

## POS 机常见问题及解决方案

	故障现象	可能的原因	解决办法
一、电源 开关机问题	开机无显示	电池没电了或是交流电源没插好。	请接上交流电源,或检查交流电源是否已经插好。
	终端自动关机现象	当没有外接电源时,为了省电程序设置成在一定时间不按键就自动关机。	请将重新开机即可.若要POS不自动关机,则可以修改关机时间为0。
二、通信 问题	POS机总是提示拨号次数到	交易电话设置有误或外线设置不正确	重新设置外线或电话号码
	首次安装总是提示接收超时	交易参数设置有误	确认交易参数是否设置正确,包括:交易电话、TPDU、商户号终端号等
	首次安装时拨不通电话,提示“正在拨号,请稍候”	可能是没有设外线号码,或者是拨外线后需要延时	可在外线前后加拨1个逗号,一个逗号表示等待一秒钟,即摘机后检测到拨号音再等待一秒拨号,加5个逗号则不检测拨号音,摘机后稍作延时接着拨号。
	提示“电话线没插好或电话线被占用”	电话线没插好,或是电话号码没设置正确	检查电话连接线是否接好,或检查电话号码及外线设置是否正确。
	使用过程中 POS 经常提示“线路正忙”,或“没有拨号音”	检查电话号码及外线设置是否有误	如果确认电话号码无误,请调整拨号时间(一般调整到30-40)或调整MODEM参数中的DTMF ON,DTMF OFF时间(两者要相同,一般调整到80/100)和发送电平。
	使用过程中 POS 经常提示“接收超时”	没有在规定时间内接收到后台返回的信息	确认交易要素是否设置正确(包括:商户号、终端号、通信参数、TPDU)。
	做交易时提示“请将手机放回底座”	手机没放回底座或没放好,无法通信	请将手持机放回底座,并确认位置正确。
三、打印 问题	针打打印机纸装不进	长期使用未清理纸屑或撒纸方法不当造成进纸被槽堵塞	用新国都 POS 专用纸屑清理器进行清理即可。
	打印无显示	打印纸放置反了	重新放置打印纸。
	热敏打印机打印太淡	一般都是正常的,如果客户要求特别浓,可采用慢速打印	在主管设置中,设置打印速度,可分快速、中速、慢速三档,越慢越浓。
	热敏打印机打印严重缺列	打印机卡纸或污损	检查并清理打印机。

	故障现象	可能的原因	解决办法
四、设置问题	K360 提示纸张数目不正确或已经提示为 0 了却还能继续打印	所放纸张不足或多于 100 张	纸张默认张数是 100,如果所放纸张不够或多于 100,则需要人工调整此张数.至于提示为 0 还能打印,这是正确的,只有当 POS 提示缺纸时才会不能继续打印。
	时钟不正常	电池没电了(POS 机的时钟是与根据后台配置的)	重新设置时间和日期并对电池充电或更换电池。
	屏幕显示太暗	LCD 亮度设置过低	在测试程序调节 LCD 对比度。
	无法交易，提示“尚未签到，不能交易，请先签到”或“该功能已被屏蔽”	没有签到或该功能被屏蔽	请签到或检查系统设置。
	屏幕显示无背光	应用程序设置成无背光	将背景光打开。
五、读卡错误	经常提示“刷卡错误，请重刷”	磁头有脏物	可以使用一块硬度适中的硬纸片，放在读卡槽中轻轻地横向与纵向拖动几下，擦掉磁头的脏物。
		磁卡污损或退磁	用软纸擦除磁卡磁面的脏物，若是磁卡退磁或磁卡自身问题，建议到发卡行更换磁卡。
		刷卡的方式不对	刷卡要注意磁面的方向，以及刷卡的速度要基本均匀。
六、其它	正常交易时POS提示“冲正成功”	这个是由于 POS 接收不到后台数据或收发包不一致而产生的	这个属于常见现象，是由于通信线路或其它原因造成的，POS 提示冲正成功是表明该笔交易失败，此时只需让客户重新刷卡即可，
	无法下载密钥	密码键盘没有与 PINPAD 口插接好 密码键盘未初始化 密码键盘坏	PINPAD 接口插接好 重新初始化密码键盘 更换密码键盘
	POS 提示：MAC 错	当天交易 首先正常，使用中突然 MAC 错 终端号被两台以上的 POS 使用 密钥设置错	重新签到 如重新签到还不成功，请尽快联系技术服务人员
	POS 显示：终端号无效	POS 存储的该发卡行终端号与该行主机的记录不一致 银联中心无此 POS 终端号或终端号未开通	电话咨询装机服务人员

	故障现象	可能的原因	解决办法
	交易成功后，但不打印单据	打印纸未装好 卡纸	重新装纸 重启 POS 机 打印机里杂物，检查打印机装纸槽，用镊子将杂物取出 打印机脱落，在运送过程中出现严重碰撞，导致打印机脱落
	交易提示“与协处理器通讯超时”	51 故障	重新升级 51 程序,如果不行则需更换 POS 机
	升级应用程序不能正常开机	机器内核 / 调度程序版本过低	重新下载调度 / 内核程序
	外置密码键盘无法使用	密码键盘连接线没接好， 机型选择设置为不带密码键盘	确认密码键盘连接线与底座的“PIN”口连接正确；或检查系统设置的机型选择。
	冲正不回，只要一做交易就提示“正在接收，请稍候……”	在某种情况下，有可能造成冲正永远收不到响应包，导致交易永远不成功	清除终端数据，在“系统设置”里有“数据维护”，选择清除终端数据。
	POS 提示存储满，请先结算	内存已满	结算
	广东本地程序开放好易联卡后银行卡做不了交易，提示 A0	工作密钥被覆盖	重新正确设置银行卡及好易卡的密钥及密钥索引后再签到