

统一支付平台 异常处理说明



杭州恒生芸泰网络科技有限公司
研发部

说 明

本文档中所包含的信息属于商业机密信息，如无恒生芸泰网络科技有限公司的书面许可，任何人都无权复制或利用。

文档修改记录

版本	修订人	修订说明	批准人	发布日期
1.0.0	段浩然	支付异常类型及处理办法	邱峰	2019-09-29
1.1.0	董稳稳	对账异常类型及处理办法	邱峰	2019-10-09
1.1.1	段浩然	文档结构及字体调整	邱峰	2019-10-11
1.2.0	邱峰	格式调整、补充部分说明		2019-10-12

目录

一、概述.....	4
1.1 文档说明.....	4
1.2 名词解释.....	4
二、支付异常类型及处理办法.....	4
2.1 订单已支付.....	4
2.2 订单已关闭.....	5
2.3 订单已超时.....	5
2.4 支付通知失败.....	6
2.5 退款通知失败.....	6
2.6 退款失败.....	6
2.6.1 订单被风控，退款失败.....	6
2.6.2 异常支付订单，退款失败.....	6
2.7 退款查询失败.....	7
三、支付异常处理操作示例.....	7
3.1 订单异常处理.....	7
3.2 订单自助退款.....	8
四、对账异常类型及处理办法.....	9
3.1 对账失败.....	9
3.2 对账异常.....	10
3.2.1 三方对账.....	11
3.2.1.1 商户单边.....	11
3.2.1.2 渠道单边.....	11
3.2.1.3 金额不匹配.....	11
3.2.2 两方对账.....	11
3.2.2.1 芸泰单边.....	11
3.2.2.2 渠道单边.....	11
3.2.2.3 金额不匹配.....	12
3.2.3 实时对账.....	12
3.2.3.1 商户单边.....	12
3.2.3.2 芸泰单边.....	12
3.2.3.3 金额不匹配.....	12
四、对账异常操作实例.....	12
4.1 退款.....	13
4.2 平账.....	14
4.3 补差.....	15
五、统一支付管理平台登录地址.....	15

一、概述

1.1 文档说明

该文档由统一支付平台小组成员编写,为统一支付平台支付或对账异常订单提供说明及处理办法。文档中包含操作说明及图示,因涉及到资金相关问题,请各位具有操作权限人员谨慎操作。

此份文档为芸泰网络公司内部文档,任何成员不可外泄。

1.2 名词解释

名词	解释
UPP	统一支付平台简称。以下简称平台
商户	统一支付平台的最终服务对象,支付宝、微信等支付账户的所有者。在公司内部通常一个商户代表一家医院。
管理后台	统一支付平台配置、异常订单处理、对账等操作的后台界面,以下简称后台
ISV	统一支付平台的接入公司,业务系统服务提供方。在公司内部,北京和杭州等因服务部署区分而分配不同 ISV 信息。

二、支付异常类型及处理办法

以下为支付中常见的七种异常类型以及产生原因和处理办法,请按照步骤进行异常订单核对,防止操作上失误。

异常类型	产生原因
订单已支付	订单重复支付
订单已关闭	在用户支付前或支付后,商户发起关闭订单操作,将订单关闭
订单已超时	用户在订单超时时间后支付
支付通知失败	用户支付后,支付服务通知业务服务失败
退款通知失败	商户发起退款后,支付服务通知业务服务失败
退款失败	用户或商户发起退款后,由于各种原因导致退款失败
退款查询失败	用户或商户发起退款后,退款状态不明确,补充进行查询状态,由于各种原因导致状态查询失败

2.1 订单已支付

该异常表示用户同一笔订单付款多次,若开启自动退款,则会自动进行退款操作。

产生原因:该笔订单发生重复支付,即用户多付钱。

处理办法:

- 1) 检查是否开启自动退款配置
- 2) 若开启自动退款, 则平台会自动退款, 其余操作见[【退款失败】](#)
- 3) 若未开启自动退款, 则需要核对商户(医院/HIS)订单状态
 - a) 若该笔交易已经线下退款, 则标记为已线下退款[【订单异常处理-已线下退款】](#)
 - b) 若商户无订单, 则进行退款操作[【订单异常处理-退款】](#)
 - c) 若商户有订单且支付成功, 则核对该笔订单是否确实支付了两次, 若发生了重复支付则需要将当前支付订单进行退款操作; 否则可能系统出现异常单, 请联系支付小组人员排查该笔交易

2.2 订单已关闭

该异常表示用户该笔订单已被关闭, 不可继续操作, 若已支付且开启自动退款, 则会自动进行退款操作。

产生原因: 在用户支付前或后, 商户发起关闭订单操作, 将订单关闭

处理办法:

- 1) 检查订单是否支付成功
- 2) 若未支付成功, 直接标记处理(未支付关闭订单, 一般不会出现在异常列表中)[【订单异常处理-已处理】](#)
- 3) 若支付成功, 检查是否开启自动退款配置
- 4) 若开启自动退款, 则平台会自动退款, 其余操作见[【退款失败】](#)
- 5) 若未开启自动退款, 则需要核对商户(医院/HIS)订单状态
 - a) 若已经线下退款, 则进行标记处理[【订单异常处理-已线下退款】](#)
 - b) 若商户无订单, 则进行退款操作[【订单异常处理-退款】](#)
 - c) 若商户有订单且支付成功, 则需要联系支付小组人员排查该异常单
 - d) 若商户已退款, 则直接退款操作[【订单异常处理-退款】](#)

2.3 订单已超时

该异常表示用户该笔订单超过支付限定时间, 不可继续操作, 若已支付且开启自动退款, 则会自动进行退款操作。

产生原因: 用户在订单超时时间后支付

处理办法:

- 1) 检查是否开启自动退款配置
- 2) 若开启自动退款, 则平台会自动退款, 其余操作见[【退款失败】](#)
- 3) 若未开启自动退款, 则需要核对商户(医院/HIS)订单状态
 - a) 若已经线下退款, 则进行标记处理[【订单异常处理-已线下退款】](#)
 - b) 若商户无订单, 则进行退款操作[【订单异常处理-退款】](#)
 - c) 若商户有订单且支付成功, 则需要联系支付小组人员排查该异常单
 - d) 若商户已退款, 则直接退款操作[【订单异常处理-退款】](#)

2.4 支付通知失败

该异常表示用户扣款成功，业务却显示未支付或支付中，则表示支付通知失败。

产生原因：用户支付后，支付服务通知业务服务失败，表象为用户已付款，业务处理失败。

处理办法：

- 1) 检查业务和 HIS 订单状态，若已支付成功，此订单标记处理[【订单异常处理-已处理】](#)
- 2) 若业务订单处理未成功，则需要进行退款操作[【订单异常处理-退款】](#)

2.5 退款通知失败

该异常表示用户退款成功，业务却显示未退款成功或显示退款中，则表示退款通知失败。

产生原因：商户发起退款成功后，支付服务通知业务服务失败，表象为退款到账，业务处理失败

处理办法：

- 1) 检查业务和 HIS 订单状态，若已退款成功，此订单标记处理[【订单异常处理-已处理】](#)
- 2) 业务订单状态未退款成功，则需要告知业务进行相关处理并标记，操作同上

2.6 退款失败

退款失败原因可能是订单被风控或异常支付订单自动退款异常，具体原因和处理办法如下。

2.6.1 订单被风控，退款失败

产生原因：退款时订单被风控，无法继续退款

管理平台异常订单展示原因：

- 1) 单位[天|分钟]内退款总额|笔数超限，该笔退款订单已进入风控
- 2) 程序异常
- 3) 未知异常

处理办法：

- 1) 和业务或商户(医院/HIS)确认该笔订单是否继续进行退款
- 2) 若需要退款，则异常订单中查询该订单并进行退款操作[【订单异常处理-退款】](#)
- 3) 若退款操作失败可重复步骤 1, 2 或者联系支付小组人员

2.6.2 异常支付订单，退款失败

产生原因：异常支付订单，定时器自动退款失败，一般情况当订单处于“订单已支付”、“订单已关闭”、“订单已超时”时且开启自动退款，则平台会进行自动，此时却退款且失败。

管理平台异常订单展示的可能原因：

- 1) [订单已支付], 自动退款校验失败
- 2) [订单已关闭], 自动退款校验失败
- 3) [订单已超时], 自动退款校验失败

处理办法:

- 1) 确认该业务是否开启自动退款配置
- 2) 若未开启自动退款配置, 则进行需要和商户核对后再退款操作【[订单异常处理-退款](#)】
- 3) 若已开启自动退款配置, 则需要和商户确认后进行操作 (商户校验退款失败)
- 4) 若已经线下退款, 则直接标记处理【[订单异常处理-已线下退款](#)】
- 5) 确认业务和商户是否已退款, 未退款可继续进行退款操作处理【[订单异常处理-退款](#)】

2.7 退款查询失败

该异常表示对两天前退款申请成功或退款异常的订单进行退款状态查询时, 却未查询成功。

产生原因: 退款查询补偿失败, 退款状态为非成功

处理办法:

- 1) 核对商户(医院/HIS)订单状态
- 2) 若商户不存在对应的支付且成功的订单, 则直接退款操作【[订单异常处理-退款](#)】
- 3) 若商户存在支付且成功的订单, 确认是否存在退款订单
- 4) 若存在退款成功订单, 则直接退款; 否则需要核对平台该退款是否到账, 未真实退款成功, 则和商户确认后决定是否在退款
- 5) 若继续退款可对当前交易重新发起退款请求或联系支付小组人员支持
- 6) 无需退款则直接进行标记处理即可【[订单异常处理-已处理](#)】

三、支付异常处理操作示例

登录管理后台, 进入菜单:【[订单管理](#)】-【[异常订单](#)】-【[订单异常处理|订单自助退款](#)】

3.1 订单异常处理

步骤:【[订单管理](#)】-【[异常订单](#)】-【[订单异常处理](#)】-【[详情](#)】-【[已处理|已线下退款|退款](#)】

操作: 点击详情可进行异常订单操作, 其中包含已处理、已线下退款、退款

说明: 线下退款一般不允许, 请慎重操作, 防止资金损失

如下图所示:

统一支付平台

订单管理

订单异常处理

订单自助退款

未处理

已处理

医院: 红房子

芸泰支付流水号: 请输入芸泰支付流水号

芸泰支付流水号	商户支付流水号	异常原因	订单交易金额	更新时间	操作
YT2000999T011570670319101095689	YTR2000999000050004331910109551	退款失败	0.01	2019-10-10 09:30:04	详情
669823316777125266	YTR2000999000050003091909269520	退款通知失败	0.01	2019-09-26 16:00:13	详情
YT20009990000500015319092499148	YTR2000999000050002881909249990	退款通知失败	0.01	2019-09-24 18:10:09	详情
YT200099900005000141919091899102	YTR2000999000050002401909189971	退款通知失败	0.01	2019-09-21 00:00:00	详情
YT200099900005000139019091799280		订单已关闭,自动退款失败	0.01	2019-09-17 17:00:00	详情
YT200099900005000132419091699587	YTR2000999000050002281909179918	退款通知失败	0.01	2019-09-17 15:20:00	详情

订单详情

交易结果: 支付成功(已退款)

渠道支付流水号: 420000041420191010465984643

芸泰支付流水号: YT2000999T011570670319101095689

业务ID: ef15fac3e0754dae814fdd1160ac2110

商户支付流水号: ef15fac3e0754dae814fdd1160ac2110

商品名称: 刷脸支付(jmeter)

实付金额: 0.01

订单金额: 0.01

优惠金额: 0

剩余可退款金额: 0.01

交易创建时间: 2019-10-10 09:20:10

付款时间: 2019-10-10 09:20:11

支付完成通知状态: 通知成功

退款记录

退款失败 退款金额 ¥0.01 查看详情

已处理 已线下退款 退款 取消

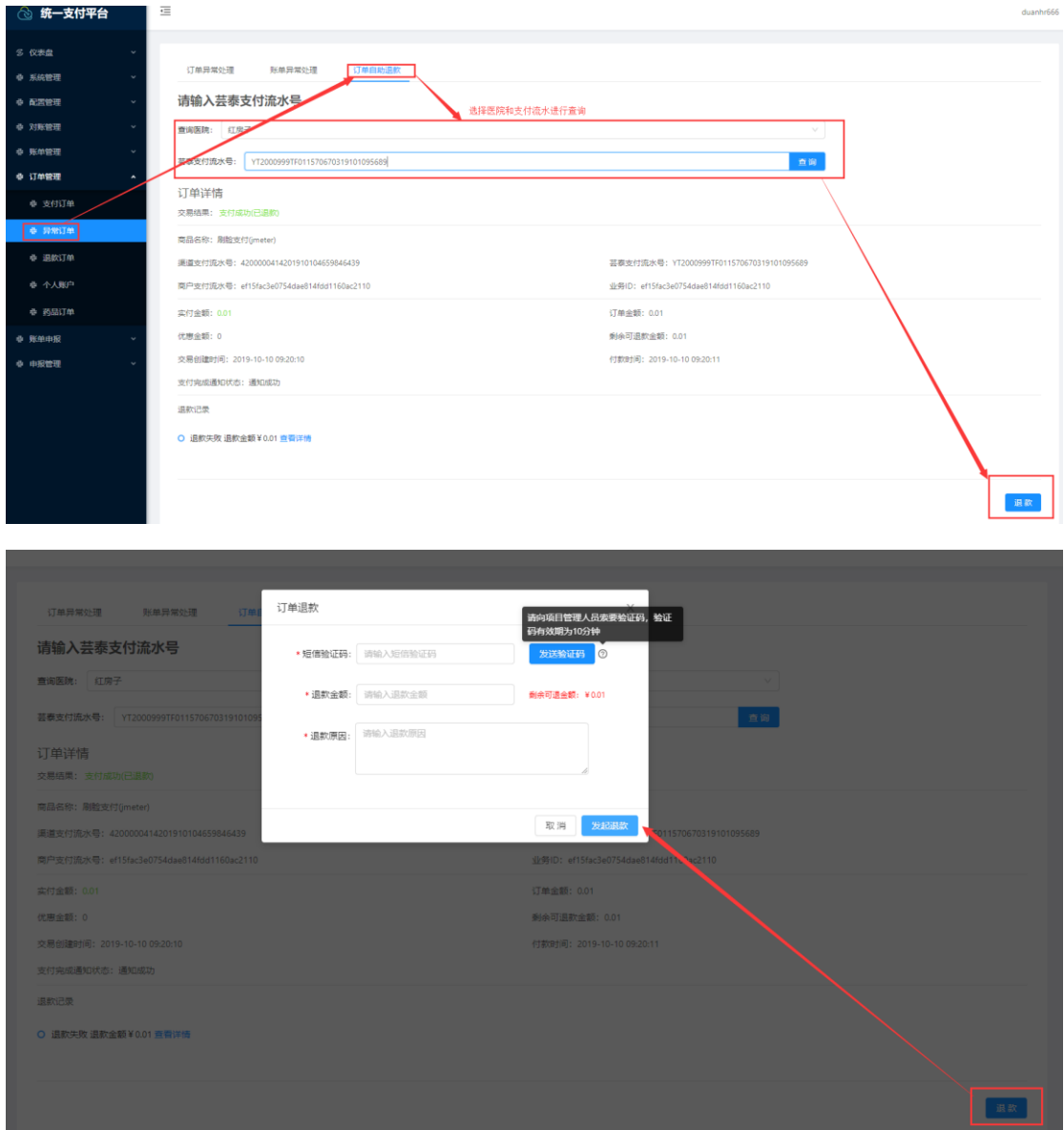
3.2 订单自助退款

说明:【订单管理】-【异常订单】-【订单自主退款】

此操作可针对任意支付流程进行退款操作, 请慎重; 异常单一般由异常订单中触发退款, 切勿随意再次操作退款处理

操作: 选择医院和对应支付流水, 查询对应订单并选择退款按钮, 退款需要发送验证码可退款金额。

如下图所示:



四、对账异常类型及处理办法

对账公有两大类异常：

- 1、对账失败：程序执行过程中由于账单中解析失败等原因造成对账失败，无法产生对账结果
 - 2、对账异常：程序完成对账行为，部分数据存在问题，导致部分订单对账异常
- 这两类异常需要不同的处理方式，也是由不同的处理人员进行处理。

3.1 对账失败

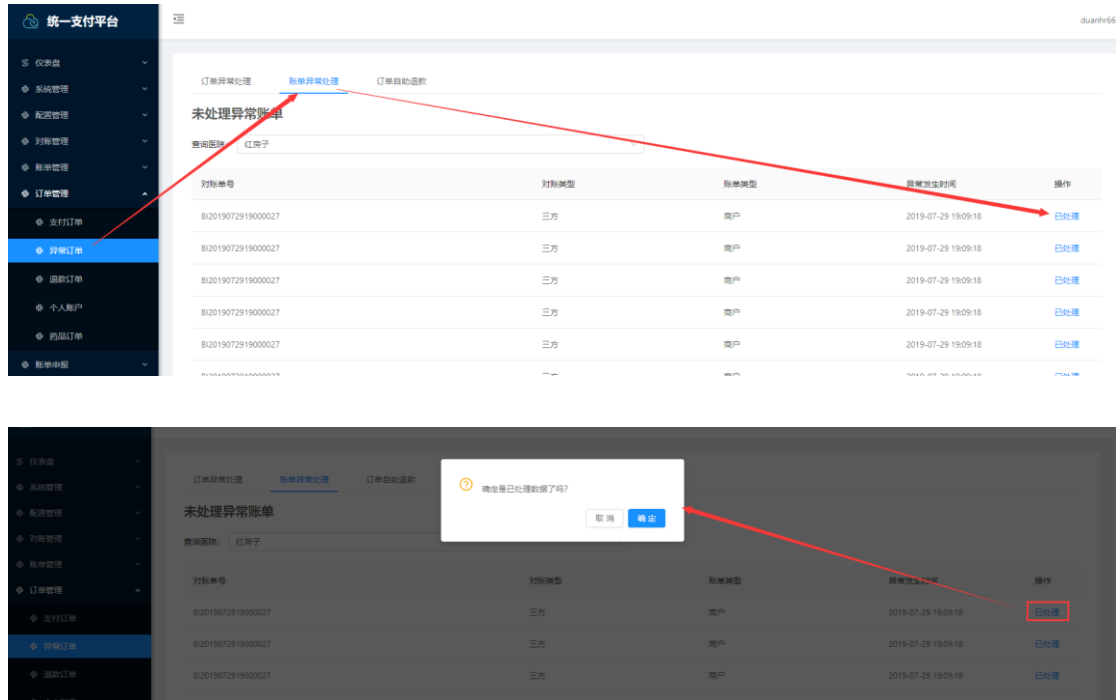
登录管理平台：【对账管理】 → 【三方对账】

部分对账结果为对账失败时，可以到【订单管理】-【异常订单】-【账单异常处理】查看具体原因，处理人员可以根据解析异常提醒进行处理。

下图为对账失败截图：

对账日期	操作人员	操作时间	对账结果
2019-10-02	system	2019-10-03 12:00:14	失败(芸泰账单为空)

如下图为对账失败的异常处理，点击已处理可进行对账单操作标记：



3.2 对账异常

登录管理平台：【对账管理】→【三方对账|两方对账|实时对账】如下图所示：

选择对账日期及医院，点击查询查看对账记录，如果对账结果异常则点击操作进去处理异常单，对账正常或者失败均不需要处理。



对于三方对账、两方对账、实时对账的对账结果，有不同的异常处理办法。

3.2.1 三方对账

3.2.1.1 商户单边

产生原因：支付或退款订单在芸泰和渠道账单中均不存在或者缺少渠道账单

解决办法：支付订单单边应[<补差>](#)或[<平账>](#)；退款订单单边应在[<订单自助退款>](#)进行退款，并在平台进行[<平账>](#)。

登录管理后台【对账管理】-【三方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.1.2 渠道单边

产生原因：支付或退款订单在商户和芸泰账单中均不存在或者缺少商户订单

解决办法：支付订单单边应进行[<退款>](#)；退款订单单边应进行[<补差>](#)或[<平账>](#)。

登录管理后台【对账管理】-【三方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.1.3 金额不匹配

产生原因：支付或退款订单流水存在相同但是金额不相等

解决办法：异常订单应进行[<平账>](#)操作。

登录管理后台【对账管理】-【三方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.2 两方对账

3.2.2.1 芸泰单边

产生原因：支付或退款订单在渠道账单中不存在

解决办法：支付订单单边应进行[<平账>](#)；退款订单单边应登录支付宝或微信后台进行退款，并在平台进行[<平账>](#)。

登录管理后台【对账管理】-【两方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.2.2 渠道单边

产生原因：支付或退款订单在芸泰账单中不存在

解决办法：支付订单单边应登录支付宝或微信后台进行退款，并在平台进行[<平账>](#)；退款订单单边应进行[<补差>](#)或[<平账>](#)。

登录管理后台【对账管理】-【两方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.2.3 金额不匹配

产生原因：支付或退款订单流水存在相同但是金额不相等

解决办法：支付订单应进行[平账](#)；退款订单应进行[平账](#)。

登录管理后台【对账管理】-【两方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.3 实时对账

3.2.3.1 商户单边

产生原因：支付或退款订单在芸泰账单中不存在

解决办法：支付订单单边应进行[补差](#)或[平账](#)；退款订单单边应在[订单自助退款](#)进行退款，并在平台进行[平账](#)。

登录管理后台【对账管理】-【实时对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.3.2 芸泰单边

产生原因：支付或退款订单在商户账单中不存在

解决办法：支付订单单边应进行[退款](#)；退款订单单边应进行[补差](#)或[平账](#)。

登录管理后台【对账管理】-【实时对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

3.2.3.3 金额不匹配

产生原因：支付或退款订单流水存在相同但是金额不相等

解决办法：异常订单应进行[平账](#)。

登录管理后台【对账管理】-【实时对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

四、对账异常操作实例

登录管理平台，在【对账管理】→【三方对账】【两方对账】【实时对账】

点击操作进入对账结果，在待处理异常中处理对账异常订单，如下图：

全部订单(20)

正常订单(6)

待处理异常(11)

已处理异常(3)

方式	业务类型	支付类型	院区	金额	对账结果	操作
付宝	预约挂号	退款		2.01	渠道单边	平账 补差
付宝	预约挂号	支付		1.01	金额不匹配	平账
付宝	预约挂号	支付	解放路	0.01	渠道单边	平账 退款

4.1 退款

隔日账单不支持退款操作，点击退款操作按钮：

预约挂号	支付	滨江院区	0.01	渠道单边	平账 退款
------	----	------	------	------	---------

发送验证码，输入退款说明进行退款：

退款处理

交易流水号：YT200099900005000047719081501635

第三方流水：2019081522001463370599650030

交易金额：

0.01

可退金额：

* 验证码：

获取验证码

* 退款说明：

取消

发起退款

对于可能隔天的账单，要确认是非隔天的账单才能进行退款：

退款处理

首先确认是否是隔天账单

是否为隔日账: ☐ 是 ☒ 否

交易流水号: YT200099900005000047219081501853

第三方流水: 2019081522001463370596766986

交易金额: 0.01

可退金额:

* 验证码: 获取验证码

* 退款说明:

取消 发起退款

4.2 平账

非隔日账单不支持平账操作，点击平账操作按钮：

条码支付	支付		10.01	金额不匹配	平账
------	----	--	-------	-------	----

输入平账说明进行平账：

平账处理

* 平账说明: 测试平账

取消 确定

对于可能隔天的账单，只有确认是隔天账单才能进行平账：

平账处理

首先确认是否是隔天账单

是否为隔日账: ☒ 是 ☐ 否

* 平账说明: 请输入平账说明原因

取消 确定

4.3 补差

隔日账单不支持补差操作，点击补差操作按钮：

预约挂号	退款		2.01	渠道单边	平账 补差
------	----	--	------	------	-------

选择补差方式，上传补差证明，输入补差说明，点击确认：

补差处理

补差金额：¥2.01

* 补差方式：支付宝

* 上传凭证：已上传

补差.png

* 补差说明：测试补差

取消 确定

对于可能隔天的账单，只有确认是非隔天账单才能进行补差：

补差处理

首先确认是否是隔天账单

是否为隔日账：☐ 是 ☒ 否

补差金额：¥4.01

* 补差方式：

* 上传凭证：上传凭证

* 补差说明：

取消 确定

五、统一支付管理平台登录地址

统一支付平台管理后台地址如下所示，账号联系配管人员或支付组成员：

- 测试环境：<http://test.hsyuntai.com/upp-manager/manager/index>
- 预发环境：<http://uat.hsyuntai.com/upp-manager/manager/index>
- 生产环境：<http://prd.hsyuntai.com/upp-manager/manager/index>