



# 微信公众号支付

## 用户维权系统接口文档 V1.6



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
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.....	8
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 .....	9
4.MP 系统-维权模块指引.....	9
4.1 维权单查看&处理.....	9
4.2 自定义投诉原因&解决方案.....	10
5.商户和用户沟通建议.....	10
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。

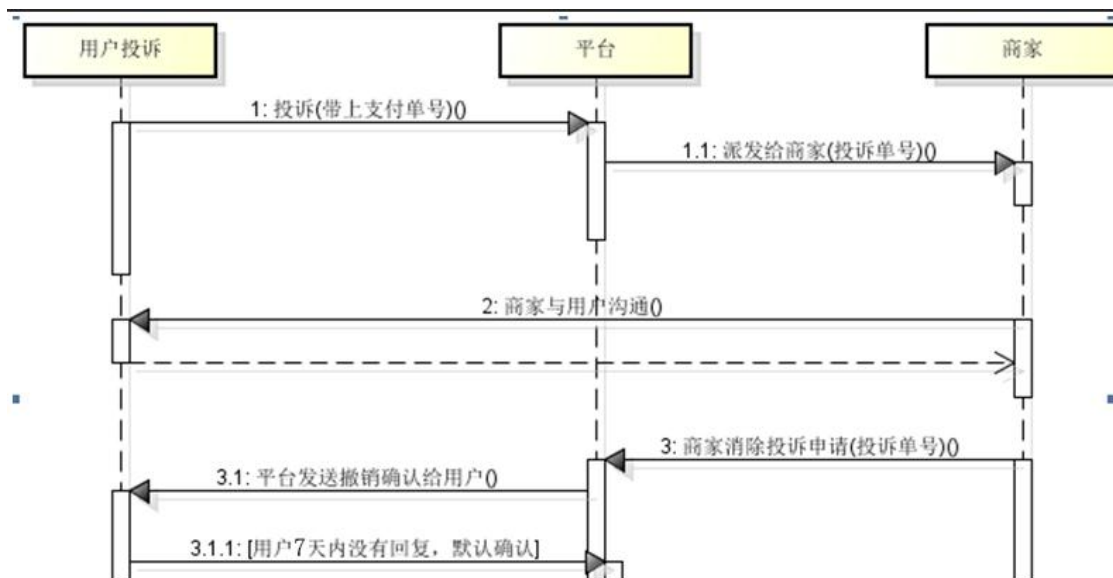
### ■ 接入产品说明

- 1) 入口：调通维权接口将作为商户全网发布的前提条件之一。成功全网发布的商户，将自动在 profile 页增加该商户的“交易维权”入口，默认指向维权页面；
- 2) 发货：商品的发货状态将作为判断维权责任的重要依据，请商户务必调通发货接口，并确保每一笔订单都如实返回发货状态。虚拟、服务类商品必须 24 小时内发货，实物类商品必须在 72 小时内发货，详细请查看《微信公众号支付接口文档》。
- 3) 维权发起时限：用户可对已发货或超时未发货，且支付成功后 45 天内的订单发起维权。
- 4) 维权处理时限：超时未发货状态下用户发起的维权，商户（虚拟物品交易、服务交易）必须在 1 天内解决用户的投诉，商户（实体物品交易）必须在 2 天内解决用户的投诉；已

发货状态下用户发起的维权，商户（虚拟物品交易、服务交易）必须在 3 天内解决用户的投诉，商户（实体物品交易）必须在 15 天内解决用户的投诉。

- 5) 超时未处理的维权单，或处理结果用户不满意的维权单，用户可要求微信平台介入仲裁。
- 6) 请务必确认已按照与用户沟通的结果处理完毕后再进行销单，否则用户可对处理结果不满意的维权单申请微信介入仲裁，届时有可能影响商户信誉。
- 7) 此版本新增 MP 系统查看、处理维权单的功能，商户在确保调通维权接口后，可以选择自己搭建系统，或直接在 MP 系统处理维权单。

## ■ 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账户），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。

## 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

```
<OpenId><![CDATA[oDF3iY9P32sK_5GgYiRkjsCo45bk]]></OpenId><AppId><![CDATA[wxf8b4f85f3a794e77]]></AppId>
<TimeStamp>1393400471</TimeStamp>
<MsgType><![CDATA[request]]></MsgType>
<FeedBackId>7197417460812502768</FeedBackId>
<TransId><![CDATA[1900000109201402143240185685]]></TransId>

<Reason><![CDATA[质量问题]]></Reason>

<Solution><![CDATA[换货]]></Solution>

<ExtInfo><![CDATA[备注 12435321321]]></ExtInfo>

<AppSignature>
<![CDATA[d60293982cc7c97a5a9d3383af761db763c07c86]]></AppSignature>
<SignMethod>
<![CDATA[sha1]]>
</SignMethod>
<PicInfo>
<item><PicUrl><![CDATA[http://mmbiz.qpic.cn/mmbiz/49ogibiahRNtOk37iaztwmdgFbyFS9FUrqfodiaUAmxr4hOP34C6R4nGgebMalKuY3H35riaZ5vtzJh25tp7vBUwWxw/0]]></PicUrl>
</item>
<item>
<PicUrl>
<![CDATA[http://mmbiz.qpic.cn/mmbiz/49ogibiahRNtOk37iaztwmdgFbyFS9FUrqfn3y72eHKRS
AwVz1PyIcUSjBrDzXAibTiaAdrTGB4eBFbib9ibFaSeic3OIg/0]]></PicUrl>
</item>
<item>
<PicUrl>
<![CDATA[]]></PicUrl></item><item><PicUrl><![CDATA[]]></PicUrl></item><item><PicUrl>
<![CDATA[]]></PicUrl></item></PicInfo>
```

(2) 用户确认处理完毕投诉的 xml

```
<xml>
  <OpenId><![CDATA[111222]]></OpenId>
  <AppId><![CDATA[wwwb4f85f3a79777]]></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
PicUrl	否	用户上传的图片凭证，最多五张

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](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.MP 系统-维权模块指引

### 4.1 维权单查看&处理

MP 系统新增维权处理界面，让商户更方便地查看、处理维权单。

(1) 入口：登录 MP 系统：(<https://mp.weixin.qq.com/>)，选择 功能---商户功能---维权仲裁---维权单

(2) 查看维权单：商户可在此查看所有的维权单，并且可按投诉日期排序，按维权单状态筛选；点击空白处可以展开维权单详情。

(3) 处理维权单：当商户与用户沟通完毕，并按沟通结果完成相应的退款、退货操作后，可在系统发起销单。在该页面的“操作”列点击“确认”即可。请务必确认已按照



与用户沟通的结果处理完毕后再进行销单，否则用户可对处理结果不满意的维权单申请微信介入仲裁，届时有可能影响商户信誉。

## 4.2 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：

在上述页面，选择“自定义维权原因&解决方案”，选择对应操作后，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 clike 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"
}
```

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

### 3. 发送语音消息

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

### 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