目录

[1.业务类问题](#_Toc25553_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc25553_WPSOffice_Level1)

[1. 客户登陆平台系统时，出现用户名或者密码错误](#_Toc6264_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc6264_WPSOffice_Level2)

[2. 客户登陆平台时，提示登陆错误超过六次，账户被锁](#_Toc8398_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc8398_WPSOffice_Level2)

[3. 用户登陆时提示非法ip](#_Toc16569_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc16569_WPSOffice_Level2)

[4. 客户修改登陆密码不成功](#_Toc5471_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc5471_WPSOffice_Level2)

[5. 客户的用户名等信息和商户号等不符](#_Toc7341_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc7341_WPSOffice_Level2)

[6.商户账户里的资金余额显示问题](#_Toc20408_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc20408_WPSOffice_Level2)

[7.我们的admin后台或者商户的bussiness后台不能正常访问](#_Toc17012_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc17012_WPSOffice_Level2)

[8.某个页面显示错误，不能进去](#_Toc26263_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc26263_WPSOffice_Level2)

[9.可以在平台的某位置加个\*\*功能吗](#_Toc7864_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc7864_WPSOffice_Level2)

[10.某某个角色需要系统的哪个权限，可以协助开放下吗](#_Toc15785_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc15785_WPSOffice_Level2)

[11.\*\*商户需要注资多少钱，请协助](#_Toc11267_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc11267_WPSOffice_Level2)

[12.现在支持退款的渠道有哪些？需要怎么操作？](#_Toc23520_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc23520_WPSOffice_Level2)

[13.凌晨系统自动结算时客户的可垫资余额的钱没有自动转入到可结算余额中？](#_Toc1593_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc1593_WPSOffice_Level2)

[14.某商户感觉自己的私钥不安全，想要更换私钥](#_Toc6481_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc6481_WPSOffice_Level2)

[15.商户配置多个下发渠道，在代付时的策略问题](#_Toc10705_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc10705_WPSOffice_Level2)

[16.同一笔订单，商户后台显示的时间和我们admin后台显示的时间不一致](#_Toc23141_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc23141_WPSOffice_Level2)

[17.平台在进行冻结商户金额或者扣减商户余额的操作时，出现错误](#_Toc9244_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc9244_WPSOffice_Level2)

[18.在平台进行结算账户充值操作时，订单号显示不存在](#_Toc28562_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc28562_WPSOffice_Level2)

[19.某某渠道的某个商户号暂时有些问题，需要加些标注性标识](#_Toc8848_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc8848_WPSOffice_Level2)

[20.关于商户配置的注意事项](#_Toc23522_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc23522_WPSOffice_Level2)

[21.渠道商户号的风控设置问题](#_Toc16828_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc16828_WPSOffice_Level2)

[22.系统的账户流水](#_Toc173_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc173_WPSOffice_Level2)

[2.对接请求类问题](#_Toc17012_WPSOffice_Level1) [8](#_Toc17012_WPSOffice_Level1)

[1.客户进行交易充值时，出现非法参数](#_Toc16528_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc16528_WPSOffice_Level2)

[2.客户在提交订单时，系统报错：订单号重复](#_Toc24627_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc24627_WPSOffice_Level2)

[3.客户进行充值交易时，使用\*\*银行，出现\*\*不正常界面](#_Toc8982_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc8982_WPSOffice_Level2)

[4.请协助检查某渠道是否正常](#_Toc30201_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc30201_WPSOffice_Level2)

[5.银联网关，快捷，卡对卡，二维码，收银台，手机收银台的区别](#_Toc26584_WPSOffice_Level2) [9](#_Toc26584_WPSOffice_Level2)

[6.\*\*渠道（的\*\*商户）交易到帐率极低，请协助检查什么原因](#_Toc23318_WPSOffice_Level2) [9](#_Toc23318_WPSOffice_Level2)

[7.\*\*渠道的交易规则是怎样的](#_Toc19839_WPSOffice_Level2) [9](#_Toc19839_WPSOffice_Level2)

[8.客户在调用我们的查询接口查询订单状态时，以什么判断成功或者失败](#_Toc24013_WPSOffice_Level2) [9](#_Toc24013_WPSOffice_Level2)

[9.客户反映同一种支付方式收到的异步回调信息不一样](#_Toc21109_WPSOffice_Level2) [10](#_Toc21109_WPSOffice_Level2)

[10.客户的订单交易成功后，客户没有收到异步回调信息](#_Toc12081_WPSOffice_Level2) [10](#_Toc12081_WPSOffice_Level2)

[11.商户在后台上传/提交下发文件时，提示错误](#_Toc9874_WPSOffice_Level2) [10](#_Toc9874_WPSOffice_Level2)

[12.商户对接问题](#_Toc7840_WPSOffice_Level2) [11](#_Toc7840_WPSOffice_Level2)

[13.商户发送参数时的签名和接受回调时的验签问题](#_Toc18194_WPSOffice_Level2) [11](#_Toc18194_WPSOffice_Level2)

[14.商户请求时一些必要参数的注意事项](#_Toc23127_WPSOffice_Level2) [11](#_Toc23127_WPSOffice_Level2)

[H5手机收银台 payment\_channel = WECHAT 微信手机收银台](#_Toc32621_WPSOffice_Level2) [12](#_Toc32621_WPSOffice_Level2)

[3.订单类问题](#_Toc26263_WPSOffice_Level1) [12](#_Toc26263_WPSOffice_Level1)

[1.客户进行了充值交易，但是交易失败，没有到账](#_Toc9583_WPSOffice_Level2) [12](#_Toc9583_WPSOffice_Level2)

[2.一笔订单，渠道失败，我们平台成功](#_Toc7625_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc7625_WPSOffice_Level2)

[3.客户交易付款了，订单失败，钱去哪了](#_Toc14087_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc14087_WPSOffice_Level2)

[4.客户提供付款截图，咨询该笔付款是否是充值到我们这里的](#_Toc24605_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc24605_WPSOffice_Level2)

[5.某个商户在系统中可以查到两笔相同的订单记录](#_Toc21344_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc21344_WPSOffice_Level2)

[6.\*\*\*\*这笔订单失败的原因是什么](#_Toc1849_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc1849_WPSOffice_Level2)

[7.一笔订单一直在pengding，该如何处理](#_Toc30517_WPSOffice_Level2) [13](#_Toc30517_WPSOffice_Level2)

[8.一个时间内请求了好几笔，只有一笔付款了，但是客户也不记得是那一笔，请帮忙查一下](#_Toc10070_WPSOffice_Level2) [14](#_Toc10070_WPSOffice_Level2)

[9.\*\*这笔订单因为运营人员手误设置错订单状态，请技术协助修改订单状态](#_Toc28324_WPSOffice_Level2) [14](#_Toc28324_WPSOffice_Level2)

[10.商户提交了下发请求，为什么在下发批次中找寻不到？](#_Toc18905_WPSOffice_Level2) [14](#_Toc18905_WPSOffice_Level2)

[11.客户提交了一笔下发，已经超过了半个小时还没有完成](#_Toc15437_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc15437_WPSOffice_Level2)

[12.客户提交了一笔下发，失败了，这个钱去哪了](#_Toc21095_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc21095_WPSOffice_Level2)

[13.客户成功的进行了一笔下发，请我们提供转账回执单](#_Toc6817_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc6817_WPSOffice_Level2)

[14.客户申请了一笔交易或者下发，然后突然不想操作了，请求我们取消该笔订单](#_Toc27019_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc27019_WPSOffice_Level2)

[15.对于下发中出现问题的下发订单，比如走了策略一后，又走了一遍策略一；亦或是下发时的渠道配置有误，导致下发路由不到渠道等，该如何处置](#_Toc28790_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc28790_WPSOffice_Level2)

# 1.业务类问题

## 客户登陆平台系统时，出现用户名或者密码错误

答：首先核对客户的登陆网址是不是客户账号所在的平台登陆地址（有onepay和nova2pay以及fpg平台等），如果登陆地址正确，可以给用户进行重置密码操作，重置后密码和用户名相同。

## 客户登陆平台时，提示登陆错误超过六次，账户被锁

答：在系统用户管理中对该用户进行解锁操作，然后为商户重置登陆密码，充值后登陆密码与用户名相同。

## 用户登陆时提示非法ip

答：系统对用户的登陆进行了白名单验证，如果该用户登陆的主机所在的外网ip没有进行报备，我们不允许其进行登陆。需要在商户-详情-白名单-登陆ip里边进行添加（以目前数据库字段长度来看：可以添加大概八个左右）

## 客户修改登陆密码不成功

答：新的登陆密码必须是至少七位数字字母混编（不支持特殊符号），如果设置密码格式无误，退出浏览器重新登陆试试；如果还是修改失败，需要admin重置下登陆密码，然后再让商户尝试

## 客户的用户名等信息和商户号等不符

答：比如商户号1234，商户名称手误设置成了3421，可以在商户详情里边进行更改，改完商户名称之后，商户的用户名会自行变成对应的商户名称

## 6.商户账户里的资金余额显示问题

答：结算账户：截至目前商户账户的总余额=可结算余额+可垫资余额+冻结金额

可结算余额：当日之前所有未被下发的交易金额的累计，下发该钱包的余额代付接口参数iswithdraw=1

可垫资余额：当天所有未被下发的交易金额的累计，下发该钱包的余额代付接口参数iswithdraw=2

冻结金额：因涉及到客诉或其他原因，对商户的资产进行封存冻结，冻结金额会先从可结算金额中冻结，如若冻结金额大于可结算金额，则剩余部分将会再可垫资余额中扣除

每天的凌晨会将前一天的未被下发的余额累加到可结算余额

## 7.我们的admin后台或者商户的bussiness后台不能正常访问

答：请先确保网络畅通，有时网速慢也会导致该问题；

清除缓存，退出浏览器，重新打开后台页面

联系技术，咨询原因

## 8.某个页面显示错误，不能进去

答：这种基本都是因为没有权限不能进入导致的，可以向技术团队提出增加相应权限

如果点进去一片空白，等待一段时间后没反应，或者时页面显示数据有问题，可以向技术团队反映，调查问题原因

## 9.可以在平台的某位置加个\*\*功能吗

答：这个增加功能需要先和sean或者松松提出，他们确定后安排技术排期，安排人员编码

## 10.某某个角色需要系统的哪个权限，可以协助开放下吗

答：开放系统权限给某个角色需要先请示sean，请示后可以给予开放

## 11.\*\*商户需要注资多少钱，请协助

答：告知松松对对应商户账户进行注资充值

## 12.现在支持退款的渠道有哪些？需要怎么操作？

答：现在支持退款的渠道有天下，杉德两个，需要在admin端后台由运营操作进行退款；如果商户账户余额不足，无法退款；如果该笔订单被冻结，也无法进行退款

其他不支持的，如需退款，需要在渠道后台进行退款，然后补录到我们的平台系统中

系统平台操作退款如果遇到错误，先看下商户户账户的剩余金额是否足够支持退款，如果足够，检查渠道是否支持退款，核查无误后，联系技术排查

## 13.凌晨系统自动结算时客户的可垫资余额的钱没有自动转入到可结算余额中？

答：在商户的账户详情-下发配置-结算配置中，需要对该商户的自动结算进行设置；自动结算直接算前一天的可垫资费用，隔天的费用将不会自动转入可结算余额，需要联系技术进行手动转移；

## 14.某商户感觉自己的私钥不安全，想要更换私钥

答：尽量不允许商户随意更改私钥；如果商户执意要更改私钥的话，可以提交给技术进行私钥的更改

## 15.商户配置多个下发渠道，在代付时的策略问题

答：当一个商户提交下发申请成功后，系统会根据商户配置的下发渠道自动进行路由，按次序进行下发，直到所有的下发都成功后方才结束；如果商户已经开始下发，这时在后台更换该商户的下发渠道，该笔下发的渠道选择不会改变，需要等到更改渠道设置后的第一笔代付开始的时候才会开始生效。

## 16.同一笔订单，商户后台显示的时间和我们admin后台显示的时间不一致

答：在对一个商户进行商户详情信息完善时，再商户详情页面选择商户对应的国家，届时商户商户后台和admin后台订单时间会进行同步转换；如果选择的国家所在时区不对，就会造成两个后台订单时间不匹配问题

## 17.平台在进行冻结商户金额或者扣减商户余额的操作时，出现错误

答：平台订单号无效：请检查平台订单号是否输入错误

卡着不动：网络问题；币种没有选择；登陆session过期

账户有效金额不足：冻结的金额大于商户目前的可结算金额，需要等到凌晨系统核算，结算账户余额大于冻结金额时方可操作

ERROR,UNDEFINED：看下操作时间，00：00-00：30不允许对商户余额做任何操作

其他错误请联系并提交给技术团队

## 18.在平台进行结算账户充值操作时，订单号显示不存在

答，在进行结算账户充值操作的页面，订单号一栏需要填写000，填写其他值i将会报错订单号不存在

## 19.某某渠道的某个商户号暂时有些问题，需要加些标注性标识

答：提交技术团队在收单机构中，找到对应渠道商户，对渠道商户的姓名增加标识（如备用，弃用等）

## 20.关于商户配置的注意事项

答：在商户的渠道配置界面，配置渠道需要勾选对应的支付方式，设置费率，选择渠道名称就好；更换渠道名称就好；如果把某个支付方式前边的勾选去掉，那么这个商户此支付方式的所有设置都将会被清空（包括费率，渠道等）；在商户的详情显示界面，如果将该商户解约，那么关于此商户的所有详情信息都将会被清空；在操作是需要注意

## 21.渠道商户号的风控设置问题

答：系统可以在收单机构-合作编号管理-风控设置中进行该渠道商户号的风控设置，控制该渠道每天在我们平台的最大交易量和单笔限额以及服务时间等，如果顾客在请求的时候出现该类错误，如果网站浏览器网址是我们平台的网址，就是商户的请求触发了我们平台的风控，需要等到零晨自动重置或者运营给客户更换新的渠道商户号

## 22.系统的账户流水

答：正常情况下系统的每一笔交易订单成功后都会生成一条账户流水，交易类的订单可以用平台订单号去进行查询；下发的订单会在请求成功的时候生成一条账户流水，如果下发失败则会产生一条下发返还流水；如果线下打钱给客户等操作，需要补录流水；如果发现某商户的账户流水缺少或者不正常，需要立即上报技术团队进行核查

# 2.对接请求类问题

## 1.客户进行交易充值时，出现非法参数

答：先确认该商户是否有配置正常的渠道，然后对应api确认商户的各项参数名称是否正确，确认无误后，通过一下关键字查找问题

非法商户号：确认商户号是否存在，确认客户的请求地址是否是对应平台的请求地址

非法币种：在对应商户的详情-支持币种中，看是否有设置

非法银行：检测商户参数传送的银行简码是否与我们api文档中展示的一致

非法amountFee：检查金额是否有加千分位分隔符等，如果有，请去掉

非法sign：向商户索要参数拼接生成sign的字符串，查看是否有多余字段，如果无误， 核查商户的商户号使用的私钥对应是否正确

Order number repeaat：订单号重复，请客户更换订单号重新发起请求

## 2.客户在提交订单时，系统报错：订单号重复

答：首先确定该商户是否以前提交过订单号相同的订单，如果提交过，请客户更换订单号；如果没有提交过，请技术人员查看日志是否客户在提交参数时点击多次导致请求了两次

## 3.客户进行充值交易时，使用\*\*银行，出现\*\*不正常界面

答：首先确定是出现空白界面还是出现限额等提示错误页面。

使用测试商户号，设置和商户同样的配置，在测试demo上进行测试，看是否出现同样问题。如果测试正常，检查商户请求参数等信息，如果测试和商户反映问题一样，则执行以下操作：

空白页面：查看该商户配置的渠道商户号是否支持对应的交易类型（例如有的渠道不支持网关等），如果支持，咨询渠道

错误提示界面：查看该商户配置的渠道是否支持该银行，如果支持，核对渠道的交易规则（比如有的只支持10的倍数，有的最低金额50等），看参数是否有误；核查无误后咨询渠道是否有渠道达到了限额。

## 4.请协助检查某渠道是否正常

答：使用测试商户号，配置该渠道，在测试demo上进行测试，多次变换银行或者金额，看是否出现问题。如果测试不正常，则执行以下操作：

空白页面：查看该商户配置的渠道商户号是否支持对应的交易类型（例如有的渠道不支持网关等），如果支持，咨询渠道

错误提示界面：查看该商户配置的渠道是否支持该银行，如果支持，核对渠道的交易规则（比如有的只支持10的倍数，有的最低金额50等），看参数是否有误；支付看能否成功，核查出问题后咨询渠道是否有渠道达到了限额或者其他问题。

## 5.银联网关，快捷，卡对卡，二维码，收银台，手机收银台的区别

答：银联网关（EC）是客户发起请求后，成功跳转到指定银行的网上银行付款界面进行付款操作

快捷（NC）是客户发起请求后，输入银行卡号，成功跳转到快捷付款页面

卡对卡（CARDBANK）是客户发起请求后，成功跳转到指定转账银行卡的卡信息界面，客户根据显示的银行卡信息通过手动向该银行卡转账完成交易

二维码是客户发起请求后，我们会返回给客户一个支付链接，客户需要用这个支付链接自己生成一个二维码，然后进行扫码付款

收银台是客户发起请求后，成功跳转到我们自己封装好的一个二维码显示界面，客户直接扫描二维码进行付款

手机收银台是客户使用手机发起请求后，成功后手机会自动唤醒指定软件（微信或支付宝），自动跳转到付款界面，进行付款

## 6.\*\*渠道（的\*\*商户）交易到帐率极低，请协助检查什么原因

答：一般交易记录详情信息中包含有失败信息，查看该渠道（商户）失败大体原因，如果大部分订单超时，则使用测试商户号，设置商户同等配置进行测试，看页面跳转，付款是否正常；如果不正常，咨询渠道；同时询问商户是否有付款，或者付款中有遇到什么错误提示等，如果有，总结信息咨询渠道

## 7.\*\*渠道的交易规则是怎样的

答：一般对接渠道的时候渠道都会发送交易规则，如果没有记录，咨询渠道获取（包括交易时间段，交易金额上下限等）

## 8.客户在调用我们的查询接口查询订单状态时，以什么判断成功或者失败

答，对于交易类订单，依据支付结果字段**tradeStatus** 的值来判定，支付成功:

**PS\_PAYMENT\_SUCCESS** 支付失败: **PS\_PAYMENT\_FAIL** 支付中 **PS\_GENERATE**

对于下发的订单，依据下发详情detaillist里每一条下发明细的状态来判断是否成功 1-成功；2-失败；3-待下发

## 9.客户反映同一种支付方式收到的异步回调信息不一样

答：向客户索要异步回调信息不一样的两笔范例单号，以及收到的异步回调信息，提交给技术进行排查

## 10.客户的订单交易成功后，客户没有收到异步回调信息

答：对于网关和通过接口下发的交易，先检查客户是否有异步通知地址（可在发送异步通知的界面查看）。如果没有，告知客户需要在传递参数时传递notify\_url（异步回调通知地址）这个参数，我们将会在订单交易成功后向该地址发送异步信息；如果有，但是通知装填未通知，点击重发通知报错，请客户确认异步回调地址是否正确，如果正确，告知客户异步通知地址有问题，请客户核查

对于电子钱包类的，异步回调地址需要我们在admin后台-商户详情中进行绑定操作（仅限一个回调链接）

如果客户有些订单可以收到异步回调信息，有些收不到，可以提交给技术团队进行排查问题

通过文件下发的不需要异步回调地址

## 11.商户在后台上传/提交下发文件时，提示错误

答：文件下发：

提示可溢出账户余额不足时：请检查是从哪个钱包账户下发的（可结算余额，可垫资余额），核查下发的钱加上下发手续费是否大于该钱包的余额

上传失败：请在下发审核界面找到该笔订单，下载校验详情查看文件错误原因，修复后重新计较

Error，无效文件：查看客户使用什么浏览器进行操作，目前谷歌兼容性良好，优先建议客户使用谷歌浏览器进行操作；第二重新下载文件模板，重新填写上传；最后如果不行，提交技术团队检查

Error，该商户不允许下发：可在商户账户详情里边进行查看，如果设置的是不允许下发，先咨询运营团队该商户是否因为一些原因被禁止下发，提交给他们进行处理

Error：每天的00：00-00：30不允许进行下发操作（不包括00：00和00：30这两个点）

接口下发：

超出今日下发额度：每个商户每天有30w的下发额度，可以再账户详情里边自定义额度

提示可溢出账户余额不足时：请检查是从哪个钱包账户下发的（可结算余额，可垫资余额），核查下发的钱加上下发手续费是否大于该钱包的余额

Error：每天的00：00-00：30不允许进行下发操作

其余错误信息问题请咨询技术！！！

## 12.商户对接问题

答：商户的银联网关请求需要以form表单的形式进行提交，异步通知地址也要包含在参数中，否则无法发送异步回调信息，异步返回也是form格式的数据

商户的电子钱包类的请求需要以form表单的形式进行提交，异步通知地址将会使用在我们后台绑定的商户异步回调地址，如果为空需要配置，异步返回也是form格式的数据

代付类的请求需要以json的格式进行提交，下发明细的detailList是一个json数组格式，异步通知地址也需要以参数的形式放在请求参数中，否则无法发送异步处理结果信息，异步返回也是json格式的数据

## 13.商户发送参数时的签名和接受回调时的验签问题

答：交易类订单发送参数时需要将除了sign，signtype以外的所有非空，非null字段进行ascii码排序，中间用&符号进行连接；然后根据api签名生成规则使用私钥进行rsa加密生成十进制加密值，最后把十进制加密值转换为十六进制，即为最终发送参数中的sign值（具体操作步骤见api文档和demo）；同步异步返回规则相同

下发类订单需要将除了sign，signtype，detailList以外的非空，非null字段进行ascii码排序，中间使用&符号进行连接；然后根据api签名生成规则使用私钥进行rsa加密生成十进制加密值，最后把十进制加密值转换为十六进制，即为最终发送参数中的sign值（具体操作步骤见api文档和demo）；值得注意的是：下发同步通知中的手续费字段【totalFactorage】需要参与回调签名验证，而异步通知和下发查询返回的信息中【totalFactorage】不需要参与回调签名验证

Php和C#类的签名规则与以上JAVA一致，方法上请参考PHP和C#的签名demo示例

如果商户签名错误，向商户索要拼接的字符串，和生成的十进制加密值，在商户详情下载商户详情信息，使用里边的私钥，使用签名工具进行签名，如果工具加密出的值和商户的不一致，向商户索要私钥进行对比，看是否正确

## 14.商户请求时一些必要参数的注意事项

答：【1】银联网关接口：参数deviceType = WEB

参数payType = EC

参数issuingBank = UNIONPAY

参数amountFee 不允许带有千分位分隔符

参数subIssuingBank 必须使用我们规定的银行编码

快捷接口： 参数deviceType = WEB 或者 H5

参数payType = NC

参数issuingBank = UNIONPAY

参数amountFee 不允许带有千分位分隔符

参数cardType= D

卡对卡（C2C） 参数deviceType = WEB

参数payType = CARDBANK

参数issuingBank = UNIONPAY

参数amountFee 不允许带有千分位分隔符

参数cardType= D

代付： batchRecord 此参数的值和detailList里的明细值数量一致

totalAmount 不允许带有千分位分隔符

isWithdrawNow = 1 下发的时可结算余额的钱

= 2 下发的可垫资余额的钱

detailList中的receiveType = 个人

detail List中的accountType = 储蓄卡

二维码： terminal\_no 传空值

payment\_channel = WECHAT 微信二维码

ALIPAY 支付宝二维码

UNIONPAY 银联二维码

PC收银台 payment\_channel = WECHAT 微信收银台

ALIPAY 支付宝收银台

H5手机收银台 payment\_channel = WECHAT 微信手机收银台

ALIPAY 支付宝手机收银台

# 3.订单类问题

## 1.客户进行了充值交易，但是交易失败，没有到账

答：首先调用渠道订单查询接口，查询该笔订单的状态，看是否掉单；如果掉单，通知运营人工修改平台订单状态；如果渠道也是失败或者其他异常状态，请客户提供网关付款流水凭证或者支付宝微信对应支付截图，核对时间和金额无误后，发送给渠道，请渠道核实

## 2.一笔订单，渠道失败，我们平台成功

答：提交给运营团队，让他们处理解决

## 3.客户交易付款了，订单失败，钱去哪了

答：已经付款但是没有成功到账的，先和渠道确认。如果渠道确认收到钱，属于掉单，请运营人工更改订单状态；渠道确认没有收到钱，则对应款项将会再一周内原路返回客户的账户；如果一周之内没有收到退款，请客户提供近一周的账户流水，提供给渠道进行核查，同时请客户致电发卡行询问该笔款项的情况。

## 4.客户提供付款截图，咨询该笔付款是否是充值到我们这里的

答：对于有收款方的，先检查收款方是否是我们的上游商户，如果不确定，请客户提供订单号，不提供无法有效准确确定是充值到我方。（二：可以检查商户截图上付款时间段内的交易订单，是否有对应金额的订单，如果在一定的时间间隔【前后各一小时】内只存在一笔金额相同的，那可以确认是我们这边的）

## 5.某个商户在系统中可以查到两笔相同的订单记录

答：如果在极短短时间内将一笔订单连续提交两次，我们系统中允许订单号重复，有两笔相同的订单，但是最多只允许一笔订单成功，如果两笔都成功，上交技术团队

## 6.\*\*\*\*这笔订单失败的原因是什么

答：一般交易类和下发类的订单失败在交易订单的详情页面都会有信息记录，对于没有错误信息记录的，可以使用订单后边的实时查询按钮进行订单状态查询；如果找不到游泳信息，先核对对应渠道的交易规则，看是否有超出规则范围外的信息（比如支持银行，最小金额等），核对无误后，可以复制交易的平台订单号或者下发的明细追踪号在系统日志查询中根据时间进行查询（时间格式17位：年月日时分秒+三位毫秒，例20190219150000000），因日志数量庞大，请尽量将日期时间缩短在两个小时以内，防止数量太大下载日志失败，在日志中找寻渠道返回的错误信息，如果找寻不到，可提交技术请求协助

## 7.一笔订单一直在pengding，该如何处理

答：先通过实时查询按钮进行交易订单状态查询，如果查询失败（查询次数超限，订单不存在等），到渠道后台进行查询，并发送订单号给渠道确认状态；如果查询显示处理中，客户已经付了款，请客户提供付款凭证，和订单号一起提供给渠道进行核实

## 8.一个时间内请求了好几笔，只有一笔付款了，但是客户也不记得是那一笔，请帮忙查一下

答：如果客户付款成功，并且在没有掉单的情况下，我们可以从几笔中找出唯一成功的一笔，告诉商户是该笔订单；

如果客户付款，但是刚好付款的那一笔我们平台掉单的话，可以通过实时查询接口或者渠道后台进行查询，找到该笔付款成功的订单

如果客户付款，但刚好付款的那一笔渠道方也掉单的话，那就无法查询到付款的对应是哪笔订单，不过客户充值的钱不会丢失，一周内会原路返回原账户

## 9.\*\*这笔订单因为运营人员手误设置错订单状态，请技术协助修改订单状态

答：交易：【1】对于一笔单子应该是失败的，但是人为原因手误将其改成了成功，此时运营要求再次修改状态至失败的，技术将不再操作数据库进行状态修改，告知运营自行处理（处理办法运营自定）【2】对于一笔单子，应该是成功的，但是因为掉单等原因在我们系统平台是失败的，此时可以通过订单后边的修改状态功能来进行状态修改【3】pending中的订单也可以人为修改（但不建议操作，需要等待系统自行处理）

下发：【1】只能对下发中的单子进行状态修改（系统会自行处理，不建议操作；对于卡单的，必须和渠道方沟通确定该笔下发状态之后可以由运营进行处理）【2】对于下发完成的订单，如果人为设置出错或者系统错误导致，将不再提供修改状态的操作，由运营自己决定如何处理

## 10.商户提交了下发请求，为什么在下发批次中找寻不到？

答：如果客户提交下发请求失败，报有错误信息，是不会在系统中显示该记录的

客户提交下发请求成功后，如果在批次下发中找寻不到该条记录，需要先去批次下发（审核）中看看有没有该条数据

如果有该条记录，则查看记录状态 如果是待复核，需要商户进行确认并在商户后台点击复核按钮进行复核，之后（如果我们后台没有设置审核的话），该笔下发会自动路由下发渠道，状态自动变为下发中，等待下发完成。

如果没有该条记录，先询问商户是通过接口下发，还是通过商户后台提交文件下发。如果通过接口下发，确定下发时间是否处于00：00-00：30之间，这个时间段不允许商户进行下发等操作，所以不会记录在我们的系统中。如果是文件下发，00：00-00：30这段时间允许上传文件，但是不允许进行提交。

## 11.客户提交了一笔下发，已经超过了半个小时还没有完成

答：我们的代付处理时间一般在15分钟左右，如果下发长时间没有完成，提供下发订 单的明细追踪号，将会发送到渠道方进行核查

## 12.客户提交了一笔下发，失败了，这个钱去哪了

答：客户提交一笔下发，如果下发成功，钱会转到客户指定下发的银行卡上，有时可能会有两个小时的延迟；如果超过两天都没有收到下发转账的钱，请客户提供近几天的银行流水，我们反馈给渠道查询，同事请客户致电发卡行进行咨询

如果下发失败，钱会在下发失败后原路返回到客户所在我们平台的账户内，可以通过账户流水中的下发返回进行核查

## 13.客户成功的进行了一笔下发，请我们提供转账回执单

答：我们是第三方机构，没有转账回执单提供（有些渠道在渠道商户后台提供有回单，比如杉德，如果客户坚持，可以给客户提供回单，回单不能证明转账成功）

## 14.客户申请了一笔交易或者下发，然后突然不想操作了，请求我们取消该笔订单

答：对于交易的订单，客户在请求成功后，此时想取消订单，如果客户没有付款，可以让商户不予理睬，一个小时不付款订单自动关闭；如果商户已经付了款并且订单成功，则无法取消，可让商户询问运营是否可以退款操作，或者通过代付将该笔金额体现到银行卡

对于代付的订单，如果代付订单没有处于待下发状态中时，对于接口下发，如果该商户设置有需要审核，我们可以审核不通过取消这笔下发；对于文件下发，在待复核状态时，商户可自行在商户后台进行订单关闭操作来取消这笔下发。待下发中的订单不能进行取消订单操作

## 15.对于下发中出现问题的下发订单，比如走了策略一后，又走了一遍策略一；亦或是下发时的渠道配置有误，导致下发路由不到渠道等，该如何处置

答：对于此类下发中出问题的订单，根据运营的一贯处理方式，可以选择继续下发或者将该笔下发设置状态。

继续下发：点击该笔下发记录后边的小齿轮样式的按钮，系统会自动调用下发接口进行下发

设置下发状态：点击后边的小扳手样式的按钮，生成下载“下发任务文件”，在下载的任务文件备注后的那一列填写订单状态（成功 or 失败），如果失败，在该列后边一列填写失败原因，然后保存上传回单即可