



微信公众号支付

用户维权系统接口文档 V1.5



1 微信支付客单投诉简介.....	3
1.1 功能简介.....	3
1.2 支付账户.....	4
1.3 测试帐号.....	5
2 通知接口说明.....	5
2.1 通知接口简介.....	5
2.2 通知接口参数.....	5
2.4 后台通知签名方式.....	7
3 API 接口说明	8
3.1 API 接口简介	8
3.2 API 使用方式	8
3.3 API 列表	8
4 自定义投诉原因&解决方案.....	9
5 商户和用户沟通建议.....	9
6 客服接口.....	10

1 微信支付客单投诉简介

1.1 功能简介

■ 背景

用户在公众号进行支付购买行为出现异常时，通常会投诉到腾讯客服，因此微信侧需要即时了解公众号与用户交易的详情。同时，为了最快效率的解决用户的问题，微信作为连接用户和商户的桥梁，会通过此客服系统即时将问题同步给商户，并将解决结果反馈至用户。

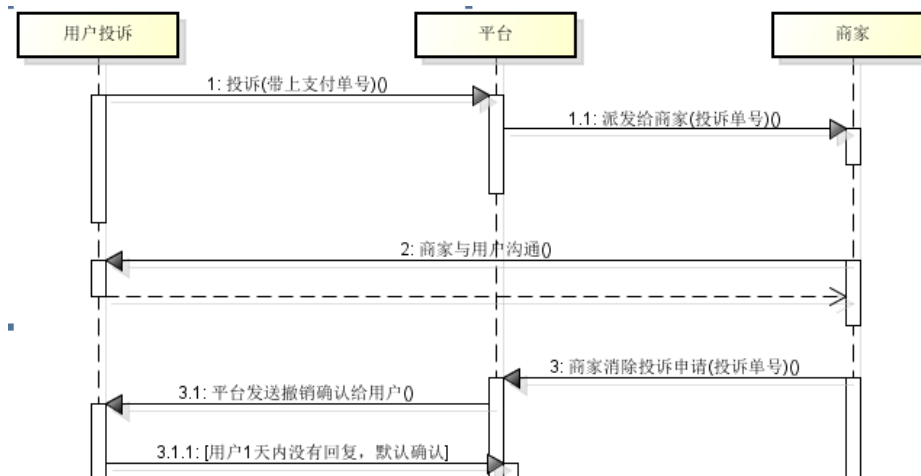
■ 接入方要求

接入微信支付的商户都必须接入此客服系统。

■ 接入产品说明

- 1) 入口：必须在自定义菜单处提供“维权”的入口（菜单位置及层级不做要求，商户可自行调整）；
- 2) 添加入口方式：在获得支付权限以后，开发者只需添加此菜单且保证菜单名完全匹配（其它参数可不填），微信默认支持此菜单跳转到维权页面；
- 3) 商户（虚拟物品交易）必须在 2 个工作日内解决用户的投诉，商户（实体物品交易）必须在 10 个工作日内解决用户的投诉。

■ 流程示意



1.2 支付账户

商户向微信公众平台提交企业信息以及银行账户资料，审核通过并签约后，可以获得以下帐户（包含财付通的相关支付资金帐户），用于公众号支付。

帐号	作用
appId	公众号身份标识。
appSecret	公众平台 API 的权限获取所需密钥 Key，在使用所有公众平台 API 时，都需要先用它去换取 access_token,然后再进行调用。
paySignKey	公众号支付请求中用于加密的密钥 Key，可验证商户唯一身份，PaySignKey 对应于支付场景中的 appKey 值。
partnerId	财付通商户身份标识。
partnerKey	财付通商户权限密钥 Key。

注意：appSecret、paySignKey、partnerKey 是验证商户唯一性的安全标识，请妥善保管。

对于 appSecret 和 paySignKey 的区别，可以这样认为：appSecret 是 API 使用时的登录密码，会在网络中传播的；而 paySignKey 是在所有支付相关数据传输时用于加密并进行身



份校验的密钥，仅保留在第三方后台和微信后台，不会在网络中传播。

1.3 测试帐号

名称	取值
appId	wxf8b4f85f3a794e77
paySignKey (支付权限的 appKey)	2Wozy2aksie1puXUBpWD8oZxiD1DfQuEaiC7KcRATv1Ino3mdopKaPGQQ7TtkNySuAmCaDCrw4xhPY5qKTB17Fzm0RgR3c0WaVYIXZARsxzHV2x7iwPPzOz94dnwPWSn
partnerId	1900000109
partnerKey	8934e7d15453e97507ef794cf7b0519d

2 通知接口说明

2.1 通知接口简介

用户在新增投诉单后，微信后台通知 (post) 商户服务器 (payfeedback_url) 支付结果。

商户可以使用 payfeedback_url 的通知结果进行个性化页面的展示。

注：payfeedback_url 请提交至微信相关接口人，微信侧登记后即可用。

2.2 通知接口参数

后台通知通过请求中的 payfeedback_url 进行，采用 post 机制。postData 中将包含 xml 数据。

数据如下：

(1) 用户新增投诉的 xml

```
<xml>
  <OpenId><![CDATA[111222]]></OpenId>
  <AppId><![CDATA[wwwwb4f85f3a797777]]></AppId>
  <TimeStamp> 1369743511</TimeStamp>
  <MsgType><![CDATA[request]]></MsgType>
  <FeedBackId><![CDATA[5883726847655944563]]></FeedBackId>
  <TransId><![CDATA[10123312412321435345]]></TransId>
  <Reason><![CDATA[商品质量有问题]]></Reason>
  <Solution><![CDATA[补发货给我]]></Solution>
  <ExtInfo><![CDATA[明天六天前联系我 18610847266]]></ExtInfo>
  <AppSignature><![CDATA[bafe07f060f22dcda0bfdb4b5ff756f973aecffa]]>
</AppSignature>
  <SignMethod><![CDATA[sha1]]></ SignMethod >
</xml>
```

(2) 用户确认处理完毕投诉的 xml

```
<xml>
  <OpenId><![CDATA[111222]]></OpenId>
  <AppId><![CDATA[wwwwb4f85f3a797777]]></AppId>
  <TimeStamp> 1369743511</TimeStamp>
  <MsgType><![CDATA[confirm/reject]]></MsgType>
  <FeedBackId><![CDATA[5883726847655944563]]></FeedBackId>
  <Reason><![CDATA[商品质量有问题]]></Reason>
  <AppSignature><![CDATA[bafe07f060f22dcda0bfdb4b5ff756f973aecffa]]>
</AppSignature>
  <SignMethod><![CDATA[sha1]]></ SignMethod >
</xml>
```

各字段定义如下：

参数	必填	说明
AppId	是	字段名称：公众号 id；字段来源：商户注册具有支付权限的公众号成功后即可获得；传入方式：由商户直接传入。
TimeStamp	是	字段名称：时间戳；字段来源：商户生成从 1970 年 1 月 1 日 00：00：00 至今的秒数，即当前的时间；由商户生成后传入。取值范围：32 字符以下

OpenId	是	支付该笔订单的用户 ID，商户可通过公众号其他接口为付款用户服务。
AppSignature	是	字段名称：签名；字段来源：对前面的其他字段与 appKey 按照字典序排序后，使用 SHA1 算法得到的结果。由商户生成后传入。
MsgType	是	通知类型 request 用户提交投诉 confirm 用户确认消除投诉 reject 用户拒绝消除投诉
FeedBackId	是	投诉单号
TransId	否	交易订单号
Reason	否	用户投诉原因
Solution	否	用户希望解决方案
ExtInfo	否	备注信息+电话

AppSignature 依然是根据前文 paySign 所述的签名方式生成，参与签名的字段为 appid、appkey、timestamp、openid。

2.4 后台通知签名方式

同微信支付签名方式

3 API 接口说明

3.1 API 接口简介

商户可以通过 api 调用，标记客户的投诉处理状态。

3.2 API 使用方式

在使用 API 之前，需要拥有 API 使用过程中用到的具有时效性的凭证 access_token。这个获取方式就是使用前文提到的 appid 和 appsecret 调用 token 这个 api 获取。更详细的文档请参考：

<http://mp.weixin.qq.com/wiki/index.php?title=%E9%80%9A%E7%94%A8%E6%8E%A5%E5%8F%A3%E6%96%87%E6%A1%A3>

只有拥有了有效 access_token (即相当于具有了一定时间内的 API 登录态)，后续的所有 API 调用才会成功。

3.3 API 列表

(1) 标记客户的投诉处理状态。 updatefeedback

Api 的 url 为：

https://api.weixin.qq.com/payfeedback/update?access_token=xxxxx&openid=XXXX&feedbackid=xxxx

Url 中的参数包含目前微信公众平台凭证 access_token，和客户投诉对应的单号 feedbackid，以及 openid

微信公众平台在校验 ok 之后，会返回数据表明是否通知成功，例如：

```
{"errcode":0,"errmsg":"ok"}
```


如果有异常，会在 `errcode` 和 `errmsg` 描述出来，如果成功 `errcode` 就为 0。

4.自定义投诉原因&解决方案

考虑到每个商户的个性化需求，特提供商户在 MP 系统自定义投诉原因&解决方案的入口，

商户最多可各增加 3 个投诉原因和解决方案。方法如下：

登录 MP 系统：(<https://mp.weixin.qq.com/>)，选择 功能---商户功能---售后维权，根据需要，

点击“设置投诉原因” or “设置解决方案”，再点击“添加”，即可进行编辑。文案限 15 个字以内。



5.商户和用户沟通建议

商户在接到投诉后，常常有和用户沟通的需求，以下是商户和用户进行沟通的建议方式：



微信已经提供的用户信息有 openid 和维权单详情(**请商户务必存储以上信息 ,供后续备查**),
若商户有主动下发消息与用户沟通的需求 ,可以向微信接口人提出申请模版消息接口的权限 ,
若商户有与用户进行多次一对一沟通的需求 ,可以向微信接口人提出申请客服消息接口的权限。

有开发资源的开发者也可以自行开发一套客服系统 , 与微信维权系统进行对接。

6. 客服接口

当用户主动发消息给公众号的时候 (包括发送信息、点击自定义菜单 click 事件、订阅事件、扫描二维码事件、支付成功事件、用户维权), 微信将会把消息数据推送给开发者 ,
开发者在一段时间内 (目前为 24 小时) 可以调用客服消息接口 , 通过 POST 一个 JSON 数据包来发送消息给普通用户 , 在 24 小时内不限制发送次数。此接口主要用于客服等有人工消息处理环节的功能 , 方便开发者为用户提供更加优质的服务。

接口调用请求说明

http 请求方式: POST

`https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/message/custom/send?access_token=ACCESS_TOKEN`

各消息类型所需的 JSON 数据包如下。

1. 发送文本消息

```
{  
  "touser": "OPENID",  
  "msgtype": "text",  
  "text":
```

```
{
  "content": "Hello World"
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型, text
content	是	文本消息内容

2. 发送图片消息

```
{
  "touser": "OPENID",
  "msgtype": "image",
  "image": {
    "media_id": "MEDIA_ID"
  }
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型, image
media_id	是	发送的图片的媒体 ID

```
{
  "media_id": "MEDIA_ID"
}
```

3. 发送语音消息

```
{
  "touser": "OPENID",
  "msgtype": "voice",
  "voice":
```

```
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型，voice
media_id	是	发送的语音的媒体 ID

4. 发送视频消息

```
{
  "touser": "OPENID",
  "msgtype": "video",
  "video": {
    "media_id": "MEDIA_ID",
    "thumb_media_id": "THUMB_MEDIA_ID"
  }
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型，video
media_id	是	发送的视频的媒体 ID
thumb_media_id	是	视频缩略图的媒体 ID

5. 发送音乐消息

```
{
  "touser": "OPENID",
  "msgtype": "music",
  "music": {
    "title": "MUSIC_TITLE",
    "description": "MUSIC_DESCRIPTION",
    "musicurl": "MUSIC_URL",
    "hqmusicurl": "HQ_MUSIC_URL",
    "thumb_media_id": "THUMB_MEDIA_ID"
  }
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型，music
title	否	音乐标题
description	否	音乐描述
musicurl	是	音乐链接
hqmusicurl	是	高品质音乐链接，wifi 环境优先使用该链接播放音乐
thumb_media_id	是	缩略图的媒体 ID

6. 发送图文消息

图文消息条数限制在 10 条以内，注意，如果图文数超过 10，则将会无响应。

```
{
  "touser": "OPENID",
  "msgtype": "news",
  "news": {
    "articles": [
      {
        "title": "Happy Day",
        "description": "Is Really A Happy Day",
        "url": "URL",
        "picurl": "PIC_URL"
      },
      {
        "title": "Happy Day",
        "description": "Is Really A Happy Day",
        "url": "URL",
        "picurl": "PIC_URL"
      }
    ]
  }
}
```

参数	是否必须	说明
access_token	是	调用接口凭证
touser	是	普通用户 openid
msgtype	是	消息类型，news
title	否	标题
description	否	描述
url	否	点击后跳转的链接
picurl	否	图文消息的图片链接，支持 JPG、PNG 格式，较好的效果为大图 640*320，小图 80*80