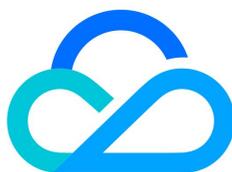


# 云支付 常见问题



腾讯云

**【 版权声明 】**

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分的内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

**【 商标声明 】**

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

**【 服务声明 】**

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。

您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

**【 联系我们 】**

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

## 文档目录

### 常见问题

HTTPS API 接入

SDK 接入

云支付控制台

云支付收银台

机具接入

公众号后台

售前问题

## 常见问题

# HTTPS API 接入

最近更新时间：2024-08-14 21:04:41

### 请求返回参数 `authen_code` 错误要怎么处理？

```
{"response_content":{"status":101,"description":"参数authen_code错误.", "log_id":1912969760, "internal_status":7}}
```

参考 [接口调用说明](#) 重新计算后再尝试请求。

## SDK 接入

最近更新时间：2020-05-11 16:39:25

**调用退款接口时，返回 rsp 中 status 为0，表示成功，在原支付公众号中查询此退款单，为何显示退款失败？**

判断 status 和 internal\_status 只说明请求没有问题，不代表退款成功。

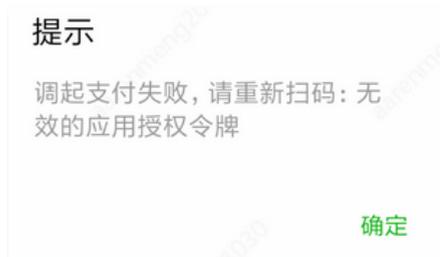
# 云支付控制台

最近更新时间：2021-09-06 14:42:16

## 支付宝“无效应用授权令牌”如何处理？

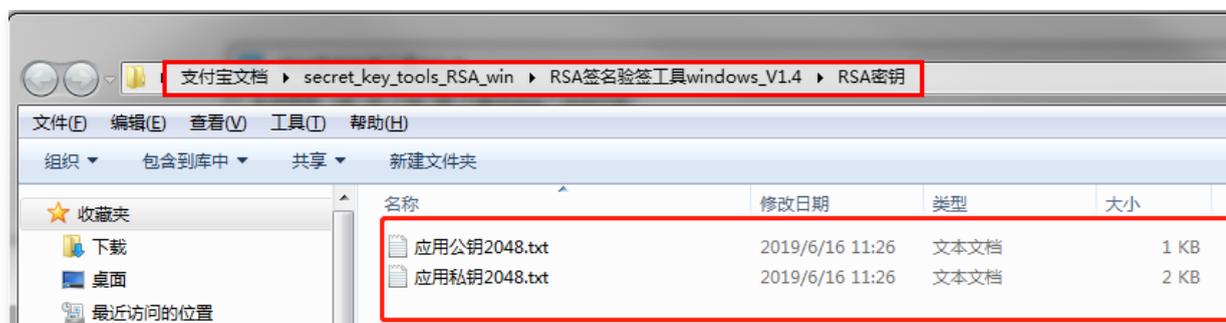
提示表示商户授权令牌过期。

解决办法：在 [蚂蚁金服开发平台](#)，进入第三方应用中找到对应的应用，在功能管理中开通第三方应用授权。



## 支付宝服务商如何配置？

1. 配置方法可参考 [支付宝服务商配置](#)。
2. 生成支付宝应用验签公钥和签名私钥时，建议从文件记事本中拷贝，以免字符发生变化。



## 支付宝子商户如何配置？

1. 配置方法可参考 [支付宝子商户配置](#)。
2. 没有口碑门店的需要开通当面付功能，可参考 [如何进行商户代签约](#)，开通当面付功能需要一个工作日。

3. 有口碑门店的已开通当面付功能。

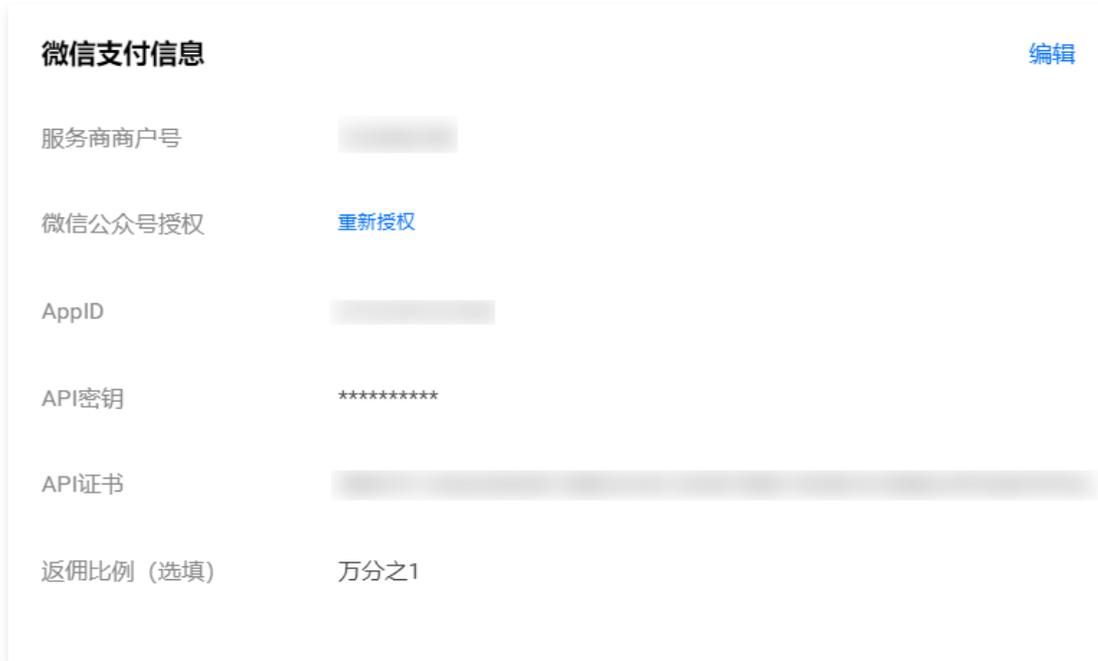


4. 查看口碑门店流水时，要将口碑门店和云支付门店绑定在一起（无需查看时，可不绑定），绑定步骤可参考 [支付宝子商户配置](#)。如果出现异常，检查自身口碑门店是否配置正确，若不正确，请咨询口碑客服。

“一码支付”中公众号授权失败如何处理？



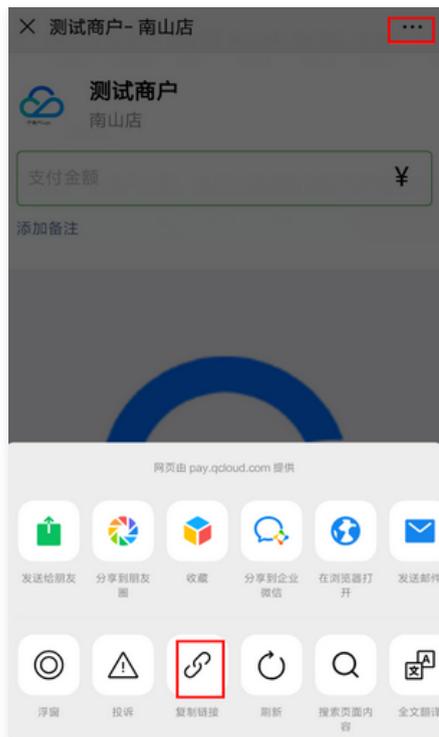
1. 检查微信公众号是否审核通过。



2. 在腾讯云控制台服务商管理中查看特定服务商公众号是否授权。

3. 进入服务商旗下的一个商户门店，测试使用门店码支付能否成功。如果支付失败，检查公众号配置。如果支付成功，表明公众号配置无问题。

4. 如果公众号无问题，检查该收款码是否为该服务商旗下的商户的。检查方法：进入收款码，单击右上角...图标，然后单击复制链接，查看链接中的服务商 ID 和当前服务商是否相同。如果服务商 ID 不同，需更换收款码。



**用特约商户进件接口进件，怎样同步到腾讯云支付？**

1. 参考文档 [服务商和子商户配置（新版）](#) 中同步买子商户。
2. 认真阅读文档中的注意事项，例如，如果要同步的子商户数过多，那么整个同步过程会比较耗时，无法立即看到同步过来的子商户。
3. 同步子商户后，再次创建子商户，会提示“子商户已经存在”，且子商户会创建失败。

**控制台添加子商户报错“子商户已存在”如何处理？**

1. 确认是否可以在控制台查询到子商户，不要重复添加。
2. 控制台查询不到的情况下报错可能是子商户使用了微信买单，如微信收款商业版小绿盒、微信收款商业版插件等，这种会将子商户挂在买单服务商下。需要在子商户管理页单击**同步买单子商户**，具体操作可参考 [手动同步微信买单子商户到云支付](#)。同步完成时间视子商户数量多少而定，几分钟到几小时不等。

## 云支付收银台

最近更新时间：2021-12-14 11:44:16

## 保存配置失败时如何处理？



1. 排查云支付安装对应的磁盘分区是否充足。
2. 单击错误提示页面中的详情查看错误信息，根据错误详情处理问题。
3. 问题仍未解决时，请通过 [在线支持](#) 获得帮助，咨询时需提供云支付收银台日志。

## 如何导出日志？

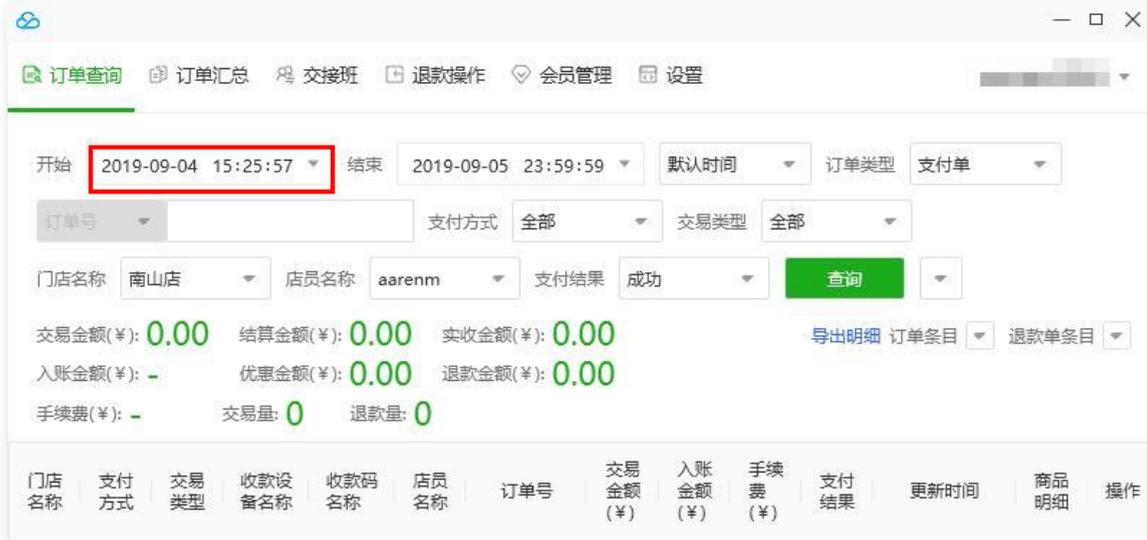
1. 可正常登录时，选择订单查询 > 导出日志。如果登录后没有导出日志，需升级云支付收银台。



2. 不能正常登录时，将安装云支付的目录用压缩工具打包成压缩包，然后提供给需要的人员。

## 单击时间日历控件报错如何处理？

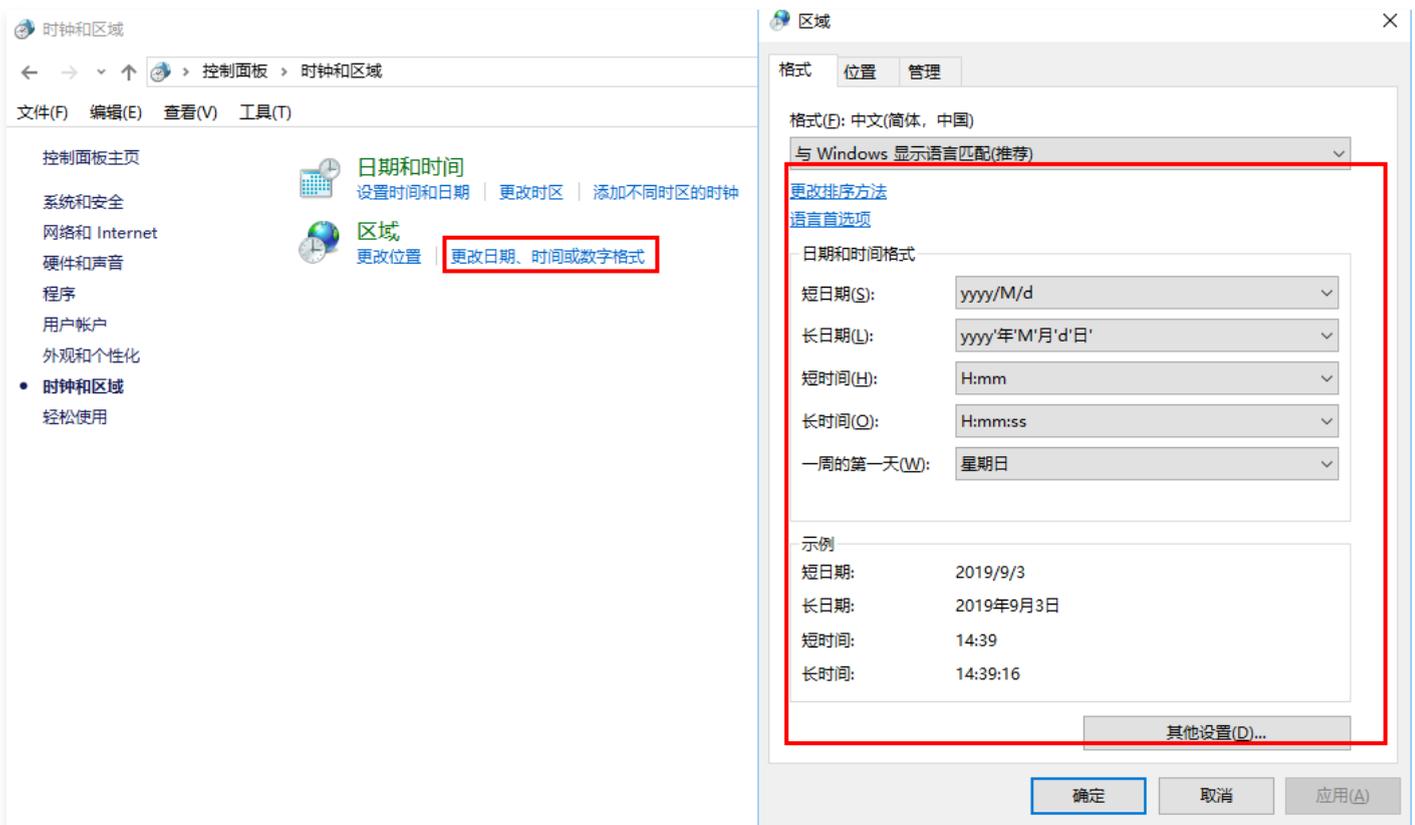
1. 单击开始时间。



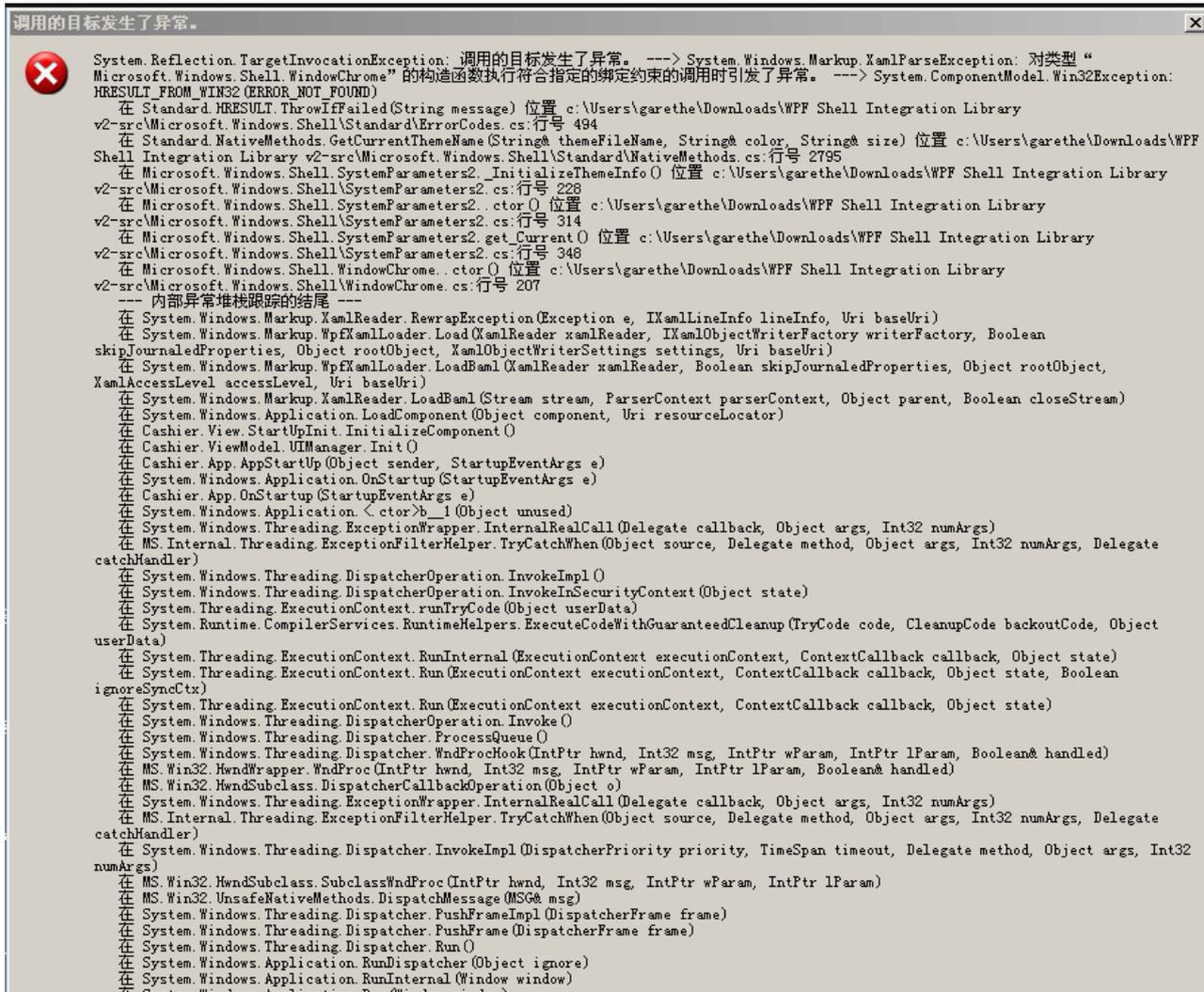
2. 报错信息。

**报错原因：**由于 .net 设置的时间格式和系统时间格式不一致导致解析失败。

**解决办法：**系统时间格式和下图保持一致。具体操作流程为进入控制面板 > 时钟和区域 > 更改时间格式，比较时间格式与下图是否一致，不一致时修改为下图格式。



出现 Shell.WindowChrome 问题怎么处理？



在云支付的安装目录中找到云支付的可执行文件，鼠标右键单击可执行文件，在出现的菜单中选择属性 > 兼容性，去掉禁用视觉样式的勾选（即不勾选此项）。

### 使用收银台支付失败和退款失败如何处理？

1. 云支付收银台版本已升级，未升级版本的商户需要升级重试。
2. 新版本收银台会提示支付失败和退款失败的第三方支付返回的原因，可根据原因判断是顾客支付的问题还是第三方平台账户的问题，也可根据提示排查问题。
3. 需要确认顾客是否支付成功，如果顾客取消了支付，请尝试重新发起支付。
4. 支付结果未返回时，需确认网络情况和顾客是否支付成功。一般只要顾客支付成功，支付结果会立刻返回。
5. 若以上情况排查后仍不能解决，请提供支付界面的截图和客户端导出日志通过 [在线支持](#) 进行咨询。

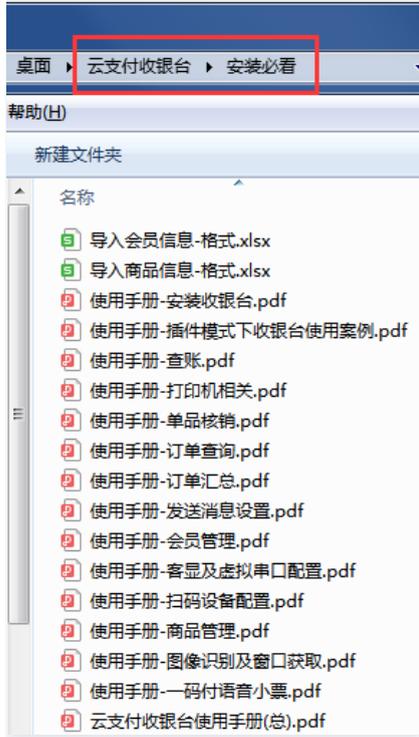
### 退款提示余额不足如何处理？

商户可能开启了自动提现，可在微信支付商户管理中确认余额。



### Win10 系统安装云支付收银键盘失灵怎么办？

可参考 [扫码设置配置](#)。有关云支付收银台的使用方法，可参考下载云支付收银台时附带的帮助文档，其中有详细的使用说明。



### 金额获取时，图像识别错误如何处理？

金额获取的原则：根据获取方式的可靠性优先级从高到低，依次为客显获取、虚拟串口、窗口获取、图像识别。每种获取金额的配置方式，请参考 [图像识别及窗口获取](#) 和 [客显获取金额](#)。

所有收银金额获取方式，在云支付收银终端发起支付时，收银员需要对系统识别出的收银金额进行确认，确认收银金额无误后，才能发起支付，避免造成资金损失。

# 机具接入

最近更新时间：2022-09-13 11:33:57

## 用户使用快捷键交接班时，小票机一直打印，用完了两卷纸。是什么原因？

付款码抓取方式是键盘抓取，键盘抓取方式可能跟其他插件有冲突，冲突这块我们后续会做优化，目前建议您先改成驱动抓取。

## 打印机打印缓慢怎么办？

- 如果使用图片模式打印，请切换为文字模式。
- 如果打印了条码，请将打印条码取消。

## 打印乱码如何处理？

- 当前打印机在大多数情况下能够正常运行，出现乱码尝试切换图片模式或者文字模式。
- 如果是串口或者并口打印机，请尝试使用代理打印。
- 尝试重启打印机试下。

## 串口和并口打印设置出现打印问题时怎么处理？

尝试使用代理模式。

## 提示“该设备已被绑定，请使用原有设备号或者联系管理员解绑设备”是什么原因？



在腾讯云支付微信公众号找到对应设备，确认该设备的“绑定设备 S/N”与上述错误提示中显示的 SN\_CODE 保持一致，如下图所示。使用该设备重新生成配置二维码，重新绑定即可。

### ⚠ 注意

解绑也需按此流程绑定原有设备后，在 App 中解绑。



### 智能 POS 押金消费提示系统内部异常？

1. 检查当前商户是否为买单渠道商户。买单渠道暂时不支持押金功能。
2. 检查当前商户的押金权限是否开启。
3. 检查当前商户的退款 API 权限是否开启。

### 微信买单小绿盒在云支付中绑定，扫二维码反馈为非法二维码。这是什么原因？

微信小绿盒只能绑定微信支付商业版小程序使用。

### 接入移动收款机具失败怎么办？

接入移动收款机具，优先咨询厂商是否支持云支付。如果支持（例如商米码利奥），即配置出现问题，请咨询厂商正确的配置方式。云支付仅能处理机具接入后的支付单据问题，例如支付、退款问题。

### 云打印机和云喇叭打印小票的范围是什么？

云打印机智能打印一码支付成功的小票，可设置打印门店或固定的码，云喇叭和云打印机范围相同。

### 智能 POS 机和云支付收银台打印小票范围是什么？

智能 POS 和收银台只能打印支付成功的订单，任何类型的失败的订单都不打印。同时支持打印一码支付订单（仅打印支付成功的订单），具体可参考 [一码支付语音小票](#)。

### 云喇叭和云打印机如何配置？

1. 配置云打印机和云喇叭，可参考 [配置门店](#)。
2. 对于绑定到门店的云打印机和云喇叭，需从门店列表进入门店，然后根据编号依次查找云喇叭和云打印机。对于已经打印过小票的云打印机，可根据小票确认绑定门店。
3. 绑定到具体收款码，进入门店 > 收款码依次查看绑定的云打印机和云喇叭编号确认。
4. 云喇叭和云打印机绑定的门店信息，建议服务商存档记录，以防解绑遇到问题。

### 门店中“移动收款机具”设备类型供什么产品使用？

当前设备类型分为：云支付收银台、智能 POS、移动收款机具和其他。

- 云支付收银台设备类型对应适配云支付收银台软件。

- 智能 POS 设备类型对应适配智能 POS 机。
- 移动收款机具设备类型对应适配支持云支付的且非智能的收款设备，例如商米码利奥等。另外，小绿盒也属于移动收款机具类型的设备。
- 其他设备类型对应适配具有开发能力的厂商使用，无法使用当前三种设备时，可以使用其他。

### **同步买单子商户后，在商户管理页面中，发现已有一台收款设备是什么情况？**

使用了买单小绿盒的会将买单的移动机具设备一并同步过来。

### **如何购买云打印机？**

购买云打印机可进入各品牌官网，查看联系电话联系购买即可。具体网站有 [易联云](#)、[飞鹅](#)。

## 公众号后台

最近更新时间：2020-10-27 15:41:16

### 商户如何打开该门店的会员卡功能？

进入手机腾讯云支付公众号，在商户后台找到相应门店，查看门店信息中“本门店禁用会员卡”是否已经开启，若关闭，开启即可。

### 是否可以删除门店订单交易记录？

不可以，交易记录不支持删除。

### 是否可以删除门店？

近一个月内产生过交易的门店不允许删除。

### “此公众号并没有这些 scope 的权限，错误码10005”如何处理？



出现该提示信息，可能的原因包括但不限于：公众号过期未续费；公众号 scope 权限设置错误等。

- 公众号欠费时，需要为过期的公众号续费。
- 公众号 scope 权限设置错误时，可重新授权服务商公众号，具体步骤可参考 [授权服务商公众号](#)。

## 售前问题

最近更新时间：2021-06-28 16:17:34

### 云支付可以加快微信支付的商户审核速度吗？

不能，云支付商户审核还是需要经过微信支付的标准流程。

### 云支付做结算吗？

不做，云支付只做收单，不参与商户的资金流转，所有的资金流转，都由第三方支付完成。

### 使用云支付后，顾客是否可以关注服务商公众号？

关注规则和微信支付官方规则保持一致。

### 在云支付上可以打广告吗？

可以，服务商可上传广告图片到一码支付的支付完成页上。

### 没有软件开发能力如何快速接入云支付？

推荐使用一码支付，只需配置相关信息即可接入。

### 云支付现在支持支付宝吗？

支持，详情请参见 [配置服务商](#) 和 [配置子商户](#)。

### 会员卡充值后达到商户总余额上限是否可以调额？

充值金额和当前余额相加已经达到总余额上限，无法进行充值，当前不支持调整充值金额。

### 什么是“点金计划”？

点金计划是微信支付官方提供的支付后跳转能力的升级计划。

1. 产品简介：微信支付平台提供支付后页面模板，支持账单展示、服务性内容展示、流量位推广等功能。其中，流量位推广指接入微信广告平台。
2. 服务商收益：服务商提供点金计划相关技术服务，由微信支付向服务商支付返佣奖励。
3. 服务商管理工具：可在服务商平台对特约商户开通/关闭点金计划，以及为特约商户配置同业过滤标签，过滤所选行业的广告。同时，对于有需要的特约商户，服务商可为其开通商家小票功能，即可在点金计划官方页面上方嵌入商家服务性内容，例如展示取餐码、停车时长等。
4. 产品形态：服务商为特约商户开通点金计划之后，特约商户的 jsapi 支付（除小程序场景）完成后的页面将仅展示点金计划官方页面，同时发起支付的 H5 页面将被关闭。

更多内容可查看 [点金计划文档](#)。