球迹场馆订场 · 场馆方使用手册

更新日期： Nov 18, 2026

场馆只需四步即可在「球迹」小程序上线订场：填场馆信息 → 添加场地与价格 → 打开线上预订 → 接收订单。全部操作在球迹管理后台完成，约 15 分钟。

目录

- 一、开始之前
- 二、登录后台
- 三、填写场馆信息
- 四、添加场地与价格
- 五、开放线上预订（上架）
- 六、接收新订单
- 七、日常管理
- 八、灯光自动控制
- 九、特殊情况处理
  - 9.1 会员卡 / 储值卡用户订场
  - 9.2 客人在第三方平台订了场
  - 9.3 团购券用户
  - 9.4 同一场次在不同平台被重复预订
  - 9.5 退单与退款流程
  - 9.6 在手机 App 查看订场通知与快捷操作
- 十、常见问题

一、开始之前

球迹平台会为贵馆开通球馆并分配后台账号。请提前把以下信息交给对接人员：

需要提供	用途
球馆名称	平台创建球馆
负责人手机号	开通后台账号；同一手机号登录球迹 App 可收到新订单消息
店员手机号（可选）	为店员单独开通账号，权限为「店员」

开通后您会收到后台账号和初始密码。首次登录后请修改密码，**不要与他人共用账号**。

另请准备好：场馆照片 3–6 张（建议横图）、详细地址、对外联系电话、营业时间、每片场地的价格。

二、登录后台

1. 电脑浏览器打开 https://manage.qiujisport.com 。
2. 输入账号和密码，点「进入管理后台」。连续输错几次后需要填图片验证码。
3. 左侧菜单进入 **球馆中心 → 订场管理**。
4. 账号管理多家球馆时，先在顶部「选择球馆」切换到要操作的馆。

订场管理页有六个页签：场次看板、订场订单、客户、场馆信息、订场场地、灯光。首次使用请按本手册顺序先填「场馆信息」和「订场场地」。

新场馆首次进入时，页面顶部会出现「还差 3 步」引导卡，当前要做的一步高亮。点卡片上的按钮会直接跳到要填的位置；页签上的红色角标（待填写 / 待添加）提示哪里还没完成。三步做完后引导卡自动消失。



三、填写场馆信息

这里填的内容就是球友在小程序场馆详情页看到的内容。进入「场馆信息」页签：

字段	填写说明
展示名称	小程序里显示的馆名
场馆图片	上传多张，点「设为封面」选一张作列表封面；可移除、调整
详细地址	精确到门牌或楼栋
联系电话	**必填**，球友在详情页可一键拨打
开门 / 关门时间	按整点设置，决定每天可订的时段范围；24 小时馆设为 00:00–24:00
可提前预订天数	如 7，表示球友最多能订未来 7 天
场馆介绍	一两句话介绍场馆特色
设施标签	如停车、淋浴、室内、灯光
订场须知	入场要求、取消规则等

填完点「保存场馆信息」。**保存后球友就能在小程序里搜到贵馆**，看到图片、地址、电话和营业时间，但暂时不能在线订场，页面会提示「暂未开放线上预订，可电话联系场馆」。要开通在线订场，还需完成下面的第四、第五步。



四、添加场地与价格

馆里有几片场，就添加几个场地。进入「订场场地」页签，点「添加场地」：

字段	填写说明
场地名称	如「1 号场」「室内 A」
场地类型	如室内、室外、硬地、球场类型
价格（元/小时）	**必填**，按整点计价
高峰价 + 高峰开始时间	可选。如 18:00 起按高峰价收费
该场地配有鹰眼	装有球迹鹰眼时勾选，并在「关联鹰眼球场」选对应球场；小程序会显示鹰眼标识
灯光通道	对接灯光系统时由技术人员填写，没有可留空
排序	数字小的排在前面

每片场地单独保存。场地暂停使用时请「停用」而不是删除；有未完成预订的场地不能删除。





高峰结束时间默认是营业结束时间，可改；早于开始时间表示跨过午夜（如 22:00–02:00）。24 小时场馆把营业时间设为 00:00–24:00 即可全天可订。

五、开放线上预订（上架）

1. 回到「场馆信息」页签，打开「在小程序开放线上预订」，点「保存场馆信息」。
2. 页面顶部显示「小程序已开放预订」即上架成功。
3. 用手机打开微信小程序「球迹-AI涨球搭子」→ 订场，确认能看到贵馆的图片、地址、电话和各场地时段。



开关打不开时，检查两点：联系电话已填；至少有一片启用且设了价格的场地。想暂停线上预订，关闭此开关即可，已付款订单不受影响。

球友在小程序中的预订流程：选场馆 → 选日期 → 选 1–4 个时段 → 下单 → 15 分钟内完成支付。支付成功后时段立即锁定，其他人无法再订；超时未付自动释放。

六、接收新订单

球友支付成功后，您会在两个地方收到提醒：

管理后台

- 在「场馆信息」打开「开启桌面提醒」，并允许浏览器通知。
- 保持订场管理页打开，新订单约 20 秒内弹出提醒，场次看板自动刷新。

球迹 App

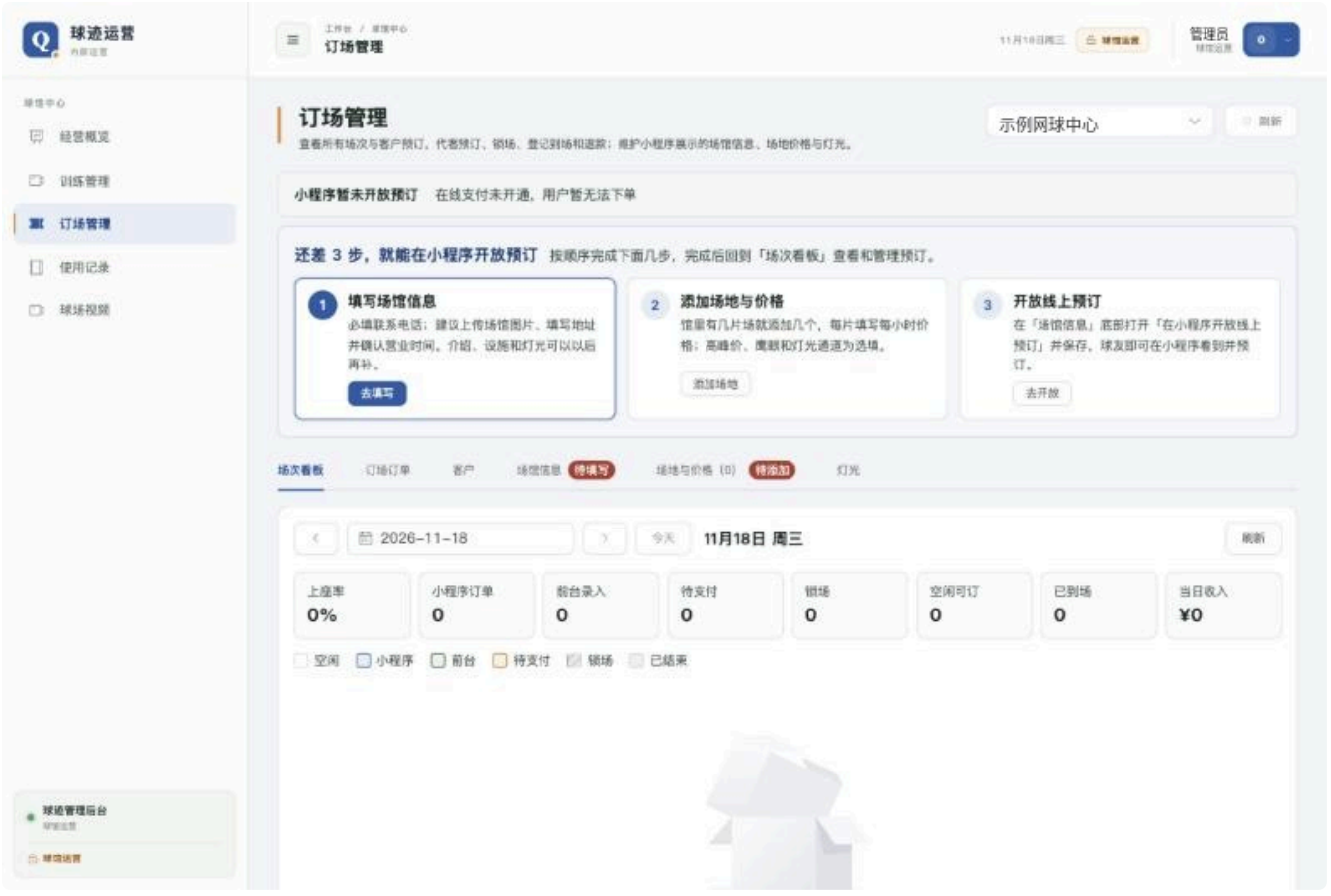
- 用后台账号绑定的手机号登录球迹 App，并允许通知。
- 新订单会出现在 App「消息」里，标题为「新订场 · 场馆名」，内容包括客户昵称、手机号（部分隐藏）、日期、场地时段和实付金额。点消息可查看订单。
- 打开 App 时如有未读的新订场消息，会弹出提示。

馆内每个已绑定手机号的后台账号都会收到。前台代客录入的订单和锁场不发提醒。

七、日常管理

要做的事	在哪里	怎么做
看今天哪些场被订	场次看板	按场地 × 整点显示：空闲、待支付、小程序已订、前台已订、锁场、停用；顶部有当天上座率和收入
电话或到店客人订场	场次看板点空闲格子	选「代客预订」，填姓名、手机、收款方式（现金/转账/刷卡/到场付等），金额默认按价目表可改。小程序立即显示已订
维修、培训、赛事占场	场次看板点空闲格子	选「锁场」并写原因，最多提前 90 天
登记客人到场	订单详情	时段开始后点「到场」或「爽约」
取消订单并退款	订单详情 → 取消	小程序已付订单默认全额原路退回，可改为部分退款或不退；处理中显示「退款中」。取消后客人会收到通知，时段重新可订
查找订单	订场订单	按日期、状态、来源、到场情况筛选，或搜订单号、昵称、手机号
客户备注	客户	按手机号合并小程序与前台订单，可看预订次数、消费、爽约次数并写备注
对账	订场订单 → 导出	按日期范围导出 CSV，最多一年、每次 5000 单

小程序订单的客户信息只读；前台录入的订单可修改姓名、手机和收款方式。


球迹运营
订场管理
管理员
经营概览
训练管理
订场管理
使用记录
球场视频
订场管理
查看所有场次与客户预订，代客预订、锁场、登记到场和退款；维护小程序展示的场馆信息、场地价格与灯光。
示例网球中心
小程序暂未开放预订 在线支付未开通，用户暂无法下单
还差 3 步，就能在小程序开放预订 按顺序完成下面几步，完成后回到「场次看板」查看和管理预订。
1 填写场馆信息
必填联系电话；建议上传场馆图片、填写地址并确认营业时间。介绍、设施和灯光可以以后再补。
去填写
2 添加场地与价格
馆里有几片场就添加几个，每片填写每小时价格；高峰价、周末和灯光通道为选填。
添加场地
3 开放线上预订
在「场馆信息」底部打开「在小程序开放线上预订」并保存，球友即可在小程序看到并预订。
去开放
场次看板
订场订单
客户
场馆信息 待填写
场地与价格 (0) 待添加
灯光
2026-11-18
今天
11月18日 周三
刷新
上座率 0%
小程序订单 0
前台录入 0
待支付 0
锁场 0
空闲可订 0
已到场 0
当日收入 ¥0
空闲
小程序
前台
待支付
锁场
已结束
球迹管理后台

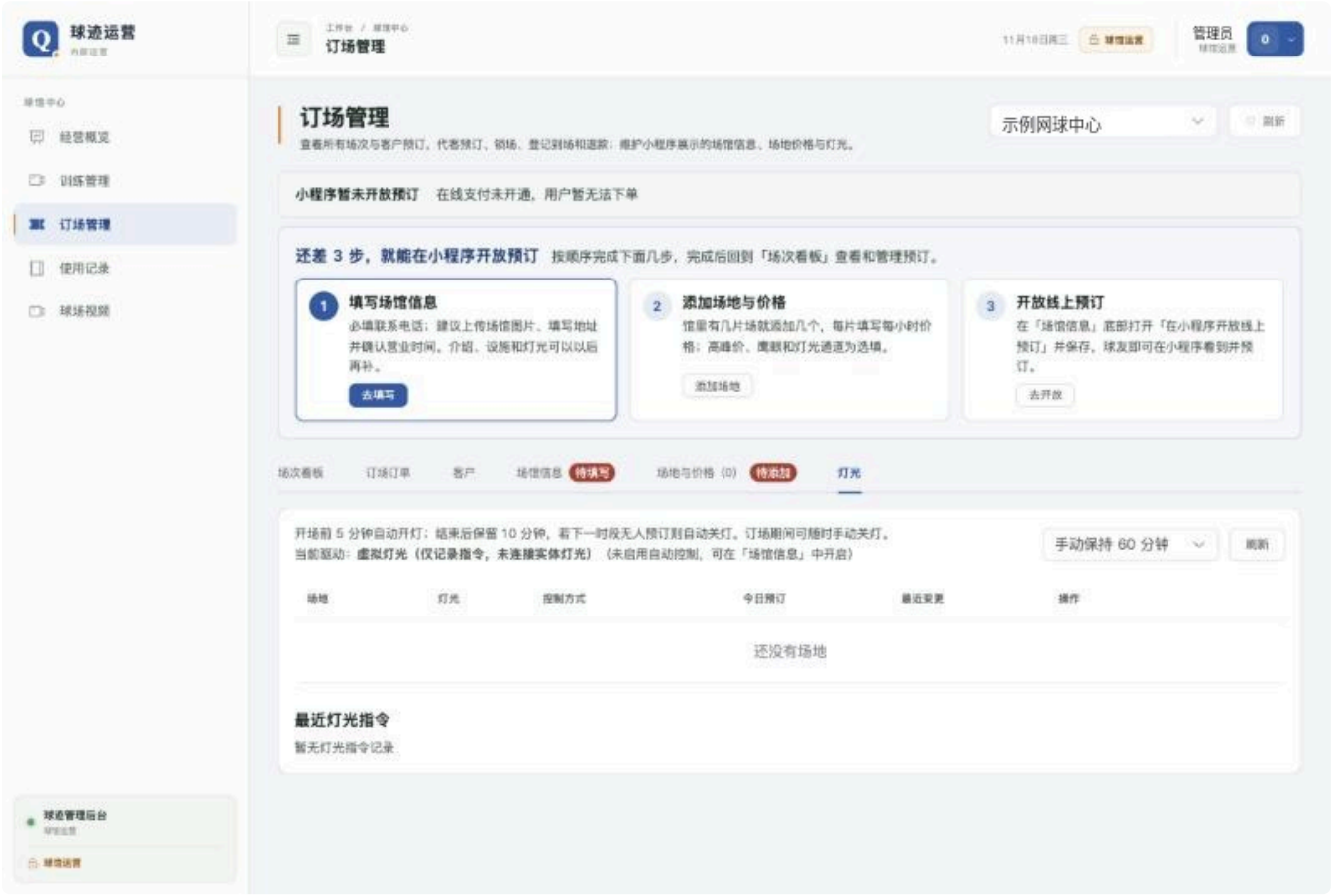

球迹运营
订场管理
管理员
经营概览
训练管理
订场管理
使用记录
球场视频
订场管理
查看所有场次与客户预订，代客预订、锁场、登记到场和退款；维护小程序展示的场馆信息、场地价格与灯光。
示例网球中心
小程序暂未开放预订 在线支付未开通，用户暂无法下单
还差 3 步，就能在小程序开放预订 按顺序完成下面几步，完成后回到「场次看板」查看和管理预订。
1 填写场馆信息
必填联系电话；建议上传场馆图片、填写地址并确认营业时间。介绍、设施和灯光可以以后再补。
去填写
2 添加场地与价格
馆里有几片场就添加几个，每片填写每小时价格；高峰价、周末和灯光通道为选填。
添加场地
3 开放线上预订
在「场馆信息」底部打开「在小程序开放线上预订」并保存，球友即可在小程序看到并预订。
去开放
场次看板
订场订单
客户
场馆信息 待填写
场地与价格 (0) 待添加
灯光
开始日期
至
结束日期
全部状态
全部来源
到场情况
订单号、客户姓名、昵称或手机号
查询
导出 CSV
已预订 0 单（前台 0）· 收款 ¥0 · 退款 ¥0 · 待支付保留中 0 单
预订日期
场地与时段
客户
金额
状态
订单号 / 时间
操作
当前条件下暂无订单
点击订单可查看客户手机号、登记到场、修改备注或取消退款。待支付订单为用户保留 15 分钟，超时自动释放。
球迹管理后台

八、灯光自动控制（需对接灯光系统）

对接完成后，系统按已付款订单自动开关灯。在「场馆信息 → 灯光自动控制」设置：

- **开场前提前开灯**：默认 5 分钟。
- **结束后延后关灯**：默认 10 分钟；下一时段有人订则持续亮灯。
- **仅日落后自动开灯：勾选后白天不开灯。夏令时（5–9 月）18:00 以后、冬令时（10 月–次年 4 月）17:00 以后，按订场自动开灯。**

订场的球友在自己的时段内可以在小程序订单页自行关灯或重新开灯。场馆可在「灯光」页签对任一场地手动开/关并保持 30–240 分钟，或点「恢复自动」。每次开关都有记录可查。



九、特殊情况处理

小程序订单和前台录入的订单共用同一份场次库存：任何一方订了，另一方就订不到。所以处理特殊情况的原则只有一条：**不管客人从哪里来，都第一时间在「场次看板」录入**。

9.1 会员卡 / 储值卡用户订场

客人用本馆会员卡或储值卡付费时，由前台代客预订。小程序只支持在线支付，客人想用储值余额时，请引导其电话或到店预订。

1. 先在本馆的会员系统里扣卡或扣余额。球迹只记账，不管理卡内余额。

2. 「场次看板」点客人要的空闲格子 → 「代客预订」。
3. 填客人姓名和手机号，收款方式选 **「会员卡/储值」**。
4. 金额默认按价目表，改成实际扣卡金额（会员价、折扣价）。
5. 备注写卡号和扣卡后余额，保存。小程序上这个时段立即显示已订。

取消时在订单详情里取消并填退款金额，球迹只记录这笔退款；余额请在会员系统里退回卡内。在「客户」页签可按手机号查到这位客人在本馆的预订次数和消费。

9.2 客人在第三方平台订了场（美团、大众点评、抖音等）

第三方平台的订单不会自动同步到球迹。**收到平台订单后请马上录入**，否则同一时段可能又被小程序用户订走。

1. 「场次看板」点对应的空闲格子 → 「代客预订」。
2. 姓名、手机号填平台订单上的联系人。
3. 收款方式选 **「其他」**，金额填平台实际结算给场馆的金额。
4. 备注按固定格式写：**平台名 + 平台订单号**，例如「美团 2611190012345」。对账时在「订场订单」搜「美团」就能找到。
5. 客人到场后，在订单详情点「到场」。

平台上取消或退款时，在球迹订单详情里取消，退款金额填 0（钱由平台退），时段立即释放。月底对账：「订场订单」→ 选日期范围 →「导出 CSV」，按备注里的平台名汇总。

9.3 团购券用户

团购券先预约、到店再核销。预约时还没收到钱，所以分两步记：

1. **预约时**：「场次看板」→ 空闲格子 →「代客预订」，收款方式选 **「到场支付（未收款）」**，备注写「抖音团购 待核销」。
2. **到店后**：在团购平台核销券码。
3. 打开这张订单的详情，把收款方式改为 **「其他」**，备注改为「抖音团购 券码 xxxx 已核销」，并点「到场」。

客人没来且没核销时，点「爽约」或直接取消，退款金额填 0。团购券的过期和退券由平台处理。

9.4 同一场次在不同平台被重复预订

球迹小程序和前台录入之间不会重复。重复只会发生在**第三方平台和球迹之间**：平台订单还没录入时，又有人在小程序订了同一场。

提前预防

- 平台订单一到就录入（见 9.2）。
- 小程序或前台订掉的时段，及时在第三方平台上下架。

- 热门时段（周末、晚间）尽量只在一个渠道售卖。

已经重复时：按下单时间先到先得，先订的保留，联系后订的一方。

后订的一方	先做什么	协商换场	协商退款
小程序用户	订单详情里看手机号，电话联系	先在看板给客人代客预订新时段（收款方式选「其他」，备注原订单号），再把原订单取消、退款填 0	订单详情 → 取消 → 全额退款，原路退回微信
第三方平台用户	按平台订单上的电话联系	在看板录入新时段，平台上改期	在平台后台退款

客人在小程序付款的瞬间时段刚好被占，订单会显示**「支付异常」**，App 也会收到「订场支付异常」提醒。这说明客人已付款但没有占到场，请尽快按上表“小程序用户”一行处理。

9.5 退单与退款流程

所有取消都在订单详情里操作，入口有三个：场次看板点已订格子、「订场订单」点某一行、手机 App 点订场通知（见 9.6）。

1. **先联系客人**：订单详情里有客人的手机号，说明原因并确认是换场还是退款。
2. 点 **「取消订单」**。
3. 选退款金额：默认全额，可改为部分退款或 0。
4. 填取消原因（客人会在通知里看到），确认。
5. 时段立即释放，小程序上又能订；客人收到一条「订场已取消」的消息。

不同来源的订单，钱的去向不一样：

订单来源	退款怎么到账	后台显示
小程序微信支付	原路退回客人微信，一般几分钟到账	先显示「退款中」，到账后变「已退款」
前台录入（现金/转账/储值卡/其他）	球迹只记录金额，钱由前台线下退或退回卡内	立即「已退款」
第三方平台 / 团购	在平台后台退，球迹退款填 0	立即「已取消」
锁场	无	直接解除

退款一直停在「退款中」超过 1 天时，请联系球迹对接人员查询。

9.6 在手机 App 查看订场通知与快捷操作

用后台账号绑定的手机号登录球迹 App，就能收到本馆的订场通知。

通知在哪里看

- App 底部进入「消息」，标题为「新订场 · 场馆名」或「订场支付异常 · 场馆名」。
- 手机系统设置里允许球迹发送通知，锁屏时也能收到推送。

点通知后的快捷操作（新版 App 上线后可用）

点通知会直接打开这张订单，显示客人昵称、手机号、场地时段和金额，并提供：

按钮	作用
拨打电话	直接呼叫客人
标记已联系	记录已打过电话；没标记的订单在列表里显示「未联系」，方便交班时跟进
取消并退款	和后台同一套流程（见 9.5），选退款金额、填原因后确认

在新版 App 上线前，请在 App「消息」里看到通知后，到后台「订场订单」里找到这张订单处理。

十、常见问题

小程序里搜不到我的场馆？ 确认「场馆信息」里已填联系电话并保存。能搜到但不能订场时，确认「在小程序开放线上预订」已打开并保存，且至少有一片启用的场地。

白天有人订场为什么没开灯？ 勾选了「仅日落后自动开灯」时，夏令时 18:00、冬令时 17:00 以前不自动开灯。需要时可在「灯光」页签手动开灯，或取消该勾选。

后台上传图片失败？ 刷新页面重试；仍失败请联系球迹对接人员。

App 收不到新订单消息？ 确认 App 登录的手机号与后台账号绑定的手机号一致；未绑定手机号的后台账号请联系对接人员补充。

显示「支付异常」的订单怎么办？ 表示客人付了款，但该时段已被占用。请联系客人协商换场，或在订单详情中直接退款。

忘记密码或店员离职？ 联系球迹对接人员重置密码或停用账号。