



瑶池常见问题解答

V0.11 版本

目录

I. 运营/资金管理常见问题解答	4
有没有方法可以让我及时发现运营异常情况？	
用户能不能自己设置矿工费？	
用户反映账户没有收到充值，该怎么办？	
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？	
瑶池正在运行，怎么修改实时配置？	
为什么“瑶池钱包”显示“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？	
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？	
忘记了 admin 账户密码该怎么办？	
怎么修改某个角色的权限？	
为什么订单的状态是 done 但 confirmations 大于“订单完成最小确认数”配置？	
怎么上架一个代币（例如 ERC20）？	
怎么查看实时配置？	
怎么审计？	
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？	
提现失败了怎么让瑶池重发提现交易？	
瑶池的提现最小金额是多少？	
什么是以太坊批处理？	
充提币行为是 false（关闭）意味着什么？	
为什么我收不到告警邮件？	
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？	

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？

用户向瑶池充值 EOS/CYB 时填错 memo，会发生什么？

用户向瑶池充值，交易上链成功，瑶池余额也增加了，为什么没有订单生成？

II. 开发/运维相关常见问题..... 8

调用瑶池 API 怎么判断成功？

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？

怎么设置回调？

我的回调服务没有收到回调，该怎么办？

怎么重新发送回调？

回调中的 data 数据是什么？

回调地址可以配置多个吗？

瑶池怎么保证回调服务一定会收到回调？

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？

什么是标尺高度和区块头（block header）？

标尺高度/区块头一直停留在一个数字不变，怎么办？

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？该怎么办？

我需要启用/禁用一条区块链，该怎么做？

怎么使用告警功能？

我想把瑶池部署在内网，不可以向外发告警邮件，怎么办？

怎么避免向充值地址充值错误的币种类型？

我申请提现填写了错误 memo，为什么仍然收到了这笔转账？

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？

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？

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？

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？

我申请提现订单成功，为什么我的钱包没有收到转账？

BTC 和 ETH 交易的矿工费是怎么计算的？

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？

当瑶池以 production 模式启动，可以继续使用测试节点吗？

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？

EOS 和 CYB 的交易不可逆确认数是多少个？

瑶池有没有获取 VET 收益 VTHO 的 API？

我审计出的结果为什么没有包含某某订单？

调用审计 API 的返回中为什么 last 是 null？

运营/资金管理常见问题解答

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。

用户能不能自己设置矿工费？

不能。

用户反映账户没有收到充值，该怎么办？

进入admin“瑶池钱包”，选择用户充值的币种，进入“订单重扫”栏。如果提示“扫描区块”则输入用户充值交易的区块号，如果提示“扫描地址”则输入用户的充值地址（交易的到账地址），点击开始后会在页面上生成一条扫描记录，可用来查看扫描结果。如果成功扫描到了用户充值，会显示出充值交易对应生成的订单号。

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。

瑶池正在运行，怎么修改实时配置？

进入admin“瑶池钱包”，选择需要修改配置的代币，进入“瑶池配置”栏，然后对配置进行修改。如果配置右方没有“修改”按钮，则说明该操作账号没有对这个配置的修改权限，或者该配置本身就不可修改。

为什么“瑶池钱包”显示“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）”。

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。

忘记了 admin 账户密码该怎么办？

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。1.0开始提供“忘记密码”功能。

怎么修改某个角色的权限？

进入admin“用户管理”，在“角色权限”页面中选择需要修改权限的角色，点击“权限分配”。

为什么订单的状态是 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。

怎么上架一个代币（例如 ERC20）？

前往admin“代币管理”，选择需要上架代币的区块链，在侧栏点击“添加”（没有“添加”按钮的区块链不能添加代币）。将代币的基本信息填写完成，再进入该代币的页面点击“启用”。

怎么查看实时配置？

进入admin“瑶池钱包”，点击“瑶池配置”，可以查看到当前最新配置。如果需要查看完整的配置列表，可以前往“配置版本”，点击“配置备份”，生成的配置JSON即是当前的最新配置。

怎么审计？

可以通过调用审计接口进行审计，或者在admin上进入“审计对账”，选择币种并查看实时审计结果。或者前往“瑶池信息”-“后台任务”-“管理后台”页面开启定时审计并设置每日审计时间，定时审计完成后可以在“审计对账”-“每日审计”页面下载审计报告。

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。

提现失败了怎么让瑶池重发提现交易？

无法重发。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。

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）

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。

充值币行为是 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。

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）。

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。

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。

用户向瑶池充值 EOS/CYB 时填错 memo，会发生什么？

会生成异常入账（RECHARGE_UNEXPECTED）订单。

用户向瑶池充值，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。

开发/运维相关常见问题

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。

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。

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。

我的回调服务没有收到回调，该怎么办？

首先，检查接收回调服务是否正常。如果正常，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“系统配置”的“回调配置”页面对应的调用appid进行修正。若上述都正常，前往“服务管理”的“进程管理”栏检查General进程是否启动。

怎么重新发送回调？

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。

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。

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。

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。

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。

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/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，前往“服务管理”-“进程管理”重启该区块链进程。

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？该怎么办？

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。

如果是测试环境，可以直接重置标尺高度。如果是生产环境，若选择等待可能会影响后续检测充值的速度，若选择重置标尺高度会跳过相差的区块而漏掉一些用户的充值。如果流量不是很大，可以通过“订单重扫”解决。重置标尺高度MONGO命令：

```
db.getCollection('rulers').remove({type: 'BTC'})
```

我需要启用/禁用一条区块链，该怎么做？

启用：进入admin“服务管理”，进入“区块链配置”栏，选择需要开启的区块链，进入“更多编辑”填写和确认启动环境和节点地址，完成后返回前一页面并对该区块链点击“启用”。然后进入“进程管理”，选择用来启动该区块链的机器并在“工作进程”模块点击“添加”，然后在弹窗中选择该区块链并确认添加。最后，进入“区块链信息”栏，如果页面显示该区块链的模块并标注“在线”，则表明启动成功。如果标注“离线”，检查日志是否报错。

禁用：进入admin“服务管理”，进入“进程管理”栏，对需要禁用区块链的进程点击“关停”。等待进程被完全停止后，进入“区块链配置”栏，对区块链点击“禁用”。

怎么使用告警功能？

进入admin“系统配置”，进入“邮箱配置”栏，对告警邮件的发送方进行设置。superadmin应确保需要接收告警邮件的用户都已设置邮箱并有告警权限（进入admin“用户管理”，在“用户配置”页面中对账户设置邮箱，在“角色权限”页面中对不同角色修改权限）。

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。

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。

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，都应该在交易所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。

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）。

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。

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。

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。

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，

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。

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。

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。

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。

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

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。

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。