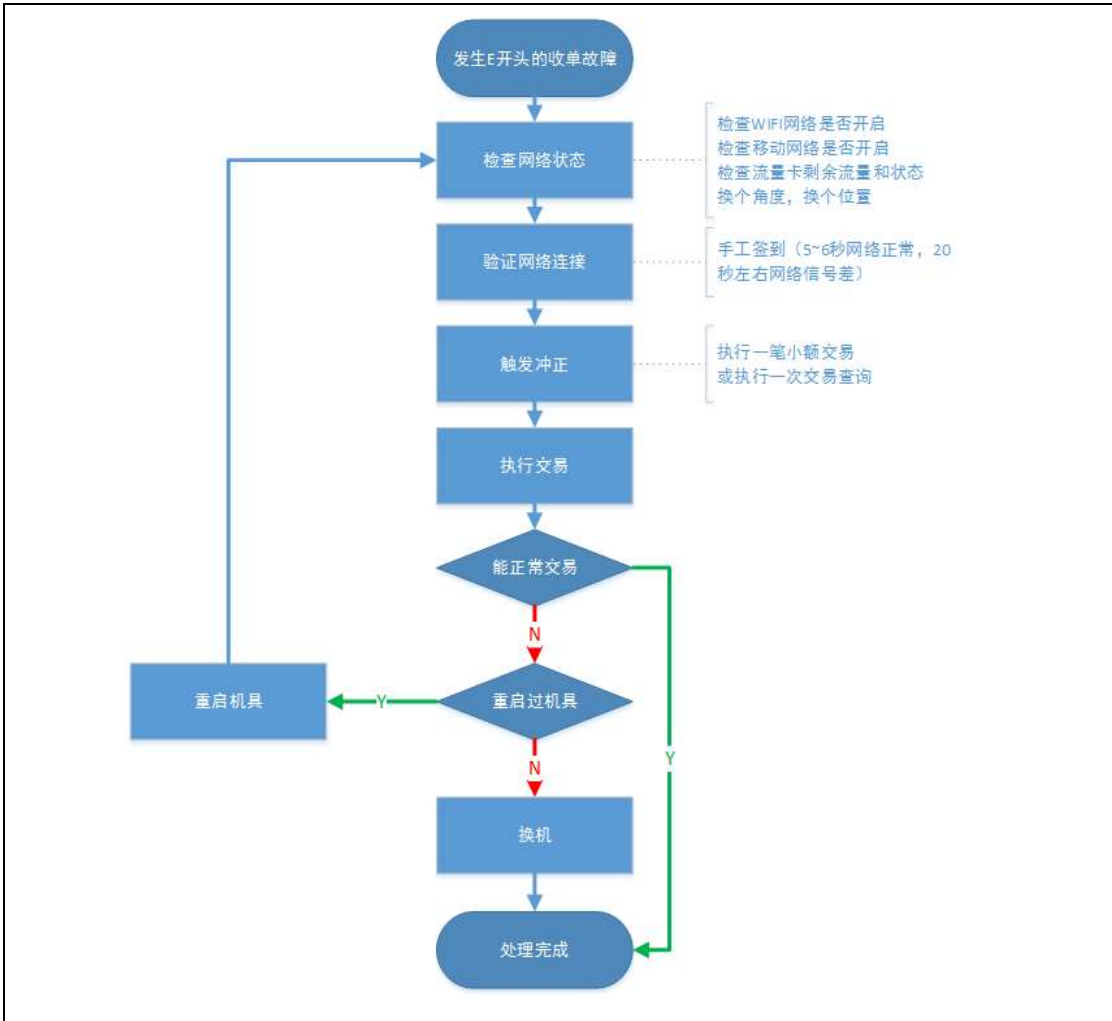


## E开头的错误代码的处理方法

发生此类故障时，可先按下图流程执行，排除当地网络环境故障。若确认网络环境良好但问题仍然存在，可按表格内处理办法进行排查。若排查后现场仍然无法解决问题，请收集现场故障信息（如：商终信息、错误代码、错误提示等，刷卡问题需要收集卡号、发卡行信息、交易时间等信息）。您在现场收集信息的完整度，将能提高后续问题处理的效率。



| 序号 | 响应   | 响应信息         | 可能原因                           | 处理办法（新）   |
|----|------|--------------|--------------------------------|---|
| 1  | E005 | 报文解析异常       |                                | 如微信扫码交易报错，可能是因为商户扫码扫的是微信名片或非微信二维码   |
| 2  | E101 | 交易超时         | 交易超过60S，一般是网络信号不佳导致的           | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.确认wifi/3G？<br>3.wifi：1）wifi是否可以上网 2）wifi是否有安全策略<br>4.3G：1）3G是否打开 2）3G是否可以上网 |
| 3  | E102 | 网络通讯异常       | 未知网络异常的默认提示                    | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.确定网络条件是否正常，方法同E101。3.如不行，重启机器（如果是3G环境，重启仍不行，插拔sim卡重启）<br>4.升级到最新版本解决/换机处理   |
| 4  | E103 | 网络信号差        |                                | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.确定网络条件是否正常，方法同E101。<br>3.寻找信号好的地方，稍后再试4.询问当地网络运营商                           |
| 5  | E104 | 连接服务器超时      | 服务器Socket端口被占用（一般是链接还未关闭又发起链接） | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.稍后再试（大概5分钟）   |
| 6  | E105 | 服务器无法访问      | 服务器无法访问（如404）                  | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.稍后再试（大概5分钟）   |
| 7  | E106 | 服务器响应超时      | 服务器响应超时（已发送内容）                 | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.稍后再试（大概5分钟）   |
| 8  | E107 | 服务器请求超时      | 服务器请求超时（未发送内容）                 | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.稍后再试（大概5分钟）   |
| 9  | E108 | 连接地址未设置，请先设置 | 服务器地址未设置                       | 建议客户联系相关渠道换机  |
| 10 | E109 | 主机地址无法解析     | 主机地址无法解析（网络不稳定导致）              | 1.参照之前的常见E开头问题处理方法<br>2.更换网络环境  |
| 11 | E110 | 创建请求对象异常     | 创建请求对象异常                       | 返厂维修或换机，同时信息上传供后台评估优化   |
| 12 | E201 | 组包异常         | 可能是软件bug（mac计算错误）              | 1.重试<br>2.重新激活<br>3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 13 | E202 | 数据加密异常       |                                | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 14 | E203 | 未知错误         | 交易返回未找到错误码对应信息的提示              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 15 | E204 | 文件不存在        | 操作系统某个文件不存在                    | 1.更换网络环境<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 16 | E205 | 数据获取异常       | 数据获取异常通用提示                     | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 17 | E206 | 数据解析错误       | 8583报文解析异常                     | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 18 | E207 | 数据解析错误       | 报文解析异常                         | 1.连接的wifi是认证类网络（类似快捷酒店的网路），目前不支持此种网络，建议更换网络环境或者使用流量卡或者手机热点进行交易<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化           |
| 19 | E208 | 数据获取异常       | 网络交互中数据读取异常                    | 更换网络环境  |
| 20 | E301 | 读卡失败         | EMV返回读卡失败(检卡过程中)               | 1.重新签到<br>2.重试或者换卡<br>3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |

|    |      |                  |                                    |  |
|----|------|------------------|------------------------------------|--|
| 21 | E302 | 读卡失败，交易终止        | EMV返回读卡失败，交易终止<br>( StartPboc过程中 ) | 1.重新签到<br>2.卡片是否损坏或插卡是否插好，挥卡需将卡片放在感应区停留直到机器页面提示输入密码<br>3.终端是否有下发完整的IC交易参数. 建议指导商户重新下载一遍IC交易参数和公钥 |
| 22 | E303 | 成功导入交易结果后，读取内核失败 |                                    | 1.重新签到<br>2.重试或者换卡<br>3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 23 | E304 | 交易失败             | EMV返回交易失败                          | 1.重新签到<br>2.重试或者换卡<br>3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 24 | E305 | 写卡失败             |                                    | 1.重新签到<br>2.重试或者换卡<br>3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 25 | E306 | 未获取脚本执行结果        |                                    | 建议做一笔余额查询/再做一笔联机消费交易，启动自动冲正  |
| 26 | E307 | 交易拒绝             |                                    | 1.更新应用拉卡拉收单<br>2.推送emv驱动3.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 27 | E308 | 交易结果未知           |                                    | 1.建议做一笔余额查询/再做一笔联机消费交易<br>2.联系发卡行询问是否扣款成功  |
| 28 | E309 | 交易终止             | EMV返回交易终止                          | 1.建议做一笔余额查询/再做一笔联机消费交易<br>2.联系发卡行询问是否扣款成功  |
| 29 | E310 | 交易异常             | EMV交易异常                            | 1.建议做一笔余额查询/再做一笔联机消费交易<br>2.联系发卡行询问是否扣款成功  |
| 30 | E311 | 设备连接失败           |                                    | 建议重启再试   |
| 31 | E312 | 交易结束             | EMV交易结束                            | 正常交易返回提示   |
| 32 | E313 | 更新本地IC卡公钥失败      |                                    | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上传供后台评估优化  |
| 33 | E314 | 更新本地AID参数失败      |                                    | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 34 | E315 | 内置密码键盘错误         |                                    | 1.重启后重试<br>2.重启后仍无效，返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 35 | E316 | 外置密码键盘错误         |                                    | 1.先确认外置密码键盘是否连接正常<br>2.重启后重试<br>3.重启后仍无效，返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化                                   |
| 36 | E317 | 主密钥注入失败          |                                    | 1.重启后重试<br>2.重启后仍无效，返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化  |
| 37 | E318 | 终端序列号读取失败        |                                    | 1.重试<br>2.重试无效，返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |

|    |      |                  |              |   |
|----|------|------------------|--------------|---|
| 38 | E319 | 银行卡商户工作密钥注入失败    |              | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 39 | E320 | 银行卡商户工作密钥注入失败    |              | 1.重新激活。<br>2.重新激活仍不可用，需要返厂重新灌装密钥及TEK  |
| 40 | E321 | 银行卡商户工作密钥注入失败    |              | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 41 | E322 | 未找到服务程序          |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 42 | E323 | 获取系统设备失败         |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 43 | E324 | 银行卡商户密钥注入失败,交易拒绝 |              | 1.到应用商店升级GTMS client版本，并在设置->GTMS做下信息上送<br>2.收集机具SN号后发送并告知相关人员推送最新版本的emv驱动<br>3.提供交易类型及银行卡等信息交由后台评估处理<br>4.走正常售后流程来清除应用缓存 |
| 44 | E325 |                  |              | 如是电子现金交易，请先确认持卡人电子现金账户是否有资金；如是联机交易，重试或换卡再试。   |
| 45 | E401 | 商户信息注销失败         |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 46 | E402 | 反激活失败            |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 47 | E403 | 返回报文校验失败         | MAC校验失败      | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 48 | E404 | 终端验签不通过          | 证书有问题        | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 49 | E405 | 找不到证书文件,请联系客服    |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 50 | E406 | 本地处理码错误          |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 51 | E407 | 商户未开通            |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 52 | E408 | 微信商户未开通          |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 53 | E409 | 银行卡商户未开通         |              | 返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 54 | E501 | 微信主密钥注入失败        |              | 非客户会看到的响应码  |
| 55 | E502 | 微信主密钥注入失败        | Pik          | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 56 | E503 | 微信主密钥注入失败        | 磁道加密密钥       | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 57 | E504 | 微信主密钥注入失败        | Mak          | 1.重新签到<br>2.返厂维修或换机，同时信息上报供后台评估优化   |
| 58 | E505 | 交易失败             | 微信撤销成功返回交易失败 | 微信交易未成功，微信自动撤销的正常返回信息   |
| 59 | E506 | 交易失败             | 微信撤销失败返回交易失败 | 1.登入CRM查看交易是否成功<br>2.如果不成功则正常，如果成功做下扫码补单  |

| POSP响应码表 |     |                 |      |  |
|----------|-----|-----------------|------|--|
| 序号       | 响应码 | 响应信息            | 可能原因 | 处理办法(新)  |
| 1        | 0   | 交易成功            |      | 成功交易   |
| 2        | 1   | 查询发卡方           |      | 联系发卡行  |
| 3        | 2   | CALLBANK查询      |      | 联系发卡行  |
| 4        | 3   | 无效商户            |      | 提供交易类型及银行卡等信息提交后台处理  |
| 5        | 5   | 不承兑             |      | 如商户的机具为信息变更的商户，需要在bmcp上撤机后，重新进件，其他商户则通过后台处理解决                                    |
| 6        | 6   | 反激活失败           |      | 参照传统POS  |
| 7        | 10  | 承兑部分金额          |      | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 8        | 11  | 终端信息工区执行失败，系统异常 |      | 技术后台修改参数   |
| 9        | 12  | 无效交易            |      | 应用商店中更新终端收单版本  |
| 10       | 13  | 无效金额            |      | 确认输入金额是否正确   |
| 11       | 14  | 无效卡号            |      | 联系发卡行  |
| 12       | 19  | 稍候重做交易          |      | 稍后重试   |
| 13       | 25  | 记录不存在           |      | 换机处理   |
| 14       | 30  | 格式错误            |      | 1.应用商店中更新终端收单版本<br>2.如为非接交易，通过GTMS推送最新版本，升级至最新SDK<br>3.重启4.如为消费撤销操作报错，收集信息联系研发处理 |
| 15       | 31  | 交换站不支持代理方       |      | 1.收集商终信息、卡号2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 16       | 33  | 到期卡             |      | 联系发卡行  |
| 17       | 34  | 舞弊嫌疑            |      | 联系发卡行  |
| 18       | 35  | 与受卡行联系          |      | 联系发卡行  |
| 19       | 36  | 黑名单卡            |      | 联系发卡行  |
| 20       | 40  | 请求的功能尚不支持       |      | 确认终端是否是经过信息变更，如是，需要bmcp后台手工同步  |
| 21       | 41  | 遗失卡             |      | 联系发卡行  |
| 22       | 43  | 被盗卡             |      | 联系发卡行  |
| 23       | 51  | 余额不足            |      | 联系发卡行  |
| 24       | 53  | 帐户不存在           |      | 联系发卡行  |
| 25       | 54  | 过期卡             |      | 联系发卡行  |
| 26       | 55  | 正常卡,密码不符        |      | 联系发卡行  |
| 27       | 56  | 无卡记录            |      | 联系发卡行  |
| 28       | 57  | 持卡人无效交易         |      | 联系发卡行  |
| 29       | 58  | 终端无效交易          |      | CRM查询商户终端状态是否正常  |
| 30       | 59  | 舞弊嫌疑            |      | 联系发卡行  |
| 31       | 61  | 超限额             |      | 查询是银行卡超限额还是终端超限额   |
| 32       | 65  | 交易次数超限          |      | 联系发卡行  |
| 33       | 68  | 接收超时,网络连接超时     |      | 及下行响应超时，需联系发卡行   |
| 34       | 75  | 超过密码次数          |      | 联系发卡行  |
| 35       | 76  | 不允许手输卡号         |      | 正确返回的信息  |
| 36       | 78  | 有效期错            |      | 联系发卡行  |

|    |    |          |  |  |
|----|----|----------|--|--|
| 37 | 79 | 帐务处理超时   |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 38 | 80 | MAC不正确   |  | 1.确认是否做过强反,如做过强反,需要清除授权应用缓存后重新激活<br>2.如果没有做过强反,正常终端报错的话,①签到。②如果签到还报错,则反激活。                               |
| 39 | 81 | 网间MAC不正确 |  | 重新签到   |
| 40 | 82 | 返回码未定义   |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 41 | 83 | 无效终端     |  | pos+商户版配到多渠道的内部商户类型,已去除  |
| 42 | 84 | 限本地卡     |  | 联系发卡行  |
| 43 | 85 | 限异地信用卡   |  | 联系发卡行  |
| 44 | 86 | 单笔核对有误   |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 45 | 88 | 网络连接失败   |  | 检测网络   |
| 46 | 90 | 系统暂停     |  | 事前会有通知   |
| 47 | 91 | 交换站未操作   |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 48 | 92 | 找不到交易终点  |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 49 | 93 | 交易违法     |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 50 | 95 | 对帐不平     |  | 参照传统POS  |
| 51 | 96 | 系统故障     |  | 1.收集商终信息、卡号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理  |
| 52 | 97 | 交易返回异常结果 |  | 1.风控和业务部查询bmcp上卡应用是否有效,终端是否被关闭。<br>2.如终端被关闭或者卡应用是无效的,则需联系风控或业务重新打开。<br>3.如果查询后卡应用有效以及终端未被关闭,则需要bmcp上手工同步 |
| 53 | co | 交易处理中    |  | 等待交易结果,不行重试  |

互联网前置响应码表

| 序号 | 响应码  | 响应信息       | 可能原因 | 处理方法（新）  |
|----|------|------------|------|--|
| 1  | 0000 | 无错误        |      |  |
| 2  | 0001 | 上送数据错误     |      | 1.更新终端版本至最新版本<br>2.清除收单应用缓存<br>3.寄回处理                      |
| 3  | 0003 | 安全校验失败     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 4  | 0004 | 交易被拒绝      |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 5  | 0005 | 创建Posp连接失败 |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 6  | 0006 | 接收Posp返回失败 |      | 更换有效的网络或者手机热点重试，<br>若仍不行，则上报                               |
| 7  | 0007 | 数据库操作异常    |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 8  | 0008 | 网络异常       |      | 检查网络   |
| 9  | 0009 | 数值转换异常     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 10 | 0010 | 找不到服务器     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 11 | 0011 | 不支持的字符     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 12 | 0012 | HTTP请求异常   |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 13 | 0013 | 数据读取异常     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 14 | 0014 | 数据异常       |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.确认交易类型<br>3.收集信息完后交由后台评估处理             |
| 15 | 0015 | 未找到该证书信息   |      | 1.建议商户再过一天激活<br>2.如果还是不行，则收集商终信息/设备序列号<br>3.收集信息完后交由后台评估处理 |
| 16 | 0016 | 证书密码错误     |      | 重新进件   |
| 17 | 0017 | 证书文件不存在    |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.收集信息完后交由后台评估处理                         |
| 18 | 0018 | 下载证书出错     |      | 1.收集商终信息/设备序列号<br>2.收集信息完后交由后台评估处理                         |

|    |      |                                   |             |   |
|----|------|-----------------------------------|-------------|---|
| 19 | 0019 | 找不到应用信息                           |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.根据商户号查询卡应用信息，确定卡应用中是否有收单卡应用</li> <li>2.如有，收集商终信息/设备序列号，收集信息完后交由后台评估处理</li> <li>3.如没有，重新进件</li> </ul> |
| 20 | 0022 | 未找到设备序列号对应的数据                     | 设备白名单没导入    | 换机  |
| 21 | 0023 | 未找到设备编号                           | 设备白名单没导入    | 换机  |
| 22 | 0027 | 未找到商户信息                           | 激活码错误       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.确认商户的服务机构</li> <li>2.如果是代理商/分公司，则找相关的服务机构</li> <li>3.如果不是，则收集该终端SN号、激活码，交由后台评估处理</li> </ul>          |
| 23 | 9999 | 系统繁忙(其他未知异常)                      |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.收集商终信息/设备序列号</li> <li>2.确认交易类型3.收集信息完后交由后台评估处理</li> </ul>  |
| 24 | 0030 | 激活设备未列入白名单                        |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.收集设备序列号、厂家名称、设备型号信息</li> <li>2.收集后交由后台评估处理</li> </ul>  |
| 25 | 0031 | 该设备已被激活不允许再次激活                    |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.确认是否能正常做交易</li> <li>2.如果可以，就是正常的</li> <li>3.如果不可以，收集商终信息/设备序列号，收集信息完后交由后台评估处理</li> </ul>             |
| 26 | 0032 | 该激活码已激活                           |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.确认激活码是否输入正确</li> <li>2.如果正确，则收集商终信息/设备序列号，收集信息完后交由后台评估处理</li> <li>3.如果输入错误，重新输入</li> </ul>           |
| 27 | 0042 | POS+激活回写白名单更新失败                   |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.收集商终信息/设备序列号</li> <li>2.收集信息完后交由后台评估处理</li> </ul>  |
| 28 | 0043 | 激活失败，POS+终端激活需要同时开通卡应用POS+商户和扫码支付 | 不是POS+的商户   | 重新进件  |
| 29 | 0044 | 激活失败，POS+终端激活需要同时开通卡应用POS+商户和扫码支付 | 卡应用上面没有扫码支付 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.确认商户的服务机构</li> <li>2.如果是代理商/分公司，则找相关的服务机构</li> <li>3.如果不是，则收集该终端SN号、激活码，交由后台评估处理</li> </ul>          |
| 30 | 1000 |                                   |             | 返厂检测  |



## 其他问题

| 序号           | 问题描述   | 处理方法  |
|--------------|--|---|
| <b>业务类问题</b> |  |   |
| 1            | 商户提交资料一直显示在审核中   | 查询后台，如已生成商终号，则重启重新激活，如未生成商终号，则上报                  |
| 2            | 如何更换绑定号码，操作绑定账号  | 反激活再次重新自助进件                                       |
| 3            | 已注册过Mpos的账号，能否直接登录   | 需重新进件审核   |
| 4            | 商户选择成个人注册，打印出的小票上面没有显示店铺名称，如何更改                              | 参照传统pos信息变更流程                                     |
| 5            | pos机闪付无法刷卡，但银行卡已开通电子现金和闪付业务                                  | 检查卡内圈存账户是否有足够金额，详细可以咨询银行卡所在银行的客服                  |
| 6            | 交易金额不足100元，如何结算  | 按照传统pos流程，走未满100结算流程                              |
| 7            | 激活码开通时，出现“POS+终端激活需同时开通卡应用pos+商户和扫码支付”的提示                    | 重新进件  |
| 8            | 注册商户时，三证一照已上传，但额度是个人的额度                                      | 1.确认是否自己进件成个人版<br>2.联系相关渠道手动提额到商户版                |
| 9            | 对公账户变成对私账户   | 联系业务部做信息变更，更改账户性质                                 |
| 10           | POS+ 刷卡只要带闪付功能的卡现在只能闪付，不能刷卡                                  | 磁条卡和芯片卡的复合卡，默认优先使用芯片，也就是挥卡。只有纯磁条卡可以刷。             |
| <b>系统类问题</b> |  |   |
| 1            | 开机报错“拉卡拉授权应用停止运行”  | 换机  |
| 2            | 点击应用出现商终信息加载失败   | 换机  |
| 3            | 激活显示未找到商户信息  | 请确认进件是否正确   |
| 4            | 支付时显示上送数据错误  | 确认网络信号，更换网络环境                                     |
| 5            | 开机提示拉卡拉商店停止运行  | 上报问题，推送新版本应用商店版本                                  |
| 6            | 机具激活后签到消费正常，连接WiFi使用，在应用商店点击时提示获取数据失败，强反后清空所有缓存数据重新激活仍是同样的问题 | 1.确认网络环境<br>2.查看应用商店版本<br>3.确认有所属机构的直连项目          |
| 7            | 会员扫码用不了，收单里的扫码可以用  | 1.退出会员应用并重启<br>2.重新安装收单和会员app3.换机                 |
| 8            | 会员管理显示停止运行   | 按住HOME键将后台应用都关闭后进行重启，仍不行，则需要换机                    |
| 9            | 开机后，显示“很抱歉，DCM已停止运行”   | 返厂维修  |
| 10           | “设置”点击显示还在开发中  | 返厂维修  |
| 11           | 在开通界面选择“已有激活码”开通，但一直返回上一步。                                   | 返厂维修  |
| 12           | 激活显示未找到证书信息  | 1.确定激活码是否有效。<br>2.如有效，找业务部进行手工同步bmcp证书。           |
| 13           | 会员扫码报错，失败信息：扫码失败   | 1.重启<br>2.更新收单版本                                  |
| <b>咨询类问题</b> |  |   |
| 1            | 获取激活状态信息失败，请检查网络   | 1.更换网络环境<br>2.如仍不行，则换机处理                          |
| 2            | 机器刚打开提示“网络连接失败”无法打开任何界面                                      | 1.确认网络连接<br>2.重启<br>3.如果仍不行，则将问题上报                |
| 3            | pos+插入联通3G卡后显示联机失败   |   |
| 4            | 打印小票时提示打印失败  | 确认是否是电池没电导致打印机不能正常工作                              |
| 5            | 进件开通时，显示未找到终端型号名称  | 换机  |
| 6            | 没有闪付功能，导致无法使用APPLE PAY                                       | 应用商城里更新拉卡拉收单软件                                    |
| 7            | 刷卡消费不出小票   | 未出小票表示消费不成功，钱款会还给商户                               |
| 8            | 激活界面显示“设备序列号”不存在   | 检查终端设置里面的序列号是否与机身上的序列号一致，如不一致就要重新导入序列号，以设置里的序列号为准 |
| 9            | 激活失败，请重试：未获取到设备主密钥信息   | 1.确认该激活码是否被使用<br>2.联系相关渠道手工同步商终信息                 |
| 10           | 芯片卡插入卡，提示读卡失败，请挥卡  | 插卡隐藏后需要切换到插卡界面才可正常使用该功能                           |