# 功能说明

## 柜员签到

商户操作员在POS机上输入操作员的柜员号和柜员密码后，POS验证柜员的号和密码。柜员签到成功后可以进行下一步的柜员正常操作。

## POS签到

商户操作员在POS机上进行柜员签到成功后，POS通过电话网络向银行申请操作许可权。POS签到成功后进入正常的交易管理画面。

## 查询

持卡人通过POS查询本人帐户可用金额。国内信用卡为DEBIT交易性质，应先存款，后消费；因此持卡人经常有查询其帐户余额的需要。通过POS可以查询持卡人帐户的金额，但必须核对持卡人的密码，以免他人查询。

## 消费

使用POS在特约商户购物消费，包括本、异地信用卡、储蓄卡或外卡等。持卡人持用规范之信用卡或储蓄卡到特约商户购物消费，经由POS机实时通过网络送至收单行，经被认可（不论是实时扣帐或代授权），（如果是授权交易，要返回授权码），POS打印客户回单，消费交易成功。

## 1.5 预授权

使用POS处理持卡人在特约商户消费时预付压金。此预授权与消费交易基本相同。预授权只能在特约商户的POS上进行。预授权的确认类似于人工授权。

## 1.6 预授权完成

是指持卡人对已取得预授权的交易，在预授权有效期内作支付结算。预授权完成（联机）交易可以与预授权交易不在同一台POS上提交，但必须是同一商户。操作员必须核对原始预授权单据，并在POS终端上输入原始交易的有关数据。

预授权完成（联机）属于金融请求类交易，经批准的消费额即时地反映到该持卡人的账户余额上。

## 1.7 撤销/预授权撤销

使用POS撤销尚未结算的交易。在正常交易成功后但尚未结算前，因故必须取消原交易。此时，操作员必须要输入原票据号或系统的其他参考号，系统进行相应的帐务处理后，返回POS并打印凭单 。

## 1.8 自动冲正

此功能由POS自动发起，操作员无法启用。因通讯线路或其它故障等原因，使POS与系统之间的交易未能正常完成，而POS无法探明主机是否已接收到该笔交易。为了保证POS机与主机系统的数据一致性，POS在发送新的交易前首先核对上笔不正常交易，确保交易的连续性和一致性。

## 1.9 结算

POS终端与银行卡中心进行当日交易汇总核对。操作员必须在结束本人当班前进行结算。每台POS机在结束当班（或所谓批次），应将在POS终端机的交易汇总信息上送收单处理中心，与保存在中心的交易汇总进行核对结帐，确保该批次交易帐务的一致性。一旦结束该批次作业，储存在POS机的信息将删除。对联机签到的结算签退，结算完即签退，回到签到前的状态。

## 1.10 柜员签退

当前操作员签退。

## 1.11 查流水

查阅POS签到以来所作交易的流水帐。POS上发生的每一笔交易的卡号、金额、交易类型、授权码等均有记录，可随时查阅，直至结算签退后才删除。

## 1.12 打印流水

打印自柜员签到以来所作交易的流水帐。

# 操作步骤

## 2.1 开机

* 将电话线或网线插入POS相应接口中；（无线设备跳过此项）
* 插上POS主机电源；
* 按住“开机”键打开POS终端。

## 2.2 签到

每个被允许使用POS的操作员，都拥有各自不同的操作员号码及密码。操作员上班时使用POS所做的第一件事（也是此时POS唯一可用功能），就是使用自己的号码及密码进行签到。只有输入正确的操作员号码和密码才能完成签到。只有签到正确之后，操作员才能进行各项POS业务。签到后发生的所有POS业务将由该操作员承担责任。因此，操作员签到后不能让其他人使用POS。另外，必须注意不可泄露操作员号和密码，防止他人冒名在POS上进行银行卡诈骗活动。

## 2.3 日常业务

签到成功后，即可使用POS受理银行卡业务。POS提供的功能详见第三章，其中每一项都由POS键盘上的按键启动。POS屏幕也显示各功能对应的按键提示，按下相应的功能键或数字键，可执行相应的功能。

启动各项功能之后的详细操作过程见第三章相应章节。

## 2.4 签退

对于脱机或联机签到方式，操作员应选择主菜单中“柜员”项，再选择“签退”，POS将回到签到前的状态。对于联机签到方式的POS，结算后自动签退。操作员自己的一个工作日结束之前，必须选择执行POS提供的“结算”功能。POS将该操作员自签到以来所做交易进行结算汇总，并自动与收单银行核对。操作员必须等待POS结算完成。结算完毕之后POS将自动签退，即回到签到之前的状态。

# 交易详解

## 3.1 消费

启动方法：按【消费】键或选择菜单中的“消费”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

功能说明：持卡人在特约商户消费时用此功能

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 消费  请输入金额：  　　　 0.00  输错请按[清除]键 | 操作员为持卡人输入交易金额。 |
| 消费  金额：0.01元  请使用您的银行卡 | 操作员为持卡人刷磁条卡或插入IC卡  或挥卡 |
| 消费  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 消费  0.01元  请输入联机密码  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN：  0.01 | 如果有密码持卡人通过密码键盘输入密码，按【确认】键结束。  如果没有密码，按下【确认】键忽略密码的输入。 |
| 正在拨号…  按<取消键>退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 交易成功，打印对帐单。  热敏打印，如果设打印两张（默认），按确认键打印第二张，按取消键取消打印第二张。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

## 3.2 撤销

启动方法：按【撤销】键选择菜单中的“撤销”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：管理员、一般操作员

功能说明：如果持卡人希望取消他当天所作磁卡或EMVIC卡的消费，则在POS未结算之前，可采用此功能取消该笔交易。持卡人必须持原交易单据操作员方可为之撤消。进入撤销交易之前必须验证主管操作员（ 00 柜员） 的密码。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 消费撤消  请输入主管密码: | 主管输入密码 |
| 消费撤消  请输入原凭证号： | 操作员为持卡人输入原交易凭证号（原交易单据上有）。  如果在POS机流水里找不到该交易则交易失败。 |
| 消费撤消  原交易：消费　CUP  CARD NO:1234567890123456  VOUCHER NO:000012  AMOUNT:0.01  REF.NO:123456789012  消费撤消  原交易不存在 | 操作员核对原交易信息 |
| 消费撤消  请插入IC卡或刷卡 | 操作员为持卡人刷卡或插卡 |
| 消费撤消  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 消费撤销  0.01  请输入联机密码  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN：  0.01 | 如果有密码持卡人通过密码键盘输入密码，按【确认】键结束。  如果没有密码，按下【确认】键忽略密码的输入。 |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 交易成功，打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

## 3.3 退货

启动方法：选择菜单中的“退货”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：管理员、一般操作员

功能说明：如果持卡人希望取消他非本日所作消费交易，则可采用此功能取消该笔交易。持卡人必须持原交易单据操作员方可为之撤消。进入退货交易之前必须验证主管操作员（ 00 柜员） 的密码。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 退货  请输入主管密码: | 主管输入密码 |
| 退货  请使用您的银行卡 | 操作员为持卡人插IC卡。 |
| 退货  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 退货  请输入原参考号: | 操作员为持卡人输入原交易参考号（原交易单据上有）。 |
| 退货  请输入原交易日期  (月月日日): | 操作员为持卡人输入原交易日期（原交易单据上有）格式为月月日日。 |
| 退货  请输入退货金额：  0.00  输错请按[清除]键 | 操作员为持卡人输入原交易金额（原交易单据上有）或部分金额。 |
| (判断交易是否超过限额)  (超过限额)  退货  输入金额无效  超退货限额  (不超限额) |  |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  并拔卡  或  交易失败  应答码+出错信息  并拔卡 | 交易成功，打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

## 3.4 预授权类

启动方法：选择菜单中的“预授权”后按确认。进入后选择菜单中的“预授权”后按确认。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 请选择交易  1．预授权  2．预授权完成  3．预授权撤销  4．预授权完成撤销 |  |

### 3.4.1 预授权

启动方法：按【预授权】键或选择菜单中的“预授权”后按确认。进入后选择菜单中的“预授权”后按确认。

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

功能说明：持卡人用此功能将自动地从持卡人的帐户中预留出相应的金额。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 预授权  请使用您的银行卡 | 操作员为持卡人刷磁条卡 |
| 预授权  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 预授权  请输入金额：  0.00  输错请按[清除]键 | 操作员为持卡人输入交易金额。 |
| 预授权  0.01  请输入联机密码  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN：  0.01 | 如果有密码持卡人通过密码键盘输入密码，按【确认】键结束。  如果没有密码，按下【确认】键忽略密码的输入。 |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 预授权成功，返回授权码并打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

### 3.4.2 预授权完成

启动方法：按【预授权】键或选择菜单中的“预授权”后按确认。进入后选择菜单中的“预授权完成请求”后按确认。

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

功能说明：进行预授权确认。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 预授权完成(请求)    请插入IC卡  或刷卡或输入卡号 | 插入IC卡或刷卡或输入卡号 |
| 预授权完成(请求)  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 预授权完成(请求)  请输入卡有效期：  （年年月月） | 手输卡号时出现 |
| 预授权完成(请求)  请输入原交易日期  (年年月月) | 操作员输入原交易（预授权）日期（原交易单据上有） |
| 预授权完成(请求)  请输入授权码： | 操作员为持卡人输入预授权交易取得的授权码。 |
| 预授权完成(请求)  请输入金额：  0.00  输错请按【清除】键 | 操作员为持卡人输入预授权确认的金额 |
| 预授权完成  0.01  请输入联机密码  （是否输入密码新增参数控制）  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN： 0.01 |  |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 预授权确认成功，返回并打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

### 3.4.3 预授权撤销

启动方法：按【预授权】键或选择菜单中的“预授权”后按确认。进入后选择菜单中的“预授权撤销”后按确认。

适用场合：特约商户

操 作 员：管理员、一般操作员

功能说明：进行预授权的取消，持卡人必须持原交易单据操作员方可为之撤消。进入预授权取消交易之前必须验证主管操作员（ 00 柜员） 的密码。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 预授权撤销  请输入主管密码: | 主管输入密码 |
| 预授权撤消  请插入IC卡或刷卡或输入卡号 | 操作员为持卡人输入卡号 |
| 预授权撤销  卡号:  1234567890123456  请确认... | 操作员和持卡人确认卡号，如卡号正解则按【确认】键继续。 |
| 预授权撤消  请输入卡有效期 |  |
| 预授权撤消  请输入原交易日期:  (月月日日) | 操作员输入原交易（预授权）日期（原交易单据上有） |
| 预授权撤消  请输入授权码: | 操作员为持卡人输入原预授权交易取得的授权码（原交易单据上有）。 |
| 预授权撤消  请输入金额：  0.00  输错请按[清除]键 | 操作员为持卡人输入预授权撤销的金额 |
| 预授权撤消  0.01  请输入联机密码  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN：  0.01 | 如果有密码持卡人通过密码键盘输入密码，按【确认】键结束。  如果没有密码，按下【确认】键忽略密码的输入。 |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 预授权取消成功返回并打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

### 3.4.4 预授权完成撤销

启动方法：按【预授权】键或选择菜单中的“预授权”后按确认。进入后选择菜单中的“预授权完成撤销”后按确认。

适用场合：特约商户

操 作 员：管理员、一般操作员

功能说明：进行预授权的取消，持卡人必须持原交易单据操作员方可为之撤消。进入预授权取消交易之前必须验证主管操作员（ 00 柜员） 的密码。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 预授权完成撤销  请输入主管密码: | 主管输入密码 |
| 预授权完成撤销  请输入原凭证号： | 操作员为持卡人输入原交易凭证号（原交易单据上有）。  如果在POS机流水里找不到该交易则交易失败。 |
| 预授权完成撤销  原交易：预授权完成　CUP  CARD NO:1234567890123456  VOUCHER NO:000012  AMOUNT:0.01  REF.NO:123456789012  预授权完成撤销  原交易不存在 | 操作员核对原交易信息 |
| 预授权完成撤销  请刷卡🡪 | 操作员为持卡人刷卡。 |
| 预授权完成撤销  0.01  请输入联机密码  ( 密码键盘显示 )  INPUT PIN：  0.01 | 如果有密码持卡人通过密码键盘输入密码，按【确认】键结束。  如果没有密码，按下【确认】键忽略密码的输入。 |
| 正在拨号…  按[取消]键退出 | POS正在拨中心电话。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 交易成功！  正在打印  或  交易失败  应答码+出错信息 | 交易成功，打印对帐单。  交易失败，按任意键返回主菜单。 |

## 3.5 打印

启动方法：选择菜单中的“离线”后按确认。

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 1．重打最后一笔  2．重打任意一笔  3.打印交易明细  4.打印交易汇总  5.重打印结算单 |  |

1. 重打最后一笔

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 正在打印。。。 | 重打交易最后一笔 |

1. 重打任意一笔

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 请输入待重打凭证号： | 操作员输入待打印的凭证号 |
| 正在打印。。。 | 重打交易最后一笔 |

3.打印交易明细

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 打印交易明细单 |  |

4.打印交易汇总

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 正在打印。。。 |  |
| 打印完成 |  |

5.重打印结算单

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 正在打印。。。 |  |
| 打印完成 |  |

## 3.6 管理

启动方法：选择菜单中的“管理”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 1.签 到 2.签退  3.交易查询 4.柜员  5.外线号码 6.结算  7.锁定终端 8.版本 |  |

### 3.6.1 签到

启动方法：选择菜单中的“管理”后按确认，然后选择“签到”

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 1.POS签到  2.操作员签到 |  |

1. POS签到和操作员签到

启动方法：按【管理】键或选择菜单中的“签到”后按确认；或重新开机。

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

功能说明：POS机签到成功后，才能进行金融交易

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 柜员签到  操作员号码: | 操作员签到和重新开机有此界面  操作员输入柜员号 |
| 柜员签到  操作员号码: (0１)  操作员口令: | 操作员签到和重新开机有此界面  操作员输入密码  以下界面如果是操作员签到和重新开机，并且当天已经做过联机签到，将不再提示。 |
| 正在拨号…  按<取消键>退出 | POS正在拨中心电话，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 签到成功 |  |

### 3.6.2 签退

启动方法：按【管理】键或选择菜单中的“签退”后按确认；

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

功能说明：POS机签到成功后，才能进行金融交易

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 正在拨号…  按<取消键>退出 | POS正在拨中心电话，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  处理中… | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  发送数据包 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 已连接银联中心  请稍候…  接收返回 | POS已经和中心联通，中心主机正在处理，请稍候。 |
| 操作员已签退 | 退回到签到界面 |

### 3.6.3 交易查询

启动方法：选择菜单中的“管理”——>“交易查询”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 1. 查询交易明细 2. 查询交易汇总 3. 按凭证号查询 4按卡号 | 按“取消”退出交易查询菜单，回到主界面 |

1. 查询交易明细

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

1. 查询交易汇总

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 内卡借记总笔数：1  总额 0。01  内卡贷记总笔数：0  总额 0。00  外卡借记总笔数：1  总额 0。01  外卡贷记总笔数：0  总额 0。00 | 按“确认”继续查看下一页，查询完毕退到交易查询界面界面。 |

1. 按凭证号查询

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 流水查询  输入凭证号： | 操作员输入待查询的凭证号 |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

1. 按卡号

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 流水查询  输入卡号： | 操作员输入待查询的卡号 |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

### 3.6.4 结算

启动方法：选择菜单中的“管理”——>“交易查询”后按确认

适用场合：特约商户

操 作 员：一般操作员

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 1. 查询交易明细 2. 查询交易汇总 3. 按凭证号查询 4按卡号 | 按“取消”退出交易查询菜单，回到主界面 |

1. 查询交易明细

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

1. 查询交易汇总

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 内卡借记总笔数：1  总额 0。01  内卡贷记总笔数：0  总额 0。00  外卡借记总笔数：1  总额 0。01  外卡贷记总笔数：0  总额 0。00 | 按“确认”继续查看下一页，查询完毕退到交易查询界面界面。 |

1. 按凭证号查询

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 流水查询  输入凭证号： | 操作员输入待查询的凭证号 |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

1. 按卡号

|  |  |
| --- | --- |
| **POS显 示** | **POS 显示信息含义及操作** |
| 流水查询  输入卡号： | 操作员输入待查询的卡号 |
| 消费  406365\*\*\*\*\*\*9180  TRAC00005 AUTHA54321  AMT：0。01  20130517 09：14：43 | 按“确认”继续查看下笔，查询完毕退到管理界面。 |

# 常见故障处理

### 1.拨号不通

POS屏幕显示“中心电话忙”，这是由于其他POS正在通信使通信线路忙造成的。此时可按【取消】键放弃本次操作，或者按其他键再一次拨号。

### 2 无拨号音

POS显示“无拨号音”：1）请检查电话线是否接到POS机的电话线插孔上；2）请管理员查看是否需要有分机前缀而在POS参数设置时候没有加分机前缀；3）请管理员检查POS电话号码设置是否正确；

### 3 通讯失败

POS屏幕显示“通信失败，按任意键继续”，表示由于POS与收单银行在建立通信时发生错误，此时可按【取消】键放弃本次操作，或者按其他键再一次尝试建立通信。

### 4.打印机不打印

检查打印机是否卡纸，否则请通知银行卡部工作人员。

### 5.凭单打印故障

当某功能执行至POS显示“交易成功”后，在打印凭单的过程中发生缺纸、绞纸、掉电或其他因操作不当引起的打印故障，导致未能打印出正确凭单时，操作员应设法恢复打印机的正确状态，选择“打印”的功能的“1”项，打印出正确的凭单。切勿重复执行原交易功能。若最终无法打印出凭单，请通知收单银行，并且在打印机修复或更换前，暂停使用POS。

### 6. POS机是否可以在结算后再做某笔撤消？

答：这是不允许的。因为，结算后POS将交易的信息全部删除。

### 7.开机后，POS机无任何显示。

答：可能是电源未接好，或是未按电源开关；如果确定电源线路无问题，则可能是机具故障，请找技术人员。

### 8.色带一般能用多久？第一联打不出字是不是该换色带？

答：色带使用时间一般在两年左右，第一联打不出字时换一个新色带试一试。

### 9.POS机只能消费信用卡，不能消费借记卡，但可以查询借记卡。

答：对于这种借计卡，后台可能规定不允许消费，只能查询。

### 10.POS机显示横条花纹。

答：这是机具的故障，请找技术人员。

### 11.商户在结账时，当POS机打印出明细单后，显示出自动冲正错，打不出汇总表。

答：这是通讯线路暂时出问题了，请稍候重做几次。

### 12.POS结算完毕，再做交易时，总显示“请先结算”，如何处理？

答：这是程序故障，请与技术人员联系。

### 13.密码键盘有电，但POS主机无电，如何处理？

答：先检查POS机是否已经接好电源并打开开关，如果确认已经接好电源并打开了开关，则可能是机具故障，请找技术人员。

### 14.给客户的 POS机上设置3个柜员，三个柜员在POS上操作，是否一定要有各自的密码？如果三个柜员公用一个密码行不行？

答：给柜员设置密码是出于安全性的考虑，以防有人假冒柜员进行非法操作。

### 15.POS显示“系统故障”，如何处理？

答：这是由于后台出现一些异常情况，请稍候再做交易，如果情况照旧，请与计算机中心联系。

### 16.POS显示“请检查电话线”，如何处理？

答：这可能是POS机上的电话线松脱，或电话线断掉了，如果检查线路后重做交易，情况照旧，请找技术人员。

### 17.按字母键出现“不支持该交易”，为何？

答：因为该字母键没有所代表的交易类型。

### 18.POS开机出现“无用户程序”，如何处理？

答：这可能是由于POS未下装用户程序，请重新下装。

### 19.POS显示“发送数据包”，，然后失去反应。

答：这是由于线路断掉了，所以这笔交易不成功。做下笔联机交易时POS会自动发送冲正交易，只有冲正交易成功，才可以发送本笔交易；如果总是冲正不成功，请和技术人员联系。

### 20.POS反复显示“自动冲正错”，如何处理？

答：请找技术人员清掉冲正标志。

### 21.客人刷卡后，不打单据，如何判定客人的卡上款是否扣掉？

答：请查询卡上的余额。

### 22.显示“系统故障”，查无流水，但卡中金额已消费，商户，顾客均无凭证。

答：POS显示“系统故障”，则这笔交易肯定是失败的；如果帐被扣掉，一定是后台出问题了。请和银行人员联系。

### 23.一个商场有几台POS，如果下载参数时将终端号设置重复，会不会影响结算？

答：同一商场的 POS一定不能设置重复，否则会出错。

### 24.取消交易时，POS显示无此交易。

答：这是做取消交易时候输入的信息可能不正确，或后台不支持此交易。请找技术人员。

### 25.签到时，输入柜员号，密码后，POS再次显示输入柜员号，密码，反复循环，不向下进行。

答：因为柜员号对应的柜员密码输入错了。

### 26.取消交易时，POS显示“原交易不存在”。

答：因为输入的凭证号与流水中记录的不一至，有可能输入不正确。

**27．POS通讯时候，先显示“发送冲正。。。”“接收冲正。。。”“交易成功”然后又显示“发送数据。。。”“接收数据。。。”“交易成功”，为何？**

答： 这是因为在上一笔交易时候中途线路中断，本笔交易时首先进行上一笔交易的冲正，冲正交易成功之后，才进行本笔交易。