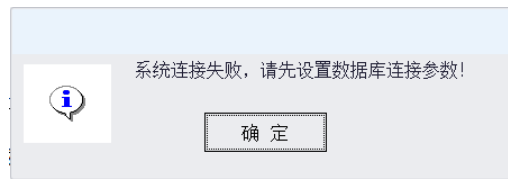


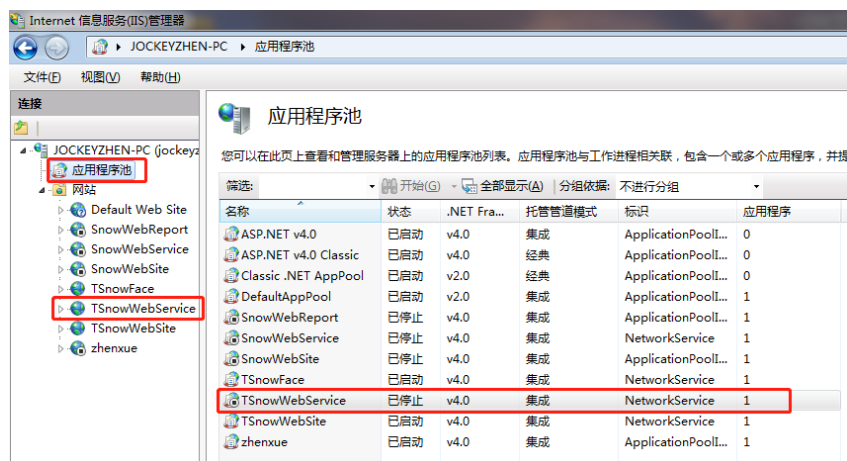
# 1、系统无法登陆相关，软件打开提示连接失败，数据库连接不正确。



a、网络连接不正常，局域网数据不通，需要检查网线是否有断开、路由器交换机是否有断电。

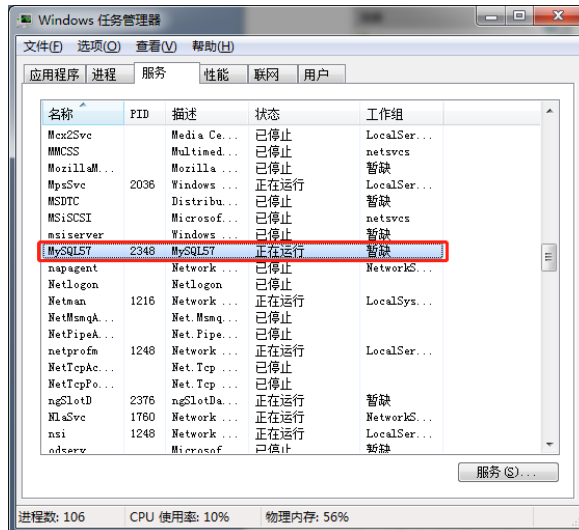
b、服务器 IP 未设置固定，电脑 PING 服务器 IP 是否数据联通。此问题一般是服务器 IP 没有设置为固定 IP，当服务器重启或定期路由器刷新则导致服务器 IP 变化导致。需要固定服务器 IP 地址，IIS 站点服务里绑定服务器 IP。

c、IIS 服务停止工作，打开控制面板-管理工具-IIS 信息服务管理器找到 TSnowWebService (名字可能不同)，应用程序池和网站状态是否停止工作。如停止开启即可。

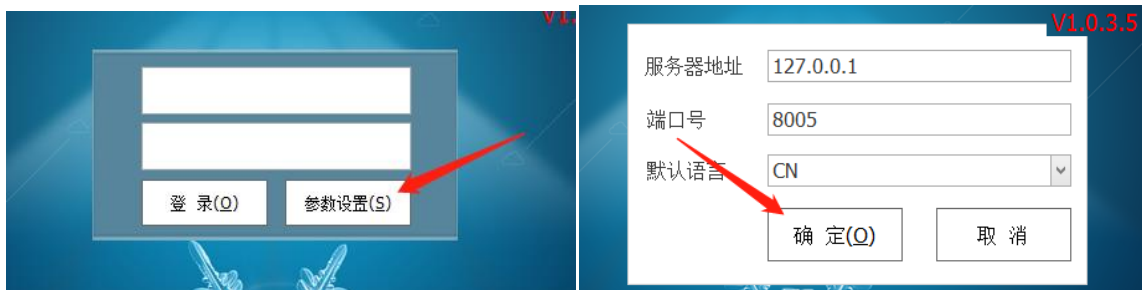


d、数据库服务停止服务，可以在任务管理器里服务中查看 Mysql57 是否启动。如已停止则右键启动即可。如无法启动或启动也无效果，需要重启服务器。如重启服务器也无效果则需要重新安装数据库。

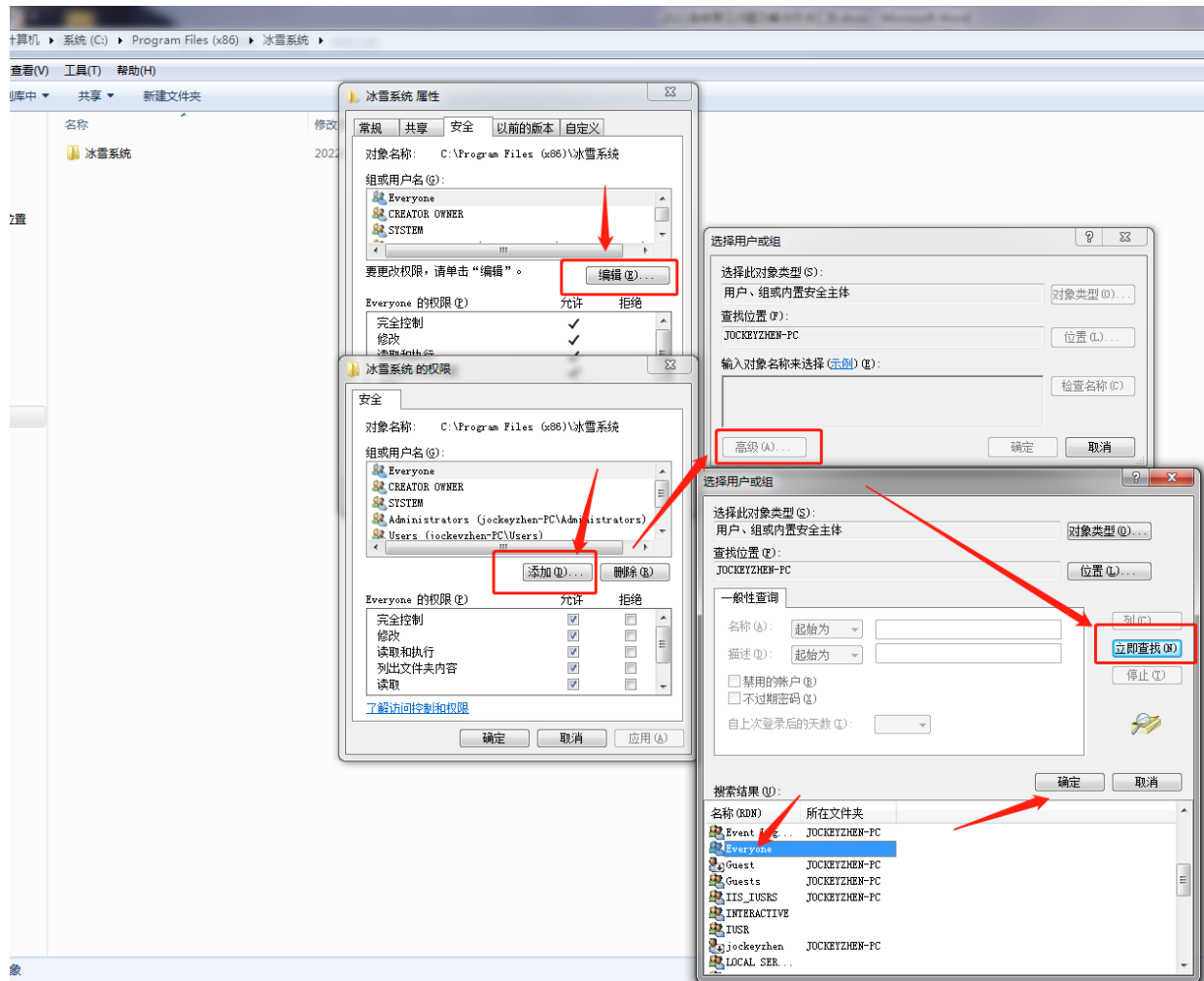
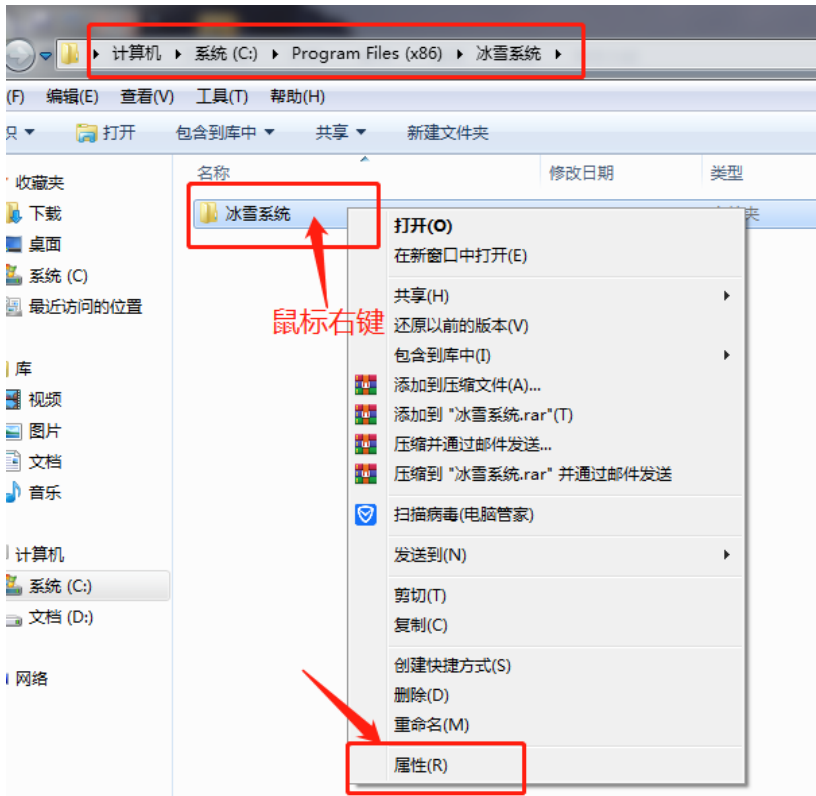
此问题一般由于服务器突然断电造成系统文件丢失导致。

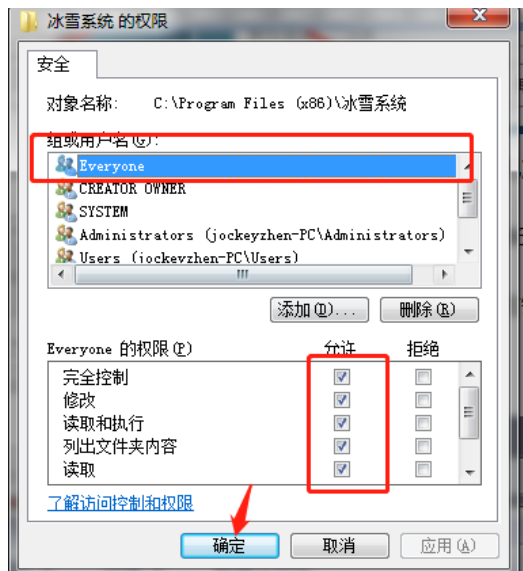


## 2、冰雪客户端参数无法保存，提示保存失败。



a、一般 Win7、Win10、Win11 电脑操作系统文件夹操作权限比较低。需要把冰雪系统安装目录文件夹权限提高即可。打开冰雪系统默认安装目录，一般在 C:\Program Files (x86)\冰雪系统下。桌面打开计算机-->C 盘--> Program Files (x86) -->冰雪系统，文件夹上面鼠标右键，属性。编辑添加 Everyone，读取写入权限全部勾选保存即可。





### 3、读卡器无法刷卡，刷卡没有数据显示

- 需要检查是否安装读卡器驱动。
- 读卡器端口号是否保存正确，可在设备管理其中端口里查看。
- 静电影响读卡器插口，拔下读卡器 usb 用金属钥匙塞进 usb 里金属部分短接放电即可。
- 读卡器损坏，更换新读卡器。

### 4、扫码枪扫码乱码

- 扫码枪是否初始化设置扫码模式，需要按说明启动屏幕扫码模式，一般默认已经设置好，需要看说明书。
- 电脑输入法是否默认为英文模式，如开启中文，扫码会乱码或不正确。需要设置输入法默认为英文模式。

### 5、微信或支付宝退款失败，游客未收到退款推送。

- 服务器无法上网，无法完成和微信支付宝服务器数据通信。需要检查服务器是否可以上网，打开网页。
- 支付宝可以退款，微信无法退款。微信服务证书过期或临时受限。需要检查服务器微信支付证书，或重启安装证书。
- 系统结账成功但提示退款失败，退款挂在了系统财务操作-网络退款处理里。在网络退款处理可以点击退款继续退。如果推不掉，微信的订单可以点击重新生成商户订单号再退。如果网络退款处理也无

法完成退款，则需要到微信或支付宝后台根据游客手机里支付的商户订单号查询并退款，真雪系统里网络退款处理找到相应的记录删除即可。

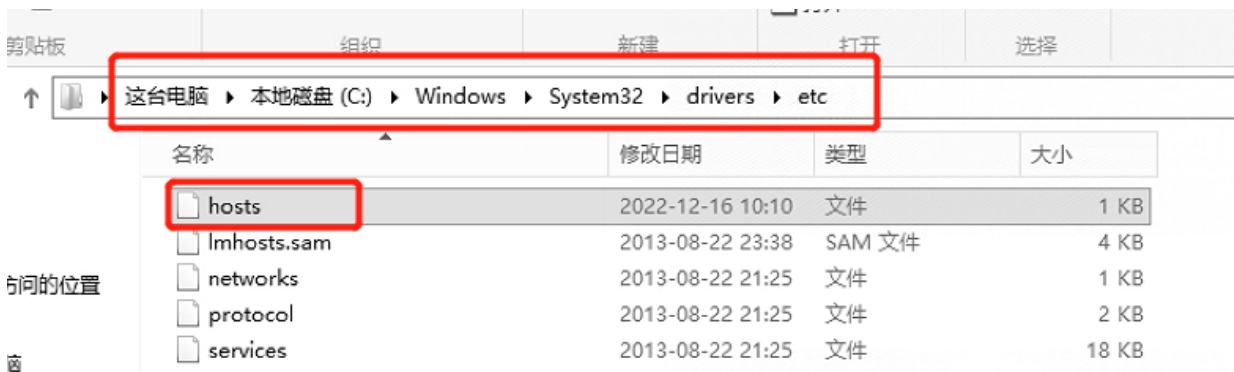


d、收到退款推送，实际未到账。客户使用信用卡支付，信用卡退款到账以银行实际退款时间决定。

e、银行类满减优惠券，如果涉及满减退款无法退优惠券，一般银行优惠券需要全额退款才能退掉满减优惠券。

## 6、微信或支付宝支付失败

a、服务器无法上网，无法完成和微信支付宝服务器数据通信。需要检查服务器是否可以上网，打开网页。如果能打开网页一般是 DNS 有问题，HOST 地址无法跟微信支付接口通信。由于上网的路由器断电或者故障引起的 DNS 错误。临时手动到服务器如图目录下 hosts 用文本方式打开，添加一条临时的记录。111.30.176.63 api.mch.weixin.qq.com



```
文件(F) 编辑(E) 格式(O) 查看(V) 帮助(H)
# Copyright (c) 1993-2009 Microsoft Corp.
#
# This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows.
#
# This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each
# entry should be kept on an individual line. The IP address should
# be placed in the first column followed by the corresponding host name.
# The IP address and the host name should be separated by at least one
# space.
#
# Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual
# lines or following the machine name denoted by a '#' symbol.
#
# For example:
#
#       102.54.94.97       rhino.acme.com       # source server
#       38.25.63.10      x.acme.com          # x client host
#
# localhost name resolution is handled within DNS itself.
#       127.0.0.1        localhost
#       ::1              localhost
#
# 111.30.176.63 api.mch.weixin.qq.com
```

b、微信证书过期。微信服务证书过期或临时受限。需要检查服务器微信支付证书，或重启安装证书。

c、微信支付提示受限，因长期未使用微信支付平台会定期风险检测，需要雪场注册时登记的管理员微信打开微信支付商家助手小程序，找打风险处理 - 找打功能限制记录，按提示处理即可。一般是无交易商户未确认开户意愿，处理完成几分钟即可完成。如果涉及商户资质问题，工商变更、公司帐号冻结等问题，则需要按要求处理资料变更审核成功后可用。

## 7、微信或支付宝退款失败

a、服务器无法上网，无法完成和微信支付宝服务器数据通信。需要检查服务器是否可以上网，打开网页。

b、支付时游客手机商户订单号随机变化跟系统记录不一致。可以到财务操作-网络退款处理里看下，如果是微信可勾选记录点击下方重新生成商户订单号在退款，如果无效则需要到微信或支付宝后台根据游客手机支付时的商户订单号查询并退款，财务操作-网络退款处理里的记录需要手动删除掉即可。

## 8、网络验票成功，移动支付成功，未办卡成功如何处理

无论是收银窗口还是自助机，特殊情况网络票验票成功，支付也成功，系统报错。需要在收银窗口冰雪系统里用财务操作-网络特殊退款先把支付的押金退掉，然后用异常验票换卡重启验票交押金办卡。



营业员划款

账目调账

网络特殊退款

注意：此功能仅用于办卡未成功的情况，随便使用请慎重，后果自负哦！

支付宝退款	微信退款
商户订单号： <input type="text"/>	商户订单号： <input type="text"/>
退款金额： <input type="text"/>	退款金额： <input type="text"/>
订单总金额： <input type="text"/>	订单总金额： <input type="text"/>
<input type="button" value="支付宝退款"/>	<input type="button" value="微信退款"/>

中行MIS管理

支付类型

退款金额

款台号

操作人员