

## 「八達通 ⊕ 商業寬頻」組合 - 常見問題

### 有關處理器安裝

1. 問：八達通 ⊕ 商業寬頻組合是否能配合店舖現有的銷售點管理系統系統(POS)一起使用？  
答：電訊盈科不但為沒有設置POS系統的商戶提供獨立運作之便攜式八達通處理器，我們亦提供方案，配合商戶現有的POS系統運作。讓所有大小商戶，甚至連鎖商店，都能享受到八達通 ⊕ 商業寬頻組合帶來的便利。
2. 問：便攜式八達通處理器是否需要長期接駁電源及寬頻線？  
答：是。便攜式八達通處理器會定時自動下載八達通的最新資料，因此必須長期接駁電源及寬頻線。
3. 問：為什麼把便攜式八達通處理器垂直掛於牆上後便不能拍卡？  
答：為使便攜式八達通處理器能夠正常運作，商戶必須平放處理器，同時避免傾斜擺放。
4. 問：如果商舖有多於一部八達通處理器，可否將兩個處理器並排？  
答：不可以。為使八達通處理器能夠正常運作，兩個處理器必須相隔最少70厘米。
5. 問：若列印出來的單據沒有字，怎麼辦？  
答：請檢查紙卷是否倒轉了放入，因為熱感紙只有一面能夠列印字。

### 有關交易過程

6. 問：在交易過程中，怎樣才知道交易是否成功？  
答：便攜式八達通處理器會於成功交易後發出“嘟”聲，並且會自動列印出交易單據。
7. 問：交易單據可否重印？  
答：可以，但只可以列印對上一次的交易。
8. 問：發覺多扣了客人八達通內的金額，可否取消該項交易?或把多扣的金額存入客人的八達通內？  
答：不可以。所有八達通交易一經確認，便無法取消，更不能夠把金額存入客人的八達通內。商戶須以現金退還給客人。

9. 問：商戶可否利用便攜式八達通處理器翻查當天之交易紀錄？

答：商戶可以利用便攜式八達通處理器的“列印全部交易”功能，列印所有未結算的交易。

## 有關交易結算過程

10. 問：整個結算過程一般需時多久？

答：以寬頻連線的八達通服務，結算過程一般約1-2分鐘。

11. 問：成功結算後，為甚麼在便攜式八達通處理器內再找不到任何交易紀錄？

答：當成功結算後，所有八達通交易紀錄已經傳送至八達通卡有限公司，便攜式八達通處理器再不會保存任何已成功結算的交易紀錄。

12. 問：若寬頻線於結算過程中突然斷線，便攜式八達通處理器內的交易紀錄會否被刪除？

答：不會。便攜式八達通處理器會自動重新連線，直至結算成功。

## 有關交易結算報告

13. 問：商戶是否每天都會收到交易結算報告？

答：是，商戶每天上午十時半前都會收到交易結算報告(包括所有公眾假期)。

14. 問：若商戶已成功進行結算，但在第二天沒有收到八達通卡有限公司發出的交易結算報告，應該怎麼辦？

答：如果商戶是以電郵收取交易結算報告，請檢查有否收到由 [phoenixservice@octopus.com.hk](mailto:phoenixservice@octopus.com.hk) 寄出的交易結算報告電郵。如果商戶是以傳真收取，請檢查傳真機有否開啓及電話線是否已經連接妥當。

15. 問：在交易結算報告內，在[Expired Transaction]一欄出現的金額是甚麼意思？

答：這代表商戶上載到八達通卡有限公司的交易數據已過了規定日期（即交易日期與上載日期相距超過六天），八達通卡有限公司有權不處理該筆過期交易金額。

16. 問：若商戶不需要日結的交易結算報告，只需要一份月結的報告，可以如何申請？

答：現時八達通卡有限公司只能提供日結的交易結算報告，並不設有月結的報告。

17. 問：如商戶有多於一間分店，每一間分店可否收取一份獨立的交易結算報告？

答：不能夠。每個商戶只會收取一份交易結算報告，商戶可跟據報告內詳列之 Device ID 核對每間分店的交易金額。

### 有關交易金額過賬

18. 問：八達通卡有限公司會否在星期六、日及公眾假期過賬給商戶？  
答：不會。八達通卡有限公司只會在工作天過賬給商戶。有關星期五、六、日及公眾假期的交易會於下一個工作天處理。
19. 問：八達通卡有限公司可否每月以支票形式把該月的交易金額寄給商戶？  
答：不可以。八達通卡有限公司會把所有的交易金額在扣除交易費後，直接存入商戶之指定銀行戶口，並不會以支票寄出。

### 客戶服務熱線

20. 問: 如遇到有關賬目問題、操作或機件遇到故障的情況，可致電甚麼熱線查詢?  
答: 有關技術支援，商戶可致電商業客戶服務專線10088(選擇語言後按3再按3字)。有關結算報告及其他查詢，可致電商業客戶服務專線10088(選擇語言後按2再按6字)。