

随着“+互联网”逐渐深入，越来越多大额交易开始搬到线上完成，实现资金流互联网化。与此同时，央行对支付限额却逐步收紧，支付平台对大额支付和可疑交易的风控越来越严。不可避免的，大额订单在线支付必将遇到重重阻力。



## 一、大额支付为何困难？

### 1. 用户资金问题

第一种情况：用户资金分散，要一笔笔汇集到一个账户后才能支付订单。

用户下单购买  
唤起支付



选择账户A  
付款失败  
提示余额不足



从账户B  
转账到账户A



从账户C  
转账到账户A



⋮



脱离平台，无法监测  
流失可能性极高

第二种情况：用户即时支付资金有压力，无法全额支付订单提前消费。

## 2. 支付渠道限制

目前支付平台都会做支付限额，具体限额大小粗暴总结：银行卡网银支付>银行卡快捷支付>=微信零钱=支付宝余额。

当然，这个不一定准确，不同银行卡限额不一，持卡人也可自行设置。以微信支付为例，微信零钱最高额度为 20 万/年，一旦超过仅能换用银行卡支付。



若你使用建设银行快捷支付，建行的规则是单笔限额 1 万，你个人设置单笔限额 1000 元，最终仅能使用建行卡支付 1000 元。总的原则是，支付额度由银行卡第三方快捷支付限额、个人设定的卡片交易限额和支付渠道限额取低决定。

### 3. 业务形态复杂

从银行角度出发，大额交易有一定可能性与洗钱、恐怖融资等犯罪活动相关，势必受到重重监管。

从业务角度出发，大额订单一般业务特性复杂，比如账期的存在，定制、拍卖等分阶段付款的形态，牵涉利益角色较多，资金安全风险系数大，用户对大额资金往来及代管难免缺乏信任。

二手车电商就是一个业务形态复杂的大额交易场景。

一辆二手车从卖车人到买车人手里很可能要经历 C2B、B2B、B2C 多个流程，包括车况检验、估价竞拍、金融服务、过户交付、售后质保等，链条极长。

这也使得用户在线上完成大额支付时将被划分为若干个环节，付预约金、付首付、付服务费和保险费等，于平台而言每一环都有跳单的风险，于用户而言每一环都要顾及交易安全。

## 二、有哪些解决方案？

### 1. toB 代表：1688 的融易收

融易收是 1688 与网商银行合作提供给企业卖家的大额资金收款服务。

开通融易收账户的商家都会有一个主账户，凡是超过 5000 元的交易可以生成一个对应的子账户，买家可以不限金额不限银行使用对公银行账户、个人银行账户向子账户进行转账。收到转账后，订单状态扭转为已付款，商家再进行发货操作。交易完成后，资金将直接进入商家绑定的对公银行卡或支付宝账户。

简单来说，融易收提供了一个银行间的“中介”，买家付款给网商银行，网商银行再结算给卖家，1688 从其中抽佣。

除了融易收，1688 针对大额订单还有其他特色交易方式。比如消费分期类产品诚 e 赊，1688 版花呗；比如账期支付，支持卖家给买家设置账期和额度，买家按月结算；比如定制类业务可用分阶段付款。

从这些交易方式我们可以看出，解决大额支付，第一个思路是寻求银行合作进行资金监管，或者定制符合业务特性的金融产品，有一定门槛。第二个思路，是将大额订单分成若干小额进行支付，账期支付和分阶段付款本质上都是在做化整为零的操作。

## 2. toC 代表：淘系的花呗

1688 针对大额交易提供多种支付方式，为什么淘系只有一个花呗？

在我看来，淘系的花呗是一种为消费者减轻即时支付资金压力的金融产品，对中低消费人群的刺激会更为明显，本质上并不是为了大额支付而生的。

首先，目前普通人花呗最高额度 5 万元，基本和银行快捷支付持平，一定程度说明花呗的风控和所面临的监管其实是一样的。

其次，淘系真的需要大额支付工具吗？

据极光大数据《2018 年电商行业研究报告》，电商用户月均花费 1138 元，其中，淘宝占比最高，达 28.4%，天猫和京东占比为 17%左右，分列二三。

从这组数据得知，C 端电商平台用户消费额普遍不高。如有大额交易，由于交易量偏小，卖家自有对策，多设置几个金额的商品链接让买家拍下，比如钻石，做一个裸钻的商品链接，做一个定制费用的商品链接，变相实现了将大额拆成小额分次支付的功能。

解决大额支付其实是要解决随之带来的各类风险问题，消费分期类产品或许可以承担一部分大额支付的场景，却不是无往不利的方案。

## 三、我们该采取什么解决方案？

以我之前负责的一款珠宝交易 app 为例，说说我设计大额订单在线支付的基本思路。

### 1. 搞清楚你的业务场景

其实，研究大额订单如何在线支付的核心，是研究你的高净值用户。这类用户是有能力承担几千几万甚至几十万的线上付款，对应的业务很可能就具有产品很难标准化、决策周期长、产品附加价值高等特性。

很显然，珠宝玉石行业完美符合上述三个特性。

我们几个价格段的商品：1000 元以下的玉石打造成标品以作引流；5 千至 5 万元是核心价格段，客户年龄层集中在 25 岁至 35 岁，喜欢通过直播或实体店看货，通常往来两三次才能选定合心意的货品，支付偏好简单快捷的线上支付；5 万元以上属于高货，客户年龄段偏大，支付偏好安全系数高的线下转账或者刷 pos 机。

后两部分价格段，就是大额支付的业务场景，而对应的客户就是大额支付需面向的目标用户。

2. 了解欲接入的渠道

线上支付能接入的渠道无非几种：第三方支付（微信支付、支付宝、易宝等）、银行支付（网银、快捷支付等）以及其他支付技术服务商的聚合支付。

这时候，尽可能多收集了解渠道信息，如接口文档和相关费率合同，是我们设计解决方案前必须做的：

支付账户	如果需要打通钱包和账户体系实现多层级商户管理及财务清分，能否支持并依据不同部门职能设置不同的账户权限；支付时需要用户提供哪些字段，支付四要素等。
通道费用	一般第三方支付渠道的费率是0.6%，若采用支付服务商提供的聚合支付，可能还会收取额外的手续费
支付限额	支付限额越高的渠道具有越高的支付便利性，可支持的价格区间更广
资金清分	资金清分和结算的周期是否符合业务需要，是否能对公及对私打款和提现，适应更多场景
接入方式	SDK还是API，前者仅能获取支付结果，后者更能把控支付流程并应对异常情况
退款流程	一般退款最优选择是按原路退回，但有部分场景需要其他方式退款
其他问题	比如支付结果异步通知导致的延迟情况，比如业务订单和支付订单的对账核对便利度

由于我们用户端是 app，基本确立了可选渠道不多：微信支付和支付宝。两者基本一致，微信零钱和支付宝余额最高为 20 万/年，银行卡快捷支付基本处于 1 万到 5 万不等。

很显然，这样的额度仅部分覆盖 5 千至 5 万元场景，无法覆盖超过 5 万售价场景，我们还要在产品层面为这部分场景设计解决方案。

3. 细化匹配解决方案

有句话是这么说的，珠宝行业一定是经济繁荣时最后一个兴盛的行业，又是经济衰退时第一个开始落寞的行业。

珠宝用户很少超前消费，购买力和经济状况强相关。消费分期类产品接入难度大，综合考虑不在首要接入范围之内。

参考 1688 将大额订单拆分成小额分次支付的思路，定下线上支付渠道后，我针对 5 千元以上的场景设计了三种产品方案：

第一个是线上线下结合，线上下单，线下转账并上传银行单据，由财务人员审核确认款项，覆盖 5 万元以上场景；第二个是拆分订单，用户先付订金，收到货后付尾款，承接珠宝定制、毛料加工、团购切原石等特殊类型的需求；第三个是拆分金额，覆盖所有场景，用户可自行定义支付次数和金额，直到订单金额全部支付完毕。

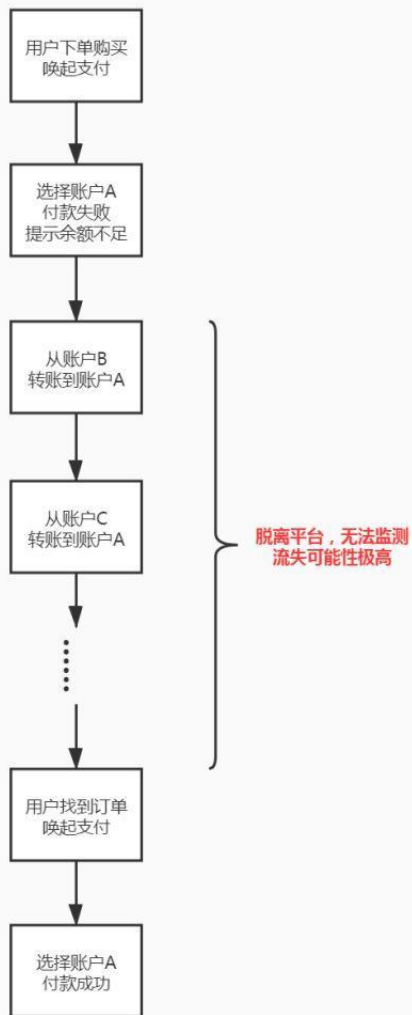
三个方案互补，具体的细节留待后续交代，接下来以分次支付为例，说说我细化匹配解决方案时的原则。

第一个原则：细化场景，不要让用户跳出流程

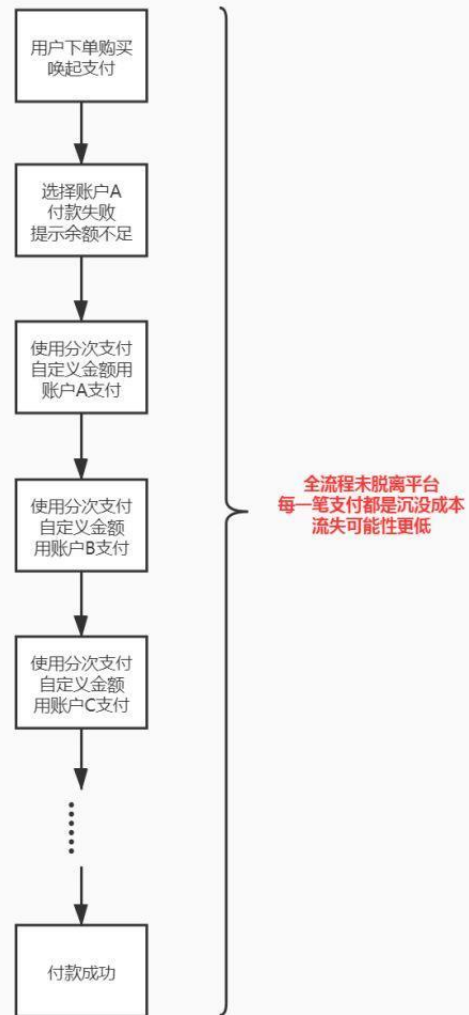
其实，分次支付并没有减少用户操作步骤，好处是用户不必跳出支付流程，去做资金归集一个账号再支付的动作。整个支付流程在平台数据监控范围内，每一笔支付等于一笔沉没成本，尽可能降低客单流失可能性。



## 旧操作步骤



## 新操作步骤



第二个原则：删繁就简，不要让用户过多思考

不让用户过多思考，但要让用户自己做决定。小于 1000 元订单没必要展示分次支付功能入口，避免用户注意力分散；而大于 5 万元的订单还需要额外提供客服帮助，支撑线下付款可能性。分次支付除了展示待支付金额，已支付金额在总金额的占比，引导用户输入大于 1000 元的金额，避免支付次数过多产生厌烦心理，这些都能让用户减少思考。

用户自定义金额，最大程度也覆盖了所有支付可能性，还能拥有一切尽在掌握的操作感。

< 返回

## 分次支付

剩余支付时间23小时59分38秒，超时将取消订单

¥0

已支付

合计

¥22110

¥ 输入金额需1000以上

还需支付: ¥22110



微信支付



支付宝支付



支付遇到问题? 请联系 [在线客服](#)



第三个原则：把控成本，不要自己把自己玩死

我们平台属于撮合性质，为了财税合规，还额外引入了银行存管体系，除了微信支付和支付宝 0.6% 的费用，我们还要承担提现手续费。若是小额订单，这笔费用微不足道，而大额商品需要额外承担的费率汇集起来却是不小的数目。假设售卖一件 10 万元的高货，线上支付比线下支付至少增加了 600 元成本，每成交 1000 笔订单，公司需额外承担 60 万元手续费。其中的成本核算，务必与财务确认清楚。

我相信，任何解决思路都离不开产品经理对用户的洞察，对场景的拆解，对业务的思考。由于我个人经历有限，市面上可能已经存在更好更完美的解决思路，欢迎交流。

作者：百转；公众号：百转进化论

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议。