

Oceanpayment
商户申诉资料提交指引



2025年11月06日



Contents 目录

Oceanpayment



01 申诉流程

02 申诉要求

03 申诉提交

申诉流程

📍 深圳

拒付通知邮件



◆ 订单信息

◆ 拒付原因

◆ 拒付说明

◆ 操作指引

◆ 申诉指引

尊敬的商户 ():

您好! 今天收到银行的拒付通知, 贵司以下 1 笔交易涉及拒付, 详情如下:

拒付原因	支付ID	终端号	账户订单号	退款状态	回复截止时间	支付方式	备注
持卡人争议				未退款	2025-10-04 23:59:59	Credit Card	

什么是拒付 (chargeback) ?

- 持卡人对信用卡账单上的某笔交易有争议, 向发卡行申请交易资金强制退回给持卡人。 (A chargeback is the reversal of financial transaction, typically initiated by a customer (the cardholder), who disputes a sale on his or her credit card.)
- 拒付期限: 一般发生在交易后180天内, 某些行业和某些发卡行可以接受更长时间期限的拒付申请。
- 当发生拒付时, 银行扣除交易款外, 还会额外收取拒付处理费。

如何处理拒付通知?

- 接受拒付: 对拒付交易无争议, 请在回复截止时间前, 点击【接受拒付】, 接受此笔拒付通知。具体请参照附件在账户后台操作“接受拒付”。
- 发起申诉: 若对拒付交易有争议, 请在回复截止时间前, 点击【发起申诉】。具体请参照附件在账户后台操作“发起申诉”。
- 若超过回复截止时间, 则默认【接受拒付】, 后续不能再【发起申诉】。
- 在Visa VCR拒付处理流程中, 拒付原因分类在Allocation (Fraud和Authorization) 的拒付, 发起申诉即进入预仲裁阶段。

如何提升申诉成功率?

- 申诉资料要求必须英文提交。
- 申诉资料越全面且有效, 申诉成功的机率越大。
- 具体申诉流程, 请根据账户后台申诉流程指引, 或参照附件【ODPM数字平台操作指引手册-异常交易管理】。

系统提交申诉资料



- ◆ **回复截止时间**：在此时间之前，提交申诉资料
- ◆ **接受拒付**：接受拒付，不提交申诉
- ◆ **拒付撤销**：若消费者已撤销拒付，可发起核实请求

- ◆ **发起申诉**：点击进入申诉页面，根据指引提交申诉资料
- ◆ **下载凭证**：可查看上传的申诉证明图片申诉资料

查询

重置

账户订单号/支付ID

2025-10-11 00:00:00

2025-10-24 14:30:28

处理时间

邮箱

高级筛选

查询结果

金额统计

下载

批量申诉

刷新

打印

列表设置

单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付类型	拒付撤销	拒付原因	回复截止时间	操作
025(2508141	ver	USD 0.20	2025-10-10	待处理	拒付	未申请	服务未提供或未收到商品	2025-11-11 23:59:59	<div>接受拒付</div> <div>发起申诉</div> <div>拒付撤销</div>

共 1 条记录

1

10 条/页

申诉要求

重要申诉资料

- 订单详情：订单交易日期、消费者的相关资料（姓名、邮箱、沟通截图资料等）
- 物流信息：货物妥投/服务提供证明，建议提供带签字的交付证明
- 政策：商户网站或应用程序购买的数字商品或服务的说明、此类商品或服务的期限/使用政策以及退款/撤销政策
- 若需要，可加文字描述情况，但须有截图（订单/消费使用记录等）为证。
- 根据不同拒付场景，提供相对应的申诉资料。

申诉资料提交要求

- 申诉资料，图片文字须为英文
- 5张以内——针对性选图，突出显示有利于申诉的内容
- 避免长图、糊图、图片文字过小、避免截取整个网页
- 需在我司回复截止时间之前提交相对应的申诉资料

申诉资料要求



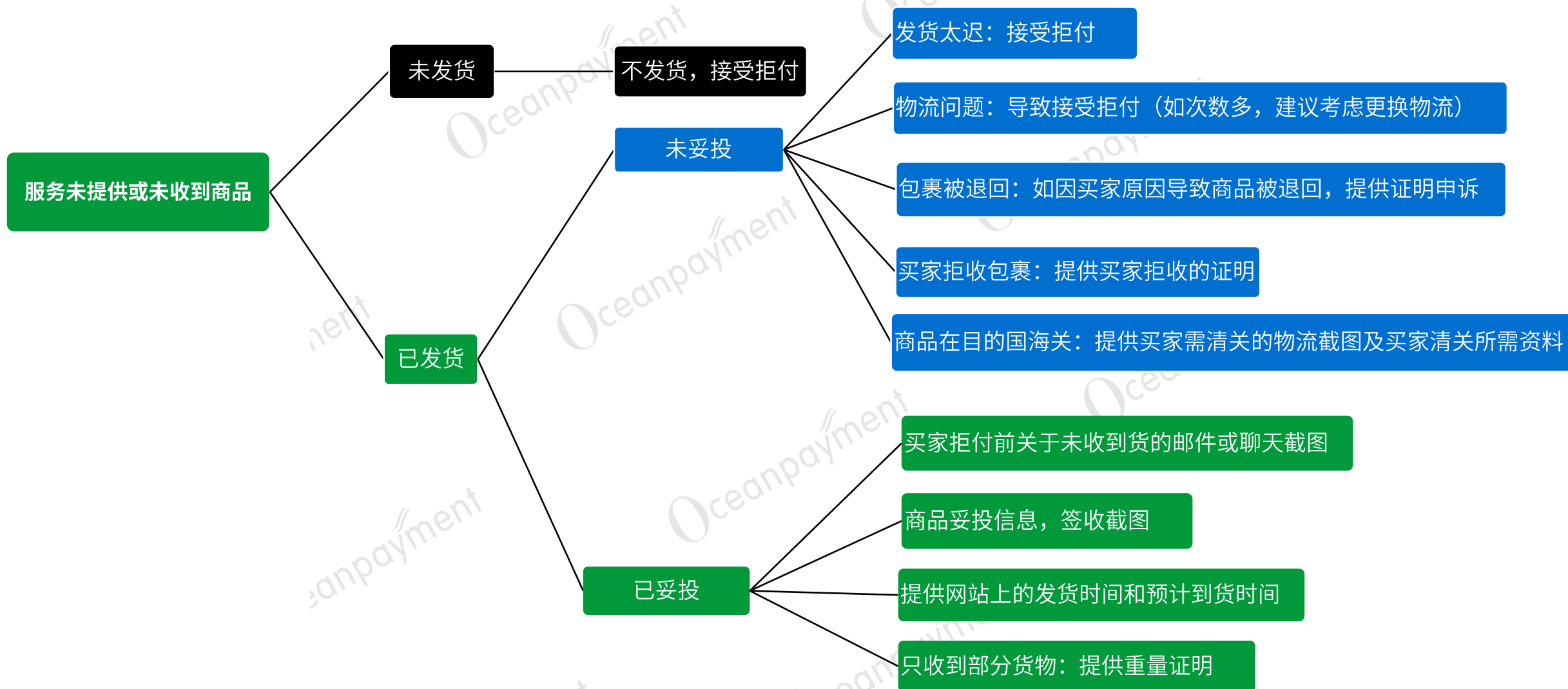
详细说明及上传申诉材料 (*为必填项。)

- ☐ 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） *
- ☐ 没有收到顾客的取消申请。
- ☐ 商品在订单取消前已发出。

重要申诉资料

- 产品描述
- 订单详情
- 物流：出库单、物流截图、签收截图
- 政策：退款、退货、交易取消政策
- 申诉资料，图片文字须为英文
- 5张以内——针对性选图，突出显示有利于申诉的内容
- 避免长图、糊图、图片文字过小、避免截取整个网页

主要拒付原因——其他补充资料



主要拒付原因——其他补充资料



拒付原因	额外申诉资料
货物损坏/货不对版	<ul style="list-style-type: none">➤ 买家在拒付前反馈过的产品问题记录（包括聊天记录，邮件往来，商品评价等）➤ 提供第三方权威机构的质量检测证书或授权证书（如CE认证等）
未收到退款	<ul style="list-style-type: none">➤ 提供收到拒付前与买家的沟通内容（如买家没有取消订单、没收到买家退货的证明）
已取消的商品/服务	<ul style="list-style-type: none">➤ 买家取消商品/服务的邮件或信息往来记录
重复处理/已用其他方式支付	<ul style="list-style-type: none">➤ 说明交易过程中未收到除信用卡支付以外的付款➤ 根据拒付订单的金额、产品和交易日期等信息，查看该买家是否有相同或相近的其他订单<ul style="list-style-type: none">➤ 有：请逐笔列举这些订单的发货清单、物流单号、妥投信息等交易明细，指明重复的订单情况➤ 没有：请提供该订单的发货清单、物流单号、妥投信息等交易明细，同时指明未找到该买家的其他相似订单
欺诈交易	<ul style="list-style-type: none">➤ 与买家的邮件沟通记录➤ 若是多次同一商品购买的买家拒付，请告知该买家其他任一笔未拒付的支付ID

注意事项说明

在以下情况下，Visa和MC可能会征收技术违规费，需要对相关信息进行涂抹脱敏。

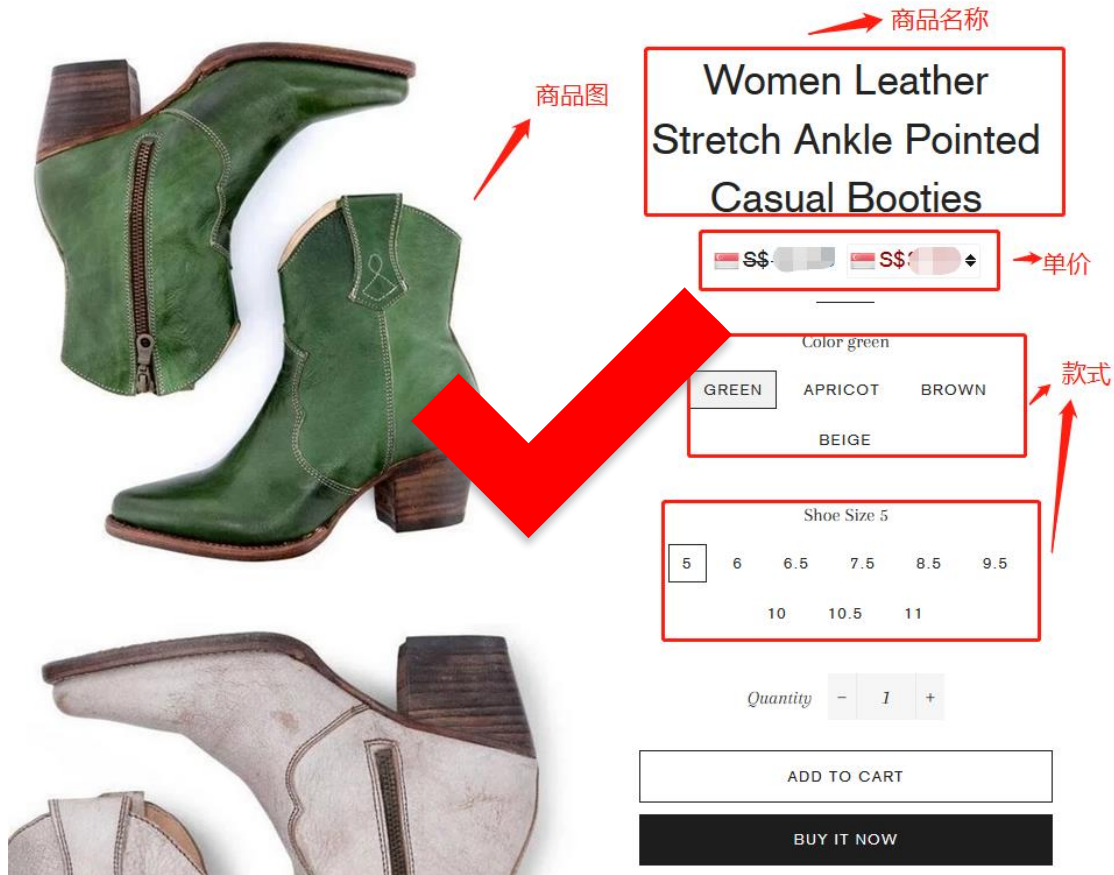
- 申诉资料中提供了如个人身份证、护照、Visa卡等涉及个人身份信息的资料，需要脱敏处理
- Visa对每次违规征收技术违规费: 250.00 EUR
- 万事达卡对每次违规征收技术违规费: 200.00 EUR

脱敏示例

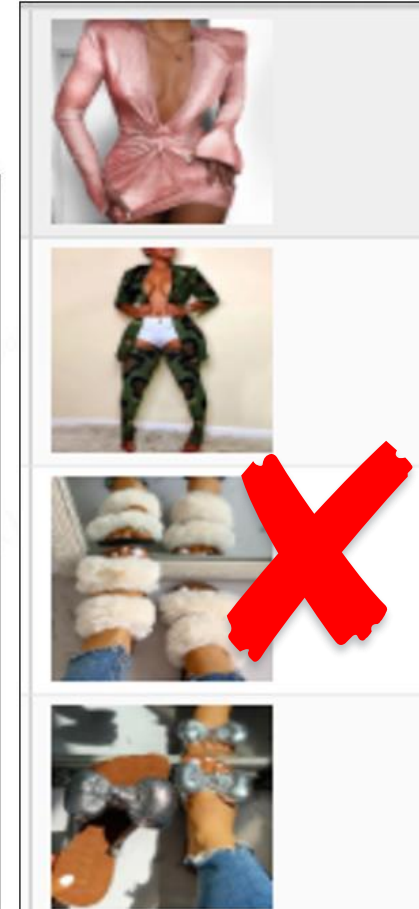
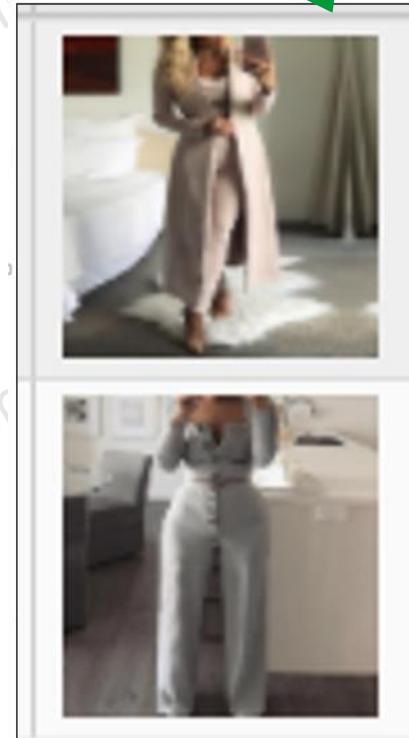


申诉资料示例——产品描述

Oceanpayment



模糊图、长图



申诉资料示例——订单详情

- 商品的名称、型号、单价、数量、总价
- 收货人姓名、地址
- 体现物流单号
- 下单时间
- 下述信息不能涂抹，需完整呈现

Orders

September 15, 2019 at 6:36 am

Print Refund Edit More actions

Fulfilled (2) #24967-F1

Other tracking
RV218206195CN

1 Women's Flying Woven Non-slip Breathable Comfortable Shoes
Black / US 8
SKU: 2416862 \$21.99 × 1 \$21.99

1 HOT! 2019 New Arch Support Boots
Brown / US 7.5 (EU 38) / Wide Fitting
SKU: ZJZ5717405 \$22.99 × 1 \$22.99

More

Transaction Date: September 23, 2019 at 6:27 am from Online Store

Paid Fulfilled Archived

Print Refund Edit More actions

Fulfilled (1) albumh1909-F1

China Post tracking
LW740904365CN

2019 New Arch Support Boots
Black / US 9 (EU 39.5) / Regular \$19.99 × 1 \$19.99

More

账单组成和总价

Subtotal	1 item	\$19.99
Shipping	Standard Shipping (12-20 days) (0.0 kg)	\$5.99
Tax		\$0.00
Total		\$25.98
Paid by customer		\$25.98

Timeline

Show comments

客户信息

Notes
No notes from customer

Customer
Marie Jo Spinella
1



CONTACT INFORMATION
No email address
+1 516-384-0957

SHIPPING ADDRESS
Marie Jo Spinella
146 West Tiana Road
Hempstead, NY 11946
United States
5163840957

BILLING ADDRESS

申诉资料示例——出库单



THZXR	
SE	R
 YT192552	
SHIP TO: Mahdi Mahdi Salihi Södra Alingså 44191 SWEDEN	
Tel: 073-773 83 81	
 11875	
LSX-26-BL-XSMAX,1,H-1010-01,iPhone678P*1 /	


物流底单

商品款式

https://www.dhl.com/en/express/tracking.html?AWB=2518009531&brand=DHL		
物流官网	订单号	物流链接



客户签收证明

15 November 2019 Dear Customer, We are pleased to provide you with a proof of delivery / statement of final status for the shipment with waybill number 2518009351. Thank you for choosing DHL Express. www.dhl.com			
Your shipment 2518009351 was delivered on 29 October 2019 at 12.58			
Signed	H SANTOS	Destination Service Area	MILWAUKEE UNITED STATES OF AMERICA
Signature		Shipment Status	Delivered
		Piece ID(s)	JD014600007411427729
Additional Shipment Details			
Service Picked Up	EXPRESS WORLDWIDE nondoc 26 October 2019 at 14.17	Origin Service Area	SHANDONG PROVINCE CHINA, PEOPLES REPUBLIC JANE ZIJIANZHAN

申诉资料示例——物流截图

Oceanpayment

切勿整张网页截取，对于物流长的情况放小网页后再截取（含首尾），若一个订单含多物流的可分别截取各物流信息

与订单物流信息对应并粘附在文字框内

物流截图需显示发货地和目的地

17TRACK 全球物流查询平台

72011048 中国 → 美国 2019-11-06 09:50 RAINSVILLE, NM, Delivered, Package delivered by U.S. Postal Service to addressee

目的地

发件地 - 查询耗时: 282 ms

- 2019-11-06 09:50 RAINSVILLE, NM, Delivered, Package delivered by U.S. Postal Service to addressee
- 2019-11-06 09:39 RAINSVILLE, NM, At U.S. Postal Service facility, Accepted for mailing - Tracking ID 9261290988318621725773
- 2019-11-05 01:04 ALBUQUERQUE, NM, In transit/In transit to local Post Office - Additional days for delivery
- 2019-11-05 00:43 ALBUQUERQUE, NM, In transit/In transit to local Post Office - Additional days for delivery
- 2019-11-04 11:57 ALBUQUERQUE, NM, In transit/In transit to U.S. Postal Service
- 2019-11-01 05:41 Shipment information sent to U.S. Postal Service
- 2019-11-01 04:06 FEDEX SMARTPOST AURORA, CO, Departed FedEx location
- 2019-10-31 14:53 FEDEX SMARTPOST AURORA, CO, Arrived at FedEx location
- 2019-10-30 14:56 GRAND JUNCTION, CO, In transit
- 2019-10-29 16:57 MOAPA, NV, In transit
- 2019-10-29 02:13 FEDEX SMARTPOST LOS ANGELES, CA, Departed FedEx location
- 2019-10-28 20:17 FEDEX SMARTPOST LOS ANGELES, CA, Arrived at FedEx location

沈诺国际

俄罗斯CDEK全境到门 中俄大包免计抛重 一诺必达/慢必赔

全境时效10-20天 首重0.5KG/30RMB 超过40天全额退款

续重低至24元/KG 续重0.1KG/3.5RMB

Delivered (12 Days) China China Post United States USPS 2019-11-13 13:17 DETROIT, MI 48213, Delivered, In/At Mailbox -> Your item was delivered in or at the mailbox at 1:17 pm on November 13, 2019 in DETROIT, MI 48213.

Destination - Tracking consuming: 641 ms

- 2019-11-13 13:17 DETROIT, MI 48213, Delivered, In/At Mailbox -> Your item was delivered in or at the mailbox at 1:17 pm on November 13, 2019 in DETROIT, MI 48213.
- 2019-11-12 18:18 DETROIT, MI 48213, Delivery Exception, Animal Interference
- 2019-11-12 07:45 DETROIT, MI 48213, Out for Delivery
- 2019-11-12 07:34 DETROIT, MI 48214, Arrived at Unit
- 2019-11-11 22:47 DETROIT MI NETWORK DISTRIBUTION CENTER, Arrived at USPS Regional Destination Facility
- 2019-11-09 09:14 INKSTER, MI 48141, Departed USPS Facility
- 2019-11-09 05:49 INKSTER, MI 48141, Arrived at USPS Facility
- 2019-11-09 04:58 DETROIT MI DISTRIBUTION CENTER, Departed USPS Regional Facility
- 2019-11-08 18:20 DETROIT MI DISTRIBUTION CENTER, Arrived at USPS Regional Facility
- 2019-11-08 18:00 DETROIT MI NETWORK DISTRIBUTION CENTER, Departed USPS Regional Facility
- 2019-11-07 18:14 DETROIT MI NETWORK DISTRIBUTION CENTER, Arrived at USPS Regional Facility
- 2019-11-07 05:55 QUEENS NY DISTRIBUTION CENTER, Departed USPS Regional Facility
- 2019-11-06 09:35 QUEENS NY DISTRIBUTION CENTER, Arrived at USPS Regional Facility
- 2019-11-06 02:55 ISC NEW YORK NY(USPS), Processed Through Facility
- 2019-11-01 09:10 Origin Post is Preparing Shipment
- 2019-11-01 09:10 CHINA, SHENZHEN EMS, Processed Through Facility
- 2019-11-01 08:51 CHINA, SHENZHEN, Processed Through Facility
- 2019-10-31 18:09 CHINA, Acceptance

Origin - Tracking consuming: 91 ms

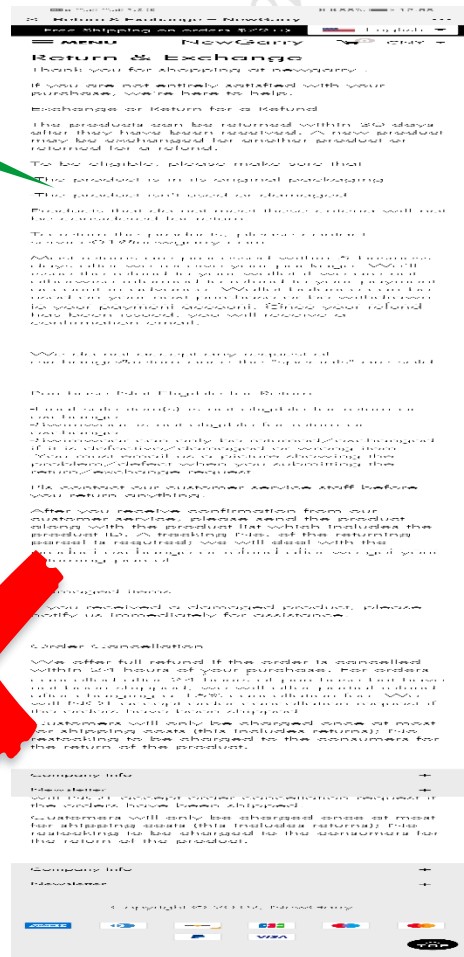
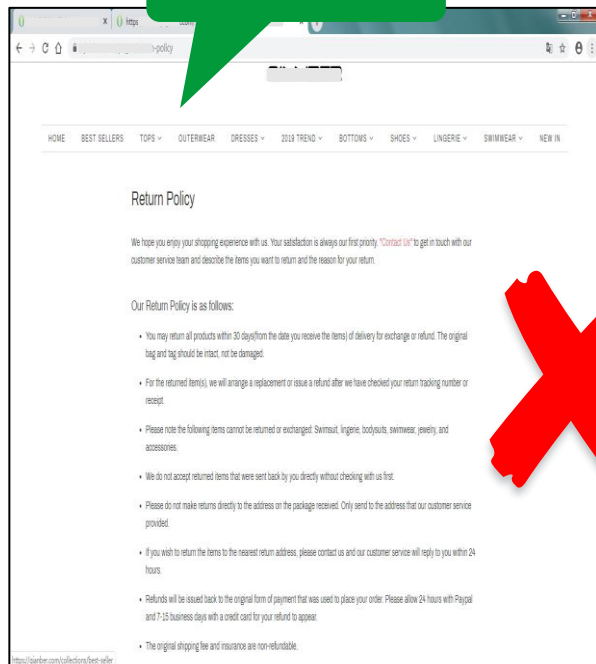
- 2019-11-12 18:18 美国, 【美国】安排投递
- 2019-11-12 07:45 美国, 【美国】安排投递

申诉资料示例——退款退货政策

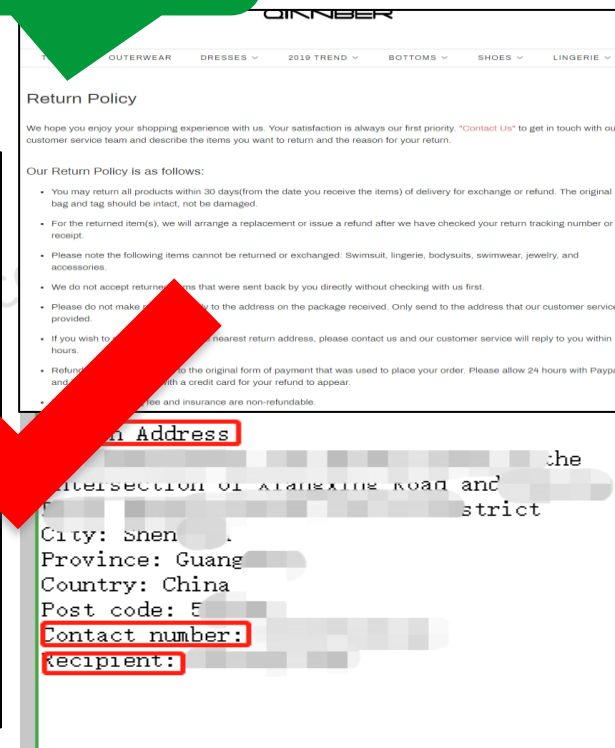
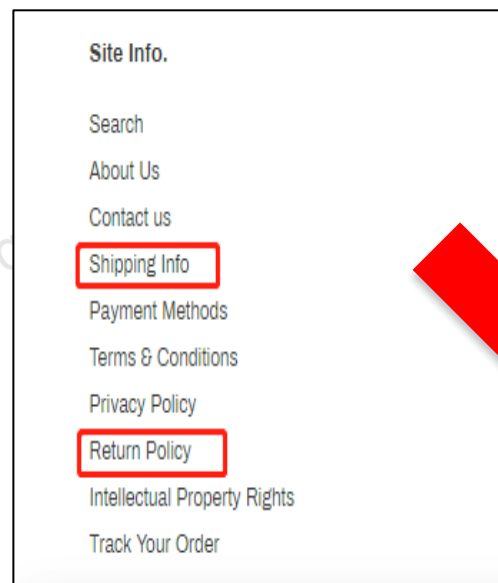
Oceanpayment

手机长图截取

整张网页截取



需包含退货地址或邮件联系方式
(英文)



申诉提交

发起申诉

Oceanpayment

点击“发起申诉”进入申诉资料提交页面

争议交易5拒付交易2

伪造交易调单交易

查询

重置

账户订单号/支付ID

2025-10-11 00:00:00

2025-10-24 14:30:28

处理时间

邮箱

高级筛选

查询结果

金额统计

下载

批量申诉

账户订单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付类型	拒付撤销	拒付原因	操作
+ test20	25081	.com.cn	USD 0.20	2025-10-10	待处理	拒付	未申请	服务未提供或未收到	<div>接受拒付详情</div> <div>发起申诉</div> <div>拒付撤销</div>

资料提交



异常交易管理 / 拒付交易 / 发起申诉

订单信息

支付ID	250814	交易网址	https://c
ECI值	02	交易金额	USD 0.2
交易类型	Purchase	拒付金额	USD 0.2
交易时间	2025-08-14 10:19:42	拒付原因	Merchandise/Services Not Received
交易邮箱			

交易信息

* 姓名:

* 卡号:

* IP地址:

* 国家:

* 州:

* 城市:

* 地址:

收货信息

* 姓名:

* 联系方式:

* 邮编:

* 国家:

* 州:

* 城市:

* 地址:

已自动同步原始订单信息，
可直接编辑修改

资料提交

子, 久坐不易, 站起来活动活动身子!

操作提醒: 您在当前页所做的改动已为您自动保存!

56

系统每1分钟自动保存草稿

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

☒ 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)

申诉示例文字说明: Cardholder received merchandise at the agreed upon location or by the agreed date/time. Please find the tracking information and the signed proof of delivery below.

Cardholder received merchandise at the agreed upon location or by the agreed date/time. Please find the tracking information and the signed proof of delivery below.

上传证明材料



自动勾选部分
为必填选项

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

☒ 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 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:

上传证明材料



点击“绿色字体”可
自动同步到文本框中

资料提交

Oceanpayment

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

☒ 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)

申诉示例文字说明: Cardholder received merchandise at the agreed upon location or by the agreed date/time.

Cardholder received merchandise at the agreed upon location or by the agreed date/time.

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

☒ 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 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:

Oceanpayment

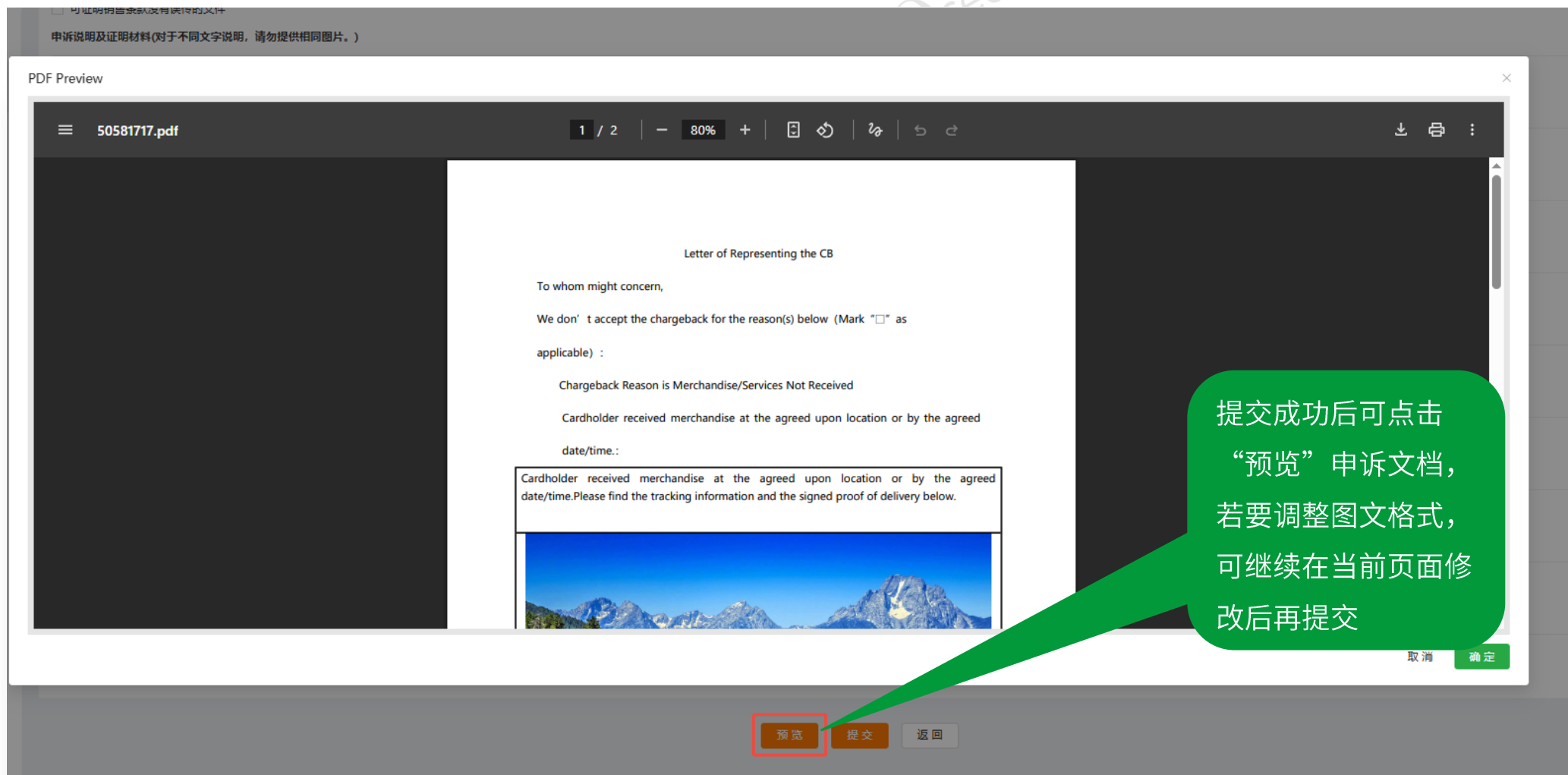
上传图片后, 可点击图片放大预览

上传证明材料

上传证明材料

Test.png

资料提交





Oceanpayment

THANK YOU



扫一扫，
让全球支付更简单

- ✉ info@oceanpayment.com.cn
- ✉ HK@oceanpayment.com
- 🌐 www.oceanpayment.com
- ☎ +86 4006 290 296