

编号：2014-C-01-001

中国银联

全渠道业务运营服务指引

中国银联股份有限公司

2014 年 10 月 14 日

版本控制信息

版本/状态	作者	起止日期	备注
1.0		2014.08.12	

本档中的所有内容为银联股份有限公司专属所有。未经银联股份有限公司的明确书面许可，任何组织或个人不得以任何目的、任何形式及任何手段复制或传播本档部分或全部内容。

目 录

1	概述	1
1.1	目的.....	1
1.2	范围.....	1
1.3	适用对象.....	1
1.4	术语和定义.....	1
1.5	相关文档.....	1
2	业务参与方及职责划分.....	2
2.1	中国银联总/分公司.....	2
2.2	收单机构.....	2
2.3	商户.....	2
3	商户入网服务流程及步骤.....	3
3.1	服务流程.....	3
3.2	服务步骤.....	6
3.3	服务目录及标准.....	6
4	日常业务运营服务.....	7
4.1	参数变更.....	7
4.2	清算处理.....	7
4.3	咨询与投诉.....	8
4.4	应急处置.....	9
4.5	限额调整.....	9
4.6	风险控制.....	9
4.7	服务目录及标准.....	10
5	运营服务保障.....	10
5.1	合规要求.....	10
5.2	沟通机制.....	10
6	快速响应服务.....	11
6.1	启用条件.....	11
6.2	服务内容.....	11
7	附件	11

1 概述

1.1 目的

《全渠道业务运营服务指引》适用于规范指导业务合作单位（收单机构和商户）实现全渠道业务的快速接入，明确业务接入前应确认具备的条件、业务接入服务流程及服务标准，并对业务投产上线后的日常业务运营服务类型进行有效提示，确保业务顺利开展。

1.2 范围

本指引为收单机构和商户提供全渠道业务运营服务，涵盖业务开通和入网服务、日常处理服务、运营服务保障等环节的服务流程、服务标准、对应接口人及其他引导信息。

全渠道业务运营服务指引，除本文档特别说明外，其他方面将遵循公司相关制度。

1.3 适用对象

银联内部各部门、分公司、收单机构、商户。

1.4 术语和定义

全渠道：目前仅指移动和互联网渠道终端发起的交易，暂不包括 POS、电视、电话渠道终端发起的交易。

1.5 相关文档

本部分列出相关文档信息清单，供业务合作单位获取其他业务运营服务附加信息。

文档类别	文档名称	获取方式
业务规则	银联卡业务运作规章（第五卷、第六卷） 银联卡无卡自助消费业务规则（银联业管委[2012]1号） 银联卡账户服务类业务规则（银联业管委[2012]1号）	登陆 OA 办公系统系统（机构或商户可联系当地分公司获取），在知识中心—总公司知识—业务规则目录下搜索

	银联卡代收业务规则（银联业管委[2011]2号） 银联卡订购业务规则（银联业管委[2011]2号） 银联卡代付业务规则（银联业管委[2011]2号）	
产品手册	待补充	
技术规范及系统改造指南	全渠道平台接入接口规范 全渠道平台接入接口规范产品开发指南--商户卷 全渠道平台接入接口规范产品开发指南--机构卷 全渠道平台接入接口开发包	访问银联商户服务服务平台 (https://merchant.unionpay.com) ，在首页左下角“文档下载”专区的“全渠道商户服务”频道获取（其中接口规范和入网申请表在各产品文件夹内）
系统操作/使用手册	商户服务平台操作手册 机构服务平台操作手册	
合作协议范本	全渠道业务合作协议范本	
入网申请表	全渠道收单机构入网申请表 全渠道商户入网申请表	

2 业务参与方及职责划分

2.1 中国银联总/分公司

中国银联负责向收单机构和商户提供业务开通和入网服务、日常协查及应急事件处置等服务。

2.2 收单机构

收单机构负责向商户提供业务接入受理、资金结算及差错处理服务。

2.3 商户

商户参与业务接入、日常协查及应急处置工作，并为提高银联产品可用性及运营服务质量，提出相应的优化建议。

3 商户入网服务流程及步骤

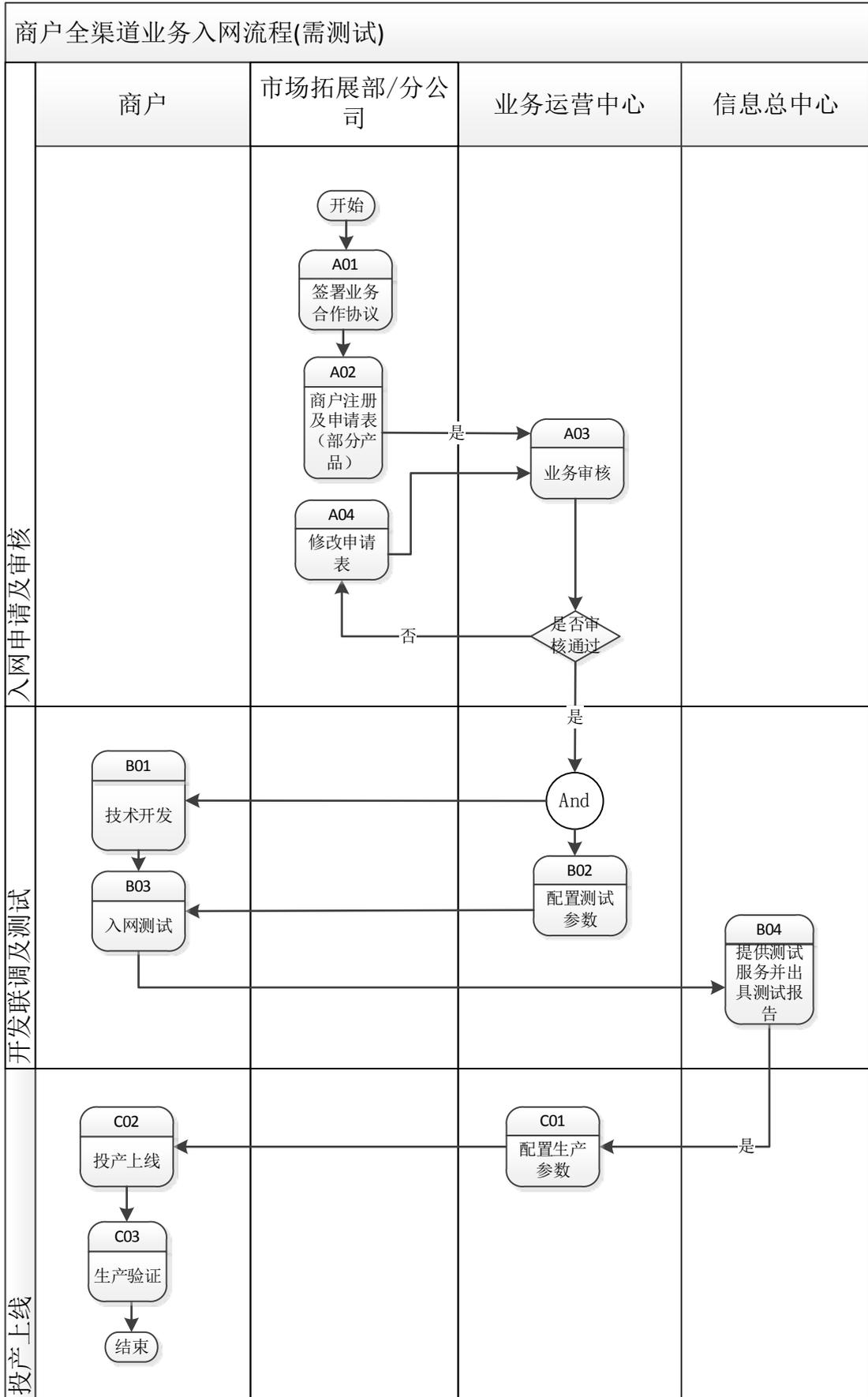
3.1 服务流程

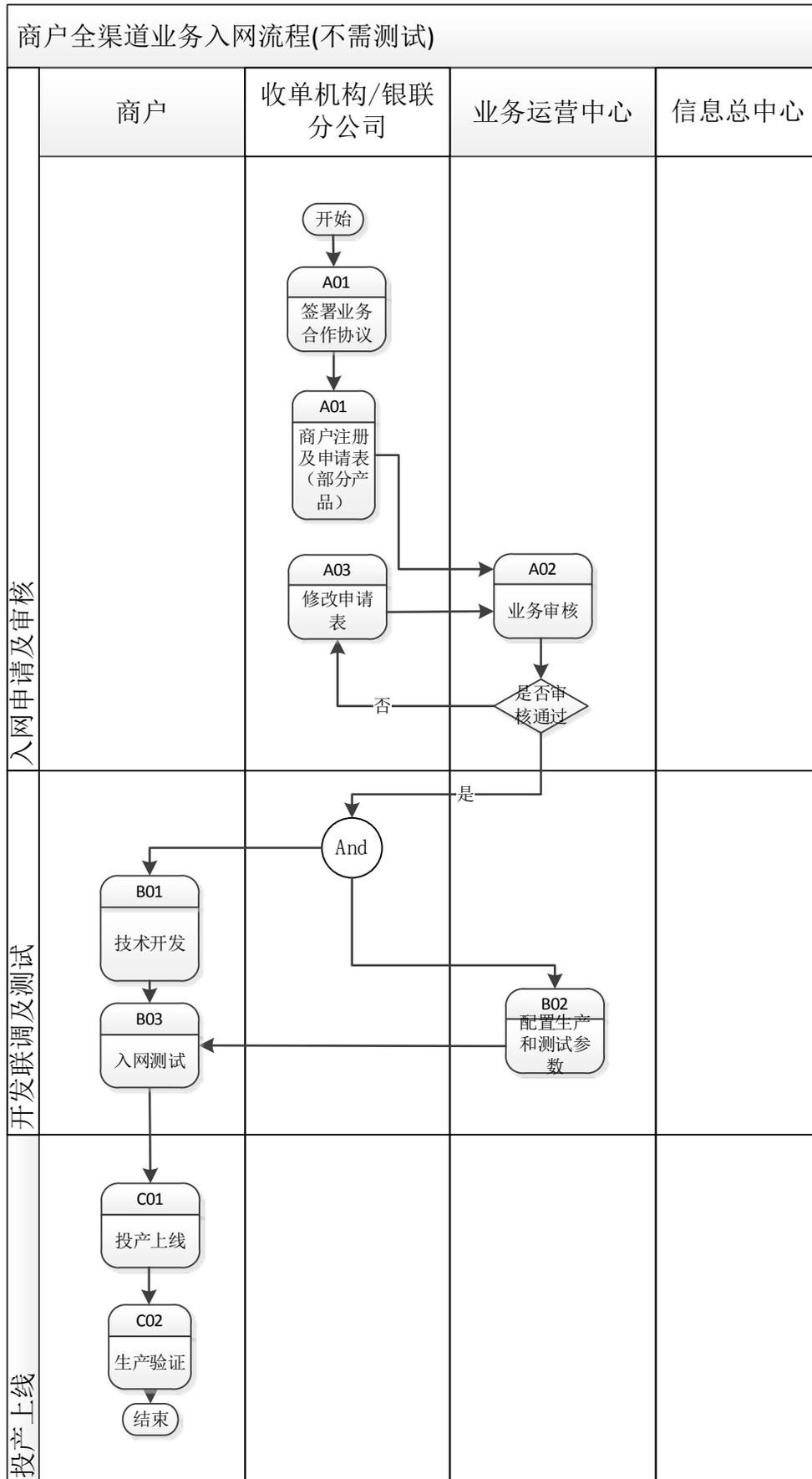
对于商户系统和银联对接，交易不经过收单机构系统的商户入网流程如下，需要经过入网申请及审核环节，开发联调及测试和投产上线三个环节；如商户系统接入收单机构系统，由收单机构系统转发至银联，只需要经过入网申请及审核环节，开发联调及测试和投产上线由收单机构提供服务，银联只针对收单机构提供测试支持服务。

商户业务开通，为了兼顾交易质量和入网效率，对部分交易流程较复杂的商户需要先测试再投产，其他一般商户可依据需要自行安排测试和投产。

开展如下业务商户需要先测试再投产：

产品	产品子类
互联网支付	银联无跳转支付
后台直接支付	辅助消费
	订购
代收	全部





3.2 服务步骤

1. 阶段 1：入网申请及审核

(1) 在协议签署完毕后，银联分公司须与收单机构、商户制定一个商户接入的工作计划，明确各阶段的责任单位和完成时间，包括商户注册平台商户信息的录入、入网申请材料的提交、系统开发、联调测试和投产上线各个环节。

(2) 收单机构或分公司在联合联网通用商户注册平台注册商户信息。

(3) 对于银联无跳转支付、后台直接支付和代收业务商户，收单机构或分公司向业务运营中心提交入网申请表，其他业务商户无需提交入网申请表，直接进入阶段 2；

(4) 业务运营中心审核入网申请表，如审核通过，反馈市场拓展部/分公司；如审核不通过，市场拓展部/分公司修改入网申请表并重新提交。

2. 阶段 2：开发联调及测试

(1) 商户进行技术开发和入网测试，由信息总中心提供入网测试服务；

对于需要先测试再投产的商户：

(2) 银联业务运营中心配置测试参数，邮件给商户反馈测试参数；

(3) 商户测试完成后，由银联信息总中心出具入网测试报告；

对于不需要先测试通过即可投产上线的商户：

(4) 银联业务运营中心为商户配置生产和测试参数，并邮件反馈商户生产和测试参数。

(5) 银联业务运营中心配置生产参数，邮件反馈结果，通知商户生产验证。对于不需要先测试通过即可投产上线的商户，此步骤跳过。

3. 阶段 3：投产上线

(1) 商户投产上线并生产验证，银联信息总中心提供生产验证技术支持。

3.3 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	签署业务合作协议		协议	T+5	银联对口市场服务代表	
2	商户信息注册/提交入网申请表		商户信息注册入网申请表	T+2		
3	业务审核	入网申请表	审核意见	不需跨部门审核：T+2 需跨部门审核：T+5	王鹏飞/张俊佳/周振	50362394/2123/2359 wangpengfei@unionpay.com zhangjunjia@unionpay.com zhouzhen@unionpay.com

5	配置测试/生产参数	审核意见	测试/生产参数受理反馈	T+2	梁晨	50362377 operation@unionpay.com
6	提供测试服务	测试申请	测试服务	与收单机构约定		38929999-2049 acpservice@unionpay.com
7	出具测试报告	测试完成	测试报告	T+1		

4 日常业务运营服务

4.1 参数变更

收单机构或商户提出参数变更申请，包括但不限于：服务网站退货功能变更、服务网站密码重置、支付产品变更、网银支付跳转方式变更、域名变更、密钥变更、交易参数变更、商户全称/简称/网站名称等基本信息变更、商户联系人变更等，参数变更流程如下：

1. 对于商户全称/简称/网站名称、商户联系人、域名等基本信息变更，可由收单机构或银联当地分公司在联合联网通用商户注册平台变更相应信息后，向银联业务运营中心日常运营公共服务邮箱 operation@unionpay.com 备案；对于修改密钥、服务网站密码重置、网银支付跳转方式等交易信息变更，申请方可通过填写《中国银联商户及收单机构业务功能变更申请表》并加盖骑缝章后，交由收单机构或银联当地分公司向银联业务运营中心日常运营公共服务邮箱 operation@unionpay.com 提交。此外，商户也可以商户登陆商户服务平台（选择线上商户，网址为：<https://merchant.unionpay.com>），在服务单管理菜单下创建新的服务需求单，提出参数变更需求（2045年1月8日上线）。

2. 银联业务运营中心根据申请内容，审核无误后，变更生产参数，银联业务运营中心处理完后反馈收单机构和商户；

3. 收单机构和商户对反馈结果进行确认。

4.2 清算处理

1. 收单机构资金结算常见问题如下：

(1) 不同收单业务之间资金结算关系

同一个收单机构号情况下：一个收单机构号只能对应一个清算账户，但可按照交易渠道、本金/费用等维度区分头寸结算（具体区分维度参见成员机构清算信息申请表，收单机构分支机构由银联当地分公司通过 UOSP 向银联财务部提交申请，总行收单机构是由银联业务部通过 UOSP 向财务部提交申请）。

不同收单机构号情况下：可支持不同机构号对应不同清算账户和多个收单机构号对应一

个清算账户（只需申请时填写相同清算账户即可）。

(2) 资金结算时间

23 点日切，T+1 工作日进行资金划拨。

(3) 收单机构清算文件报表问题

1) 文件报表格式问题

直联清算或间联清算均由 CUPS 统一生成机构清算文件，最新格式请见《中国银联银行卡联网联合技术规范 V2.1 第 3 部分 文件接口规范》、《中国银联银行卡联网联合技术规范 V2.1-文件接口规范（2014 年 6 月）》和《中国银联银行卡交易清算报表规范（2014 年 6 月修订版）》。

2) 文件传输问题

收单机构文件传输默认提供流传输方式和 FTP 方式，具体介绍请见《中国银联银行卡联网联合技术规范 V2.1 第 3 部分 文件接口规范》。如需申请请联系信息总中心服务台。

2. 商户资金结算常见问题

(1) 文件报表格式问题

统一对账文件，具体格式请见《银联在线支付商户对账文件接口规范 1.1 版》。

(2) 文件传输问题

默认提供商户服务网站下载和联机交易自动获取两种方式，联机交易自动获取方式的开发接口具体可见联机交易接口规范中的“文件传输”交易类型。

(3) 商户计费分润问题

1) 支持计费周期

默认按日计费结算。可选特殊计费类型周期计费（月结）计费，本金按日结算。

2) 商户手续费

由银联分公司或收单机构自行在联合联网通用商户注册平台配置计费参数。

4.3 咨询与投诉

1. 收单机构和商户通过邮件或电话沟通提出咨询和投诉业务运营服务需求，包括但不限于交易异常查询、清算咨询、风险咨询和协查、服务平台使用等；

2. 银联业务运营中心受理咨询和投诉业务运营服务需求并处理，银联业务运营中心处理

完后反馈收单机构和商户；

3. 收单机构和商户对反馈结果进行确认。

4.4 应急处置

1. 收单机构或商户通过邮件或电话沟通向银联业务运营中心提出生产问题，问题描述应尽量详尽，包含的关键信息应尽量齐全；

2. 银联业务运营中心收到商户或收单机构提出的生产问题后，立即组织内部各方协查和处理，处理完成后反馈收单机构或商户；

3. 收单机构和商户对反馈结果进行确认。

4.5 限额调整

1. 商户入网后，如需调整商户限额，收单机构可在联合联网通用商户注册平台调整商户限额，或填写《关于调整商户限额的函》提交至银联业务运营中心。

2. 银联业务运营中心进行限额调整评审，如评审通过则配置参数，配置完成后，通知需求方；如果评审不通过，则将评审或改进意见反馈需求方。

4.6 风险控制

1. 风险及合规案件调查处置

- (1) 发卡机构或收单机构通过邮件或电话沟通提出事件调查需求；

- (2) 银联业务运营中心受理事件调查需求，根据相关信息开展调查，形成初步结论，对于一般风险交易协查，业务运营中心协查收单侧或相关方具体信息。对于存在合规问题的，形成后续整改意见及处置措施，并推动相关方落实；存在风险问题的，形成风险方案及控制措施，并推动相关方落实；

- (3) 银联业务运营中心根据事件调查结果及整改及处置措施落实情况，形成统一口径回复事件提出方。

2. 风险准备金申用

- (1) 收单机构或商户向银联业务运营中心申报系统异常事件；

- (2) 银联业务运营中心受理异常事件查询需求并组织内部相关部门判断是否属于清算

异常；如判断不属于银联清算异常事件的，银联业务运营中心反馈收单机构或商户；如判断为清算异常，银联业务运营中心联系收单机构或商户提交短款情况说明，向内部申请风险准备金，并进行资金划付；

4.7 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	参数变更	变更申请	变更完成反馈	T+1, 批量变更与需求方约定	茅赛金	50362376 maosaijin@unionpay.com
2	咨询与投诉 (含清算处理)	咨询与投诉需求	咨询与投诉反馈	T+2, 需要银行联动根据银行反馈时间为准	冯贇/龚厚宇	50362381/2413 fengyun@unionpay.com gonghouyu@unionpay.com
3	应急处置	应急需求	应急反馈	T+0, 特殊情况以客户需求为准		
4	限额调整	变更申请	变更完成反馈	T+2	茅赛金	50362376 maosaijin@unionpay.com
5	风险及合规案件调查处置	案件调查需求	案件调查反馈	以实际案件情况为准	王广文	50362374 wangguangwen@unionpay.com
6	风险准备金申请	风险准备金申请	资金划付	T+12	洪林杰	50362375 honglinjie@unionpay.com

商户也可以商户登陆商户服务平台（选择线上商户，网址为：

<https://merchant.unionpay.com>），在服务单管理菜单下创建新的服务需求单，提出服务需求（2045年1月8日上线）。

5 运营服务保障

5.1 合规要求

收单机构和商户在开展全渠道业务时，请务必确保业务的合规性，按照银联的业务规则和 risk 规则开展业务。

5.2 沟通机制

收单机构和商户业务接入过程中及入网后遇到任何问题，可直接和服务目录和标准提供的联系人联系，也可向入网公共服务邮箱 operation@unionpay.com 或登陆商户服务平台（选择线上商户，网址为：<https://merchant.unionpay.com>），提出服务需求单进行咨询。

6 快速响应服务

收单机构和商户在入网和日常运营中，如遇紧急或重要事项，中国银联提供快速响应服务。

6.1 启用条件

收单机构和商户在遇到紧急或重要事项时，可启用快速响应服务。在提交服务需求时，向服务方提示需启用快速响应服务。

6.2 服务内容

中国银联收到收单机构和商户提出的快速影响服务需求，排定 1-4 级优先级，根据响应的优先级别，提供相应的快速响应服务。

7 附件

- 1、业务规则
- 2、产品手册
- 3、技术规范及系统改造指南
- 4、系统操作/使用手册
- 5、合作协议范本
- 6、入网申请表