

《《 新奥燃气POS服务指南 》》

收单行



服务商



目录

01



客服联系

02



POS操作

03



常规服务

04



差错处理

05



撤机流程





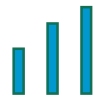
#客服联系#

第1节

卡友-客服电话

— 客服热线及片区经理





7*24h
客服电话



客服热线：400-8899-500

长沙河西（片区） 禹经理 181 4260 0590

浏阳办事处 李经理 159 7314 1692

客服电话受理：POS故障报修、打印纸耗材配送、差错处理、通讯费续费等.....




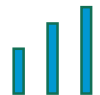
#POS操作#

第1节

POS登录与签到

—— 操作员登录与POS签到





操作员登录



Step1: 输入用户名密码



Step2: 进入系统



Step3: 登录信息查看

注: POS终端2小时内无任何操作或机具重启后，则需要重新登录。



POS换签



词语解释

签到：检测网络是否正常，POS通讯是否正常，是否允许交易；

换签：POS已经有账户登录，您需要换班登录另一个账户时，直接点击签到就会到登录页面。
需要换签的用户直接在主页面点击签到后重新登录即可！




#POS操作#

第2节

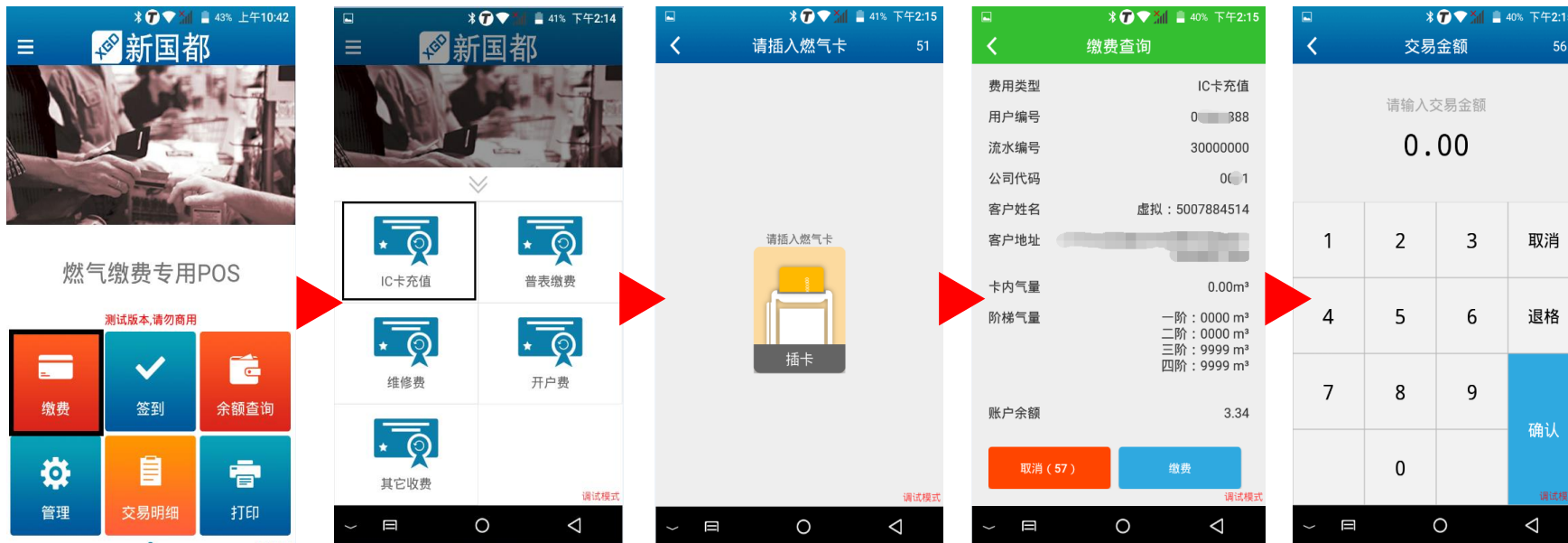
缴费操作

—— IC卡、普表、维修费、开户费





IC卡缴费



Step1: 点击缴费

Step2: 选择IC卡充值

Step3: 插入燃气IC卡

Step4: 核对卡内信息

Step5: 输入交易金额



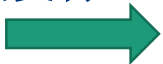
缴费操作-IC卡缴费

Step7: 扫客户付款码

Step8: 再次插入燃气IC卡

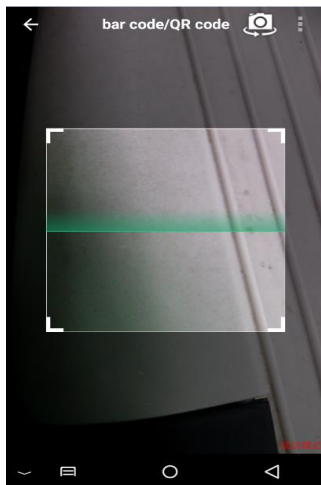
Step9: 交易成功, 核对信息

扫码支付



Step6: 选择缴费方式

银行卡支付



Step7: 刷卡+银行卡密码



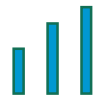
Step8: 再次插入燃气IC卡



Step9: 交易成功, 核对信息



Step8:步骤8时, 插入燃气IC后不拔出卡, 扫码支付或银行卡挥卡交易时无需再次插入燃气IC卡



IC卡缴费说明



卡内有气量，不允许该卡充值



银行卡插卡或刷卡交易，需拔出燃气卡，Step8再插燃气卡



POS默认支付方式为银行卡，若要扫码请点【扫码点我】



如补办过燃气IC卡，则只能使用新卡缴费充值，否则报错！



普表缴费



Step1：点击缴费



Step2：点击普表缴费



Step3：输入用户编号



Step4：确认用户信息



普表即远程表，用户号码类



缴费操作-普表缴费



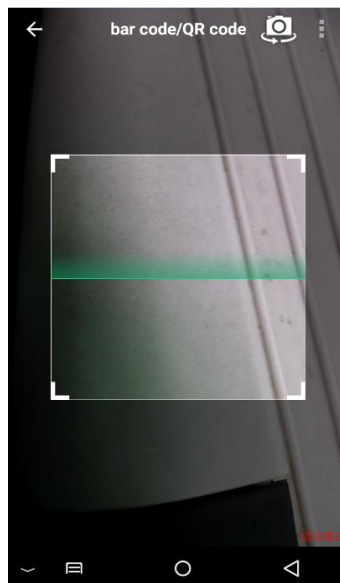
Step5: 输入交易金额



Step6: 选择交易方式

扫码支付
选择【扫码请点我】

银行卡支付



Step7: 扫客户付款码



Step7: : 刷卡+
输入银行卡密码



Step8: 交易成功, 核对信息





维修缴费



Step1 : 点击维修费



Step2 : 输入交易金额



Step3 : 选择缴费方式



Step4 : 支付受理

默认是刷卡,扫码选择【扫码请点我】, 受理操作方式同前, 不再累述

维修费收款仅作为收款工具或收款方式,其它业务流程请遵照新奥要求!



开户费缴费



Step1:点击**开户费**



Step2:输入交易金额



Step3:选择缴费方式



Step4: 支付受理

默认是刷卡,扫码选择【扫码请点我】,受理操作方式同前,不再累述

开户费收款仅作为收款工具或收款方式,其它业务流程请遵照新奥要求!



其它收费



Step1 : 点击其它缴费



Step2 : 输入交易金额



Step3 : 选择缴费方式



Step4 : 支付受理

默认是刷卡,扫码选择【扫码请点我】,受理操作方式同前,不再累述

其它费收款仅作为收款工具或收款方式,其它业务流程请遵照新奥要求!




#POS操作#

第3节

交易查询

—— 扫码支付是否成功查询





交易状态 查询（扫码）



Step1: 点击交易状态查询

Step2: 输/扫入交易单号

Step3: 查询成功!

交易单号



仅用于查询扫码类交易状态，查询是否交易成功，订单号见手机账单




#POS操作#

第4节

交易明细查询

—— 交易明细查询与打印





交易明细 查询及打印



Step1 : 选择交易明细

Step2 : 点击交易明细

Step3 : 选择时间进行查询

Step4 : 选择日期



查询操作-交易明细查询

交易查询说明：



Step5：选择交易时间



Step5：点击查询按钮



Step6：选择某一笔查看或打印

1、默认查询交易日期为当天

2、选择日期查询时，第一个日期是选择起始日期，第二个是截止日期，选完日期之后，还可以加上交易流水（非必须条件），点击右边绿色查询按钮进行查询

3、查询出来后可选择某一笔查看或打印，直接点击那一笔交易即可




#POS操作#

第5节

交易汇总查询

—— 交易汇总查询与打印





交易汇总 查询及打印



Step1: 点击打印



Step2: 选择打印交易汇总



Step3: 选择日期进行查询



Step4: 打印交易汇总




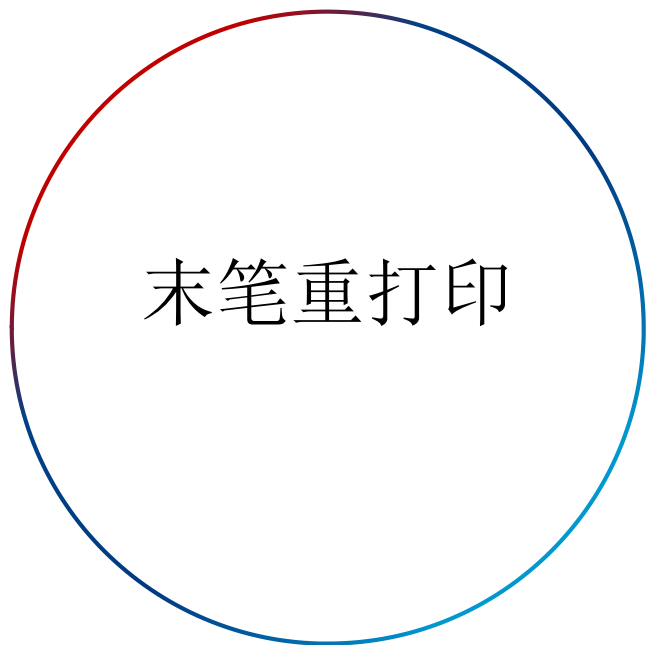
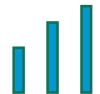
#POS操作#

第6节

末笔重打印

—— 如何进行末笔交易重打印





Step1: 点击打印



Step2: 选择末笔重打印
自动打印最后一笔

应用场景:

POS交易完成后，中途
缺纸，需要重打印

打印不清晰或更换纸后
根据需要重打印




#POS操作#

第7节

常见错误代码

—— 常见错误代码解悉





错误代码与解悉

错误代码	错误代码说明	原因或解决办法
FF	POS登陆后台处理异常	联系新奥技术查看后情况；客服查看SN码是否录入正确？
A0	终端参数未生效或错误或后台不允许交易	检查配置参数是否正确；后台是否已允许交易？
-1或-7	网络异常	检查SIM卡号是否正常，支持WIFI通讯；移至信号强处使用
30	格式错误	后台参数配置异常或密钥错误
31	交换中心不支持的银行	银行卡异常，请联系发卡银行
36	受限制的卡	银行卡异常，请联系发卡银行
51	余额不足	账户余额不足，更换银行卡或存款
55	不正确的PIN	输入银行卡支付密码错误
57	不允许持卡人进行的交易	输入银行卡密码错误三次以上，被冻结，请联系发卡银行处理，换卡受理
58	不允许终端进行的交易	POS未签到 点收银HIS系统上的【签到】自动联机签到完成即可
91	发卡方或交换中心不能操作	发卡方不允许的交易，请联系发卡银行
75	允许的输入PIN次数超限	输入密码错误次数超限，被冻结，请联系发卡银行，换卡受理
94	重复交易	流水重复，联系客服处理
96	系统异常、失效	系统故障，请联系客服
98	交换中心收不到发卡方应答	网络异常 若为退货交易，请于第二天进行银联交易查询以确认最终结果
99	PIN 格式错	联系客服检测
MAC错	MAC鉴别失败	POS密钥问题，重灌密钥 POS密钥索引号设置错误



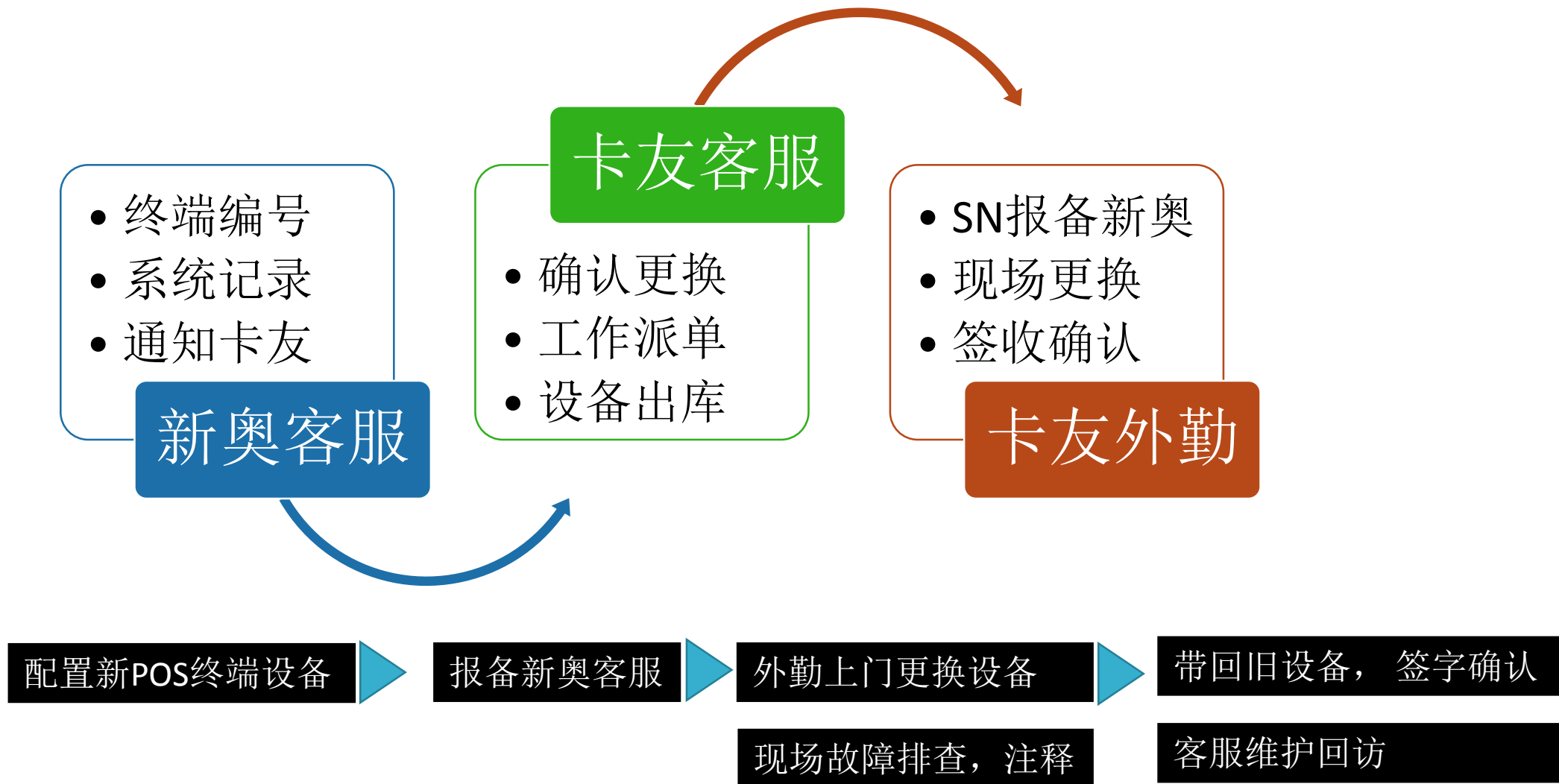
#常规服务#

第1节

POS异常应急处理

—— 客服热线及片区经理







#常规服务#

第2节

快速查询终端信息

—— 以终端编号快速确认终端信息





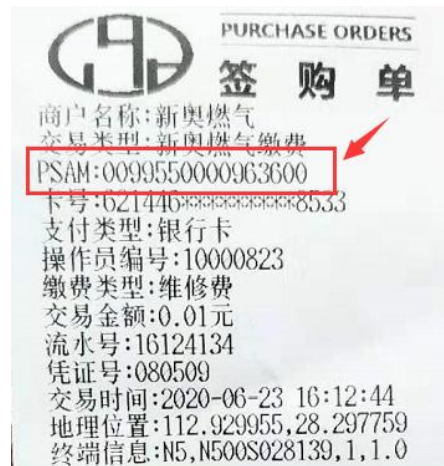
什么是终端编号？

终端编号是POS商户参数中的终端参数，8位数，每台POS终端在系统中是唯一的，我们可以根据终端号快速查询到该POS的设备类型、布放位置、所属商户（商户名称）以及程序版本等信息。

在受理设备维护、更换等联系客服时，请报故障POS的终端编号，以便客服快速查询与确认信息。

如何查询终端编号？

- 1、POS交易小票上有
- 2、POS机背面粘贴上有
- 3、交易汇总单上有
- 4、或报PSAM卡号



或者告知客服PSAM卡号，00995500开头的数字




#常规服务#

第3节

POS机具补充

—— 增加POS终端的申请与处理





Step1：各分公司有新需求时，统一报送到新奥客服

Step2：如果是兴业银行服务的分公司，则由新奥报客服到兴业银行客户经理或卡友客服（客户经理）

Step3：由客户经理联系兴业收单管理部门进行参数新增、审核处理，备注：新奥燃气项目

Step4：生效参数后，卡友同步参数，配置POS设备、程序密钥、SIM卡，并将机具序列号报备到新奥客服

Step5：卡友外勤上门进行安装、培训




#常规服务#

第4节

耗材配送流程

— POS打印纸等耗材配送流程





耗材配送须知

1、提前联系----

因配送需要时间，为保障您正常办理缴款业务，请在不足前报备（营业厅：3卷，物业，2卷）

2、勿需大量屯置----

因为热敏打印纸受天气影响较大，保持期为1年，且分夏款和冬款，大量屯置，浪费资源。

3、定期统一配送----

为保证配送效率，卡友客服定期巡检时，配送到各分公司或营业厅，各物业公司到营业厅领取。




#差错处理#

第1节

常规差错处理流程

—— POS冲正、银行贷记调整处理





冲正机制

POS机自带冲正功能，交易时因发卡行、银联或其它网络异常出现扣款成功，但POS接收应答超时或未收到应答时，POS自动发起冲正，交易资金原路返回到持卡人账户！

冲正

冲正发起

新奥燃气POS程序是做过优化处理，支持立即发起冲正，**无需人为操作干预。**

冲正到账时间

POS冲正成功，银联已将资金退回到发卡行，正常情况下，3-5分钟内发卡行会将资金退回到原卡账上，具体到账时间与发卡行有关。



说明：

所有交易是否成功，以POS正常打印签购单为准！
POS缺纸或卡纸情况视为交易成功，重新打印即可

差错类型

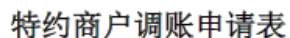
冲正失败退款

POS冲正失败，导致清算长款，退款处理为进行贷记调整。

短款请求追款

银行卡交易时，因系统异常或人为操作原因，导致短款需要请款，联系客服，转交收单行处理，可能存在请款失败。

流程：次日确定交易后，由所属燃气分公司填写表《特约商户调账申请表》，盖章后，发给卡友，卡友转收单行（兴业），由兴业完成贷记调整/请款处理，卡友客服通知客户/用户处理结果。



商户名称 (注册名称)			营业名称		
商户编号			终端编号		
账账类型	<input checked="" type="checkbox"/> 全额退货 <input type="checkbox"/> 部分退货 <input type="checkbox"/> 贷记调整 <input type="checkbox"/> 手工预授权完成 <input type="checkbox"/> 请款 <input type="checkbox"/> 其他				
交易日期	2020 年 月 日		交易时间 (选填)	时 分 秒 (24 小时制)	
交易卡号 (订单号)			发卡银行 (顾客姓名)		
支付渠道	<input checked="" type="checkbox"/> 银行卡 <input type="checkbox"/> 微信支付 <input type="checkbox"/> 支付宝				
交易类型	<input type="checkbox"/> 预授权 <input checked="" type="checkbox"/> 消费 <input type="checkbox"/> 扫码付		原交易金额	(元)	
			调整金额	(元)	
调整金额 (大写)	万 仟 佰 拾 元 角 分				
声明：以上内容及提供的相关资料真实合法有效，我司愿意承担由此引发的经济纠纷和法律责任！ 申请原因：					
			商户盖章： 经 办 人： 联系电话：		
附件数量： 张			日 期：		
卡友公司处理结果： <input type="checkbox"/> 审核无误，已于 年 月 日提交处理； <input type="checkbox"/> 瑕疵单据，已于 年 月 日退回商户； <input type="checkbox"/> 其他_____					
			经 办： 盖 章： 日 期：		

填写内容:

1、商户基本信息

商户名称（同营业执照）

商户编号（见POS签购单/POS标签）

终端编号 (见POS签购单/ POS标签)

2、交易信息

银行卡类:

完整的原交易卡号

原交易时间（日期，时间）

原交易金额

调整金额（即退款金额）

3、商户确认

签章

注：1、商户应准确填写表单内容，并保证以上填写信息真实、完整。

2、商户短款时，请附上原始交易签购、消费发票及其他能证明客户消费的复印件



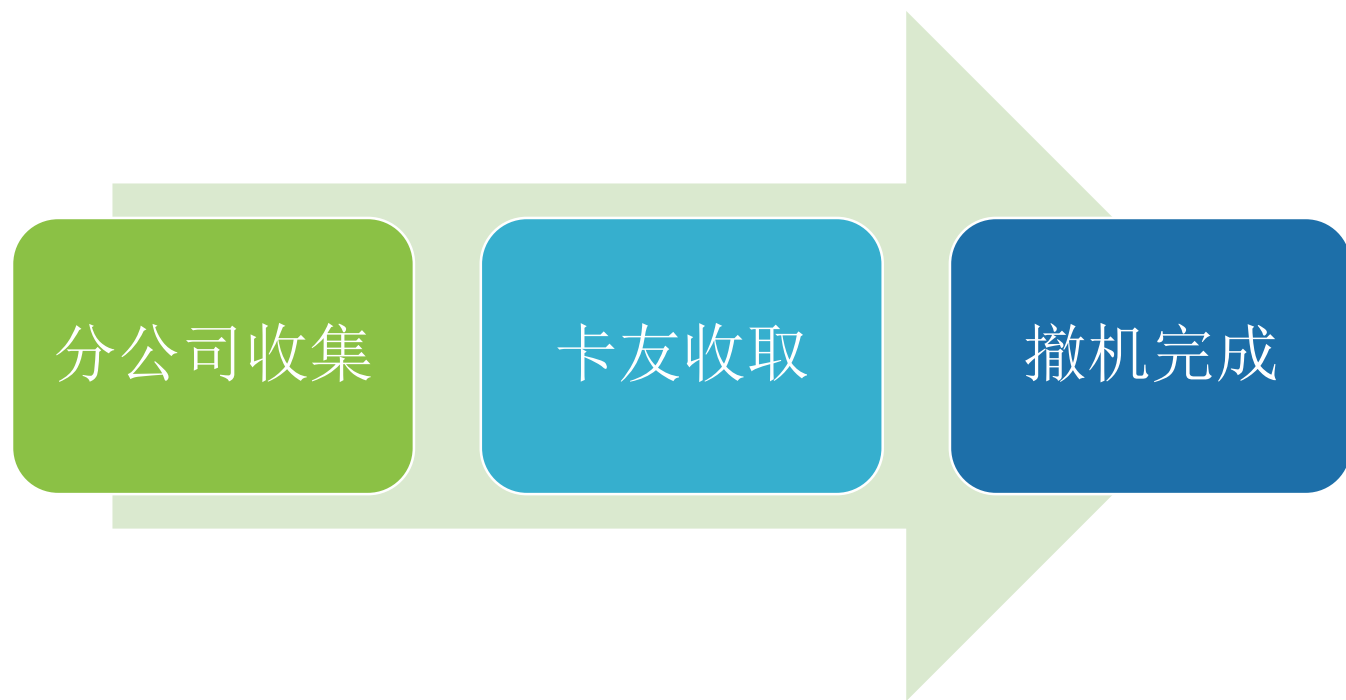
#撤机流程#

第1节

POS撤机处理流程

—— 特约商户POS撤机流程





风险提示:

因POS刷卡存在退单风险，请妥善保管近**12**个月内的刷卡小票，以防发卡行或持卡人发起调单。

撤机时，若因管理等原因，不便提供时，请签署风险承诺函

撤机时，请确保POS机及配件的完整性，遗失或损坏照价赔偿，自然使用耗损不计。

综合考虑各单位处理流程，建议：

由各新奥燃气分公司进行回收，各物业或营业大厅统一将机具上交到新奥各分公司，按月通知卡友客户经理到分公司办理撤机手续，双方签字。同时卡友向兴业银行报备。



#附加知识#

第1节

受理银联卡基本知识

—— 商户POS受银联卡须知





银联LOGO



银联卡的卡组织是中国银联（China UnionPay）

带有银联 Union Pay 标识，中国大陆境内发行的银联卡为境内银联卡，非中国大陆境内发行的银联卡为境外银联卡

卡面要素有：

银联LOGO；发卡机构（银行），卡号，卡种类（借记卡/储蓄卡、信用卡），磁条/IC卡芯片等

- 1、银联POS终端仅受理银联卡，标准POS不可受理外币卡（如VISA、MasterCard（万事达）、运通、JCB等）
- 2、境内银联卡与境外银联卡，POS扣率标准与不一，具体见收单协议。
- 3、根据卡介质，可分为：磁条卡、芯片卡及复合卡（磁条+芯片）



借记卡



储蓄



信用卡



透支消费



准贷记卡



借贷合一



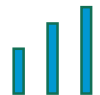
DOMESYIC CREDIT CARD
国内信用卡的识别

信用卡正面内容：，发卡机构名称，发卡机构标志，信用卡使用范围（外卡一般不作标识），凸印银行卡号（16位），卡有效期，持卡人性别/姓名（汉英拼音或英文字母表示）

信用卡背面内容：持卡人签名栏和签名，卡片校验码等

信息如下 >

卡面信息	信用卡	借记卡
卡号	4组4位共16数	可能为3-5组13-19位
卡面字体	凸印	可为凸印也可平面印刷
有效期	有凸印的有效使用期	可有可无或为发卡日期
姓名拼音	凸印有持卡人姓名拼音性别	一般没有
能否透支	具有透支功能	不具有透支功能



数字

凸印卡号的前四位数字与下方平面印刷的微型四位数字不一致



卡号

POS刷卡显示的卡号与卡面凸印卡号不一致



卡BIN

致电收单行或中国银联（95516）核实卡片BIN号不符



盗刷风险

1

核对**持卡人签名**，对于信用卡背面未留签名且交易金额较大时，收银员应对持卡人进行身份验证（核对身份证）

2

伪卡假卡

发现持卡人使用伪卡或假卡时，应立即停止交易

3

签名要求

持卡人的**签名不得涂改**，同张签购单不得进行多次签名

4

身份验证

受理银行卡时，对卡片的真伪存在疑问时，收银员应要求持卡人**出示身份证**验证

5

调单风险

所有POS刷卡签购单，商户应保留**12个月**以上

6

虚假交易

不得任何虚拟套现等欺诈交易

7

商户撤机时，需要提供机具（含配件）、押金条、最后一笔交易止半年内所有签购单商户存根联、法人身份证等资料



银联卡基本知识-风险行为

受理伪卡

受理伪卡、过期卡、被打孔或剪角的卡或者受理卡面拼音\卡背面签名和签购单签名不一致的

信用卡套现

使用信用卡虚假交易，套取现金
使用信用卡代他人缴费，变相套取现金

非法处置

私自拆卸POS设备
设备遗失
私自将设备转让、租借等

保管不当

未对POS设备进行妥善保管（置于易受电磁干扰、易燃、易潮湿、灰尖多甚至容易摔落等）
未定期核对资金到账情况

禁止

证件过期

营业执照（社会统一信用代码）、法人代表身份证等证件变更或过期，或结算账户变动，未及时通知收单机构进行信息变更的

更新不报备

营业地址或负责人信息变更，未及时通知收单机构或第三方服务机构进行信息变更的

谢谢观看

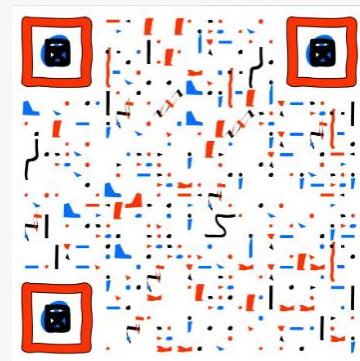
Thanks for watching

—— 兴于专业，盛于服务 ——

长沙卡友信息服务股份有限公司

<http://cardsv.com.cn/>

客服电话：400-8899-500 传真：0731-88225218



扫我阅读