



# 瑶池常见问题解答

# 目录

I.	基本问题 .....	5
	什么是订单？	
	订单有哪些类型？	
	订单有哪些状态？状态流转过程是什么？	
	什么情况下订单会失败（failed）？	
	什么情况下会生成异常入账（RECHARGE_UNEXPECTED）订单？	
	什么情况下订单会停留在 holding 状态？	
	什么是高水位、低水位和目标水位？	
	设置三个水位的依据是什么？有没有参考值？	
	提现超过高水位会发生什么？	
	余额低于低水位会发生什么？	
	余额不足的情况下提现会发生什么？	
	什么是热主地址？	
	什么是汇总？为什么汇总？	
	什么是可用余额？什么是不可用余额？	
	为什么不可用余额那么多？	
	为什么我充值的金额在不可用余额里，怎么让它变成可用余额？	
	瑶池判断订单完成（done）的依据是什么？	
	瑶池知不知道每个用户有多少资产？	
	瑶池的所有订单都是上链的吗？	
	瑶池是以什么顺序处理提现请求的？	
	瑶池的提现最小金额是多少？	
	瑶池怎么检测充值（入账类订单）？	
	什么是回调？	
II.	安全相关常见问题 .....	9
	瑶池是怎么保管私钥的？	
	我想把瑶池部署在内网，不可以向外发告警邮件，怎么办？	
	瑶池的防分叉机制是什么？	

什么是 ECC?

如果发生紧急情况（如黑客攻击），瑶池提供的应急措施是什么？

瑶池防止双提（同一个提币请求）的机制是什么？

### III. 回调相关常见问题.....10

回调中的 data 数据是什么？

怎么设置回调？

回调地址可以配置多个吗？

我的回调服务为什么没有收到回调？

瑶池怎么保证回调服务一定会收到回调？

能不能重新发送回调？

为什么我收到的回调中订单的状态是 done 但 confirmations 大于“订单完成最小确认数”配置？

为什么收到充值的第一次回调需要等很久？能不能降低等待时间？

### IV. 审计相关常见问题.....11

审计的机制是什么？

怎么审计？

我审计出的结果为什么没有包含某某订单？

### V. API 相关常见问题.....12

瑶池有没有提供 SDK？

验证地址有效性 API 可以用来验证任何地址吗？

提现接口的 extraData 字段的意义是什么？

调用瑶池 API 怎么判断成功？

怎么避免向充值地址充值错误的币种类型？

调用审计 API 的返回中为什么 last 是 null？

### VI. admin 相关常见问题.....13

我用 IE 浏览器为什么打不开 admin？

我登陆 admin 为什么看不到 XX 栏？

什么是标尺高度和区块头（block header）？

标尺高度比区块头低的影响是什么？

为什么标尺高度总是和区块头相差几个区块？

标尺高度和区块头相差非常多，多久才能追上？能不能加速？

标尺高度/区块头一直停留在一个数字不变，怎么办？

账户密码可以重置吗？忘记密码怎么办？

## VII. 运维相关常见问题.....14

瑶池有哪些启动模式？有什么区别？

当瑶池以 production 模式启动，可以继续使用测试节点吗？

## VIII. 区块链相关常见问题.....15

BTC 和 ETH 交易的矿工费是怎么计算的？

用户能不能自己设置矿工费？

比特币交易为什么有多个 from 地址？

什么是 dust？哪些币种有 dust？

瑶池判断一个 utxo 可用需要多少个确认数？

什么是以太坊批处理？

EOS/CYB 为什么不支持内部转账？

什么是 memo？

memo 的规则是什么？大多数平台的 memo 通用规则是什么？

我申请提现填写了错误 memo，为什么仍然收到了这笔转账？

我向瑶池充值 EOS/CYB 时填错了 memo，会发生什么？

为什么 EOS 自动扫描不出充值订单，但是重扫可以？

为什么 EOS 扫描出充值订单的速度很慢？

EOS 和 CYB 的交易不可逆确认数是多少个？

我向瑶池转了一笔带锁定期的 CYB，为什么没有生成充值订单？

瑶池有没有获取 VET 收益 VTHO 的 API？

为什么充值 VET 成功但没有生成订单？为什么没有自动汇总？

为什么会生成内部转出 VTHO 金额是 0 的订单？

## IX. 运营相关常见问题.....18

有没有方法可以让我及时发现运营异常情况？

用户申请提现所产生的矿工费由谁承担？

订单如果失败用户的钱有没有损失？

holding 订单可以自动变正常吗？

怎么处理 holding 订单？

我已经成功处理了 holding 订单，为什么订单还是 holding 状态？

为什么我收不到告警邮件？

充提币行为是 false（关闭）意味着什么？

某地址的余额低于低水位，为什么没有发告警？

余额已经补充至高于低水位，为什么我还收到告警邮件？

提现失败后瑶池会不会重试这笔提现？

我把目标水位设置为 0，为什么余额没有全部被转去冷钱包？

## X. 其他常见问题 ..... 20

我向一个充值地址充值后再发起提现，为什么提现的来源地址不是我的充值地址？

我提现的来源地址是别人的充值地址，别人提现是来源我的充值地址，怎么保证我们的资产金额不会混乱？

我向瑶池充值，交易上链成功，瑶池余额也增加了，为什么没有订单生成？

我申请提现订单成功，为什么我的钱包没有收到转账？

## 基本问题

---

### 什么是订单？

订单是瑶池处理请求和记录交易的基本单位。是瑶池所有逻辑的根本依据。

### 订单有哪些类型？

1. 充值 (DEPOSIT)：检测到用户向瑶池的充值地址转账正确币种类型而生成的订单类型。
2. 提现 (WITHDRAW)：收到提现请求后生成的订单类型。
3. 热转冷 (SWEEP)：余额高于高水位设置，自动触发热转冷转账而生成的订单。
4. 冷转热 (RECHARGE)：检测到从冷钱包地址向热主地址转账而生成的订单类型。
5. 异常入账 (RECHARGE\_UNEXPECTED)：检测到内部地址以外的地址向热主地址转账，或者充值地址收到错误类型币种的转账而生成的订单类型。
6. 空投 (AIRDROP)：检测到从设置的空投地址发起的转账而生成的订单类型。空投来源地址可以设置多个。
7. 内部出账 (SWEEP\_INTERNAL)：对于某些币种（例如ETH）来说，瑶池需要将散落在充值地址的金额汇总到热主地址，即内部地址向内部地址转账，该类型是转出而生成的订单。
8. 内部入账 (RECHARGE\_INTERNAL)：为审计结果的准确性，每个内部出账订单对应一笔内部入账订单。
9. 特殊入账 (RECHARGE\_SPECIAL)：目前只有NEO的claim gas行为应用此订单类型。

### 订单有哪些状态？状态流转过程是什么？

1. 未处理 (init)：指瑶池已收到提现请求，但还未开始处理。
2. 预处理 (holding)：将交易发上链前的预处理状态，订单长时间处于holding状态会被认为是异常订单并需要人工介入。
3. 已发送 (online)：指瑶池已成功向节点发送交易（出账类订单）。
4. 已上链 (pending)：指交易已成功上链并已被打包在某一区块中，但仍需一定数量的新区块产生以确认交易不可逆。
5. 不可逆 (done)：订单最终状态，指交易已达到足够的区块确认数，交易不可逆。
6. 失败 (failed)：订单最终状态，指交易失败。

状态机请参照“入账状态机示意图”和“出账状态机示意图”。

### 什么情况下订单会失败（failed）？

交易上链失败：瑶池发送的交易可能会被节点抛弃。

区块链拥堵：该情况在以太坊常见。

智能合约执行失败：该情况在以太坊常见。以太坊交易成功但内部智能合约执行失败，也

就是交易付ETH矿工费成功但并没有转账代币成功。发生该情况可能由于gas不够或者执行违反合约操作（合约报错），例如转账超出余额的金额。

区块链分叉：该情况针对入账交易。瑶池已通过配置“防分叉检测间隔”避免因为分叉而检测错误的入账交易，但不能完全消除这种可能性。如果在软分叉期间在弱势链上检测到入账交易，但交易没被打包在强势链上，分叉结束后交易并不存在链上，订单失败。

## 什么情况下会生成异常入账（RECHARGE\_UNEXPECTED）订单？

对于EOS和CYB来说，如果转账来自于除冷钱包以外账户并且交易memo不是瑶池提供，会生成异常入账订单。对于其他链，除冷钱包地址和充值地址以外的地址向热主地址转账都属于异常入账。如果链除了主币以外还开启有其他代币，向充值地址充值错误类型的币种也属于异常入账。

## 什么情况下订单会停留在 holding 状态？

当瑶池将交易发送至节点（上链）报错，订单会停留在holding状态。但上链报错不代表交易一定发送失败，所以holding订单需要人工介入，在链上确认交易是否发送成功并做出相应的处理。

## 什么是高水位、低水位和目标水位？

高水位：瑶池热钱包内可存放的金额上限，超过该水位则和“目标水位”参数搭配控制转入冷钱包的金额。

目标水位：当瑶池热钱包内该币种金额超过高水位，转一部分金额去冷钱包后在瑶池剩余的目标金额。例如：若高水位为0.4BTC，目标水位为0.2BTC，现瑶池热钱包有0.5BTC，则应转0.3BTC到冷钱包，剩余0.2BTC在瑶池热钱包。

低水位：瑶池热钱包的金额下限，若余额低于此配置，则会发送告警邮件。

## 设置三个水位的依据是什么？有没有参考值？

没有参考值。三个水位设置应根据应用方的用户流量、风险控制等级、每个币种对应法币价值等因素综合考虑。

对于高水位来说，设置越高则热转冷被触发的概率就越小，大量资产放在热钱包会面临高风险。若设置过低，则会频繁触发热转冷增加无端内耗。

对于目标水位来说，若设置太低，则会导致热转冷被触发后瑶池内余额太低，没有足够金额应对用户提现，反之若设置离高水位数值太近，则会导致不必要的频繁触发热转冷，导致消耗大量矿工费。

低水位的设置应仍足够用户提现，留充裕时间向热钱包补充。

## 提现超过高水位会发生什么？

会被瑶池拒绝处理（API报错）。

## 余额低于低水位会发生什么？

瑶池检测到某币种的余额低于低水位，会向在admin上开通了告警权限并设置邮箱的用户发送告警邮件。收到告警邮件后应立即向热钱包补充余额。

## 余额不足的情况下提现会发生什么？

瑶池仍然会接收提现请求。如果余额不足处理提现订单，订单会一直处于init状态，直到余额足够为止。余额不足处理的提现订单不会阻塞余额足够处理的小额提现订单。

## 什么是热主地址？

热钱包主要地址。热主地址不是充值地址，不会提供给用户充值（除EOS和CYB以外，详情见“区块链相关常见问题”），一般被用来汇总、找零或补充热钱包余额。

## 什么是汇总？为什么汇总？

汇总是把用户向充值地址充值的金额转移到热主地址。以ETH为例，ETH的每个地址都有nonce（出账交易的递增序列号），并且交易转账来源地址只能有一个。瑶池为了方便管理地址和交易，将热主地址作为出账交易（提现和热转冷）的唯一来源地址。所以只有在热主地址的余额才是真正可以被使用的金额，充值地址的余额被汇总到热主地址以后才能被使用。

## 什么是可用余额？什么是不可用余额？

可用余额：可以用作出账的金额。

不可用余额：即不可以用作提现的金额。以ETH为例，不可用余额等于散落在所有充值地址的金额总和。

## 为什么不可用余额那么多？

因为大部分金额都散落在充值地址里而没有被汇总到热主地址，可以通过调低配置“集群单位向热主汇总阈值（SweepToHotCap）”。当充值地址的余额高于该配置则会被汇总到热主地址。

## 为什么我充值的金额在不可用余额里，怎么让它变成可用余额？

与上问同理。可以通过调低配置“集群单位向热主汇总阈值（SweepToHotCap）”。



## 瑶池判断订单完成（done）的依据是什么？

订单完成的标准是交易在链上不可逆。每个链都有交易不可逆区块确认数。以BTC为例，BTC的交易不可逆区块确认数是6，交易上链被打包进区块是第一个区块确认，之后再出五个区块就是对这笔交易的五次确认，加起来一共达到了六个区块确认，所以该交易不可逆，订单完成。

## 瑶池知不知道每个用户有多少资产？

不知道。瑶池没有用户的任何信息。用户信息、资产情况和用户与充值地址的关系只存在于应用方数据库中。

## 瑶池的所有订单都是上链的吗？

所有订单均上链并在链上可查。可以通过admin查看订单并点击哈希跳转区块链浏览器查看交易详情。

## 瑶池是以什么顺序处理提现请求的？

按接收请求的顺序依次处理。但如果余额不足处理排在前面的提现，则会跳过该提现而优先处理后续的小额提现。

## 瑶池的提现最小金额是多少？

每个币种不同。如果该币种没有dust则最小提现金额是币种的最小单位，若有dust则最小提现金额是dust值。（什么是dust？解答见区块链相关常见问题）

## 瑶池怎么检测充值（入账类订单）？

在瑶池系统中启动的每条区块链都需要配置节点，随着节点不断和链的最高区块同步，瑶池会通过扫描节点最新同步到的区块中被打包的每笔交易进行判断，然后根据不同情况区分转账类型并将交易的信息以订单形式存储数据库。

## 什么是回调？

回调即瑶池通知应用方订单状态和审计结果的方式。对于每一个服务（appid），应用方可对每种订单类型设置回调通知地址。

## 安全相关常见问题

---

### 瑶池是怎么保管私钥的？

瑶池所有地址的私钥均不存储在任何地方。0.12版本起瑶池可支持SEED和密码机两种模式，之前版本只支持SEED模式。如果使用SEED模式，瑶池需要seed和衍生路径两个部分才能使用私钥。seed被加密存储在部署SEED的服务器本地，充值地址的衍生路径存储在瑶池数据库，瑶池需要获取seed并结合地址衍生路径才能还原私钥并使用。如果使用密码机模式，seed和衍生路径根被存储在密码机中，密码机需要瑶池传入充值地址的衍生唯一序列号才能还原出私钥并对交易签名。

### 我想把瑶池部署在内网，不可以向外发告警邮件，怎么办？

瑶池未来会支持告警推送，应用方可以选择使用告警邮件模式或者告警推送模式。告警推送需要应用方提供推送（通知回调）地址。

### 瑶池的防分叉机制是什么？

考虑到区块链的分叉可能性，瑶池为防止错误记录分叉期弱势链上的交易，对每个链都设置了符合该链情况的“防分叉检测间隔”参数。也就是说，瑶池只扫描当前最高区块头减去“防分叉检测间隔参数”的高度以下的区块。

### 什么是 ECC？

ECC是瑶池为保证通信安全而在内部各组件之间还有和应用方之间通信使用的加密算法。作为信息发送方的组件应有私钥对信息签名，而作为接收方的组件则需要有消息发送方的公钥以对信息进行验签。以瑶池和应用方的通信为例，两方都需要发送并接收信息，所以瑶池应配有应用方的公钥，应用方也应配有瑶池的公钥。瑶池的公钥可以在admin“系统配置”获得，配置应用方公钥也可以在同一个页面完成。

### 如果发生紧急情况（如黑客攻击），瑶池提供的应急措施是什么？

瑶池未来会提供设置提现额度限制的功能，即瑶池如果收到高于提现额度的请求将发送告警邮件（或推送告警信息）给应用方，拥有相应权限的管理员需要人工介入在admin上同意才可以继续处理。另外，未来也会在admin提供“一键热转冷”功能，即点击按钮就可以将所有资产转移到冷钱包。

### 瑶池防止双提（同一个提币请求）的机制是什么？

0.12.0版本之后，提现接口增加sequence字段，每次请求提现传入该字段必须是唯一的数字，如果不唯一将会被拒绝处理。

## 回调相关常见问题

---

### 回调中的 data 数据是什么？

data数据是每次向应用方发送回调之前从区块链上实时获取的关于交易的最新信息，以作为参考。

### 怎么设置回调？

在admin设置，一个appid（应用方服务唯一ID）对应一套回调地址。一套回调地址包含针对所有订单类型的回调地址。应用方可以有多个服务使用瑶池，即配置多个appid。

### 回调地址可以配置多个吗？

一个appid所对应的一种订单类型的回调地址只能配置一个。

### 我的回调服务为什么没有收到回调？

首先请在admin“订单详情”检查没有收到回调的订单的回调地址是否正确。如果不正确，前往回调配置页面修正。如果正确，检查您的回调服务是否正常。

### 瑶池怎么保证回调服务一定会收到回调？

当瑶池向应用方回调地址发送回调，如果得到的返回状态码大于等于400，会被视为发送失败。如果订单状态是最终状态（done或failed）的回调发送失败，瑶池会一直重试发送直到成功。订单是其他状态的回调发送失败则不会重试。

### 能不能重新发送回调？

可以。在“订单详情”页面对需要重发回调的订单点击“重置”，该订单的最新一条回调会被重新发送。

### 为什么我收到的回调中订单的状态是 done 但 confirmations 大于“订单完成最小确认数”配置？

confirmations配置是“订单完成最小确认数”，也就是说交易的确认数只要大于等于该数值就成为不可逆交易。因为瑶池使用定时任务检测交易状态，所以取决于区块链的出块速度，瑶池判断一个订单变成done时的交易确认数不一定正好等于“订单完成最小确认数”配置，只要大于等于这个配置就可以。

### 为什么收到充值的第一次回调需要等很久？能不能降低等待时间？

不能。为了防止错误扫描和记录分叉情况下弱势链的交易，瑶池只扫描当前最高区块头减去“防分叉检测间隔参数”的高度以下的区块，所以在扫描到充值交易所在区块之前，“防分叉检测间隔”区块数所导致的等待时间不可避免。

## 审计相关常见问题

---

### 审计的机制是什么？

瑶池审计的基本原理是按照应用方调用审计API传入的时间戳在数据库中找出出块时间最相近的区块，找出区块号（交易被打包的区块）在该区块之前并达到最终状态的所有订单并进行计算，也就是说瑶池数据库中的审计订单数据都是历史累计数据，审计结果是两次审计相减得出的。以目前的实现，如果通过调用审计接口进行审计，得到的审计回调是差值，只有充值和提现审计结果，未来会优化。在admin下载的审计报表中的数据也是差值，包含所有类型订单和对应费用的审计结果。

### 怎么审计？

可以通过调用审计接口进行审计，或者在admin上查看实时审计结果，或者开启定时审计，定时审计完成后可以下载审计报表。

### 我审计出的结果为什么没有包含某某订单？

审计只针对已达到最终状态（done或failed）的订单。请检查该笔订单是否在审计时已经达到最终状态。若已达到最终状态，检查该笔订单交易的区块号是否小于等于审计时间戳所对应的区块号。

## API 相关常见问题

---

### 瑶池有没有提供 SDK？

有。目前只提供JAVA和NODE JS版本。

JAVA版本: <https://github.com/nbltrust/jadepool-sdk-java>

NODE JS版本: <https://github.com/nbltrust/jadepool-sdk-node.js>

### 验证地址有效性 API 可以用来验证任何地址吗？

可以。所有币种均支持这个API。该API可以用来验证指定币种的任何地址，建议在请求提现之前先调用该API验证提现目标地址有效性。

### 提现接口的 extraData 字段的意义是什么？

目前没有任何意义，会存数据库，可以不填。

### 调用瑶池 API 怎么判断成功？

0.12版本之前，返回状态码200是调用成功，调用有符合瑶池已知错误范围的错误的返回状态码是500。从0.12版本起，两种情况的返回状态码都是200，需要通过返回值中的错误码进行判断。

### 怎么避免向充值地址充值错误的币种类型？

充值地址只接受调用获取充值地址API时传入的币种类型的转账为充值订单，否则会生成异常入账订单。

### 调用审计 API 的返回中为什么 last 是 null？

current对象是当前审计结果，last是上次审计结果。第一次审计会出现last是null的情况。

## admin 相关常见问题

---

### 我用 IE 浏览器为什么打不开 admin?

admin不支持IE浏览器，请使用Chrome或Firefox。

### 我登陆 admin 为什么看不到 XX 栏?

admin系统是以权限控制为基础的。看不到XX栏是因为没有该类权限。

### 什么是标尺高度和区块头 (block header) ?

随着节点不断和链的最高区块同步，瑶池会通过扫描节点最新同步到的区块中被打包的每笔交易进行判断，然后根据不同情况区分转账类型并将交易的信息以订单形式存储数据库。标尺高度是瑶池已扫描到的区块高度，区块头是区块链当前产出的最高区块高度。

### 标尺高度比区块头低的影响是什么?

对EOS和CYB没影响，对其他链的影响是扫描入账慢，也就是说未扫描到区块的入账交易必须等瑶池扫描到才能生成订单。

### 为什么标尺高度总是和区块头相差几个区块?

考虑到区块链的分叉可能性，瑶池为防止错误记录分叉期弱势链上的交易，对每个链都设置了符合该链情况的“防分叉检测间隔”参数。换言之，瑶池只扫描当前最高区块头减去“防分叉检测间隔参数”的高度以下的区块。标尺高度和区块头高度总是相差的区块就是“防分叉检测间隔”配置的数值。

### 标尺高度和区块头相差非常多，多久才能追上？能不能加速？

取决于区块链出块速度和扫描区块定时任务的启动间隔，如果想加快扫描速度可以将间隔配置调低。如果只是为了测试，可以将数据库ruler表中该链的记录删除，这样标尺高度就会变成最新高度。

### 标尺高度/区块头一直停留在一个数字不变，怎么办？

首先，检查节点是否正常。如果正常，尝试重启该区块链进程。

### 账户密码可以重置吗？忘记密码怎么办？

superadmin权限的账户可以修改其他账户的密码。如果superadmin密码丢失，则必须在数据库删除该账号并重新初始化。未来会提供“忘记密码”功能。

## 运维相关常见问题

---

### 瑶池有哪些启动模式？有什么区别？

有dev、staging、production三种模式。dev和staging都使用测试链。dev是测试环境，ECC不开启，staging是预生产环境，ECC开启并且默认配置和生产环境的标准一样。production是正式生产环境，ECC开启并使用正式链。

### 当瑶池以 production 模式启动，可以继续使用测试节点吗？

不能。dev和staging模式必须配置测试链节点，production模式必须配置正式链节点。

## 区块链相关常见问题

---

### BTC 和 ETH 交易的矿工费是怎么计算的？

BTC是从节点实时获取fee/kilobyte（交易每kb消耗费用）值，再经过一系列计算得出最终消耗的矿工费。fee/kilobyte值可以用selector（费率选项）来调节。selector的取值范围是2到25之间的任意整数，2对应的费用最高，25对应的费用最低。

ETH是从节点实时获取gas price，再经过一系列计算得出最终的矿工费，

### 用户能不能自己设置矿工费？

不能。

### 比特币交易为什么有多个 from 地址？

因为比特币交易的来源地址可以是多个。是m对n的关系。

### 什么是 dust？哪些币种有 dust？

dust是交易无效金额，也就是一个交易的任何output金额必须高于这个值，否则有可能上链失败。dust是瑶池的一个不可修改的配置。目前，瑶池支持的币种里BTC、LTC、QTUM有dust配置。

### 瑶池判断一个 utxo 可用需要多少个确认数？

测试链（dev和staging模式）不限制utxo的确认数，也就是说utxo不需要区块确认就可以使用。正式链（production模式）限制utxo的最小确认数是1，也就是交易必须被打包进区块才可以使用该交易的output。

### 什么是以太坊批处理？

瑶池为方便管理热主地址nonce（每个以太坊地址发送交易的唯一序列号）和统一发送交易，使用批处理的机制。批处理记录可以在admin查看。

### EOS/CYB 为什么不支持内部转账？

瑶池EOS和CYB提供给用户的充值帐户只有一个，就是热主账户。除了账户以外，瑶池会供给用户充值memo，然后利用memo来区别充值。

### 什么是 memo？

memo是瑶池为区别充值向用户提供的字符串。对于EOS和CYB来说，获取充值地址就是获取瑶池的热主帐户加一个充值memo。无论用户从自己的账户转账还是从其他交易所提现到瑶



池，都应该在交易中正确填写瑶池提供的充值memo，这样瑶池才能正确识别用户充值。

### memo 的规则是什么？大多数平台的 memo 通用规则是什么？

memo是普通字符串，没有通用规则，只要在数据库唯一就可以。

### 我申请提现填写了错误 memo，为什么仍然收到了这笔转账？

memo是用来识别充值使用的字符串。如果是提现到其他交易所，则应该先在交易所获得memo并将memo填写在瑶池的提现申请中，如果没有正确填写 则交易所不会正确识别您的充值。同理，无论是从用户自己的账户转账还是从其他交易所提现到瑶池，都应该在交易中正确填写瑶池提供的充值memo，这样瑶池才能正确识别用户充值。瑶池的充值memo和提现没有任何关系。对于区块链来说，memo没有对和错，只是为了方便识别充值的商业逻辑，memo不管填任何都会上链到账。

### 我向瑶池充值 EOS/CYB 时填错了 memo，会发生什么？

会生成异常入账（RECHARGE\_UNEXPECTED）订单。

### 为什么 EOS 自动扫描不出充值订单，但是重扫可以？

瑶池自动扫描EOS入账交易是通过扫描账户历史（account actions），重扫是通过扫描区块。如果出现这种情况，请检查您的EOS节点是否开启history plugin。如果history plugin未开启，则不能在节点查询账户历史和交易详情。

### 为什么 EOS 扫描出充值订单的速度很慢？

为保证安全，瑶池只扫描被打包在不可逆区块（last\_irreversible\_block）以下区块中的交易，在主链上一个交易从被打包到不可逆大约需要经历330个区块（EOS的出块速度为0.5秒，所以大约需要3分钟）。

### EOS 和 CYB 的交易不可逆确认数是多少个？

不一定。EOS和CYB都使用不可逆区块（last\_irreversible\_block）机制，所以只要交易所在区块在不可逆区块以上都是理论可逆的。EOS大约需要330个，CYB大约需要8到20个。

### 我向瑶池转了一笔带锁定期的 CYB，为什么没有生成充值订单？

当一笔转账在锁定期内，这笔金额不算在目标帐户的余额中，这笔金额并不能被使用。所以瑶池不识别CYB带锁定期的转账。

### 瑶池有没有获取 VET 收益 VTHO 的 API？

没有。

维链官方API：<https://vechain.github.io/thorify/#/?id=get-account-energyvtho->

balance

### **为什么充值 VET 成功但没有生成订单？为什么没有自动汇总？**

Vechain的任何操作都需要消耗VTHO。瑶池首次启动VET，需要一定量的VTHO（大约70个）完成自动初始化。没有VTHO瑶池不会工作。充值地址大约需要37个VTHO授权。每次转帐VET大约需要21个VTHO。

### **为什么会生成内部转出 VTHO 金额是 0 的订单？**

是VTHO的授权操作，属于合约调用。

## 运营相关常见问题

---

### 有没有方法可以让我及时发现运营异常情况？

瑶池有告警机制，目前支持的告警类别有：余额低于低水位、订单失败、交易智能合约执行失败。即将支持：提现金额过大、订单保持未处理状态过久、提示审计完成、同步区块远远低于区块头高度。

### 用户申请提现所产生的矿工费由谁承担？

实际由用户来承担。例如：用户在交易所（瑶池）存放了1BTC，当用户想提现时，最高只能提现0.9BTC，这时交易所向瑶池请求提现0.9BTC，交易所实际从用户手里扣掉了0.1BTC，除去提现消耗的矿工费以外其余则是交易所盈利。所以，应用方应该制定合理的用户提现手续费。

### 订单如果失败用户的钱有没有损失？

用户的钱是否损失取决于应用方。瑶池没有用户的信息。订单失败后瑶池会以回调方式通知应用方。只要应用方的处理逻辑正确，用户的钱不会损失。

### holding 订单可以自动变正常吗？

不能。holding订单必须人工介入处理。若订单处于holding状态满一小时，admin“异常处理页面”会显示出这笔订单待处理。

### 怎么处理 holding 订单？

首先需要在admin开启“冻结订单处理”功能（issue-order-holding），然后在异常处理页面中进行处理。处理holding订单需要两个有订单冻结管理权限的账号操作，两个处理人都需要在区块链上确认该笔交易的真实状态，由一个账号提出解决方案，另一个账号同意解决方案。对于holding订单的解决方案有两种：“上链失败”和“上链成功”。“上链失败”即经确认交易没有上链，处理过后订单的状态会回到init，订单会被重新处理并发送上链。“上链成功”即交易实际上链成功，处理人需要填入交易在链上的真实哈希值，处理过后订单的状态会变为online，瑶池会根据填入的哈希跟踪交易直至最终状态。

### 我已经成功处理了 holding 订单，为什么订单还是 holding 状态？

可能是订单经处理后回到了init状态，但发送交易上链再次报错，所以订单再次停留在了holding状态。

### 为什么我收不到告警邮件？

首先请检查您的账户是否有告警权限，如果有，请检查您是否设置邮箱，如果已设置，请检查admin是否正确完成邮箱配置（邮件的发送方配置，应由运维人员设置）。

### 充提币行为是 false（关闭）意味着什么？

意味着瑶池将拒绝该币种的提现请求，并且即使向充值地址转账也不会生成充值订单。

### 某地址的余额低于低水位，为什么没有发告警？

水位设置并不是针对某一地址，而是针对瑶池内总可用余额，只要可用余额高于低水位是不会发告警的。

### 余额已经补充至高于低水位，为什么我还收到告警邮件？

告警邮件显示上一次发邮件到这一次发邮件之间瑶池检测到的余额不足的所有记录，如果接收告警邮件的间隔时长设置很长，会收到之前的余额不足的告警记录，该功能未来会优化。

### 提现失败后瑶池会不会重试这笔提现？

瑶池作为单纯的钱包不能做任何主动的行为，所以不会自动重试。应用方需要再次向瑶池发起同样金额和目标地址的提现请求。

### 我把目标水位设置为 0，为什么余额没有全部被转去冷钱包？

如果想通过设置水位的方式将所有资产转移去冷钱包，目标水位至少应该足够该笔热转冷交易的矿工费。对于BTC和ETH等币种来说，瑶池会实时去链上获取矿工费，也就是说交易最终消耗的矿工费以上链为准而不是固定值，所以不能做到完全将资产转移干净。

## 其他常见问题

---

**我向一个充值地址充值后再发起提现，为什么提现的来源地址不是我的充值地址？**

瑶池是一个单纯的钱包，并没有用户的任何信息，也不知道是哪个用户向充值地址转账。瑶池收到提现请求后，只需要满足该笔提现请求的金额和到账地址，来源地址根据不同区块链的情况，有可能是一个也可能是多个，有可能是同一个充值地址也有可能不是。

**我提现的来源地址是别人的充值地址，别人提现是来源我的充值地址，怎么保证我们的资产金额不会混乱？**

瑶池没有用户的任何信息，数据库里并没有记录充值地址和用户的对应关系。一个地址的余额不代表用户在应用方实际存储的金额。充值地址和用户的对应关系是存储在应用方数据库里的，用户的资产情况是由应用方数据库来保证的。

**我向瑶池充值，交易上链成功，瑶池余额也增加了，为什么没有订单生成？**

请检查瑶池是否和最高区块同步。如果同步，检查是否生成了异常入账订单。

**我申请提现订单成功，为什么我的钱包没有收到转账？**

请检查钱包是否和最高区块同步。