

关于确保 2018 春节期间商场系统运行稳定的 重 要 通 知

尊敬的西联软件客户：

新年伊始，万象更新，在 2018 年新春佳节即将来临之际，西联软件在此谨向您致以最诚挚的祝福和问候，祝您在新的一年里：新春快乐！生意兴隆！财源广进！万事如意！

在迎接新春佳节之际，也正是广大顾客采办年货的高峰时期，考虑到目前广大消费者使用在线支付方式的比率不断上升，西联软件技术研发团队与微信、支付宝的技术人员努力奋战，现已对在线支付方式的软件系统运行机制进行了改进和优化，以确保贵公司卖场管理系统（特别是收银系统）运行稳定、流畅。

为了给贵公司提供更加高效、稳定的在线支付解决方案，希望您能配合我们完善以下几个方面的工作：

1、必须保证在线支付的网络环境流畅

针对在线支付前置机服务系统，必须单独部署一条外网宽带专线，不要与其它系统共享一条宽带（特别是不要将开放给顾客的无线 WIFI 服务或大量使用在线视频流量的网络与 ERP 系统的数据通讯共享一条宽带）。

2、为了保证卖场收银系统微信、支付宝等在线支付的流畅性，以及收银员在异常情况下能简单、及时地处理。

我公司技术研发部门针对收银系统做了以下相应的优化：

（1）改进了微信、支付宝的支付等待时间间隔，可以由客户根据现场实际情况自行设定（系统默认等待时间为 120 秒）。

（2）收银员在支付等待时间间隔内，随时可以根据具体情况按取消键终止支付

等待，从而解决收银系统假性死机的问题。

(3) 针对顾客已经支付成功而收银系统未出票的情况，收银系统新增了一个在线支付状态查询键。在顾客出示手机支付成功的界面给收银员查看后，收银员可以通过该查询键进行支付状态的再次确认（可以重复多次查询，但只针对当前未完成的本笔交易）。

希望广大用户针对收银人员要加强在线支付业务的操作培训工作。重点强调一下在线支付异常后的处理方法。具体内容如下：

(1) 顾客使用在线支付时，针对免密支付和大额支付的时候，要求收银员必须主动提醒顾客在手机上点“支付确认”；否则，顾客未及时确认，收银机会长时间等待顾客确认，收银员会误以为收银机死机了。

(2) 如果收银机长时间无响应，千万不要重启收银机，这样会出现支付成功但收银机无法出票的情况；只需要按取消键终止在线支付即可，然后确认顾客支付成功后，再按《在线支付状态查询》键进行支付确认即可。

(3) 如果收银系统出现异常（如：错误消息或英文错误提示等），收银员无法正常操作时，及时采用手机拍下视频或照片（建议拍视频），并针对当时的操作情况做详细记录，最好以书面形式（包括视频、拍照取证的相关信息）反馈给西联软件客户中心客服经理（后附西联软件紧急响应电话）进行问题的分析与解决。

3、升级分布式在线支付前置机服务系统

为了满足高负荷在线支付方式的业务响应速度，在微信、支付宝的相关技术部门建议下，西联软件已将在线支付前置机系统修改成点到点，直连微信、支付宝账户服务器的运行方式，其稳定性得到进一步改善和提高。同时要求：**在线支付的前置机服务系统必须采用独立的服务器（硬件设备配置中等即可，内存建议 4GB 以上）安装部署。并且不与其它软件系统以及后台工作站共用一台物理设备。**

4、严格做到微信、支付宝支付的每日对帐

针对微信、支付宝支付的交易数据，每天必须严格核对西联软件统计报表与微信、

支付宝账户下每日交易数据。如发现每日交易数据异常（特别是微信、支付宝付款成功，但收银报表没有数据或支付方式不符合的情况），及时联系西联软件客户中心客服经理尽快核查并处理。

为了西联软件系统在新春佳节之际更加稳定、流畅地为您提供优质服务，需要您配合我们完善以上的相关工作，希望您能够全力配合我们做好相关软件系统的升级，相关硬件、网络环境等设备的准备工作。由此给您带来的不便，敬请谅解！

我公司春节期间的具体放假时间安排如下：

2018 年 2 月 15 日（除夕）至 2018 年 2 月 25 日（正月初十）为春节放假时间，2 月 26 日（周一）正式上班。

在春节放假期间，我公司安排了专人值班服务，如果您有影响销售等紧急问题需要处理，请您尽快通过值班电话与我们联系：

西联 MIS 系统：028-62997277，180 8100 6306（值班电话）

西联 ERP 系统：028-62997278，180 8100 6706（值班电话）

若以上联系方式无法及时响应，请及时与部门负责人联系：

西联 MIS 系统第一责任人：133 4891 7186（谭经理）

西联 ERP 系统第一责任人：137 0809 4003（张经理）

服务投诉电话：13808026114，13568899316

西联软件感谢您一如既往地对我们的支持与帮助。新的一年，我们将继续以优质高效贴心的服务为您提供更加全面的服务，并不断改进以提高服务质量，与您携手共创新的辉煌！

成都长益西联软件有限公司

客户服务中心

2018 年 1 月 31 日

