

中国银联云服务（云 POS） 产品案例集锦

——带你走进云服务

中国银联 业务运营中心（编制）

目录

1 初见云服务	5
1.1 云服务介绍	5
1.2 云服务产品特点	6
1.3 云服务主题	7
系统架构	10
1.4 业务合作模式	12
1.5 终端厂商及应用开发商信息	13
1.5.1 终端支持情况	13
1.5.2 应用开发商支持情况	17
2 云服务案例百宝箱	18
2.1 智慧三农	18
2.1.1 行业痛点 VS 智慧三农方案	27
2.1.2 行业方案介绍（以内蒙古分公司助农金融服务点项目为例）	28
2.2 智慧社区	35
2.2.1 行业痛点 VS 智慧社区方案	35
2.2.2 行业方案介绍（以内蒙古分公司社区服务点项目为例）	36
2.3 智慧商超	40
2.3.1 行业痛点 VS 智慧商超方案	40
2.3.2 行业方案介绍	40
2.4 智慧加油站	45
2.4.1 行业痛点 VS 智慧加油站方案	45
2.4.2 行业方案介绍（以河北分公司中石油加油站项目为例）	45
2.5 智慧金融	48
2.5.1 资金归集	48
2.5.2 认证通	50
2.6 智慧洗衣	53
2.6.1 行业痛点 VS 智慧洗衣方案	53
2.6.2 行业方案介绍（以四川分公司索勒依洗衣项目为例）	54
2.7 智慧签证保险（尚未投产，仅供参考）	56

2.7.1 行业痛点 VS 智慧签证保险方案	56
2.7.2 行业方案介绍	57
2.8 智慧烟草	62
2.8.1 行业痛点 VS 智慧烟草方案	62
2.8.2 行业方案介绍	62
2.9 智慧交通	65
2.9.1 行业痛点 VS 交通违法自主办理	66
2.9.2 行业方案介绍	66
2.10 智慧物流	70
2.10.1 行业痛点 VS 云缴费方案	70
2.10.2 行业方案介绍	70
2.11 云缴费	75
2.11.1 行业痛点 VS 云缴费方案	75
2.11.2 行业方案介绍	76
3 云服务接入宝典	80
3.1 终端入网	80
3.2 应用上架	81
3.3 日常运营工作	82
3.3.1 服务内容及主要步骤	82
3.3.2 服务目录及标准	85
3.4 运营常见问题集锦	86
4 附件	101
4.1 附件 1. 云 POS 应用产品上架申请表	101
4.2 附件 2. 云 POS 平台参数入网申请表	错误!未定义书签。
4.3 附件 3.云 POS 应用产品介绍模板	错误!未定义书签。
1 业务背景	错误!未定义书签。
2 基本信息	错误!未定义书签。
3 功能介绍	错误!未定义书签。
3.1 XXX 功能	错误!未定义书签。
4 业务流程	错误!未定义书签。

5 业务定价与手续费结算	错误!未定义书签。
6 参数管理	错误!未定义书签。
7 运营接口人	错误!未定义书签。
8 常见问题及注意事项	错误!未定义书签。
8.1 常见问题	错误!未定义书签。
8.2 注意事项	错误!未定义书签。
5 总公司联系人表	102

1 初见云服务

1.1 云服务介绍



银联云服务（云 POS）产品是银联联合各方资源、针对 B 端合作客户提供基于云终端的综合支付解决方案。

银联即是资源整合方，整合了餐饮、物流、金融、电商、商超等行业方案提供方（以下称应用开发商），云终端厂商，银行、非金机构等收单方及商户拓展方，银联支付通道及其他第三方支付通道。

银联又是平台服务方，建立了公共、开放的银联云服务平台及平台运营规则，B 端合作客户（买方），行业方案提供方、云终端厂商、收单机构及商户拓展方（卖方）通过该平台及配套运营服务进行业务撮合，并达成合作意向。

银联云服务业务的经营模式类似 APP STORE，具体如下：

一是云应用上架。应用开发商提供的行业解决方案（以下称云应用）将

上传到银联云端，银联作为市场管理方进行应用审核。审核通过后，云应用即可面向收单方、商户拓展方开放，其中开放程度、适用范围以及应用服务费将由银联与云应用提供方协商确定。

二是市场撮合。一方面收单机构及市场拓展方根据行业客户需要，将多种云应用进行打包成自身产品，推介给自身 B 端合作客户。另一方面 B 端合作客户结合日常经营活动，在平台上主动选择“云终端+云应用+收单+支付通道”的综合支付解决方案。

三是售后服务。收单机构联合应用开发商面向 B 端合作客户开展云应用及云终端安装部署、业务培训、投诉处理、清算划付等工作。银联负责根据各方约定，面向收单机构收取云应用服务费，完成与应用开发商、银联的服务费分润。

1.2 云服务产品特点

银联云服务产品具有以下产品特点：

一是可复制、可推广性强。云应用在部分地区试点成功后，1-3 天内即可实现其他地区业务落地。

二是资源整合。银联整合了应用开发商资源、云终端厂商资源、收单机构资源、支付通道资源，为 B 端合作客户提供综合支付解决方案。

三是云应用快速上市。云应用与银联现有系统存在松耦合性，仅支付通道可能与银联现有系统相关。非支付类及其他收单机构支付通道需求均可通过云应用进行实现，与银联现有系统无关。因此，应用开发商可以控制开发时间及成本。

四是整合银联全支付渠道、支持间联。该产品整合了银联所有线上、线下支付渠道。机构可通过云应用一次性打通银联线上、线下支付通道，机构也可走自联支付通道。

五是 All In One（多合一）。该产品根据行业客户需要，可实现现金、银行卡、储值卡、会员卡等多种支付方式整合，打通银联钱包、美团、美味不用等、大众点评、饿了么等多种互联网营销服务，联合鼎捷、博卡、银商等专业 ERP 服务，为行业客户提供全方位综合支付解决方案。2

六是应用实时更新。该产品无需收单机构现场更新程序，直接通过应用商店上传更新应用，商户即可通过云终端强制或非强制将云应用更新至本地。

1.3 云服务主题

智慧三农主题

-  助农取款
-  转账汇款
-  便民缴费
-  农资收购
-  O2O 电子商务
-  贷款信息采集



智慧社区主题

-  金融服务
-  便民服务
-  商旅服务
-  网上购物
-  信息服务



智慧商超主题

-  销售功能
-  收款功能
-  会员功能



智慧加油站主题



支付功能
查询功能
交易管理



智慧金融主题



理财购买
消费撤销
认证通



智慧洗衣主题



收衣功能
会员功能
收银功能



智慧签证保险主题



信息录入
保险购买
支付功能

签证人信息录入

第1签证人信息

姓名		性别	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
手机号		出生日期	2015-07-20
护照号		签证类型	在职人员
起保日期	2015-07-22	续保日期	2015-07-29

+ 添加新签证人

本人已认真阅读并理解保险条款、投保人声明和投保告知的全部内容，同意如发生有关网上投保产品、投保金额、保险责任、免除保险公司责任的事项的纠纷，以本人提交给贵公司的电子化信息和保险合同作为合法有效凭证，该凭证具有完全证据效力。

返回首页 确定

智慧烟草主题



扫描销售
终端定烟
购烟支付
综合查询



智慧交通主题



机动车违法查询
驾驶人违法查询
自助处罚



智慧物流主题



新建代收订单
货款代收
系统管理



智慧缴费主题



缴费
查询
管理
打印凭条



系统架构

中国银联基于云计算的电子支付和电子商务综合服务平台项目是国家云计算示范工程项目，云支付终端及云终端后台系统项目是其中一个子项目，该项目称为云服务（云 POS）产品。该产品包括云支付终端（云支付终端硬件、Android 操作系统定制、银联支付应用客户端、银联应用市场客户端），以及云支付终端后台（银联支付应用后台系统、银联应用商店、银联云终端商户服务平台、银联云终端管理平台）。如下图所示：

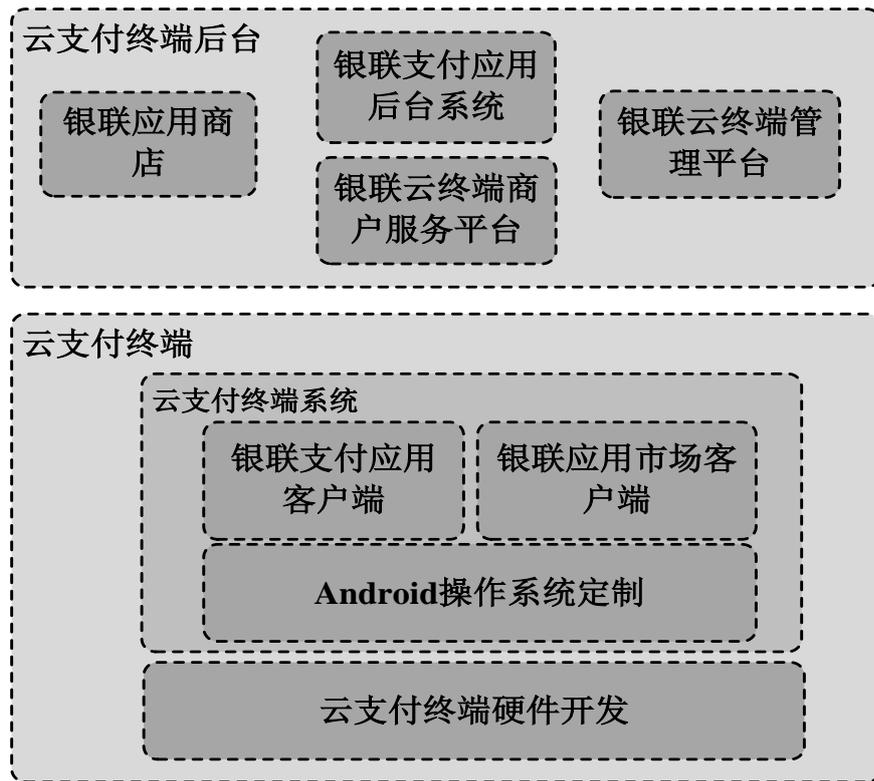


图1 云支付终端及云服务产品后台系统划分

银联云支付终端后台系统负责对云服务产品各类交易进行处理、终端参数管理、应用管理以及数据服务功能，云支付终端后台系统与其他银联系统关系如下图所示：

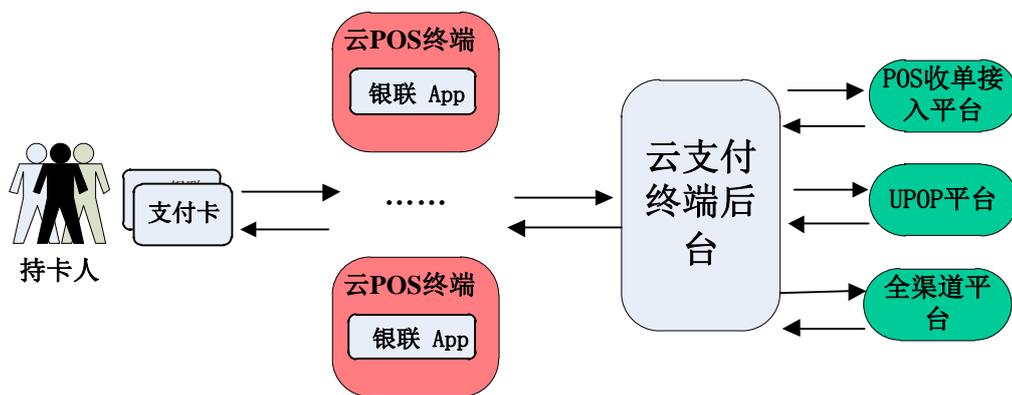


图2 云服务相关系统与其他银联系统关系

云支付终端后台系统主要功能有：

- 云终端的统一管理：支付终端设备将成为云平台的云终端，有别于传统终端，云终端的支付功能将迁移到云端实现，从而实现根据各业务场景开展线上、线下渠道（CUPA、UPOP、全渠道）不同交易组合，实现交易限额、交易权限等风险控制；

- 云应用的统一管理：集中管理非支付应用、PBOC 应用、磁条卡应用等各种云应用，有别于传统 POS 程序，云应用将迁移至云端实现，有利于云应用的发布、升级、回退；对云应用及云终端的关联关系进行管理。
- 新型应用的弹性扩展：海量数据挖掘、分析，开发增值应用。

1.4 业务合作模式

云服务业务参与方包括商户、终端厂商、应用开发商（应用开发方或应用解决方案提供方）、应用市场管理方、收单机构、专业化服务机构、内容提供方。各方职责如下：

序号	角色	职责
1	商户	向最终用户销售商品或提供服务
2	收单机构	1、承担收单职责，提供商户资金清算服务； 2、商户拓展、终端机具布放，终端维护； 3、收集商户需求，推动应用开发商优化应用系统、改进、完善终端机具。
3	终端厂商	研发、生产、销售云终端，根据客户需求改进、完善云终端。
4	应用开发者	1、经有效申请并经过银联同意，负责将其开发或者委托开发的各应用放入银联云端向最终用户提供各种服务。 2、投入市场后，接受收单机构、商户或者银联的需求对应用进行维护，应用包括终端 APP 和后台业务系统。
5	内容提供方	提供增值内容，并通过云服务进行内容分销。
6	应用市场管理方（银联）	1、负责建立该应用市场的商业模式、业务模式及市场规则； 2、确保银联云服务相关平台及公共类应用后台系统稳定运行； 3、负责建立并维护应用市场按照既定规则正常运转。

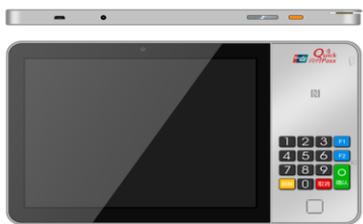
1.5 终端厂商及应用开发商信息

1.5.1 终端支持情况

1.5.1.1 终端型号

序号	型号	状态	终端图片
1	Wizarpos1	已过检	 A black handheld payment terminal with a screen displaying the 'China Unicom' logo and '中国银联'.
2	WizarPAD1	已过检	 A white tablet-style payment terminal mounted on a stand, displaying 'WizarPOS' on the screen.
3	PAR 10	已过检	 A white tablet-style payment terminal with a screen showing transaction details and a card reader on the right side.
4	C960E	已过检	 A blue handheld payment terminal with a screen and a numeric keypad.
5	W280P	已过检	 An orange handheld payment terminal with a screen and a numeric keypad.

序号	型号	状态	终端图片
6	WizarHANDQ1	已过检	
7	IM81	已过检	
8	D800	已过检	
9	C960	已过检	
10	A8	已过检	
11	N900	已过检	

序号	型号	状态	终端图片
12	KOOL4	正在过检	
13	S1000	正在过检	
14	T100	正在过检	
15	SP210	正在过检	
16	SP300	正在过检	
17	N1C	正在过检	

序号	型号	状态	终端图片
18	Wpos-3	正在过检	
19	P950	正在过检	
20	P990	正在过检	
21	K6600	正在过检	
22	A920	正在过检	

1.5.2 应用开发商支持情况

序号	应用商	联系人	职位	手机	座机	邮箱	行业领域
1	云之富	陈娅婕	副总裁	13512134 501	021-528056 89	amanda.chen@y unrich.com	金融、商超、 小微等
2	鼎捷软件	黄攀	T 流通事业 部 POS 应用 组副理	18607971 886	020-283016 02	huangpan@digi win.com	商超、百货 等 ERP 开发
3	订么	王慧民	总经理	18149721 405	021-589098 33	huimin@dingmo re.com 1676574@qq.co m	餐饮
4	智龙	赵苏	副总裁	18511835 985	021-569620 28	zhaos@wiselon g.com	餐饮
5	安捷睿达	周璐宁		13816967 635		zhouluning@ag iledata.cn	中石油
6	小豹科技	罗传勇		18080129 272		283624979@qq. com	洗衣

2 云服务案例百宝箱

2.1 智慧餐饮

（该方案专家：业务运营中心，范乔伟，联系电话：15800900693，邮箱：fanqiaowei@unionpay.com）

2.1.1 行业痛点 VS 智慧餐饮方案

行业痛点	VS	智慧餐饮方案
不同支付需要不同工具， 收银台上设备太多	VS	支持刷卡、插卡、挥卡、扫码等多种支付方式
优惠券核销繁琐，财务对账不平	VS	卡券快速核销，对账简单
用户粘性低，营销转化率 低	VS	会员管理系统，精准营销， 提高转化率
外卖订单管理涉及多平 台，管理复杂	VS	聚合外卖管理，方便高效
通讯质量不佳，交易成功 率低	VS	支持 3G/4G 网络与 Wifi 多 种联网方式，保证网络质量

2.1.2 行业方案介绍（以旺 POS 为例）

2.1.2.1 适用范围

1、适用地区

（1）餐厅门店

营业场所较大或提供堂食的餐厅、咖啡厅、蛋糕店等餐饮门店。

（2）小吃档口

经营场所较小或以外卖、打包为主，销售小吃、水果、饮料的档口。

2、适用机型

支持 3G/4G 及 Wifi 网络连接方式，且具备打印功能的智能终端

2.1.2.2 行业客户需求

商户的诉求：

- 1、降低获客成本，提升营销转化率；
- 2、简化经营流程，解决卡券核销、团购承兑、外卖订单管理的问题；
- 3、改善通讯质量，提升交易成功率；
- 4、解决多种支付方式带来机具混乱、操作不统一、对账繁琐等问题；

2.1.2.3 功能介绍

餐厅门店



呷哺作为大众喜爱的小火锅之一，每家门店从开业起都是红火，但同时长时间的排队、团购验码结算等也给店家和客户造成了体验不流畅，等待的心烦气躁店家手忙脚乱，过程中还容易出错。智能 POS 为呷哺呷哺解决了多种经营性问题，深受店主和收银员好评，智能 POS 为呷哺呷哺实现了以下功能：

(1) 聚合支付：支持刷卡、插卡、闪付、云闪付、扫码等多种支付方式，为银联推广云闪付、扫码支付提供基础支持。

全通道收款



(2) 会员营销：基于微信公众号建立会员系统，用户关注微信公众号即可成为会员。商户通过终端或平台向用户远程投放优惠券/红包，用户即可在微信中收到对应通知，吸引用户二次消费，提升营销转化率。



(3) **卡券核销**: 对接多家团购网站, 实现在一个 APP 中核销各种团购券、优惠券、兑换码。同时, 卡券核销的信息会记录在后台商户平台中, 方便商户进行对账。



小吃档口



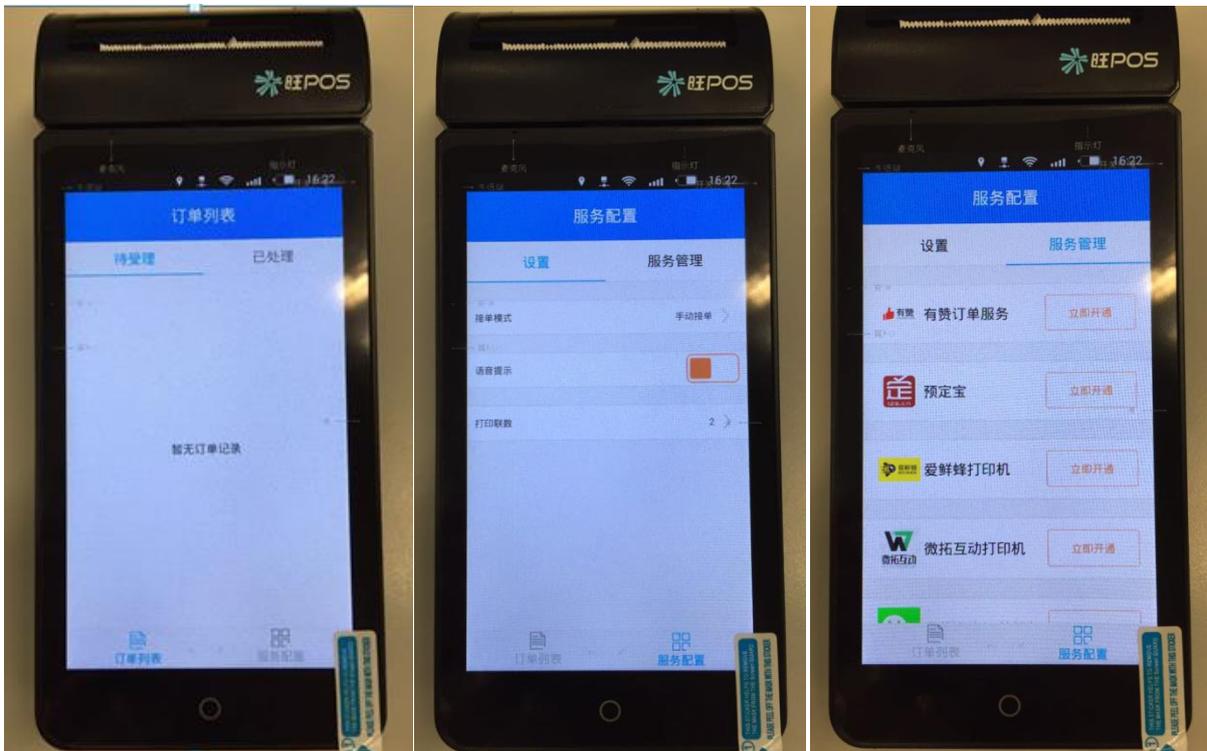
在国内，应该无人不知绝味鸭脖商业街区、校园周边社区门口，基本都能见到它的身影。一家主营休闲卤制食品门店，至今发展成为拥有 5000 多家门店数的巨型连锁企业，有着自己独到的经营模式。智能 POS 在其经营中扮演了至关重要的角色。

(1) **对接商户 ERP:** 智能 POS 与绝味自营 APP 无缝对接无缝对接，实现零售系统功能嵌入落地，支持商品扫码，产品信息接收，促销信息接收，销售数据上传，采购、进货、销售、库存盘点、退货、换货等操作。



(2) **网络质量**：摆脱环境位置影响，智能 pos 设备可支持运营商 3G/4G 网络也可连接 Wifi，解决档口门店对于依赖问题实现所有售卖点的销售数据流均可实时同步数据到总台。

(3) **外卖订单管理**：对接多家外卖网站，实现在一个 APP 中管理不同外卖网站的订单。同时，可以对外卖订单进行统一设置，包含语音提示，极大简化收银员处理外卖订单的时间。



2.1.2.4 商业模式

商户作为需求方，承担终端使用及应用使用费用。

收单机构可向终端厂商购买终端，对商户进行租赁并收取租赁费与服务费。

终端厂家或应用开发公司负责应用的开发，向商户收取应用使用费，或通过应用中广告等其他方式获益。

2.2 智慧百货

(该方案专家：业务运营中心，范乔伟，联系电话：15800900693，邮箱：fanqiaowei@unionpay.com)

2.2.1 行业痛点 VS 智慧百货方案

行业痛点	VS	智慧餐饮方案
不同支付需要不同工具， 收银台上设备太多	VS	支持刷卡、插卡、挥卡、扫码等多种支付方式
库存管理复杂，电脑登记 不方便	VS	库存与销售打通，实时库存显示，终端方便携带可扫描
订货繁琐，根据不同的供应商采取不同订货模式	VS	统一订货，订单管理，简单快捷。
消费者收银台排队长，体验差	VS	分散式收银，导购即可推介产品也参与收银

2.2.2 行业方案介绍（以旺 POS 为例）

2.2.2.1 适用范围

1、适用地区

大型百货商店、品牌连锁专卖店。

2、适用机型

支持 3G/4G 及 Wifi 网络连接方式，且具备打印功能的智能终端

2.2.2.2 行业客户需求

商户的诉求：

- 1、降低经营成本，简化经营流程；
- 2、扩大导购职能，缩短销售时间，提高销售成功率；
- 3、提升用户体验；
- 4、解决多种支付方式带来机具混乱、操作不统一、对账繁琐等问题；

2.2.2.3 功能介绍



上品折扣是中国都市型百货折扣连锁店旗舰品牌，囊括 8 家实体店和 1 家电子商务网站上品折扣网。用户购物等待的时间过长、客户体验差导致订单损失、收银台繁忙和人力成本过高、进销存数据无法统一归集等问题始终困扰着上品折扣，智能 POS 针对痛点，提供了综合的解决方案。

(1) 分散式收银：导购员向消费者推介上品，并通过手持智能 POS 完成收银，交易结果通过上品折扣 APP 传输至后台 ERP 系统。智能 POS 不仅 1 避免用户排队的困扰，提升了用户体验，避免订单损失；同时方便统计导购员绩效，提高员工积极性；智能 POS 部分替代了传统收银台和收银员岗位，降低了企业成本。



(2) 进销存管理：智能 POS 与企业 ERP 对接，上品折扣可直接安装使实现专柜/供应商品全方位信息(款式、库存动销情况等)的动态跟踪，将线上渠道与线下数据打通，实现线上线下商品、库存及物流信息的实时传输和共享，高效率和低成本相结合。同时可以在智能 POS 中完成上下游订货，极大简化企业经营流程，降低企业成本。



(3) 聚合支付：支持刷卡、插卡、闪付、云闪付、扫码等多种支付方式，为银联推广云闪付、扫码支付提供基础支持。

全通道收款





2.2.2.4 商业模式

商户作为需求方，承担终端使用及应用使用费用。

收单机构可向终端厂商购买终端，对商户进行租赁并收取租赁费与服务费。

终端厂家或应用开发公司负责应用的开发，向商户收取应用使用费，或通过应用中广告等其他方式获益。

2.3 智慧三农

（该方案专家：内蒙古分公司，徐广华，联系电话：18704710269 邮箱：xuguanghua@unionpay.com

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com）

2.3.1 行业痛点 VS 智慧三农方案

行业痛点

VS

智慧三农方案

农民取款、转账、缴费、购物、买票等成本较高	VS	叠加多应用，包括取款、转账、缴费、O2O等应用
农村偏远地区，收单终端维护成本较高	VS	云应用远程维护及实时推送
银行网点少，农村贷款需求收集成本高	VS	云应用可以实现贷款需求收集
收单机构在农村投入高、收益少	VS	叠加多应用，收单可获取内容分销佣金

2.3.2 行业方案介绍（以内蒙古分公司助农金融服务点项目为例）

2.3.2.1 适用范围

1、适用地区

（1）城乡结合部

供销社、百货公司、农资连锁店、农副产品收购批发店、电信电网运营商代办点、便民店、超市。

（2）偏远农牧区

农副产品收购点、小型超市，以及没有以上机构地区的村委会。

2、适用机型

需要根据布放地区的网络情况选择对应网络模块的机型。

2.3.2.2 行业客户需求

机构的诉求：

1、扩大了银行的服务半径，特别是对在基层营业网点少的机构显得尤为必要，可以促进整体业务的发展，更好的服务客户。

2、依托云平台，实现的贷款申请功能，可以降低人力成本、提高贷款发放的效率。

3、增加存款、促进发卡，辅助卡产品的推广。

4、多种服务功能受到商户的欢迎，可以更好的拓展商户，增加交易和收单收益。

5、增加同行业竞争力。

商户的诉求：

1、增加收益。

2、以丰富的业务吸引更多的客户群体，增加客户流量。

3、方便快捷，减少资金风险。

2.3.2.3 功能介绍

助农取款：实现农牧民小额现金取款需求，弥补周边金融网点不足，解决农牧民取款困难的问题。



转账汇款：实现了卡卡转账的实时到账，极大地方便了边远农村牧区农牧民的生产、生活，足不出村即可办理转账汇款业务。



便民缴费：实现农牧民就近转账、缴纳手机话费、缴纳电费、电视费、火车票等生活类缴费，以及社保查询与缴纳功能。



农资收购：增加农资收购企业和商户在农资收购时资金结算的便利性，同时减少商户与农牧民现金存放的风险。



O2O 电子商务：将电子商务购物便利性带入广大城市社区和农村牧区，使生活用品销往农村，农副产品销往城市，打造城乡电子商务新模式。功能主要包括订单管理、店铺管理、购物券验证、收银、会员卡管理等。



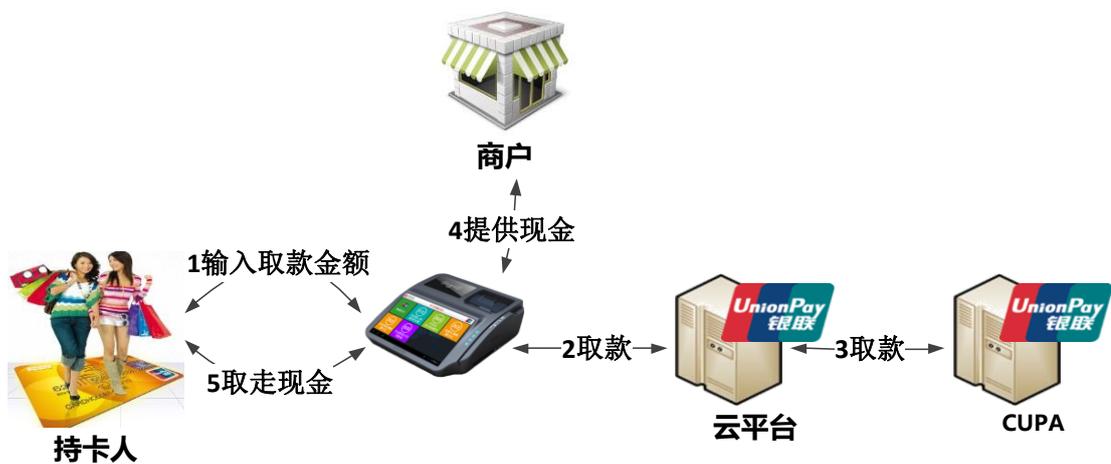
贷款信息采集：方便农牧民进行贷款申请，同时帮助银行更好的了解农牧民贷款需求，便于集中办理贷款业务，减少贷款办理流程，提高贷款发放

速度。



2.3.2.4 业务流程

助农取款：



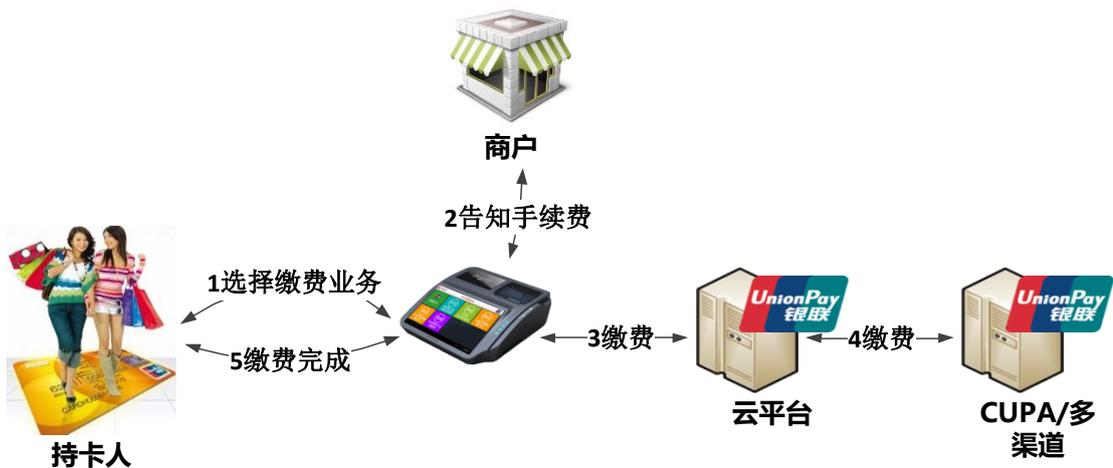
持卡人向商户明确取款金额→商户根据自身现金存储量判断是否可以满足持卡人的取款需求→如满足，提示持卡人刷卡相应金额，并告知收取手续费→交易成功打印小票，商户和持卡人各执一联，同时商户在助农取款簿上记录取款基本信息→将所取现金付给持卡人。

转账汇款：



持卡人向商户明确要进行转账业务→由商户进行终端操作，选择对应 APP→商户提示持卡人输入转入卡卡号→输入转账金额→刷转出卡、输入密码→交易成功打印小票，商户和持卡人各执一联。

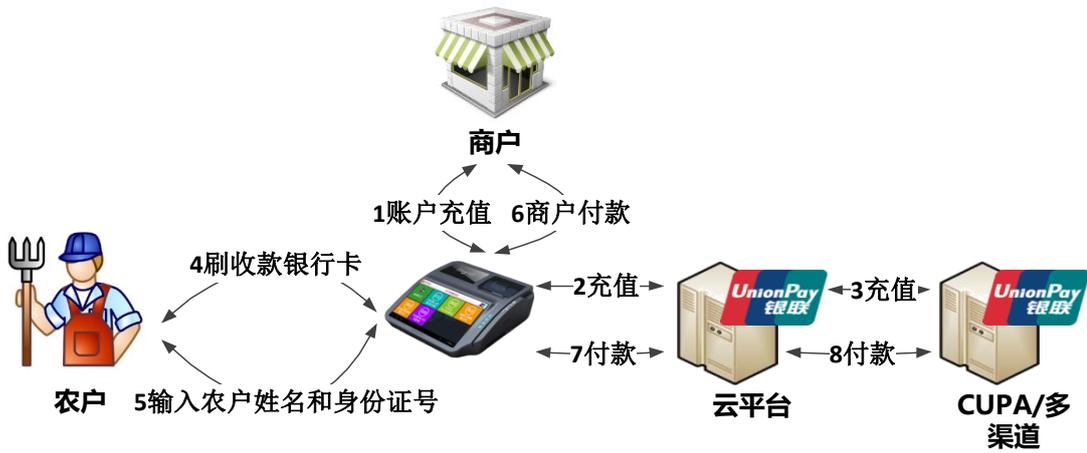
便民缴费：



持卡人向商户明确要进行那种便民缴费→由商户进行终端操作，选择对应缴费内容→商户提示持卡人该缴费是否存在手续费→持卡人同意相关费用，刷卡→交易成功打印小票，商户和持卡人各执一联。

如果是自助终端，以上操作有持卡人根据提示自行操作。

农资收购：



商户根据当日交易情况进行虚拟账户充值→商户收购农资后，提示农牧民刷卡，同时输入农民姓名和身份证号→账户验证通过→商户进行付款→交易成功打印小票，商户与农牧民各执一联→虚拟账户后台扣除刚支付的本金与手续费的总额度。

020 电子商务:



持卡人在云 POS 终端上通过 020 应用选择需要购买的商品→持卡人确认商品信息和金额→持卡人刷卡付款→商户登记购买信息→物流配送→持卡人收货。

贷款信息采集:



农牧民通过云 POS 终端填写并提交贷款申请信息，包括个人基本信息和贷款额度等信息→银行审批贷款并反馈结果→农牧民查询贷款审批结果，可自助操作。

2.3.2.5 商业模式

终端购买方式：一是收单机构购买，二是商户购买。

终端应用开发费用：终端厂家负责应用的开发，承担开发费用。

2.4 智慧社区

（该方案专家：内蒙古分公司，春平，联系电话：13804711729 邮箱：chunping@unionpay.com

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com）

2.4.1 行业痛点 VS 智慧社区方案

行业痛点	VS	智慧社区方案
电力、有线电视、水费等行业缴费网点严重不足，受上下班时间限制	VS	社区超市中就能自助完成相关缴费业务，营业时间长，下班后也可缴费
银行网点不再受理便民缴费，转到电子渠道，使用门槛高	VS	操作简单，年轻人可自助完成刷卡缴费，对老年人社区超市老板可代缴
社区周边余额查询、信用卡还款、转账等金融服务相对缺失	VS	可提供跨行金融服务，转账、还款不用找银行网点，不用排队等候即可办理

社区便利店竞争激烈，房租上涨，收入下降	VS	受理方分润中获得转账、还款、手机充值、火车票等业务佣金，提高收入
社区超市商品种类少，电器、中高端百货商品仍需到大型超市购买	VS	通过叠加电子商务，拓展社区超市商品种类，可提供家电、进口食品等全类别商品

2.4.2 行业方案介绍（以内蒙古分公司社区服务点项目为例）

社区电商合作商户，通过布放银联云 POS 智能终端，叠加便民缴费、金融服务、火车票订购、网上购物等综合应用，将社区超市打造成银联“社区金融服务点”，一方面通过银联金融服务、便民服务为社区超市吸引客流，通过业务分润帮助社区超市提升客流，提高收入；另一方面帮助当地电商企业加快拓展社区超市，形成品牌效益。

2.4.2.1 适用范围

适合银联分公司和当地区域电商企业和收单机构合作，共同布放银联云 POS 智能终端，通过电商企业自建的云 POS 网上购物应用或终端厂家配套的进销存系统对接方式，实现线上线下互联互通的社区电子商务模式。

2.4.2.2 行业客户需求

电商企业在拓展社区商户时，需要更好的商业模式来吸引社区商店更换统一门头、加装灯箱等，同时需要开辟专区宣传电商商品。除了商品销售的佣金外，银联“社区金融服务点”的金融服务、便民服务等可以很好的吸引社区居民，吸引客流，增加营业额，提高社区超市的营业收入。

2.4.2.3 功能介绍

(1) **金融服务**：余额查询、卡卡转账、信用卡还款



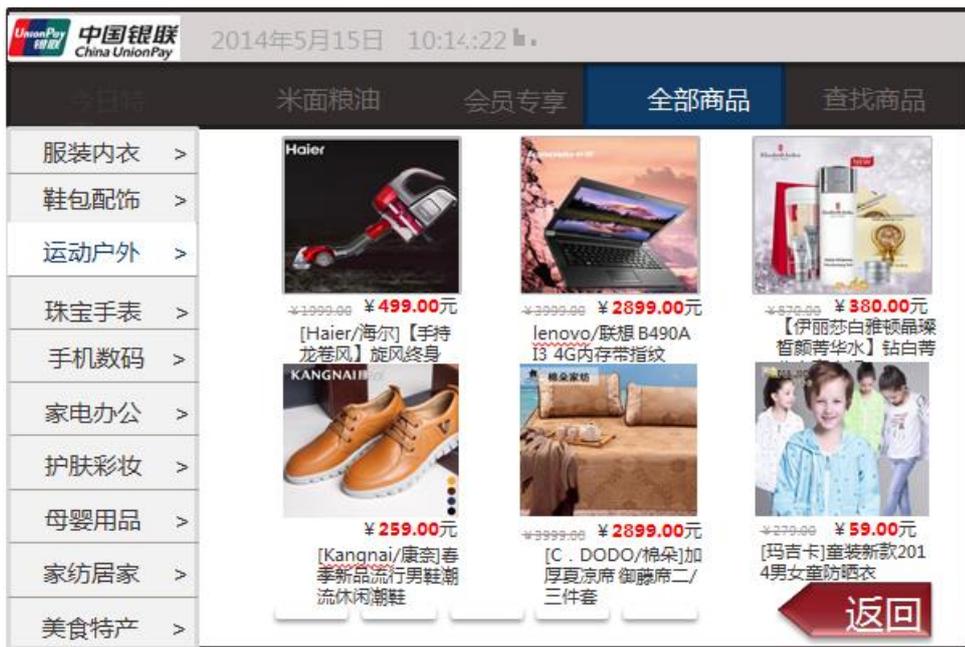
(2) 便民服务：手机充值、电力缴费、有线电视缴费



(3) 商旅服务：火车票、机票、长途车票



(4) 网上购物：网上商城、O2O 订单验证



(5) 信息服务：金融信息、银行卡安全用卡宣传、云 POS 广告宣传（可外接电视或显示器）



目录

第一篇：银行卡安全受理篇

第二篇：欺诈风险识别及处理篇

第三篇：POS及交易资料安全管理篇

第四篇：法律知识篇

image 1 of 3



2.4.2.4 商业模式

1、由电商企业拓展社区超市，通过改造门头、增加灯箱等方式，打造一定数量规模的社区电商便利店。

2、根据社区电商企业的运营模式，由电商找外包开发云 POS 专用的 APP 或者通过和云 POS 进销存系统后台对接的方式，实现社区 O2O 模式。

3、收单机构采购和布放银联云 POS 智能终端，将转账、信用卡还款、手机充值、火车票等应用中的受理方分润按一定比例作为社区商户的交易佣金，鼓励其向社区居民宣传推广。

2.5 智慧商超

（该方案专家：业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com）

2.5.1 行业痛点 VS 智慧商超方案

行业痛点	VS	智慧商超方案
一体化收银	VS	实现物流和资金流合一
线上线下互动	VS	打通线上和线下，实现线下门店线上销售
会员营销	VS	实现线上线下营销互动，卡券发放与核销

2.5.2 行业方案介绍

2.5.2.1 适用范围

该方案适用范围涵盖全国性商超商户、地区连锁商户及单门店商户。行业涵盖便利店，美容美发，餐饮，服装，百货，健身，院线等。

2.5.2.2 行业客户需求

商户的诉求：

- 1、打造线上线下共生、共荣的 O2O 商业模式。
- 2、（连锁、全国性商户）希望实现 APP、互联网上下订单，线下商场交款提货，并跟其 ERP 系统对接，实现线上、线下信息同步。
- 3、希望整合多种收银方式，包括现金、银行卡、储值卡等。
- 4、（单店商户）希望云 POS 取代收银系统，实现会员管理、商品管理、日常销售等功能。

2.5.2.3 功能介绍

(1) **销售功能：**支持多种收银模式，为商户提供了一个快速录入商品、建立销售订单、销售统计的全新商品管理模式。



(2) **库存管理：**实现商品入库、出库、并盘点，帮助商户有效管理货品数量。



(3) **收款功能：**为商户提供会员卡、现金、银行收单等多组合收款方式。



(4) **会员功能：**支持商户进行会员卡激活、充值、消费等管理功能。



(5) **统计查询：**支持商户查询特定销售时间内的出库、入库及销售的明细；支持商户查询某一时间段所有终端的销售情况，以及收银员在该登陆时间内销售的商品总额及总量；支持商户查询某操作员做的盘点操作。



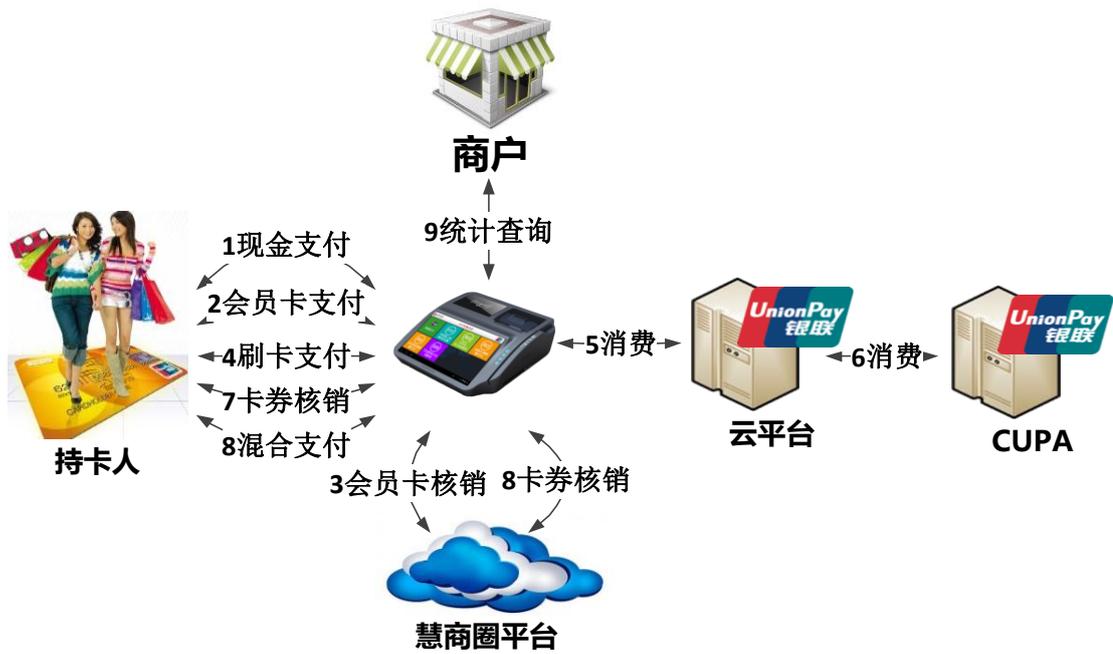
2.5.2.4 业务流程

销售应用：



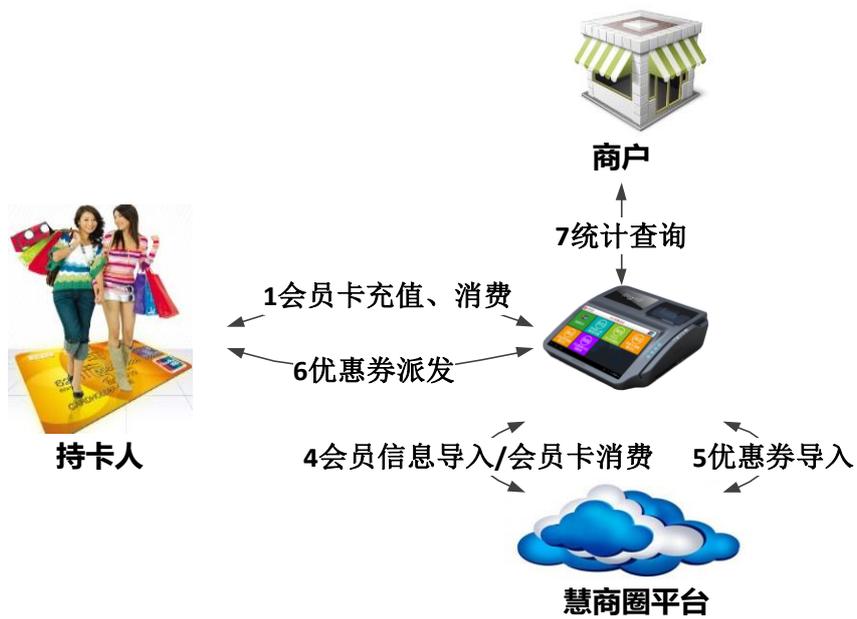
添加商品及库存→选择购买商品→识别会员信息→结账

收款应用：



顾客选择不同的付款方式→支持现金支付、会员卡支付、刷卡支付、卡券核销、混合支付→商户查询交易明细、交易汇总。

会员应用：



顾客充值、消费→商户导入会员账户信息→商户发送优惠券→统计交易金额、查询会员信息

2.5.2.5 商业模式

本项目中，商户投资购买 POS 终端，终端厂商负责应用程序开发及上传。

2.6 智慧加油站

（该方案专家：河北分公司，张强 联系电话：0311-66788337 邮箱：zhangqiang1@unionpay.com

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbo1@unionpay.com）

2.6.1 行业痛点 VS 智慧加油站方案

行业痛点	VS	智慧加油站方案
一柜多机	VS	一台机器支持现金、银行卡、储值卡、积分兑换、二维码等多种支付方式
多收单机构，对账繁琐	VS	统一财务对账报表
提升销售业绩	VS	加载银联钱包等营销服务，提供销售数据分析服务

2.6.2 行业方案介绍（以河北分公司中石油加油站项目为例）

2.6.2.1 适用范围

云 pos 适用于各大加油站，满足加油站日常销售产品的需求，通过将云 pos 终端布放在加油站柜台，购买燃油或商品。

2.6.2.2 行业客户需求

商户的诉求：

1、希望解决一柜多机的问题。在原河北中石油加油站点，每家收单支付机构均提供了自己的受理 POS 机对接各自系统后台，一个收银台前摆放着多台 POS 机，存在严重的“一柜多机”现象，再加上电源适配器、线缆、电源

插座等，使得原本面积就不大的便利店收银台柜面杂乱不堪。

2、希望解决财务要分别与各收单机构对账的繁琐性问题。

3、希望数据收集，通过挖掘数据精准营销提升销售业绩。

4、希望整合各种收款渠道，中石油收银通提供银行卡、预付卡收单等收款方式。

2.6.2.3 功能介绍

(1) 支付功能

提供银行卡收单功能，刷各种银行卡、信用卡进行消费；提供各种消费渠道，包括银联支付、沃支付、翼支付、城市一卡通、北国商城。

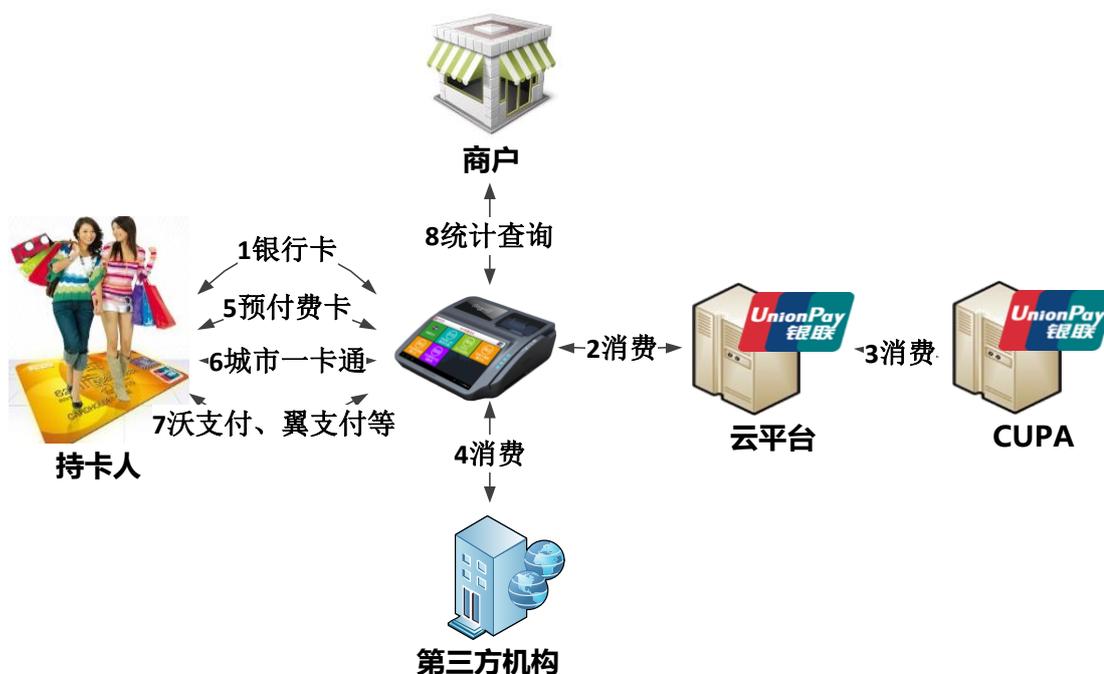
(2) 查询功能

支持商户查询当日交易明细及历史交易明细，支持商户查询当日交易汇总，支持按交易号或机构参考号进行精确查找。



2.6.2.4 业务流程

加油站收银员日常经营时存在以下业务场景：



加油站收银员在收款时点击中石油收银通应用，根据持卡人提供的卡片或二维码来选择不同的支付通道，具体包括：银行卡支付、预付卡收单等。

2.6.2.5 商业模式

该项目整体生态链：

终端厂商（提供硬件和 SDK）——支付通道提供方（收单机构等）——应用开发商——银联河北分公司（资源整合方）——河北中石油（最终用户）。

该模式各方情况如下：

- (1) 终端厂商提供设备给应用开发商。
- (2) 通道提供方赚手续费分润。
- (3) 应用开发商在云 pos 上开发完应用后在把设备卖给河北中石油以及赚取后续的软件维护费用。
- (4) 河北银联推广了云 pos 业务。
- (5) 河北中石油解决了一柜多机，支付模式多样化，O2O 以及行业未来互联网化的需求。

2.7 智慧金融

2.7.1 资金归集

(该方案分公司专家：河南分公司，薛克方 联系电话：0371-63866219
邮箱:kfxue@unionpay.com ;内蒙古分公司，王伟 联系电话:0471-6934625,
邮箱: wangwei3@unionpay.com;

总公司专家：业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：
sunbol@unionpay.com)

2.7.1.1 行业痛点 VS 智慧金融方案

行业痛点	VS	智慧金融方案
普通 POS 使用他行卡买理财时转账有限额要求	VS	转账无限额
普通 POS 发卡行通道开通率低	VS	转账通道成功率较高
理财有 T+0 到账需求，但往往市场都是 T+1 日到账；即使有 T+0 到账，往往需要银行建立额外垫资账户，需要改造	VS	T+0 日持卡人理财账户实时到账
各家银行理财的特殊需求不好满足，如转入转出卡必须为同一人等	VS	可按照个性化需求制作新应用，如实现同名资金归集等需求
线下转账手续费由持卡人承担	VS	手续费由银行承担，便于吸引用户

2.7.1.2 行业方案介绍（以河南分公司理财项目为例）

2.7.1.2.1 适用范围

理财云 pos 适用于各家银行，满足银行范围内大量的跨行购买理财产品的需求，通过将云 pos 终端布放在银行柜台，办理理财购买业务。

2.7.1.2.2 行业客户需求

持卡人的诉求：

- 1、满足持卡人通过银行柜台购买理财产品的需求。

- 2、无须承担手续费。
- 3、流程简单，无须复杂操作。

银行的诉求：

- 1、T+0 日到账的需求。
- 2、分行无须因为 T+0 日到账而进行资金垫付以及系统改造。
- 3、希望增加同名验证功能，以降低出错风险。

2.7.1.3 功能介绍

(1) 理财购买

通过理财购买将客户账户中所有指定账户上的资金归集到指定的账户的服务，提高资金使用效益。



(2) 消费撤销

理财购买业务可根据原交易凭证号进行消费撤销。



2.7.1.2.4 商业模式

由于理财 pos 的使用方是银行，因此商户固定为银行，手续费由银行承担。应用开发一般由技术开发中心、研究院以及厂商应用商开发，开发费用目前应该包含在机具费用里。

2.7.2 认证通

（该方案专家：深圳分公司，李沛然，联系电话：18516572272

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com）

2.7.2.1 行业痛点 VS 认证通

行业痛点	VS	认证通
身份认证	VS	实现银联用户身份认证
个人信用查询业务比较复杂	VS	用户可以在终端上自助查询，方便用户

2.7.2.2 行业方案介绍

2.7.2.2.1 适用范围

适合持卡人认证用户身份和查询个人信用报告，应用安装在多媒体终端上，依托银联多渠道平台，将此终端布放到有业务查询的部门。

2.7.2.2.2 行业客户需求

持卡人的诉求：

- 1、满足持卡人通过终端查询信息业务
- 2、流程简单，无需复杂操作

2.7.2.2.3 功能介绍

登录界面：



资料输入界面：实现持卡人认证个人用户身份



申请界面：实现了持卡人申请个人信用报告



2.7.2.2.4 业务流程

申请个人信用报告



持卡人登录应用→持卡人输入登录名和密码 →进入应用→持卡人进行身份认证→认证成功进入申请界面→终端返回持卡人信息

2.7.2.2.5 商业模式

本项目中，可与其他金融类应用程序进行配合，由商户投资购买 POS 终端，终端厂商负责应用程序开发及上传。

2.8 智慧洗衣

(该方案专家：业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com)

2.8.1 行业痛点 VS 智慧洗衣方案

行业痛点	VS	智慧洗衣方案
店面营业时间不能满足客户 送取/洗衣诉求	VS	支持消费者微信下单，洗衣门店 上门收衣/送衣
缺少会员管理	VS	提供会员管理系统，同时可将线 下散客有效转为会员，并直接获 取该散客的历史消费数据
日常经营数据未电子化	VS	提供商户日常经营管理系统，帮 助商户日常经营
洗衣进度不透明	VS	洗衣工厂可实时更新洗衣进展， 方便消费者/门店查询

2.8.2 行业方案介绍（以四川分公司索勒依洗衣项目为例）

2.8.2.1 适用范围

该应用为索勒依洗衣连锁定制开发的业务处理和收银软件，可根据客户需要适配于所有连锁洗衣机构的加盟店、洗衣工厂的日常业务处理。

2.8.2.2 行业客户需求

持卡人的诉求：

- 1、希望足不出户完成衣物送取，节约时间。
- 2、希望查询洗衣收费标准、洗衣进度。
- 3、希望获取或参与会员营销活动。

2.8.2.3 功能介绍

(1) 收衣功能

支持商户按照衣物的名称、颜色、品牌、瑕疵、数量等内容进行收衣；同时支持商户选择洗涤类型、附加服务



(2) 会员功能

支持会员查询、会员发卡充值、会员续费、创建散客信息及卡交易查询等功能。



(3) 收银功能

支持商户选择银行卡、会员卡等多种收银方式，同时支持优惠券折扣。



2.8.2.4 业务流程

后台系统为终端具体的业务功能提供了网络接口支持。如会员管理、门店管理。同时也是总部管理人员登录的入口。



顾客将衣物送至门店→商户输入衣物材质、颜色、品牌、洗涤类型等信息→顾客到店取衣并付款→商户登录索勒依平台对商户基础资料、会员资料、订单资料进行管理。

2.8.2.5 商业模式

目前，索勒依洗衣应用开发费用由商户（索勒依洗衣连锁）一次付清，云 POS 终端由收单机构提供。

2.9 智慧签证保险(尚未投产，仅供参考)

(该方案专家：业务运营中心，曹辉，联系电话：13381562012，邮箱：caohui@unionpay.com)

2.9.1 行业痛点 VS 智慧签证保险方案

行业痛点	VS	申根快签宝方案
申请 xx 国家签证价格昂贵	VS	与 xx 国家领事馆合作，仅需市场价三分之一价格

申请周期较长	VS	与 xx 国家领事馆和签证中心合作，优化签证流程，3 天即可出签
无法确认申请人身份	VS	通过银联账户验证通道，核实持卡人真实身份
全程填写纸质单据，效率低	VS	通过云 POS 终端填写，快速便捷

2.9.2 行业方案介绍

2.9.2.1 适用范围

适合银联分公司和当地签证中心合作，在签证中心布放银联云 POS 智能终端，通过银联账户验证通道核实申请人身份，优化签证办理流程。

2.9.2.2 行业客户需求

申请人的诉求：

- 1、录入申请人信息时，提高效率。
- 2、缩短 xx 国家签证申请周期。
- 3、申请 xx 国家签证价格昂贵。

签证中心的诉求：

- 1、能快速识别申请人的真实身份。

2.9.2.3 功能介绍

申请人全程通过云 POS 终端录入办理人信息、申请人信息，选择强制旅行险种类和保险天数，并由云 POS 自动发起账户验证交易，通过后依次刷卡支付签证服务费和保险费。

(1) 签证人信息录入

由办理人录入签证人的个人信息，包括姓名、性别、手机号、出生日期、护照号、签证类型、起保日期、终保日期等，每次办理最多可录入 5 个签证人信息。

签证人信息录入 开发专用

第1签证人信息

姓名	<input type="text"/>	性别	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
手机号	<input type="text"/>	出生日期	2015-07-20
护照号	<input type="text"/>	签证类型	在职人员
起保日期	2015-07-22	终保日期	2015-07-29

+ 添加新签证人

本人已认真阅读并理解保险条款、投保人声明和投保须知的全部内容，同意如发生有关网上投保产品、投保金额、保险责任、免除保险公司责任的事项的分歧，以本人提交给贵公司的电子化信息和保险合同作为合法有效凭证，该凭证具有完全证据效力。

返回首页
确定

正在保存屏幕截图... 正在保存屏幕截图.

(2) 支付旅行险及签证费用

用户选择强制购买的旅行险种类，并确定保险天数，确定保险费用及签证费用。

费用支付

第1签证人信息

姓名	ahuajhbhjahb	保单号	ASHH320E0615E017130D
保险费	148.00 元	签证服务费	1052.0 元
护照号	nijnjink	保险公司	cpic

签证服务费合计：1052.00元 保险费合计：148.00元

结束办理
支付

(3) 刷卡支付保险费及签证服务费



(4) 电子签名



(5) 打印保单和绿色凭证

 ahuajbhjahb
电子保单

 ahuajbhjahb
绿色凭证

返回

保险凭证



保险合同编号(Policy Number):	TG10001230	分单号 (Sub-code) :	EA00375159
被保险人(Insured):			
身份证/护照号码(ID/Passport Number):			
被保险人保险责任生效时日(Effective Date):	2015年05月18日 (2015-05-18)17:00:00(北京时间Beijing Time)		
保险合同满期时日(Expiry Date):	2015年06月22日 (2015-06-22)17:00:00(北京时间Beijing Time)		

保险合同及保险费
Benefit & Premium

货币单位: 人民币 元
(Currency Unit: RMB)
基本保险金额 (SUM ASSURED)

保险项目 (BENEFIT ITEMS)	基本保险金额 (SUM ASSURED)
境外团体意外伤害保险 (2014版) Short-term Group Overseas Accident Death & Dismemberment(2014)	1,000,000.00
境外公共交通团体意外伤害保险 (2014版) Short-term Group Overseas Public Carriage Accident Rider(2014)	1,500,000.00
境外综合团体医疗保险-医药补偿金 Short-term Group Overseas Health Protector Rider – Medical Reimbursement	400,000.00/次
境外综合团体医疗保险-意外住院收入保险金 Short-term Group Overseas Health Protector Rider – Accidental Hospitalization Indemnity	200.00
境外综合团体医疗保险-运送和送返费用保险金 Short-term Group Overseas Health Protector Rider – Emergency Evacuation and Repatriation	1,000,000.00
境外综合团体医疗保险-遗体送返保险金 Short-term Group Overseas Health Protector Rider – Repatriation of Remains	200,000.00
境外综合团体医疗保险-丧葬费保险金 Short-term Group Overseas Health Protector Rider – Funeral Fees	16,000.00
一次性支付保险费 (Premium):	668.00

支付完成后, 由云 POS 终端自动调用打印机打印保单和签证服务绿色凭证, 由申请人将保单和绿色凭证随其他申请材料交到签证中心柜台。
签证中心对带有绿色凭证的申请优先处理。

2.9.2.4 业务流程



办理人进行终端操作，录入签证人信息，选择强制旅行险→云 POS 自动发起账户验证→持卡人刷卡支付签证服务费和保险费→支付成功打印保单和签证服务绿色凭证。

2.9.2.5 商业模式

商户拓展方承担机具采购费用，手续费由持卡人承担，银联获取手续费分润、部分签证分润及银联卡权益。

2.10 智慧烟草

(该方案专家：吉林分公司，耿润，联系电话：18904311311 邮箱：rungeng@unionpay.com)

2.10.1 行业痛点 VS 智慧烟草方案

行业痛点	VS	智慧烟草方案
原有定烟由访销员电话访销， 商户只能等电话	VS	商户可随时随地在终端上订烟
订单内容不可见，商户需打电话向客户经理查询订单，费时 费力	VS	信息同步更新，商户可在终端上 查询订单，方便灵活。
商户需到银行存缴烟草货款， 且卡种单一，排队耗时	VS	商户可在终端付款，且支持所有 银联卡的支付与受理。
功能单一，无额外收入	VS	集资金归集与商户自销于一体， 可叠加使用其他便民增值业务， 增加零售户的额外收入

2.10.2 行业方案介绍

2.10.2.1 适用范围

适合省内烟草零售商户，通过智能终端叠加订烟系统，由商户在终端发起定购，并可实时查询订单状态。解决烟草公司电话访销费时，零售商户排队存缴费力，订单状态不可见费心等问题。

2.10.2.2 行业客户需求

烟草公司的诉求：

原有模式烟草公司需统计订单，然后向通过合作银行提交批量文件，逐一扣付，回盘时间较长，如果零售商户头寸不足，则扣划失败（有时零售商户以为账户余额足额，但银行预留账户最低额度，导致账户余额不足）。烟草方均是采取主动扣划形式，后续工作量很大，包括与各个合作行对账，联系扣划失败商户，处理因扣划失败所造成的商户投诉等。

零售商户的诉求：

原有模式商户需绑定固定几家银行发行的银行卡，选择性较低，不适用全省推广；新模式的启用不限定银行选择，支持所有银行卡，大大提高的支付效率，得到商户的支持。

2.10.2.3 功能介绍

智能购烟方案主要功能为**扫描销售**、**终端定烟**、**购烟支付**及**综合查询**功能。

(1) **扫描销售**：可通过扫描销售进行货品的零售，云终端带有内置或外置扫码设备，支持条形码及二维码扫描。



(2) **终端订烟**：终端定烟可批量订购，选择相应订货量建立销售订单。

	产品名	产品编号	单价	限量	需求量	
<input type="checkbox"/>	苏烟(铂晶)	602011	1200(元)/条	25条	10条	生成订单
<input type="checkbox"/>	盛世典藏金圣	602022	1200(元)/条	25条	10条	
<input type="checkbox"/>	熊猫(典藏版)	602033	1200(元)/条	25条	10条	
<input type="checkbox"/>	云烟(软礼印象)	602044	1200(元)/条	25条	10条	返回
<input type="checkbox"/>	黄鹤楼漫天游	602055	1200(元)/条	25条	10条	
<input type="checkbox"/>	极品和牌	602066	1200(元)/条	25条	10条	

(3) 购烟支付：购烟支付界面可以对未支付订单进行付款。


中国烟草 CHINA TOBACCO
订单支付信息


订单编号:	1422873271386	订单类型:	订购单
订单状态:	未支付	订单日期:	20115年2月2日
数量合计:	25	应收金额:	30000(元)
折扣金额:	0.0(元)	已收金额:	0.0(元)

请选择支付方式

中国银行:630*****1211

吉林烟草工业有限责任公司

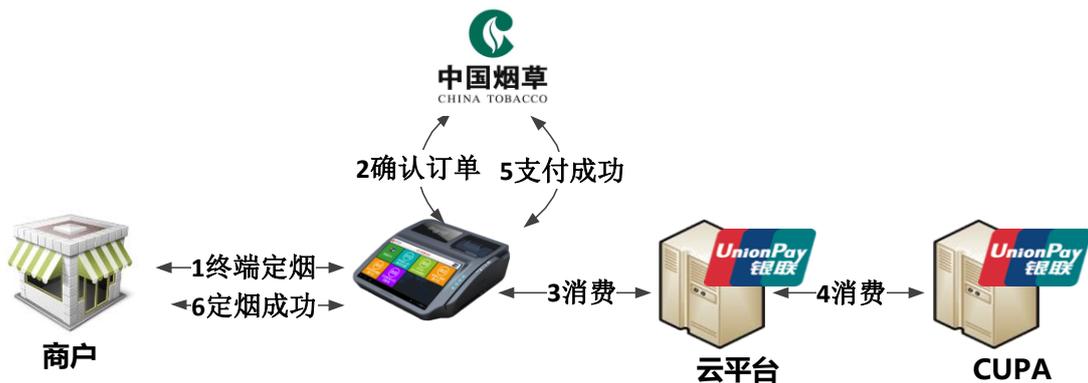
确认支付

取消支付

(4) 综合查询：综合查询可查询订单状态、数量、交易金额及交易时间。

中国烟草 CHINA TOBACCO		综合查询				
序号	订单编号	订单状态	数量合计	应收金额	已收金额	日期
1	1305172011	已经支付	25条	30000元	30000元	13/5/1 12:00
2	1305172022	已经支付	25条	30000元	30000元	13/5/2 20:00
3	1305172033	已经支付	25条	30000元	30000元	13/5/3 12:00
4	1305172044	已经支付	10条	12000元	12000元	13/5/4 21:00
5	1305172055	已经支付	10条	6000元	6000元	13/5/5 12:00

2.10.2.4 业务流程



零售商终端定烟→烟草系统确认订单→支付→向烟草系统反馈支付结果→向终端反馈定烟状态

2.10.2.5 商业模式

运营方承担机具采购费用，银联获取手续费分润。

2.11 智慧交通

(该方案专家:

业务运营中心, 孙博, 联系电话: 13601725875, 邮箱: sunbo1@unionpay.com)

2.11.1 行业痛点 VS 交通违法行为自主办理

行业痛点	VS	智慧缴费
道路车辆的数量迅速增加，同时，车辆管理业务量增加，服务台需要处理业务范围激增	VS	开发银行交通违法行为自主办理应，驾驶人自主办理交通违法行为
服务台上正常的传统业务办理数量大量增加	VS	在有业务办理需求的单位放置多台安装应用的终端，缓解排队问题，提高效率
每次办理业务都需到服务台，客户满意度差	VS	客户办理业务不必去服务台，方便客户。同时，提升了服务质量和客户满意度

2.11.2 行业方案介绍

2.11.2.1 适用范围

适合银联和当地车辆管理部门合作，共同布交通违法行为自主办理终端。应用安装在多媒体终端上，依托银联多渠道平台，将此终端布放到有业务办理的部门。

2.11.2.2 行业客户需求

持卡人的诉求：

- 1、满足持卡人通过终端办理交通违法行为
- 2、流程简单，无需复杂操作

2.11.2.3 功能介绍

主界面：



(1) 缴费：实现持卡人自主缴纳交通违法处罚金的需求





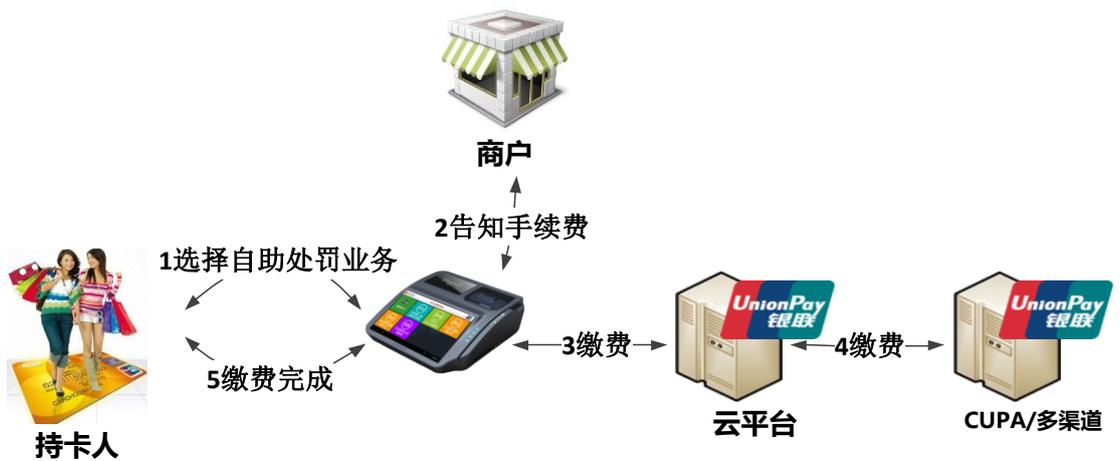
(2) **查询**：实现了持卡人对个人交通违法情况的实时查询，极大的方便了用户在终端上对交通违法信息的查询。





2.11.2.4 业务流程

自助缴纳处罚



持卡人向商户明确要进行缴费业务→由商户进行终端操作，选择对应缴

费内容 → 商户提示持卡人该缴费是否存在手续费 → 持卡人同意相关费用 → 刷转出卡、输入密码 → 交易成功打印小票，商户和持卡人各执一联。

2.11.2.5 商业模式

本项目中，运营方承担机具采购费用，终端厂商负责应用程序开发及上传。

2.12 智慧物流

(该方案专家：山东分公司，许莉莉，18678822896，邮箱：llxu@unionpay.com，

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbo1@unionpay.com)

2.12.1 行业痛点 VS 云缴费方案

行业痛点	VS	认证通
发货人收款不及时，物流公司代收货款后延迟转账	VS	T+0 实时到账
资金周期长，人力成本高	VS	货款代收完成后实时清分，减少人工干预
无法左右用户使用银行卡	VS	引导用户使用合作银行的银行卡，增大发卡量
代收点跑路	VS	资金流不经过代收点活代理商，减少代理商挟款潜逃风险

2.12.2 行业方案介绍

2.12.2.1 适用范围

物流云 POS 适用于各大物流公司，满足物流公司的日常货款代收的需求，通过将云 POS 终端部署在各物流公司代收点，进行运单的查询以及货款的代收。

2.12.2.2 行业客户需求

发货人的诉求：

- 1、货款代收完成后，货款尽快到账
- 2、减短资金流转周期，防止资金链终端
- 3、防止物流公司代收货款后跑路

物流企业的诉求：

- 1、减少货款代发的人工成本
- 2、减短资金流转周期，能够及时拿到货款以及佣金
- 3、防止物流公司代收点代收货款后跑路

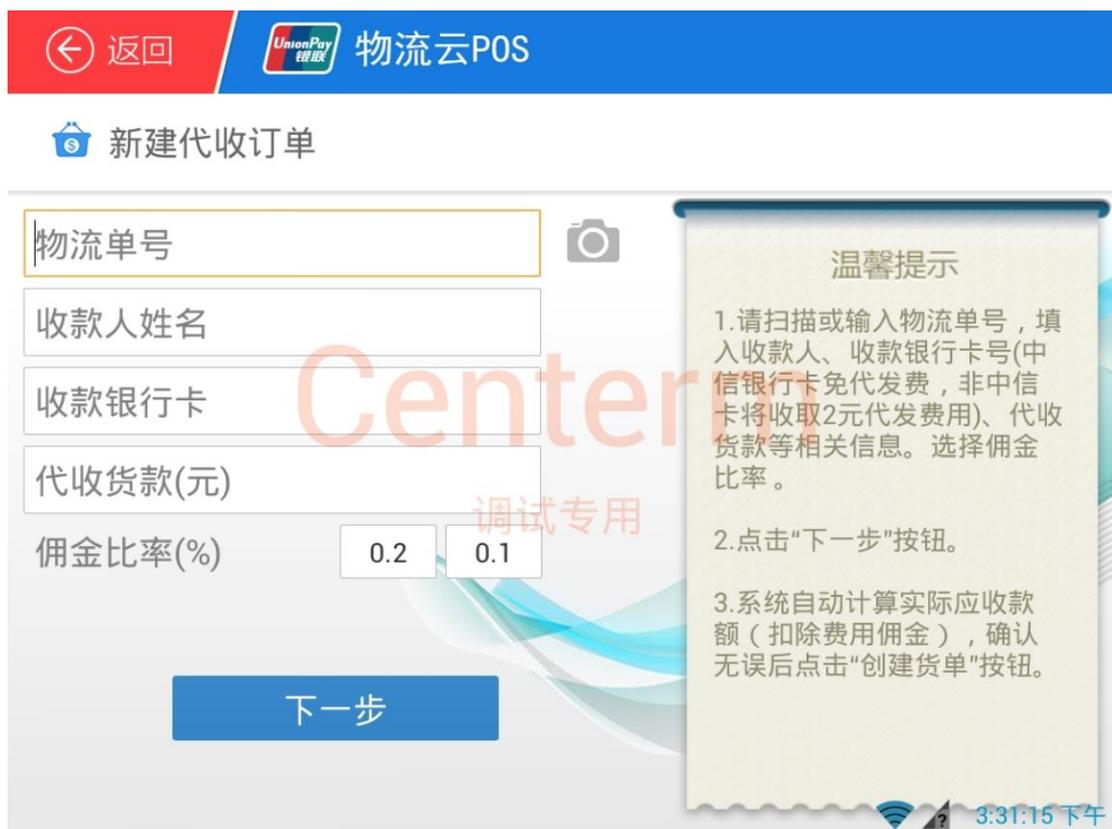
银行的诉求：

- 1、拿到物流企业结算户，收拢资金
- 2、发展用户为行内客户
- 3、实时清分，减少工作量
- 4、降低物流代收风险

2.12.3 功能介绍

(1) 新建代收订单

发货人提供自己的运单号、结算银行卡以及其他结算信息，生成物流代收货款订单。



(2) 货款代收

收货人根据自己收到的运单号，查询运单对应的货款金额以及其他费用，确认后完成银行卡支付，物流云平台完成货单的入账并实时根据代收信息进行代付。

返回



物流云POS

奔腾物流 - 代收货款

物流单号 933208711618
物流公司 奔腾物流
收款人 吕立峰
收款账号 622588*****3276
订单金额 3600.00 元

支付方式 信用卡(0.38%) 借记卡(0%)
应收金额 3600.00 元

刷卡支付

温馨提示

- 1.请确认货单信息，选择付款方式（借记卡免费，信用卡付款将收取一定手续费），系统自动计算应收金额。
- 2.确认无误后点击“刷卡支付”。
- 3.根据提示操作付款。

3:34:10 下午

(3) 系统管理

包含应用手工签到、网络配置、自启动管理、退出系统等功能。



2.12.4 业务流程

后端系统为终端具体的业务功能提供了网络接口的支持，如代收订单生成、代收货单查询、代收订单销账等。同时也是物流公司的管理入口。



发货人通过物流云 POS 终端发起代收订单生成 → 物流云平台生成代收货单 → 收货人输入运单号查询代收信息 → 物流云平台返回代收货单信息 → 收货人确认后发起支付 → 云 POS 平台进行消费 → 消费成功后物流云 POS 终端通知物流云平台进行入账 → 入账成功后给用户返回结果并打印凭条 → 物流云平台发起实时代付命令

2.12.5 商业模式

终端购买方式：一是合作银行购买，二是物流公司自己购买

终端应用开发费用：应用开发商负责应用的开发，平台使用方承担开发费用。

分润：银联获取手续费分润，应用开发商获取收单行手续费分润

2.13 智慧缴费

（该方案专家：山东分公司，许莉莉，18678822896，邮箱：llxu@unionpay.com，

业务运营中心，孙博，联系电话：13601725875，邮箱：sunbol@unionpay.com）

2.13.1 行业痛点 VS 云缴费方案

行业痛点	VS	认证通
现金缴费存在安全隐患	VS	银联云 POS 刷卡消费，支持绝大部分银行卡
集中、定点缴费耗时耗力	VS	延长收费周期，让用户缴费时间分散，缓解缴费排队问题，提高效率
银行收费窗口少，银行卡业务不断拓展，需要处理业务范围激增	VS	自助缴费，简单、方便、快捷
手工对账工作繁重	VS	实时入账，一目了然；避免出现工作差错，减轻工作压力
客户满意度差，影响开发部门继续拓展收费市场	VS	提升了服务质量和客户满意度，有利于拓展收费市场

2.13.2 行业方案介绍

2.13.2.1 适用范围

云 POS 适用于各行各业，满足水、电、煤气、物业、学校、热力等绝大多数行业商户的缴费需求。通过将云 POS 部署在各家银行网点、行业商户营业厅或移动缴费点等，可实现无人值守自助缴费，账单查询凭条打印等一系列功能。

2.13.2.2 行业客户需求

持卡人的诉求：

- 1、满足持卡人刷卡消费
- 2、线上缴纳各种费用，实时到账
- 3、简单、方便、快捷的操作，完全自助
- 4、部署点多、面广，容易查找

行业商户的诉求：

- 1、实现互联网线上缴费
- 2、资金直接划转到结算户、没有大量现金集中的安全隐患
- 3、完全自助，减少工作人员或网点的压力
- 4、实时入账，账务一目了然，解决财务账务统计的工作压力

银行的诉求：

- 1、收拢大量的资金
- 2、增加用户的粘性
- 3、提高银行的品牌效应
- 4、低风险

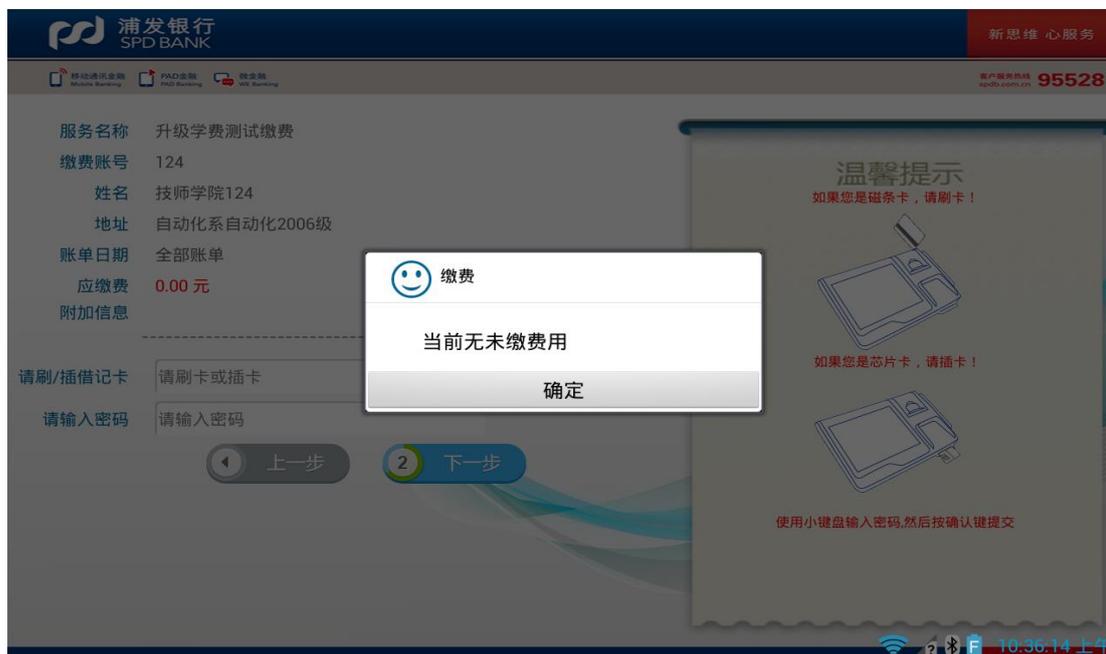
2.13.2.3 功能介绍

主界面：



(1) 缴费功能

持卡人根据自己要缴费的号码进行账单查询，查询成功后完成银行卡支付并进行账单销账以及打印凭条。



(2) 查询功能

实现了对应交费用的实时查询，根据缴费号码查询当前账号是否有欠费或则当前余额是多少。查询功能包括对移动电话、固定电话以及煤气、电力、

学校等集团公司的应缴代收费的查询。



(3) 管理功能

包含应用手工签到、明细汇总、检查更新、系统管理、退出系统等功能



(4) 打印凭条

方便用户打印凭条，留下缴费凭证

2.13.4 业务流程

后端系统为终端具体的业务功能提供了网络接口的支持，如账单查询、账单销账等。同时也是行业商户的管理入口



持卡人输入要缴费的用户编号 → 云缴费终端将请求送到云账单平台获取账单数据 → 给持卡人查看账单信息并确认付款 → 云 POS 平台进行消费 → 消费成功后云缴费终端通知云账单平台进行销账 → 销账成功后给用户返回结果并打印凭条。

2.13.5 商业模式

终端购买方式：一是合作银行购买，二是商户自己购买

终端应用开发费用：应用开发商负责应用的开发，平台使用方承担开发费用。

分润：银联获取手续费分润，应用开发商获取收单行手续费分润

3 云服务接入宝典

3.1 终端入网

步骤	①	②	③	④	⑤	⑥
	商户入网	云平台入网	终端采购	终端布放	联调测试	正式投产
主要工作	向银联总公司或当地分公司提交商户入网申请；	向银联总公司业务运营中心提交云平台入网申请；	联系终端厂商，采购所需型号的终端	由收单机构进行终端布放，下载证书并灌注密钥；	调通终端，安装所需应用，进行联调测试；	测试通过后，正式投产。
预估时间	一般在 2 个工作日内审核完成	一般在 2 个工作日内审核完成	--	--	依具体情况而定	一般在 1 个工作日内上架

注：采购的终端需根据《智能销售点终端系统及应用规范》、《智能销售点终端安全规范》完成改造，并通过银联认证。

(1) 分公司协助收单机构完成传统商户注册平台商户及终端信息录入（一般商户类型为传统 POS 商户，如涉及互联网业务、多渠道业务，应增加一个互联网商户或多渠道商户，终端类型选择 15-云 POS），并通过 UOSP（服务目录为“入网服务—商户及合作机构入网—线下支付业务入网”）向业务运营中心接口人提交《云 POS 平台参数入网申请表》（参见附件 1. 云平台接入流程），并明确该批终端开通的应用范围。

(2) 业务运营中心在 2 个工作日内登录云 POS 终端参数管理平台完成商户及终端参数录入等工作，并将业务开通通知告知分公司接口人。

(3) 分公司接到业务开通通知后，协助收单机构完成终端互联网接入、布放、交易参数初始化终端及等工作。

3.2 应用上架

步骤	①	②	③	④	⑤	⑥
	开发 APP 应用	APP 应用开发方资质审核	申请商户服务门户权限	提交申请材料	应用联调测试	应用上架
主要工作	开发具备银行卡支付需求的 APP；明确银行卡支付的收单机构，支付收单机构申请开通业务所需交易权限；	注册银联应用商店开发者账号，并提交资质材料；	注册成为银联线下商户用户；（可与②同时进行）	提交《云 POS 应用上架申请表》、《云 POS 应用产品介绍模板》、《云 POS 平台参数入网申请表》	银联研究院在 2 个工作日内完成应用测试审查，邮件通知 APP 应用开发方。	测试通过后，应用开发方在银联应用商店上传应用，上传时可以选择成定制类应用或者公共类应用。
预估时间	--	一般在 1-2 个工作日内审核完成	一般在 1-2 个工作日内审核完成	一般在 1-2 个工作日内审核完成	一般在 2 个工作日内完成测试审查	一般在 1 个工作日内上架

1. 开发方资质审核

(1) 应用开发方登录银联应用商店进行注册，上传营业执照扫描件、税务登记扫描件、法人身份证扫描件。

(2) 业务运营中心登录银联应用商店对开发方进行资质审核，在 1 个工作日内将资质审核意见通过邮件反馈应用开发方，如需补充材料，应用开发方在 3 个工作日内补充材料，并重新提交。

2. 应用上架审核

(1) 应用开发方通过邮件向业务运营中心提交《云 POS 应用上架申请表》（详见附件 1. 云平台接入流程）、《云 POS 应用产品介绍模板》（详见附件 1. 云平台接入流程）及《云 POS 平台参数入网申请表》（详见附件 1. 云平台接入流程）。

(2) 在应用上架前，银联研究院在 2 个工作日内完成应用测试审查，测试通过后，应用开发方在银联应用商店上传应用，上传时可以选择成定制类应用或者公共类应用（定制类应用：专为特定机构/商户开发，仅为指定机构/商户可见的应用；公共类应用：所有机构可见的应用。）。业务运营中心在 1 个工作日内登陆银联应用商店安排应用上架；若测试不成功，业务运营中心通过邮件给出不通过原因，应用开发商根据审核意见在双方约定时限内完成应用修改，并重新提交应用上架申请。

3.3 日常运营工作

3.3.1 服务内容及主要步骤

日常运营工作包括业务信息维护、资金清算、差错处理、客户服务、风险监控及处置等工作。

1. 参数管理

(1) 商户及终端参数维护

1) 分公司或总对总收单机构向业务运营中心通过 UOSP (服务目录为“业务管理—商户及合作机构信息调整—线下支付业务信息调整”) 向业务运营中心接口人提交《云 POS 平台参数入网申请表》(参见附件 3. 云 POS 平台参数入网申请表), 提出商户及终端新增/变更需求。

2) 业务运营中心接口人在 2 个工作日内登录终端参数管理平台进行相关参数修改。

3) 业务运营中心通过平台向分公司或总对总收单机构反馈处理情况。

(2) 应用分组

1) 若收到终端新增或删除需求, 业务运营中心接口人 2 个工作日内登录银联应用商店完成银联支付标准客户端应用相关终端分组维护, 邮件反馈至需求提出方。

2) 一般情况下, 非银联支付标准客户端应用均由分公司或收单机构进行应用分组, 即决定哪些应用在哪些终端上可见。

(3) 应用下架

1) 电子支付研究院(业务管理方)、分公司(应用管理方)通过 UOSP (服务目录为“业务管理—商户及合作机构信息调整—线下支付业务信息调整”) 向业务运营中心提交《云 POS 应用下架申请表》, 提出应用下架要求, 并给出下架理由。

2) 业务运营中心收到 1) 下架需求后, 在 1 个工作日内登录银联应用商店进行应用下架, 并通过平台反馈需求提出方、相关收单机构。

3) 若收单机构需要在某批终端进行应用下架, 相关操作参见附件 2。

2. 咨询与投诉

(1) 机构或应用开发方投诉处理

1) 收单机构或应用开发方通过 BOS 平台（服务目录为“咨询建议—> 商户及合作机构咨询处理—> 线下支付业务咨询处理”）向业务运营中心提出投诉建议。

2) 业务运营中心在 1 个工作日内给予受理，如需收单机构或应用开发方处理，业务运营中心邮件发送至收单机构或应用开发方接口人邮箱，收单机构或应用开发方接口人应在双方约定的时限内予以回复。

(2) 持卡人投诉处理

业务运营中心接到客服转递的持卡人投诉信息，如需收单机构或应用开发方处理，业务运营中心邮件发送至收单机构或应用开发方接口人邮箱，收单机构或应用开发方接口人应在双方约定的时限内予以回复。

3. 应急处置

(1) 业务事件应急处置

需同时涵盖两方面处置工作：

1) 业务应急处置

①辖内机构或应用开发方发起业务事件投诉，分公司判断是否涉及跨分公司协作，若不需，则分公司自行处置。若需跨分公司协作，则可通过 BOS 平台（服务目录为“咨询建议—> 商户及合作机构咨询处理—> 线下支付业务咨询处理”）通知业务运营中心。

②业务运营中心需在 3 个工作日内推动相关分公司进行业务应急处置，并通过业务运营服务平台反馈至事件发起分公司处置情况。

③业务运营中心负责总对总行业商户或渠道的业务事件处置，并将处置结果周知相关方。

2) 技术层面修复

(1) 业务运营中心在外部客户发起投诉当日，初步定位是否属于业务运营中心负责的业务参数问题，若是，则对该业务参数进行修复；若否，则在 1 个工作日内通过 UOSP 平台提交服务单给信息总中心业定位问题。

(2) 信息总中心需在 1 个工作日内进行银联系统原因排查，并将排查结

果通过 UOSP 平台反馈至业务运营中心

(3) 若是云 POS 平台/云终端的原因，则开发中心负责按照双方协商的处理时限内进行处置。若是银联系统原因，则信息总中心负责按照双方协商的处理时限内进行处置。

(4) 若是非银联系统原因，则业务运营中心或者分公司推动外部机构进行技术修复。

4. 风险控制

(1) 每日银联风险管理系统对银联受理侧进行风险监控，若有风险案例，则直接报送收单机构。

(2) 收单机构在银联规定时限内进行风险案例处置，并登陆风险管理系统关闭风险案例。

(3) 针对在银联赔付范围的风险事件，业务运营中心或分公司根据《中国银联特别准备金管理操作细则》、《无卡先行垫付处理流程》执行赔付工作，后续按照《中国银联风险准备金管理办法》进行风险核销。若出现符合《中国银联特别准备金管理操作细则》中规定的损失情形，可按照细则执行具体赔付工作。

(4) 收单机构可根据风险事件情况向业务运营中心提出平台优化建议，并由业务运营中心推动平台改造测试。

5. 数据分析

(1) 银联总分公司、收单机构或应用开发方作为需求方向业务运营中心数据服务接口人通过 UOSP/BOS 平台（服务目录为“业务分析—业务专题分析—业务运营数据分析”）提交数据统计及分析需求，包括需求内容及期望完成时间等。

(2) 业务运营中心在双方约定时限内根据需求方要求完成数据统计及分析工作。

(3) 业务运营中心将统计分析结果通过 BOS/UOSP 平台反馈给需求方。

3.3.2 服务目录及标准

序号	服务类型	输入	输出	服务时效	联系人	联系方式
1	商户及终端参数管理	终端已入网	参数修改完毕	2个工作日	朱露	固话：50362745 手机号：13122795506
2	应用分组	应用上架且终端入网	参数生效	2个工作日	朱露	固话：50362745 手机号：13122795506
3	应用下架	下架需求	应用下架	1个工作日	朱露	固话：50362745 手机号：13122795506
4	机构投诉处理	投诉建议	处理结果	1个工作日受理	符炼波 陈泳葢	固话：50362307 手机号：15201880030 固话：50362326 手机号：13917798171
5	持卡人投诉处理	投诉建议	处理结果	1个工作日受理	符炼波 陈泳葢	固话：50362307 手机号：15201880030 固话：50362326 手机号：13917798171
6	业务事件应急处置	业务事件投诉	业务及技术处置结束	按需	符炼波 陈泳葢	固话：50362307 手机号：15201880030 固话：50362326 手机号：13917798171
7	日常风险控制	无	风险疑似案例	按需	符炼波 陈泳葢	固话：50362307 手机号：15201880030 固话：50362326 手机号：13917798171
8	风险事件协查	协助风险案例处置	风险事件处置	按需	符炼波 陈泳葢	固话：50362307 手机号：15201880030 固话：50362326 手机号：13917798171
9	数据分析	数据分析需求	数据分析统计报告	按需	王莹	固话：50362950 手机号：13917865309

3.4 运营常见问题集锦

银联云服务（云 POS）常见问题处理集锦									
序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
1	应用登录	00	操作员或者密码错误	操作员在 POS 终端点击应用，在登录界面输入操作员编号、密码，点击确认后，应用显示“操作员或者密码错误”。	输入的操作员编号与密码不匹配。	运营中心	云 POS 终端管理平台	终端管理-终端用户信息	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心在终端管理平台，更改终端用户信息，对登录密码进行重置。
2	银联支付登录	404	网页找不到	操作员在 POS 终端点击银联支付应用，进入登录界面，输入操作员编号、密码，点击确认后，应用跳转出网页界面，错误显示“404：网页找不到”。	应用没有更新，由于应用一般是自动更新的，所以应检查自动更新的功能是否出错。	商户	云 POS 终端-银联市场应用	管理页面-已安装	<p>1. 如果是慧银的终端，商户应检查应用的静默安装的功能是否出错（静默安装功能与终端系统有关，需请分公司更新系统）；如果是升腾终端，商户应在银联市场-管理页面-已安装应用中，检查 ATK Install 应用有没有安装，未安装时安装即可。</p> <p>2. 处理方法 1 未能解决时，商户可在银联市场中删除银联支付应用，重新安装一个即可。（慧银/升腾终端均适用）</p>

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
3	所有的交易（注：部分交易不需要在密码键盘输密的，包括退货、多渠道的实时代付、预授权完成撤销，不考虑此类错误）	A0	MAC 校验错	操作员在 POS 终端进行交易时，需持卡人刷卡完成交易，持卡人在密码键盘输完密码点击确认后，应用返回“MAC 校验错”。	1. 随机的密钥过期，随机的密钥是在签到时生成的； 2. 密码键盘终端主密钥错误。	商户	云 POS 终端	应用-重新签到	进入应用，点击重新签到，即签到成功。如果继续报错，需请分公司用母 POS 给密码键盘重新灌主密钥。
4	助农取款签到	E6	终端关联错误	第一次使用助农取款应用时，操作员在 POS 终端登录助农取款应用，输入应用终端参数（商户号和终端号），点击确认后应用自动进行第三方签到时，应用显示“终端关联错误”；或者是打开助农取款应用进行交易时，应用显示“终端关联错误”。	这个错误是在做第三方签到时，填写的应用终端商户信息与数据库配置的终端商户信息不一致造成。	商户	云 POS 终端-助农取款应用	管理-管理员账户登录-终端参数	商户进入助农取款应用，以管理员“99”用户号登录，点击管理—终端参数，输入核对后的应用商户号和应用终端号，点击确认；若修改失败，则联系运营中心，在终端管理平台设置关联的应用商户号终端号后，再进行修改。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
5	农资收购签到	E6	终端关联错误	第一次使用农资收购应用时, 操作员在 POS 终端登录农资收购应用, 输入应用终端参数 (商户号和终端号), 点击确认后应用自动进行第三方签到时, 应用显示“终端关联错误”; 或者是打开农资收购应用进行交易时, 应用显示“终端关联错误”。	这个错误是在做第三方签到时, 填写的应用终端商户信息与数据库配置的终端商户信息不一致造成。	商户	云 POS 终端-农资收购应用	设置-终端激活	商户进入助农取款应用, 点击终端激活菜单, 如果发现证书列表为空, 则联系运营中心, 在终端管理平台设置关联的应用商户号终端号后, 再点击激活; 若已有证书, 直接点击激活。
6	输入信息发起交易	E3	请求数据非法	交易环节, 操作员在应用界面输入信息发起交易, 应用返回“请求数据非法”。	交易信息从客户端发到云平台的过程出错。可能原因是商户在应用界面输入的信息请求参数格式或者长度错误。	商户/应用开发商	-	-	商户应先检查输入的数据格式是否正确, 如果输入的数据格式错误, 重新输入正确格式的数据即可; 如果输入的数据是正确的, 应与应用开发商确认是否是应用存在问题。
7	交易撤销	12	无效交易	操作员在 POS 终端输入主管密码以及原交易凭证号/流水号, 进行消费撤销, 撤销失败时, 应用返回“无效交易”	1. 原交易已撤销 2. 凭证号/流水号输入错误 3. 原交易失败 4. 原交易不存在	运营中心	-	-	分公司通过 BOS 平台, 在服务目录: 咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中, 提交问题, 通知运营中心, 运营中心查询这笔交易的状态, 告知持卡人。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
8	在有应用商户号、终端号的应用（如助农取款、农资收购等）中进行交易	19	转 PIN 参数非法，交易失败	操作员在 POS 终端进行交易时，需持卡人刷卡完成交易，持卡人在密码键盘输入完密码点击确认后，应用返回“转 PIN 参数非法，交易失败”	交易时密码是先使用实体商户号的密钥加密的，然后应用商户号会对此进行再一次加密，后台对此做了关联。这个错误可能是由于： 1. 随机的密钥过期； 2. 密码键盘终端主密钥错误。	商户	云 POS 终端	应用-重新签到	进入应用，点击重新签到，即签到成功。如果继续报错，需请分公司用母 POS 给密码键盘重新灌主密钥。
9	资金归集代付	OE7	POS 终端无互联网（UPOP）系统的交易权限	商户在 POS 终端点击资金归集应用，发起一笔代付交易时，应用显示“POS 终端无互联网（UPOP）系统的交易权限”	云 POS 终端管理平台未对该终端绑定全渠道商户参数（全渠道使用 UPOP 证书）	运营中心	云 POS 终端管理平台	UPOP 参数管理-UPOP 终端设置	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心先确定该消费商户是否在商户注册平台录入对应全渠道（UPOP）代付商户，如未录入，则通知分公司录入；如已录入，再确定该终端是否绑定全渠道代付商户，如未绑定，则将这两个商户号绑定。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
10	农资收购代付	OE21	交易金额超出终端单笔代付限额	商户在 POS 终端点击农资收购应用，点击付款，输入金额点击确定，应用显示“交易金额超出终端单笔代付限额”	当前这笔代付交易的金额超出了终端设置的单笔限额。	运营中心	云 POS 终端管理平台	多渠道参数管理-终端代付额度	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心登入终端管理平台，在多渠道参数管理-终端代付额度中，对终端的单笔限额进行修改，提高终端的单笔限额。
11	农资收购代付	OE22	交易金额超出终端剩余代付限额	商户在 POS 终端点击农资收购应用，点击付款，输入金额点击确定，应用显示“交易金额超出终端剩余代付限额”	当天所有的代付交易总金额超出了系统设置的每日限额。	运营中心	云 POS 终端管理平台	多渠道参数管理-终端代付额度	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心登入终端管理平台，在多渠道参数管理-终端代付额度中，对终端的每日限额进行修改，提高终端的每日限额。
12	农资收购代付	OE23	交易金额超出商户单笔代付限额	商户在 POS 终端点击农资收购应用，点击付款，输入金额点击确定，应用显示“交易金额超出商户单笔代付限额”	当前这笔代付交易的金额超出了设置的商户单笔限额。	运营中心	云 POS 终端管理平台	多渠道参数管理-商户代付管理	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心登入终端管理平台，在多渠道参数管理-商户代付管理中，对商户的单笔限额进行修改，提高商户的单笔限额。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
13	农资收购代付	0E24	交易金额超出商户单笔代付限额	商户在 POS 终端点击农资收购应用，点击付款，输入金额点击确定，应用显示“交易金额超出商户单笔代付限额”	当天所有的代付交易总金额超出了设置的商户每日限额。	运营中心	云 POS 终端管理平台	多渠道参数管理-商户代付管理	分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心登入终端管理平台，在多渠道参数管理-商户代付管理中，对商户的每日限额进行修改，提高商户的每日限额。
14	所有交易（包括消费、账户验证交易）	01	请持卡人与发卡行联系	1. 在交易平台进行交易，持卡人刷卡输密后，返回“请持卡人与发卡行联系”。 2. 刷卡后，输密前，返回“请持卡人与发卡行联系”。	1. 由于 MCC、交易限额、交易类型等原因，被发卡行拒绝； 2. 这是在 CUPA 商户的多渠道账户验证过程中，商户注册平台的所属平台机构代码错填为分公司收单代码。	运营中心	商户注册平台	2. 商户注册平台-所属平台机构代码	2. 分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心在商户注册平台，运营中心核实商户配置的所属平台机构代码是否错填，如错填，通知分公司改为分公司多渠道机构代码。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
15	所有交易	03	无效商户	应用显示“无效商户”。	<ul style="list-style-type: none"> 1. 收单平台商户未入网； 2. 多渠道商户未做配置； 3. 全渠道商户未做配置。 	运营中心/分公司	<ul style="list-style-type: none"> 1. 商户注册平台； 2. 多渠道平台； 3. 全渠道/UPOP平台。 	-	商户/分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心根据商户平台检查是否是已配置的商户，如未配置，通知分公司进行配置。
16	使用 IC 卡进行交易	-	不允许 IC 卡降级交易	交易进行到支付环节，持卡人用 IC 卡进行刷卡操作时，使用磁条进行刷卡交易，应用显示“不允许 IC 卡降级交易”。	这个错误是由于 IC 卡刷卡操作造成的，IC 卡不允许降级进行刷卡操作。	商户	-	-	商户应告知持卡人 IC 卡不能用磁条进行刷卡交易，持卡人可以改用插卡或者换卡支付。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
17	所有的交易（注：部分交易不需要在密码键盘输密的，包括退货、多渠道的实时代付、预授权完成撤销，不考虑此类错误）	99	PIN 格式错，请重新签到	操作员在 POS 终端进行交易时，需持卡人刷卡完成交易，持卡人在密码键盘输完密码点击确认后，应用返回“PIN 格式错，请重新签到”	先在应用中重新签到，若仍交易失败，可能是因为密码键盘终端主密钥错误。	商户	云 POS 终端	应用-重新签到	进入应用，点击重新签到，即签到成功。如果继续报错，需请分公司用母 POS 给密码键盘重新灌主密钥。
18	IC 卡交易	-	交易终止	IC 卡刷卡时，应用显示“交易终止”	<ol style="list-style-type: none"> 1. POS 终端没配 IC 卡参数； 2. 商户管理平台配置的 IC 卡参数错误； 3. 插卡操作不对。 	商户/运营中心	云 POS 终端管理平台	基本参数管理-IC 卡基本参数	首先商户应检查 IC 卡插卡操作是否正确，如果操作正确，那么商户/分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心先检查终端管理平台上 IC 卡参数是否配置，如果已配置，提交服务单给信总，确认错误原因；如果没有配置参数，通知分公司重新配置 IC 卡参数。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
19	资金归集代付	OE11	代付交易失败	商户在资金归集应用中进行代付交易时，应用显示“代付交易失败”	全渠道代付交易失败，可能是由于转入卡持卡人信息输入有误。	商户	资金归集应用	交易状态查询	商户在 POS 终端，进入资金归集应用，点击交易状态查询，输入商户订单号查询，就能得知代付失败原因。并根据错误原因修改操作。
20	手机充值（多渠道）	F4	行业商户状态异常	商户在 POS 终端点击手机充值应用，刷卡支付后，应用显示“行业商户状态异常”	行业商户系统有问题。	运营中心	-	-	商户/分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。运营中心在多渠道平台确认行业商户状态。
21	签到	96	拒绝，交换中心异常	签到应答“拒绝，交换中心异常”	1. 商户南北属地错误； 2. 收单商户录成多渠道商户。	收单方/分公司	1. 云 POS 终端管理平台 2. 商户注册平台	1. 终端管理-终端信息 2. 直联商户信息维护	1. 登录云 POS 终端管理平台修改终端属地； 2. 录入传统线下商户信息，商户类型为 00，终端类型选择云 POS。
22	多渠道账单费用查询/手机充值	C1	受理方状态非法	账单费用查询结果应答“受理方状态非法”	终端商户权限未打开。	收单方/分公司	商户注册平台	直联商户信息维护	分公司到商户注册平台查看交易权限，确认传统商户的交易权限配置是否正确。具体操作：商户信息注册公共服务系统-交易管理-收单交易属性维护，公共支付类与委托服务类选中。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
23	多渠道账单缴费	E1	用户号码无效	先进行账单费用查询，再进行缴费环节时，应用显示“用户号码无效”	1. 账单查询环节输入的客户号错误（如便民缴费）； 2. 查询与缴费的用户号属地不一致。	商户	1. 账单查询交易 2. 银联多渠道应用	多渠道应用-设置-地区	1. 客户在账单查询重新输入正确的客户号； 2. 商户进入银联多渠道应用，点击设置-地区，重新选择所在地区。
24	全渠道交易	31	商户不存在	交易结果为“商户不存在”	商户号可能未入网。	收单方/分公司	商户注册平台	-	受单方/分公司在商户注册平台进行商户入网配置。
25	签到	E4	签到失败	签到操作，应用显示“签到失败”	1. 无终端主密钥，或者终端主密钥未同步； 2. 出厂的终端没有更新终端号、商户号。	运营中心	1. 云POS终端管理平台 2. 云POS终端-银联支付	1. 终端密钥管理-终端主密钥同步 2. 管理员登陆-证书下载	商户/分公司通过 BOS 平台，在服务目录：咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中，提交问题，通知运营中心。 1. 分公司提供终端主密钥的密文，运营中心在终端管理平台手动录入（注意：终端主密钥 T+1 日自动同步）； 2. 操作员在 POS 终端上更新终端号、商户号。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
26	银联多渠道签到	-	签到失败	签到操作,应用显示“签到失败”	<ol style="list-style-type: none"> 1. 升腾的终端有内外置密码键盘,在多渠道中可能设置错了密码键盘,或者外置密码键盘插错接口; 2. 慧银的终端只有外置密码键盘,所以可能是密码键盘插错借口或者连接状态有问题; 3. 其余问题,同24。 	商户	云 POS 终端	银联多渠道应用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 升腾的终端: 首先, 商户检查外置密码键盘连接串口 1。然后商户在 POS 终端打开银联支付进行重新签到(这个过程是为了使运营中心了解错误原因)。如果签到成功, 商户在银联多渠道-设置-密码键盘设置中, 根据实际所用的密码键盘(内置/外置)选择密码键盘; 如果签到失败, 按照 25 处理; 2. 慧银的终端: 首先, 商户检查密码键盘连接 LINE。然后商户在 POS 终端打开银联支付进行重新签到(这个过程是为了使运营中心了解错误原因)。如果签到成功, 问题解决; 如果签到失败, 按照 25 处理;

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
27	银联支付和第三方应用签到	-	签到失败	签到操作,应用显示“签到失败”	<ol style="list-style-type: none"> 1. 升腾的终端有内外置密码键盘,在多渠道中可能设置错了密码键盘,或者外置密码键盘插错接口; 2. 慧银的终端只有外置密码键盘,所以可能是密码键盘插错借口或者连接状态有问题; 3. 其余问题,同25。 	商户	云 POS 终端	-	商户首先检查密码键盘是否连错借口。升腾终端密码键盘应连接串口 1; 慧银终端密码键盘应连接 LINE2。其他问题,按照 25 处理。
28	资金归集代付	11	全渠道商户号与证书未关联	商户在资金归集应用中进行代付交易时,应用显示“全渠道商户号与证书未关联”	全渠道商户配置时缺少证书,或者上传的证书有误。	运营中心	云 POS 终端管理平台	UPOP 参数管理-UPOP 终端设置	分公司通过 BOS 平台,在服务目录:咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中,提交问题,通知运营中心。运营中心登陆终端管理平台,在 UPOP 参数管理中,检查商户配置时是否未上传证书,若未上传证书,重新上传即可;若已上传,则检查错误原因,如证书密码输错,则重输。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
29	资金归集消费撤销	30	报文格式错误	商户在资金归集应用中进行消费撤销时，应用显示“报文格式错误”	交易信息从云平台发到后端的过程出错。主要原因是商户注册平台中的参数录错。	运营中心	商户注册平台	-	分公司通过BOS平台,在服务目录:咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线下支付业务咨询处理中,提交问题,通知运营中心。运营中心提交服务单给信总查询错误原因,再相应地修改商户注册平台中的参数。
30	多渠道卡卡转账	-	身份验证失败	在输入转入卡持卡人信息点击确认后,应用显示“身份验证失败”	部分银行卡中心不支持POS转账,或不支持向信用卡转账。	商户	-	-	商户请持卡人换卡操作,建议换用其他发卡行的借记卡。
31	多渠道信用卡还款或手机充值	ER9	未查询到参数信息,交易失败	商户在进行信用卡还款或手机充值时,应用显示“未查询到参数信息,交易失败”	1. 终端未设置所属地区; 2. 多渠道参数未配置; 3. 卡BIN不支持此项交易,因为系统未录入。	商户/运营中心	1. 银联支付 2. 云POS终端管理平台 3. 商户注册平台	-	1. 商户进入银联支付应用,在终端设置中重新设置所属地区; 2. 分公司填写《多渠道总对总业务申请》(可参考附件1),提交给运营中心,运营中心在云POS终端管理平台-多渠道参数管理-多渠道参数模板中配置业务开展地区的多渠道参数配置模板; 3. 运营中心登陆商户注册平台,在多渠道参数管理-用户号码标首维护中配用户号标首(即:卡BIN)。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
32	多渠道信用卡还款	T2	该业务在多渠道受限	商户在进行信用卡还款时，应用显示“该业务在多渠道受限”	1. 准贷记卡不支持信用卡还款； 2. 还款金额未达最低还款额。	商户	-	-	1. 商户告知持卡人换用借记卡进行信用卡还款； 2. 商户告知持卡人还款金额应不少于最低还款额。
33	助农取款、农资收购消费交易	12	无效交易	商户在助农取款、农资收购中做消费交易时，应用显示“无效交易”	助农取款、农资收购不支持贷记卡充值	商户	-	-	商户告知持卡人换用借记卡进行消费。
34	所有交易	105	未知错误，交易失败	商户在交易时，应用显示“未知错误，交易失败”	网络通讯问题，客户端未收到后台的应答。	商户	云 POS 终端	-	终端上，商户检查网络连接是否通畅，若网络中断，重新连接网络后再进行交易。特例：资金归集在做代付时，若出现这个问题，业务运营中心需在云 POS 商户服务平台-终端接入日志中确认代付交易的状态，若代付交易失败，业务运营中心通知商户，商户在资金归集应用中需对原消费交易进行撤销。

序号	应用场景	返回码	返回信息	问题描述	常见原因	处理方	处理平台/应用	操作界面	处理方式
35	农资收购代付	A6	交易成功，请联系发卡行确认	商户在农资收购中进行代付交易，代付请求时后台返错误“98”，代付确认时终端返“A6：交易成功，请联系发卡行确认”	1、银联支付客户端中录入的终端商户号、终端号不匹配。 2、终端交易发起方式不对。	运营中心	商户注册平台	-	运营中心/分公司在云 POS 商户服务平台-终端接入日志中确认代付交易的状态，若代付成功，告知商户即可。若代付失败，商户或收单机构现在终端银联支付客户端中重新录入代付的商户号终端号，并请运营中心检查终端管理平台上消费和代付两套商户号终端号是否关联。 运营中心在商户注册平台-直联商户信息维护-终端信息中，检查终端交易发起方式是否填错，一般选填 0-未知，若是批量代付交易，选填 4-批量代理，并请分公司或收单机构修改处理。

4 附件

4.1 附件 1. 云平台接入流程



云平台接入流程.rar

4.2 附件 2. 云 POS 开发包



云POS开发包.rar

5 总公司联系人表

序号	所属部门	职责	姓名	联系方式	手机号	邮箱
1	业务运营中心	主管	王新宇	021-50362238	13764141948	wangxinyu@unionpay.com
2		运营经理	孙博	021-50362715	13601725875	sunbol@unionpay.com
3		业务支持	范乔伟	021-50362407	15800900693	fangjiaowei@unionpay.com
4		市场支持	武方方	021-50362377	18516591921	wufangfang@unionpay.com
5	电子支付研究院	主管	刘国宝	021-50361663	18621088556	liuguobao@unionpay.com
6		技术支持	王琪	021-50360148	15921934976	wangqil@unionpay.com
7		测试支持	张少飞	021-50360166	15216710019	zhangshaofei@unionpay.com
8	技术开发中心	需求服务室（主管）	张鑫	021-50361827	13917177513	xinzhang@unionpay.com
9		需求服务室	杨曦	021-50361856	15821887831	yangxi@unionpay.com
10		客户端开发（主管）	沈玺	021-50361323	13816296751	shenxi@unionpay.com
11		客户端开发	刘猛	021-20633029	17717553213	liumeng1@unionpay.com
12		云平台（主管）	傅宜生	021-50361784	17702158647	ysfu@unionpay.com
13		云平台	邵帅	021-50361534	13816126673	shaoshuai@unionpay.com
14		商户与机构服务室（主管）	汤茂安	021-50361778	13321820102	matang@unionpay.com
15		商户与机构服务室	孙琳	021-50361863	15001869410	sunlin@unionpay.com
16		软件测试室（主管）	杨帅	021-50361839	13636653017	shuaiyang@unionpay.com
17		软件测试室	王博	——	18516147965	wangbol@unionpay.com
18	信息总中心	测试服务室（主管）	曹律	021-38929999-6762	18621582690	caolv@unionpay.com
19		应用支持二室（主管）	刘金杰	021-38929999-6413	18001641331	liujinjie@unionpay.com
20		应用支持二室	王影	021-38929999-6412	15800574200	wangying4@unionpay.com

