

Oceanpayment

全球数字支付方案服务商

# 调单处理操作手册



2024年02月24日

## 目录

1. 调单订单处理 .....	3
1.1. 什么是调单 (Retrieval Request) ? .....	3
1.2. 常见调单原因 .....	3
2. 调单处理功能介绍 .....	4
2.1. 查询 .....	4
2.2. 待处理提醒 .....	6
2.3. 下载 .....	6
2.4. 接受退款 .....	6
2.5. 申请调单撤销 .....	7
2.6. 调单撤销下载凭证 .....	8
2.7. 风控信息 .....	9
2.8. Klarna 调单交易 .....	9
3. 调单撤销信资料要求 .....	9
3.1. 信息正确且完整 .....	9
3.2. 撤销调单材料要求使用英文 .....	10
3.3. 更全面的资料提交 .....	10
3.4. 证明材料须为有效图片 .....	11

## 调单处理手册

### 1. 调单订单处理

#### 1.1. 什么是调单 (Retrieval Request) ?

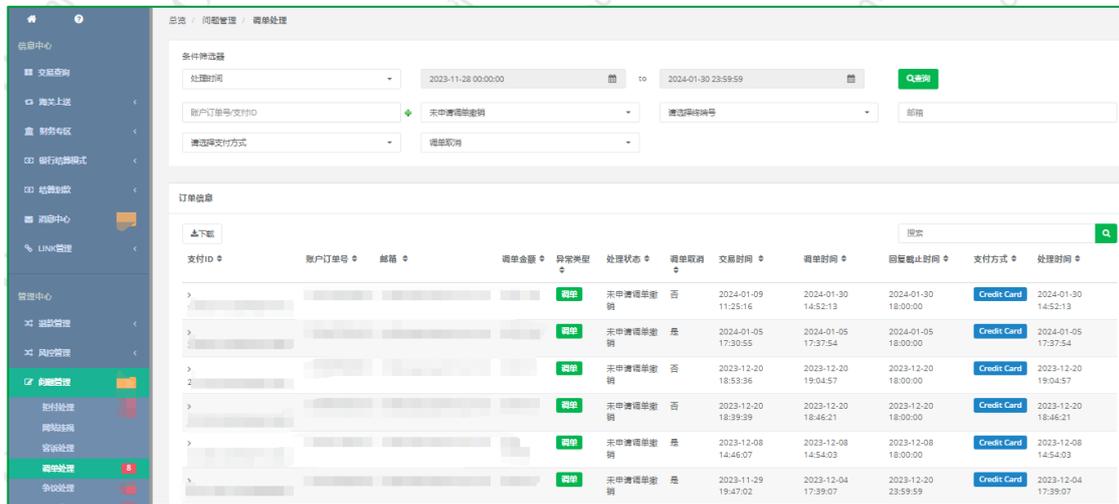
- 当持卡人不确定其发卡行账单上的交易是否本人做出时，他们通常向其发卡行索要一份有关交易单据副本，以确定该笔交易是否是他们所为。以上行为称为调单。
- 调单发生后，发卡行对此交易的交易款进行冻结，等待进一步核实后才决定是否解冻。
- 若调单发生之后没有升级为拒付，则一般在交易 180 天后交易款将解冻，但某些行业和某些发卡行可能需要更长时间才会解冻交易款。

#### 1.2. 常见调单原因

调单原因 (中文)	调单原因 (英文)
欺诈交易	Other Fraud-Card Absent Environment
触发伪冒监控程序	Visa Fraud Monitoring Program
持卡人未授权	No Authorization
交易清算延迟	Late Presentment
错误交易代码	Incorrect Transaction Code
错误交易币种	Incorrect Currency
错误账户	Incorrect Account Number
错误交易金额	Incorrect Amount
重复处理/已用其他方式支付	Duplicate Processing/Paid by Other Means
无效数据	Invalid Data
服务未提供或未收到商品	Merchandise/Services Not Received
已取消的循环交易	Cancelled Recurring
货物损坏/货不对版	Not as Described or Defective Merchandise/Services
虚假商品	Counterfeit Merchandise
虚假描述	Misrepresentation
未收到退款	Credit Not Processed
已取消的商品/服务	Cancelled Merchandise/Services
其他	Others

## 2. 调单处理功能介绍

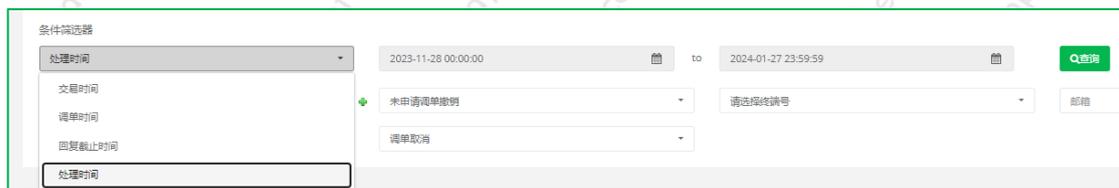
1. 登录账户后台后，点击【问题管理—调单处理】，可以进入调单处理版块。



### 2.1. 查询

1. 时间：默认处理时间

- 交易时间：此交易发生的时间
- 调单时间：此交易发生调单的时间
- 回复截止时间：此交易可以提交调单撤销信的最后时间
- 处理时间：Oceanpayment 完成处理的时间



2. 账户订单号/支付 ID：可以输入账户订单号，或支付 ID 进行查询

- 可以通过【红框+】输入多个账户订单号，或多个支付 ID
- 要么同时输入账户订单号，要么同时输入支付 ID；不能同时输入账户订单号和支付 ID
- 多个账户订单号（或多个支付 ID）必须用【英文格式的逗号】隔开



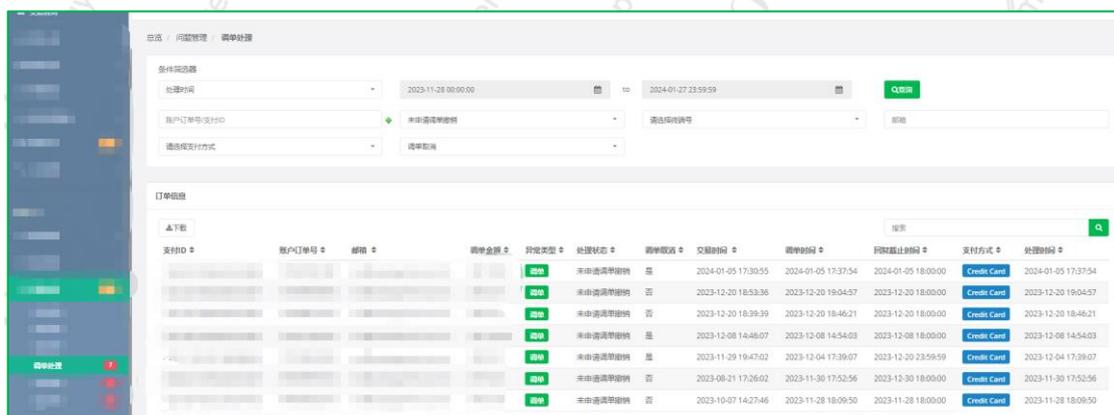
### 3. 处理状态：查看调单订单的处理状态

- 已申请调单撤销：此笔交易已在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 未申请调单撤销：此笔交易未在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 无需处理：调单金额为 0；或调单更新时，回复截止时间已过期（也就是无需处理的调单订单，主要是 Klarna 的调单数据）
- 已退款：此笔交易有退款记录



4. 终端号：多选，可以查询多个终端号
5. 邮箱：不区分大小写，精准查询
6. 支付方式：可以选择同时选择多个支付方式
7. 调单取消：是/否

## 2.2. 待处理提醒



1. 点击上图【调单处理，或红色字】，可以查看【调单处理】全部【未申请调单撤销】、【未退款】状态订单。
2. 对【条件筛选器】进行重新选择后，点击【查询】可以按更新后的查询条件查询数据。

## 2.3. 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



## 2.4. 接受退款

**接受退款：表示接受此笔调单，同时提交一笔退款申请。**



- 如上图: 接受退款, 点击“接受退款”可以对这笔交易进行退款。**“接受退款不受“回复截止时间”的限制**; 即使超过回复截止时间, 也可以对这笔调单交易进行退款。
- 若在回复截止时间之前: 既没有提交【接受退款】, 没有提交【申请调单撤销】, 默认接受此笔调单。可能有拒付风险, 若发生拒付, 银行除扣除交易款外, 还需要额外收取拒付处理费。
- 调单通知未及时处理的订单, **Amex 将直接升级为拒付订单**; 需要商户需要及时处  
理调单, 以避免拒付。
- 调单通知未及时处理的订单, **Discover 若发生拒付, 不再支持拒付申诉提交**; 需  
要商户需要及时处理调单, 以避免损失。
- Discover 的调单若要【接受退款】, 请在 **Discover 调单发生后的 30 天内处理**, 超  
过 30 天不支持【接受退款】。

## 2.5. 申请调单撤销

**撤销调单申请信: 向银行提交调单撤销的相关材料, 申请撤销调单。**

### 1. 点击“申请调单撤销信”

支付ID	账户订单号	邮箱	调单金额	异常类型	处理状态	调单取消	交易时间	调单时间	回复截止时间	支付方式	处理时间
				调单	未申请调单撤 销	是	2023-11-29 19:47:02	2023-12-04 17:39:07	2023-12-20 23:59:59	Credit Card	2023-12-04 17:39:07

更多操作: [接受退款](#) [申请调单撤销](#) [调单撤销下载凭证](#) [风控信息](#)

### 2. 根据调单原因, 选择对应调单证明资料

详细说明及上传证明材料 (\*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) \*

调单撤销示例文字说明: Merchandise or Service matched what was described. Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below.

[点击上传文件](#) 未上传文件

### 3. 光标点击示例, 调单撤销示例文字说明, 自动获取调单撤销示例, 并对示例文字进行补充

**详细说明及上传证明材料 (\*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) \*

**调单撤销示例文字说明:Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:**

Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

[点击上传文件](#) 未上传文件

#### 4. 上传证明文件 (仅支持图片格式)

**详细说明及上传证明材料 (\*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) \*

**调单撤销示例文字说明:Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:**

Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

[点击上传文件](#) 未上传文件

#### 5. 完成所有必填项(其他选项可根据实际情况进行提交), 点击提交可完成【申请调单撤销】的全部操作。

**详细说明及上传证明材料 (\*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) \*

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批露 (退款退货政策、交易取消政策等) \*

服务已送达/商品已签收。(申诉示例适用实物电商) \*

没有收到顾客的取消申请。

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

持卡人未按取消政策进行操作

持卡人未尝试退还货品

历史交易记录

以上未列举的其他有利文件

[提交](#) [返回](#)

## 2.6. 调单撤销下载凭证

1. 点击“调单撤销下载凭证”，可以下载商户调单撤销上传的图片文件。

支付ID	账户订单号	邮箱	调单金额	异常类型	处理状态	调单取消	交易时间	调单时间	回单截止时间	支付方式	处理时间
~				调单	已申请调单撤销	否	2023-12-27 15:49:25	2024-01-29 18:48:54	2024-02-10 18:00:00	Credit Card	2024-01-29 18:48:54

更多操作: [接受退款](#) [申请调单撤销](#) [调单撤销下载凭证](#) [风控信息](#)

## 2.7. 风控信息

1. 点击“风控信息”，可以查看此笔交易的交易和风控的详情。

支付ID	账户订单号	邮箱	调单金额	异常类型	处理状态	调单取消	交易时间	调单时间	回单截止时间	支付方式	处理时间
~				调单	已申请调单撤销	否	2023-12-27 15:49:25	2024-01-29 18:48:54	2024-02-10 18:00:00	Credit Card	2024-01-29 18:48:54

更多操作: [接受退款](#) [申请调单撤销](#) [调单撤销下载凭证](#) [风控信息](#)

## 2.8. Klarna 调单交易

1. Klarna 调单交易在【调单处理】版块无需处理，更多操作内容为空。商户在【争议处理】版块处理 Klarna Dispute 相关的订单。

支付ID	账户订单号	邮箱	调单金额	异常类型	处理状态	调单取消	交易时间	调单时间	回单截止时间	支付方式	处理时间
~				调单	已申请调单撤销	否	2023-12-27 15:49:25	2024-01-29 18:48:54	2024-02-10 18:00:00	Credit Card	2024-01-29 18:48:54
~				调单	未申请调单撤销	是	2024-01-05 17:30:55	2024-01-05 17:37:54	2024-01-05 18:00:00	Credit Card	2024-01-05 17:37:54

更多操作: [接受退款](#) [申请调单撤销](#) [调单撤销下载凭证](#) [风控信息](#)

更多操作:

## 3. 调单撤销信资料要求

### 3.1. 信息正确且完整

➢ 点击【申请调单撤销】，即进入【调单撤销资料】提交界面。如下【交易信息】与【收货信息】，请点击【修改】按钮，将对应信息填写正确与完整。

订单 / 问题管理 / 调单处理

调单撤销资料

**订单信息**

支付ID	: 30	交易网站	http: /send.php
ECI值	02	交易金额	USD 0.01
交易类型	Purchase	调单金额	USD 0.01
交易时间	2020-04-13 20:26:47	调单原因	Cardholder Does Not Recognize the Transaction
交易邮箱	.com		

**交易信息** 修改

姓名: firstName lastName  
 卡号: 523649\*\*7430  
 IP地址: 119.139.196.66  
 国家: US  
 州: MA  
 城市: city  
 地址: address

**收货信息** 修改

姓名: firstName lastName  
 联系方式: 1380013800  
 邮编: 518000  
 国家: US  
 州: MA  
 城市: city  
 地址: address

### 3.2. 撤销调单材料要求使用英文

- 因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的撤销调单材料除了持卡人填写的真实信息外，撤销调单材料尽量使用英文。请不要使用中文。

### 3.3. 更全面的资料提交

- 调单撤销信线上化升级后，不仅提供了更全面的调单撤销信资料选择，也对提供了对应调单撤销示例文字供商户使用。可参照如下图示：

详细说明及上传证明材料 (\*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) \*

调单撤销示例文字说明: Merchandise or Service matched what was described. Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of 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) \*

服务已送达/商品已签收。(申诉示例适用实物电商) \*

没有收到顾客的取消申请。

商品或服务没有缺陷

商品没有损坏

商户可根据自己的情况，提交多个选项，提供对应的证明材料(每项证明材料可提供 1—5 张图片)。

总之，调单撤销信资料越全面且有效，调单取消的机率越大。

### 3.4. 证明材料须为有效图片

证明材料必须为图片，可提供 1—5 张图片。图片要求清晰，单张图片控制在 3M 以内；图片内容是调单撤销相关，且为支持调单撤销申请。



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)