

PEAKE<sup>®</sup>

---

# 深圳市披克科技有限公司

---

披克产品常见问题案例分享



设备返修流程

# 设备返修流程

## 一、确定设备是否有问题？问题件必须返厂才能处理？（保修期18个月）

- 代理商应该重新测试确定一遍
- 或者联系售后技术支持确定问题
- 售后人员分工：苗永亮（华南）、李勋（华北）、廖伟华（部门工作协调）

## 二、填写披克设备返修申请表

- 代理商公司名称
- 联系方式
- 回寄收件地址、联系方式
- 项目名称
- 故障件设备类型、型号、数量
- 故障现象

## 三、发送邮件（方便后期跟踪）

1. 售后技术支持部：廖伟华 [wliao@peake.com.cn](mailto:wliao@peake.com.cn);
2. 工厂售后文员：肖丽蓉 [lxiao@peake.com.cn](mailto:lxiao@peake.com.cn)
3. 相关区域的销售经理

## 四、工厂地址：

深圳市龙华新区硅谷动力清湖园A7栋2楼  
肖利容：0755-29575223\_8007

## RMA REQUEST FORM / 设备返修申请表

Date/日期:	2020. 1. 16	Original P.O No/ 订单号码:	
Co. Name/公司名:	XXXXXXXXXX		
Company Address/公司地址:	XXXXXXXXXX		
Phone No/电话.:	XXXXXXXXXX	Fax No/传真.:	
Contact Person/联系人	XXXXXXXXXX	Email:/电邮	XXXXXXXXXX
Replacement order ship to address: (返修产品收货地址)	返修好后, 回寄的地址		
Receiver Name(收件人名):		Tel(电话):	
Express Co.(货运公司):			

**Please fill in ALL required field/ 请填写以下表格所要求的每一部分:**

N o.	Original P.O No./ PO 号码	HID Part No./ 产品名称/ 型号	Project 项目名称	Quan tity/ 数量	Unit Price CNY/单价	Reasons for RMA/故障原因
1		门禁控制器				刷卡继电器不跳
2		读卡器				刷卡无反应

**Please forward the completed RMA Request Form to PEAKE for approval and processing:  
请完整清晰填写 RMA 申请表格并发送至 PEAKE 公司**

**Email To:**

[wliao@peake.com.cn](mailto:wliao@peake.com.cn);

[zhen.liu@peake.com.cn](mailto:zhen.liu@peake.com.cn) ;

区域销售经理

**Tel:** 4007703800

**Fax To** : +86-755-83443811

Items received by Peake that are not listed above will be RETURNED TO SENDER.

表中未列产品将退回客户

**PEAKE<sup>®</sup>**

手机一卡通



卡片管理系统

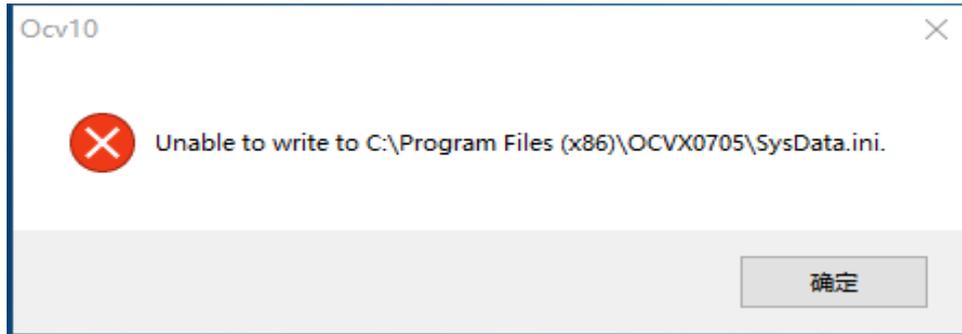
# 卡片管理系统

一、提示需要注册软件，点击保存后成功，但紧接着提示失败？

- 是否插一卡通加密狗
- 注册码过期，由代理商向披克客服重新申请

# 卡片管理系统

二、运行一卡通管理程序（OCV10.EXE），报以下错误：



- 需要以管理员身份运行，一卡通管理程序



# 卡片管理系统

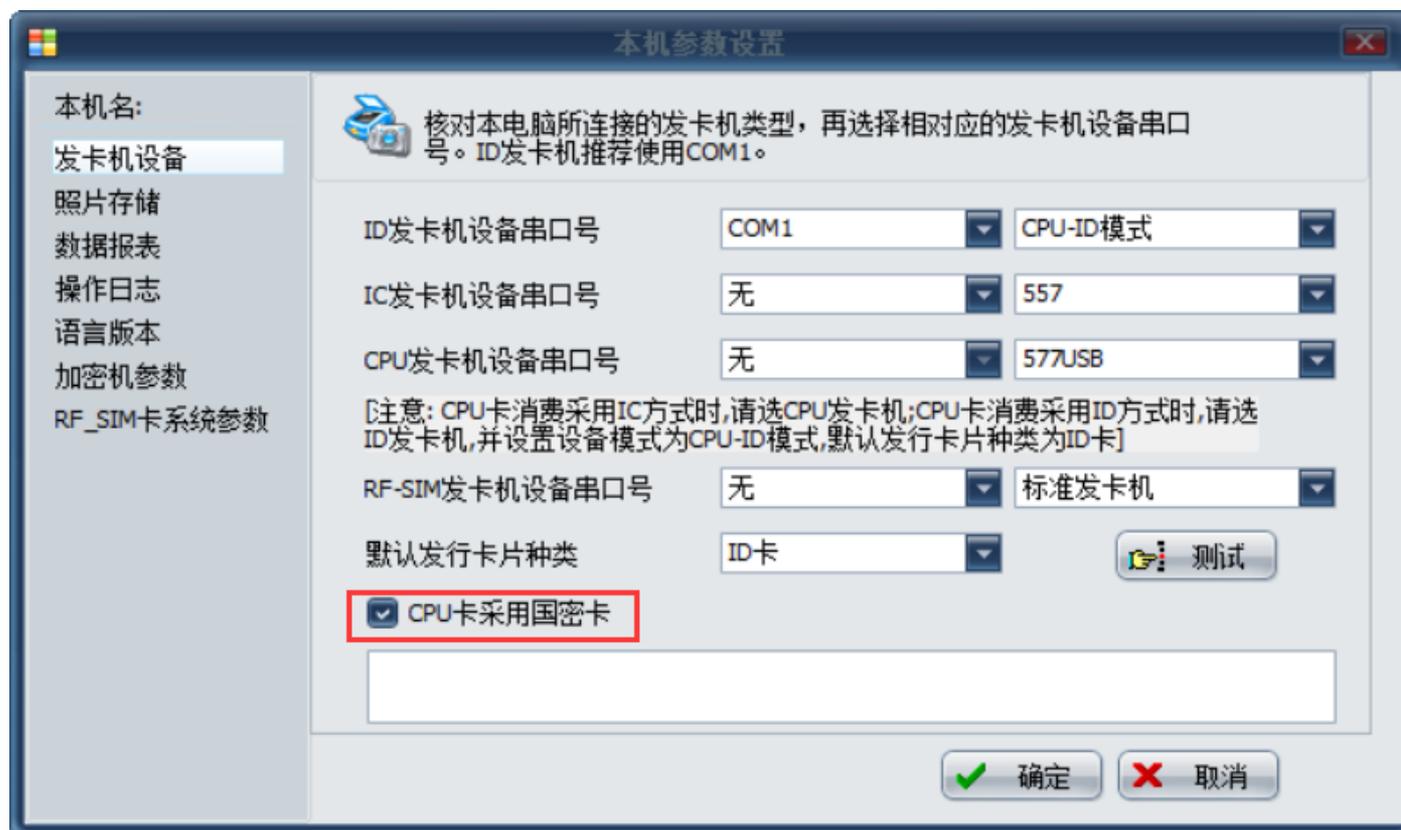
## 三、导入人员信息报“未安装EXCLE”报错

- 操作电脑没有安装Microsoft office的Exclel模块
- 操作电脑安装的是WPS

# 卡片管理系统

## 四、读取国密卡号时，读取到的卡号为00000000

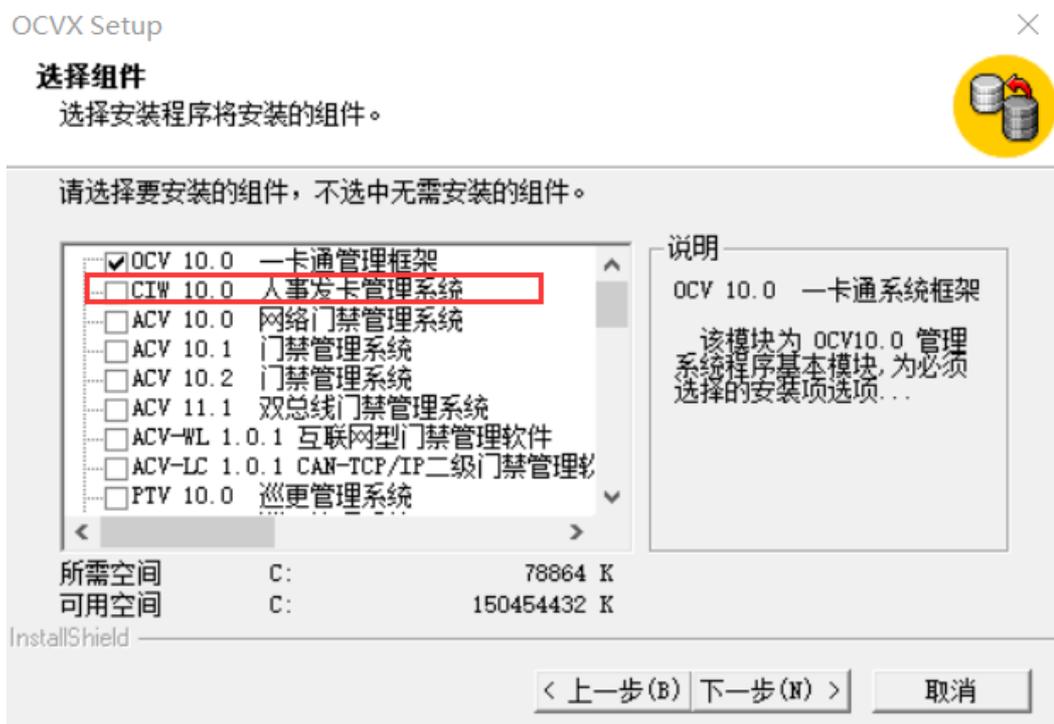
- 启用CPU卡采用国密卡



# 卡片管理系统

五、登录OCV软件时，不能输入用户名，提示“数据表已关闭”。

- 安装一卡通软件时，没有安装发卡组件。
- 发卡组件的操作员数据表（general\_oper\_user）缺失，或被删除掉



# 卡片管理系统

六、登录OCV软件时，登录一卡通软件时，提示请刷用户卡。



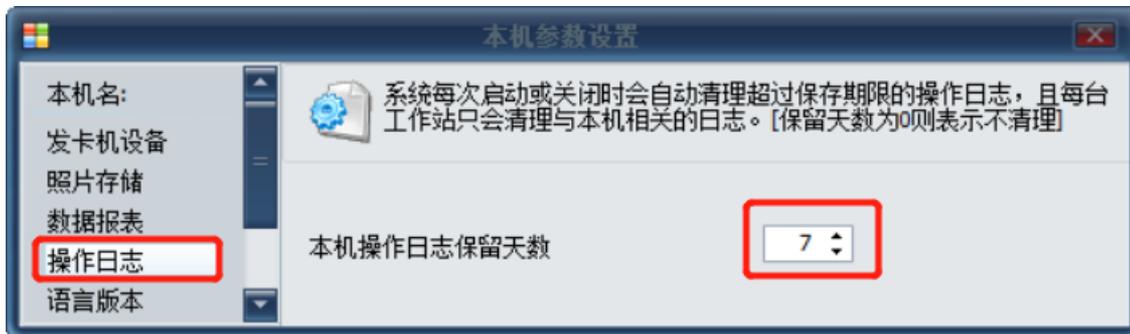
1. 在卡片管理系统中，权限设置——操作员设置，给该操作员绑定了用户。
2. 在一卡通数据库中，人事数据表GENERAL\_PERSONNEL中存在BASE\_PERID为空的行。

Base PERID	Base PerNo	Base PerName	Base Gro...	Base Car...	Base Mo...	Base Dep...	Base SubID	Base Sex	Base Tel	Base Birt...	Base Photo	Base IdCa...	Base
✓	001	TEST01	0001	12345678	0.0000	0.0000		1		1980-05-10			
*	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

# 卡片管理系统

## 七、缺失操作员的操作日志。

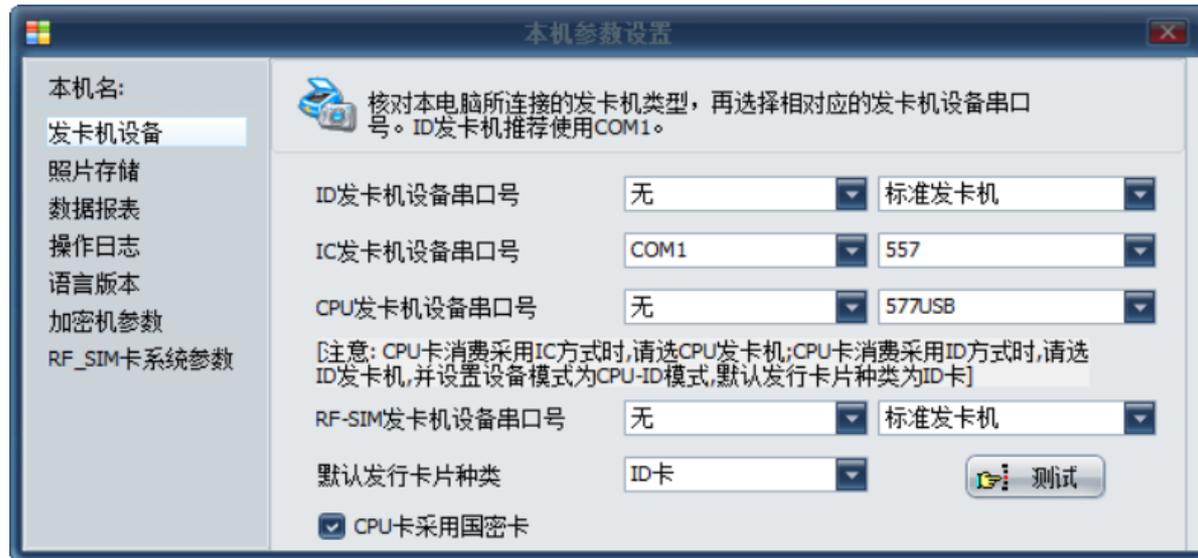
- 操作时间超过了设定的清理期限（本地参数中设置日志保留时长）。
- 操作员账户和计算机名称组合起来，如果完全相同，则归为一类。
- 用某账户（如SYSTEM），在某客户端（如LENOVO-PC）登录，会产生SYSTEM与LENOVO-PC组合的日志，如果发现历史日志记录中，有SYSTEM与LENOVO-PC组合的日志且超过了设定的期限，就会删除该日志。
- 鉴于有些电脑可能读取不到计算机名称，则日志信息中计算机名称为空。如果同一个操作员在两台电脑上登录，且计算机名称均为空值，软件会将两台电脑上的操作日志归为一类，同时删除掉。



# 卡片管理系统

八、以IC方式发卡时，进度条走到一半就停止了，或一直提示“请重新刷卡”。

- 卡片管理系统没有读取IC卡片密码
- 卡片未加密，或卡片损坏
- 卡片加密密码与之前读取的系统密码不匹配
- 发卡机型号或发卡机串口号设置不对，或发卡机故障



# 卡片管理系统

## 九、补助导入失败。

- 导入补助文件格式不正确
- 会生成一个\*.bak的文件查找原因
- 人员编号或补助类别编号不正确
- 未安装EXCEL
- 卡片管理系统版本有问题，对卡片管理系统进行升级。

# 卡片管理系统

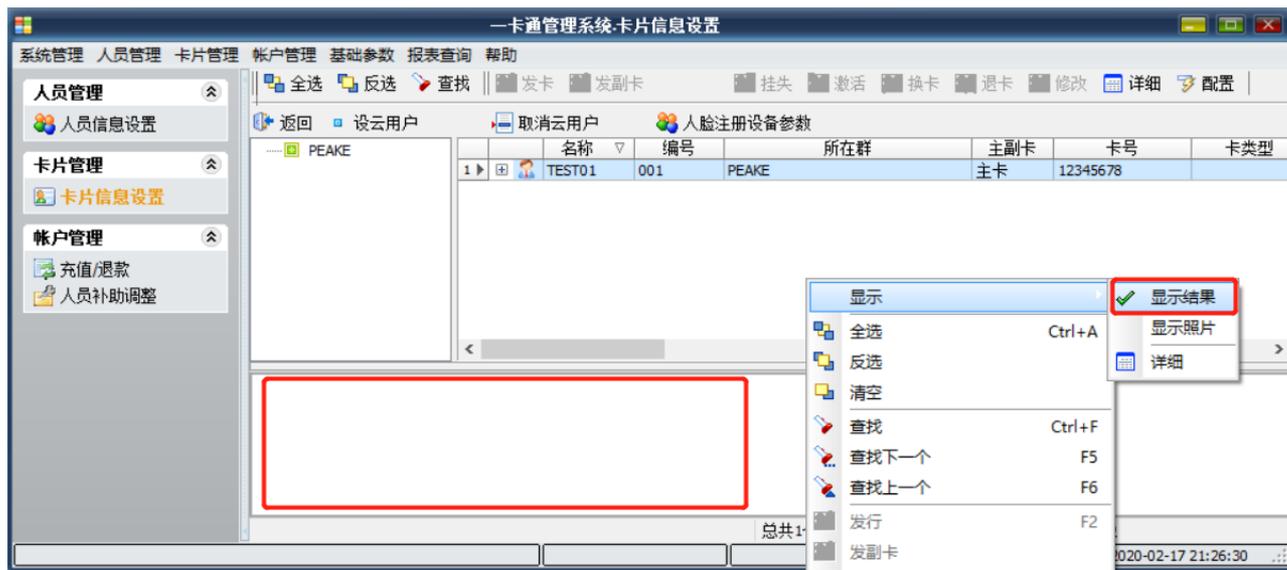
## 十、CPU卡导出密钥提示DES计算失败。

- 卡片类型选择错误，国密卡应该勾选“启用国密”选项，普密卡则不能勾选此选项
- 母卡和母卡认证卡接反，调换母卡和母卡认证卡
- 母卡和母卡认证卡与PSAM卡读卡器接触不好
- PSAM卡读卡器驱动没有安装好
- 卡片管理版本有问题，对卡片管理系统进行升级

# 卡片管理系统

## 十一、发卡软件的信息提示栏消失

- 右键点击软件空白处，右键菜单中勾选上：“显示结果”，即可调出操作信息提示栏



手机一卡通



门禁系统

# 门禁系统

## 一、一级结构门禁系统“下载权限”时，提示“密码门禁下载报错”

- 门禁类型启用了“卡或密码”，但下载时部分用户并没有绑定密码
- 取消“打包下载”功能

下载列表 权限清单 日志

门禁名称	门禁类型	人员编号	姓名	状态	卡号	任务	操作结果	权限类别	时间段
门1	普通门禁	2	2	正常	C60CFAB	卡授权		普通权限	默认时间段
门1	普通门禁	3	3	正常	34567812	卡授权		普通权限	默认时间段
门1	普通门禁	1	1	正常	E41252B9	卡授权		普通权限	默认时间段
门1	普通门禁	4	4	正常	34567892	卡授权		普通权限	默认时间段
门1	普通门禁	100	100	正常	A910D2B4	卡授权		普通权限	默认时间段
门2	普通门禁	2	2	正常	C60CFAB	卡授权		普通权限	默认时间段
门2	普通门禁	3	3	正常	34567812	卡授权		普通权限	默认时间段
门2	普通门禁	1	1	正常	E41252B9	卡授权		普通权限	默认时间段
门2	普通门禁	4	4	正常	34567892	卡授权		普通权限	默认时间段
门2	普通门禁	100	100	正常	A910D2B4	卡授权		普通权限	默认时间段

下载当前的权限总数为1

打包下载

下载文件

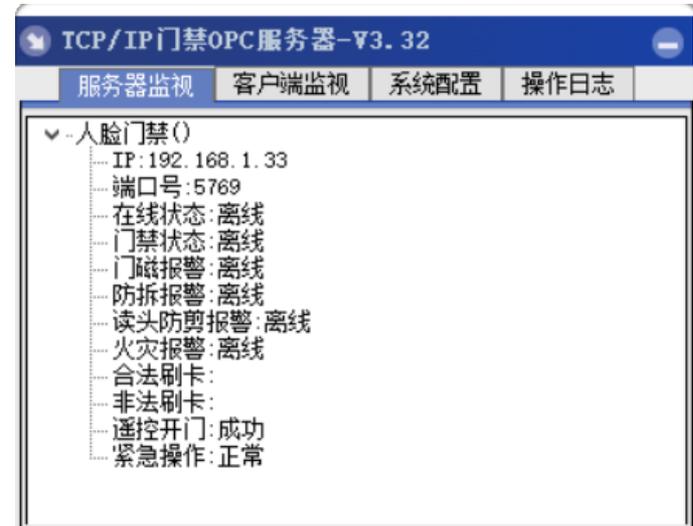
下载权限

失败重试

# 门禁系统

二、通过OPC接口和第三方对接时，有部分门禁点的状态信息读取不了，但在OPC Server 又能看到全部门禁点的状态？

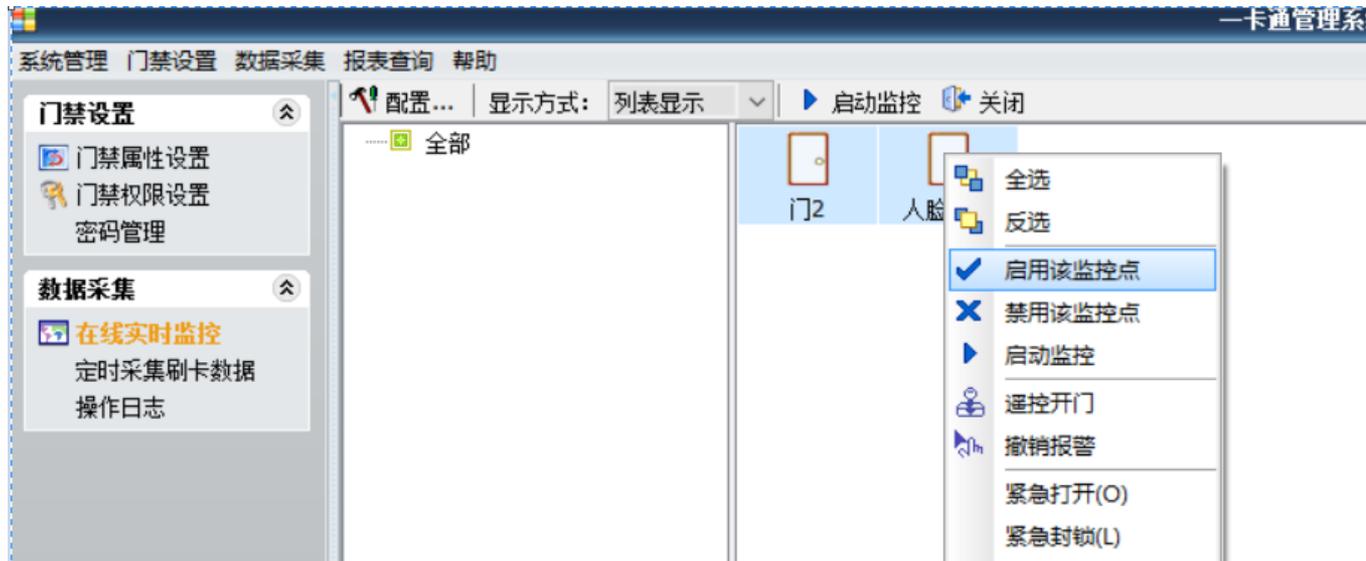
- OPC SERVER是从一卡通数据库中读取的门禁设备信息，OPC客户端测试工具是从OPC SERVER中读取门禁设备信息，及门禁点状态。
- 要求一卡通软件中：所有门禁点的名称信息不能为空、不能重复；所有门禁点的位置信息不能为空、不能重复。



# 门禁系统

## 三、网络型门禁管理系统，离线采集数据时，只能看到一部分门禁点

- 在门禁的“在线列表监控”中，右键点击，启用所有门禁点。
- 在“在线列表监控”中禁用的门禁点，在离线采集界面是不显示的。



# 门禁系统

## 四、指纹读卡器下载指纹权限提示命令格式出错

- RS485数据线A、B接反了
- PK-C388控制器程序版本要求V2.65及以上
- 控制器上电时，会检测有没有地址1的指纹读卡器，如果能检测到，则设置为指纹模式，如果检测不到，则设置为普通读卡器模式。因此，主控制器下一定要有一个地址1，且能通讯上的指纹读卡器。
- 指纹读卡器的地址拨码方式为二进制，ON位置有效，地址要与软件中添加的门禁读卡器号一致。
- 软件中添加门禁点时，不能设置“进1#出2#”这样的门禁点。

# 门禁系统

## 五、485读卡器，刷卡不上传数据

- RS485数据线接反了
- 控制器程序版本要求V2.65及以上
- 控制器上电时，会检测有没有地址1的读卡器，如果能检测到，则设置为RS485模式，如果检测不到，则设置为普通读卡器模式。因此，主控制器下一定要有一个地址1，且能通讯上的RS485读卡器。
- 指纹读卡器的地址拨码方式为二进制，ON位置有效，地址要与软件中添加的门禁读卡器号一致。
- 软件中添加门禁点时，不能设置“进1#出2#”这样的门禁点。

# 门禁系统

## 六、R35T/KW34读卡器只能输出WG26

”

读卡器	READER
红: +12V	RED: + 12V
黑: 公共地	BLACK: GND
绿: 数据"0"	GREEN: DATA0
白: 数据"1"	WHITE: DATA1
黄: 蜂鸣器	YELLOW: BEEPER
蓝: 绿灯	BLUE: GREENLED
棕: 未使用	BROWN: NA
紫: 未使用	PURPLE: NA
灰: 未使用	GRAY: NA



表

- 1.如果把R35T/KW34读卡器上**红色的**线，接入控制器的LEDR接口则只输出WG26.
- 2.此款读卡器**灰色的**线不用接

# 门禁系统

## 七、PK-C388控制器的运行指示绿灯常亮，刷卡没反应？

- 项目现场规范，地使用相应的线材（推荐）：  
220V电源线：RVV3\*1.5  
读卡线：RVVP 8\*0.5  
锁线：RVV4\*1.0
- 强电和弱电是否遵循分开走线的原则？
- 开关电源220V/AC 端口是否正常接地，12VDC是否正常输出？
- 升级固件程序至V3.6.06以上的固件版本。（增强环境干扰处理机制）

# 门禁系统

## 八、PK-388控制器可以通过IE正常访问，但与一卡通软件通讯失败？

- 程序安装目录下缺少通讯文件PKV10Access.dll（被杀毒软件删了）
- 检查计算机时钟日期格式
- 以管理员身份运行一卡通软件



### 更改日期和时间格式

一周的第一天

星期一

短日期

yyyy-MM-dd

长日期

yyyy'年'M'月'd'日'

短时间

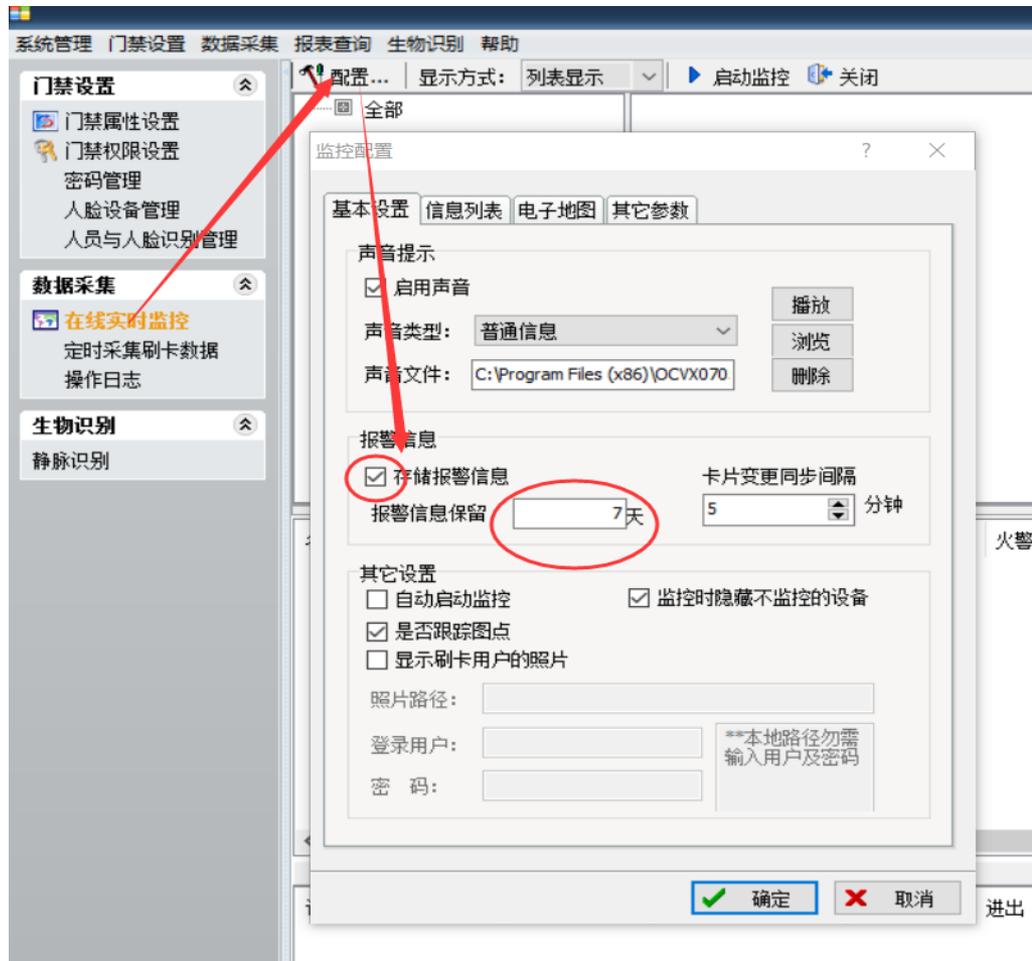
HH:mm

长时间

HH:mm:ss

# 门禁系统

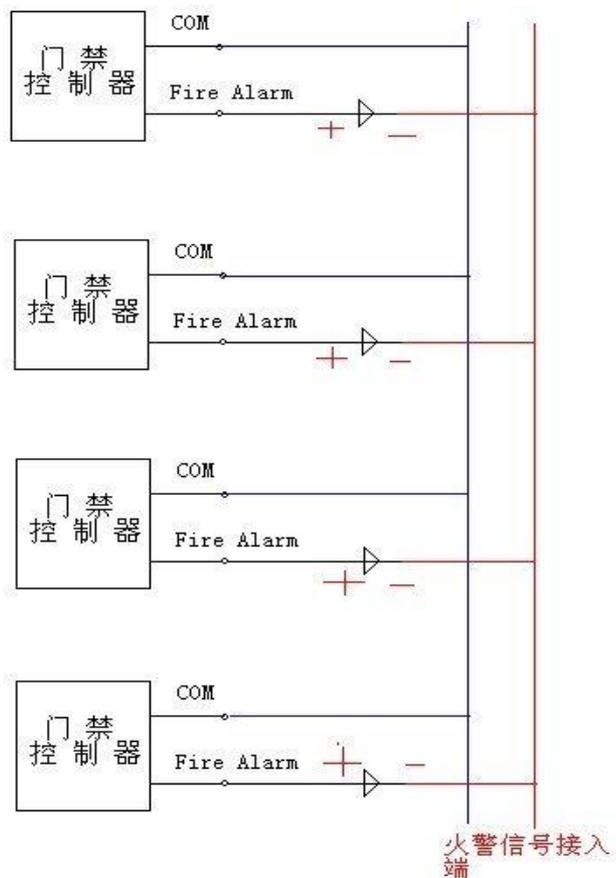
## 九、门禁系统不保存报警记录？



# 门禁系统

十、通过物理接线的消防联动的门禁系统，当有其中一个控制器断电时，总线上其他所有门禁点都被强制打开

- 增加直插式二极管, 如：(IN4148)



说明:火警端子之间存在5V电压。FireAlarm为VCC,COM为GND端。二极管需要接在FireAlarm端,方向如图所示。火警信号接二极管负极与COM端子即可。



# 门禁系统

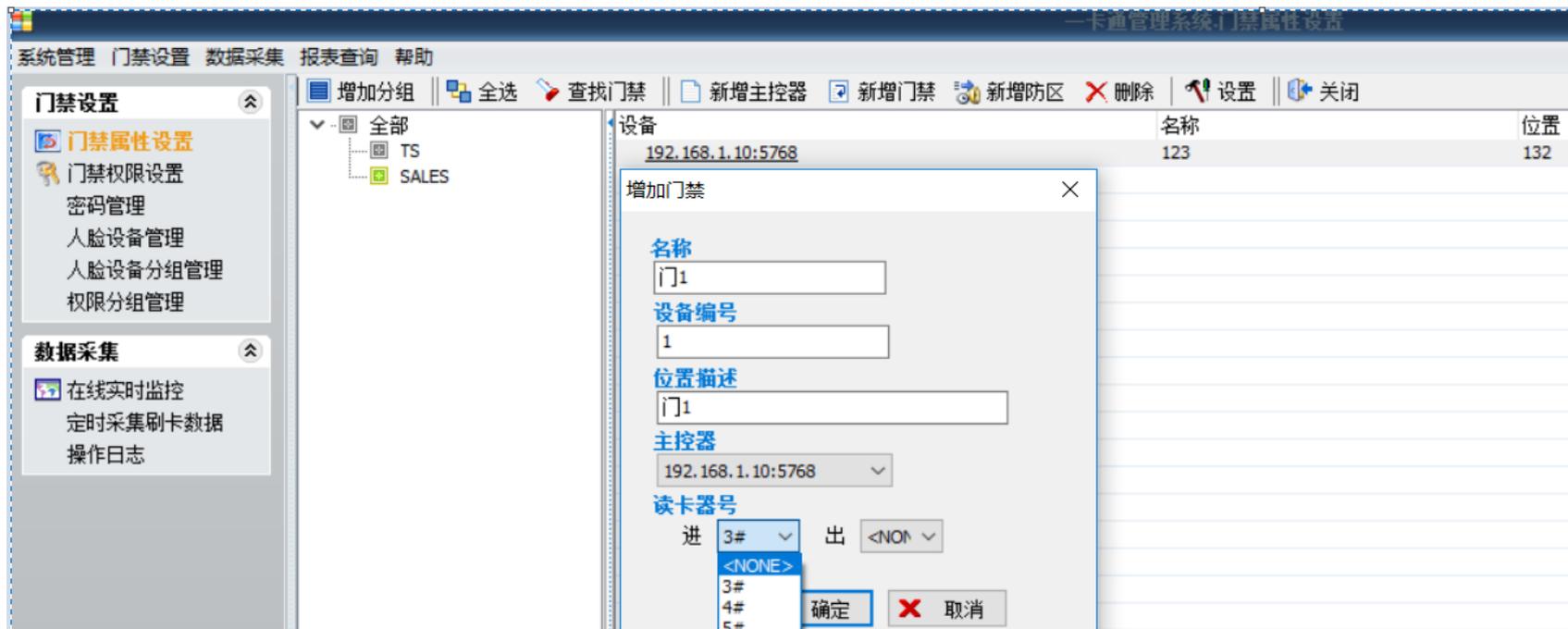
## 十一、部分PK-388控制器和一卡通系统，时断时通？

- 检查项目现场的网络环境是否有问题
- PK-C388的MAC地址都是默认的12:34:56:78:9A:BC？
- 或者有部分已经改成重复的MAC地址

PS：新版控制器PK-C388N的MAC地址出厂是唯一

# 门禁系统

## 十二、找不到读卡器号（1#、2#）的编号可以添加？



- 读卡器号1#、2#在其他分组已经被增加过，如：全部、TS 下面已经添加过

## 门禁系统

十三、在读卡器上刷卡时，门禁实时监控上传过来看是“00000000”、“FFFFFFFF”之类的非法卡号？

- 读卡器使用双绞线做为Wegand信号的传输信号线。如（网线Cat.5）。
- Wegand信号的传输距离超过了80米。
- Wegand信号和强电线同一个线槽，或靠近中央空间、UPS电池等强干扰设备走线。

# 门禁系统

十四、 PK-C388 ( V2.2 ) 升级完ACV10.0软件后，启用门禁点时提示未知错误5.

- 查看网络状态是否正常
- 查看PK-C388固件版本 ( V2.2 ) 新版本软件不支持
- 建议升级至新版固件程序V3.6.06

# 门禁系统

## 十五、PK-C386F添加门禁点时，应用参数设置时，提示命令格式出错？

- 启用了进1#出2#，但PK-C386F控制器不支持该模式，只有PK-C388系列控制器支持该模式。



# 门禁系统

十六、PK-C386(V1.12B) 如果配合访客自动授权、注销工具提示通讯失败？

- PK-C386没有访客的5788端口
- 产品部已经开始评估开发访客端口的可行性

PS: 只支持一个门禁管理软件操作（单线程）

# 门禁系统

十七、门禁点刷卡后采集到的刷卡记录时间异常，变成了2000年

- 该情况为控制器上的纽扣电池电量耗尽；现场如果外部电源有停电的情况下，控制器的时钟就返回2000年了

# 门禁系统

## 十八、人脸识别授权时，提示未找到设备、服务未启动、URL错误等

- 检查人脸服务是否启动正常，及服务的版本是否正确（可用测试网页检测服务是否安装并正常启动，需要注意使用正确的浏览器）
- 检查人脸服务IP填写是否正确，格式是否正确
- 人脸设备密码是否正确，人脸设备的程序版本是否正确
- 在人脸设备管理界面，对人脸设备进行参数设置，然后点击保存按钮





停车场系统



# 停车场系统

## 一、客户端电脑上提示日志已满，服务器电脑上提示执行脚本错误

- 检查磁盘是否已满。
- 检查是否限制了数据库文件大小及数据库文件增长大小。
- 检查数据库文件所在磁盘格式是否为FAT32格式，该格式的磁盘上，单个文件不能超过4GB大小。
- 需要清理数据库日志，并更改磁盘格式至（ NTFS 2TB ）

# 停车场系统

## 二、停车场监控界面，提示摄像机获取密码失败。

- 摄像机出厂时未加密，或加密不正确，需要返回工厂重新加密
- 或提供摄像机序列号，由售后部申请注册码，发给现场自助导入注册码

# 停车场系统

## 三、H系列道闸，车辆经过后，不会自动落杆

- 是否正确连接车辆检测器
- 检查道闸控制器拨码设置，是否设置了车辆经过后不落杆
- 检查限位开关是否输出异常，及电机或离合器是否卡死

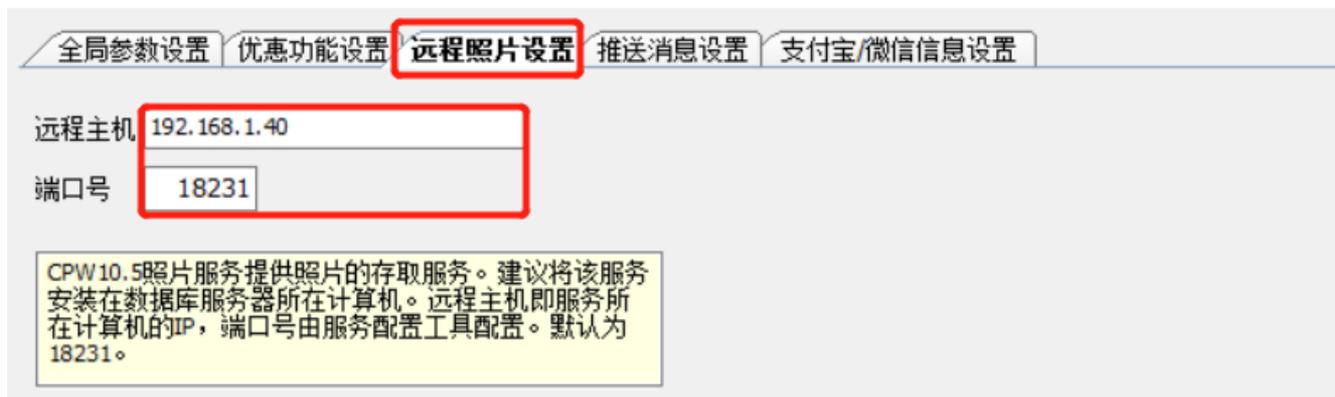
# 停车场系统

四、停车场监控界面能查看到抓拍的照片，在场车辆能查看到照片，但各报表中不能查看照片。

- 没用启用照片转存服务  
CPW105\_IMGMR
- 转存服务配置不正确，或者转存工具的版本不正确
- 客户端没有配置正确的远程主机IP



首选项



## 停车场系统

五、同一入口主摄像机识成功可以开闸，但只有辅摄像机识别成功时不会开闸

- 主、辅摄像机是否成功组网？
- 如果主网失败，检测主、辅摄像机的固件版本号是否一致
- 主辅摄像机程序版本号不一致，更新摄像机程序版本为一致版本号，并重新配置组网功能。

# 停车场系统

## 六、3230一体机显示屏不显示、显示异常

- 检查摄像机到语音显示板之间的接线是否连接正确
- 监控界面中的“监控配置”选项中，是否正确配置“智能屏”一项
- 如果是300W像素的摄像机（LPR05S/RM），需要更新停车场软件到最新，并且在软件中设置通讯端口为端口1



# 停车场系统

## 七、给停车场用户添加车牌时，提示该车牌已被XXX使用

- 该现象常见于停车场管理软件有升级软件版本，检查停车场数据表 ( cpwxii\_user\_vehicle no ) 中是否已经有该车牌号码，如果存在该车牌则删除掉

# 停车场系统

八、3230停车场识别一体机，摄像机可以正常PING通，且网页能正常显示视频，但停车场监控软件中不能显示实时视频。

- 摄像机型号选择错误，修改成正常的摄像机型号后，重启监控软件，可以正常使用停车场系统。

首选项

全局参数设置 远程照片设置 支付宝/微信信息设置

广播端口

时间精度

精确到秒

进出场时间精确到分

计费尾数不足1分钟舍弃

计费尾数不足30秒钟舍弃

网络照片数超过  时提示照片清理。

套餐车到期剩余天数提醒

车牌识别仪类型

PK-3230(05S)  PK-3230(05X)

确定  取消

# 停车场系统

九、车牌识别仪的补光灯一直常亮，无法设置关闭。

- 需要给识别仪升级固件程序，升级后，可以设置三种模式，智能补光，分时段补光和关闭补光。

# 停车场系统

## 十、政府单位车 赣O014M警 识别错，车辆不能正常进出

- 简称后的字符为字母O，不是数字0，需要现场将停车场管理系统里面录入的车牌全部调整一下。

# 停车场系统

十、纯车牌识别停车场软件提示注册码过期，新申请的序列号输入依然提示注册码过期

- 1.做好数据备份
- 2.升级软件至 ( CPWANPR 20190910 )
- 3.重启停车场软件

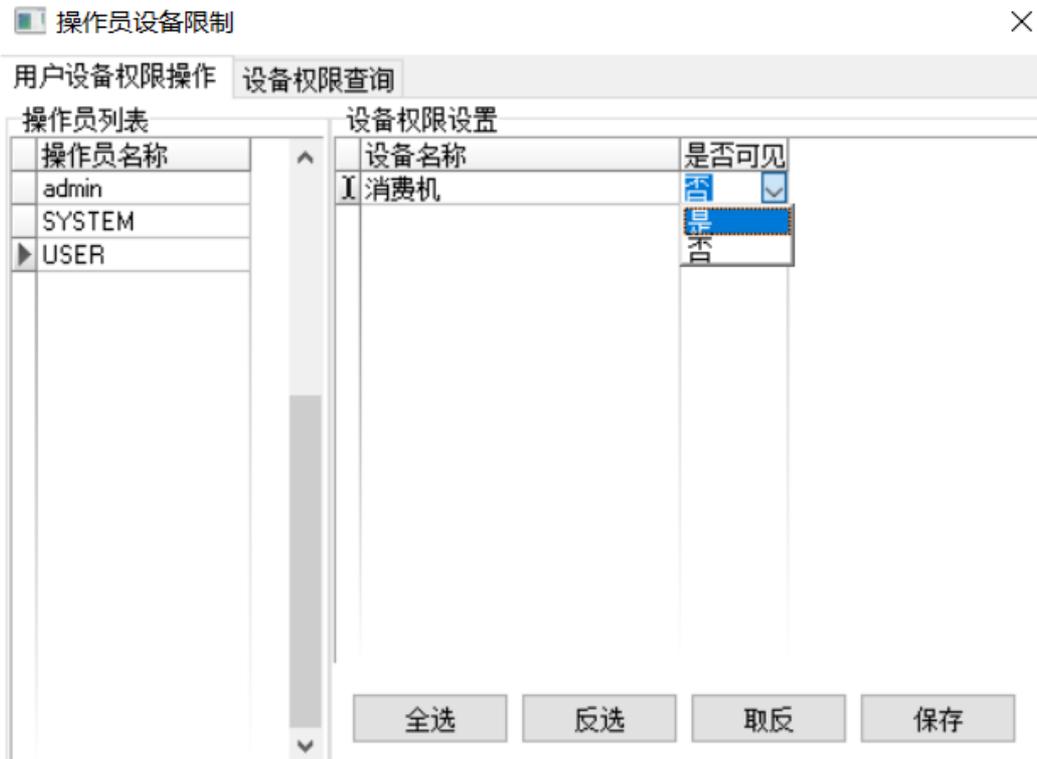


消费系统

# 消费系统

## 一、新增加的操作员，查询不到消费机消费记录，看不到消费机？

- 没有分配相应的设备操作权限给到该用户，用SYSTEM登录软件，右键点击消费设备群组，在弹出的操作员权限设置框中设置



# 消费系统

## 二、新增加的消费用户，刷卡消费时，提示不在消费时间段（EOB）

- 检查消费设置中，该用户的消费时间段
- 如果没有给该用户添加任何消费权限，也会提示该错误

### 7、错误提示信息及处理方法

错误代码	错误说明	处理方法
E01	不在消费区域	请正确选择消费区域
E02	卡片余额不足	请充值
E03	非法用户	请获取合法授权
E04	卡片金额透支	请充值
E05	当餐消费限制	请下餐消费
E06	当日消费限制	请明日消费
E07	密码错误	暂无
E08	卡片已挂失	请激活卡片
E09	卡片超过有效期	请办理延期
EOB	不在消费时间段	请在消费时间段内消费
E0C	通讯错误	重启通讯机、检修网络
E0D	频繁刷卡	暂无
E0E	退款错误	一分钟內重刷上笔消费的卡片
E10	消费中心无应答	重启消费软件
E12	无消费数据	卡片上笔消费已完成退款

# 消费系统

## 三、8X9-A9 消费管理系统在消费机上查询不到四餐消费数量和消费金额。

- 软件版本不匹配，或者消费伺服器版本不匹配
- 没有在消费管理系统中添加四餐统计时间段

综合统计报表

项目	描述	开始时间	结束时间
早餐	00:00:00	10:00:00	
午餐	10:00:01	16:00:00	
晚餐	16:00:01	21:00:00	
宵夜	21:00:01	23:59:59	

描述:

开始时间:

结束时间:

+ 新增 - 删除

查询条件

设备编号:

设备名称:

开始日期:

结束日期:

扣款类型:

重新统计

查询 返回

# 消费系统

四、PSW10.2的IC消费管理系统，消费记录不上传，黑名单不下载。

- 消费黑名单中某一个卡号存在非法字符，即存在0-9,A-F之外的字符。可以进数据库中黑名单数据表Consume\_User 中查询筛选。

## 消费系统

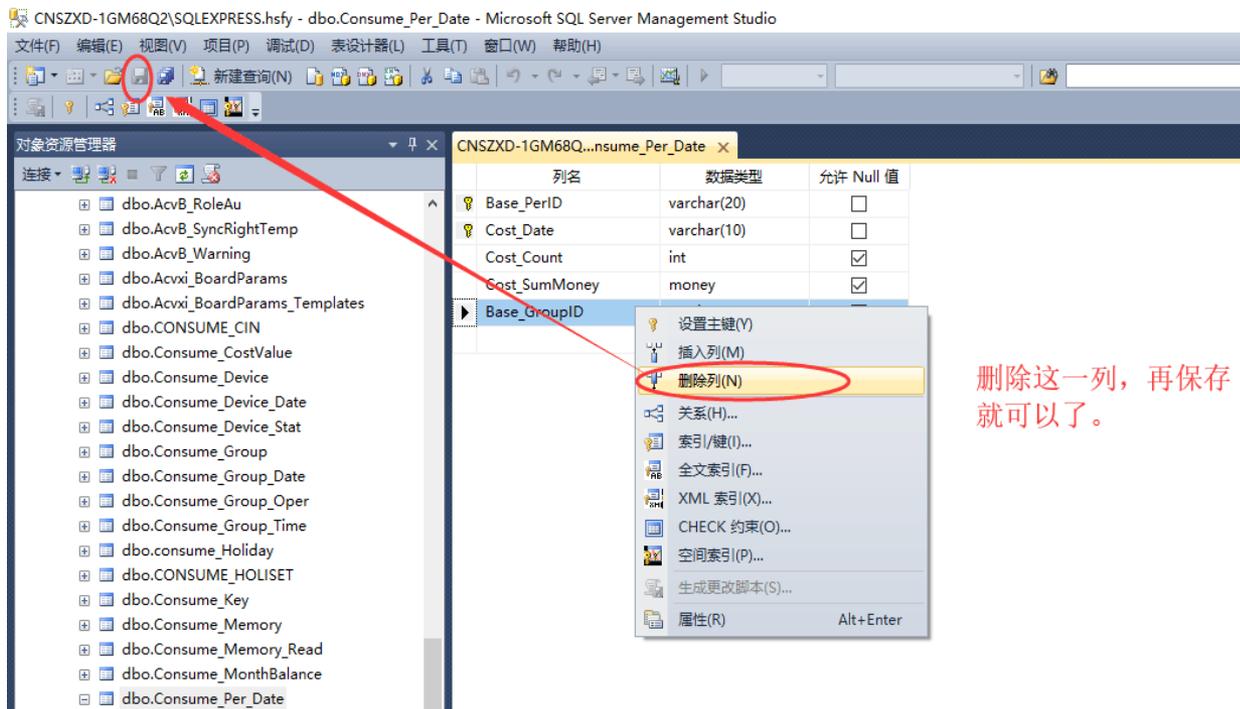
五、消费机屏幕闪烁，不能进入消费界面。

- 检查是否接通外接12V电源
- 检查电池电量是否足够

# 消费系统

## 六、A9消费管理系统，刷卡时提示E04卡片透支

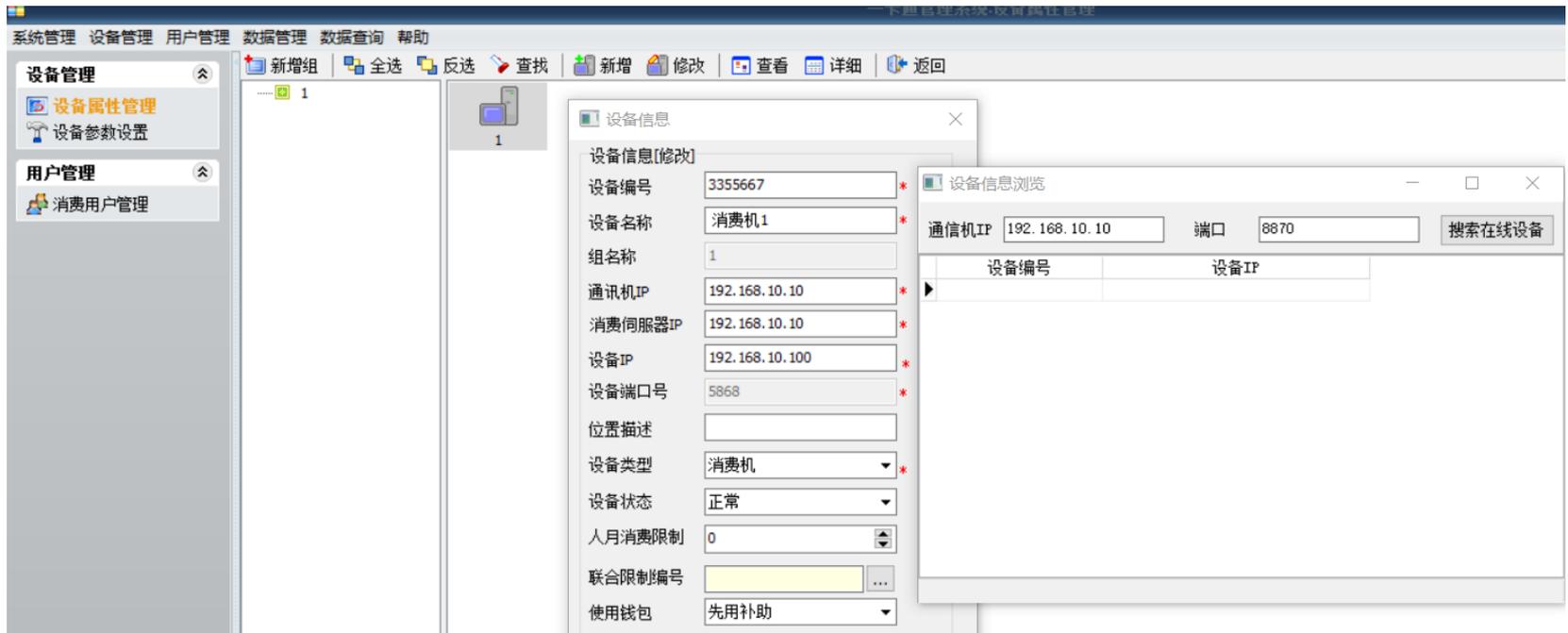
- 在一卡通系统中，查询用户是否有足够余额？
- 消费管理软件与消费数据库不匹配，软件升级不完整。
- Consume\_Per\_Date数据表异常，解决方法：打开数据库，重新设计数据表Consume\_Per\_Date，将表中的字段Base\_GroupID删除后保存。



# 消费系统

## 七、PK-8X9-A9消费机设置时钟时提示通讯失败。

- 排查现场网络环境是否正常？
- Comm\_Server服务是否打开？
- ConMonitor消费伺服器是否打开？
- 该型号消费机的编号不能自定义，必须为消费机固有的ID





考勤系统

# 考勤系统

## 一、打开考勤伺服器时，提示“没有注册类别”

- 该问题的原因为没有安装指纹采集仪驱动，没有注册指纹考勤机动态库文件。
- 1.安装指纹采集仪驱动。
- 2.运行注册命令，注册指纹考勤机动态库文件。

查看				名称 ^			
ZKFinger SDK_Ver2.3.3.5				修改日期	类型	大小	
名称	修改日期	类型	大小				
Demo	2018-08-23 09:41	文件夹		commpro.dll	2016-09-28 14:11	应用程序扩展	151 KB
Samples	2018-08-23 09:41	文件夹		comms.dll	2016-09-28 15:24	应用程序扩展	44 KB
setup.exe	2013-07-24 20:57	应用程序	6,761 KB	Delete_SDK.bat	2015-04-17 16:24	Windows 批处理...	2 KB
ZKFinger SDK.pdf	2013-07-22 14:46	Adobe Acrobat ...	489 KB	IOTCAPIs.dll	2015-08-05 16:21	应用程序扩展	173 KB
说明.txt	2013-08-08 15:36	文本文档	3 KB	libzklog.dll	2016-09-28 14:11	应用程序扩展	137 KB
最终用户使用许可协议.txt	2009-08-18 14:26	文本文档	3 KB	p4p.dll	2015-08-05 16:21	应用程序扩展	63 KB
				p4pcomm.dll	2015-08-05 16:21	应用程序扩展	63 KB
				plcommpro.dll	2016-09-28 14:11	应用程序扩展	230 KB
				plcomms.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	44 KB
				plrscagent.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	1,380 KB
				plrscomm.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	2,578 KB
				pltcpcomm.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	99 KB
				plusbcomm.dll	2016-09-28 14:11	应用程序扩展	47 KB
				RDTAPIs.dll	2015-08-05 16:21	应用程序扩展	91 KB
				Register_SDK.bat	2015-04-17 16:24	Windows 批处理...	1 KB
				rscagent.dll	2016-09-28 14:11	应用程序扩展	1,374 KB
				rscomm.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	2,575 KB
				tcpcomm.dll	2016-09-28 15:24	应用程序扩展	47 KB
				usbcomm.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	64 KB
				usbstd.dll	2016-09-28 14:10	应用程序扩展	35 KB
				zkemkeeper.dll	2016-09-28 14:12	应用程序扩展	679 KB
				zkemsdk.dll	2016-09-28 14:12	应用程序扩展	422 KB

# 考勤系统

## 二、修改考勤班次上下班时间，保存之后又变成了修改之前的时间？

- 该问题是由于考勤控件特性导致
- 解决方法为：修改完上下班时间后，需要在软件界面中空白的地方单击一下鼠标，以变更修改信息，然后再点击“保存班次详细信息”按钮。

+ 新增(N)   删除(D)   修改(E)   取消(C)   保存(S)   修改班次详细信息 <b>保存班次详细信息</b> 退出(Q)											
班次代码	班次名称	迟到控制时间	早退控制时间	旷工控制时间	计旷工	计迟到	计早退	提前打卡是否为加班	延迟打卡是否为加班	是否启用第三时段	修改人
1		10	10	30	是	是	是		是	是	SYSTEM

班次详细信息									
时间类型	班次开始时间	班次结束时间	上班必须打卡	下班必须打卡	上班前控制时间	上班后控制时间	下班前控制时间	下班后控制时间	是否为加班
第一时段	08:30:00	12:00:00	是	否	120	60	50	50	否
第二时段	13:30:00	18:00:00	否	是	30	60	60	60	否
第三时段	19:00:00	22:30:00	是	是	60	60	120	60	是

# 考勤系统

## 三、修改考勤班次上下班时间，提示考勤不能跨天

- 该问题是由于计算机的时钟日期格式导致
- 需要将计算机长时间格式设置为：HH:mm:ss、短时间格式设置为：HH:mm。设置完成后，需要重新打开软件。



## 考勤系统

四、考勤人员挂失换卡，重新注册考勤人员时，仍然显示的是旧卡号。

- 考勤模块需要特别注意，挂失换卡时，要先删除考勤机中的人员权限。如果没有删除权限，则旧卡号会遗留在考勤系统中，需要从数据库中清理该数据。

# 考勤系统

五、下载用户时，循环下载某一部分人，其它人员下载不下去，且一直重复。

- 考勤数据库中存在非法的人员信息，如编号有字符，卡号为空等，检查考勤数据表WORK\_USERLOGIN。

	Base PerID	Base Per...	Base Per...	Base Car...	Dev IP	Load State
✓	0UUUU	UIIIII	III777	78889	998Y	ERTERT
*	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

## 考勤系统

六、查询考勤报表时，有两条相同的周六、周日的记录。

- 考勤数据库中休息班次参数重复。
- 进以下数据表 ( Work\_Info , Work\_Detail , Work\_SysValue ) 清除重复的行。

手机一卡通



梯控系统

# 梯控系统

## 一、PK-C498/PK-C488D 通讯失败

- 管理主机至PK-C498的网络是否通？
- 检查管理软件中的控制器类型首选项，是否选择正确。
- PK-C488D的(RS485的A、B) 通讯接口需要接到PK-C498的RS422接口处的A和B



# 梯控系统

## 二、PK-C498/PK-C488D 通讯不稳定

- 当现场485通讯不稳定时，C488D板子的地通过RVVP屏蔽线接铁箱，铁箱外壳接机房接地装置
- 检查现场是否使用的是库存设备，R110 R112 R109 R108的贴片电阻为47K
- J14 J12 J13 J11跳冒需短接，把R110 R112 R109 R108的贴片电阻更换为510欧姆，可以增强485通讯稳定

# 梯控系统

三、刷卡后，来不及电梯按键，读卡器指示灯就变成了红色，不可按状态。

- 与电梯的延时参数设置有关。
- 早期的梯控软件，没有延时参数的设置，可以用测试工具发送命令的方式设置电梯延时数值。最新的梯控软件，已经增加延时设置。



# 梯控系统

四、电梯授权时，提示“\$”不是一个有效的整型值。

- 电梯的编号设置有问题，会导致授权时出错。重新设置电梯的编号，重新授权。
- 不要包含字母等特殊字符，最好用纯数字给电梯编号。



访客系统

# 访客系统

## 一、访客预约管理报错，提示日期不是一个有效的整型值

- 时钟日期格式问题，
- 没有以管理员身份运行软件。

### ⚙️ 更改日期和时间格式

一周的第一天

星期一

短日期

yyyy-MM-dd

长日期

yyyy'年'M'月'd'日'

短时间

HH:mm

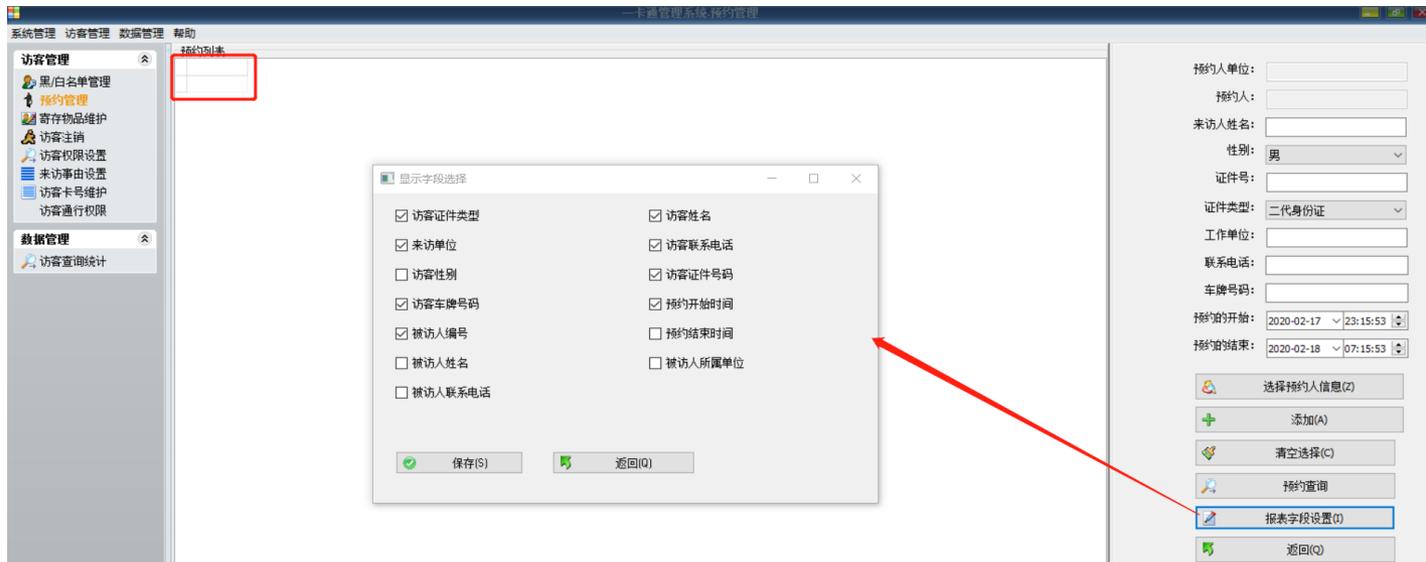
长时间

HH:mm:ss

# 访客系统

## 二、访客预约管理界面，仅显示两个英文字段，不显示预约信息

- 设置一下字段，设置后切换页面，就会正常显示所设置的字段



# 访客系统

## 三、访客登记界面，登记失败

- 以管理员身份运行软件
- 检查计算机时钟日期格式
- 检查访客登记方式是否设置正确



访客登记方式设置

访客登记单参数设置

登记单标题

主联名称

附联名称

登记方式设置

发卡并打印访客登记单  仅登记

仅发卡  发卡并打印访客登记单(无需确认)

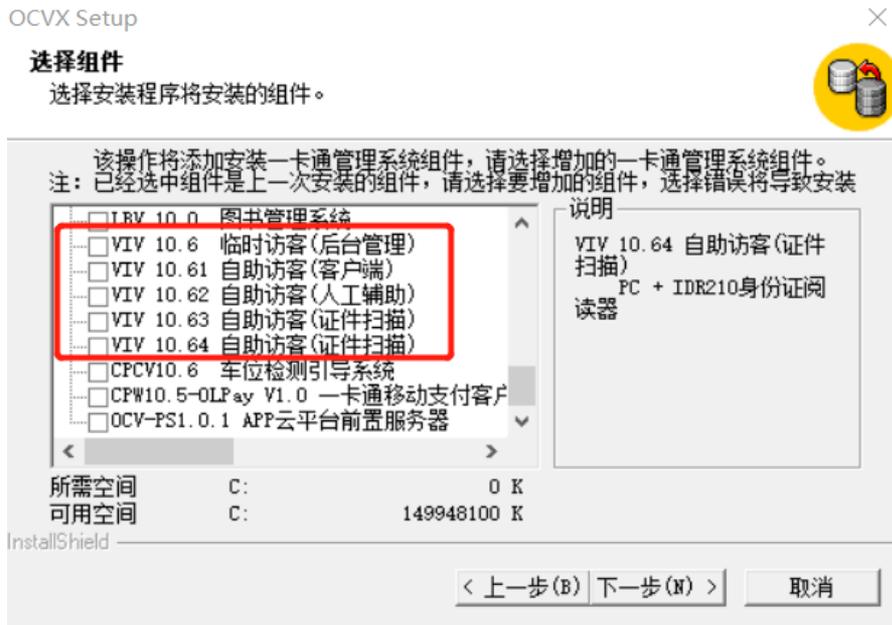
仅打印访客登记单  仅发卡(无需确认)

自助访客参数设置

# 访客系统

## 四、扫描仪、身份证阅读器获取信息失败（加载设备错误，识别错误）。

- 检查设备型号是否与软件版本匹配，并在软件中正确配置设备型号
- 检查设备驱动是否采用正确版本并正确安装
- 检查访客登记方式是否设置正确
- 用测试工具测试，是否能正确读取身份证信息
- 用测试工具校准扫描仪（校准时，需要在扫描窗口放一张空白A4纸）



# 访客系统

## 五、访客卡不能正常授权，或者不能正常注销权限。

- 时钟日期格式问题
- 没有打开访客自动授权/注销工具
- 没有正确设置访客的通行权限
- RS485通讯的门禁管理系统和停车场管理系统，没有和访客系统进行联动
- C386系列控制器，不支持访客自动授权、注销





通道系统

# 通道系统

## 一、打开通道监控时，提示未设置人员照片路径

- 1. 虽然没有启用“显示人员照片”功能，但实际上启动监控时，是需要检测该照片路径的，该路径不能为空。
- 2. 任意配置一个照片路径即可。



# 通道系统

## 二、刷卡不开闸。

- 卡片权限被删除或开门时间段无效，或未授权卡片。
- 开闸输出接线不正确或松动。
- 闸机机械部分卡死（如闸杆变形或非机动车人为冲撞，造成槽式法兰盘与柱式法兰盘机械变形无法转动）。

## 通道系统

### 三、上电后摆臂来回摆动，不能停在中间位置

- 中间限位检测器故障。
- 中间限位检测器有灰尘、异物或位置有偏移。
- 中间限位端子间的跳线及各端子头有松脱。

# 通道系统

## 四、摆臂摆动方向不一致？

- 同步联机线线序接错
- 同步联机线松脱
- 闸机安装顺序错误
- 摆闸控制器故障

# 通道系统

## 五、摆臂摆速度不一致？

- 摆闸控制器摆速拨码不一致
- 有刷电机故障
- 摆闸控制器故障

## 通道系统

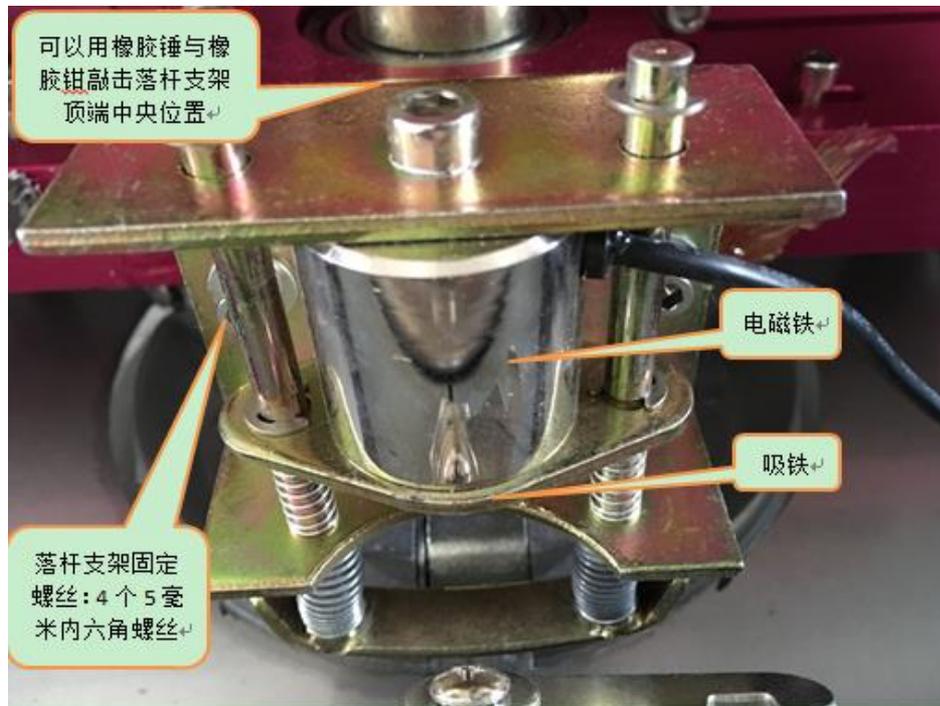
### 六、人员通行后摆臂长时间才复位。

- 红外检测器故障，未检测到人员通行。
- 联机线松脱或线序不正确。
- 机械方面故障。

# 通道系统

## 七、通行过程中掉杆。

- 红电磁铁无供电。
- 电磁铁故障。
- 电磁铁或落杆支架安装位置不合适。闸杆呈垂直下落状态，此时落杆支架上的吸铁与电磁铁未贴合，两者之间仍有空隙；闸杆呈水平抬起状态，此时落杆支架上的吸铁与电磁铁未贴合，两者之间仍有空隙。



手机一卡通

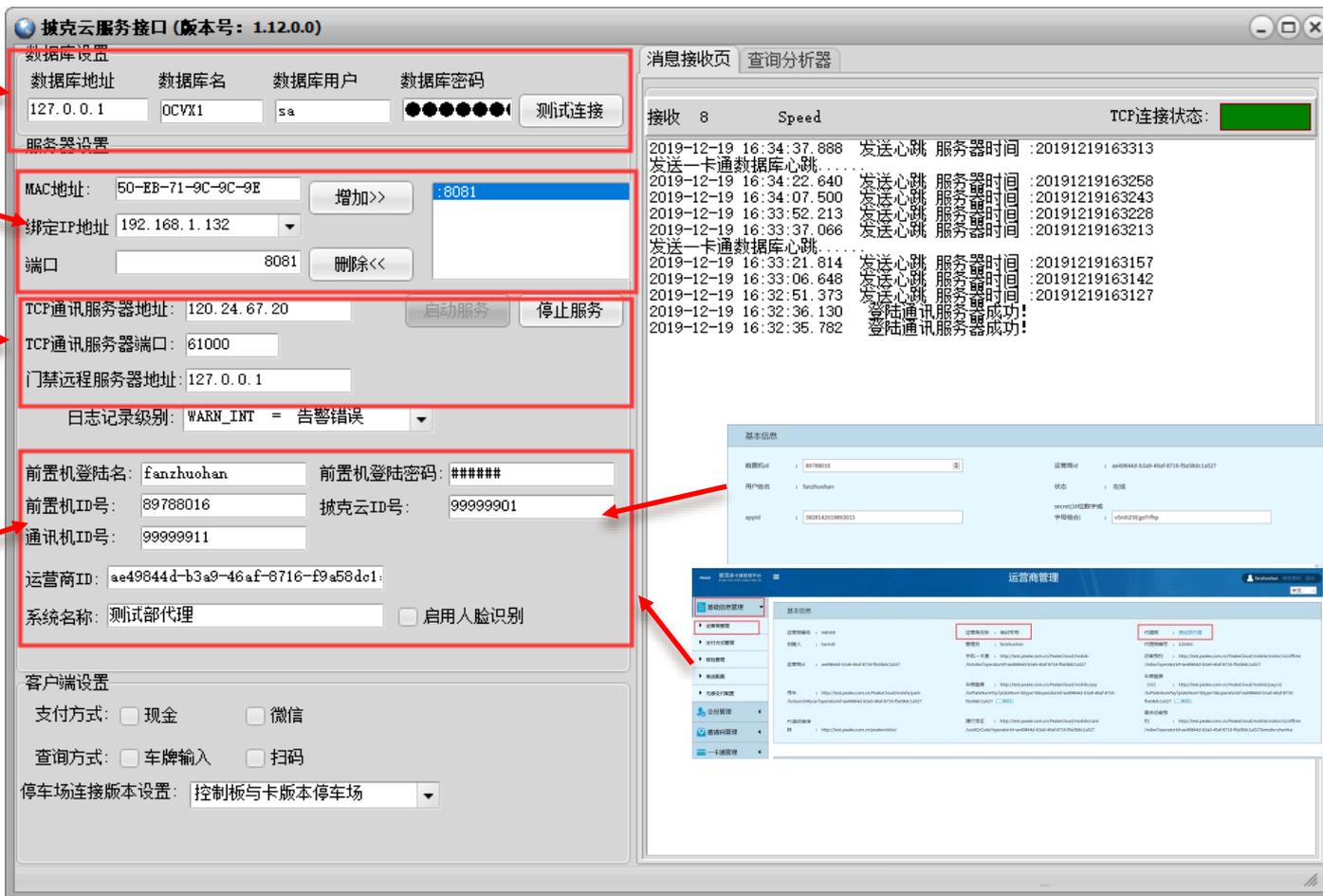


披克APP易卡通

## 一、本地一卡通系统和运营商不平，不能正常交互？

前置机（披克云服务接口）相关参数是否配置正确？

1, 本机数据库信息

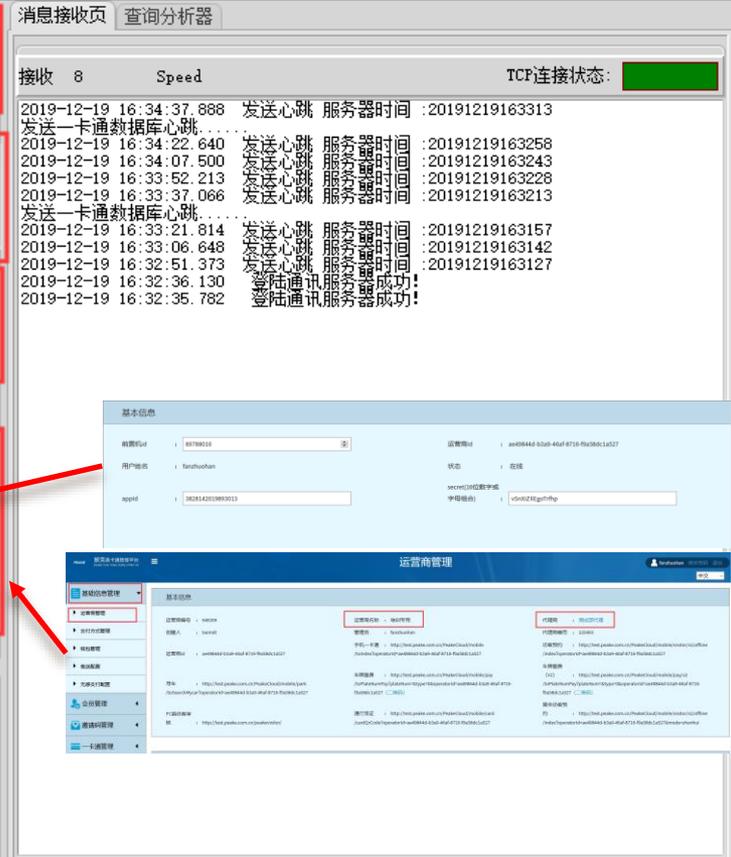


2, 本机IP地址

3, TCP通讯机服务器地址：120.24.67.20  
TCP通讯服务端口：61000

4, 前置机账号，密码，ID号，运营商ID，系统名称：可由基本配置获得。

5, 披克云ID：99999901  
6, 通讯机ID号：99999911





感谢您的聆听

PEAKE<sup>®</sup>