择 2019-11-13 至 2019-11-17 日，在班次号中输入 10124202（恩平 07:00 班次号），选择需要调整的班次日期，确定后，11 日至 17 日的班次，本班次已批量做停售操作。如下图 2.5.5

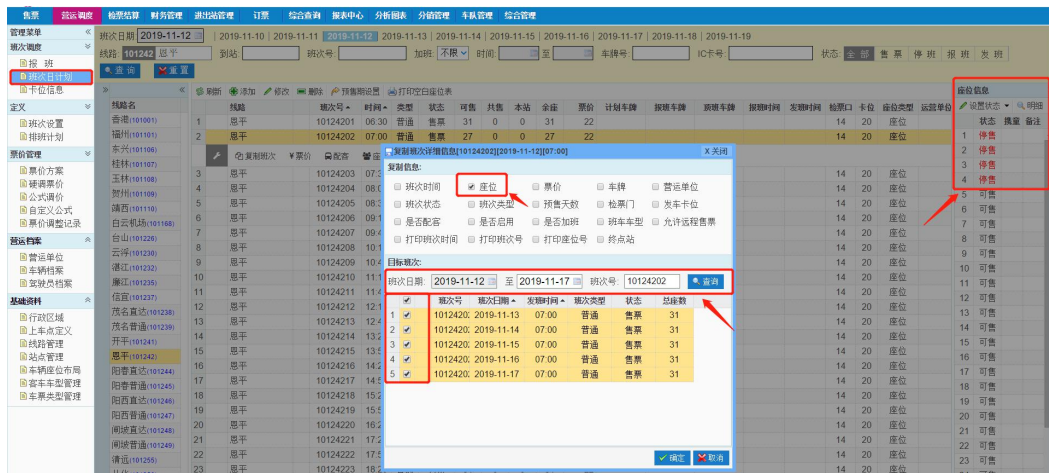


图 2.5.5 班次日计划中复制此班次详细信息（批量复制）

### 【批量复制重要说明】

1. 批量复制班次信息，需要认真检查日期范围内修改后的班次信息，是否正确。

## 2.5.6 删除班次日计划说明

【重要说明】在站务系统【上线】后，禁止删除班次日计划的班次信息，可设置班次状态为停班。禁止删除班次日计划票价中的的站点信息，可以设置启用状态为【否】或调整票价为0。

## 2.6 票价调整

客运站需要调整节假日期间的票价信息时，可使用批量调整票价功能。目前南粤通一体化站务系统，批量调整票价有 2 种主要操作方式。第一种在班次设置中调整班次票价；第二种在票价方案中调整班次票价。

### 2.6.1 班次设置调整票价

在班次设置中，可以通过复制票价模板，来调整节假日期间票价调整业务需要。若原班次是在班次设置中管理票价，可通过本方法批量调整票价信息。

【操作说明】在班次设置中，选择需要调整的线路中某一个班次票价信息，将光标放置在票价模板上，点击复制后，就可以设置新的票价日期段，点击确认后，就会生成新日期段的票价模板，在新票价模板上修改需要执行的票价信息。就可以完成单个班次设置的票价修改。如新增日期段 2019-11-22 至 2019-11-24 执行新的票价，见下图 2.6.1.1。

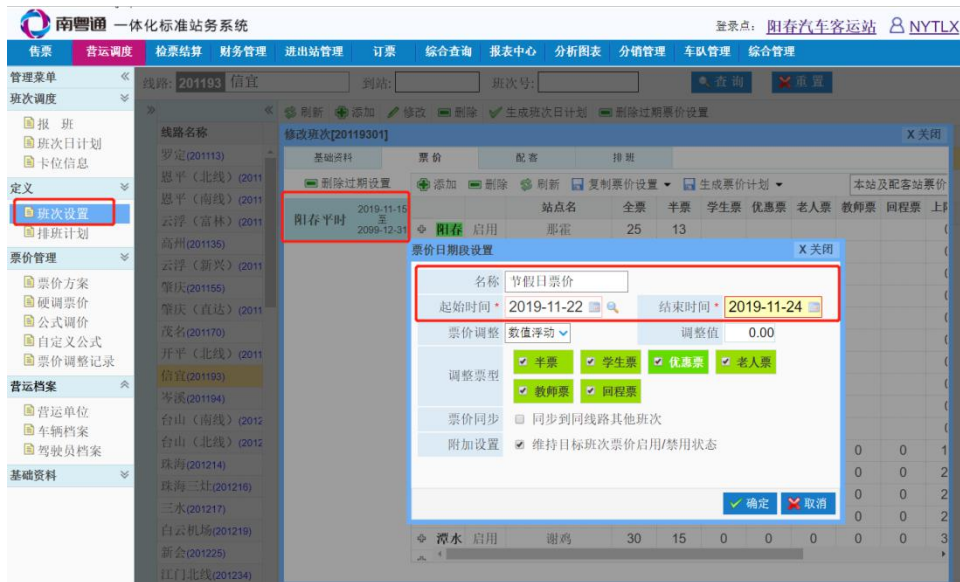


图 2.7.1.1 复制票价模板界面

若需要本线路的其他班次，按照新的票价执行，在修改单班次票价后，可通过复制票价设置【到同线路其他班次】，若有配客班次票价需要同时更新，需要将【同时执行配客站票价复制】打勾，确认后，可批量修改本线路所有班次票价。如下图 2.7.1.2

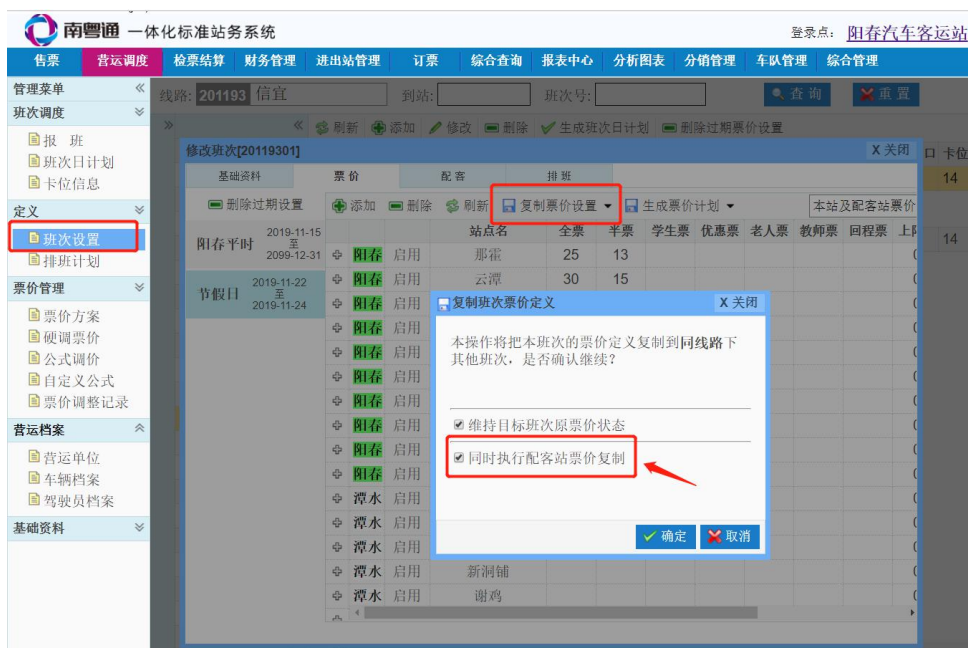


图 2.7.1.2 复制票价设置界面

### 【重要提示说明】

- 1、若需要调整的日期段，在班次日计划中，已有班次信息，必须通过手工更新票价计划，才可以执行新的票价。更新票价计划，若是单班次，可操作本班次更新已有班次计划票价；若是整条线路，可操作本线路更新已有班次计划票价。具体操作说明见 1.2.4 【手动更新班次日计划】

- 2、【最重要】在更新班次票价后，需要在班次日计划中检查班次日计划中的票价信息。
- 3、新增加的票价日期段，建议不要与其他日期段出现重叠，除长期票价外。若某一天有 2 个可执行的票价模板时，将会按照开始日期大的票价模板执行。如平时票价为 2019-11-15 至 2099-12-31，节假日的日期段为 2019-11-22 至 2019-11-24，在 11 月 22 日将按照新的票价模板执行。

若再新增一个节假日的日期段为 2019-11-24 至 2019-11-26，在 2019-11-24 日，将按照最后的这个票价模板执行。防止出现票价混乱，建议不要出现重叠的票价模板日期段。

## 2.6.2 票价方案调整票价

在票价方案中，可以通过添加票价计划，来调整节假日期间票价调整业务需要。若原班次是在班次设置中管理票价，可通过本方法批量调整票价信息。

【操作说明】在票价方案中，选择需要调整的线路对应的方案，在方案中增加票价计划，新增票价计划后，就可以设置新的票价日期段，修改需要执行的票价信息。就可以完成票价计划，如下图 2.6.2.1。

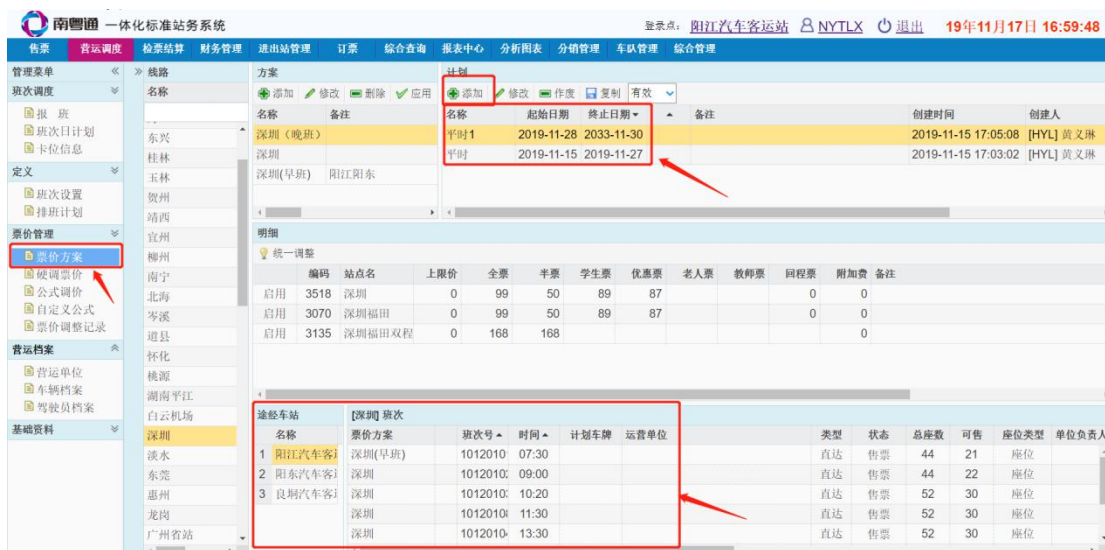


图 2.6.2.1 新增票价计划界面

如上图，若确认按照新的票价方案执行时，需要点击应用，就可以完成票价调整。只要在班次设置中有关联深圳(晚班)票价方案的班次，就会按照新的票价计划执行。

### 【重要提示说明】

- 1、在票价方案中，点击应用后，此票价方案会更新班次设置中的票价模板，同时更新班次日计划的票价。
- 2、在班次设置中，调整票价模板后，不会影响票价方案中的票价信息。若先在班次设置中，调整票价方案后，又在票价方案中调整票价计划，点击票价方案中的应用后，会覆盖班次设置中的票价模板。

- 3、**【最重要】**在更新班次票价后，需要在班次日计划中检查班次日计划中的票价信息。
- 4、新增加的票价日期段，建议不要与其他日期段出现重叠，除长期票价外。若某一天有 2 个可执行的票价模板时，将会按照开始日期大的票价模板执行。如平时票价为 2019-11-15 至 2099-12-31，节假日的日期段为 2019-11-22 至 2019-11-24，在 11 月 22 日将按照新的票价模板执行。  
若再新增一个节假日的日期段为 2019-11-24 至 2019-11-26，在 2019-11-24 日，将按照最后的这个票价模板执行。防止出现票价混乱，建议不要出现重叠的票价模板日期段。

## 2.7 常见问题

### 2.7.1 停售与留位说明

在班次设置或班次日计划的班次座位管理中，若修改为停售后，班次的可售座位数同时会调整，也会调整免儿童的数量。如班次可售座位为 42 座，停售 5 个座位后，可售座位为 37 个，共售免儿童 3 张。

在班次座位管理中，若修改为留位后，表示留位的座位可能会售出，留位是可以标记是否携带免儿童，操作留位后，班次的可售座位数和可售免儿童张数都不会调整。

#### 【操作说明】

1. 在班次日计划中手工操作留位后，为了避免工作人员在班次设置中手工更新班次计划时，会将手工留位的座位覆盖掉，目前站务系统，不允许通过手工更新的方式将班次留位状态更新为可售状态。建议长期不给本站售票的座位，可设置为停售状态。
2. 在班次设置中将座位状态调整为留位状态时，需要将班次日计划中的留位状态调整为可售状态时，必须每个班次单独调整。

### 2.7.2 班次开班和停班说明

在日常业务管理时，若需要将长期停班的班次开班时，需要先在班次设置中修改班次状态为售票状态，再到班次日计划中，通过按日期的方式选择从某一天开始开班。

### 2.7.3 调整班次预售期

在班次信息中可以直接修改班次预售期，在班次日计划中，可根据业务规则批量修改班次预售期，如全部、按班次日期、按线路等方式批量调整班次预售期。

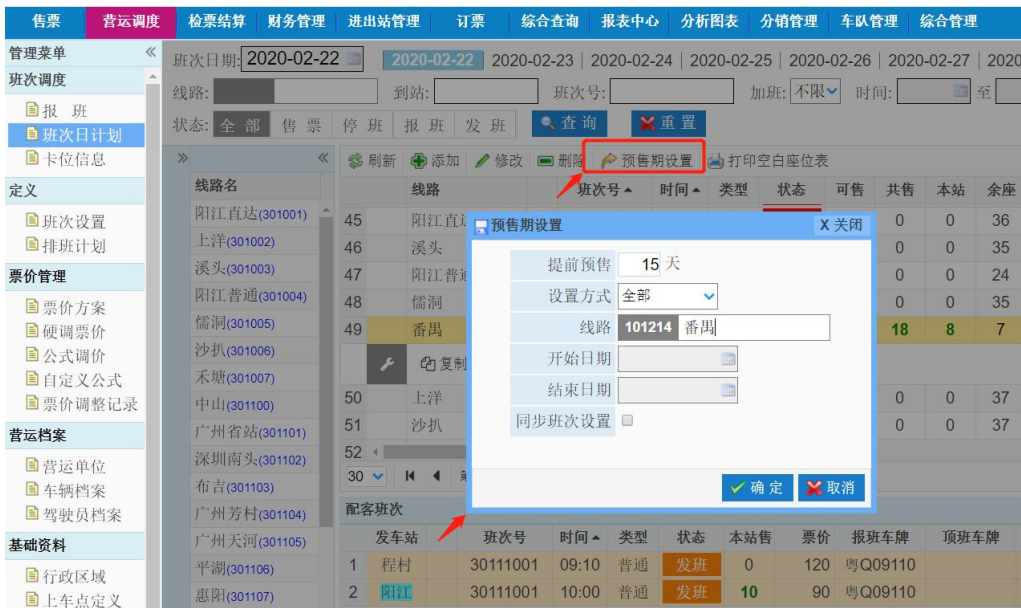


图 2-7-3 预售期设置

### 2.7.4 计划生成天数与预售期说明

班次计划生成天数，表示班次日计划多少天的班次数据，如设置 15 天，班次日计划中只能查询到最近 15 天的班次信息，包括今天。

班次提前预售期，表示旅客在网上或售票窗口可以预售车票的天数，如设置 7 天，表示可以预售 7 天的车票，不包括今天。

### 2.7.5 流水班次网上售票说明

1. 流水班次单线路为多班次，若网上售票只需要显示单个班次时，在班次设置中，将最后一个开启【允许远程售票】，其他班次不用开启远程售票。
2. 若网上售票只需要显示单个班次时，网上可售座位数为允许远程售票的班次座位数。

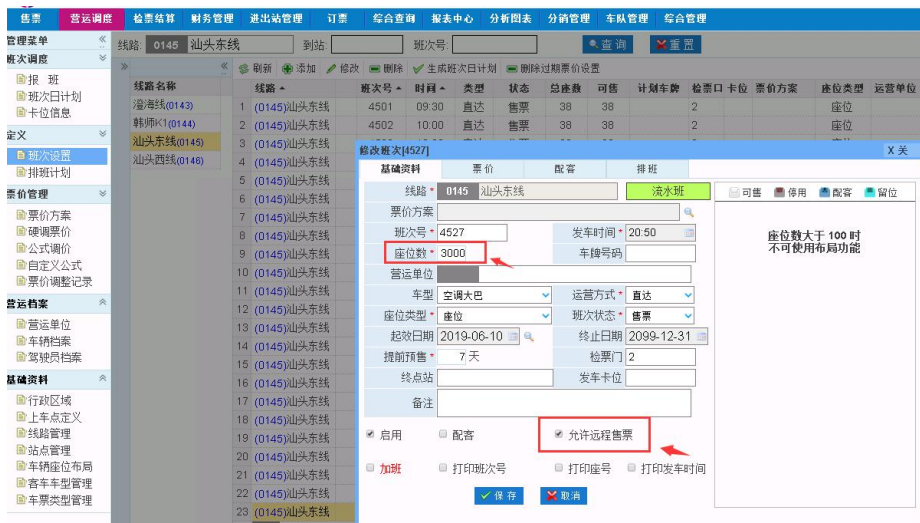


图 2-7-5-1 班次设置界面

3. 纸质车票票面和网上售票显示末班时间在线路管理中设置发班时间段。

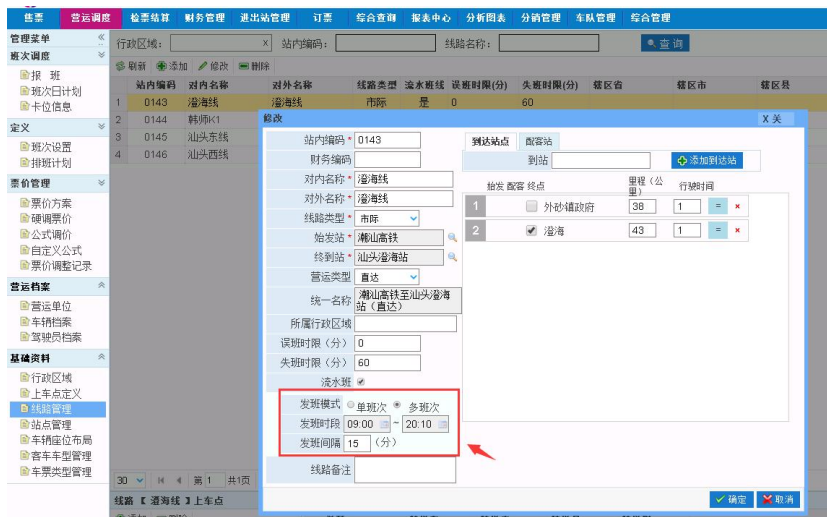


图 2-7-5-2 线路定义界面

4. 流水班车票改签、并班、特检、流水班检过的票(已废检)都不支持在线退票。

### 2.7.6 班次增加途径站点说明

在站务系统上线后，若某个班次需要新增站点时，需要先给线路中增加站点信息后，才能在班次设置或票价方案中增加班次途径站点票价信息。

方法一在班次设置中增加途径站点及票价信息。若其他线路需要同步增加站点票价时，可通过复制票价设置，到同线路其他班次上，就可以批量修改同线路的班次票价信息。最后，需要手动更新班次日计划的票价信息。

方法二在票价方案的计划中增加途径站点及票价信息。若一条线路有多个票价方案，需要修改每个票价方案中每个票价计划的新增站点票价信息。点击应用，就会同步更新班次设置和班次日计划中的票价信息。

调整班次票价信息后，一定要在班次日计划中，检查班次票价信息是否正确。

### 2.7.7 班次票价错误检查说明

售票员或旅客发现某个班次票价信息有误时，可首先检查班次日计划中的班次票价信息，再检查班次设置中的票价信息。若班次设置中有多个日前段的票价模板，请检查日期段及对应的票价设置的是否正确。

## 第三章 调度报班系统

### 3.1 班次报班

站务系统报班主要步骤为：

1. 选择需要报班的班次。可以通过线路或站点信息进行筛选，可方便快捷找到需要报班的班次，或直接输入班次号按回车，就可以显示班次的详细信息。
2. 输入报班车牌号码，可输入车牌号码的后 4 位号码，快速查找，若有多个车牌号码，可通过【上下键】选择正确的车牌号码报班。也可以通过读卡（营运 IC 卡），读取车辆信息。
3. 输入驾驶员信息。可输入驾驶员从业资格证（身份证号码）的后 4 位查看驾驶员信息，若有多个驾驶员信息，可通过【上下键】选择正确的驾驶员信息。可以输入驾驶员姓名的拼音、姓名拼音简称、姓名等信息查找驾驶信息。如姓名张三，可使用 zhangsan、zs 等方式进行驾驶信息查找。也可以通过读卡（驾驶员从业资格证），读取驾驶员信息。
4. 若有进站人数和免童人数后，点击报班，就可以报班成功。若报班车辆与班次可售座位数不一致时，系统会提示是否更新，若需要更新，可按 F2 确认，就会更新班次可售座位数为车辆座位数。如下图 3.1.1 和 3.1.2。



图 3.1.1 班次报班界面

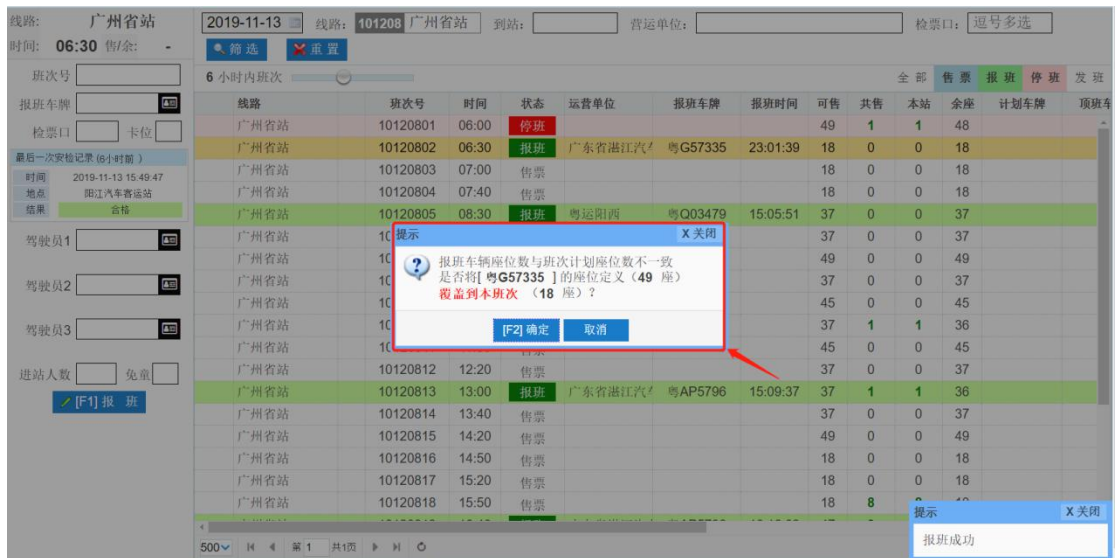


图 3.1.2 是否更新车辆座位界面

### 【报班注意说明】

1. 若查询不到班次信息时，可选择全部，就可以显示全部的班次状态。若只选择【售票】就只能查看所有售票状态的班次信息，支持多选，如同时查看售票和报班状态的班次信息。
2. 在班次计划可售座位数与车辆座位数不同时，是否提示并更新座位数，可在系统参数中设置，建议统一由系统管理员操作。
3. 在报班界面，可通过拉伸进度条，可以查看多少小时内的班次信息，如 6 小时，就只能查看当前时间 6 个小时内的所有班次。
4. 若更新座位时，提示的座位定义数量不准确，需要在车辆资料中修改车辆座位数。

## 3.2 报班作废(销班)

在报班时，若调度员选择了错误的车牌号码或驾驶员信息，只能通过销班（退班）后，重新报班时，选择新的车牌号码或驾驶员信息。

### 【操作说明】

1. 在报班界面，通过筛选，查询到已报班的班次后，点击右键，可以查看到销班选项，确认后，就可以报班作废，如下图 3.2.1。

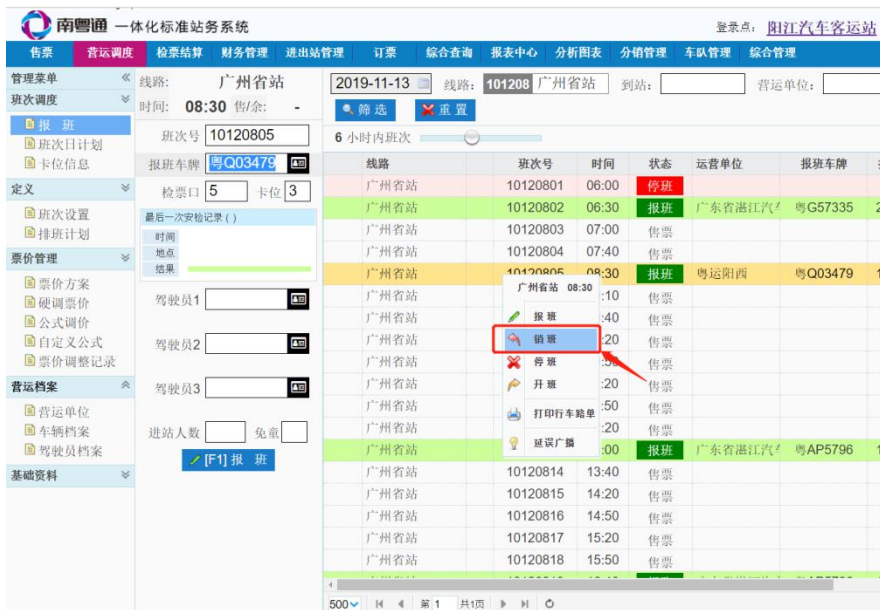


图 3.2.1 销班界面

### 3.3 报班提示

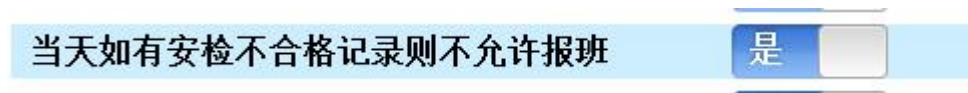
车辆报班时系统根据设置自动检查车辆，如不符合则弹出提示，在有权限的情况下允许强制报班。

功能实现：在报班系统中，会有计划车牌的报班车牌的对比，当一致时不弹出窗口界面提示，只有当两台车的座位数不一样时才会进一步提示，是否按新报班车牌号更新座位数，需要在综合管理界面开启提示按钮。

### 3.4 安检报班联动

对于始发班车应检查车辆安检状况，在安检模块启用的情况下系统自动判断安检是否合格。

功能实现：在系统管理中，设置安检与报班联动即可，如下图：



## 第四章 售票管理系统

售票模块主要负责售票、退票、废票、补票、改签、取票、票查询等日常业务操作。

### 4.1 登录售票系统

在系统桌面，找到【登录客运系统】的快捷方式，打开到站务系统，显示登录界面，【第一次】登录站务系统，密码与工号相同，如下图 4.1.1：



图 4.1.1 登录界面

需要选择正确的登录点【售票点】，在售票界面，身份证阅读器默认选择【普天邮通】，每次登录请核对电脑的【当前票号】是否与纸质车票的【票号】相同。若不同禁止售票，请先检查正确后再开始售票工作。



图 4.1.2 售票登录界面



图 4.1.3 售票界面，有当前票号显示

## 【登录说明】

1. 售票电脑系统比较慢时，请确保显示身份证阅读器和车票票段后，再点击确定。正常登录售票系统后，在右上角会显示正确的票号，请核对。

## 4.2 售票

### 4.2.1 售票

站务系统售票主要步骤为以下五步：

1. 输入到站，为旅客达到目的地，目前支持输入站点代码、站点拼音简码、站点名称的方式，建议使用前 2 种方式。
2. 选择班次，可通过【上下键】选择旅客需要乘坐的班次，也可以输入发车时间，如班次发车时间为 16:00，在全票输入框中输入 1600，即可快速选择到 16:00 的班次。
3. 输入车票类型张数，默认 1 张。可通过【回车键】，输入其他票型张数。
4. 实名登记，将身份证放置身份证读取上，会自动读取证件信息，可以按+号确认，才可以【关闭】实名登记界面。也可以手工输入证件号码，可通过【回车键】切换到姓名框，如下图 4-2-1。



图 4-2-1 实名登记界面

5. 收款，实名登记完成后，在收款栏中输入旅客给的票款金额后，系统会自动计算找零，就可以完成售票工作。完整的售票操作界面，如下图 4-2-2



图 4-2-2 售票界面

### 【操作说明】

1. 售票全部过程，建议使用键盘操作，避免导致操作错误，另外还找不到光标去哪了。
2. 输入到站时，若使用站点拼音简称，查找站点，请注意使用输入法的英文方式。
3. 单独售半票时，需要先将全票张数修改为 0。
4. 在实名登记后，若旅客不需要购买车票时，此时站务系统已锁位，必须可通过 ESC 键复位，才能开始重新售票。否则售下一张车票时，会包含上一张的车票信息。
5. 免童人数不能超过本班次的最大携童数，按照客规为班次可售座位数\*10%。

## 4.2.2 预售车票

在售票界面，默认乘车日期为今天。若需要售明天之后的车票时，光标在【到站】界面时，可按【向上键】，将光标定位到乘车日期的地方。

### 【操作说明】

1. 通过按【向上键】或【向下键】选择旅客需要乘车的日期。
2. 可以在乘车日期处，输入日期数字，可快捷选择。如需要购买乘车日期为 11 月 15 日的车票，可以输入 1115 按回车就可以了，若输入数字 10，表示本月 10 号。

## 4.2.3 补票

当旅客需要乘坐的班次，已过发车时间，可通过补票的方式，进行补售票操作。在售票的功能菜单界面，可以按 F8 键，就可以进行补票操作。



图 4-2-3-1 补票操作

#### 4.2.4 售保险

在实名登记页面可以选择购买保险，系统可以设置默认购买保险，若设置默认不购买保险，需要购买保险时必须先选择购买保险的种类再读身份证信息，先读身份证再购保则购买保险不成功。如图 4-2-4-1



图 4-2-4-1 购买保险

#### 4.2.5 移动支付

旅客购票，在付款时需要使用移动支付时，可使用【tab 键】切换到移动支付。确认支付时，若使用顾客显示屏的方式，旅客需要扫描二维码进行支付；若为支付宝扫码台方式，需扫描旅客的付款码进行支付。

在移动支付（非现金）支付有疑问时，可以查询移动支付的订单状态信息，可以操作更新订单状态，同步订单最新状态。支付成功而未正常出票时，可以操作异常退款，票款会以原路返回的方式退给旅客。按 F2 弹出非现金界面显示。如图 4-2-5-1



图 4-2-5-1 非现金查询界面

## 4.2.6 取票

乘客在网上购票后可以到售票窗口取票，在售票界面按 F1，弹出取票窗口，可以通过身份证读卡器或是手动输入身份证号、购票手机号、订单号码等来查询出车票信息后按【取票】键取票。如图 4-2-6-1



图 4-2-6-1 取票

## 4.2.7 售异站车票

当旅客需要购买异站车票时，可通过售异站车票功能，代售其他车站的车票。在售票的功能菜单界面，可以按空格键，就可以进行异站售票操作。可通过【上下键】选择需要购买某个车站的车票。如下图 4-2-7-1

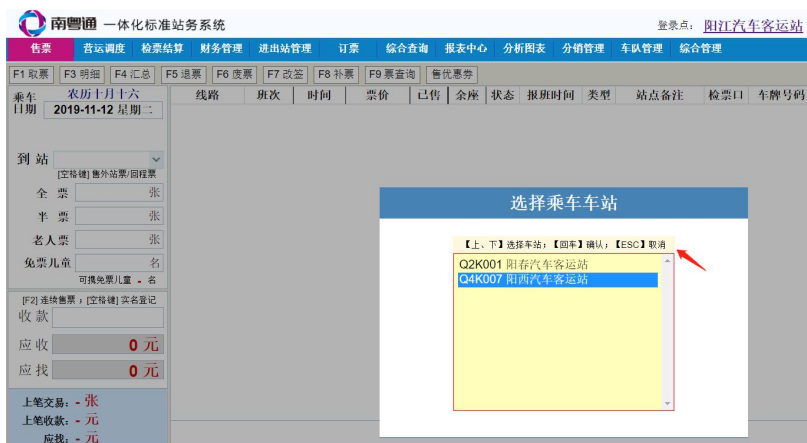


图 4-2-7-1 代售异站车票

## 4.2.8 改签

当旅客购票车票后，若需要更改行程，在售票窗口需要改签车票时，可使用改签操作。

### 【操作说明】

在售票的功能菜单界面，可以按 F7 键，就可以进行改签操作。在改签界面，先输入需要改签的车票号码，站务系统默认改签当天班次，选择好需要改签后的新班次后，按 F1 确认改签就可以完成改签操作。



图 4-2-8-1 改签界面

### 【操作说明】

1. 目前站务系统改签，不支持出新的车票，改签后，需要手工标记改签后的车票信息，可使用原来的车票直接检票乘车。
2. 若旅客需要新的车票，可先做免费退票操作，再售出一张新的车票操作。

## 4.3 退票与废票

### 4.3.1 退票

由于旅客原因，不需要乘车时，需要办理退票业务。退票时，系统会按照客规，参照发车时间，自动计算退票手续费比例及退票金额。

### 【操作说明】

1. 在售票的功能菜单界面，可以按 F5 键，就会弹出退票界面，输入旅客需要退票的票号信息，按回车后，站务系统会自动获取车票信息，并自动计算退票手续费比例，按 F1 退票按钮后，系统会弹出退票确认界面，同时提示退票手续费金额和退票金额，建议，给旅客退票完成后，再操作退票确认按钮，按 F2 确认后，就可以退票成功，如下图 4-3-1-1:。

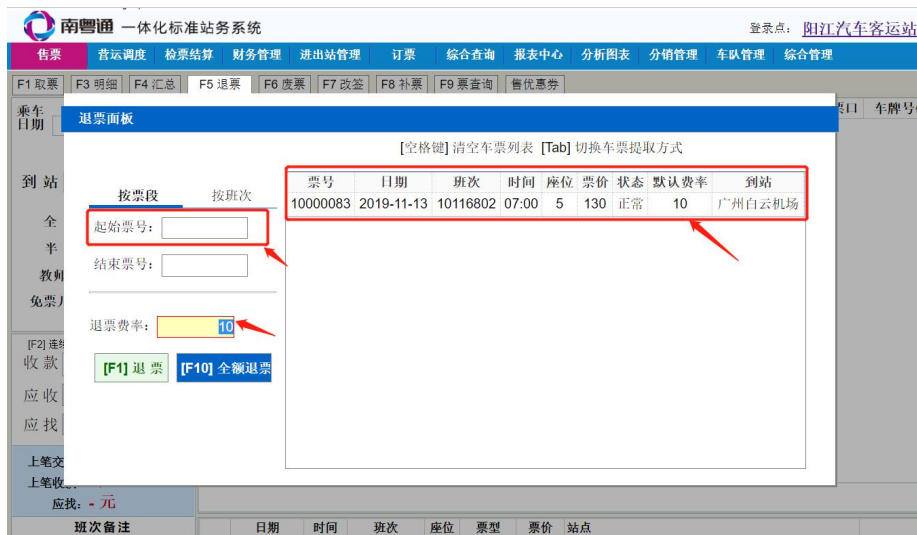


图 4-3-1-1 退票界面

**【注意说明】**

1. 退票时，请一定要使用条码号码，进行退票操作。若条码长度为 10 位，请使用条码号码的后 8 位进行退票操作。
2. 使用移动支付方式付款的车票退票时，若原路退回，退票成功时系统会提示非现金原路返回。系统参数可设置退现金或原路退回的方式。
3. 退票支持按照班次号和座号退票，如车票号码重复时，可以按班次退票操作。
4. 正常情况下售票员只可以按照客规退票。系统支持全额退票，需通过系统管理员设置权限。
5. 在班次停班时，在售票窗口和网上（部分渠道，如广东联网售票公众号、粤运交通公众号），可以进行免费退票。
6. 若售票员无权限修改退票手续费比例，可以通过班长及以上的管理者，在综合查询-售票明细中，修改车票的退票手续费比例。授权后售票员可以按照新的退票退票手续费率进行退票操作，如下图 4-3-1-2。

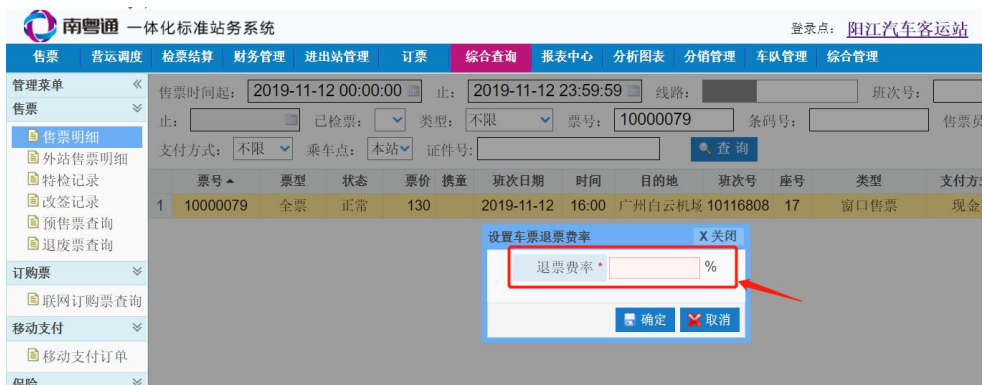


图 4-3-1-2 修改退票费率

### 4.3.2 废票

由于车站原因，如打印机卡纸，听错旅客的信息等，车票无法正常使用时，需要办理废票业务。若需作废车票时，需尽快操作废票处理。可根据车站管理需要，限制废票时间，如设置废票时间为 30 分钟，需要在售票后，30 分钟内废票，否则无法正常废票操作。【废票截止时间】可以在系统参数中设置，建议由系统管理员统一设置。

在售票的功能菜单界面，可以按 F6 键，就会弹出废票界面，输入旅客需要废票的票号信息，按回车后，站务系统会自动获取车票信息，按 F1 废票按钮后，系统会弹出废票确认界面，同时提示废票金额，按 F2 确认后，就可以废票成功，如下图 4-3-2-1:。



图 4-3-2-1 废票界面

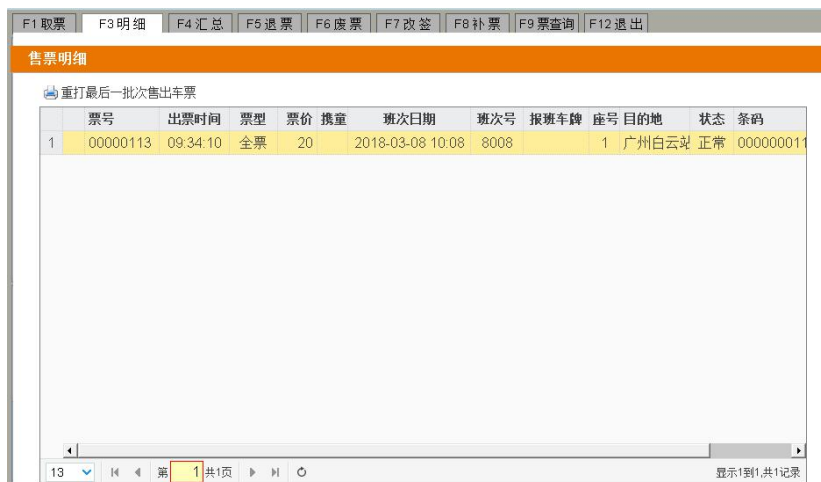
### 4.3.3 单独退保险

当旅客购买还有保险的车票后，旅客只是不需要保险时，可以单独退保险。在票查询界面，可以输入票号或保单号，查询车票的详细信息后，点击退保险按钮后，即可完成退保险。

## 4.4 售票查询

### 4.4.1 售票明细

售票员可以看到当前工号售票的明细内容，操作时按快捷键 F3 即可。如下图所示。



### 4.4.2 票查询

在旅客使用车票无法进行正常检票乘车、无法退票等情况下，可以通过票查询功能，查询车票的详细信息，如售票时间、车票状态、含保险信息、是否检票、退票、废票、改签等信息。

在售票的功能菜单界面，可以按 F9 键，就可以进行票查询操作。在票查询界面，先输入车票号码，按回车后，就可以查看车票的相信信息。重打印车票时不会改变当前票号。



图 4-4-2-1 查询车票详细信息

### 4.4.3 售票汇总

站务系统，提供售票员售票汇总查看功能，可以查看售票票、退票有退票号码、废票有废票号码，若有售票保险，合计缴款金额需要包含保险金额。

**【操作说明】**

1. 在售票的功能菜单界面，可以按 F4 键，就可以查看当日售票汇总的详细信息，如下图 4-4-3-1。



图 4-4-3-1 售票汇总

## 4.5 常见问题

### 4.5.1 复位

售票员在售票过程中，有时选择的班次不是旅客需要的、张数信息输入错误、已做实名登记后旅客不购买车票等情况时，需要给下一个旅客重新售票，可通过复位操作，清除刚才操作的售票信息。

#### 【操作说明】

1. 在售票过程中按【ESC 键】复位键，就可以清空刚才的售票记录。
2. 若未打印出车票时，已做实名登记操作后，站务系统会自动进行锁位操作，此时，电脑的当前票号和纸质票号会不一致，若旅客不需要购买车票时，按【ESC 键】复位键，就可以释放刚才锁位的车票信息。

### 4.5.2 选位

当售票员售票过程中，若旅客需要选择中间的座位购买车票时，可通过选位功能操作。

在售票界面，选择旅客需要乘坐的班次后，在输入车票张数的位置，在座位号码前加 0，如需要选择 10 号座位，就可以输入 010，需需要选择 11 和 12 号座位，可输入【011,012】，如下图 4-5-2-1。



图 4-5-2-1 选位操作

### 4.5.3 留位售出

在旅客未到达客运站前，已与客运站工作人员沟通，在站务系统中做了留位操作。当旅客到达车站时，需要在售票窗口购买留位的车票，售票员可以通过选位的方式，选择留位的座位号码，就可以将留位的座位售出给旅客。

在售票界面，选择旅客需要乘坐的班次后，在输入车票张数的位置，输入旅客留位的座位号码，在座位号码前加 0，如需要售出已留位的 3 号座位，就可以输入 03，就可以选择到留位的座位上。正常售票时，是不能将留位的座位售出。

#### 4.5.4 连续售票

当旅客在售票窗口，帮其他人一起购买车票时，同时会购买 2 个不同到站的车票，售票员为了方便收款操作，可通过连续售票功能，一次售出不同目的地的车票。

在售票界面，在收款时可按 F2 键就可以进行连续售票操作。

#### 4.5.5 售优惠票说明

南粤通站务系统，支持多票型售票，当旅客购票车票，需购买学生票、优惠票等类型时，可通过票型选择购买优惠车票。

在售票界面，在半票的下一步，可以按【左右键】选择对应的票型，输入需要购买的张数后，就可以购买学生票、优惠票等票型。如下图 4-5-5-1:



图 4-5-5-1 其他票型选择

#### 4.5.6 修改密码

在业务员登录站务系统后，站务系统提供修改密码的功能。建议在第一次登录站务系统后修改自己的密码。为了加强密码管理，建议定期组织员工修改自己的密码。

在站务系统界面，右上角点击姓名，就可以弹出修改密码的界面，需要先输入原密码，再输入 2 次新密码，2 次新密码必须相同，确认后，就可以修改密码成功，如下图 4-5-6-1。



图 4-5-6-1 修改密码

### 4.5.7 修改退票手续费率

根据客运站客运部管理要求，一般售票员是没有修改退票手续费率的权限，若需要按照新的退票费率，给旅客处理退票时，可找班长及以上管理人员，对本车票进行退票手续费费率修改，修改完成后，售票员就可以按照新的退票费率进行退票操作。如免费退票给旅客。

在综合查询，找到售票明细，可以通过票号车票记录后，按右键点击【设置退票费率】，弹出修改退票手续费率界面后，输入新的退票费率，确认就可以了，如免费退票，可以输入 0，如按照 20%退票，可以输入 20。

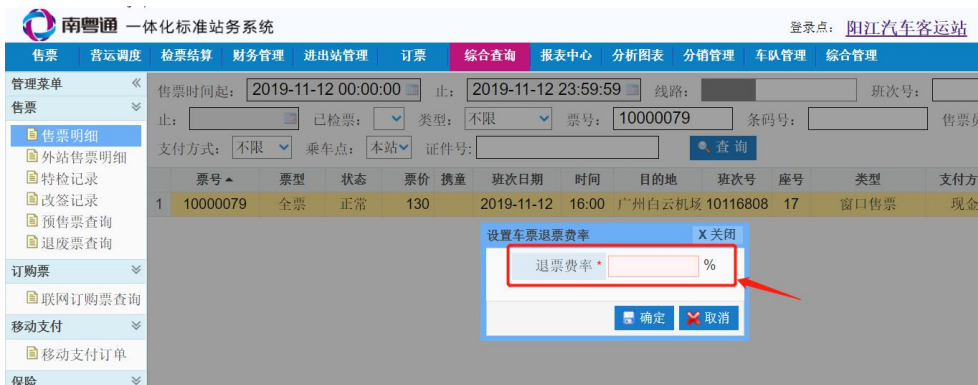


图 4-5-7-1 修改退票费率

#### 【注意说明】

在班次停班时，在售票窗口和网上（部分渠道，如粤运交通公众号、广东联网售票公众号），可以进行免费退票。

### 4.5.8 查看错误提示

在售票、退票、废票等业务操作过程中，有错误提示时，请先认真查看提示信息。若车票有问题时，可先通过票查询，查看车票详细信息，特别是班次日期、车票状态、检票状态。

## 第五章 检票管理系统

检票模块，主要负责报班、销班、检票和检票作废、特检、打单和打单作废、补检、异站检等日常业务操作。

### 5.1 检票

#### 5.1.1 正常检票

当旅客需要乘坐班次已经报班，即将发班时检票员可以扫描旅客车票的条形码，就可以进行正常检票工作，同时系统支持身份证检票。

##### 【操作说明】

1. 正常检票，只需要扫描旅客车票，就可以检票成功，若检票不成功时，请注意查看提示信息。
2. 若需要使用身份证读卡器进行检票时，需先在系统设置中，启用身份证检票功能，再到检票界面，选择普天邮通驱动，就可以使用身份证进行检票，如下图 5-1-1-1。

【系统设置】的参数建议统一由系统管理员设置。



图 5-1-1-1 身份证检票界面

##### 【注意说明】

1. 在条码模糊不清，可手工输入车票号码后，按回车进行检票。
2. 在特殊情况下，可支持鼠标点击检票，需要在角色中授权。建议车站不要给检票员此权限。

#### 5.1.2 废检

当旅客已检票乘车后，需要退票前，需要先将此车票标记为未检票，作废车票检票状态，可使用废检操作。

##### 【操作说明】

1. 在检票界面，可以按 F7 键，就可以进行废检操作。可通过扫描车票条码，或手工输

入条码号码，就可以完成废检操作。



图 5-1-2-1 废检界面

**【注意说明】**

在本班次的结算单已打印，请先作废结算单后，才可以废检车票。

**5.1.3 特检**

当旅客购买车票后，当天乘车时，想提前或推迟乘车发车时间，可以通过特检操作（混检）。

**【操作说明】**

在检票界面，先按 F9 键特检操作，再选择需要特检到的班次，可通过扫描车票条码，或手工输入条码号码，就可以完成特检操作，如下图 5-1-3-1。



图 5-1-3-1 特检界面

**【注意说明】**

1. 在车票特检后，本车票的原来班次的座位，会立即释放，原来班次的座位，允许售出。
2. 默认只支持同线路，同票价的车票，才能特检到不同班次上。可通过系统设置，是

否限制同线路或同票价。不同票价，必须有相同站点。

3. 特检后支持废检。若特检后原来班次的座位已售出，此时，特检的车票，若再做废检操作，会继续保留在已特检的班次上。

### 5.1.4 异站检票

当旅客购买车票后，当天乘车时，想到另外一个乘车站去乘车，在非本车票的乘车检票时，可通过异站检票功能操作。

#### 【操作说明】

1. 在检票界面，先按异站检操作，再选择需要异站检到的班次，可通过扫描车票条码，或手工输入条码号码，就可以完成异站检操作，如下图 5-1-4-1。



图 5-1-4-1 异站检界面

#### 【注意说明】

1. 异站检票时，只支持在异站乘坐当班班次，不可以特检到其他班次。
2. 需要异站检票前，需要系统管理员在系统设置中，在机构信息中设置共享检票记录，如阳江站需要检阳东站的车票，需要在阳江站的机构上，共享阳东站的检票记录。建议由系统管理员统一设置。

## 5.2 打单

### 5.2.1 打单

当班次到达发车时间时，由检票员在检票口操作打印结算单操作。

在检票界面，可以按 F2 键，就可以进行打单操作。在打单界面，可以查看未打印结算单人数及金额，确认打印时，按 F1 键打单，系统会自动打印出结算单内容，如下图 5-2-1-1。



图 5-2-1-1 打印结算单界面

## 5.2.2 打单作废与重新打印

在打印出结算单后，如因检票人数不对、车牌号码错误等原因，需要作废结算单，可以在打印结算单界面，进行结算单作废操作。

### 【操作说明】

1. 检票界面，在已发班班次中，找到需要作废的班次，可以按发班时间查找，按 F2 键，就会显示已打单的班次信息。需要作废结算单时，点击作废，就可以作废结算单信息，如下图 5-2-2-1。
2. 若需要重新打印结算单时，可点击重新打印。



图 5-2-2-1 结算单作废和重新打印界面

## 5.2.3 结算单查询

当前登陆的用户需要在检票口查询自己已打印的结算单时，可以按 F4 查询弹出的页面来查询，可以查到个人的打单记录。

个人打单记录 <span style="float: right;">X 关闭</span>									
班次日期: <input type="text" value="2018-03-08"/>									
单号	班次日期	班次号	发班时间	检票人数	车牌号	发班时间	状态	最后更新	
1	HESION1867001	2018-03-08	8009	10:30	1	粤A12345	14:35:16	正常	2018-03-08 14:35:16

10 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 1, 共 1 记录

## 5.3 检票常见问题

### 5.3.1 复位

检票员在检票过程中，操作废检、特检操作后，可通过复位操作，恢复正常检票的状态。在检票过程中按【ESC 键】复位键，就可以恢复正常检票的状态。

### 5.3.2 检票口设置

在检票作业时，检票员需要只显示部分专线的班次信息，可以设置检票口，来显示专线班次信息。

#### 【操作说明】

1. 在检票界面，在检票口的输入框中，输入 5，只显示 5 号检票口的班次信息，若需要设置多个检票口，可以用小写逗号隔开，如输入如【5,15】，表示只显示 5 号和 15 号检票口的班次信息。如下图 1.5.2.1。
2. 若检票界面，没有正确显示班次信息时，可首先检查检票口的内容设置是否正确。特别是不小心将光标放在检票口位置后，扫描车票后，将不会正常显示班次信息。表示无车票号码对应检票口的班次信息。



图 5-3-2-1 设置检票口

### 5.3.3 身份证检票

需要使用身份证读卡器进行检票时，需先在系统设置中，启用身份证检票功能，再到检票界面，选择普天邮通驱动，就可以使用身份证进行检票，如下图 1.5.3.1。

【系统设置】中，启用身份证检票功能，建议统一由系统管理员设置。

在检票界面，右上角的位置选择普天邮通驱动，就可以使用身份证进行检票。



### 5.3.4 检票口广播

在检票界面有催客广播及延误广播按钮，在正在检票列表内选择班次要催客的班次后，在条码输入框内输入【~】或点击【催客广播】会进行该班次的催客广播，点击【延误广播】会对该班次进行延误广播。如图 5-3-4-1



图 5-3-4-1 催客广播及延误广播

### 5.3.5 补检

当旅客需要乘坐的班次，已过发车时间，可通过补票的方式，进行补检票操作。

若由于车站管理流程规范，建议当日班次，可通过作废结算单，重新检票，再打印一张新的结算单。方便车属单位和财务，一个班次，只管理一张结算单。

在检票界面，可以按 F6 键，就可以进行补检票操作，可通过扫描车票条码，或手工输入条码号码，就可以完成异站检操作，如下图 1.5.5.1。



图 5-3-5-1 补检票界面

### 5.3.6 查看错误提示

在正常检票、特检等业务操作过程中，有错误提示时，请先认真查看提示信息。若车票有问题时，可先通过票查询，查看车票详细信息，特别是班次日期、车票状态、检票状态。

若车票有重复位置时，可以先查看检票座位图的提示信息，查看备注，如下图 5-3-6-1。



图 5-3-6-1 查看座位备注信息界面

## 第六章 财务结算系统

### 6.1 票据管理

对票据进行登记入库、领票、回收等功能。能将各类票据分类别入库、清缴、核销、统计，票据类型：客运车票、班次发班单、结算汇总单、保险单证。

#### 6.1.1 票据入库

从印刷厂拿回票后，将票号入库。批次号（起到一个标识的作用，必输，建议输入车票12位发票代码），输入票段起始号和结束号按回车后票数合计自动出来，入库选择票据类型。

功能导航：财务管理->票据库->票据入库。\*号为必填项 如图 6-1-1-1



图 6-1-1-1 票据入库界面

#### 6.1.2 票据退库

票据入库后由于某种原因不再使用或不能使用的票据，用票据退库来处理。首先点击选择需要退库的票库记录，再点击‘票据退库’提示是否确定退库，退库后票据入库记录会从站务系统删除。

功能导航：财务管理->票据库->票据退库。如图 6-1-2-1

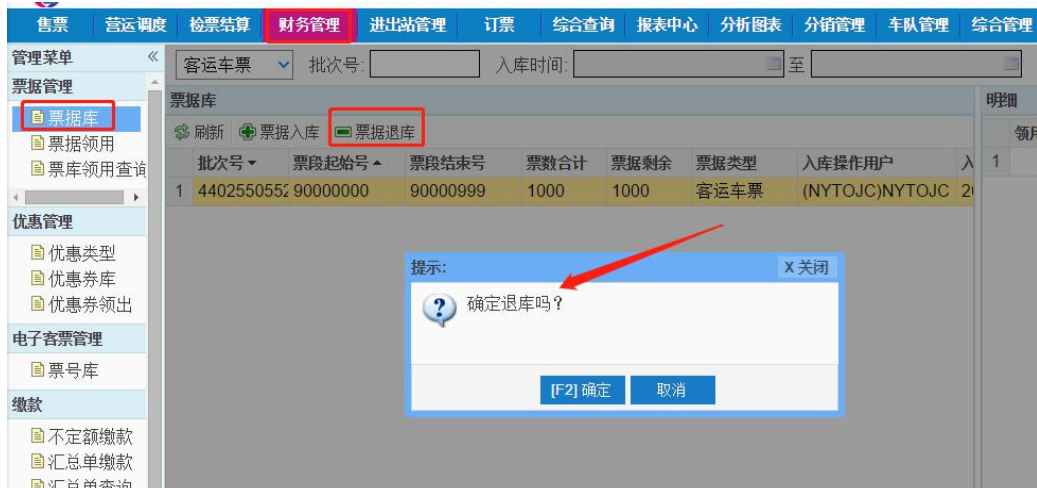


图 6-1-2-1 票据退库功能界面





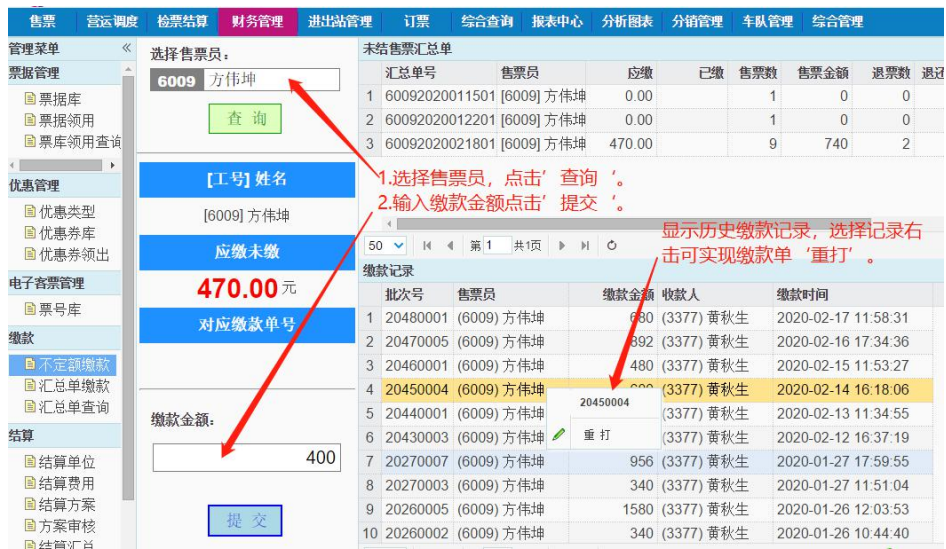


图 6-2-2-1 不定额缴款功能界面

### 6.2.3 汇总单查询

在汇总单缴款后可按售票日期、汇总单号或售票员进行查询。

功能导航：财务管理->汇总单缴款。如图 6-2-3-1



图 6-2-3-1 汇总单缴款查询功能界面

## 6.3 结算管理

财务结算模块，可根据不同的结算业务流程设置不同的结算方案；结算项目可支持自定义结算公式、固定值等多种方式；同一结算主体，可设置不同周期的结算方案。可满足按照营运单位、线路、车辆等多种结算主体进行结算，也可以组合结算主体，进行结算。

结算流程，可先定义结算费用，设置结算方案，月初对上一个月的发展记录（出站打印结算单）进行结算汇总。完整示例可参考：

- 1) 结算费用定义，参考图 1-1，图 1-2，图 1-3
- 2) 结算方案管理，参考图 2-1，图 2-2，图 2-3



图 6-3-2-1 代理费项目定义

站务费：按照每人收取 1 元。

操作方法：添加项目，在计算方式中选择：**【每人】**，费用公式输入**【1】**，若计算后的站务费需要按照四舍五入保留小数，可设置修约间隔：**【2】**位小数，修约规则：**【四舍五入】**，需要点击校验公式，只有显示**验证通过**，就可以保存了，如下图 6-3-2-2。

图 6-3-2-2 站务费项目定义

(2) 固定值定义，如安检费、进站费、停车场费、卫生费、洗车费。

安检费：每月按车辆收取 200 元。

操作方法：添加项目，在计算方式中选择：**【每月按营运单位收】**，费用公式输入**【200】**，若计算后的安检费需要按照四舍五入保留小数，可设置修约间隔：**【2】**位小数，修约规则：**【四舍五入】**，需要点击校验公式，只有显示**验证通过**，就可以保存了。如下图 6-3-2-3。

图 6-3-2-3 安检费项目定义

说明：若不同单位有按照其他金额收取安检费，需定义多个安检费，费用公式设置对应的金额。其他固定费用可参考设置，如图 6-3-2-4

类别	费用名称	计费顺序	计费方式	公式
	安检费	1	每自然月_按营运单位计	150
	安检费	1	每自然月_按营运单位计	70
	安检费	1	每自然月_按营运单位计	300
	安检费	1	每自然月_按营运单位计	1890

图 6-3-2-4 多个安检费用定义

### 6.3.3 结算方案

根据结算方式，可按照营运单位、线路、车辆等方式进行结算方案设置。在结算方案中设置结算周期和参与计算的结算项目设置。

**【本示例按营运单位方式设置结算方案】**

操作方法：

(1)、添加结算方案，如：佛山市汽车运输集团有限公司，在经营单位中选择：佛山市汽车运输集团有限公司，点击保存。

(2)、添加结算周期，双击刚才保存的结算方案，在【日期段】处点击添加结算周期，选择启用：**【是】**；班次类型：若正班与加班结算方式相同时，选择**【不限】**；结算方式选择：**【月结】**，附加方案：**【否】**；

结算周期说明，如：2019-7-27 至 2019-12-31，只允许结算班次日期为 2019-7-27 至 2019-12-31 期间打印的出站记录。点击确定后，系统会自动生成结算方案 ID：24603 如下图 6-3-3-1：

功能导航：财务管理->结算方案。

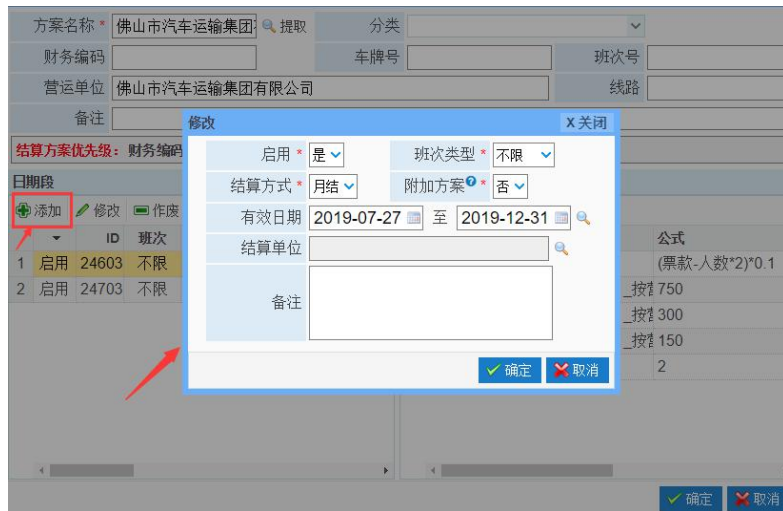


图 6-3-3-1 结算方式及周期设置

(3)、添加结算方案中的结算项目，选择方案 ID【22103】后，在费用明细下面点击【添加】费用，可从之前定义的结算费用中提取，如下图 6-3-3-2：

建议：先定义结算项目，从结算项目中提取费用定义。



图 6-3-3-2 添加结算项目

用添加代理费的方法，使用【提取费用定义】添加站务费、停车场费、安检费、卫生费等所有结算项目。如下图 6-3-3-3

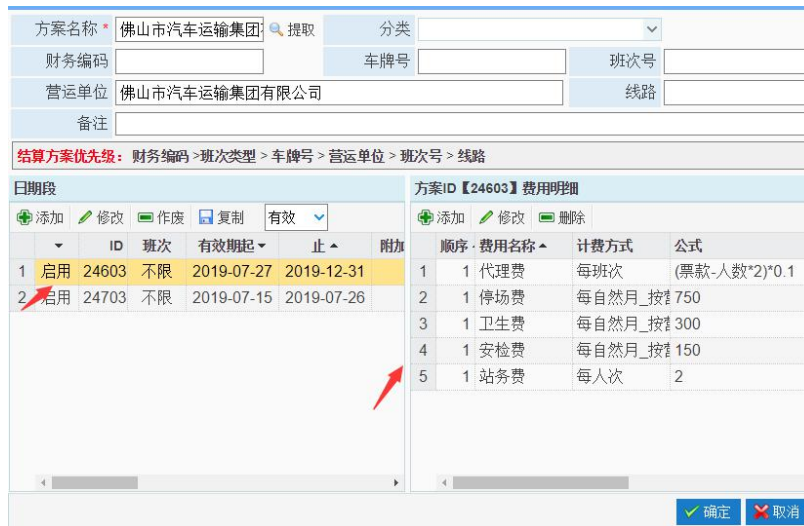


图 6-3-3-3 添加结算需要的项目内容

### 6.3.4 结算汇总

与车方结算时，选择结算周期，选择营运单位、线路、车辆等信息进行一次性提取发班记录信息。另外可以通过扫描发班单号条码获取结算单信息。

说明：在获取不到发班单信息时，可以通过扫描发班单，查看提示信息。

【按照营运单位方式提取发班记录方式进行结算】操作说明：

1、获取结算单记录：在结算汇总中，选择结算周期和营运单位，点击提取记录，自动获取结算单信息和对应的结算方案。如下图 6-3-4-1：

结算周期：2019-07-27 至 2019-07-28，营运单位：佛山市汽车运输集团有限公司，自动匹配的结算方案 ID 是 24603。

回想前面定义的结算方案 ID：24603 的结算内容，结算周期为 2019-7-27 至 2019-12-31，营运单位为佛山市汽车运输集团有限公司，所以会自动匹配到结算方案 ID：24603。

功能导航：财务管理->结算汇总

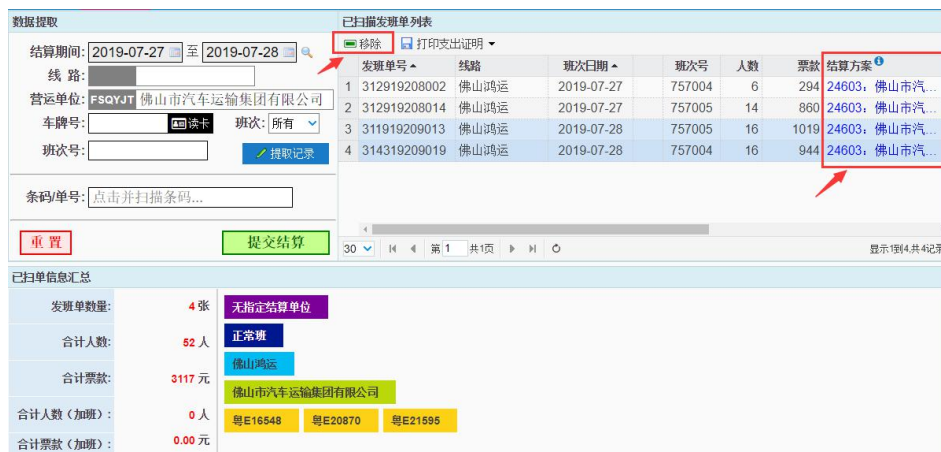


图 6-3-4-1 结算汇总界面

说明：在提取发班记录后，若不需要结算，请点击重置或删除发班记录。否则其他结算员无法对已提取的发班记录无法进行结算。

2、提交结算，在核对发班记录信息和结算方案信息正确后，点击提交结算，系统会根据结算方案自动计算出站务费、代理费、安检费等结算费用，若有其他费用，可点击添加，输入费用名称和金额，点击应用，即可参与结算计算，确认结算金额正确后，点击提交汇总单，可完成结算并打印结算汇总单。如下图 6-3-4-2：

结算单位：				滚存金额：	0.00 元
营运单位：	FSQYJT:佛山市汽车运输集团有限公司			车牌号：	粤E20870,粤E2159
线路：	佛山鸿运	班次日期：	2019-07-27 ~ 2019-07-28		
发班单：	4 张	票款合计：	¥ 3117.00 元	人数合计：	52 人
正班票款：	¥ 3117.00 元	加班票款：	¥ 0.00 元	手工票款：	¥ 0.00 元
正班人数：	52 人	加班人数：	0 人	手工票数：	0 人
代理费：	301.30 元	卫生费：	300.00 元	停车场：	750.00 元
站务费：	104.00 元	安检费：	150.00 元		
发班单号：	312919208002; 312919208014; 311919209013; 314319209019;				

其他费用：	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">+</span> 添加 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">-</span> 移除 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">应用</span>	
	费用名称	金额
	其他费	100.00
	备注	

应付款：¥ **1411.7** 元      大写：壹仟肆佰壹拾壹圆柒角零分  
 滚存金：¥ **0.00** 元      结算日期：2019-07-28  
 实付款：¥ 1411.70 元      备注：

未结
提交汇总单

图 6-3-4-2 提交结算汇总界面

## 6.3.5 结算查询

### 1、 结算单查询

在财务结算完成后，可在结算查询中查询结算汇总信息，如发班单数、人数、票款、站务费、代理费、实付金额等。功能导航：财务管理->结算查询。

### 2、 发班记录查询

在综合查询中，可以查询发班记录查询，查询车辆的发班记录详细信息。功能导航：综合查询。

### 3、 报表中心

在报表中心中，可以查询营运单位、线路、车辆发班记录统计表，如 771 车辆发班统计报表。功能导航：报表中心。

## 6.4 结算常见问题

### 6.4.1 计费方式说明

1. 每人：按照每张车票收取结算费用，如计算站务费，按照每张车票收取 2 元。可设置【人数\*2】

2. 每班次：按照每张发班记录（出站打印结算单）收取结算费用，如代理费，按照发班记录的票款减去站务费，再按照 10%收取代理费用，可设置【(票款-人数\*2)\*0.1】
3. 每月按车辆收：按照结算时的车辆数量收取费用，如安检费、卫生费等。如：每辆车安检费 150 元，结算时有 3 辆车，安检费合计 450 元。
4. 每月按营运单位收：按照营运单位收取结算费用，如安检费、卫生费等。如：单个营运单位安检费为 450 元，结算时有不管有多少辆车，同一个营运单位，安检费合计 450 元。

### 6.4.2 结算费用公式说明

在设置费用公式时，只能从系统提供的结算费用中选择，如票价、票公里数、人数、票款、附加费合计等。如下图 6-4-2-1

图 6-4-2-1 结算费用定义

### 6.4.3 结算方案说明

若有很多营运单位、线路、车辆等结算主体的结算费用相同，可添加一个通用的结算方案，不需要填写营运单位、线路、车号等信息，即为通用的结算方案，如下图 6-4-3-1

日期段	ID	班次	有效期起	止	方案ID【24303】费用明细	
1	启用	24303	不限	2019-07-30	2019-12-31	1 1 代理费 每班次 (票款-人数)*0.08
2	启用	24203	不限	2019-07-27	2019-12-29	2 1 停车场费 每自然月_按营 600
					3 1 卫生费 每自然月_按营 150	
					4 1 安检费 每自然月_按营 150	
					5 1 站务费 每人次 1	

图 6-4-3-1 通用结算方案

### 6.4.4 结算周期说明

1. 班次类型：选择为正班时，只针对正班发班单进行结算。选择为加班时，只针对加班发班单进行结算。选择为不限时，所有发班记录进行结算，不区分正班和加班。
2. 有效日期：只允许结算有效期内的打印的发班单，才可使用此结算方案，如：有效日期：2019-07-27 至 2019-12-31，只能结算班次日期在 2019-07-27 至 2019-12-31 期间的发班单。
3. 在第一个月使用本系统时，为了避免新站务系统重复收取固定费用，如安检费、卫生费等。可针对第一个月设置单独的结算周期，如结算方案 ID：24903，结算周期为 2019-07-27 至 2019-07-31 之间只收取代理费和站务费，不收取安检费、卫生费等，如下图 6-4-4-1：

日期段	方案ID	班次类型	有效期起	止	顺序	费用名称	计费方式	公式
1	24803	不限	2019-07-30	2019-12-31	1	代理费	每班次	(票款-人数*2)*0.1
2	24903	不限	2019-07-27	2019-07-29	2	站务费	每人次	2

图 6-4-4-1 临时结算方案

### 6.4.5 结算汇总说明

在提交结算后，若结算结果错误时，请先检查发班记录匹配的结算方案是否正确。如下图匹配的结算方案 ID 为：24603。参考图 6-4-5-1

发班单号	线路	班次日期	班次号	人数	票数	结算方案
1 312919208002	佛山鸿运	2019-07-27	757004	6	294	24603; 佛山市汽...
2 312919208014	佛山鸿运	2019-07-27	757005	14	860	24603; 佛山市汽...
3 311919209013	佛山鸿运	2019-07-28	757005	16	1019	24603; 佛山市汽...
4 314319209019	佛山鸿运	2019-07-28	757004	16	944	24603; 佛山市汽...

图 6-4-5-1 发班单匹配结算方案

### 6.4.6 无法正常结算说明

当无法正常提取到结算单信息时，可通过在条码/单号中，输入发班单号，查询结算单信息，如已扫描、已结算、已作废等信息。如下图 6-4-6-1

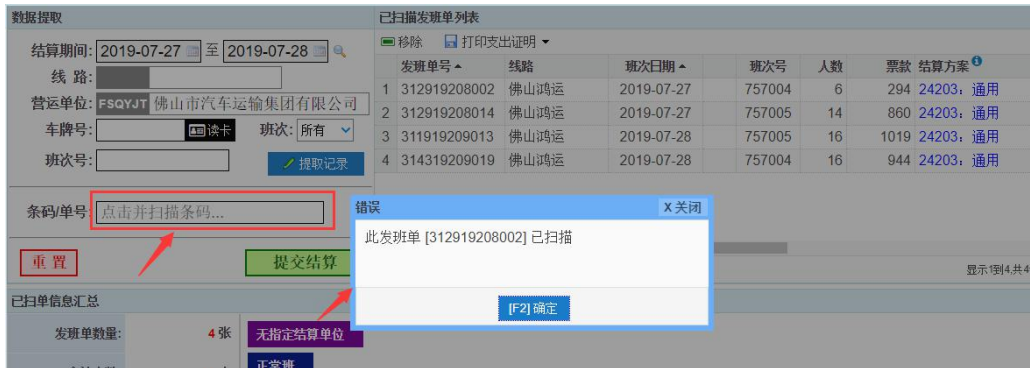


图 6-4-6-1 扫描单号

### 6.4.7 查询发班记录

若需要查询具体的发班记录是否已结算时，可在综合查询菜单下面，通过发班记录查询，输入需要查询的结算单条件，可查询发班单状态或结算状态。

**【重要说明】**若已将结算单通过提取记录或扫描单号方式，已获取到发班记录，正在结算中，也会显示已结算。同一张结算单，若结算员 A 正在处理结算中，其他结算员无法再获取本发班记录。只能在结算汇总界面操作重置或删除发班记录，其他结算员才能再次处理结算，如下图 6-4-7-1

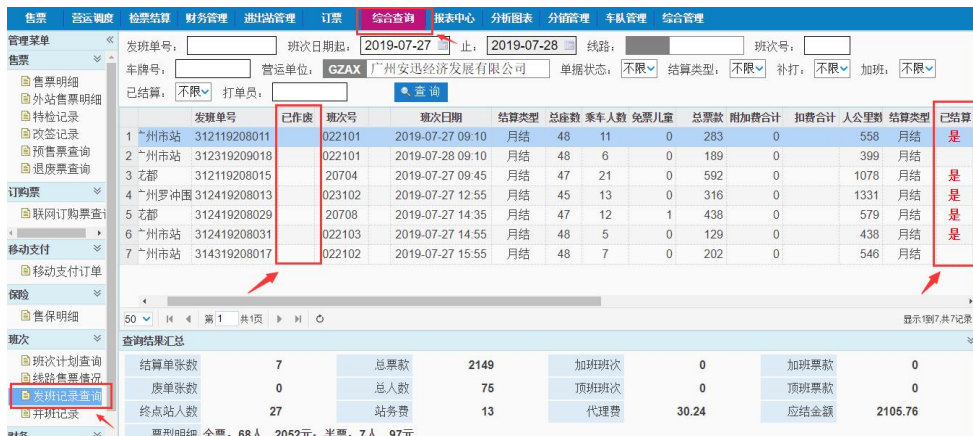


图 6-4-7-1 查询发班记录界面

### 6.4.8 站务费说明

可以在班次设置和班次日计划的票价管理中使用附加费的方式进行结算设置。如下图 6-4-8-1

在设置结算费用定义时，可设置站务费的公式为【附加费合计】。如下图 6-4-8-2

修改班次[100215][2019-07-29]							
基础资料		票价		配客			
<span>+</span> 添加 <span>-</span> 删除 <span>↻</span> 刷新 <span>✓</span> 更新到同线路的所有班次							
		站点名	全票	半票	上限价	附加费	备注
<input checked="" type="checkbox"/>	英德 启用	黄田	5	3	5	0.5	
<input checked="" type="checkbox"/>	英德 启用	莫屋	4	2	4	0.5	
<input checked="" type="checkbox"/>	英德 启用	望埠	6	3	6	0.5	
<input checked="" type="checkbox"/>	英德 启用	龙头山	8	4	8	1	

图 6-4-8-1 班次设置（班次日计划）-票价管理

费用名称 *	站务费	类别							
修约间隔 *	1 位小数	计费方式 *	每班次						
修约规则 *	四舍五入	计费顺序 *	1						
费用公式	1. 公式中可直接输入数值； 2. 公式中也可以使用如下关键字结合运算符运算出应结费用： <b>票价、票公里数、人数、票款、附加费合计、附加费每人、终点站票价、前一计算结果</b> ； 3. 除以上关键字外，公式中不允许出现中英文字母或全角字符；								
	附加费合计		验证公式						
触发条件 <input checked="" type="radio"/> 满足其一 <input type="radio"/> 满足全部 注：按人次计费方式不适用									
保底条件	<table border="1"> <thead> <tr> <th>项目</th> <th>比较方式</th> <th>值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			项目	比较方式	值			
项目	比较方式	值							
保底公式	输入保底公式...		验证公式						

图 6-4-8-2 财务管理—结算费用定义

## 第七章 进出站管理

进出站管理可以进行票证核验、车辆进出站登记及车辆安检登记操作。

### 7.1 票证核验

在票证核验界面可以输入车票号、读取身份证信息、拍照来进行核验，如图 7-1-1



图 7-1-1 票证核验

### 7.2 进站管理

#### 7.2.1 进站登记

当车辆进站时，可以使用车辆进站登记功能记录车辆的进站记录，可通过 手动输入车牌号或通过读卡器读车辆道路运输证来获取车辆信息后保存进站信息。如图 7-2-1-1

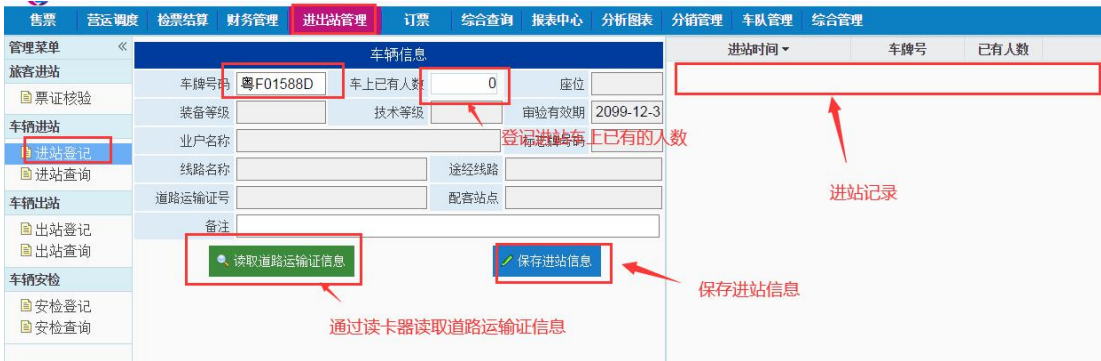


图 7-2-1-1 进站登记

#### 7.2.2 进站查询

当需要查询车辆的进站记录时，可通过进站查询选择进站时间段来查，亦可输入车牌号来精确查询。如图 7-2-2-1



图 7-2-2-1 进站查询

## 7.3 出站管理

### 7.3.1 出站登记

车辆出站时需要写道路运输证及打印出站登记表，可以选择是否打印出站登记表及是否写卡，支持输入车牌号精确查询出站记录，在记录信息使用鼠标右键可以操作重打印出站登记表及重打乘客信息表，同时可以重写卡。如图 7-3-1-1



图 7-3-1-1 出站登记

### 7.3.2 出站查询

车辆出站并登记后可以在出站查询记录，可以通过车牌号和班次号来精确查找，若选中自动打印新出站单，则打印该车辆最新的出站登记表。如图 7-3-2-1



图 7-3-2-1 出站查询

## 7.4 安检管理

### 7.4.1 车辆安检

车辆安检登记支持车牌号模糊查询，输入车牌号后显示该车辆基本信息，若车辆安检结果全部合格，则直接点击【提交安检结果】，输入安检人员工号后确定，系统自动打印安检单。若其中一个安检项目不合格，用鼠标取消勾选该安装项目，系统默认本次安检总体不合格，点击【提交安检结果】输入安检人员工号确定后会提示是否打印安检整改通知书。安检完成后，会自动会打印安检明细表，以供调度报班查验。如图 7-4-1-1

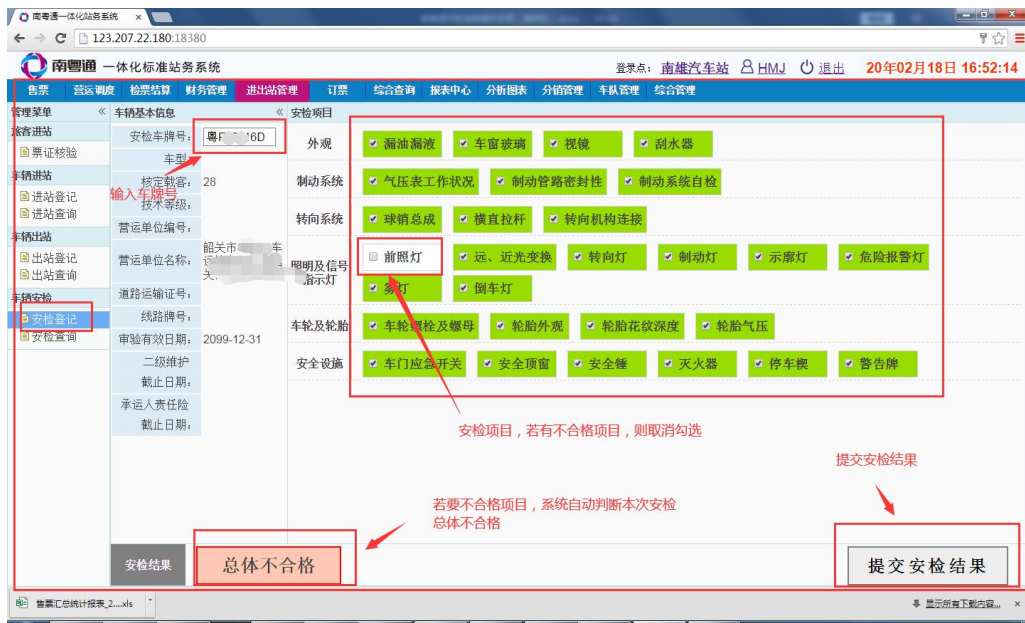


图 7-4-1-1 安检登记

### 7.4.2 安检查询

可以通过安检查询来查询车辆的安检记录及重打安检单、安检明细单，若要作废安检单，输入车牌号查找出来后点【作废】，车辆变成未安检状态。如图 7-4-2-1

# 广东联网售票一体化标准站务系统操作手册

售票 营运调度 检票结算 财务管理 进站管理 订票 综合查询 报表中心 分析图表 分销管理 车队管理 综合管理													
管理菜单	安检时间起: 2020-02-18 00:00:00 止: 2020-02-18 23:59:59		车牌号:	安检结果: 不限	查询	作废							
旅客进站	票证核验	车牌照	安检单号	安检结果	安检时间	登记时间	安检员	外观					
车辆进站								漏油漏液	车窗玻璃	视镜	刮水器	气压表工作状态	制动管路密
进站登记	1	粤F028D	20490084	作废	合格	2020-02-18 17:07:25	2020-02-18 17:07:25	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
进站查询	2	粤F028D	20490083		合格	2020-02-18 17:06:59	2020-02-18 17:06:59	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
车辆出站	3	粤F0J07	20490082		合格	2020-02-18 16:56:00	2020-02-18 16:56:00	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
出站登记	4	粤F0J91	20490081		合格	2020-02-18 16:55:50	2020-02-18 16:55:50	(093018) 黄洪	√	√	√	√	√
出站查询	5	粤F0J76	20490079		合格	2020-02-18 16:55:11	2020-02-18 16:55:11	(093018) 黄洪	√	√	√	√	√
车辆安检	6	粤F0J19	20490078		合格	2020-02-18 16:54:51	2020-02-18 16:54:51	(02806) 胡益	√	√	√	√	√
安检登记	7	粤FPJ35	20490075		合格	2020-02-18 16:54:38	2020-02-18 16:54:38	(093018) 黄洪	√	√	√	√	√
安检查询	8	粤F0J10	20490074		合格	2020-02-18 16:16:17	2020-02-18 16:16:17	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
	9	粤F0J10	20490073		合格	2020-02-18 16:07:25	2020-02-18 16:07:25	(093018) 黄洪	√	√	√	√	√
	10	粤F0J688	20490072		合格	2020-02-18 15:59:18	2020-02-18 15:59:18	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
	11	粤F0J0820	20490070		合格	2020-02-18 15:58:00	2020-02-18 15:58:00	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
	12	粤F0J0816	20490069		合格	2020-02-18 15:54:44	2020-02-18 15:54:44	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
	13	粤F0J2287D	20490068		合格	2020-02-18 15:45:27	2020-02-18 15:45:27	(08114) 刘光	√	√	√	√	√
	14	粤F0J082	20490067		合格	2020-02-18 15:42:38	2020-02-18 15:42:38	(093018) 黄洪	√	√	√	√	√

图 7-4-2-1 安检查询

## 第八章 查询管理模块

用于查询系统各项数据信息综合查询与报表中心提供了大量的业务报表、财务报表、业务查询。

### 8.1 综合查询

实现多种售票信息查询，综合查询包含售票查询、订购票查询、移动支付查询、保险查询、班次查询、财务查询等功能。此功能查询不支持导出 Excel 功能。

功能导航：综合查询。



图 8-1-1

### 8.2 报表中心

#### 8.2.1 联网售票相关报表

联网售票款结算涉及四张报表，即《720 联网售票汇总表》、《122 联网订单汇总表》、《120 联网订单明细报表》和《121 联网退票明细报表》，路径在“报表中心-选择报表-售票模块”。

四张报表的售票时间或操作时间均输入实际的结算日期，业务类型选空或“网上购票”，机构选择本站和本站属下的售（配）客点，订单状态选“正常票+已退票”（仅 120 表需要选择），其他条件均为空。具体操作方法如下图：

1) 结算汇总统计（720 联网售票汇总表）与联网售票平台核对总数是否正确，若出现结算数据不一致时，可使用明细数据进行核对。



图 8-2-1-1 联网售票汇总报表界面

2) 购票二级渠道汇总统计 (122 联网订单汇总报表), 增加了二级渠道, 分清与 720 报表的对应关系。

图 8-2-1-2 联网订单汇总报表界面

3 售票明细统计 (120 联网订单明细报表), 核对和统计售票张数和售票金额, 可以导出 EXCEL。注意: 订单状态选“正常票+已退票”。

图 8-2-1-3 联网订单明细报表界面

4) 退票明细统计 (121 联网退票明细表报), 核对和统计退票张数和退票金额, 可以导出 EXCEL 表。

图 8-2-1-3 联网退票明细表报界面

## 第九章 系统管理

### 9.1 机构管理

机构管理模块主要功能，增加机构信息，修改机构信息，删除机构信息，设置各机构之间的关联业务数据。

机构编码默认是省运证申请的客运站编码，若为配客站建议第三位使用 P，后 3 位从 501 开始，如配客站编码 Q1P501。

本单位业务中有站与站、站与配客点之间有配客业务时，可通过共享基础数据或业务数据，进行与配客站之间的业务处理基础。共享基础数据如站点、营运单位、车辆资料、驾驶员资料等数据，确保基础数据的唯一性和准确性。若允许始发站对配客站的班次进行管理时，可共享班次座位信息（配客站可以对始发站的班次进行留位操作）、票价方案信息（可通过票价方案管理配客站的班次票价信息）、配客点信息（始发站可以查看配客站的班次信息）等。

重要说明：必须清楚共享数据后的业务关系，才可以设置。避免造成业务数据混乱的情况。

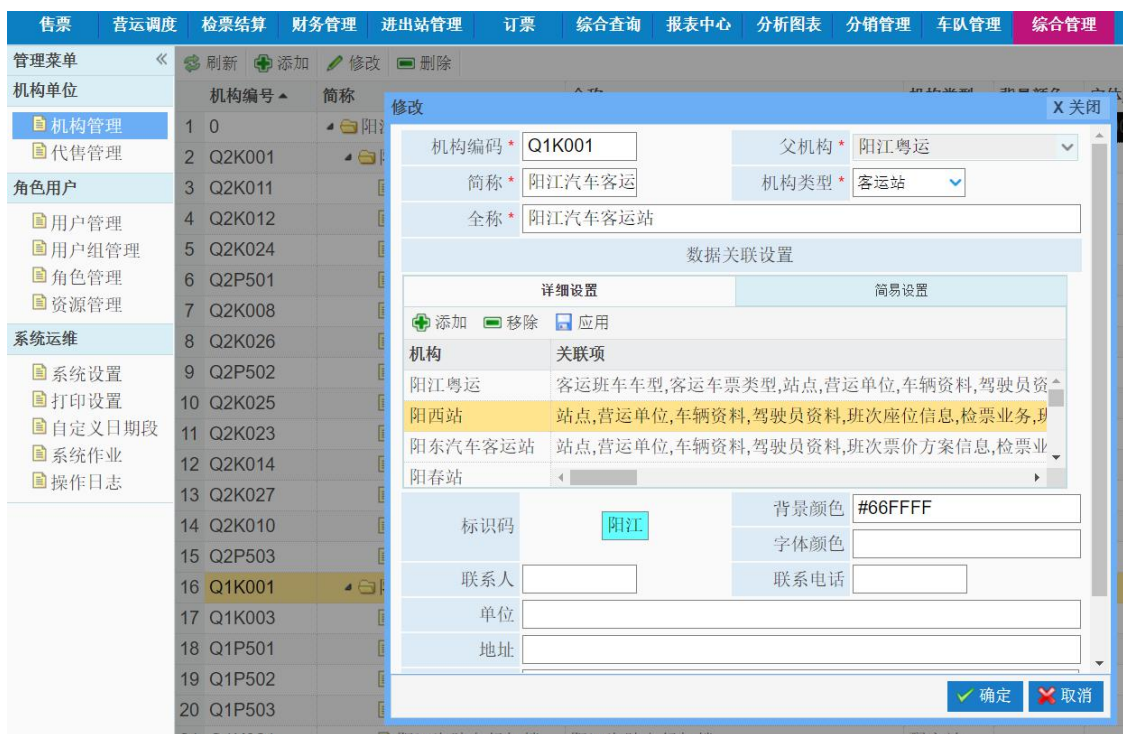


图 10-1-1 机构关联界面

#### 操作说明

1、标识码：输入内容在 0 到 2 之间，用来在日计划班次界面标志始发站信息，和日计划座位明细区分不同售票点。

2、背景颜色和字体颜色，用来在日计划座位明细区分不同售票点的显示颜色。

## 9.2 角色管理

每个角色可以设置不同的权限，在添加用户时把不同角色进行选择即可获得相对应的权限。

等级数字越小角色权限越高，如服务员（数字大）的无法系统管理员（数字小）的角色权限，同时若系统管理员未有的权限，也不可以授权给其他角色。所有的系统模块和操作界面上只有赋予相对应的权限才能进行登陆和操作。

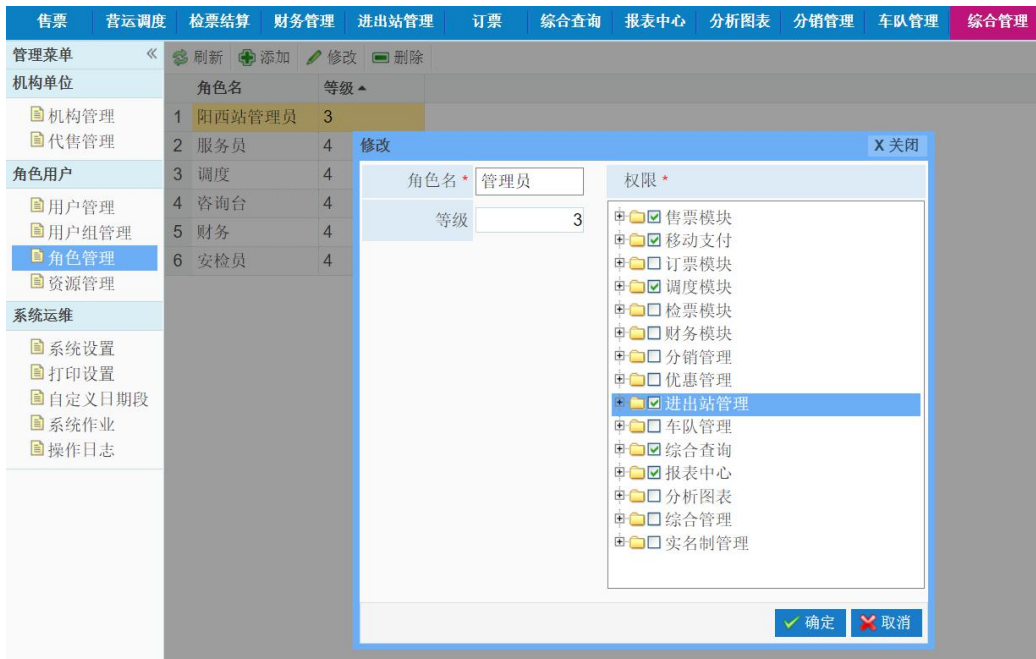


图 10-2-1 角色管理界面

## 9.3 用户管理

用户管理，只有添加了用户信息才能登陆系统。

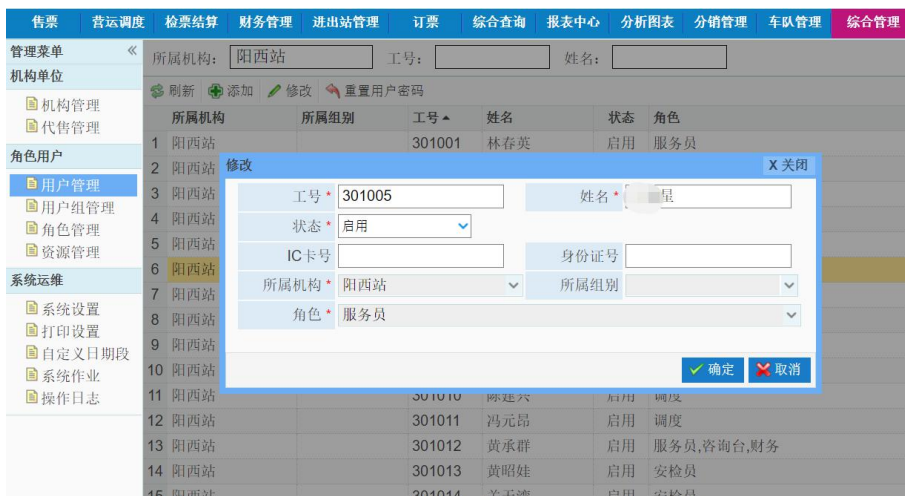


图 10-3-1 用户管理界面

说明

1. 同一个用户，可以分配多个角色，如某些售票员既是售票员又是检票员。

2. 在员工离开岗位时，可设置状态为禁用的方式。
3. 用户的权限十分精确，分三个级别：
  - a. 超级管理员：具有对所有用户、所有模块操作的权限；
  - b. 普通管理员：拥有超级管理员分配的权限，只可以在权限范围内进行相关的操作；
  - c. 普通用户：根据各个部门或职位来进行相关的权限设置，只可以在权限范围内进行相关的操作；

## 9.4 代售管理

需要代售其他车站车票时，首先需要在分销管理里添加分销权限，然后在代售管理里设置需要代售的机构。需要先在分销管理中设置分销授权，才可以在代售管理中看到启用代售按钮，如果未被授权则显示未被授予分销权限。

管理菜单		代售机构		代售设置	
机构单位	机构简称	机构编号	简称	启用代售	
机构管理	5 阳春岗美站	1 Q1K001	阳江汽车客运站	是	<input type="checkbox"/>
代售管理	6 阳春双滘站	2 Q4K001	阳西儒洞圩站	是	<input type="checkbox"/>
角色用户	7 阳春圭岗站	3 Q4K014	阳西新圩站	是	<input type="checkbox"/>
用户管理	8 阳春永宁站	4 Q4K015	阳西程村站	是	<input type="checkbox"/>
用户组管理	9 阳春河口站	5 Q4K016	阳西沙扒站	是	<input type="checkbox"/>
角色管理	10 阳春潭水站	6 Q4P501	阳西上洋站	是	<input type="checkbox"/>
资源管理	11 阳春三甲站	7 Q4P502	阳西程村圩站	是	<input type="checkbox"/>
系统运维	12 阳春高朗站	8 Q4P503	阳西溪头站	是	<input type="checkbox"/>
系统设置	13 阳春八甲站	9 Q4P504	阳西塘口高速站	是	<input type="checkbox"/>
打印设置	14 阳春罗阳站	10		未被授予分销权限	
自定义日期段	15 阳春松柏站	11 Q1K003	阳江闸坡汽车客	<input type="checkbox"/>	否
系统作业	16 阳江汽车客运站	12 Q1K021	阳江海陵岛候机	未被授予分销权限	
操作日志	17 阳江闸坡汽车客运站	13 Q1P501	平冈汽车客运站	未被授予分销权限	
	18 平冈汽车客运站	14 Q1P502	银岭客运站	未被授予分销权限	
	19 银岭客运站	15 Q1P503	江湛铁路阳江客	未被授予分销权限	
	20 江湛铁路阳江客	16 Q2K001	阳春站	未被授予分销权限	
	21 阳江海陵岛候机楼	17 Q2K008	阳春圭岗站	未被授予分销权限	
	22 阳西站	18 Q2K010	阳春罗阳站	未被授予分销权限	
	23 阳西上洋站	19 Q2K011	阳春春湾站	未被授予分销权限	
	24 阳西程村站	20 Q2K012	阳春合水站	未被授予分销权限	
	25 阳西程村圩站	21 Q2K014	阳春高朗站	未被授予分销权限	
	26 阳西溪头站	22 Q2K023	阳春三甲站	未被授予分销权限	

图 10-4-1 代售管理界面

## 9.5 系统设置

站务系统的参数设置主要分为实名制管理、售票模块、订票模块、调度模块、财务模块、安检模块、检票打单、系统和综合等内容。



图 10-5-1 系统设置界面

## 9.6 打印设置

站务系统支持指令和驱动打印，在打印设置中可以按照指令模式设置打印模块。建议由系统工程师配合设置。

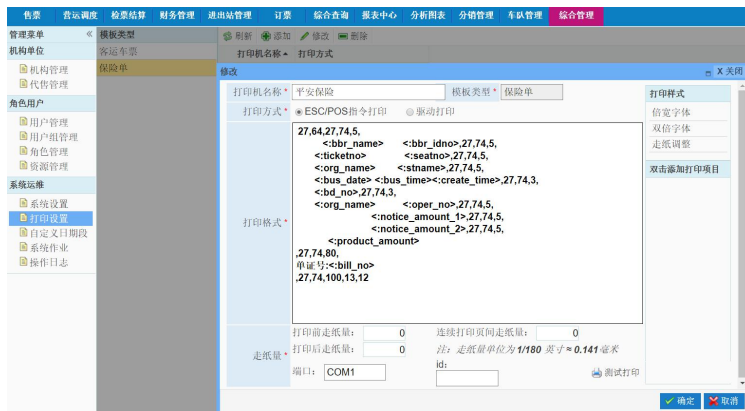


图 10-6-1 打印机设置界面

## 9.7 操作日志

记录用户登录系统的业务操作日志，方便用户进行管理和查询。

可以按照操作的起止时间、操作员、模块、操作类型和关键字来查询系统的操作日志。

如在关键字中输入班次号，查询某个班次的修改过程。

工号	姓名	操作时间	模块	操作类型	描述
1	V4P53	2020-02-16 16:00:12	调度模块	发班	发班单号: 029622; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:55; 班次号: B015;
2	V4P50	2020-02-16 15:58:19	调度模块	发班	发班单号: 029621; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:50; 班次号: B015;
3	V4P50	2020-02-16 15:57:19	调度模块	发班	发班单号: 029620; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 16:05; 班次号: B015;
4	V4P50	2020-02-16 15:57:16	售票模块	车票退票	车票单号: 80458755
5	7984	2020-02-16 15:56:06	售票模块	修改班次计划	班次日期: 200216 17:30 班次号: A033; 线路: A04 广州花都
6	7984	2020-02-16 15:55:08	售票模块	修改班次定义	班次号: A033
7	V4P52	2020-02-16 15:49:36	调度模块	发班	发班单号: 029619; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:30; 班次号: B007;
8	7015	2020-02-16 15:48:34	售票模块	车票退票	车票单号: 80487655
9	7015	2020-02-16 15:48:17	售票模块	车票退票	车票单号: 80487654
10	V4P50	2020-02-16 15:48:07	调度模块	发班	发班单号: 029618; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 16:05; 班次号: B015;
11	V4P50	2020-02-16 15:47:39	调度模块	发班	发班单号: 029617; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:45; 班次号: B015;
12	V4P50	2020-02-16 15:46:59	调度模块	发班	发班单号: 029616; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 16:10; 班次号: A020;
13	V4P50	2020-02-16 15:46:44	调度模块	报班	报班车号: 粤VY1796; 班次日期: 200216 16:10 班次号: A020; 线路: A02 广州广园
14	V4P52	2020-02-16 15:43:37	调度模块	发班	发班单号: 029614; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:25; 班次号: A020;
15	7002	2020-02-16 15:39:46	调度模块	发班	发班单号: 029612; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:30; 班次号: B015;
16	V4P52	2020-02-16 15:35:25	调度模块	报班	报班车号: 粤AAD015; 班次日期: 200217 11:50 班次号: A032; 线路: A04 广州花都
17	V4P52	2020-02-16 15:35:12	调度模块	报班	报班车号: 粤VY1559; 班次日期: 200217 15:00 班次号: B007; 线路: B01 深圳东港
18	V4P52	2020-02-16 15:34:53	调度模块	报班	报班车号: 029611; 班次日期: 2020-02-16; 班次时间: 15:40; 班次号: A070;

图 1.8.2.1 操作日志查询