

# Oceanpayment

全球数字支付方案服务商

## Oceanpayment 账户后台指引手册



部门：运营支持部

## 目录

1. 管理员登陆.....	4
2. 账户设置.....	4
2.1 角色设置.....	5
2.2 数据权限设置.....	6
2.3 管理员设置.....	7
2.4 修改密码.....	7
2.5 微信设置.....	7
2.6 账户信息.....	8
3. 账户主页.....	9
3.1 主菜单.....	9
3.2 账户动态.....	10
4. 交易查询.....	12
4.1 一般查询.....	13
4.2 挡掉交易查询.....	19
4.3 异常交易查询.....	20
4.4 测试交易.....	21
4.5 预授权交易.....	22
5. 财务专区.....	23
5.1 账户资金.....	23
5.2 交易明细.....	23
5.3 交易划款.....	24
5.4 保证金划款.....	24
6. 消息中心.....	25
6.1 系统公告.....	25
7. 退款管理.....	25
7.1 退款申请.....	25
7.2 查询退款.....	27
8. 问题管理.....	28
8.1 拒付处理.....	28
8.2 调单处理.....	30
8.3 伪冒处理.....	31
9. 风控管理.....	32
9.1 黑名单管理.....	32
9.2 综合查询.....	33
9.3 风险监控.....	33
10. 报表管理.....	36
10.1 结算月报.....	36
10.2 交易报表.....	36
11. 终端管理.....	37
11.1 网站管理.....	37
12. 日志管理.....	38
12.1 登陆日志.....	38

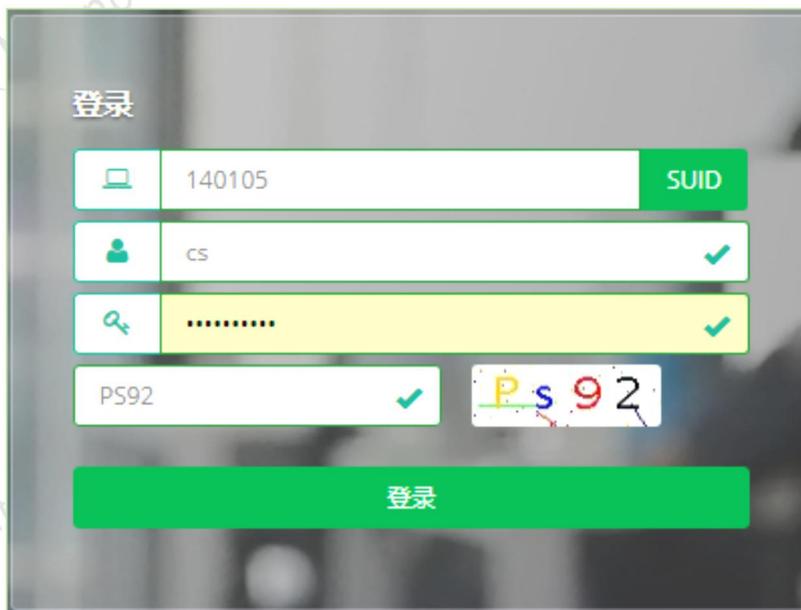
---

12.2 操作日志.....	39
13. 开发者.....	39
13.1 终端设置.....	39



## 1. 管理员登陆

- Oceanpayment 账户后台网址：<https://accounts.oceanpayment.com>
- 账户登录信息在转正后，运营支持专员会将账号信息邮件发送



- 如果同一个公司开通了多个账户，则可联系您的专属运营支持专员，开通 SUID 信息登陆。使用 SUID 登陆可随意切换账户号，如下图所示：



## 2. 账户设置

登陆账户后，点击“简体中文”可切换“中文/英文”语言。点击右上角的用户名，则出现账户设置的菜单，如下图所示：



## 2.1 角色设置

点击【角色设置】-【新增角色】，则可以根据账户使用者的角色或者部门职能对角色进行设置。在设置页面输入相应的信息并勾选对应的权限之后，点击“提交”，则角色设置成功。然后进入【角色设置】的页面，则可以查看当前账户所设置的所有角色的列表，并可以针对某个角色的信息或者权限进行修改，或者删除某个角色。

总览 / 账户设置 / 角色设置

新增角色

角色中文名称

角色英文名称

账户动态  显示  不显示

角色描述

权限配置

- 角色权限选择
- 退款管理
- 交易查询
- 问题管理

角色设置

[新增角色](#) 搜索表格

角色名称	角色描述	操作
最高权限角色	系统默认最高权限角色,不可修改,不可删除!	
客服		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
cc		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
销售	\$form.role.remark	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
商务客服		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
eva		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
商户测试		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
财务		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
1	1	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
风控	风险控制	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>

共有12条信息

## 2.2 数据权限设置

点击【数据权限设置】-【新增组别】，则可以根据不同团队管理的网站，设置不同网站数据管理权限。在新增组别页面输入相应的信息并勾选对应的终端号之后，点击“提交”，则组别设置成功。然后进入【数据权限设置】的页面，则可以查看当前账户所设置的所有数据组别的列表，并可以针对某个组别的信息进行修改或者删除。

新增组别

组别名称

组别描述

数据权限设置

[提交](#) [返回](#)

总览 / 账户设置 / 数据权限设置

数据权限设置

[新增组别](#)

组别名称	组别描述	操作
销售二组	销售二组	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
小叶	小叶	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
11	111	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
test		<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>

## 2.3 管理员设置

点击【管理员设置】-【新增管理员】，则可以为某个员工分配一个账户操作员子账户。针对某个操作员子账户，对应的角色和数据权限可以单选也可以多选。

**新增管理员**

登录名

密码

确认密码

用户姓名

角色

数据权限

## 2.4 修改密码

点击【修改密码】，则可以修改当前操作账户的密码信息。修改之后，系统会自动退出，需要操作员使用新密码重新登录方可进行账户其他操作。

## 2.5 微信设置

点击【微信设置】，则可以根据商户自身业务运营的需要，针对不同管理员账户设置是否推送微信通知，以及解除绑定操作，目前微信推送的信息仅限于交易量统计。

总览 / 账户设置 / 微信设置

微信设置

登录名

搜索表格

登录名	管理员角色	绑定日期	交易统计	解绑
cs	CS	2015-10-15 15:16:30	<input type="button" value="推送"/> <input type="button" value="不推送"/>	<input type="button" value="解绑"/>

共有1条信息

« 1 »

关注 Oceanpayment 微信公众号信息，点击【更多服务】-【我的账户】后根据微信提示绑定

操作员账户，绑定成功后，超级管理员登陆 Oceanpayment 账户后台在【微信设置】中对该操作员账户设置为“推送”，则该操作员账户可以收到每日 8:00 可以收到该账户前一日的交易统计信息。示例如下：

**实时交易提醒**  
 5月25日  
 账户号：■■■■■

交易时间：2015-05-24  
 交易类型：统计  
 交易金额：EUR 1,146.80  
 成功交易笔数：64 笔

## 2.6 账户信息

点击【账户信息】，则可以查看账户的基本信息。账户基本信息只能查看，不能编辑，如需修改，可联系您的专属客户关系专员进行信息修改。

账户信息	
<b>基本信息</b>	
账户:	140105
账户名称:	测试账户
状态:	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">正常</span>
注册日期:	2014-07-30
合同起始日期:	2014-07-30
合同结束日期:	2017-06-30
<b>联系信息:</b>	
联系人:	None
联系电话:	None
QQ:	None
邮箱地址:	vergil@oceanpayment.com.cn
公司网址:	None.com
APP:	
国家:	

### 3. 账户主页

登录 Oceanpayment 账户管理后台，将默认打开账户管理后台主页。主页显示主菜单和账户动态等信息。

#### 3.1 主菜单

主菜单由【主页】、【下载中心】、【帮助中心】、【信息中心】、【管理中心】组成。

点击 ，可以从任何一个后台操作页面直接返回到主页。

点击 ，可以直接跳转到下载中心，下载 API 相关的技术文档。

点击 ，可以直接跳转到帮助中心，可自助搜索一些常见问题的帮助和解答。

信息中心由以下菜单组成：

交易查询 - 一般查询、挡掉交易、异常交易查询、测试交易、预授权交易

财务专区 - 账户资金、交易明细、交易划款、保证金划款

消息中心 - 系统公告

管理中心由以下菜单组成：

退款管理 - 退款申请、查询退款

风控管理 - 黑名单管理、综合查询、风险监控

问题管理 - 拒付处理、调单处理、伪冒处理

报表管理 - 交易报表、结算月报

终端管理 - 网站管理

日志管理 - 登陆日志、操作日志

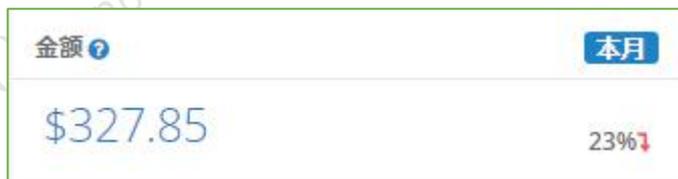
开发者 - 终端设置

点击 ，主菜单可以根据需要进行折叠或者展开。

## 3.2 账户动态

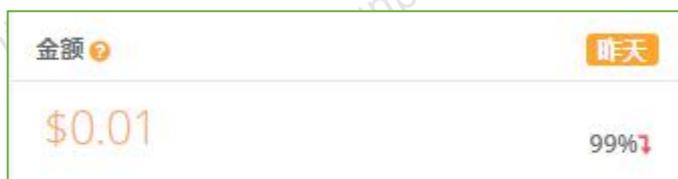
主页默认显示的账户动态信息按照从上到下、从左到右的排版顺序主要是：

- 1) 本月交易金额统计



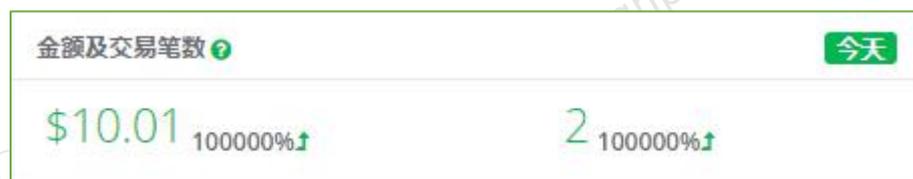
该统计金额是一个大约的金额，仅供参考，并不能作为实际入账及结算的依据。右侧的百分数及箭头表示同比上月的趋势以及浮动比例。

- 2) 前一日交易金额统计



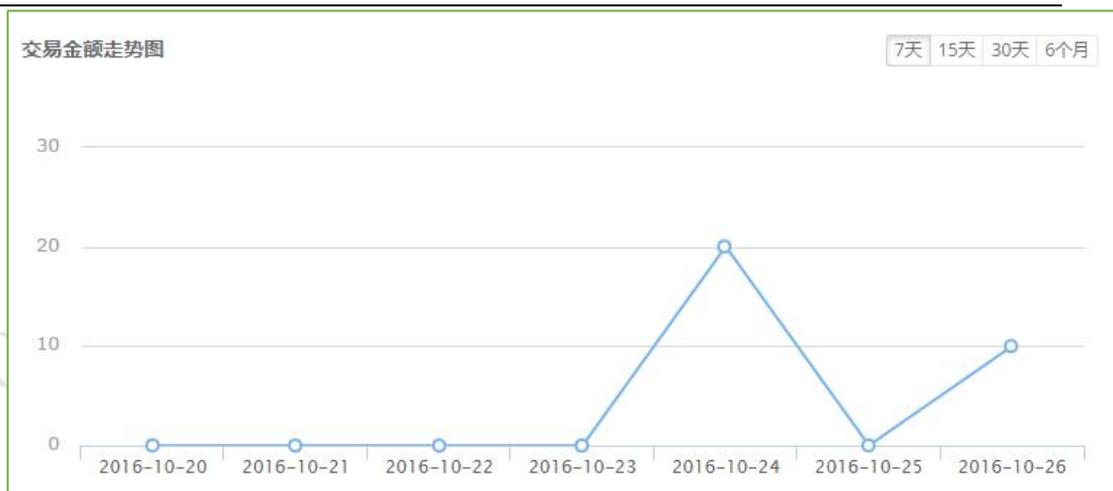
该统计金额是一个大约的金额，仅供参考，并不能作为实际入账及结算的依据。右侧的百分数及箭头表示同比前一个自然日的趋势以及浮动比例。

- 3) 当日的交易金额及交易笔数统计



该统计金额是一个大约的金额，仅供参考，并不能作为实际入账及结算的依据。右侧的百分数及箭头表示同比前一个自然日的趋势以及浮动比例。

- 4) 交易金额走势图



交易金额走势图可以显示截至到查询当日的某一段时间内（近 7 天、15 天、30 天、6 个月）的交易走势，通过右上角的日期标签可以对统计时间段进行切换。

## 5) 支付成功率、订单转化率统计



可以统计今天、昨天的某一种支付产品的支付成功率及订单转化率。此处的支付成功率及订单转化率计算方式如下：

◇ 支付成功率 = 成功交易笔数 / 银行受理交易笔数

◇ 订单转化率 = 成功交易笔数 / Oceanpayment 受理订单笔数

支付产品可通过通过下拉列表进行选择

## 6) 成功交易笔数排名（最近 24 小时）



系统自动统计最近 24 小时内成功交易笔数排名前 5 的国家，并显示在该国家近 24 小时内发生的交易笔数及浮动趋势。

## 7) 最近 5 笔交易统计

No.	邮箱	金额	时间
1	test@oceanpayment.com	10.00 USD	10:48am
2	vergil@oceanpayment.com.cn	0.01 USD	10:21am
3	vergil@oceanpayment.com.cn	0.01 USD	3:18pm
4	vergil@oceanpayment.com.cn	0.01 USD	6:11pm
5	vergil@oceanpayment.com.cn	0.01 USD	6:09pm

系统自动统计当前最新发生的 5 笔交易，并显示摘要信息。

## 4. 交易查询

名称	解释
账户	Oceanpayment 支付平台的交易账户，6 位数
终端号	同一账户可按需要配多个终端号；
账户订单号	商户网站抛送给 Oceanpayment 的订单号；
支付 ID	每笔交易在 Oceanpayment 支付平台生成的唯一支付号，支付 ID 不重复；

## 4.1 一般查询

点击菜单【交易查询】-【一般查询】，可以按照不同条件进行筛选，查询到所有成功、失败及待处理的交易。



一般按照账户订单号/支付 ID、交易开始时间和交易结束时间进行交易查询。点击右侧的高级筛选按钮，可以展开更多的筛选条件。

条件筛选器

账户订单号/支付ID  2020-04-28 00:00:00  to 2020-04-28 23:59:59

邮箱  IP  网址  
 卡号前6位  卡号后4位  币种  
 参考号  请选择支付状态  请选择终端号  
 请选择支付方式  请选择支付类型  请选择卡种  
 请选择页面  请选择妥投状态  结算状态

物流号        退款        预授权    
 拒付        调单        时间类型

如上图所示，Oceanpayment 的交易查询功能提供了超过 20 个筛选条件，最常使用的方法是按照交易日期进行搜索，可以选择固定时间段内的交易数据，一次性查询时间期限最长为一年。

例如需要查询 2016 年 10 月 1 日-10 月 7 日发生的所有交易，如下操作：

2016-10-01 00:00:00

<< 2016 >> << 10 >>

日	一	二	三	四	五	六
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Time 00:00:00

2016-10-07 23:59:59

<< 2016 >> << 10 >>

日	一	二	三	四	五	六
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Time 23:59:59

总览 / 交易查询 / 一般查询

条件筛选器

账户订单号/支付ID  2016-10-01 00:00:00  to 2016-10-07 23:59:59

点击进入一般查询后，如果不更改任何查询条件，点击查询，则默认显示当天所有的交易。显示如下：

条件筛选器

账户订单号/支付ID  2016-10-26 00:00:00  to 2016-10-26 23:59:59

---

订单信息

账户订单号	邮箱	金额	时间	状态	支付方式
> 499142779	test@oceanpayment.com	USD 10.00	2016-10-26 10:48:12	成功	Credit Card
> test20161026102100	vergil@oceanpayment.com.cn	USD 0.01	2016-10-26 10:21:44	成功	Credit Card
> test20161026093422	test@op.com	USD 0.10	2016-10-26 09:35:56	失败	WX

共有3条信息

点击“下载”，则可以下载当前查询出来的所有交易记录。

点击“金额统计”，则可以分交易币种统计出当前查询出所有交易的汇总金额和笔数。如下图所示。

### 金额统计

币种	成功金额	成功笔数
USD	10.01	2

点击“批量上传物流凭证”，则弹出如下窗口，针对实物贸易的商户，可以下载没有物流单号的全部交易，也可以下载批量上传的物流模板。

### 批量上传物流号

上传excel

仅下载最近2个月内订单，每次5000条（可上传完成后再次下载）

点击某笔交易记录，则展示显示该笔交易部分交易详情，如卡号、交易网址等信息。

账户订单号	邮箱	金额	时间	状态	支付方式
test20161030131409	test@op.com	USD 0.10	2016-10-30 13:14:22	成功	QIWI

支付ID: 161030131419140105771  
 返回信息:  
 卡号:  
 网址: http://demoshop.oceanpayment.com.cn/paymenttest/send.php  
 更多详情: [订单详情](#)  
 更多操作: [申请退款](#) [授权完成](#) [授权撤销](#) [上传物流凭证](#)  
 备注:

在一笔交易的展开详情页面上，可以进行申请退款、授权完成、授权撤销、上传物流凭证等操作。

点击“申请退款”，则弹出如下页面，在该页面，用户可以针对当前的这笔交易发起退款申请。退款金额默认为全额退款，用户可以自行修改金额，所修改的金额需小于等于原始的交易金额。

### 退款申请

账户订单号:   
 支付ID:   
 交易金额: **USD 0.1**  
 可退金额: **USD 0.1**  
 终端号: **14010506**  
 退款金额:(USD)  部分退款  
 退款原因:   
 退款说明:   

提交

“授权完成”和“授权撤销”主要是针对预授权类型的交易。

“授权完成”：同意银行继续扣款，完成交易

“授权撤销”：拒绝银行继续扣款，撤销交易

预授权优势:当商户认为一笔交易有风险,或者发现因为某些客观因素不能完成交易的时候,可以选择“授权撤销”,而不需要操作退款。选择进行预授权模式下进行交易的商户需要注意,国际信用卡预授权交易的默认有效期限是7个自然日,也可以根据商户需要设置更短的期限,超限的系统操作默认是“授权撤销”。

点击“上传物流单号”,则商户可以在此页面向系统提交该笔交易所对应的物流单号等信息。

### 上传物流凭证

支付ID 161030131419140105771

跟踪单号

物流网站

备注

同时支持批量上传物流凭证，无需选择交易，直接点击右上角的“批量上传发货凭证”

	A	B	C	D
	Payment ID	Account Order	Tracking Number	Tracking Site
2	151020114453140105039	test20151020114442		
3	151020151814140105863	test20151020151803		
4	151023153120140105616	test20151023153116		
5	151102100928140105204	test20151102100832		
6	151103101232140105634	test20151103101213		
7	151103160435140105347	test20151103160432		
8	151106103135140105447	test20151106103131		
9	151109094605140105197	test20151109094547		

导出未上传发货凭证的交易，根据订单号填入对应的物流单号和查询网址，如果订单还未发货，可将相关记录删除。每次最多可以下载 5000 笔订单，可以上传之后再重新下载进行上传。

（注：下载未上传物流单号的交易仅可下载两个月以内的订单，如两个月之前的订单，可通过一般交易查询处筛选：时间：近半年、支付状态——“成功”、物流号——“NO”、退款——“NO”、拒付——“NO”的交易订单下载，按批量上传模版补充相应信息后进行上传）

**可以对接物流 API，自动传输，无需上传**

点击更多详情，则可以查看到更多的交易信息、风险信息、附件信息、时间轴。如下所示：



交易信息如下所示:



风险信息如下所示:



附件信息如下图所示:



时间轴如下图所示：



## 4.2 挡掉交易查询

点击菜单【交易查询】-【挡掉交易】，可以按照不同条件进行筛选，查询因风险问题、接口问题等原因被 Oceanpayment 挡掉的交易。可以点开“高级筛选”，高级筛选条件包括终端号、挡掉原因、支付方式、支付卡种、交易币种、支付终端页面类型。

挡掉原因一般分为接口问题、风控问题：

- 接口问题：一般是指因为商户所传输的接口参数等问题不符合 API 文档要求的规则而导致交易被挡掉，这种情况下，一般需要商户的技术人员检查接口参数设置以修复该问题；
- 风控问题：一般是指该笔交易触发了 Oceanpayment 为商户配置好的某个风控规则被挡掉，这种情况下，商户可以根据需要对相应的交易信息进行核实，如来自高风险国家的 IP 或者邮箱等等，将相应的订单信息拉入黑名单

除了接口问题和风控问题，也有其他不常见的情况发生，商户不能判断的时候，可以联系您的专属客户关系专员咨询具体原因。

需要注意的是“请选择页面”这个信息，前提是商户有将该参数传值给 Oceanpayment ，Oceanpayment 才能从这个筛选条件进行区分交易是来自网页端还是移动端。

总览 / 交易查询 / 拦截交易

条件筛选器

账户订单号/支付ID 2016-11-01 00:00:00 to 2016-11-01 23:59:59 Q查询 高级筛选

邮箱 网址 交易备注

请选择终端号 请选择拦截问题 请选择支付方式

请选择卡种 请选择币种 请选择页面

## 4.3 异常交易查询

点击菜单【交易查询】-【异常交易交易】，可以查询拒付、调单、申诉成功订单情况并下载，可点击风控信息查看此笔订单的风控信息

查询的时间类型：

- 异常时间：Oceanpayment 系统处理更改状态的时间
- 交易时间：订单原始的创建交易时间
- CPD 时间：消费者向发卡行提起争议，发卡行受理该笔拒付的时间

总览 / 交易查询 / 异常交易查询

条件筛选器

异常时间 2016-07-01 00:00:00 to 2016-12-16 23:59:59 Q查询 高级筛选

账户订单号/支付ID 请选择终端号 请选择异常类型

订单信息

下载 搜索

终端号	账户订单号	异常类型	异常金额	异常时间	异常原因
16039401	160721014133160409786	拒付	34.21	2016-08-16 15:43:30	重复处理

支付ID: 160721133950160394783  
 交易时间: 2016-07-21 13:39:49  
 CPD日期: 2016-08-14 00:00:00  
 状态:  
 账单地址:  
 物流单号:  
 物流网址:  
 未通过风控信息:  
 风控详情: [风控信息](#)

风控信息

风险信息 附加信息

**账单信息**

姓名: [输入框]  
 邮箱: [输入框]  
 邮编: [输入框]  
 电话: [输入框]  
 地址: [输入框]  
 城市: [输入框]  
 州: [输入框]  
 国家: [输入框]

**收货信息**

姓名: [输入框]  
 邮编: [输入框]  
 电话: [输入框]  
 地址: [输入框]  
 城市: [输入框]  
 州: [输入框]  
 国家: [输入框]

**信用卡信息**

**国家信息**

## 4.4 测试交易

点击菜单【交易查询】-【测试交易】，可以查询商户转正前，即商户正式上线前的所有测试环境的交易信息。默认查询条件是交易日期为查询当日的的所有测试交易，商户可以修改要查询的交易日期，也可以点击“高级筛选”，展开选择更多的组合查询条件进行测试交易的查询。

总览 / 交易查询 / 测试交易

条件筛选器

账户订单号/支付ID:  2016-11-01 00:00:00 to 2016-11-01 23:59:59 查询 高级筛选

邮箱:  网址:  错误代码:

请选择终端号:  请选择支付方式:  请选择支付状态:

## 4.5 预授权交易

点击菜单【交易查询】-【预授权交易】，可以查询所有交易类型为预授权的交易明细。搜索支付状态为“待处理”的交易，则显示出当前查询的交易日期内的所有待处理订单。点击某笔待处理交易记录，则展开显示部分详情，商户可以在此页面操作“授权完成”或者“授权撤销”。

test20161101113301    vergil@oceanpayment.com.cn    USD 0.01    2016-11-01 11:33:15    待处理    Credit Card

支付ID: 161101113302140105441

返回信息: Transaction Approved

卡号: 525746\*\*\*1112

网址: http://demoshop.oceanpayment.com.cn/paymenttest/send.php

更多详情: [订单详情](#)

更多操作: [授权完成](#) [授权撤销](#) [上传物流凭证](#)

备注:

点击预授权交易的订单详情，则订单信息展开如下：

### 订单详情

交易信息    风险信息    附加信息    时间轴

状态: 3D 预授权 退款 调单 拒付 结算

账户订单号: test20161101113301

支付ID: 161101113302140105441

订单金额: USD 0.01

支付方式: Credit Card

交易网址: http://demoshop.oceanpayment.com.cn/paymenttest/send.php

支付状态: 待处理

## 5. 财务专区

### 5.1 账户资金

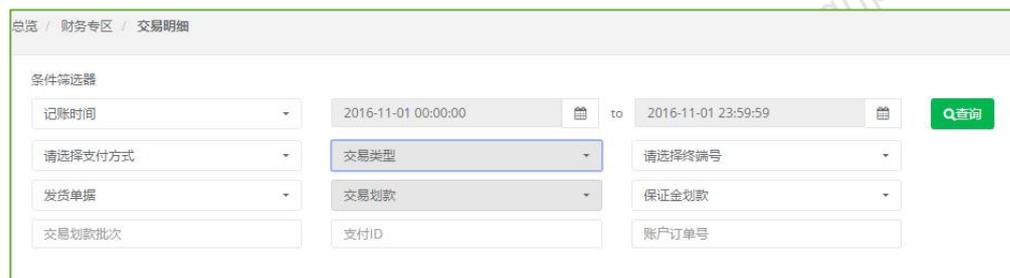
点击【财务专区】-【账户资金】，可以查看该账户当前的交易及保证金的结算周期、已结算金额、未结算金额、满周期可结算金额。按结算币种显示，如下图所示：



### 5.2 交易明细

点击【财务专区】-【交易明细】，可以通过设置不同的筛选条件，查询相应的交易明细信息。筛选条件包括支付方式、交易类型、终端号、卡种、是否上传发货单据、是否已经划款等，商户还可以通过输入相应的划款批次号、支付 ID、账户订单号，来查询具体的交易明细。

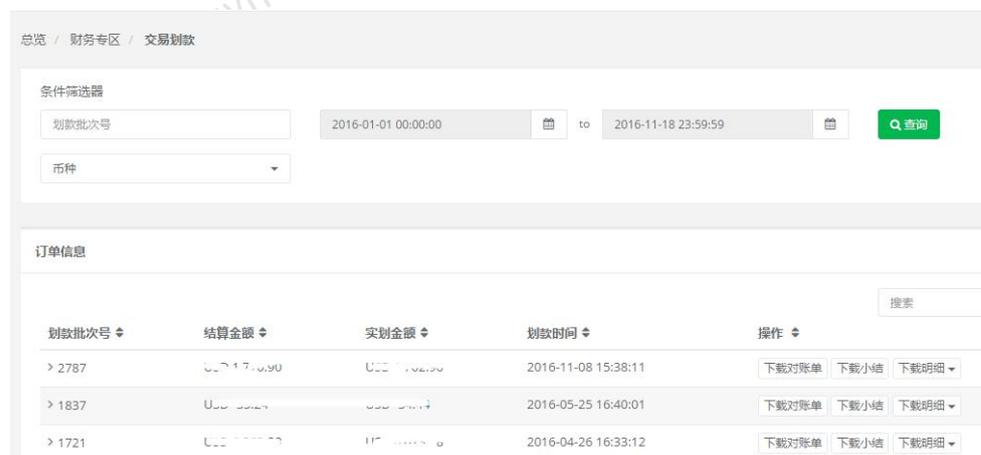
可以查询的交易类型有成功、退款、拒付、调单、调单取消、申诉成功、失败。



## 5.3 交易划款

点击【财务专区】-【交易划款】，可以根据划款时间和划款币种查询相应的交易划款记录。

显示如下：



点击某一条划款记录，则显示该划款批次的划款银行、内扣费用、其他款项、返还款项、划款备注等信息。

点击右侧“下载对账单”，可查看此批次的划款金额、费用等信息

点击右侧“下载小结”，则可以下载查看更详细的划款内容信息：

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
1	划款日期	批次号	支付方式	终端号	结算币种	成功金额	退款金额	拒付金额	调单金额	申诉成功金额	扣率	保证金比例	手续费	单笔手续费	退款金额	拒付处理费	循环保证金	划款金额	
2	2016年04月08日	1664	MyBank	14010511	USD	0.00	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.0000	0.1000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01
3																			

点击右侧“下载明细”，则可以下载该结算批次所包含的所有交易的明细。下载时，可以选择下载文件的格式是 EXCEL 或者 CSV。

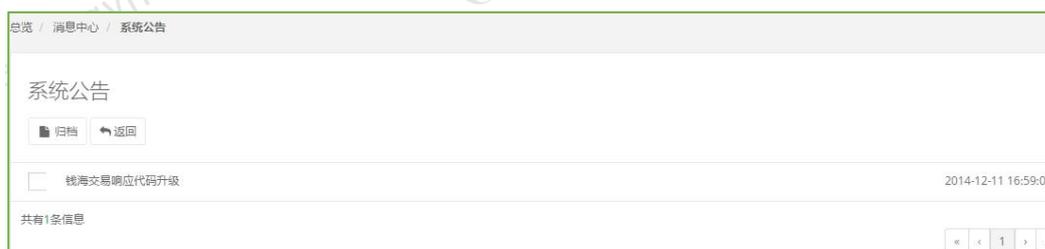
点击 ，可展开下拉框查看：划款银行，内扣费用，其他款项，返还款项，划款备注等费用及说明。

<input type="checkbox"/>	划款批次号	应划金额	实划金额	划款时间
<input type="checkbox"/>	35438	USD 0.09	USD 32.98	2020-03-06 14:06:00
划款银行: TEST 内扣费用: 10.00 其它款项: 7.11 返还款项: 50.00 划款备注: 内扣3月月费10USD, 银行转账费7.11USD, 返还固定保证金50USD				
<input type="checkbox"/>	> 32963	CNY 12.42	CNY 12.42	2020-01-17 18:27:37

## 6. 消息中心

### 6.1 系统公告

点击【消息中心】-【系统公告】，则可以查看最近半年 系统发布的重要公告信息，一般是重要的系统升级维护，或者节假日放假通知，都会显示在这里。用户在主页顶部看到的小铃铛，即为系统公告栏目的快捷菜单。点击小铃铛，也可以进入系统公告的管理页面。如下所示：



点击“归档”，则表示公告已阅，商户可以点击“已归档”查看已经归档过的公告记录。

## 7. 退款管理

### 7.1 退款申请

如果要对一笔成功交易进行全额/部分退款，请选择【退款管理】-【退款申请】

总览 / 退款管理 / 退款申请

### 退款申请

账户订单号:

支付ID:

退款金额:  部分退款

退款原因:

退款说明:

提交

输入账户订单号或支付 ID，点击空白处，则出现该笔交易的交易金额、可退金额、终端号等信息：

### 退款申请

账户订单号:

支付ID:

交易金额: USD 10

可退金额: USD 10

终端号: 14010503

退款金额:(USD)  部分退款

退款原因:

退款说明:

提交

默认的退款金额为交易金额，即全额退款，如需要部分退款，则点击“部分退款”后，填写部分退款的金额，选择相应的退款原因后，提交即可。

退款的处理流程如下所示：



- 1) 商户通过【申请退款】提交退款申请，提交之后通过【查询退款】查看退款状态为“待处理”（此状态期间且 24 小时内申请的退款，商户可自行在账户后台撤销此笔退款申请）；
- 2) Oceanpayment 将在 1 个工作日内处理，将退款申请提交至银行，退款状态为“审核成功未处理”；
- 3) 银行审核完毕，退款状态为“成功”，成功表示银行已经处理此退款，将金额转至消费者发卡银行，具体到消费者账户时间未知，一般在 5-10 个工作日左右，主要取决于持卡人银行的处理速度；
- 4) 商户可通过【查询退款】跟踪退款状态。

需要商户注意事项：

- Oceanpayment 支付平台支持部分退款及多次部分退款，但是同一笔订单的总退款金额不得超过订单总金额。
- 退款一般不收取商户及持卡人费用，但是个别银行通道会收取退款处理费，具体请参考合同中的报价。

可对接退款 API，能够 API 直接提交退款。Shopify 平台建站的网站，则可直接通过 shopify 后台提交退款申请。

## 7.2 查询退款

点击【退款管理】-【查询退款】，则可以根据账户订单号或者支付 ID，查询相应的退款交易，或者根据时间段筛选一段时间内的退款交易。

总览 / 退款管理 / 查询退款

处理时间  to

账户订单号/支付ID  处理状态  支付方式

查询的时间类型分为处理时间、申请时间、交易时间

- 处理时间：Oceanpayment 系统处理更改退款状态的时间
- 申请时间：商户提交退款申请的时间
- 交易时间：订单原始创建交易的时间

**查询号：**如消费者反馈未收到退款，可查询对应退款订单的查询号，将此号码提供给消费者联系其银行核实退款情况

可对接退款 API，通过 API 返回相应退款处理状态信息。

## 8. 问题管理

### 8.1 拒付处理

什么是拒付？持卡人在支付后一定期限内（一般为 180 天，某些支付机构可能规定更长的期限），可以向发卡银行申请拒付账单上的某笔交易，交易资金会被强制返还消费者发卡行。面对拒付如果可支持申诉的订单，可以选择进行申诉，若申诉成功资金则会返还给到商户。无论是否申诉成功，支付公司均会代银行收取拒付处理费。

点击【问题管理】-【拒付处理】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询相应的拒付交易信息。也可以根据交易时间、拒付时间、回复截止时间、拒付原因、拒付申诉状态筛选相应的拒付交易明细。

总览 / 问题管理 / 拒付处理

条件筛选器

交易时间  to

账户订单号/支付ID  拒付原因  状态

条件筛选器中，可以选择的时间条件有交易时间、拒付时间、回复截止时间：

- 交易时间：是指该笔交易进入 Oceanpayment 支付系统的时间
- 拒付时间：等于 CPD 时间，消费者向发卡行提起争议，发卡行受理该笔拒付的时间
- 回复截止时间：是指银行要求商户提出申诉的截止日期，超时未回复默认为商户接受拒付，放弃申诉。

拒付原因有欺诈拒付、服务未提供或者未收到商品、货物损坏/货不对版等主要原因，商户可在拒付邮件的引导下，针对不同原因的拒付交易发起申诉。

发起申诉的流程为：在【拒付处理】中根据相关的筛选条件查询到对应的拒付交易记录，点击该笔交易记录，则展开显示该笔拒付交易的详情，如下所示：

支付ID	账户订单号	拒付金额	状态	拒付原因	拒付时间
160831102252160391508	store_4430339	USD 49.99	拒付	货物损坏/货不对版	2016-11-03 00:00:00
<b>订单信息</b>					
搜索 <input type="text"/>					
支付ID:	160831102252160391508				
金额:	USD 49.99				
交易时间:	2016-08-31 10:22:56				
回复截止时间:	2016-11-10 18:00:00				
状态:	<span>拒付</span> <span>已申诉</span> <span>申诉成功</span> <span>申诉失败</span> <span>接受拒付</span>				
更多操作:	<span>接受拒付</span> <span>发起申诉</span>				
> 161023171212160391156	shop_1315526	USD 0.00	拒付	欺诈交易	2016-11-03 00:00:00

可以看到该笔拒付交易的原因是货物损坏/货不对版，交易日期是 8 月 31 日，拒付日期是 11 月 3 日，回复截止日期是 11 月 10 日，则商户在 11 月 10 日之前可以操作【接受拒付】或者【发起申诉】。点击【发起申诉】，则展开申诉编辑页面。

订单信息			
支付ID	1608311022521603915C	交易网站	
ECI值		交易金额	USD 49.99
交易类型	Purchase	拒付金额	USD 49.99
交易时间	2016-08-31 10:22:56	拒付原因	货物损坏/货不对版

交易信息	收货信息
姓名: Ami Monaldi Ami Monal 卡号: 426938***7529 IP地址: 66.26.188.88 国家: US 州: North Carolina 城市: N/A 地址: N/A	姓名: 联系方式: 邮编: 国家: 州: 城市: 地址:

详细说明及上传申诉材料

[上传申诉材料](#)

[提交](#) [返回](#)

**详细说明及上传申诉材料 (\*为必填项。)**

商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片) \*

申诉示例文字说明:Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures the actual products below: [点击上传文件](#) [未上传文件](#)

所发商品与订单一致 (订单详情、出库单、物流妥投截图、物流签收证明等) \*

商户对退货和取消政策进行了有效的披露 (退款退货政策、交易取消政策等) \*

没有收到顾客的取消申请。

持卡人在约定地点或约定日期或时间收到商品。(申诉示例适用实物电商)

商品或服务没有缺陷

商品没有损坏

商品或服务的质量与描述相符

申诉页面已自动同步了该笔订单的原始订单信息, 商户可以在此页面上修改编辑交易信息和收货信息, 同时针对不同的拒付原因系统会展示对应需要提供的资料信息项, 及申诉示例文字说明, 双击以上蓝色字体可自动同步到文本框中。上传相关的申诉文件, 然后点击【提交】, 详细的申诉材料要求, 请参考届时拒付通知邮件。

## 8.2 调单处理

什么是调单? 指持卡人不确定是否本人做出的交易, 发卡行对此交易的交易款进行冻结, 等待进一步核实后才决定是否解冻, 冻结状态下的交易不参与结算。

点击【问题管理】-【调单处理】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据交易时间、调单时间、回复截止时间、调单状态筛选相应的调单交易明细。

条件筛选器中，可以选择的时间条件包括交易时间、调单时间、回复截止时间。调单时间是指银行系统中记录该笔交易发生调单的时间。点击该笔调单交易记录，则展示显示操作信息，商户可以选择接受退款或者申请调单撤销。

支付ID	账户订单号
200416150835131010514	1587020885183

调单金额: USD 0.01

状态: 调单

交易时间: 2020-04-16 15:08:53

调单时间: 2020-04-21 14:25:38

更多操作: 接受退款 申请调单撤销 调单撤销下载凭证

### 8.3 假冒处理

什么是假冒？各发卡行会将消费者的欺诈行为报告给对应的机构（TC40 或 SAFE），收单行和发卡行将根据这些机构出具的报告，了解交易的欺诈风险情况，及时调整风控策略，从而确保将欺诈交易控制在合理范围内。Visa 的欺诈行为报告为 TC40；MasterCard 的欺诈行为报告为 SAFE。我们把这些报告涉及的交易称为假冒交易。假冒交易的订单，交易金额既不会被冻结，也不会被扣除。若未及时处理假冒订单，可能有 85% 以上的拒付风险，若发生拒付，银行将按照拒付流程进行处理，除扣除交易款外，还会额外收取拒付处理费，同时考核拒付率。

点击【问题管理】-【假冒处理】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据交易时间、假冒时间、终端号等筛选相应的假冒交易明细。点击该笔假冒交易记录，则展示显示操作信息，商户可以选择接受退款，以避免造成拒付风险。

支付ID 	账户订单号 
▼ 200320093857012010523	test20200320093854
异常金额: USD 0.01	
状态: <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">仿冒</span>	
交易时间: 2020-03-20 09:39:00	
仿冒时间: 2020-04-20 00:00:00	
更多操作: <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">接受退款</span>	

## 9. 风控管理

### 9.1 黑名单管理

可以通过这里上传管理网站自己的黑名单数据，查询条件：

总览 / 风控管理 / 黑名单管理

条件筛选器

黑名单元素  2017-01-01 00:00:00  to 2017-03-10 23:59:59  查询

黑名单状态  匹配范围  黑名单值

可以单个新增或是批量上传黑名单数据

订单信息

<input type="checkbox"/>	黑名单元素 	黑名单值 	黑名单状态 	匹配范围 	操作时间 	备注 
<input type="checkbox"/>	卡号(Card No.)	422222***2222	正常	140105	2017-03-03 19:43:20	suibian
<input type="checkbox"/>	电子邮件(E-mail)	11@qq.com1	正常	140105	2017-03-02 15:40:55	11

黑名单数据可以进行停用、正常启用，或是设置对整个账户、某个终端号生效

## 9.2 综合查询

### ➤ 操作说明：进入综合查询界面

条件筛选器

2020-03-29 00:00:00 to 2020-04-29 23:59:59 1 查询

支付ID 2 等于 3 查询值 4 +

- 支付ID
- 账户订单号
- 账户
- 终端号
- 邮箱
- IP地址
- 卡号前六位
- 卡号后四位
- IP所在国家
- 发卡行国家
- 交易币种
- 交易金额
- 持卡人电话

1. 请选择时间范围，最长查询时间为 6 个月
2. 可选择支付 ID，账户订单号，账户，终端号，邮箱，IP 地址，卡号等 30 个参考值
3. 可选择等于，包含，开头为，结尾为，大于，等于，大于等于，小于等于，8 个查询条件的其中一个
4. 输入查询值，例如：收货人地址。选择对应的查询条件，可查询 6 个月内该地址的所有交易订单。

## 9.3 风险监控

### ➤ 操作说明：进入风险监控界面



1. 请选择终端号：在风险监控中，可以根据商户的实际情况，选择不同终端号，并且可多选。若显示默认的“请选择终端号”，表示匹配整个商户的所有信用卡交易数据
2. 开始时间，当前时间往前 31 天。
3. 结束时间，为当前查询时间。风险监控的最长查询时间为 6 个月
4. IP 所在国家，指根据消费者的 IP 地址识别其所属国家。可多选，并且可以通过输入方式查找相应的国家。



5. 发卡行国家，根据消费者使用的消费卡识别其所属国家。可多选，并且可以通过输入方式查找相应的国家。



6. 参考元素，我们用来作为判别某些交易之间是存在关联的相同值元素，例如同卡号 5 邮箱，则这个卡号为参考元素，表示这 5 个邮箱都是同一个用户在使用。
7. 目标元素，我们用来作为判别某些交易之间存在关联的不同值元素，例如同卡号 5

邮箱，则这 5 个邮箱为目标元素。

8. 目标元素值，指目标元素的个数。例如同卡号 5 邮箱，目标元素值为 5。并且目标元素的值必须为整数，并且大于 1。

## ➤ 查询处理逻辑

1. 交易监控匹配所有信用卡数据
  2. 参考元素可多选。例如可同时选择邮箱和卡号，且为 and 的关系。
  3. 参考元素和目标元素不能相同
  4. 目标元素最多只能选择两个，并且为 and 的关系
  5. 目标元素
- ◇ 查询交易金额时，必须选择一个参考元素
  - ◇ 当目标元素为 FraudScore 时，仅以 FraudScore 判定为准，必须选择一个参考元素
  - ◇ 当目标元素为 TotalScore 时，仅以 TotalScore 判定为准，必须选择一个参考元素
  - ◇ 所有目标元素个数均是大于等于生效，个数统计去重去空。

## ➤ 操作案例参考

1. 同邮箱多卡号

The screenshot shows a search configuration interface with the following fields:

- 条件筛选器 (Condition Filter)
- 请选择终端号 (Please select terminal number) dropdown
- 2017-05-22 00:00:00 to 2017-06-21 23:59:59 date range
- 数据源 (Data Source) dropdown
- IP所在国家 (IP location country) dropdown
- 发卡行国家 (Issuing bank country) dropdown
- 邮箱 (Email) dropdown (highlighted with a red box)
- 卡号 (Card number) dropdown with value 5 (highlighted with a red box)
- 目标元素2 (Target element 2) dropdown with value 值 (value)
- Q 下载 (Download) button

2. 同账单地址多邮箱多卡号

条件筛选器

请选择终端号  2017-05-22 00:00:00  to 2017-06-21 23:59:59

数据源  IP所在国家  发卡行国家

账单地址

卡号  5

邮箱  3

3. 若有其他想监控的维度，类比同邮箱多卡号，同账单地址多邮箱多卡号的操作方式

## 10. 报表管理

### 10.1 结算月报

点击【结算月报】，则可以下载查看每个月的结算月报表(月初可下载上个月的报表)。

总览 / 报表管理 / 结算月报

条件筛选器

2016-11  to 2017-10

结算月报

时间日期	操作
2017-10	<input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Excel"/>
2017-09	<input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Excel"/>
2017-08	<input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Excel"/>
2017-07	<input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Excel"/>

可分别下载 PDF、Excel 格式，方便对账

### 10.2 交易报表

点击【交易报表】，则可以下载查看每个月的交易报表情况(月初可下载上个月的报表)

总览 / 报表管理 / 交易报表

条件筛选器

2016-11  to 2017-10  Q查询

---

交易报表

时间日期	操作
2017-10	<span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px 5px;">下载</span>
2017-09	<span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px 5px;">下载</span>
2017-08	<span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px 5px;">下载</span>
2017-07	<span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px 5px;">下载</span>

Excel 格式，按记账时间统计不同支付方式在当月 1 日至 31 日发生的所有交易数据、及退款率、拒付率情况

## 11. 终端管理

### 11.1 网站管理

点击【终端管理】-【网站管理】，商户可以查看所有已接入的网站信息及状态

总览 / 终端管理 / 网站管理

交易网址管理

140105 请选择终端号 网站域名 产品类型

建站模式 状态 状态类型 Q查询 申请

点击【申请】展示页面如下，可填写以下信息发起新增网站申请支付通道：

## 申请交易网址

账户号	140105			
网站域名	产品类型	建站模式	域名证书	
<input type="text" value="abc.com"/> 1	<input type="text" value="女装"/> 2	<input type="text" value="Shopify"/> 3	<input type="button" value="选择文件"/> 4	
备注	<input type="text" value="5"/>			
推广国家	<input type="text" value="6"/>			
交易币种	<input type="text" value="交易币种"/> 7			
网站客单价	<input type="text" value="8"/>			
<input type="button" value="提交"/>	<input type="button" value="返回"/>			

1. 填写网站域名
2. 填写网站销售的产品类型，例如：女装，电子产品，综合百货等
3. 选择建站模式，例如：shopify，APP 等
4. 上传域名证书，如果没有域名证书可上传域名管理截图
5. 备注非必填项，如无特殊说明，可不填写
6. 填写网站推广的国家市场
7. 选择网站的标价币种
8. 填写网站平均客单价

## 12. 日志管理

### 12.1 登陆日志

点击【日志管理】-【登陆日志】，则可以查看本账户下某个时间段内超级管理员及所有子账户的登录信息，如登录账户及 IP 等，如下图所示：

总览 / 日志管理 / 登录日志

登录日志

账号(登入名)  2016-11-08 00:00:00  to 2016-11-08 23:59:59

账号(登入名) ◆	姓名 ◆	登录IP ◆	登录时间 ◆
cs	CS	119.139.197.55	2016-11-08 19:27:31
cs	CS	119.139.197.55	2016-11-08 17:22:30
cs	CS	119.139.197.55	2016-11-08 16:41:02

## 12.2 操作日志

点击【日志管理】-【操作日志】，则可以查询本账户下某个时间段内超级管理员及所有子账户的操作日志，如执行了退款申请、拒付申诉等，如下图所示：

总览 / 日志管理 / 操作日志

操作日志

账号(登入名)  操作类型  2016-11-08 00:00:00  to 2016-11-08 23:59:59

账号(登入名) ◆	操作人姓名 ◆	操作模块 ◆	操作类型 ◆	操作内容 ◆	操作时间 ◆
cs	CS	黑名单管理(Blacklist Mgmt)	新增	新增黑名单元素名称：流水订单号：	2016-11-08 13:...
cs	CS	黑名单管理(Blacklist Mgmt)	删除	删除黑名单元素名称=电子邮件(E-mail),黑名单值=m-christie@hotmail.com,黑名单状态=正常,黑名单类型=手动添加	2016-11-08 13:...

共有2条信息

## 13. 开发者

### 13.1 终端设置

点击【开发者】-【终端设置】，则可以查询本账户下所有终端号的 secureCode，状态，接口类型，操作时间及详情。如下图所示：

条件筛选器

终端号  正常

终端设置

终端号 ◆	SecureCode ◆	状态 ◆	接口类型 ◆	操作时间 ◆	操作
14010503	12345678	正常	3方	2019-12-18 16:52:20	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="Q 详情"/>
14010504	12345678	正常	3方	2020-04-17 14:09:37	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="Q 详情"/>

1. 状态“正常”的终端号，代表已转正的终端号，可正常交易

2. 状态“测试”的终端号，代表还是测试环境的终端号，不可走正式交易
3. 状态“停用”的终端号，代表已弃用的终端号，不可走正式交易

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



[www.oceanpayment.com](http://www.oceanpayment.com)



[info@oceanpayment.com.cn](mailto:info@oceanpayment.com.cn)