

# 中国银联线上统一收银台业务运营服务指引（外部版）

## 目录

一、 业务概述.....	2
1、 业务简介.....	2
2、 目的及适用范围.....	2
3、 客户范围.....	2
二、 受理标准.....	2
1、 业务开办要求.....	2
2、 系统接入要求.....	2
3、 价格标准.....	2
4、 限额标准.....	2
5、 测试要求.....	3
三、 服务目录.....	3
四、 服务流程.....	4
1、 日常咨询及问题排查.....	4
2、 机构入网.....	5
3、 商户入网.....	7
4、 限额参数调整.....	8
5、 业务信息调整.....	8
6、 交易证书申请.....	9
7、 业务信息查询.....	10
8、 联调测试支持.....	10
9、 业务退出.....	11
10、 平台用户、权限及证书问题.....	11
11、 机构清算文件重发.....	12
五、 附件列表.....	13
1、 申请表单.....	13
2、 平台手册.....	13

## 一、业务概述

### 1、业务简介

线上统一收银台是遵循“四方模式”的支付产品，可支持云闪付 APP、卡码合一（手机 Pay）、商业银行 APP、SRC 和境外钱包 APP 在内的各种支付工具；建立了收单与银行、商户与用户的黏性连接，赋能银行 APP，提升活跃度，直接获得受理场景建设红利，商户一点接入，使用多种支付工具，减少支付运营投入。

### 2、目的及适用范围

为规范中国银联线上统一收银台各项业务运营工作，明确业务运营服务内容、工作流程和服务标准，推动业务健康发展和持续优化，依据《银联卡业务运作规章》《银联卡无卡自助消费业务规则》等规则规章，特制定本运营服务手册。

本手册适用业务范围为受理侧代收业务<sup>1</sup>，接入渠道包括全渠道。

### 3、客户范围

客户类型	客户角色	客户分级	客户名称	客户合作方式
银行机构	受理	一般	全国性银行及区域行	总分两级
非银行支付机构	受理	一般	非银行支付机构	总分两级

## 二、受理标准

### 1、业务开办要求

申请开通线上统一收银台业务的机构、商户需符合《银联卡业务运作规章》《银联卡无卡自助消费业务规则》的相关要求。

### 2、系统接入要求

申请开通线上统一收银台业务的机构按照银联统一技术规范进行开发及改造，相关技术规范及改造指南可通过银联开放平台获取<sup>2</sup>。

### 3、价格标准

相关费用标准另行约定。

### 4、限额标准

线上统一收银台业务针对商户控制单卡单笔/单卡日累计、商户日累计限额管控。现行标准为<sup>3</sup>，调起线上统一收银台后，持卡人选择银行 APP 进行支付时，单笔限额为 100 万。

<sup>1</sup> 发卡侧接入、改造、测试等服务由银联总公司统一扎口受理，具体可咨询 4008395516

<sup>2</sup> 银联开放平台链接：<https://open.unionpay.com/tjweb/api/detail?apiSvcId=2681#nav11>

<sup>3</sup> 现行标准，可根据具体业务需求调整更新

持卡人选择其他支付方式进行支付时，单卡单笔、单卡日累计限额参照商户申请通过的限额对商户控制单卡单笔/单卡日累计限额，限额标准如下表。商户日累计限额初始额度为 1000 万元<sup>4</sup>。

支付场景	支付场景子类	适用卡种	交易限额（单笔/单日累计）	说明
商户消费	虚拟商品购买	借记卡/信用卡	2000元/5000元	如：话费充值、加油卡充值、游戏点卡充值等
	预付费类账户充值	借记卡	2000元/5000元	如：各类预付费卡充值、电子礼品卡等
	实物消费	借记卡/信用卡	5万/5万	如：数码家电、生活用品、餐饮食品、服装首饰等
	航空商旅消费	借记卡/信用卡	5万/5万	如：旅游产品、签证、酒店住宿、飞机票、火车票、轮船票、长途客运等
	生活及商业服务消费	借记卡/信用卡	5万/5万	如：演出及展览售票、交通运输、家政服务、物业管理、家居装修、房屋租赁、办公服务广告设计等
	烟草	借记卡/信用卡	50万/50万	烟草经销商货款
公共服务	公共事业缴费	借记卡/信用卡	1万/1万	如：水费、电费、煤气费、取暖费、有线电视费等
	教育医疗缴费	借记卡/信用卡	5万/5万	如：教育机构学费、培训费、医疗费等
	政府服务缴费	借记卡/信用卡	10万/10万	如：各类税费、罚款、路桥通行费等
	公益捐款	借记卡	2万/5万	如：各类慈善机构捐赠费
金融服务	金融付款	借记卡/信用卡	20万/20万	如：投资理财、信贷偿还、保险购买等，其中，信用卡仅限购买车险、财险等非理财类保险
账户充值	支付账户充值	借记卡	2万/5万	支付机构支付账户充值

## 5、测试要求

无强制要求<sup>5</sup>。

## 三、服务目录

线上统一收银台业务目前对内外部提供的日常业务运营服务内容，主要包括业务办理和异常咨询，按照服务对象类型，相关服务目录总览如下：

序号	服务分类	服务事项	服务对象	受理主体	方式	SLA
1	咨询查询	业务咨询、交易查询、发卡联动、交易问题排查、清算问题	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3

<sup>4</sup> 可依据商户的实际交易情况进行调整，对于特殊价格商户，参照《线上特殊价格商户入网评估实施细则》中对应的行业限额

<sup>5</sup> 商户测试指引后续将在银联开放平台上架

		排查等				
2	机构入网	存量机构入网	收单机构	银联总公司	人工	T+15
3		新机构入网	收单机构	银联总公司	人工	视情况
4	商户入网	直联商户入网	收单机构	银联总公司	人工	T+3
5		间联商户入网	收单机构	银联总公司	人工	-
6	限额参数调整	商户限额调整	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3
7	业务信息调整	商户信息维护	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3
8	交易证书申请	交易证书签发	市场拓展方、收单机构	银联总公司	系统	-
9		交易证书操作权限维护	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3
10	业务退出	机构业务退出	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+6
11		商户业务退出	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3
12	用户、权限及证书申请	用户和平台权限申请以及平台证书的 申请、补发与换发	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+3
13	机构清算文件重发	协助机构通过 FTP 或流传输方式重发 15 天以内的对账流水文件	市场拓展方、收单机构	银联总公司	人工	T+1

#### 四、服务流程

##### 1、日常咨询及问题排查

###### 1) 日常业务咨询

银联总公司通过以下服务窗口受理日常咨询：

微信公众号：银联业务运营中心服务号

服务单：业务运营服务平台（BOS）服务单【咨询建议-商户及合作机构咨询处理-线上支付业务（网关控件 WAP 等）咨询处理】

邮箱：operation@unionpay.com

电话：021-20631955、4008395516-2-9（非工作时间交易异常）

SLA：T+3

###### 2) 平台登录及用户权限和证书使用问题咨询

银联总公司通过以下服务窗口受理日常咨询：

在线客服：PC 端登录门户网站或手机端打开浏览器登录门户网站

SLA：T+1

###### 3) 交易问题排查

###### ① 交易信息及发卡报错原因查询

适用场景：提供生产环境 1 年以内交易明细信息查询（不包含敏感信息）以及发卡拒绝原因协查

适用客户：市场拓展方、收单机构

提交材料：交易日期、卡号、商户号、商户订单号、报错码和报文信息，尽量详细

受理渠道：

A. 统一运营服务平台（uosp）【交易查询>交易信息查询>1-交易信息查询】

B. 邮件渠道【[servicedesk@unionpay.com](mailto:servicedesk@unionpay.com)】

SLA：T+2（受发卡反馈时效影响）

## ② 银联系统交易失败原因排查

适用场景：提供生产环境 7 天以内全渠道、二维码等系统交易失败原因分析

适用客户：市场拓展方、收单机构

提交材料：交易日期、卡号、商户号、商户订单号、报错码和报文信息，尽量详细

受理渠道：

A. 统一运营服务平台（uosp）【交易查询>交易信息查询>1-交易信息查询】

B. 邮件渠道【[servicedesk@unionpay.com](mailto:servicedesk@unionpay.com)】

SLA：T+2

## 4) 清算问题排查

适用场景：提供协助机构分析银联下发的报表文件核对不平原因，包括汇总与明细合计不符

适用客户：市场拓展方、收单机构

提交材料：交易日期、卡号、商户号，并描述存在的问题

受理渠道：

A. 统一运营服务平台（uosp）【清算处理>清算批量报表文件分析>清算报表文件核对分析】

B. 邮件渠道【[servicedesk@unionpay.com](mailto:servicedesk@unionpay.com)】

SLA：T+5

## 2、机构入网

### 1) 存量机构入网

适用场景：适用于复用存量机构代码接入开展无卡自助消费业务的场景

适用客户：银行机构、非银行支付机构

需求提交人：市场拓展方

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
入网-提交服务单	市场拓展方	/	见附表“存量机构入网材料清单”、“资质申请材料清单”	统一运营服务平台（UOSP）【入网服务>机构入网>收单机构接入前置>全渠道开通新业务】	/
入网-需求受理	银联总公司	T+1	/		/
入网-资质审核	银联总公司	T+5	/		资质审批结果
入网-测试环境参数配置	银联总公司	T+2	/		测试环境参数配置
入网-机构测试	银联总公司	视情况	/		机构测试完成
入网-权限配置、投产通知下发（可选）	银联总公司	T+6	/		权限配置结果、投产通知（可选）

## 2) 新机构入网

适用场景：适用于无法复用存量机构代码，需申请新机构代码接入开展无卡自助消费业务的场景。

适用客户：银行机构、非银行支付机构

前置条件：市场拓展方需将无法复用原机构代码的原因邮件发送至 dm@unionpay.com

先行沟通确认可申请新代码开展业务

需求提交人：市场拓展方

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
新机构代码申请-分配机构代码（可选 <sup>6</sup> ）	市场拓展方、银联总公司	T+4	1.《机构代码准入申领申请表》 /	统一运营服务平台（UOSP）【业务资格准入-机构代码准入-机构代码申领及变更】	机构代码分配结果
入网-提交服务单	市场拓展方	/	见附表“新机构入网材料清单”、“资质申请材料清单”	统一运营服务平台（UOSP）【入网服务>机构入网>收单机构接入前置>全渠道新机构接入】 （注：其中，账户信	/

<sup>6</sup> 仅在收单机构总行机构代码，或在已有某地区属地化机构代码的情况下再次新增该地区机构代码时，必选

入网-需求受理	银联总公司	T+1	/	息配置还需单独通过 以下目录提交服务 单：统一运营服务平 台（UOSP）【清算处 理 > 清算账户信息 调整 > 成员机构清 算账户信息新增/变 更】）	/
入网-资质审核	银联总公司	T+5	/		资质审批结果
入网-机构代码报备	银联总公司	T+3	/		/
入网-机构代码信息加载	银联总公司	T+5	/		机构代码信息 加载结果
入网-账户信息配置	银联总公司	T+3	/		账户配置结果
入网-机构权限配置	银联总公司	T+5	/		权限配置结果
入网-测试支持 (可选)	银联总公司	/	/		测试报告
业务投产	银联总公司	/	/		投产通知

### 3、商户入网

适用场景：适用于线上统一收银台业务商户入网

适用客户：银行机构、非银行支付机构

前置条件：

1. 商户收单机构已开通无卡自助消费业务

2. 商户满足以下要求：

(1) 需符合《银联卡无卡自助消费业务规则》的要求，黄赌毒、贵金属、外汇类、代币、微盘、彩票销售、P2P、私募、众筹等国家和公司禁止发展的行业不准入；

(2) 商户网站/APP 真实且具备正常经营条件，经营的商品/服务合法合规；

(3) 商户注册平台中的商户经营名称体现业务场景；

(4) 商户网站/APP 无法打开，或在建尚无法正常经营的，按测试商户入网。不对外开放的网站，说明合理情况的（如网站只对特定 IP 开放、或网站只对特定用户开放等，如烟草类商户），可提供支付流程截图及《收单机构商户入网承诺函》代替。测试商户在商户注册平台中的经营名称须包含“测试”字样，且入网服务单中说明测试商户用途。测试商户单卡单笔/单卡日累计限额为 10 元/10 元。

需求提交人：市场拓展方

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
商户注册	收单机构	/	见附表“商户入网材料清单”	商户入网平台 【直联/间连商 户管理-商户管 理-商户入网】	/
入网-分公司评估	属地银联 分公司	/	/		分公司评估 结果
入网-总公司评估	银联总公 司	T+1	/		总公司评估 结果

入网-商户权限配置		T+2	/	/	权限配置结果
入网-下发投产通知		/	/	/	入网通知

#### 4、限额参数调整

适用场景：适用于线上统一收银台商户单卡单笔限额、单卡单日累计限额调整

适用客户：收单机构

前置条件：商户限额调整需求高于标准值的，需先通过银联总公司评估

需求提交人：市场拓展方、收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
限额调整-提交服务单	市场拓展方/收单机构	/	《商户限额提升申请表》、《收单机构商户入网承诺函》等材料	业务运营服务平台（BOS）【业务管理>商户及合作机构信息调整>线上支付业务（网关控件 WAP 类）信息调整】	/
限额调整-参数变更	银联总公司	T+3	/		调整结果

#### 5、业务信息调整

线上统一收银台商户信息，具体见下表, 银联总公司根据收单机构或相关市场拓展方需求执行参数调整。

机构信息	商户信息
交易证书操作权限	商户注册信息
机构专线接入	业务权限信息

##### 1) 商户信息维护

适用场景：商户申请变更商户注册信息、业务权限信息等信息

适用客户：收单机构

前置条件：商户已开通线上统一收银台业务

需求提交人：市场拓展方、收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	市场拓展方/银行机构/非银行支付机构	/	需求说明	业务运营服务平台（BOS）【业务管理>商户及合作机构信息调整>线上支付业务（网关控件 WAP 类）信息调整】	/
需求受理	银联总公司	T+3			调整结果

##### 2) 机构专线接入网络开通



适用场景：适用于机构申请通过专线对接全渠道系统

适用客户：收单机构

前置条件：机构已开通消费业务

需求提交人：市场拓展方、银行机构、非银行支付机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	市场拓展方 /银行机构/非 银行支付机构	/	机构访问全渠道 IP 地址、全渠道访问机构 IP 地址	业务运营服务平台（BOS） 【业务管理>商户及合作机构信息调整>线上支付业务（网关控件 WAP 类）信息调整】	/
专线接入-需求受理	银联总公司	T+1			/
专线接入-网络开通	银联总公司	T+2	/	统一运营服务平台（UOSP） 【网络支持-网络支持自动化-开通网络访问（生产环境）/网络支持-网络支持自动化-开通网络访问（测试环境）】	处理结果
专线接入-结果反馈	银联总公司	/	/	/	处理结果

## 6、交易证书申请

### 1) 交易证书签发

适用场景：机构申请新增交易证书

适用客户：收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
证书下载、启用（具体操作参考《中国银联线上收单服务操作手册》、《《商户服务系统操作手册》》）	银行机构/非 银行支付机构	/	/	线上收单服务系统【网站管理>安全证书管理>下载证书>“启用”】	交易证书

### 2) 用户操作权限申请

适用场景：机构申请新增/变更线上收单服务系统（全渠道收单服务系统）用户

适用客户：银行机构、非银行支付机构

前置条件：机构已开通无卡自助消费业务

需求提交人：收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	市场拓展方/ 银行机构/非 银行支付机 构	/	《全渠道收单 服务网站功能 申请表》（收单 机构盖章）	业务运营服务平台（BOS） 【业务管理>商户及合作 机构信息调整>线上支付 业务（网关控件 WAP 类）	/
需求受理	银联总公司	T+3	/	信息调整	配置结果

## 7、业务信息查询

### 1) 交易信息查询

适用场景：机构/商户查询、下载贷易信息

适用客户：收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
交易信息查询及下 载	银行机构/非 银行支付机构	/	/	1. 机构：线上收单服务系统【交 易查询>交易明细查询/交易明细 下载】 2. 商户：商户服务网站【查询对 账>交易查询>交易明细查询/交 易明细下载】	交易信息

### 2) 对账文件查询

适用场景：机构/商户查询、下载交易对账文件

适用客户：收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
交易信息查询及下 载	银行机构/非 银行支付机构	/	/	1. 机构：线上收单服务系统【清 算对账管理>对账文件下载】 2. 商户：商户服务网站【查询对 账>交易查询>交易明细查询/交 易明细下载】	交易对账文 件

## 8、联调测试支持

适用场景：新机构入网测试/存量机构开通新业务测试（受理侧）

适用客户：收单机构、市场拓展方

需求提交人：收单机构、市场拓展方

前置条件：/

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
----	-----	-----	------	------	------

需求提交	银行机构、非银行支付机构、市场拓展方	/	提交申请材料： 《全渠道收单机构接入申请表》，需收单机构盖章	新机构：统一运营服务平台（UOSP）【入网服务>机构入网>收单机构接入前置>全渠道开通新业务】 存量机构：统一运营服务平台（UOSP）【入网服务>机构入网>收单机构接入前置>全渠道新机构接入】	/
需求受理-测试环境参数检查及配置	银联总公司	T+5			权限检查（配置）结果
需求受理-联调测试支持	银联总公司	/			测试报告
需求受理-生产环境参数检查及配置	银联总公司	T+2			权限检查（配置）结果

## 9、业务退出

适用场景：商户申请退出线上统一收银台业务

适用客户：直联商户、间联商户

前置条件：/

需求提交人：市场拓展方、银行机构、非银行支付机构

工作主体：收单机构、市场拓展方

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	市场拓展方/银行机构/非银行支付机构	/	提交业务退出相关说明	业务运营服务平台（BOS）【业务管理>商户及合作机构信息调整>线上支付业务（网关控件 WAP 类）信息调整】	/
需求受理-参数变更	银联总公司	T+3	/		权限关闭结果

## 10、平台用户、权限及证书问题

适用场景：提供用户权限新增、修改、删除，用户证书新申请、换发、补发、注销，用户注销等服务

适用客户：市场拓展方、收单机构

前置条件：/

需求提交人：银联总、分公司、市场拓展方、收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	银联总、分公司	/	用户权限申请表、身份证正反面照片	统一运营服务平台（uossp）【客户管理>用户账号及权限>用户权限及证书申	/

				请】	
需求提交	市场拓展方、收单机构	/	用户权限申请表、身份证正反面照片	直接登录中国银联机构业务门户的服务大厅（ <a href="https://portal.unionpay.com/insservice">https://portal.unionpay.com/insservice</a> ）自助提交用户及证书申请	/
需求受理	银联总公司	T+3	为需求人添加用户、权限，以及申请证书	统一运营服务平台（uossp）	配置结果

## 11、机构清算文件重发

### 1) 清算文件人工重发

适用场景：协助机构通过 FTP 或流传输方式重发 15 天以内的对账流水文件

适用客户：市场拓展方、收单机构

前置条件：/

需求提交人：市场拓展方、收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
需求提交	市场拓展方、收单机构	/	机构代码、文件名和清算日期	1、统一运营服务平台（uossp）【清算处理>下发对账流水文件>自动下发业务交易对账流水文件】	/
需求受理	银联总公司	T+1	/	2、邮件渠道【 <a href="mailto:servicedesk@unionpay.com">servicedesk@unionpay.com</a> 】	重发所需对账文件

### 2) 清算文件自助重发

适用场景：机构通过平台查询 15 天内文件，并完成自助重发

适用客户：市场拓展方、收单机构

前置条件：/

需求提交人：市场拓展方、收单机构

办理流程：

环节	执行方	SLA	提交材料	受理渠道	反馈结果
清算文件自助重发（平台使用方法、具体操作参考《用户及权限申请操作手册》及	市场拓展方、收单机构	T+1	/	登录中国银联机构业务门户的服务大厅（ <a href="https://portal.unionpay.com/insservice">https://portal.unionpay.com/insservice</a> ），进入“统一文件服务平	重发所需对账文件

《统一文件服务平台操作手册》)				台”	
-----------------	--	--	--	----	--

## 五、附件列表

### 1、申请表单

线上统一收银台业务材料涉及材料清单如下，相关材料可通过对应服务目录下载：

材料清单	申请材料及相关要求
<b>资质申请材料清单</b>	涉及无卡自助消费业务资质的机构入网，需提交资质申请材料： 1、新业务类型开办申请表（盖章版）； 2、无卡自助消费业务内部管理制度，包括但不限于终端及商户准入、管理、维护及退出工作制度，风险监控、处置相关制度（盖章版）； 3、拟开办业务的应用场景、业务流程（产品）说明及开办计划（盖章版）； 4、支付业务许可证（许可证业务类型应包含银行卡收单、互联网支付或移动电话支付）（非银行支付机构提供）； 5、已开办收单业务的基本情况。包括已开办收单业务的类型、开办时间、业务发展及运营状况、终端准入及管理情况、商户准入及权利情况，已开办业务运营良好的声明（可在申请表中填写）（非银行支付机构提供，银行可选）； 6、新业务试运行承诺函（盖章版）（仅需入网风险评级为 C- 的非金机构需提供）； 7、从属机构或附属机构应提供基本成员机构或团体成员机构的担保材料。
<b>存量机构入网材料清单</b>	《全渠道收单机构接入申请表》（收单机构盖章）
<b>新机构入网材料清单</b>	1.《中国银联成员机构分支机构入网机构标识码申请（报备）表》（收单机构、分公司盖章） 2.《成员机构资金清算信息表》（收单机构、分公司盖章） 3.《信息总中心服务需求单》
<b>商户入网材料清单</b>	1.营业执照或事业单位法人证书：商户名称/网站/APP 无法判断商户经营范围的、或对商户是否合规无法判断的，需提供营业执照； 2.支付流程截图或收单机构商户入网承诺函：商户/APP 未上线、不对外开放的网站，说明合理情况的（如网站只对特定 IP 开放、或网站只对特定用户开放等，如烟草类商户），可提供支付流程截图或《收单机构商户入网承诺函》（收单机构、分公司盖章）代替代替。
<b>商户限额调整</b>	《商户限额提升申请表》、《收单机构商户入网承诺函》等
<b>交易证书操作权限申请</b>	《银联在线支付收单机构服务网站功能申请表》（收单机构盖章）

### 2、平台手册

平台名称	手册名称	实现用途
商户入网平台	《全渠道消费（含 pay 类产品）商户录入指引》	商户注册

线上收单服务系统	《中国银联线上收单服务操作手册》	机构交易查询、对账文件下载、证书下载等
商户服务平台	《商户服务系统操作手册》	商户交易查询、对账文件下载、证书下载等