

商户发起拒付撤销指引



2025 年 07 月 17 日

拒付撤销功能介绍

【拒付撤销功能说明】

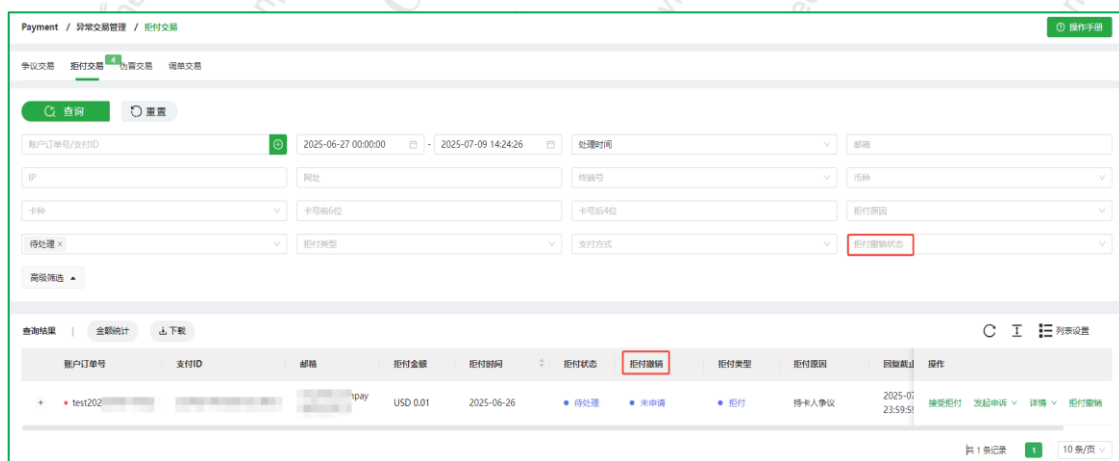
1. 拒付撤销与申诉区别

拒付申诉是商家对拒付有异议，提供相关资料证明拒付是无效或不合理的，最终申诉结果由发卡行决定；

拒付撤销是消费者主动向发卡行取消拒付，同意返还资金，商家需提供相关撤销证明材料，以便收单行向发卡行确认拒付状态。

2. 操作路径

ODPM>Payment>异常交易管理>拒付交易，进入拒付处理版块，条件筛选器中可见筛选条件【拒付撤销状态】



Payment / 异常交易管理 / 拒付交易

争议交易 拒付交易 异常交易 调单交易

查询 重置

商户订单号/支付ID 2025-06-27 00:00:00 - 2025-07-09 14:24:26 处理时间 币种

IP 网址 终端号 币种

卡种 卡号前6位 卡号后4位 拒付原因

待处理 拒付类型 支付方式 拒付撤销状态

高级筛选

查询结果 主数据统计 下载

商户订单号	支付ID	金额	拒付时间	拒付状态	拒付类型	拒付原因	到账时间	操作
+ test202		USD 0.01	2025-06-26	待处理	未申请	拒付	持卡人争议	2025-07-23 23:59:59

共 1 条记录 10 条/页

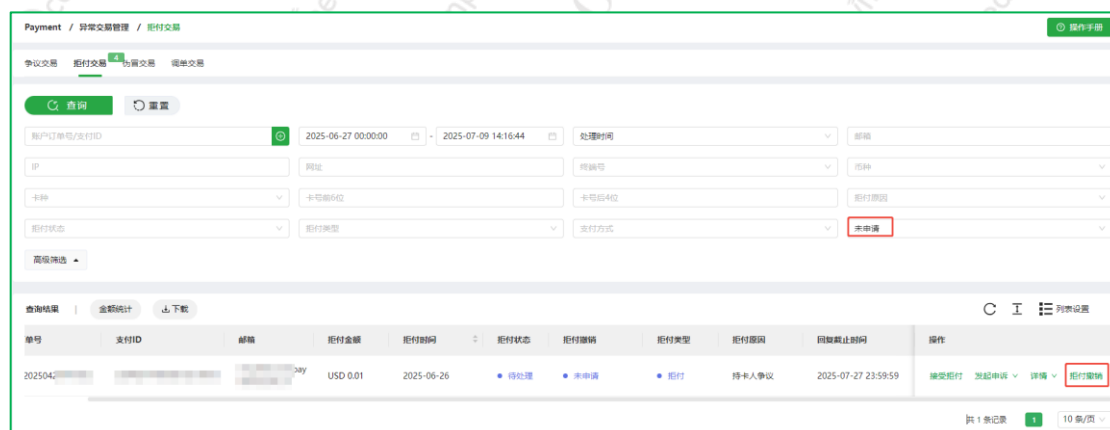
3. 发起拒付撤销条件

基于不同卡种的拒付流程，拒付撤销功能不完全适用于所有订单，若满足以下所有条件则可具备发起拒付撤销请求，若不满足条件拒付撤销按钮则不显示。

- 支付方式为 Credit Card、GooglePay、ApplePay
- 拒付金额大于 0
- 拒付类型=拒付
- 拒付状态=待处理、无需处理
- 自拒付时间起 15 天内
- 拒付撤销状态=未申请，或距离首次发起拒付撤销且撤销失败的申请时间间隔 7 天以上

4. 如何发起拒付撤销申请

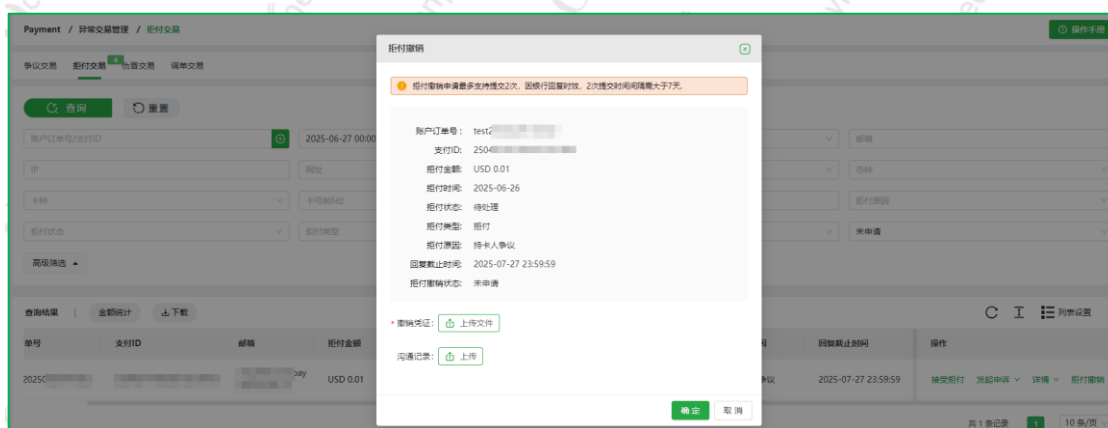
- 拒付撤销状态筛选=未申请
- 操作中，点击“拒付撤销”，进入提交撤销凭证页面



The screenshot shows the 'Payment / 异常交易管理 / 拒付交易' (Payment / Abnormal Transaction Management / Dispute Transaction) section. It features a search bar with filters for '拒付订单号/支付ID', '处理时间', '金额', '币种', '拒付类型', '拒付状态', and '支付方式'. Below the search bar is a table of transactions with columns: '单号', '支付ID', '金额', '拒付时间', '拒付状态', '拒付原因', '拒付类型', '拒付金额', '拒付时间', '拒付原因', '拒付类型', '拒付金额', '拒付时间', '拒付原因', '拒付类型', '拒付金额'. The table shows a transaction with '拒付状态' as '待处理' and '拒付类型' as '拒付'. A red box highlights the '拒付撤销' button in the '操作' (Action) column.

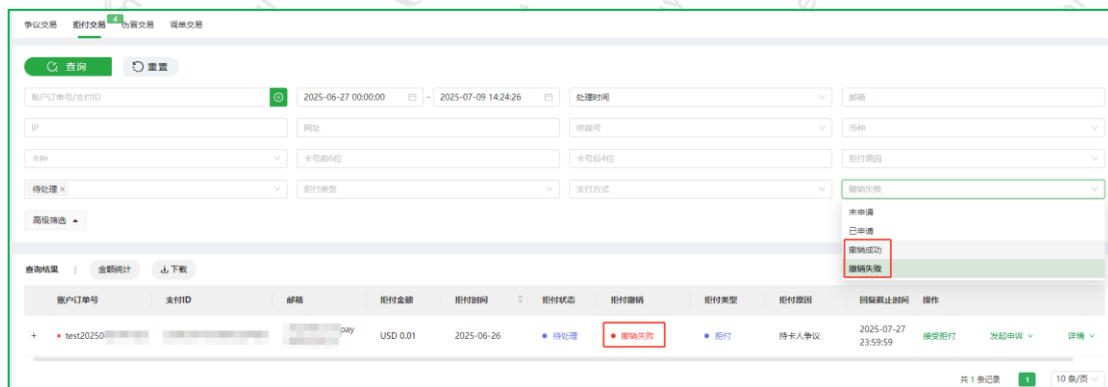
- 撤销凭证（必填）：支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg

- 沟通记录（选填）：支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg
- 文件限制：单个限制 3M，支持 5 个文件上传
- 发起时间：自拒付时间 15 天内
- 发起次数：最多提交 2 次，2 次申请时间间隔大于 7 天
- 发起笔数：仅能单笔发起，不支持批量发起



5. 拒付撤销结果反馈

- 反馈时间：5 个工作日内
- 撤销失败：消费者未撤销拒付，维持当前状态（7 天后可发起第 2 次）
- 撤销成功：消费者已撤销拒付，资金通过申诉成功状态返还



让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn