# POS机（收费云APP）常见问题解决方法

* **开机提示登陆POS机账号怎么处理？**

答：点击“免登陆”

* **登陆提示“未绑定管理处”**

答：此提示是由于POS机未在系统中进行开户，将POS机“设置——终端信息——子应用”信息发给@信息中心—刘新超进行开户。

* **登陆提示“账号或密码错误”**

答：此提示是由于密码输入错误，现在各系统密码都是统一的，在其他系统修改密码，收费云密码也会对应修改。到<http://crm.einwin.com>，选择“忘记密码”找回密码即可。

* **收费云中新增的房产，为什么收费云APP里没有？**

答：更新了房产，需要点一下收费云APP里的“更新缓存”才会更新已经缓存的房产数据。

* **收款成功后，收费云客户端中找不到记录，无法打票？**

答：收款成功后，同步收费云需要一定时间，如果超过5分钟还没有出现缴费记录，可以用收费云APP中的“手动同步”模块进行同步。只可同步7天以内的数据，若超过7天或者同步时提示同步失败，则在工作日联系严志涛或者王福强进行处理。

* **退款功能如何使用？**

答：进入收费云APP中的退款模块，输入凭证号查询出订单，点击“撤销”，钱会原路退回到支付的账户。**若是用银行卡支付的，则需要再刷一次支付的银行卡，才能原路退回。**

**注意：不要使用我的支付中的“撤销”，这里无法进行退款。**

* **为什么有的信用卡无法进行支付？**

答：有的信用卡不支持“房地产类”的消费，我们物业的收费都属于房地产类，所以无法支付，这个是发卡行限制的，让用户换借记卡或者扫码支付。

* **支付时，为什么提示“费用期间不能为空”**

答：使用POS机需要先在收费云客户端维护正确的费用期间。

* **支付的时候提示交易失败，错误代码1006，无法进行收款怎么办？**

到POS机首页“我的支付”中签到一下，再进行交易。

* **支付的时候提示“交易失败”，但是扣了业主钱怎么办？**

答：打银联客服问下这笔款是否成功了，若成功了就把这笔费用手动录到系统中，若是失败，银联会进行退款。

* **收错了房号怎么办？**

答：1、无需退款情况1：如果项目在操作过程中，临时、押金收费项目选错可以直接编辑，选择正确的收费项目（二期项目则选择调整，调整成正确的收费项目）。

1. 无需退款的情况2：账单费用、预收费用因为房产号、收费项目选错而导致需要退费的情况，在金额不发生改变的情况下，只需要在PC端找到错误的做退款再在正确的下面手工做一笔收款。收费方式选择POS，并备注清楚原因。
2、需退款的情况：如果项目在操作中发生失误，与业主协商之后需退款的情况，若是当天的收款，可以直接用收费云APP的退款功能进行退款。若第二天才进行退款，必须走EAS中费用报销流程（具体咨询财务管理经理）。紧急情况金额较大的，走OA公文其他财务类。
* **退款时提示“原交易状态异常，如：已撤销、已退货”，错误码1004**

答:出现此情况时,到“POS机首页-我的支付”中签到一下，重新登录APP，再操作一遍退款，如果还不行，打银联客服95534进行解决。

* **交易时，提示“原交易流水不存在”怎么办？**

答：回到POS机首页，到“我的支付”中重新签到一下再进行交易。

**注意：新申请的POS机或者重启以后，都要到我的支付中签到一下，以免出现异常。**

* **新POS交易时，无法进行扫码支付/刷磁条卡支付/刷芯片卡支付，总是交易失败怎么办？**

答：打银联客服反馈，根据银联客服提示把终端信息（设置-终端信息-子应用信息页面）反馈给客服，让银联进行配置。