

陆 POS 业务常见问题及处理办法

目录

一、业务板块	3
1、入网限制地区名称	3
2、商户签约费率	3
3、消费额度云闪付消费（即手机 pay）	3
4、交易时间及当日到账时间	3
5、我司官方客服热线	3
6、开立子级服务商时，可拓展区域选错了是否有影响	3
7、陆 pos 豪华版激活达标条件	3
8、一级服务商平台初始密码	3
9、商户银行卡交易额度	3
10、刷卡积分问题	3
11、商户入网是否可使用临时身份证	3
12、一级服务商开通分润日结条件如下	3
13、投诉电销电话方式可登录该网址	3
14、我司开票信息要求	4
15、分润报表如何查看	4
16、需开票金额如何查看	4
17、关于非官方公众号查询	4
18、支付牌照查询路径	4
二、服务商平台	4
1、子代理商申请申请流程	4
2、查看下级代理信息	4
3、商户如何划拨给下级（即商户转交）	4
4、服务商变更日结账户信息	4
5、如何给下级服务商维护日结	4
6、如何变更下级日结分润成本	4
7、如何给下级设置欠款	4
8、如何给下级代理商维护日结返现	4
9、日结手机号码填写错误，需要修改	4
10、如何查询商户号	4
11、服务商平台进件流程	4
12、商户回退修改流程	4
13、商户信息变更	4
14、无同名信用卡如何操作提额认证	5
15、如何申请关闭商户	5
16、终审商户如何提额商户	5
17、终端信息查看	5
18、如何给下级代理下拨终端	5
19、如何操作终端回拨	5
20、如何操作商户绑定终端	5
21、如何操作终端解绑	5
22、服务商平台登录密码重置	5
23、商户激活查询	5
24、陆 POS 豪华版代付状态查询	5
25、终端网络服务费如何查询	5
26、服务商平台网址	5
27、信息化服务平台	6
三、终端板块	6
1、POS 终端如何切换 WiFi	6
2、如何使用京东白条支付	6

3、灌机提示【签名解析失败】	6
4、终端主扫与被扫的二维码有效维持时间	6
5、小票的字体大小、小票纸张数是否能修改字体	6
6、如何查看终端程序版本号	6
7、POS 签购单字迹模糊（小票字迹模糊处理方法）	6
8、天喻终端灌机报错提示校验值比对错误	6
9、终端提示解包错误	6
10、灌装程序，一直停留下界面	6
11、联机消费重打印步骤	7
12、终端如何关闭声音	7
13、新大陆终端调整对比度（亮度调整）	7
四、陆助手微信小程序	7
1、如何认证交易磁条卡	7
2、如何操作认证提额（指未提交同名信用卡情况）	7
3、如何上传营业执照认证	7
4、商户如何通过陆助手微信小程序绑定终端	7
5、商户注册地变更	7
6、陆助手微信小程序获取验证码失败核实以下几点	7
五、服务商展业助手（星驿秘书 APP）	8
1、身份证到期日为长期的如何填写	8
2、点击结算成本提示“您的手机不是该代理商的主账号，无法使用该功能”	8
3、营业执照认证，有限公司性质的提供开户许可证号是填写什么信息	8
4、星驿秘书提现时间	8
5、登录星驿秘书 APP 无【我的钱包】菜单	8
6、星驿秘书操作商户入网步骤	8
7、星驿秘书如何查询商户号	8
8、星驿秘书如何绑定商户终端	8
9、如何查看下级代理的交易情况星驿秘书	8
10、代理商收益情况	8
11、今日预计收益	8
12、收益统计	8
13、如何下载星驿秘书 APP	8
14、星驿秘书指纹/人脸登入开启操作步骤	8
15、星驿秘书入网认证信用卡提示“提供信用卡暂不支持”	8
16、星驿秘书费用负数原因	9
17、星驿秘书分润出现负数原因	9
18、星驿秘书现提现金额	9
19、星驿秘书进件提示“此用户已参与其他活动，不允许重复申请。	9
20、星驿秘书忘记密码	9
21、星驿秘书获取验证码失败的，核实以下几点	9

一、业务板块

1、入网限制地区名称

上海市全省全市、广东省东沙群岛、海南省三沙市全市、台湾省全省全市、香港特别行政区全省全市、澳门特别行政区全省全市。

2、商户签约费率

1)费率区间：0.55%—0.60%；

2)扫码、闪付、双免费率0.38%(≤1000元/笔)。

3、消费额度云闪付消费（即手机 pay）

云闪付单笔3000元，单日1万，1000元以内费率0.38%，高于1000元根据商户签约费率收取。

闪付（双免）消费：优惠费率0.38%，单笔限额1000元，单卡单日3000元。

银联扫码：1000 元以内费率0.38%，高于1000元根据商户签约费率收取。

4、交易时间及当日到账时间

全天可交易，当日到账时间：7：00-22：59；23：00-7：00的交易，次日上午8：30左右到账。

5、我司官方客服热线

4000696333

6、开立子级服务商时，可拓展区域选错了是否有影响

该字段无实际影响，我司已报备展业区域内均可入网。

7、陆pos豪华版激活达标条件

绑定30日内，累计消费满5000元视为激活达标

8、一级服务商平台初始密码

开立完成后系统会下发短信至预留的法人手机号码，同事我司会同步下发服务商账号密码登录信息到运营对接邮箱，请妥善做好保存，详情可登录邮箱查看邮件。

9、商户银行卡交易额度

未认证磁条卡单笔5000，单日20000，已认证磁条卡和芯片卡单笔50000，单日30w，单月300w；可在陆助手微信小程序首页【商户详情】查看商户具体额度。

10、刷卡积分问题

积分是发卡行给予的，详情咨询发卡行。

11、商户入网是否可使用临时身份证

不支持使用临时身份证入网。

12、一级服务商开通分润日结条件如下

1、需提供星驿秘书提现手机号码函件（开立材料）；

2、需提供服务商的对公账户信息正确无误（开立材料）；

3、需提供服务商开具相关类目的增值税专用发票凭证，或直接向我司开具100元以上的增值税专用发票。

13、投诉电销电话方式可登录该网址

<https://www.12321.cn/cheat>反馈。

14、我司开票信息要求

开票注意事项: <https://docs.qq.com/doc/DU3ZVYnlpREZuVFdC>

15、分润报表如何查看

登入信息化平台在【综合管理】-【数据管理】-【收益】-【分润确认】内查看。

16、需开票金额如何查看

可通过信息化平台【综合管理】-【财务管理】-【发票管理】内查看。

17、关于非官方公众号查询

出现未知地区码三方支付地区编码分为地区代码和行政地区代码两个类别, 我司使用的是旧版本编码即地区行政编码, 并非是新版本; POS交易以中国银联交易系统为准, 可关注微信公众号95516查询。

18、支付牌照查询路径

可通过星驿付官网  www.postar.cn 查询我司支付业务许可证。

二、服务商平台

1、子代理商申请申请流程

代理商管理-子代理商申请 (若长时间未通过可以通过服务商平台【工作管理】-【未处理工作】查看修改)

2、查看下级代理信息

服务商平台【代理商管理】-【子代理商查询】

3、商户如何划拨给下级 (即商户转交)

所属服务商平台【代理商管理】-【代理商子商户信息管理】操作提交即可, 需要下级服务方式同意。

4、服务商变更日结账户信息

子级服务商后台【代理商管理】-【代理商账户信息管理】修改账户信息

5、如何给下级服务商维护日结

所属服务商后台【代理商管理】-【服务商日结分润设置】添加 (子级确认后即时生效)

6、如何变更下级日结分润成本

所属服务商后台【代理商管理】-【服务商日结分润设置】修改 (子级确认后次日生效)

7、如何给下级设置欠款

所属服务商后台【代理商管理】-【服务商欠款明细维护】添加 (支持批量添加)

8、如何给下级代理商维护日结返现

所属服务商后台【代理商管理】-【服务商返现设置】 (下级需做确认)

9、日结手机号码填写错误, 需要修改

核实日结是否生效, 若未生效子级操作拒绝, 上级重新设置修改, 下级同意即可; 若已生效可在信息化平台【综合管理】-【服务商信息变更申请】-【子服务商信息变更】申请变更下下级服务商日结手机号码。

10、如何查询商户号

服务商平台【商户管理】-【商户信息查询_查看】查询。

11、服务商平台进件流程

服务商后台【商户管理】-【小微商户申请】根据页面提示, 提交相关材料提交审核。

12、商户回退修改流程

服务商后台【商户管理】-【小微商户信息维护】找到对应商户, 按照退回原因修改并提交。

13、商户信息变更

- (1) 商户费率变更：商户所属服务商后台【商户管理】-【小微商户信息维护】变更申请；
- (2) 商户结算信息变更①所属代理商后台【商户管理】-【小微商户维护】，需要上传结算卡正面、手持身份证和结算卡正面同框照到附件栏；②商户通过陆助手微信小程序【我的】-【我的钱包】，根据页面提示上传结算卡正面照、结算人手持结算卡和身份证同框照，进行修改。

14、无同名信用卡如何操作提额认证

- (1) 通过陆助手微信小程序-商户所属代理商后台-商户管理-小微商户申请，业务信息-是否同名信用卡，选择“否”，根据页面提示在附件栏上传对应材料等待终审即可；
- (2.) 【商户详情】，点击【我要提额】，选择【活体识别】认证终审；

15、如何申请关闭商户

商户所属一级服务商后台【商户管理】-【商户关闭申请】-【商户关闭】（需下载撤机函模板）撤机函件在商户关闭首页内进行下载。

16、终审商户如何提额商户

所属服务商后台【商户提额管理】提额申请（不支持单笔提额度，扫码暂不支持）

17、终端信息查看

所属服务商后台【终端管理】-【终端信息维护】（可查询终端来源、所属关系、绑定状态、入库等基础信息）

18、如何给下级代理下拨终端

终端所属服务商后台【终端管理】-【子代理商终端绑定】

19、如何操作终端回拨

终端所属服务商后台【终端管理】-【机具回拨】，需登录上级后台同个菜单做接收（下级回拨上级同个菜单接收）

20、如何操作商户绑定终端

商户所属服务商平台【终端管理】-【便捷终端绑定】输入小票号-查询-增行-输入机身号-绑定原因选择新增，确认绑定即可。

21、如何操作终端解绑

所属服务商后台【终端管理】-【代理商机具解绑】输入小票商户号和终端机身号发起解绑（需要同时输入），逐级复核；终端解绑复核：服务后台【终端管理】-【代理商机具解绑】-状态选一级审核中；操作复核后提交终审。

22、服务商平台登录密码重置

服务商平台登录界面-点击忘记密码-重置密码登录，若还是不行信息化平台【综合管理】-【服务商信息变更申请】-【服务商密码重置申请】申请下重置密码。

23、商户激活查询

所属代理商后台【交易管理】-【活动商户明细】查询。

24、陆POS豪华版代付状态查询

商户所属服务商平台【交易管理】-【当日交易明细查询】/【历史交易明细查询】交易状态为成功且代付状态为代付成功，则说明交易成功，入账成功；

25、终端网络服务费如何查询

服务商平台【终端管理】-【终端网络服务费缴费明细内查询】（包含未缴费）。

26、服务商平台网址

<http://sddl.postar.cn>

27、信息化服务平台

<https://spos.postar.cn>

三、终端板块

1、POS 终端如何切换 WiFi

- (1) 新大陆 (SP610) : 开机进入首页, 根据提示按 F3 进入【通讯选择】界面, 按 2 选择WIFI 模式 (终端输入wifi 密码时, 按数字键后立即按#可切换字母)
- (2) 天喻 (TP30) : 开机进入首页, 根据提示按功能键进入【通讯选择】界面, 按 2 选择WIFI 模式 (终端输入wifi 密码时, 按字母键切换数字或字母状态)
- (3) 锦弘霖 (H60-A) : 开机进入首页, 根据提示按下翻键进入【通讯选择】界面, 按 2 选择WIFI 模式 (终端输入wifi 密码时, 按下滑键切换数字或字母状态)
- (4) 动联 (P63) : 开机进入首页, 根据提示按菜单键进入【通讯选择】界面, 按 2 选择WIFI 模式 (终端输入wifi 密码时, 按菜单键切换成字母或数字)

2、如何使用京东白条支付

- (1) 白条闪付: 打开京东APP-我的-我的钱包-白条-白条闪付-添加至钱包, 根据实际手机型号操作添加白条到手机 pay, 添加成功后, 交易时通过手机 pay (手机挥终端), 选择白条闪付, 完成交易。
- (2) 白条扫码: 终端配置带有扫码头才支持, 持卡人使用京东 APP 出示付款码, 付款方式选择打白条, 交易时终端扫手机完成交易。

3、灌机提示【签名解析失败】

请核实程序是否为最新扫码程序

4、终端主扫与被扫的二维码有效维持时间

终端上显示的二维码, 二维码有使用有效期, 请尽快使用, 超过有效时间会支付失败 手机上显示的二维码, 仅支持扫描一次后则失效。

5、小票的字体大小、小票纸张数是否能修改字体

暂不支持修改, 小票张数银联规范要求两张, 不可更改。

6、如何查看终端程序版本号

新大陆终端: 签到界面“确认键-F1”可查看版本号

天喻终端: 签到界面输入 98, 进入设备维护模式, 按F3/菜单-3.版本信息。

7、POS 签购单字迹模糊 (小票字迹模糊处理方法)

新大陆: 终端开机退格取消到设置 (密码 159951) -打印设置-加热速度调高试下, 或者用酒精布擦下打印滚轴。

8、天喻终端灌机报错提示校验值比对错误

终端为其他产品的定制终端, 无法灌装我司程序。

9、终端提示解包错误

建议灌装最新终端版本程序。

10、灌装程序, 一直停留下载中界面

新大陆的终端核实是否安装新大陆驱动，更换数据线，连接主机背部 usb 接口。

11、联机消费重打印步骤

当日终端未结算的消费支持联机消费重打印，不支持隔天打印。

（如需重打印请及时操作）操作步骤：1、菜单选择“6.打印”；2、向下翻页-选择“5.联机消费重打印”；3、输入需要重打印金额，使用原交易卡插卡、刷卡、挥卡操作；4、无需输入密码即可重新打印。

12、终端如何关闭按键音

新大陆：在签到界面，重复按退格取消到四个图标界面，进入系统设置（密码159951），选择设备管理按1进入键盘设置-按键音设置选择关闭即可（设置时间相同界面）。

锦弘霖：签到 99-其他功能设置-提示音设置

动联：签到 99-系统参数设置-按下翻键到是否关闭按键音，选择是即可

天喻：签到01（密码：0000）-管理-功能设置-按键音开关

13、新大陆终端调整对比度（亮度调整）

POS 终端开机，进入输入操作员号的界面，先后按【退格】和【取消】键会出现【POS 收单应用】界面，再连续两次先后按【退格】和【取消】进入系统管理页面-2设置（密码159951）-1设备管理-2对比度，通过F1/F2调整建议对比度调整值18-30。

14、切换输入金额方式

签到01（密码：0000）-管理-功能设置-金额输入方式。

四、陆助手微信小程序

1、如何认证交易磁条卡

登录陆助手微信小程序【首页】点击【商户认证】选择【磁条卡认证】根据页面提示相关材料信息，确认无误提交后等待审核即可。

2、如何操作认证提额（指未提交同名信用卡情况）

陆助手微信小程序首页-【商户信息】，点击【我要提额】，选择【活体识别】认证或右上角【其他方式】提交信用卡相关材料，确认无误提交后等待审核即可。

3、如何上传营业执照认证

陆助手微信小程序【商户认证】-【营业执照认证】根据页面提示相关材料信息后等待审核，1-2个工作日可在APP查询提交审核结果。

4、商户如何通过陆助手微信小程序绑定终端

小程序首页-【绑定终端】-可扫描机身号背后条形或者登入机具时输入66扫码机具上面展示的二维码作绑定。

5、商户注册地变更

登录陆助手微信小程序会自动弹框提示，可根据弹框提示进行操作即

6、陆助手微信小程序获取验证码失败核实以下几点

(1) 您曾将此类通知短信向运营商投诉为垃圾短信，使得短信被运营商屏蔽，需要您联系运营商解决此问题；

(2) 手机短信中设置了比较严苛拦截的拦截规则，例如短信黑名单；

(3)短信发送超过限制，目前系统仅支持 10 分钟内发送3 条验证码短信，此后必须在 10 分钟后，才能正常接收；

(4)网络延时由于网络或地域问题，服务器发出的验证信息有可能存在一定延时，请耐心等待，或读秒完成后重获验证码。

五、服务商展业助手（星驿秘书 APP）

1、身份证到期日为长期的如何填写

答：填写 20991231

2、点击结算成本提示“您的手机不是该代理商的主账号，无法使用该功能”

答：需使用维护日的对应手机号注册登录星驿秘书 APP 操作。

3、营业执照认证，有限公司性质的提供开户许可证号是填写什么信息

答：需要填写开户许可证账号，非核准号。

4、星驿秘书提现时间

对私账户提现时间：10：00-22：00（支持节假日）

对公账户提现时间：10：00-17：00（支持节假日）

5、登录星驿秘书 APP 无【我的钱包】菜单

需核实维护的日结手机号登录星驿秘书可查看【我的钱包】功能。

6、星驿秘书操作商户入网步骤

星驿秘书 APP【工作台】-【签约商户】-【快速进件】，根据页面提示操作。

7、星驿秘书如何查询商户号

星驿秘书 APP【工作台】-【商户签约】已提交（仅支持查询星驿秘书进件商户）。

8、星驿秘书如何绑定商户终端

星驿秘书 APP【工作台】选择所属服务商-【签约商户】-【已签约】点击对应商户-【终端绑定】扫描终端背面的二维码进行绑定。

9、如何查看下级代理的交易情况星驿秘书

APP【工作台】-【我的代理】（可查询昨日/本月/近三月,或自定义时间进行查询）

10、代理商收益情况

星驿秘书APP【工作台】-【代理商收益查询】（可查询31 天内的收益情况）

11、今日预计收益

支持查询当日的收益情况（需选择对应产品后显示）

12、收益统计

星驿秘书APP【数据】-月收益，可以查询到每天的收益情况（截止昨日），支持选择时间 / 收益类型查询。

13、如何下载星驿秘书 APP

安卓客户端：关注微信公众号后，使用非手机自带浏览器下载安装APP；若是更新APP版本需要删除旧安装包，IOS 客户端：关注微信公众号或在苹果商店搜索“星驿秘书”下载。

14、星驿秘书指纹/人脸登入开启操作步骤

星驿秘书 APP【发现】选择指纹/人脸登录（需手机支持指纹/人脸识别功能）选择开启。

15、星驿秘书入网认证信用卡提示“提供信用卡暂不支持”

核实：a.该卡不是信用卡，b.输错信用卡卡号，c.该卡无银联标识，d.该卡状态已激活或已注销；建议更换信用卡重新提交。

16、星驿秘书费用负数原因

费用=到账还款+还款+税点。

到账还款：下级的扣回欠款，还款：给上级的欠款（上级给下级设置税点，这个税点的钱，下级需要给到上级，就是负数）

17、星驿秘书分润出现负数原因

核实该笔交易是否为冲正交易，冲正成功是失败的交易。

失败的交易若APP 已经显示分润了，会扣除的。

因此出现负数的分润。

18、星驿秘书提现金额

区间5 元-10 万元

19、星驿秘书进件提示“此用户已参与其他活动，不允许重复申请。”

此商户为有效商户，不支持切换活动类型

20、星驿秘书忘记密码

通过APP 登录页点击【忘记密码】找回密码即可。

21、星驿秘书获取验证码失败的，核实以下几点

①.您曾将此类通知短信向运营商投诉为垃圾短信，使得短信被运营商屏蔽，需要您联系运营商解决此问题；

②.手机短信中设置了比较严苛拦截的拦截规则，例如短信黑名单；

③.短信发送超过限制，目前系统仅支持 10 分钟内发送3 条验证码短信，此后必须在 10 分钟后，才能正常接收；

④.网络延时由于网络或地域问题，服务器发出的验证信息有可能存在一定延时，请耐心等待，或读秒完成后重获验证码。

