城市停车综合管理服务平台用户手册

目录

1. 引言 5
1.1. 编写目的 5
1.2. 系统简介 5
2. 功能介绍 6
2.1. 支付模块 6
2.1.1. 支付模式 6
2.1.2. 支付入口 7
2.1.3. 支付渠道 7
2.2. 系统登录 8
2.3. 首页介绍 8
2.4. 数据综览 9
2.4.1. 资源总览 10
2.4.2. 运营总览 10
2.4.3. 运营分析 11
2.4.4. 停车趋势 11
2.4.5. 泊位利用 12
2.5. 运营报表 12
2.5.1. 账单记录 13
2.5.2. 退款记录 13
2.5.3. 支付报表 14
2.5.4. 钱包报表 14
2.5.5. 收费员收费统计表 15
2.5.6. 路边停车运营报表 15
2.5.7. 优惠券汇总表 16
2.5.8. 优惠券报表 16
2.5.9. 欠费报表 17
2.5.10. 退款报表 17
2.5.11. 支付对账 18
2.6. 停车管理 19
2.6.1. 道路停车 19
2.6.2. 停车场管理 28
2.7. 权限管理 28
2.7.1. 部门管理 29
2.7.2. 用户管理 29
2.7.3. 角色管理 30
2.8. 车主管理 32
2.8.1. 用户管理 32
2.8.2. 车辆管理 32
2.8.3. 优惠券管理 35
2.8.4. 电子发票 36
2.9. 物联设备 37
2.10. 客户服务 39

2.10.1. 信息管理 39
2.10.2. 订单管理 40
2.11. 系统配置 41
2.11.1. 区域设置 41
2.11.2. 操作日志 41
2.11.3. 全局配置 42
3. 注意事项 42

1. 引言

1.1. 编写目的

本用户手册作为智慧停车平台的使用参考手册，描述了该管理平台的各种概念和功能，并且引导管理员使用该平台对于智慧停车系统中的泊位资源、收费人员、车主、车辆、各物联设备、收费订单等进行综合协调管理，同时能够很好地使用系统的数据统计功能辅助决策及绩效考核工作。

1.2. 系统简介

面向城市级泊位的“智慧停车平台”是一款集运营管理与设备维护的 web 应用产品，应用于 pc 机上，具体功能模块如下：

a) 支付模块

用于系统费用的支付，包括支付模式、支付入口、支付渠道三部分。

b) 数据综览

用于从宏观与微观角度进行数据可视化展示。

c) 运营报表

设有各类运营报表，智能化辅助运营人员调整日常运营方案，实时统计各类运营信息。

d) 车主管理

实现对平台上注册的车主用户、车辆、优惠券、月卡等与车主相关的资源及优惠活动管理。

e) 道路停车

对道路停车系统中的收费人员、车位信息采集设备、泊位资源、计费规则、停车订单、收费情况进行综合协调管理

f) 场内停车

系统接入各停车场的过车记录、收费信息、停车场信息，用于对停车场情况进行综合管理。

g) 运营报表

运营报表中包含两类基础数据，即账单记录、退款记录，三类报表，即财务对账报表、停车运营报表、绩效考核表，满足停车运营过程中实际使用需求。

h) 用户管理

针对系统管理员账号进行管理，支持配置管理员部门、管理员账号、管理员权限。

i) 资源全景

全景地图中可以查看到实时的泊位占用及空闲情况，支持对收费员定位查看。

j) 物联中心

实现对平台接入的所有物联设备进行增删改查的统一管理。

k) 客户服务

用于客服人员登录处理申诉订单、通过平台向公众号发布信息等。

l) 系统配置

主要用于配置区域信息、查看操作日志、配置全局参数。

2. 功能介绍

2.1. 支付模块

2.1.1. 支付模式

➢ **预缴费**

可联系管理员配置预缴费套餐金额、生效路段等，收费员下单后可对车主收取预缴费，结单时可退回未用完的额度或将不足的部分生成欠费记录。

欠费补缴

系统支持欠费模式结单，结单后收费员可以通过 PDA 追缴欠费，车主也可以通过微信公众号查询并缴纳欠费。

➢ **实时缴费**

订单未完结时，若已产生费用，车主可以通过公众号缴纳费用，结单时若产生新的费用则记录为欠费。

2.1.2. 支付入口

➢ **微信公众号查询订单缴费**

车主登录微信公众号通过缴停车费可已查到已绑定的车牌的欠费记录并缴费，也可以进入代缴车费输入车牌号进行查询及缴费。

➢ **微信扫小票二维码码缴费**

车主可以通过使用微信扫一扫，扫描收费员打印的小票二维码查询到对应订单并缴费。

➢ **停车场出口扫码缴费**

车主可以通过扫描停车场离场码找到订单并缴费，缴费完成后订单状态变为结单，道闸自动抬杆放行。

➢ **PDA 扫车主微信付款码收费**

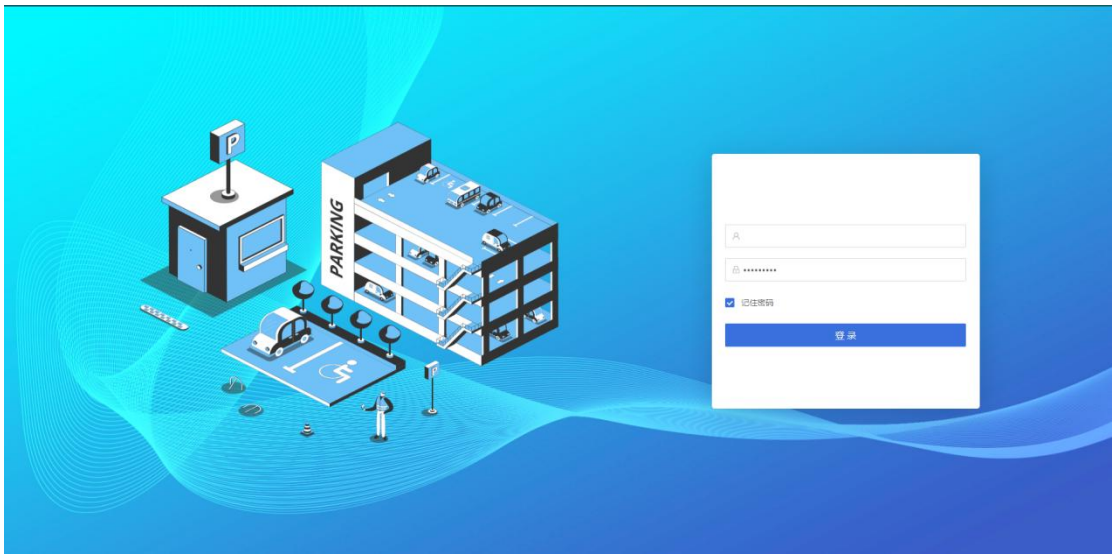
收费员结单时选择扫码结单，可以扫描车主微信付款码进行收费，收费完成后订单状态变为成已完成。

2.1.3. 支付渠道

系统支持微信方式支付。

2.2. 系统登录

登录地址:根据项目提供



输入用户名、密码，点击登录按钮即可登录系统。

2.3. 首页介绍

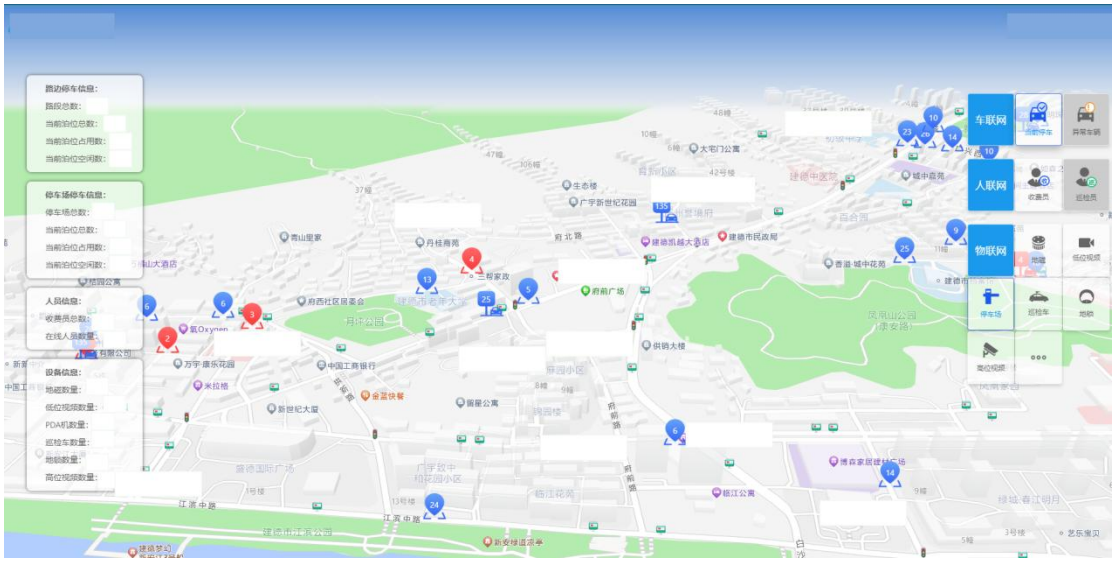
系统分为八个模块，分别为数据综览、运营报表、物联设备、客户服务、系统配置。

2.4. 数据综览

数据综览包含资源总览、运营总览、运营分析、停车趋势、泊位利用五个部分。

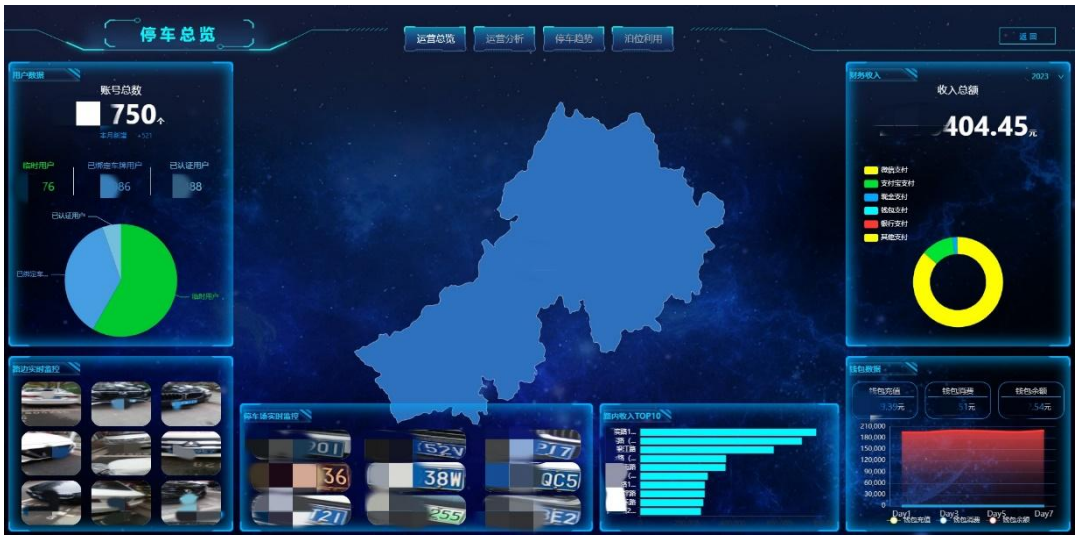
2.4.1. 资源总览

综合查看系统中所有停车资源，包括泊位、停车场、路段、设备、人员在地里空间中的分部情况，实时监控人员巡逻轨迹，实时显示泊位资源占用情况，为调度管理提供数据支持。



2.4.2. 运营总览

账号总数、收入总额、优惠总额、退款总额、净利润、业务占比、实时监控、实时信息、路内收入 top、钱包数据：钱包充值、钱包消费、钱包余额

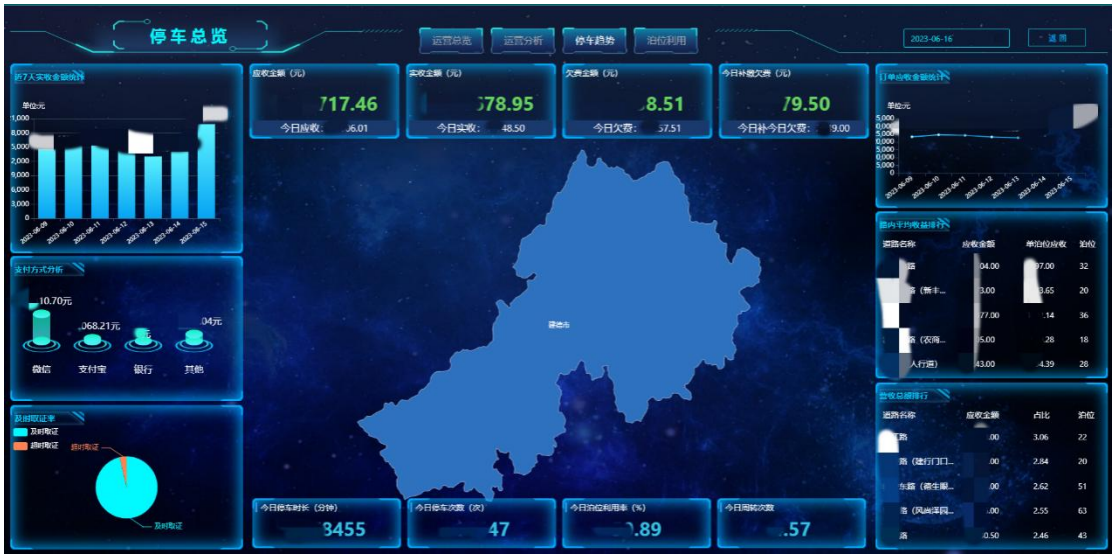


2.4.3. 运营分析

手持机汇总：全年收入、月度收入、今日收入；
路内停车汇总：全年收入、月度收入、今日收入；
车辆汇总：今日入场车辆数、今日出场车辆数、总次数；
各路段收入排行 top10、最新收益、车位状态统计、车辆占比

2.4.4. 停车趋势

总应收金额、总实收金额、客户总数、已运营车位个数、以上数据累计情况与当日情况、近七天实收金额统计、订单应收金额统计、支付方式分析、及时取证率、路内平均收益排行、营收总排行
今日订单金额、今日停车次数、泊位占用率、今日周转次数



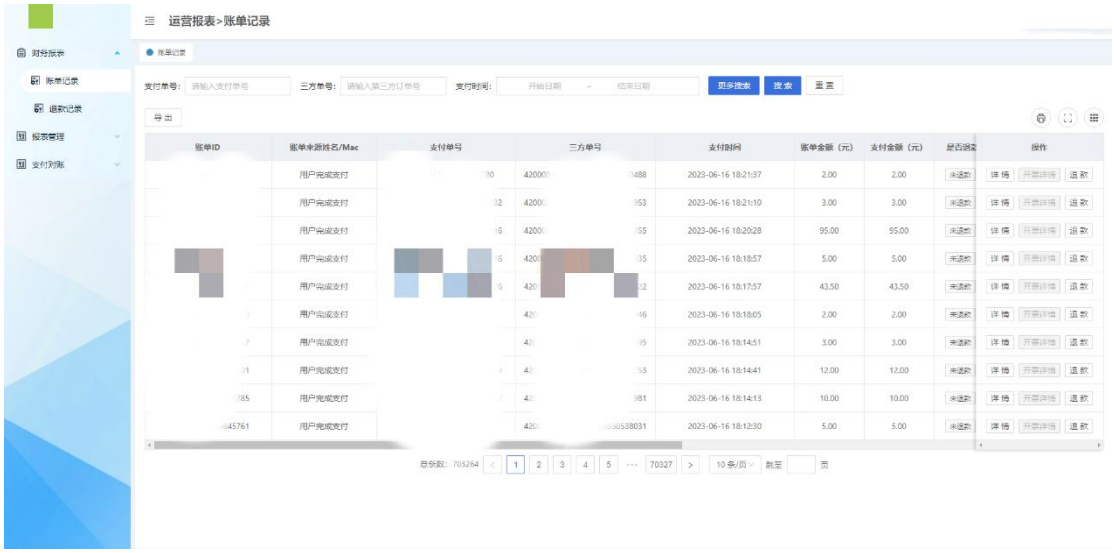
2.4.5. 泊位利用

基础看板：总路段个数、路内泊位数、泊位平均利用率、泊位平均周转次数
近七天路内泊位利用率变化趋势、路段泊位平均利用率排行、近七天路内周转率变化趋势

2.5. 运营报表

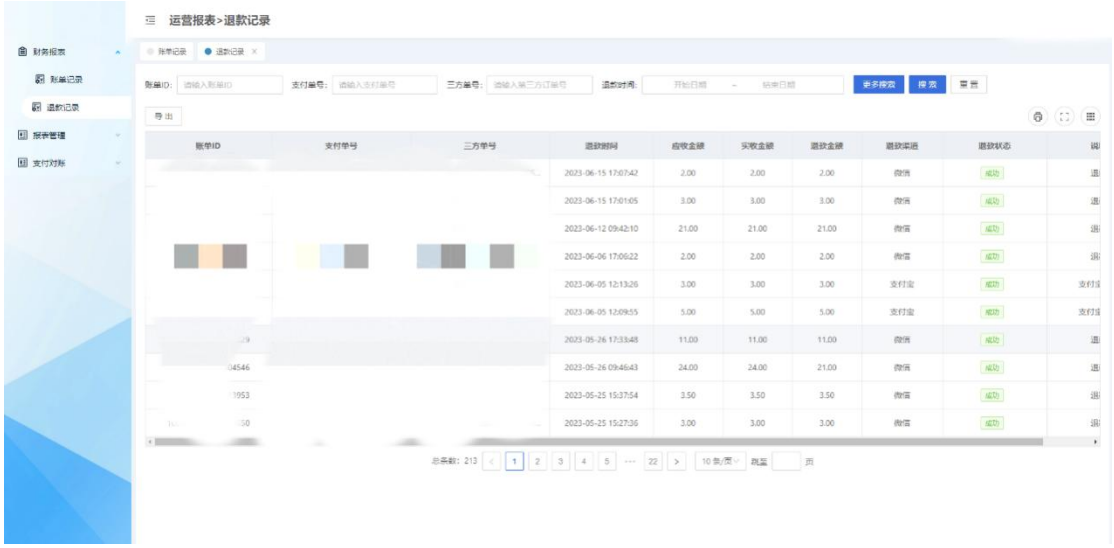
2.5.1. 账单记录

车主每一次支付行为将生成一条支付账单记录，支付账单的时间维度为支付时间，账单记录支持导出 excel 表格



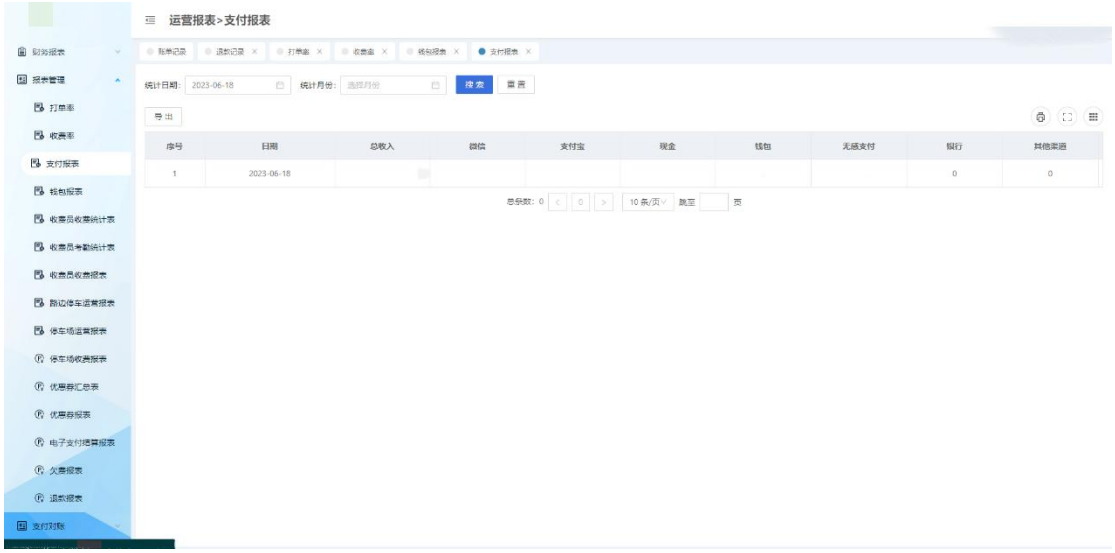
2.5.2. 退款记录

系统中每一次退款行为将生成一条退款账单，退款账单记录支持导出 excel 表格



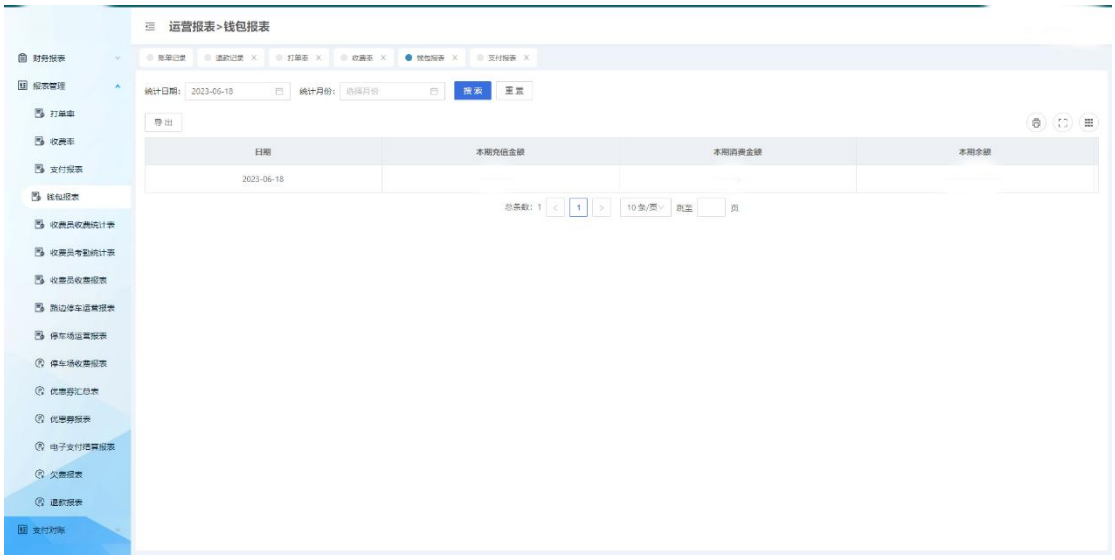
2.5.3. 支付报表

以系统中支付渠道、支付时间、业务类型为维度每日生成一条记录，用以支持财务对账



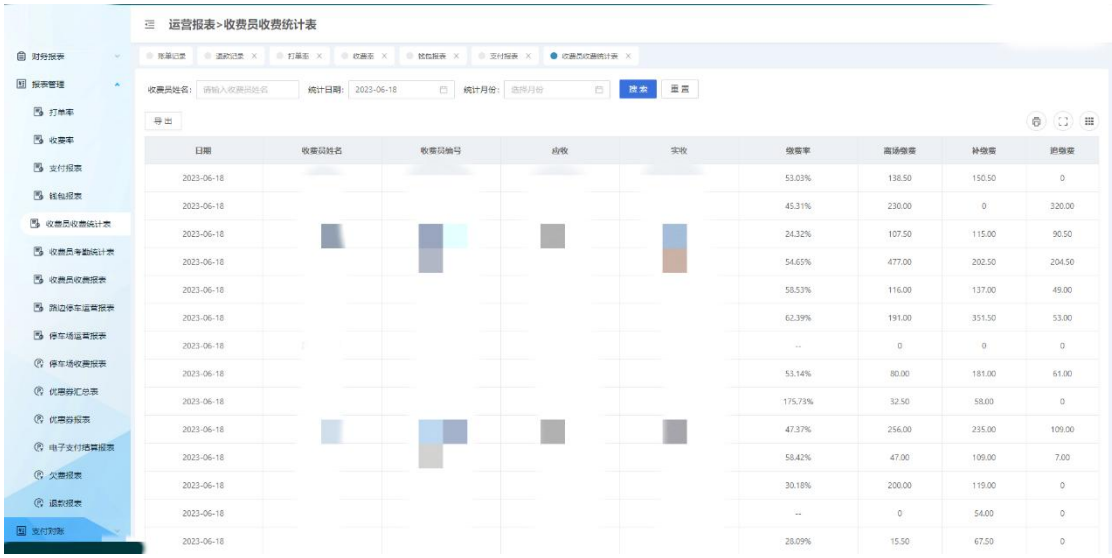
2.5.4. 钱包报表

系统每日生成一条统计记录，统计本期充值金额、本期消费金额、本期余额，用于财务核算系统中钱包金额



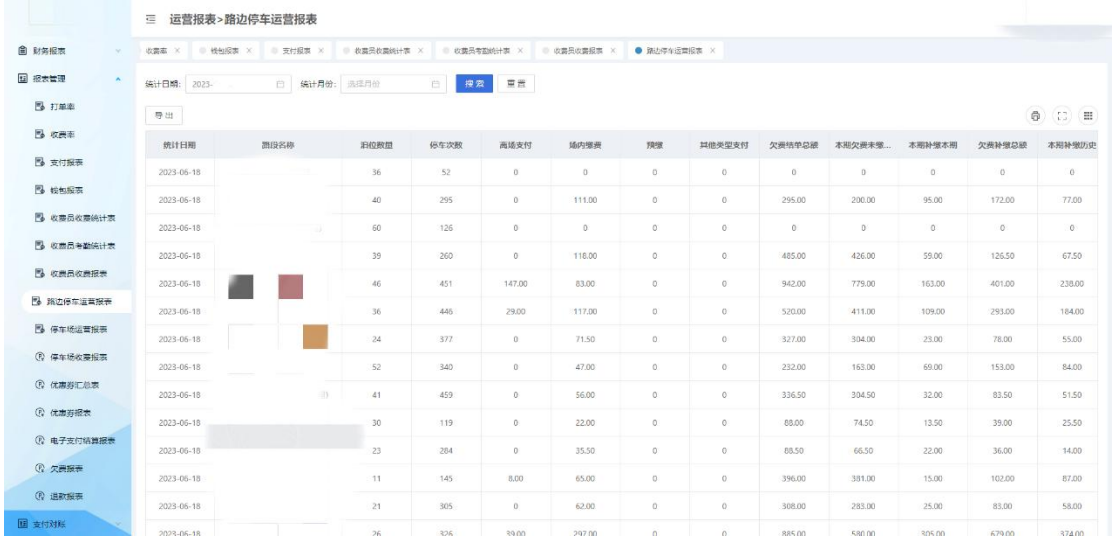
2.5.5. 收费员收费统计表

针对每个收费员每天生成一张报表，用以统计电子收费金额与现金收费金额，收费总额用以支持对收费员的考核，现金收费金额用以支持每日收费员现金对账



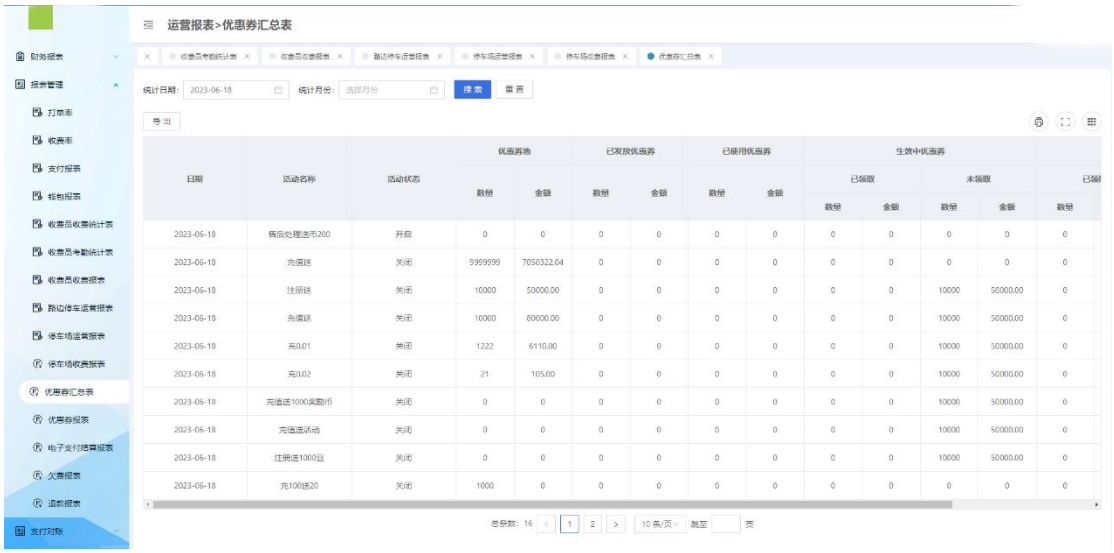
2.5.6. 路边停车运营报表

按路段、按天统计停车次数、应收金额、正常缴费、追缴总额、本期追缴本期欠费金额、本期追缴历史欠费金额、优惠金额、平均周转次数、平均泊位利用率、平均停车时间、平均泊位收益



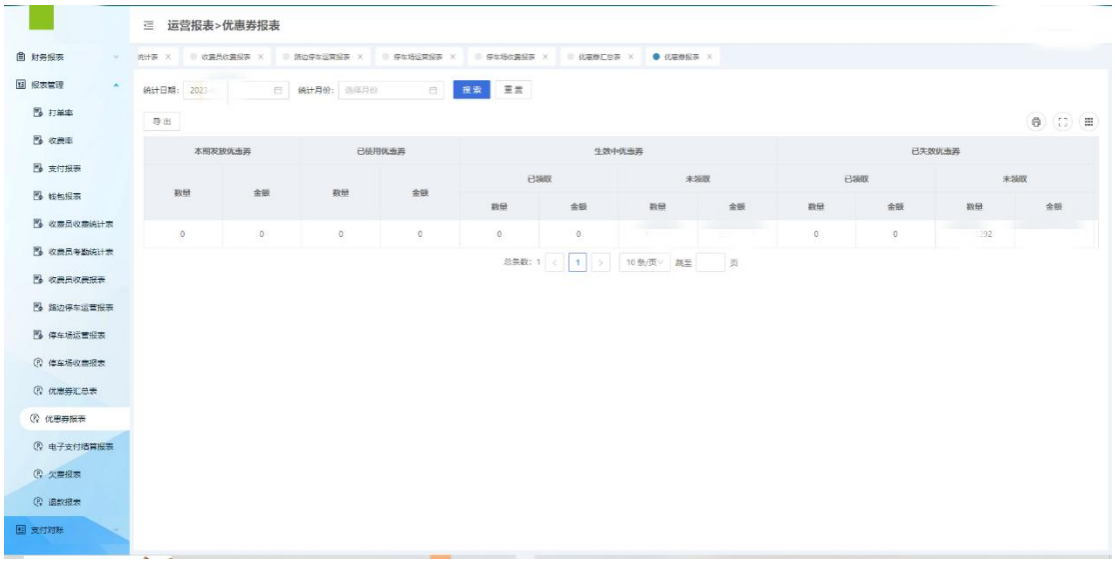
2.5.7. 优惠券汇总表

按活动统计优惠券池数量、金额、已发放、已使用、生效中、已失效优惠券的数量和金额



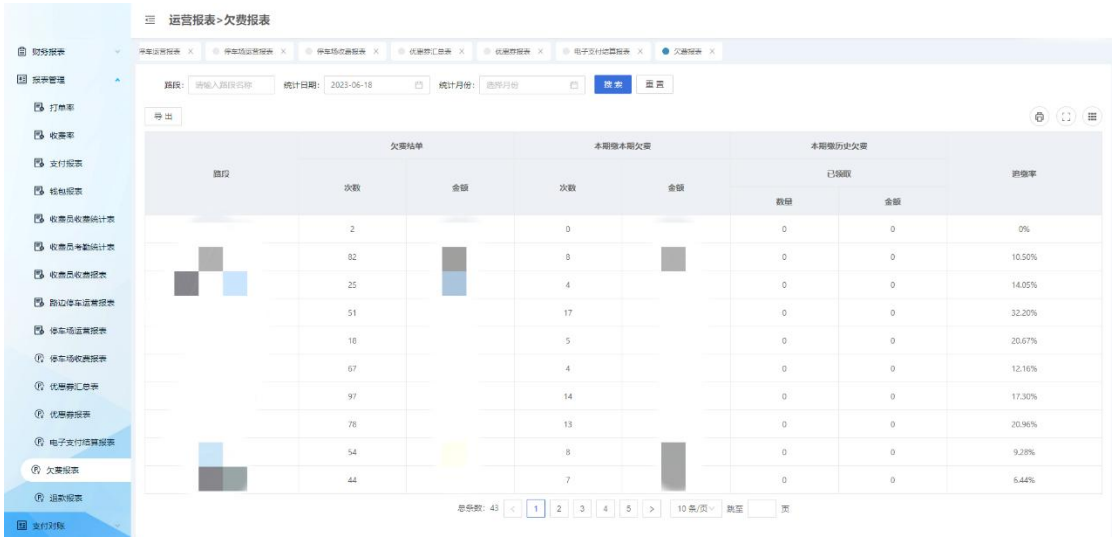
2.5.8. 优惠券报表

按天统计本期发放优惠券、已使用优惠券、生效中优惠券、已失效优惠券的数量和金额



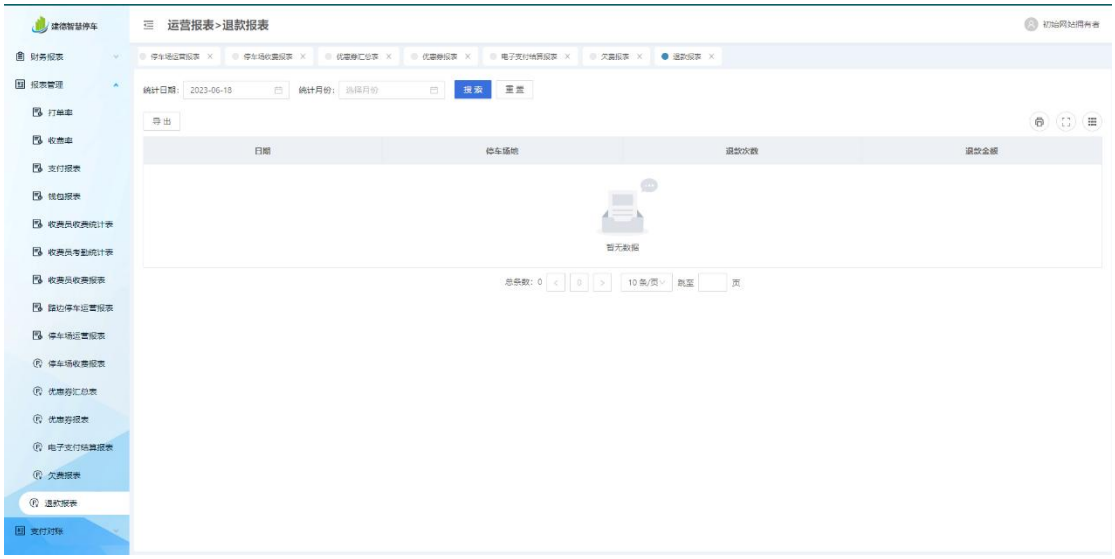
2.5.9. 欠费报表

按天、按路段统计欠费结单、本期追缴本期欠费金额、本期追缴历史欠费金额



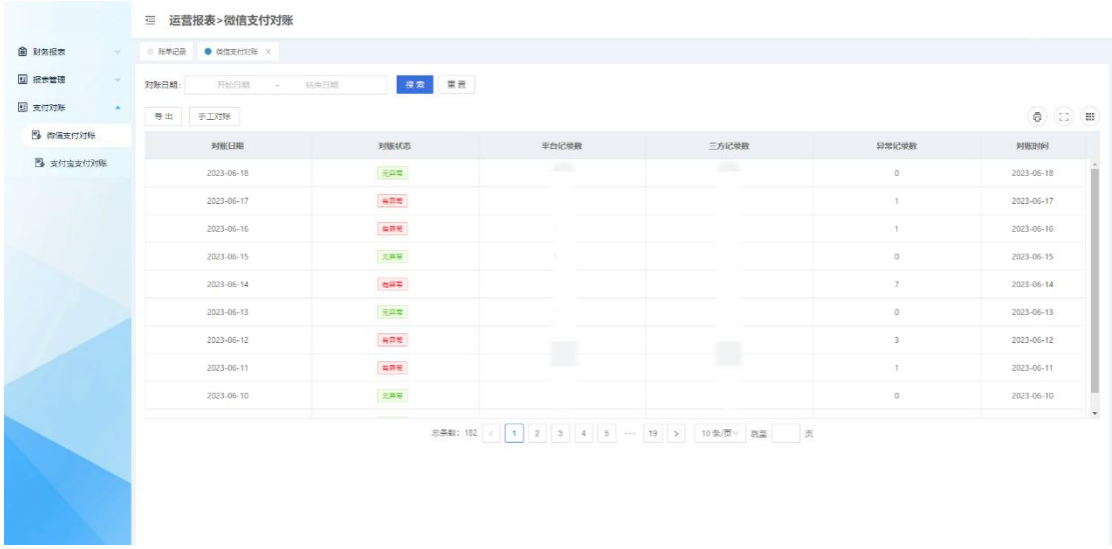
2.5.10. 退款报表

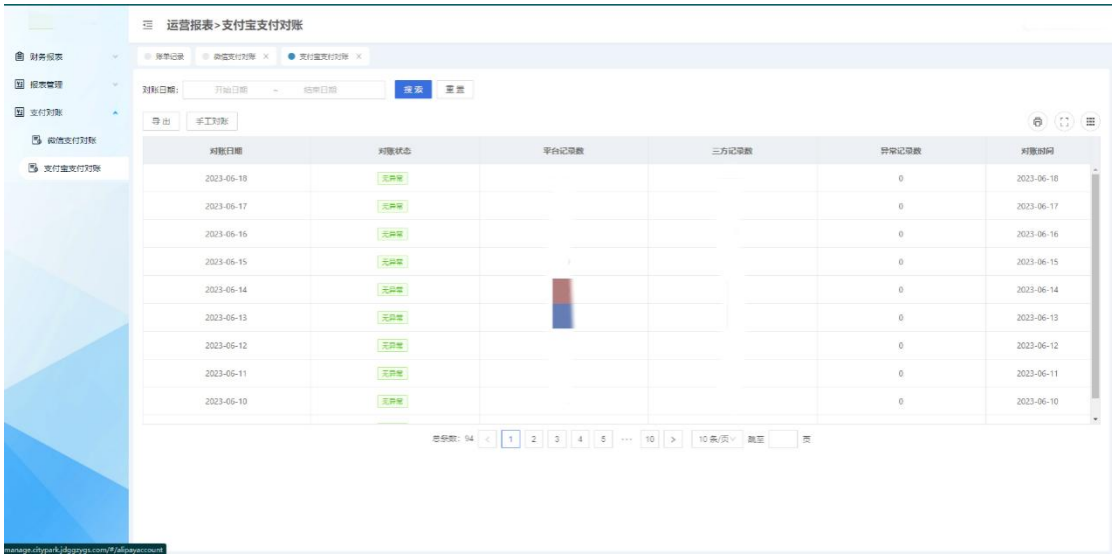
按停车场地、按天统计退款次数和金额



2.5.11. 支付对账

系统每日自动将系统数据与微信账单、支付宝账单数据核对，监控账单情况，管理员可在线查询异常账单记录并操作同步记录或退款





2.6. 停车管理

2.6.1. 道路停车

2.6.1.1. 数据看板

对道路停车运营及收费情况进行统计并通过图表方式展示出来，用以辅助日常运营，并提供统计数据参考。数据看板统计结果为实时统计，支持按月、按年统计

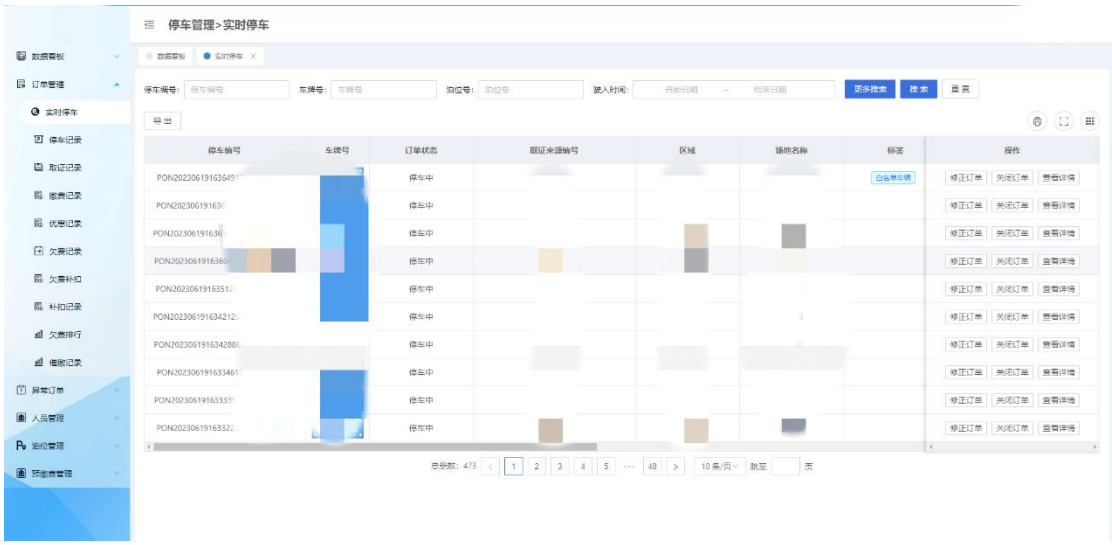
2.6.1.2. 订单管理

实时停车：记录正在停车中的停车订单，可查看订单详情；
表格字段包括：停车编号、车阿皮好、订单状态、取证来源编号、区域、长点名称、标签、泊位号、驶入时间、驶入操作来源编号、驶出时间、驶出时间来源编号、停车时长、订单金额、已付金额、应付金额、操作（修正订单、关闭订单、查看详情）

可以按照停车编号、车牌号、泊位号、驶入时间、订单状态、有无车牌、场地名称、驶入时间来源搜索订单

支持导出 Excel 表格

备注：修正订单支持修正驶入驶出时间、车牌号、车牌颜色，修正后系统按照当前对应泊位的计费规则重新计费并显示应收金额，不影响已缴费金额。

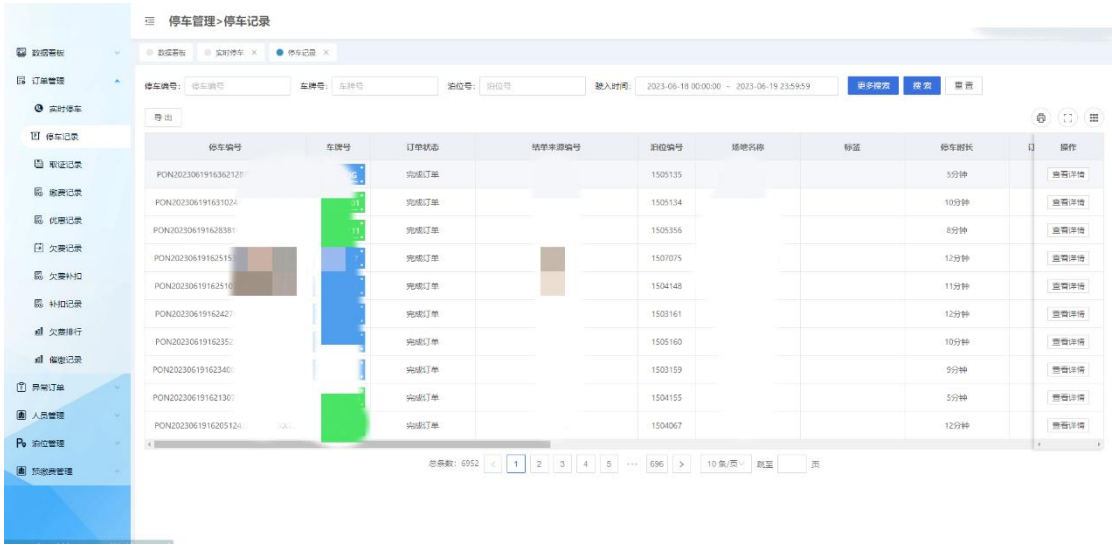


停车记录：记录所有已结单的订单，可查看订单详情；

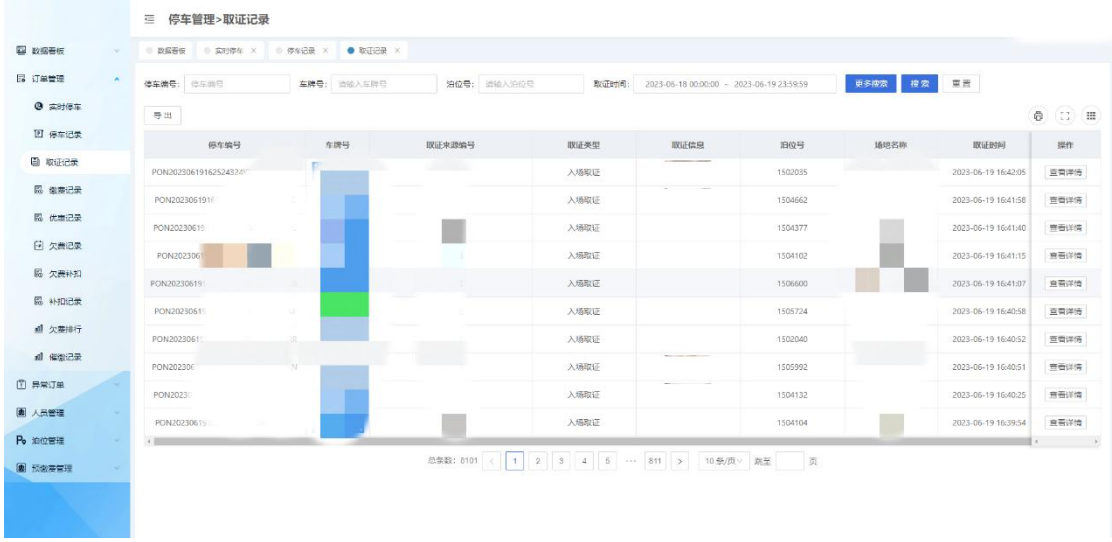
表格字段包括：停车编号、车牌号、订单状态、结单来源编号、泊位编号、场地名称、标签、停车时长、订单金额、实收金额、驶入时间、驶入操作来源编号、驶入时间来源、取证时间、驶出时间、驶出时间操作来源编号、驶出时间来源、结单操作来源用户名/Mac、结单时间来源、说明、操作（查看详情）

可以按照停车编号、车牌号、泊位号、驶入时间、订单状态、有无车牌、场地名称、驶入时间来源、驶出时间来源、结单时间来源搜索订单

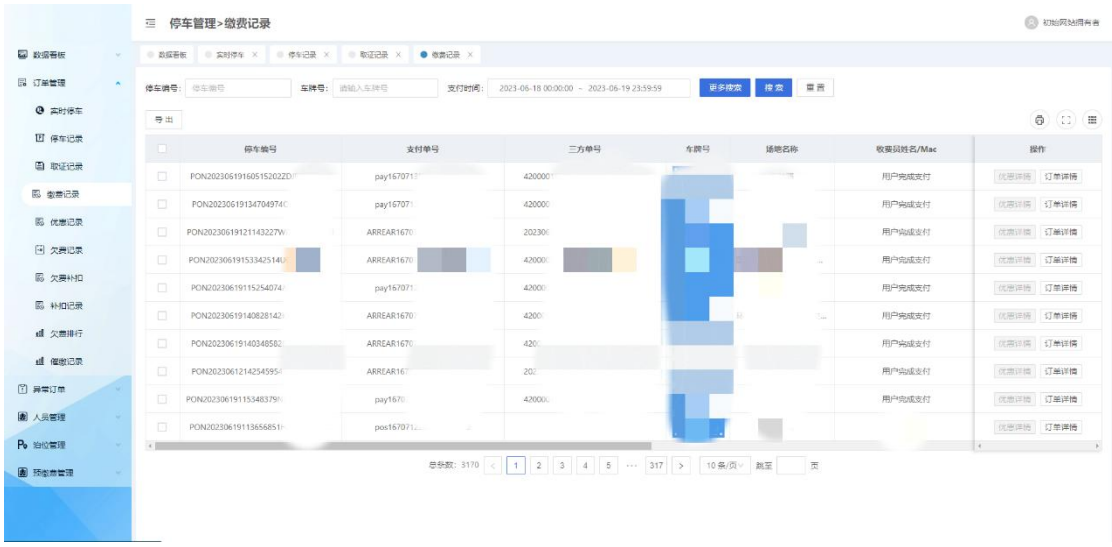
支持导出 Excel 表格



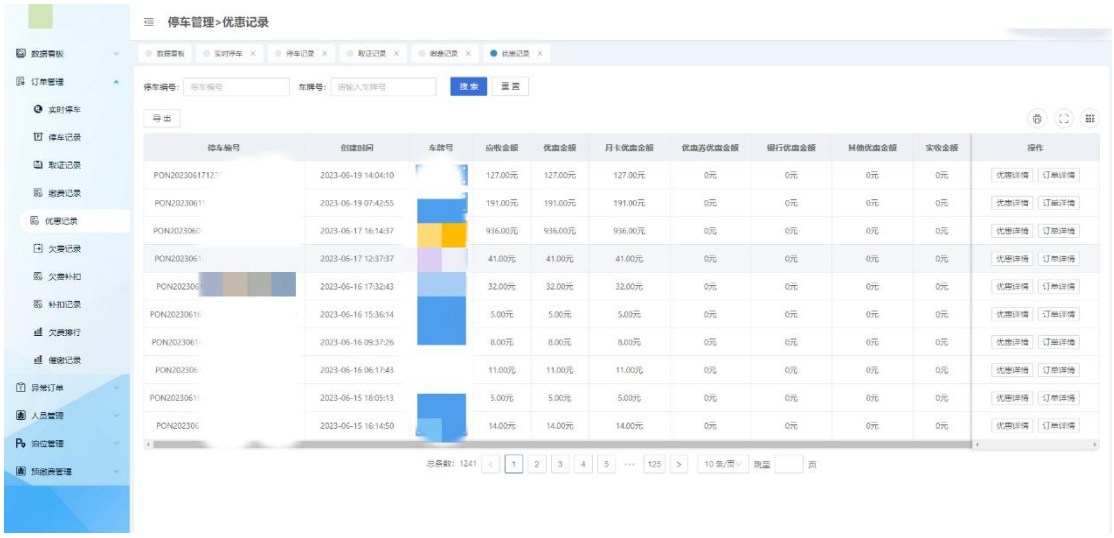
取证记录:记录了收费员以及各种取证设备的取证记录，可查看详情；
表格字段包括：停车编号、车牌号、取证来源编号、取证类型、取证图片、泊位号、场地名称、取证时间、操作（查看详情）
可以按照停车编号、车牌号、泊位号、取证时间、工号、场地名称、取证类型搜索对应的取证记录；
支持导出 Excel 表格



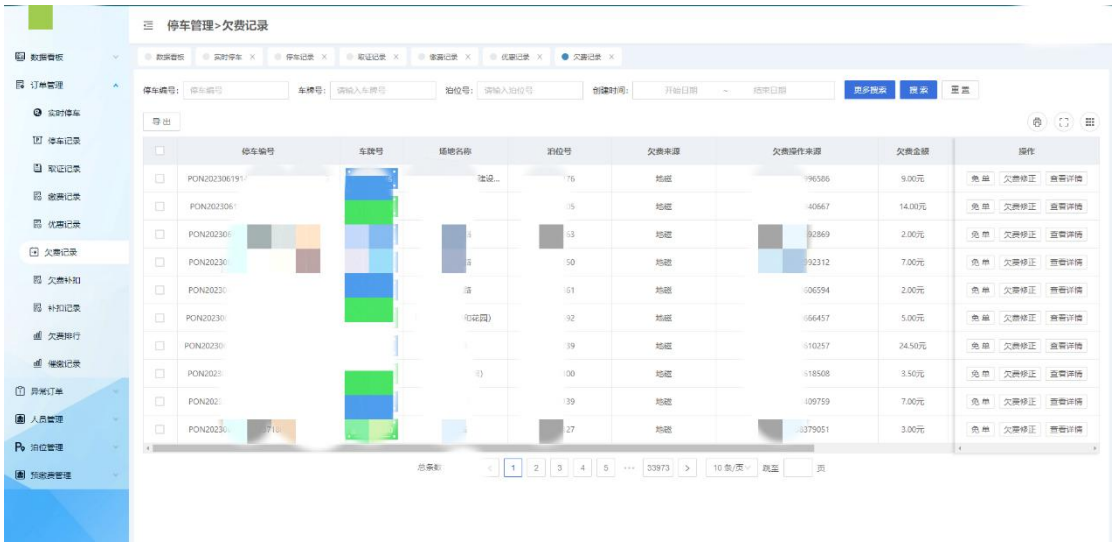
缴费记录：记录了已完成缴费的订单的详情；
表格字段包括：停车编号、支付单号、三方单号、车牌号、场地名称、收费员姓名/Mac、应收金额、优惠金额、实收金额、支付成功时间、缴费类型、缴费记录来源、支付渠道、支付来源、说明、操作（订单详情）
可以通过停车编号、车牌号、支付时间、支付单号、三方单号、场地名称、缴费类型、支付渠道搜索对应的缴费记录；
支持导出 Excel 表格



优惠记录：记录了系统账单中各种优惠的明细信息
表格字段包括：停车编号、创建时间、车牌号、应收金额、优惠金额、月卡优惠金额、优惠券优惠金额、银行优惠金额、其他优惠金额、实收金额、操作（优惠详情、订单详情）
可以通过停车编号、车牌号搜索对应的优惠记录；
支持导出 Excel 表格

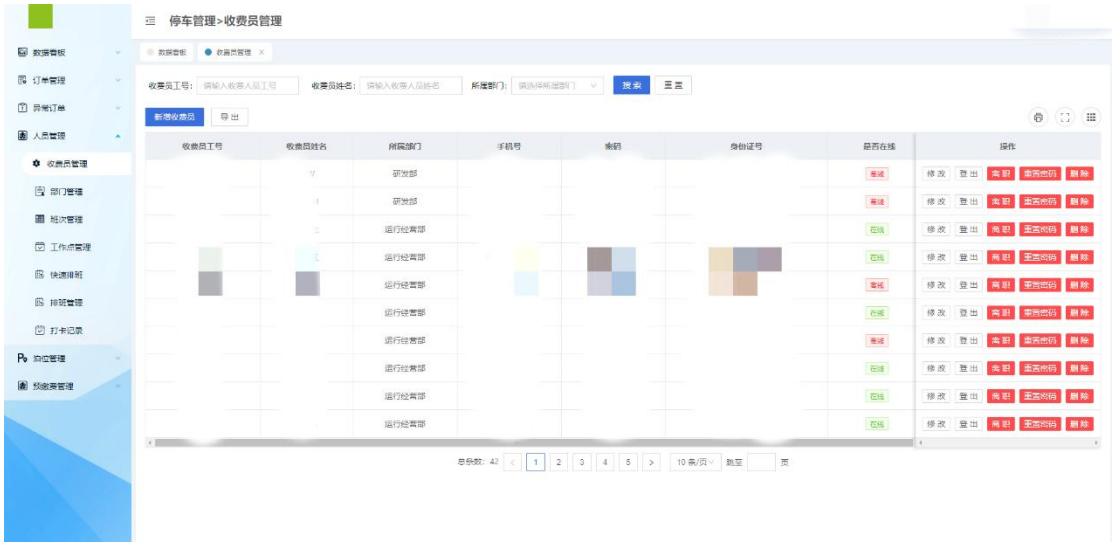


欠费记录：记录了欠费结单的订单的欠费数据和欠费缴纳情况；
表格字段包括：停车编号、车牌号、场地名称、泊位号、欠费来源、欠费操作来源、欠费金额、状态、休整状态、支付时间、欠费时间、操作（免费、欠费修正、查看详情）
支持导出 Excel 表格
备注：欠费修正只支持修正欠费金额

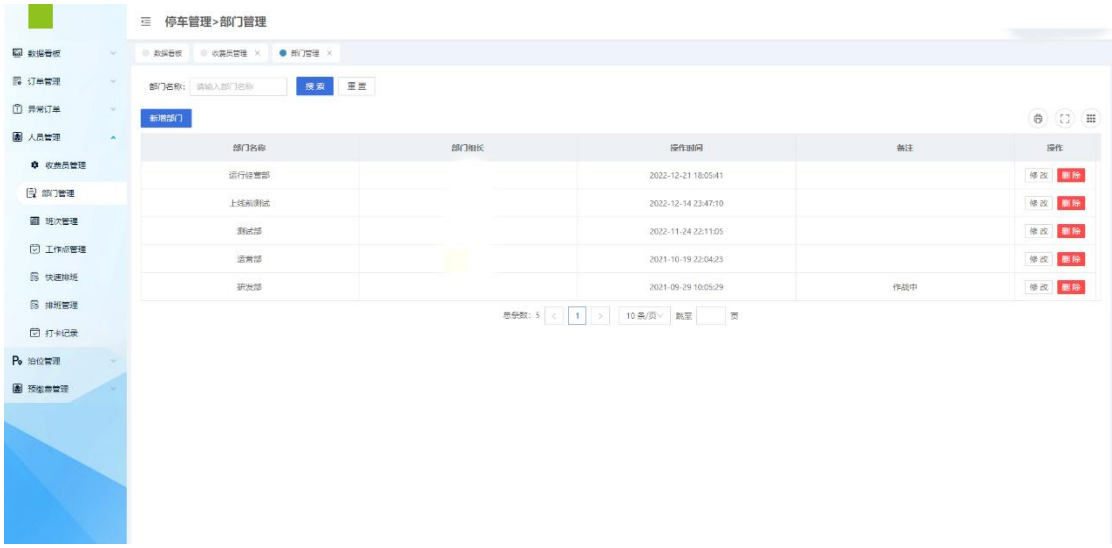


2.6.1.3. 人员管理

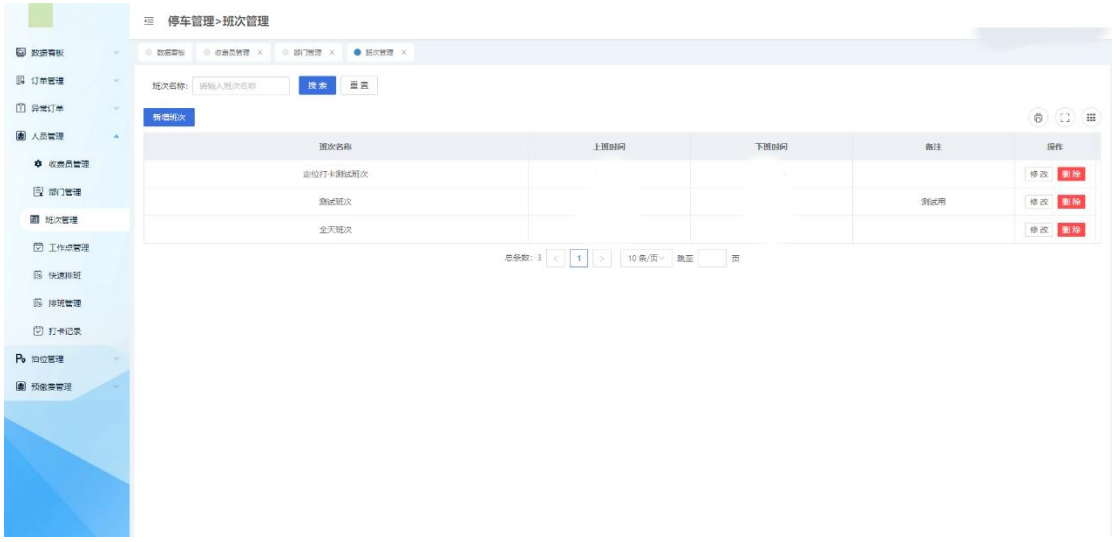
管理员可以对收费员账号进行管理
表格字段包括：收费员工号、收费员姓名、所属部门、手机号、密码、身份证号、是否在线、创建时间、备注、操作（ 修改、重置密码）
支持新增收费员
可以通过收费员工号、收费员姓名、所属部门搜索对应的收费员账号
支持导出 Excel 表格



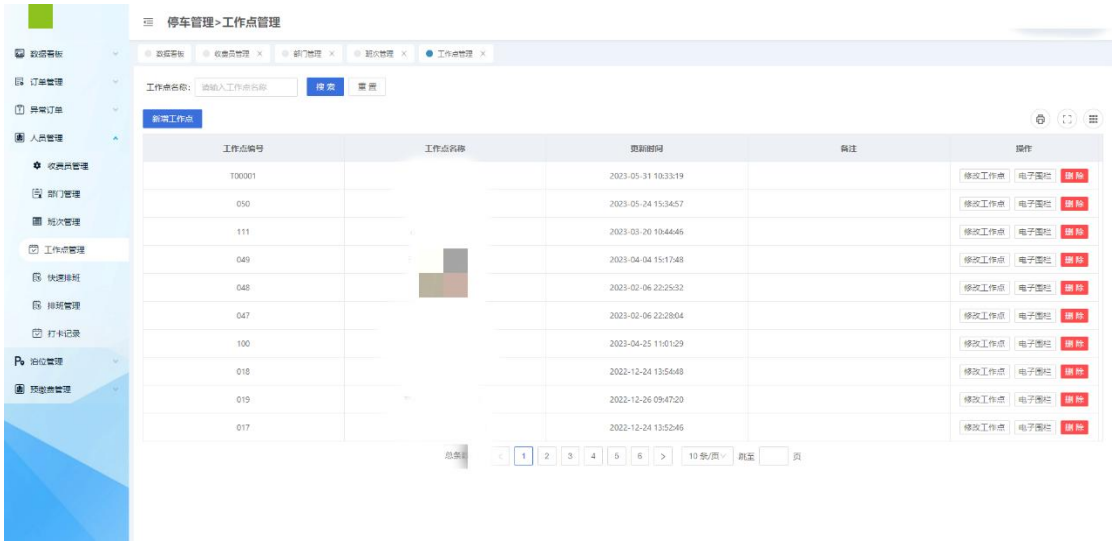
部门管理：支持新增、修改、删除部门，可以给部门设置部门组长，管理员可以通过部门民称查找对应的部门信息



班次管理：支持新增班次，管理员可以对已有班次进行修改或删除，班次可设置时间段

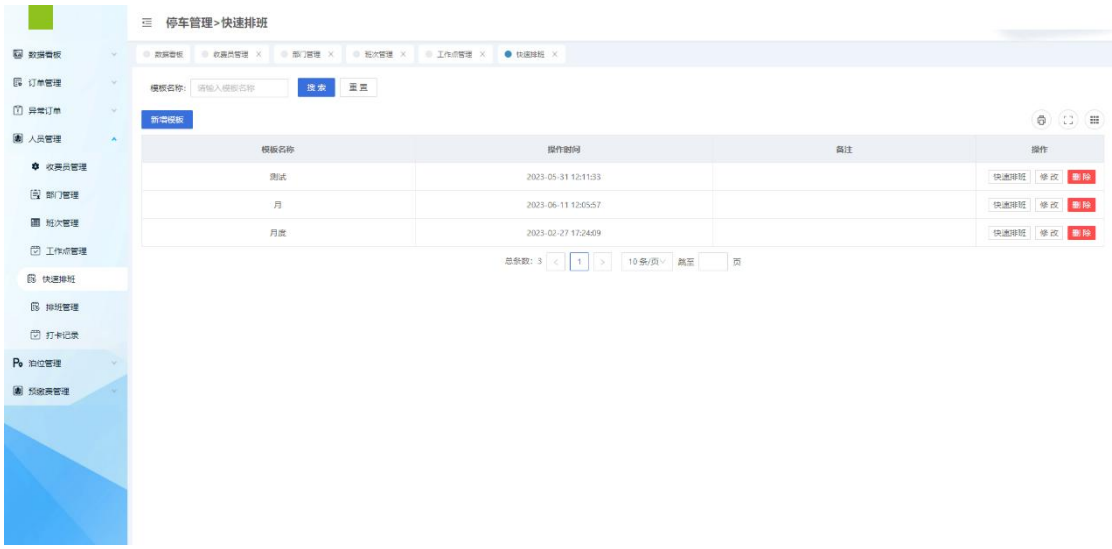


工作点管理：工作点是泊位的集合，管理员可以新增工作点，并将泊位配置到工作点下，用于排班。设置工作点后，可以设置该工作点签到、签退的电子围栏，收费员必须在电子围栏内才能完成打卡。管理员可以修改和删除工作点。

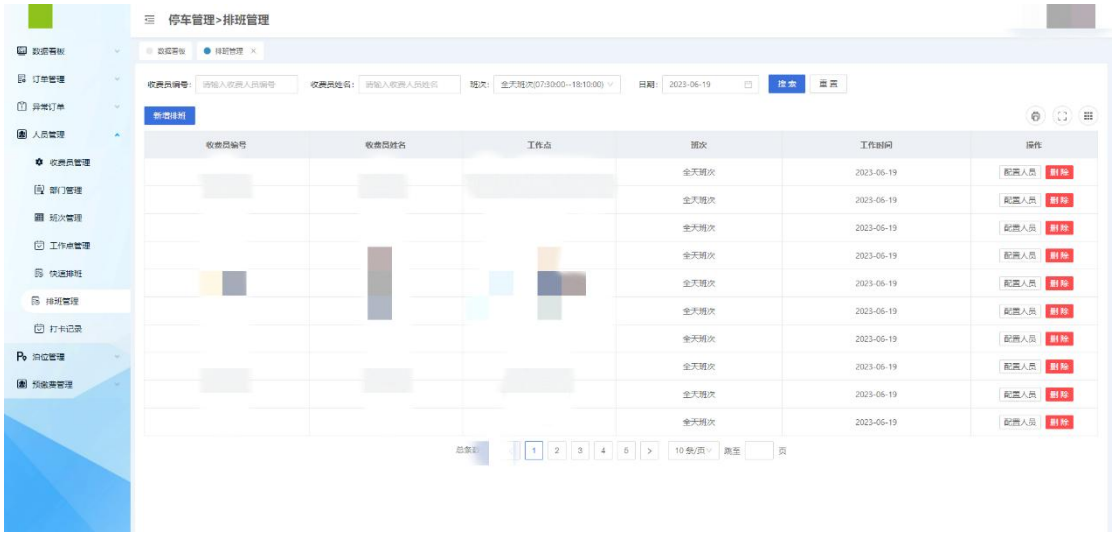


快速排班：为了减少排班工作量，管理员可以在快速排班中设置排班模板，通过将工作点、班次进行组合生成排班模板。该模板支持设置 N 天班次，使用该模板时，只需输入起始日期，系统自动按照模板 N 天的排班顺序循环排班。

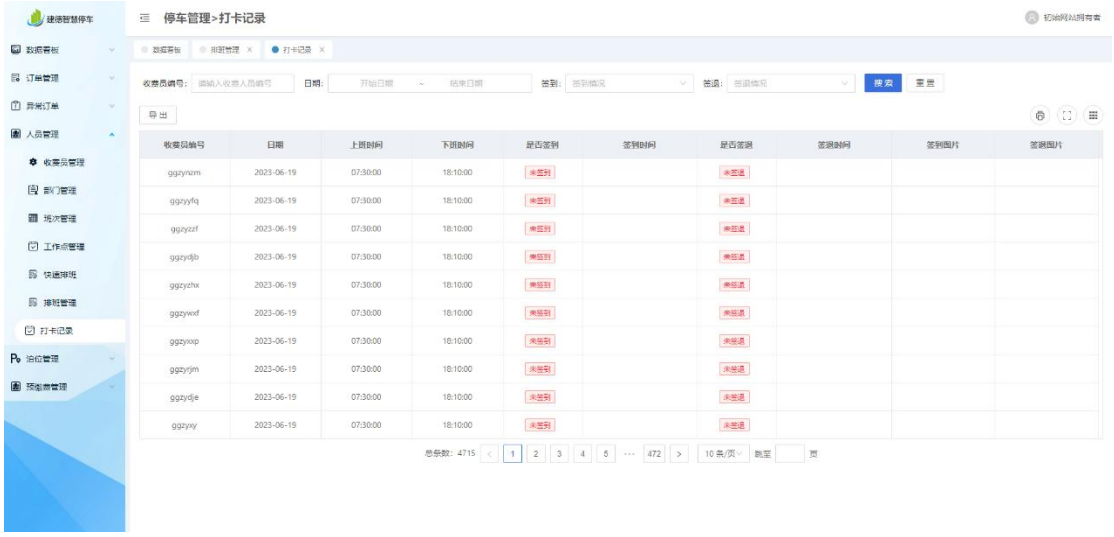
备注：若输入的日期已有排班，则系统将生成新的排班覆盖原有信息。



排班管理：一个排班信息包含收费员、班次、工作点，支持针对收费员精准排班，收费员的 PDA 只有在有排班的情况下才会显示泊位数据，收费员方可操作下单结单业务

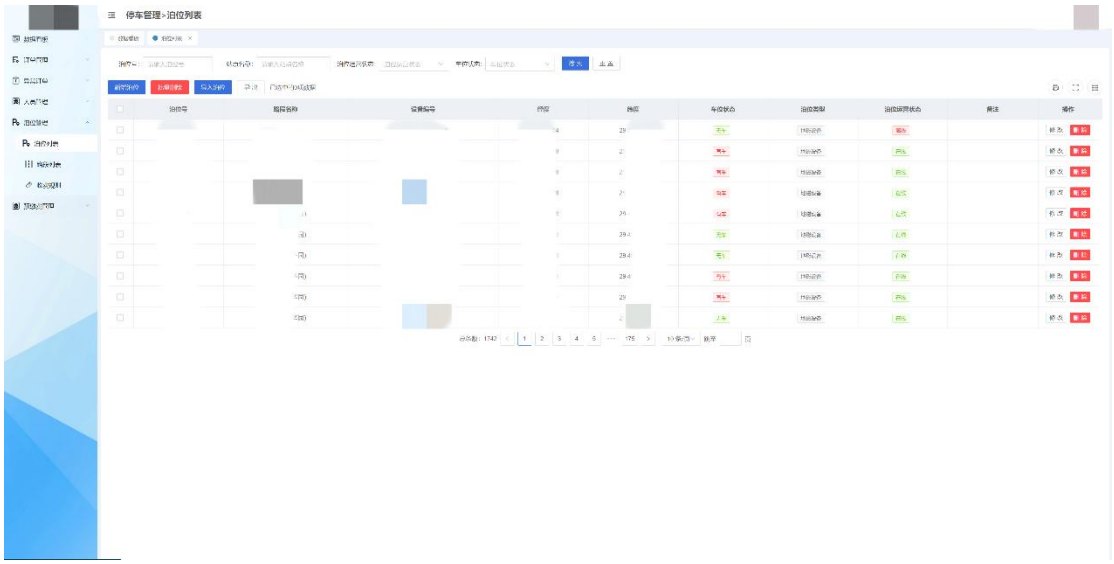


打卡记录：支持查看所有收费员打卡情况，收费员打卡支持时 APP 自动上传定位数据，支持拍照打卡



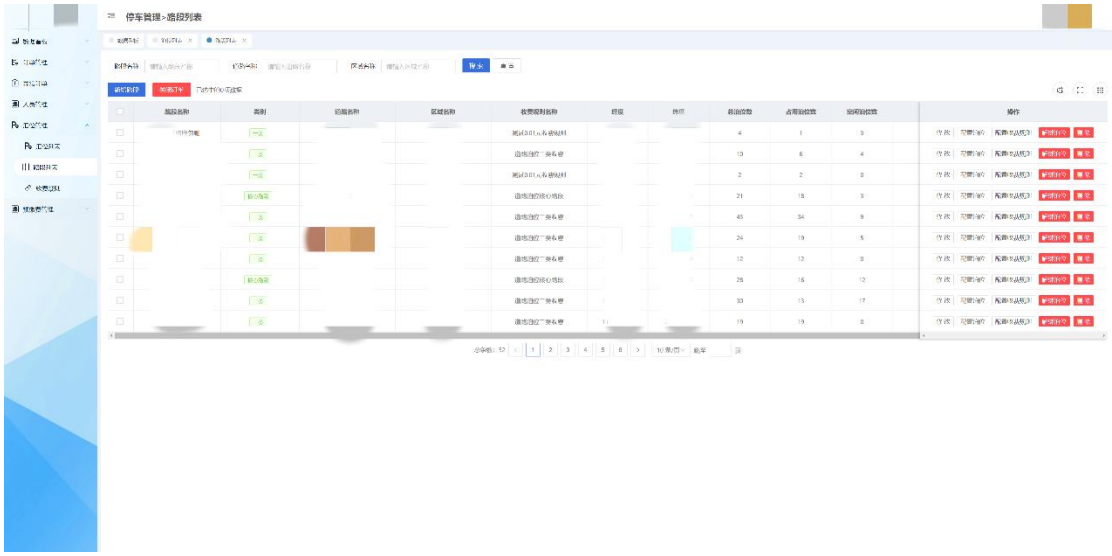
2.6.1.4. 泊位管理

泊位列表：记录了所有录入系统的泊位数据，支持批量导入，支持导出 excel 表格，支持对泊位数据进行增删查改管理操作

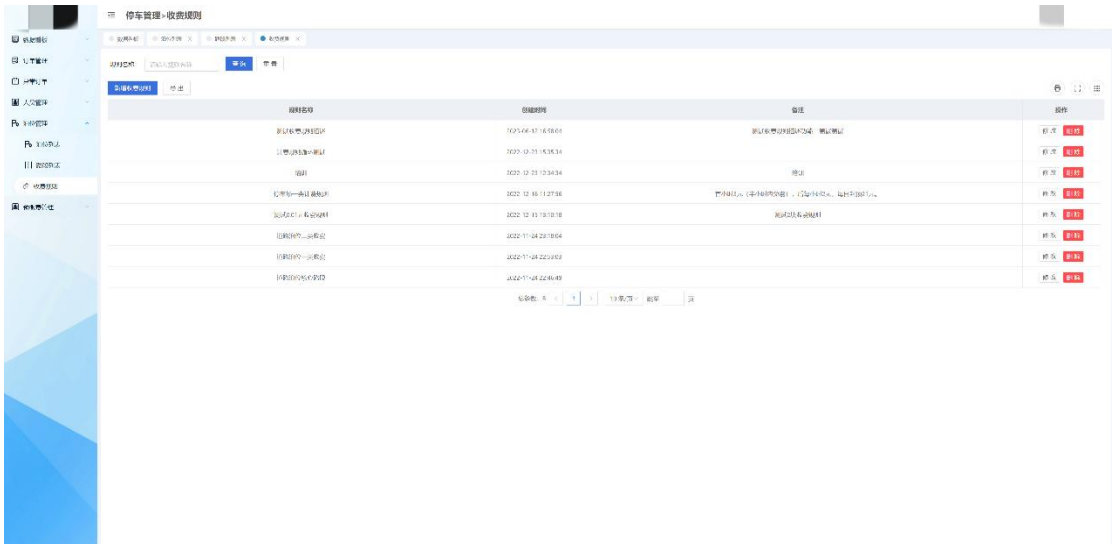


路段列表：泊位的集合叫做路段，系统支持对路段信息进行增删查改操作，支持给路段配置泊位、配置计费规则，支持一键清理路段上的停车中订单

路段将在公众号的地图中以图标形式定位显示，工作点仅用于排班管理，不对外显示，该机制可以使内部排班机制更加灵活。

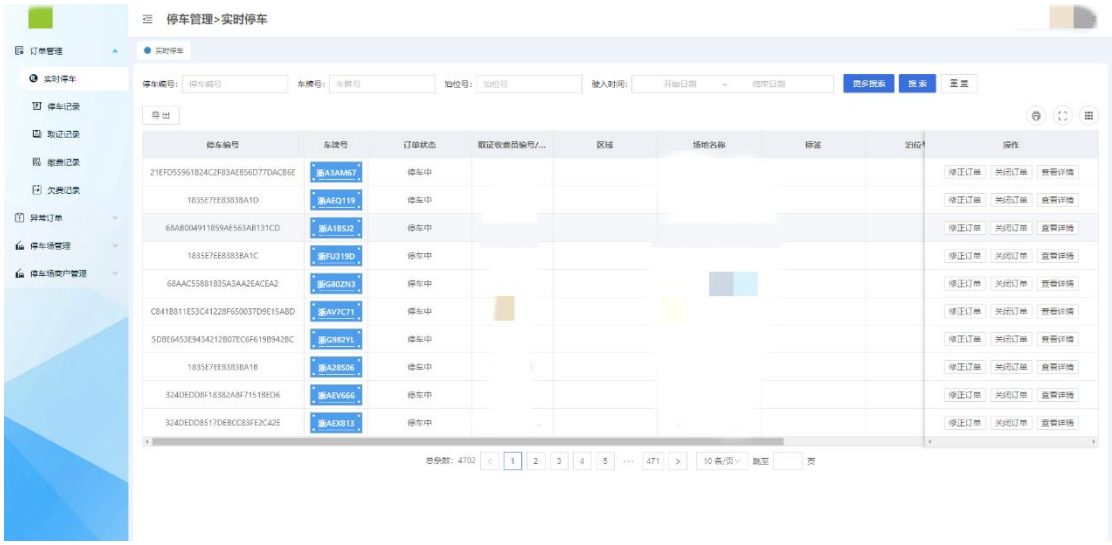


收费规则：系统支持按时计费、按次计费、按时按次混合计费规则、支持跨天跨时段计费、支持自然日封顶、24h 日封顶、自然月封顶；



2.6.2. 停车场管理

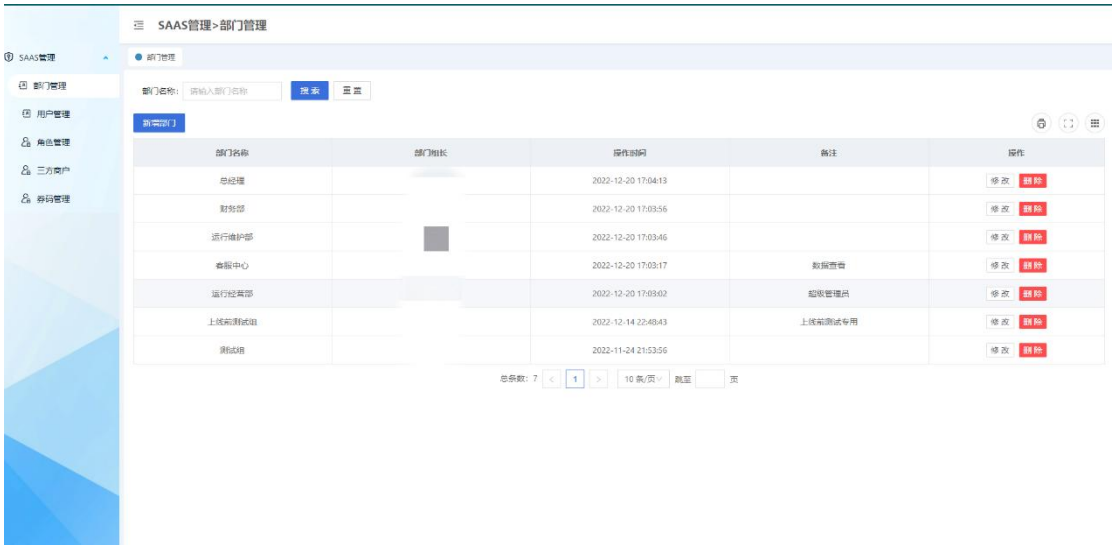
系统接入各停车场的过车记录、收费信息、停车场信息，用于对停车场情况进行综合管理。



2.7. 权限管理

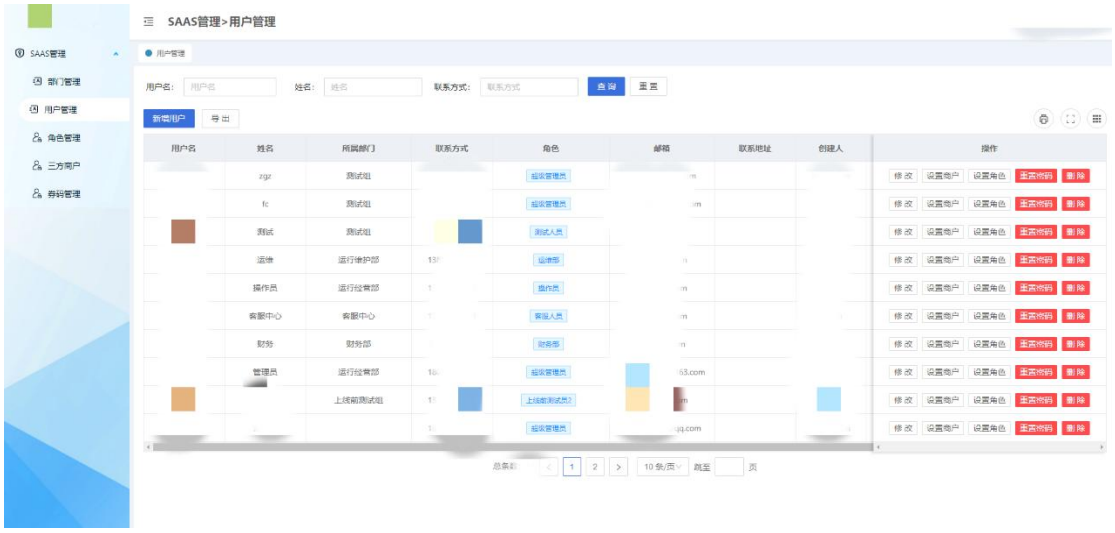
2.7.1. 部门管理

系统支持增删查改部门信息，便于对平台账号进行分类管理



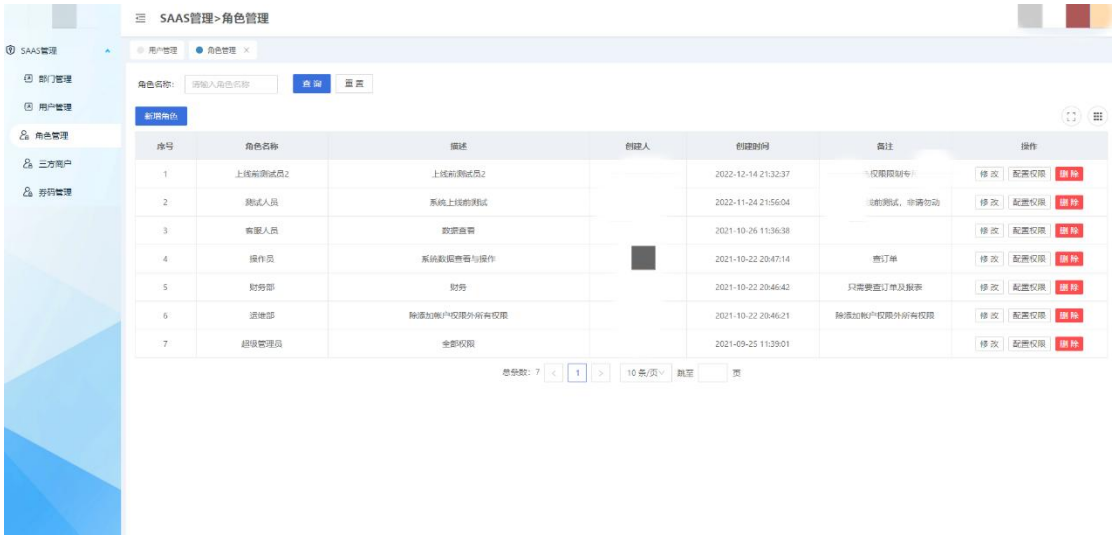
2.7.2. 用户管理

系统支持对平台账号进行增删查改管理，并支持重置密码、支持设置用户角色、部门



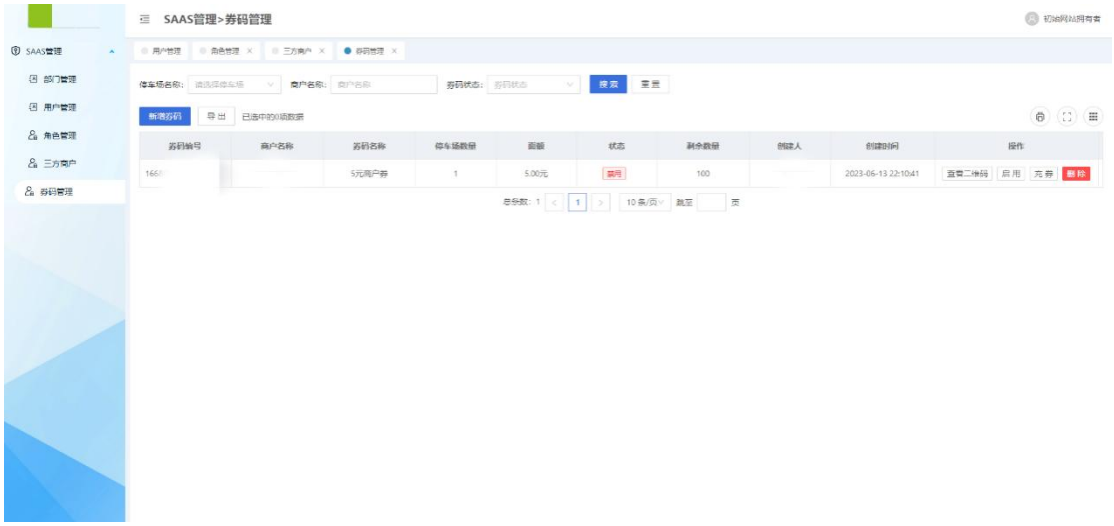
2.7.3. 角色管理

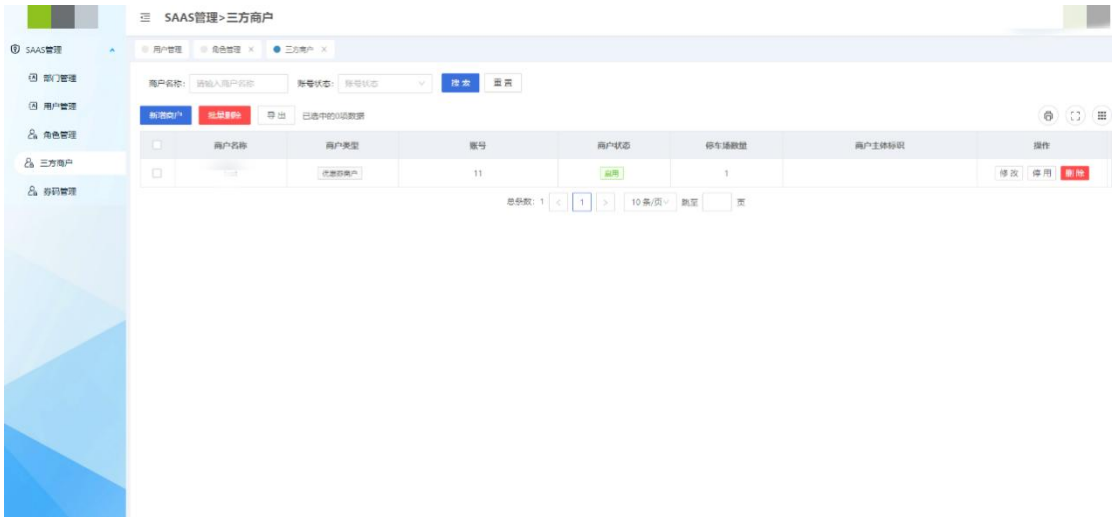
支持对角色信息进行增删查改管理，系统可以创建任意角色并配置对应的权限，在创建账号时可以通过赋予不同的角色来对账号的权限进行管理



商户发券

支持商户发券功能，系统设置三方商户，将商户与路段绑定后通过该商户发放的优惠券仅在对应的站点生效。平台遵循一码一券额的规律，一个商户可以拥有多个券码，管理员可以向券码中充入优惠券，车主驶入站点，产生停车中订单后，使用微信扫描券码，输入车牌号可以领取商户券，商户券即刻在停车中订单里生效，抵扣对应的金额，车辆离场时若商户券无法完全抵扣，则车主需要补齐费用后离场。



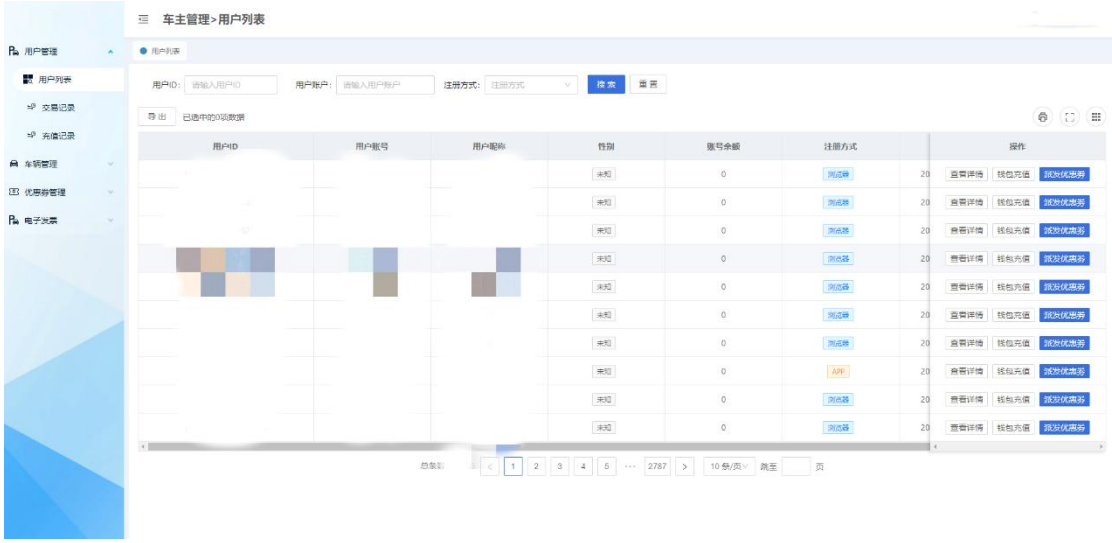


2.8. 车主管理

2.8.1. 用户管理

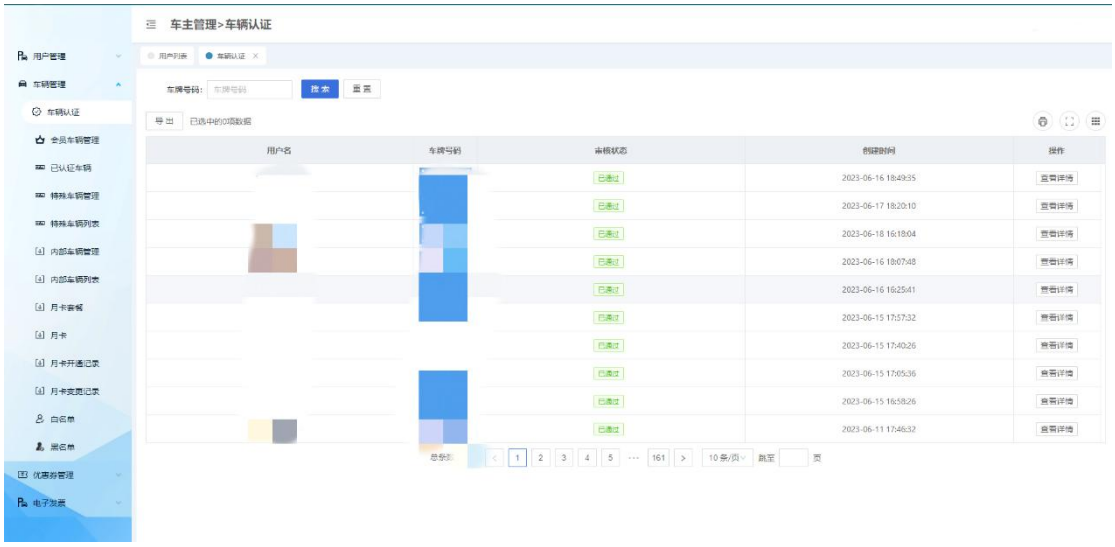
用户列表：可查看用户 ID、用户账号、用户昵称、性别、账号余额、注册方式、注册时间、操作（查看详情、钱包充值、派发优惠券）

交易记录：记录了用户付款订单的详情：订单号、用户账号、交易类型、第三方交易单号、支付金额、支付时间、支付网关、订单状态

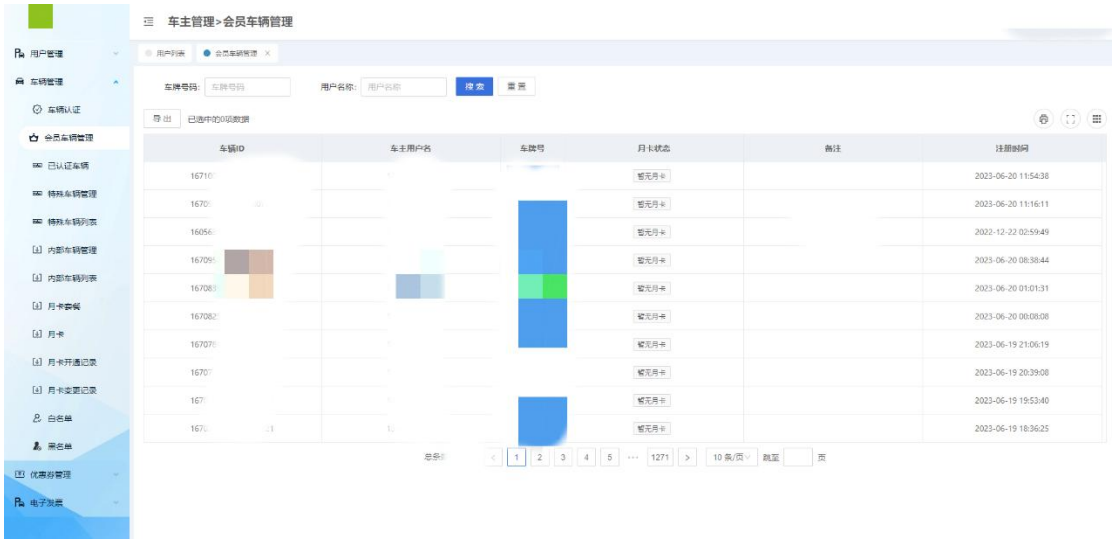


2.8.2. 车辆管理

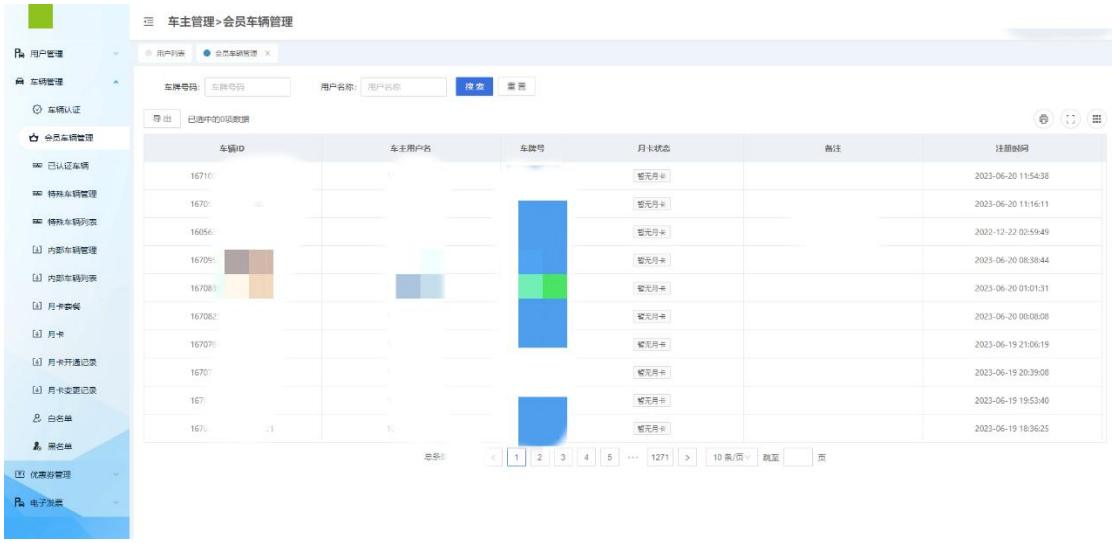
车辆认证：可查看用户详情，包括性别、账号、认证状态、注册时间、查看优惠券、查看账户余额、重置密码等；审核车主在微信公众号上提交的车辆认证，包含：车牌号码、证件照片、审核状态、创建时间、审核通过、不通过



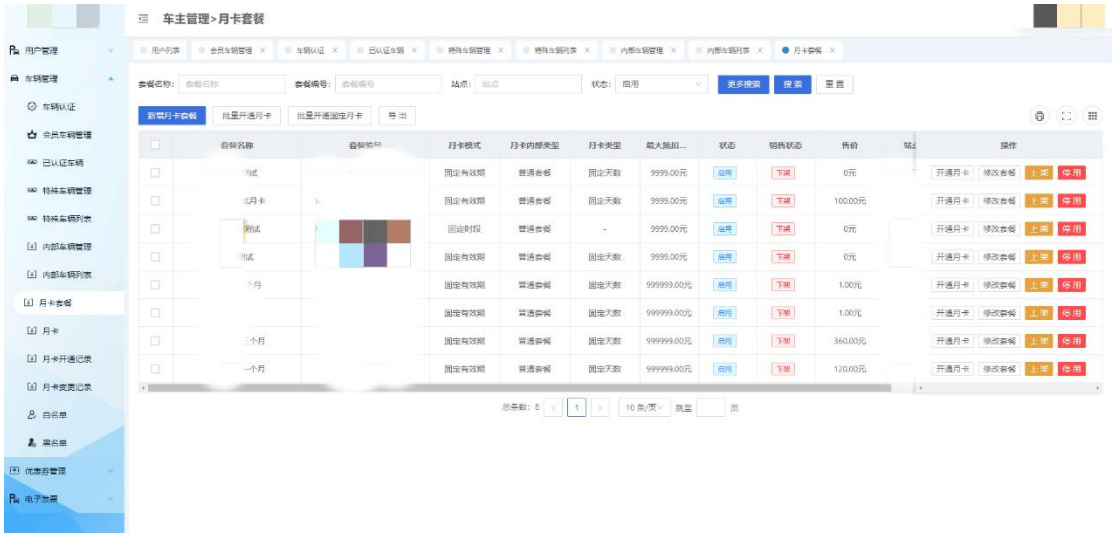
会员车辆：可查看车主与车牌绑定情况、已绑定用户的车辆视为会员车辆



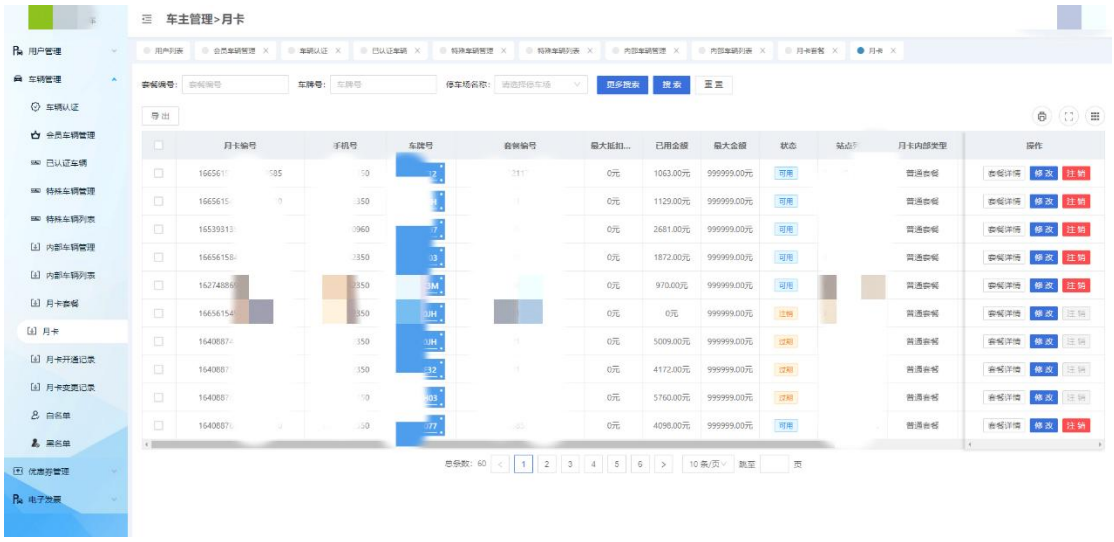
已认证车辆：审核车主申请的车辆认证，包含：车牌号码、证件照片、审核状态、创建时间、审核通过、不通过



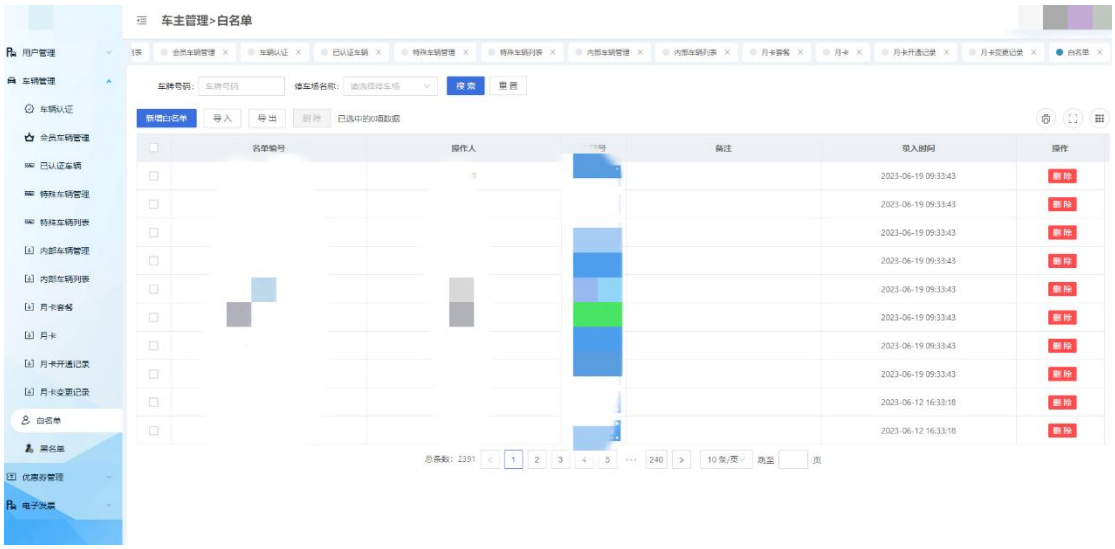
月卡套餐：新增固定月卡套餐，新增之后，管理员可在平台输入车主已注册的手机号和车牌号录入月卡车；



月卡：已录入的月卡车在有效期内，在月卡套餐路段的停车订单，月卡将自动抵扣停车费

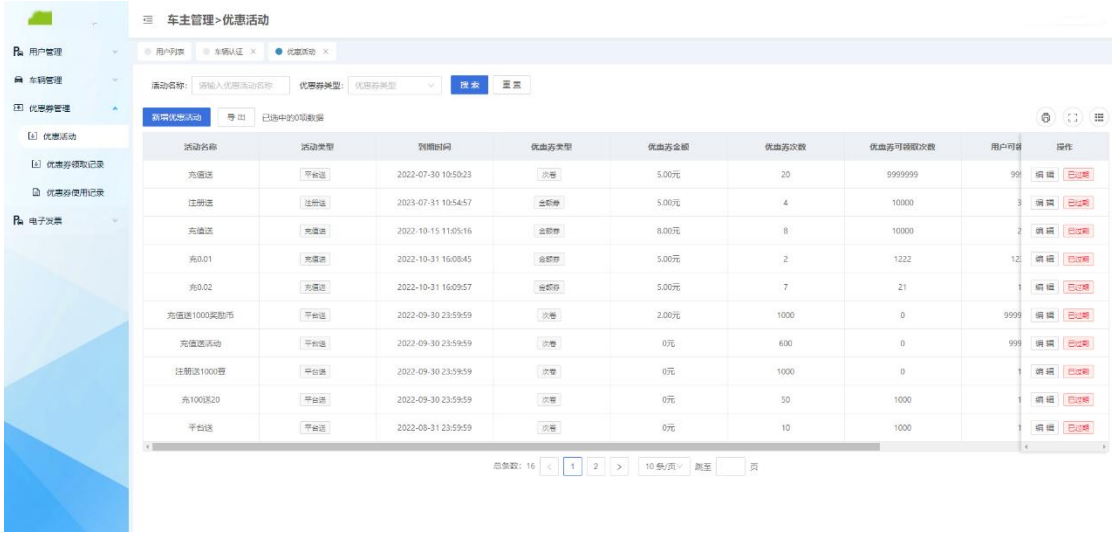


白名单管理：支持通过系统配置白名单车牌并选择生效的停车场或路段，设置成功后该车辆在对应的场地停车不产生停车费用。



2.8.3. 优惠券管理

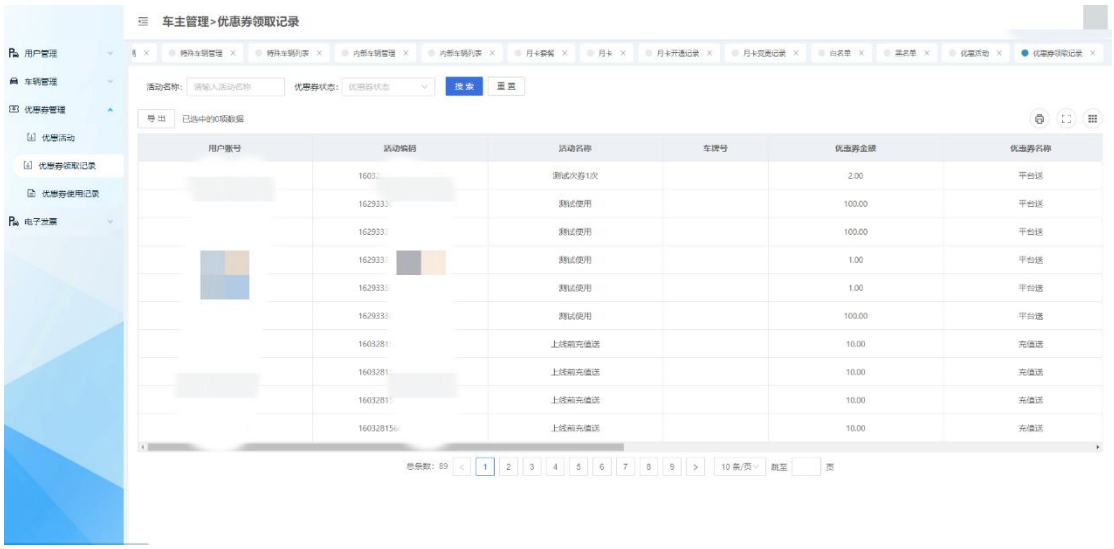
可新增优惠券活动，可启用、停用优惠活动可设置优惠券赠送方式：平台送、充值送、注册送；



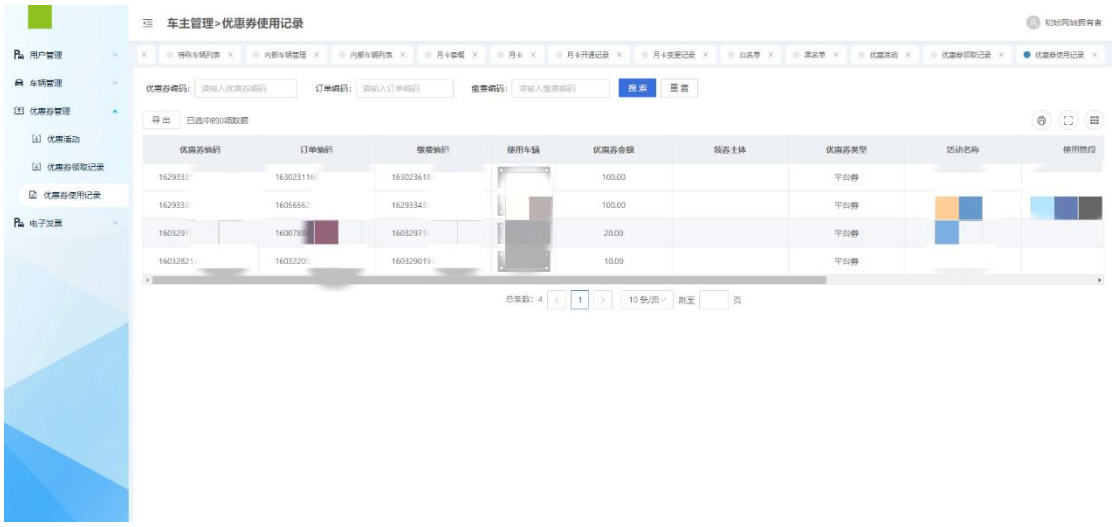
平台送：设置好赠送的优惠券数量、金额、有效期、应用范围、活动期限后，可在车主管理-用户管理页面选择指定用户赠券；

充值送：设置充值金额、赠送数量、有效期、应用范围、活动期限后，当用户每充值指定金额后，系统自动送券，如充 100 元送 5 张券，则充 200 送 10 张，以此类推可设置发放优惠券总数量；

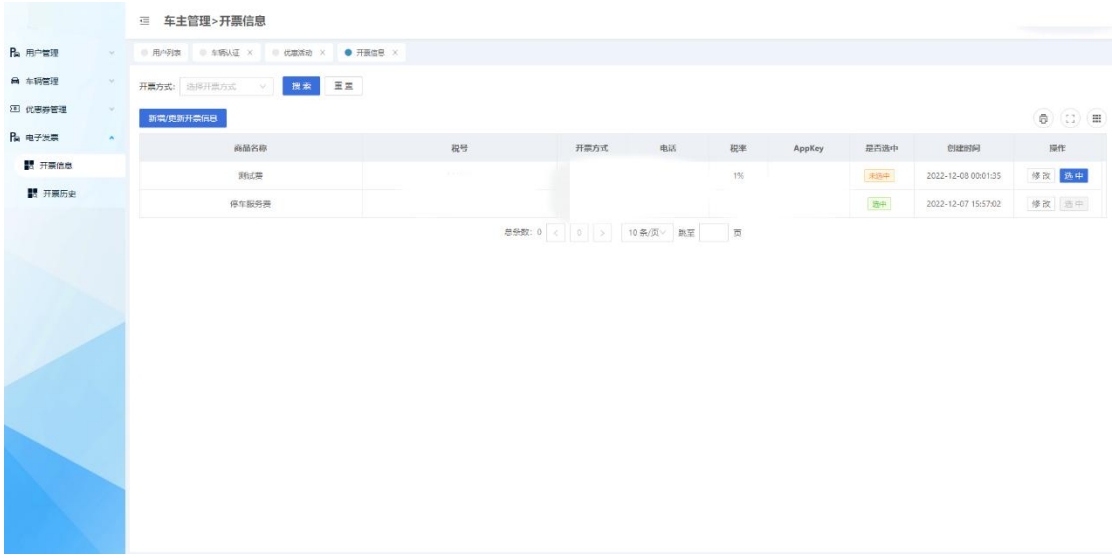
注册送：设置优惠活动名称、活动起止时间、优惠券领用上限、优惠券信息，在活动期间新注册用户将收到优惠券；



系统记录了所有已领取的优惠券明细和已使用的优惠券明细。

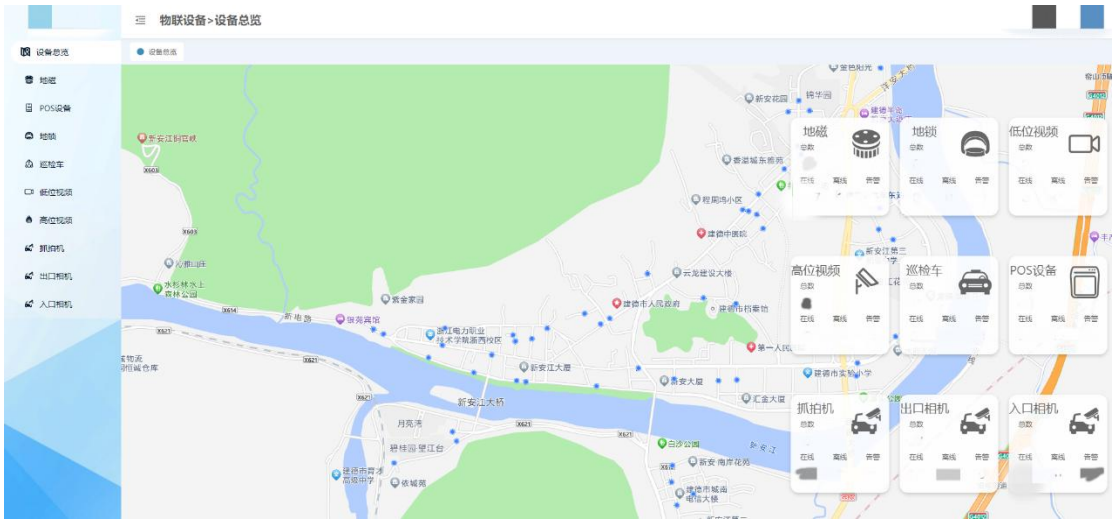


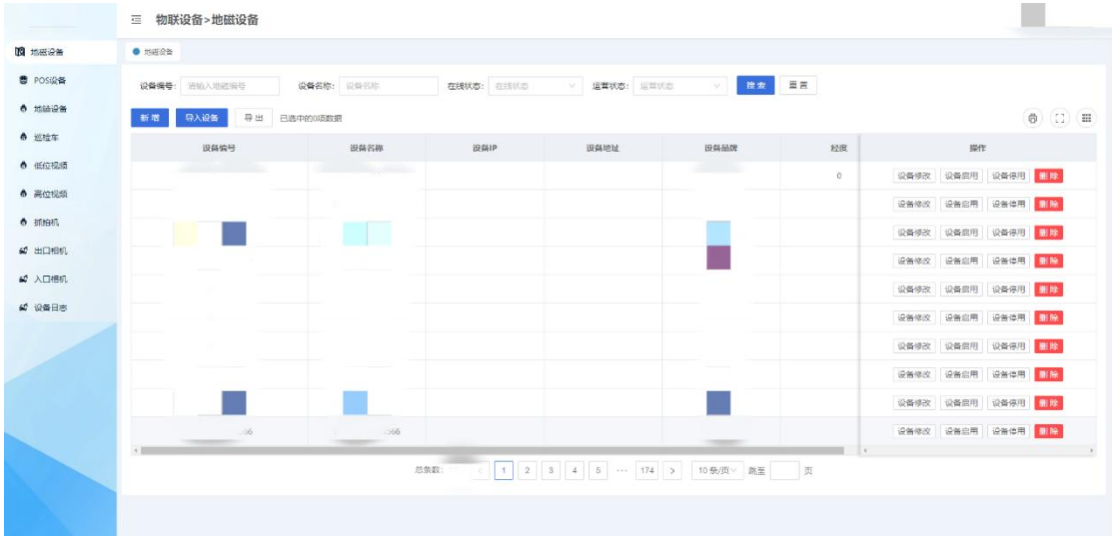
2.8.4. 电子发票



2.9. 物联设备

对接入平台的车位检测器设备信息进行管理，包括设备编号、所在泊位以及状态等

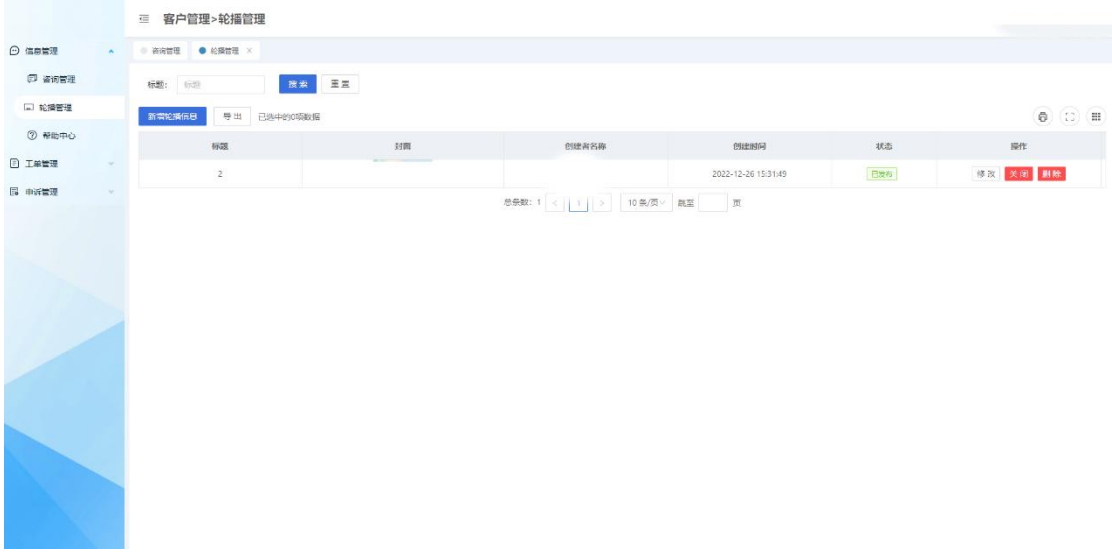



物联设备>地磁设备
地磁设备
POS设备
地锁设备
巡检车
低位视频
高位视频
抓拍机
出口相机
入口相机
设备日志
设备编号:
设备名称:
在线状态:
运营状态:
搜索
重置
新增
导入设备
导出
设备编号
设备名称
设备IP
设备地址
设备品牌
经度
操作
设备修改
设备启用
设备停用
删除

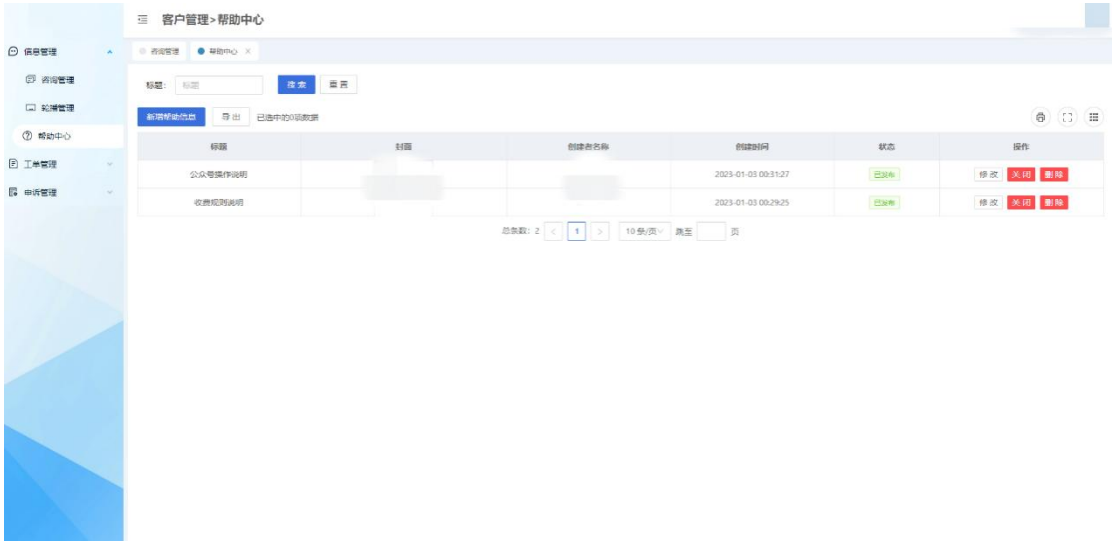
2.10. 客户服务

2.10.1. 信息管理

轮播管理：管理用户端轮播广告图

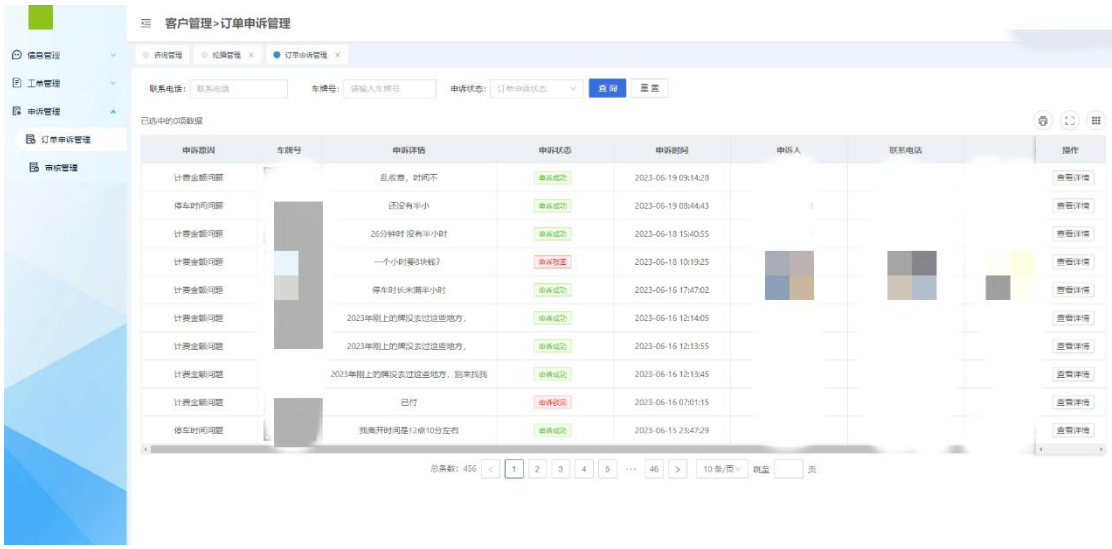


帮助中心：上传帮助用户常见问题的解决方案



2.10.2. 订单管理

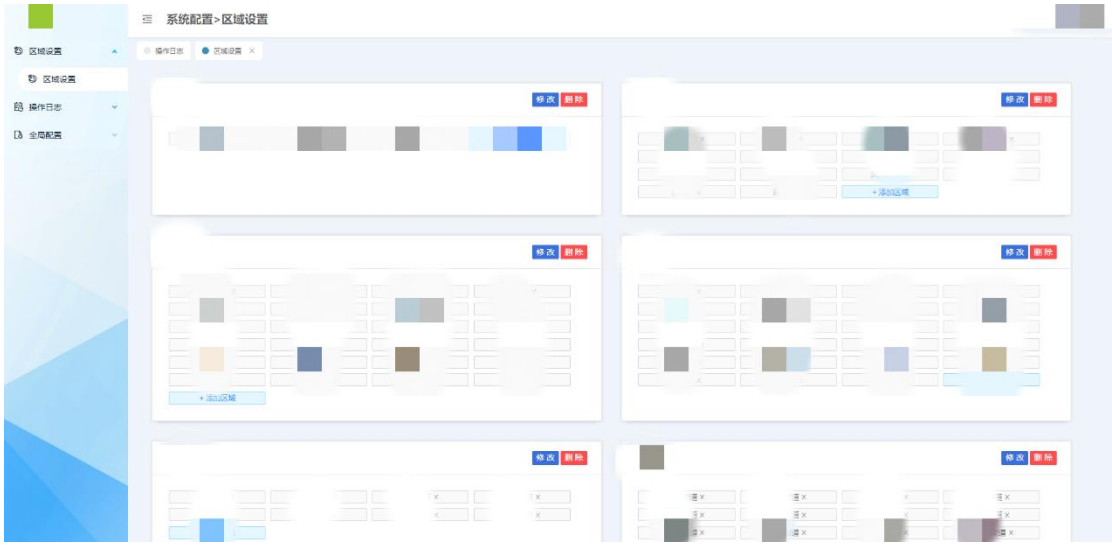
车主通过微信公众号-停车记录可查询到具体的订单，进入订单详情，可以上传图片及文字描述连同订单信息一起提交到管理平台，客服通过订单申诉页面可以查看到停车详情以及车主提交的信息，对申诉操作申诉驳回或申诉成功，对订单可操作退款或关闭订单。



2.11. 系统配置

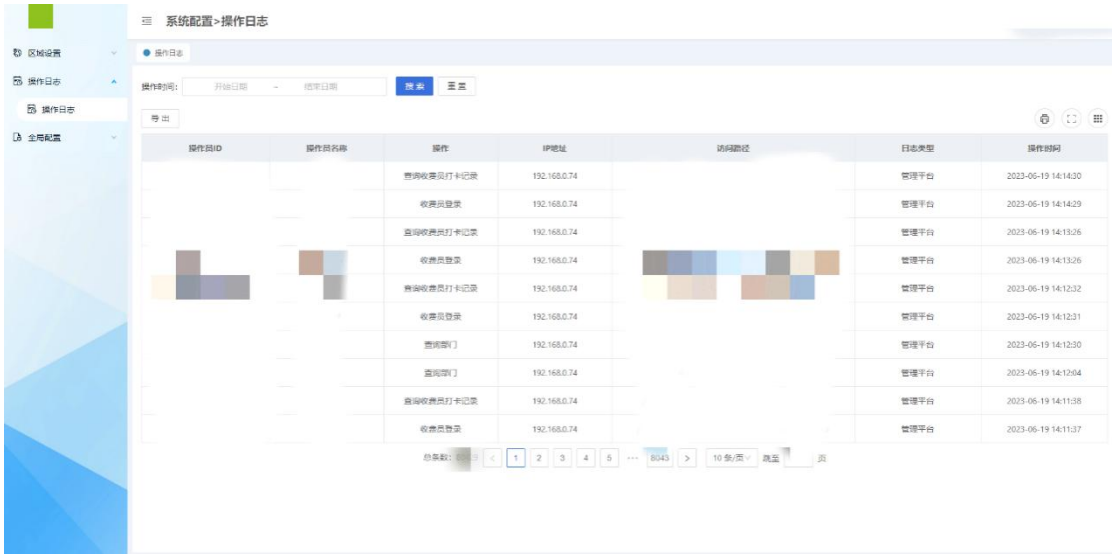
2.11.1. 区域设置

支持手动设置县级以下各行政区划



2.11.2. 操作日志

支持查看操作员 ID、操作员名称、操作内容、IP 地址、访问路径、日志类型、操作时间



2.11.3. 全局配置

支持订单配置：关闭订单、直接结单、部分缴费、标记特殊车辆

3. 注意事项

切换计费规则时需将原规则下的实时停车订单全部结单，之后再切换规则，否则可能会造成实时停车订单计费异常。