# POS机（收费云APP）常见问题FAQ

# 一、开机时故障

## 长按开机键无反应怎么办？

答：1、检查机器有没有电，充电半小时候再尝试开机（记得确认一下充电线是否有效）；

2、如果充电以后还是无法开机，则是机器故障，需要联系银联换机。

## 开机白屏怎么办？

答：**华智融9220**（开机键在POS机正面右上角的机型）白屏解决方法 ：

1、长按关机键---长按屏幕上的关机键 ；

2、输入：20100322进入安全模式 ；

3、进入设置---应用页面，密码：20100322 ；

4、将收费云APP卸载后重启；

5、重启后在POS机设置—安卓应用设置页面，将默认启动应用改成“智能桌面”；

**华智融A920**（开机键在POS机侧面的机型）白屏解决方法

1、将机器关机；

2、将机器开机，同时不停点按HOME键（屏幕底部的小圆圈）；

3、输入：20100322进入安全模式；

4、进入设置---应用页面，密码：20100322 ；

5、将收费云APP卸载后重启；

6、重启后在POS机设置—安卓应用设置页面，将默认启动应用改成“智能桌面”；

**（注意：华智融A920这个型号比较老，如果无法操作直接换机）**

## POS机开机以后，无法使用，屏幕上出现锁的图标，并且显示“Error Attack”等字样

答：POS机被摔，或者超过3个月没有使用，系统保护机制会锁定机器，这种情况也需要联系银联换机。

## 开机提示登陆POS机账号，输入收费云账号登陆时提示“用户名/密码错误”怎么处理？

答：点击“免登陆”；

# 二、收费云APP登陆问题

## 机器上找不到收费云APP怎么办？

答：到“其他—应用市场”页面，搜索收费云进行下载；

## 登陆收费云APP时，提示“用户名或密码错误”

答：这种情况是由于输入了错误的账号密码，处理方法：

1、检查账号密码是否输入正确，有误空格、换行等；

2、如果忘记密码，到http://crm.einwin.com，选择“忘记密码”找回密码即可；

**（注意：请大家妥善保管好自己的账号，使用自己的账号登陆）**

## 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，将将POS机“其他—设置—终端信息—支付应用”页面拍照发到收费云问题反馈群（690691235）进行处理。

## 登陆提示“未将对象引用到对象的实例”

答：所用的账号没有POS机绑定的管理处的权限，处理方法：

更换有权限的账号或者申请给这个账号添加管理处权限；

## 登陆一直转圈，无法登陆怎么办？

答：1、检查一下网络速度是否比较慢，更换网络再进行登陆尝试；

2、在“其他—应用市场—管理—应用卸载”页面将收费云APP卸载然后重新安装后再登陆；

# 三、收费云APP使用问题

## 收费云客户端中有的房产，为什么收费云APP里没有/选不到？

答：收费云客户端更新了房产，POS机未及时同步，处理方法：

1、点击右上角进入“个人中心”；

2、点击“更新房产”；

## 收取预收款时，为什么页面上提示“暂无收费项目”？

答：是由于此房产基础资料不完整，未关联仪表和收费项目，处理方法：

1、在收费云客户端—基础资料—房产管理中，编辑房产，给这个房产新增收费项目；

2、在收费云客户端—基础资料—房产管理中，编辑房产，给这个房产新增仪表；

## 收取临时、押金费用时，为什么收费项目备选项中缺少部分收费项目？

答：为避免收费项目过多造成收费不便，系统将各项目用不到的收费项目进行了隐藏，如果有用到某个收费项目，联系大区收费管理经理将该收费项目进行展示；

## 为什么“账单缴费”页面，有些欠费无法选择？

答：“调整中”、“托收中”的欠费是不能缴费的，需要等调整审核完毕或者托收回盘成功后才可缴费；

## 收取的预收款是怎么分配的？

答：1、收取的预收款默认从下个月开始分配；

2、若下个月（或者后续的月份）已经收过跟该月账单金额相同的预收，会自动顺延；

3、若下个月（或者后续的月份）已经收过预收，但是预收金额小于欠费金额，会先补全金额（使预收金额=该月账单金额），剩余的金额再进行分配；

## 如果有新项目紧急进场，组织未建立或者楼栋房产信息未导入，如何收费？

答：1、组织未建立：可临时借用其他项目的POS机，开通收银台功能进行收费；

1. 组织已建立，楼栋房产信息未导入：申请给本项目开通收银台，用收银台进行收费；

## 收银台在哪里？

答：必须是已开通收银台功能的POS机，登陆收费云APP将页面拉到最下方，可以看到“收银台模块”，点击进入可以输入金额进行收费；

# 四、收费云APP支付问题

## 1、为什么刷卡时无法进行支付，提示“超出限额”等提示？

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

## 2、支付时，为什么提示“费用期间不能为空”、“费用期间错误”？

答：使用POS机需要先在收费云客户端维护正确的费用期间。若收费云的期间已维护正确，将已添加到购物车的费用清空掉重新选择一下即可；

## 3、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？

答：到POS机首页“我的支付”中签到一下，再进行交易；

## 4、支付的时候提示“交易失败”，但是扣了业主钱，POS机也未出小票怎么办？

答：打银联客服确认下这笔钱的交易状态是否成功了，若成功了就把这笔费用手动录到系统中，支付方式选择“银联支付”。若是失败的，银联会进行退款；

## 5、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；

## 6、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：此问题是由于POS机后台配置有问题，处理方法：

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-支付应用信息页面）反馈给客服，让银联进行配置；

## 7、新到的POS机，无法使用微信扫码支付，扫码时提示“ER”怎么办？

答：新到的POS机未做微信特约商户认证导致，处理方法：

1、先让业主更换支付宝扫码或者刷卡支付；

2、同时联系出纳给新申请的机器做“微信特约商户认证”；

## 8、刷卡或者扫码时提示“token失效”是怎么回事

答：太久没使用，导致登陆信息过期，重新登陆即可；

# 五、收费云APP退款问题

## 退款功能如何使用？

答：进入收费云APP-退款模块（切勿使用POS机自带的撤销功能），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“支付管理”中的“撤销”功能，使用POS机自带的撤销会导致无法退款）**

## 什么样的交易可以退款？

答：正常的交易，当天24:00之前都可以用收费云APP里的退款模块进行原路退回。注意事项：1、哪台收的哪台退；2、异常交易的无法退款；3、隔天的交易无法退款；

## 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，是由于错误使用了POS机自带的撤销功能，导致银联判断此交易为不安全，从而改变订单状态来保护POS机使用者，避免出现恶意撤销的情况。若出现这种情况，第二天在收费云客户端走退款单；

# 六、收费云APP同步问题

## 1、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，将收款的小票或者手动同步页面的照片，发到收费云问题反馈群（690691235）进行处理；

## 2、手动同步功能如何使用？

答：进入手动同步页面，输入未同步小票上的凭证号进行搜索，查询结果出来以后，点击“手动同步”按钮即可；

# 七、收据打印问题

## 1、POS机收款后，收费云无法打印收据怎么办？

1. 打印收据时，收费云闪退：此种情况是由于win10系统版本跟收费云不兼容所致，需要卸载win10系统的更新，具体方法：<https://jingyan.baidu.com/article/4e5b3e190f51c591901e24b7.html>
2. 打印收据时，点击打印，打印页面消失，打印机不出收据，也无任务添加到打印队列：此种情况信息中心还在排查，暂时未找到原因，如果出现这种情况急着打票可以按一下方法操作：1、选中缴费记录，点击“打印”；2、在弹出的打印设置页面，将打印机选择为“Microsoft Print to PDF，点击“确定”；3、在打印预览页面点击“打印”，将收据文件保存到本地后打开PDF文件进行打印。