

# 统一支付平台使用手册

## 对账接入测试说明



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	董稳稳	初始版本		2019-10-23

## 目录

一、概述.....	4
1.1 文档说明.....	4
1.2 名词解释.....	4
1.3 接入说明.....	4
二、三方对账接入.....	4
2.1 对账功能.....	4
2.2 单边账查询.....	6
三、实时对账接入.....	6
3.1 对账功能.....	6
3.2 单边账查询.....	6
四、两方对账接入.....	6
五、对账异常及处理办法.....	7
5.1 对账失败及解析异常说明.....	7
5.2 三方对账异常类型及处理办法.....	7
5.3 两方对账异常类型及处理办法.....	8
5.4 实时对账异常类型及处理办法.....	8
六、对账异常操作实例.....	9
6.1 退款.....	9
6.2 平账.....	10
6.3 补差.....	11
七、订单管理.....	12
7.1 订单自助退款.....	12
7.2 账单异常处理.....	13
八、账单管理.....	13
8.1 单边账查询.....	13

## 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,为对接人员在对账接入过程中提供全面而详细的说明。文档中包含三方对账,两方对账,实时对账等说明。具体内容参见具体章节。

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。
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。
商户客户端	商户的客户端产品,如:商户 APP、支付宝服务窗、微信公众号等。在公司内部即为单院 APP、云医院 APP、支付宝服务窗、微信公众号等产品。以下简称客户端。
商户服务端	商户的服务提供者,也是支付服务调用者。在公司内部即为挂号服务、缴费服务、充值服务等。以下简称服务端。
管理平台	配置各种参数渠道的平台,根据不同的角色账号可以看到不同的菜单进行操作商户的信息。

### 1.3 接入说明

本文档中,包含了对账接入的测试流程,首先查看文档【统一支付平台接入手册--供对接使用.docx】,将对账单下载和实时订单查询接入,再来使用统一支付管理平台测试对账功能是否正常,通常新接入一家医院的对账,如果之前在对账 3.0 有对账的医院,需要在预发布进行对账调试,联系支付组进行数据同步,提供接入数据支持;如果对账是全新的,需要先进行支付测试,有支付发布进行联调。在具体使用过程中,有不清楚地可以咨询付数据之后再行对账联调,预发布有支付数据就在预支付组人员。

## 二、三方对账接入

前置机根据文档【统一支付平台接入手册--供对接使用.docx】接入对账单下载接口,实时订单查询接口,完成之后在来根据此文档步骤测试验证对账功能及单边查询功能;

首先找支付组人员在预发布环境进行对账配置,以前在支付 3.0 有对账的医院,让支付组人员在预发布通数据之后才能有数据进行对账测试,如果是新接医院以前没有对账过,则需要联系项目经理在预发布环境支付测试一些数据,之后才会有数据进行对账。

### 2.1 对账功能

登录管理平台:【对账管理】→【三方对账】

选择要接入的医院，点击对账

对账日期: 2019-10-23 医院名称: 广州中医药大学第一附属医院 查询 开始对账 重置

一般会出现以下几种情况:

### 2.1.1 hdp 处理失败



注：一般是前置机没有启动或者启动失败，请自行检查

### 2.1.2 账单为空

对账之后查看对账结果，有说明是什么错误，如果是商户账单为空，请自行检查商户账单是否正确；如果是芸泰账单为空或者渠道账单为空，请联系支付组人员查询。

对账日期: 2019-10-23 医院名称: 红房子 查询 开始对账 重置

对账记录

对账记录列表 刷新

	对账日期	操作人员	操作时间	对账结果	操作
+	2019-10-23	dongww123	2019-10-24 16:34:36	失败(商户账单为空)	对账失败!

### 2.1.3 账单解析异常

账单解析异常【订单管理】-【异常订单】中<账单异常处理>处理，处理人员根据解析异常提醒进行处理，账单类型为商户的自行处理；账单类型为芸泰和渠道的可以咨询支付组人员。

订单异常处理 <b>账单异常处理</b> 订单自助退款				
未处理异常账单				
查询医院: 浙二				
对账单号	对账类型	账单类型	异常发生时间	操作
8I2019082114000439	三方	渠道	2019-08-21 14:59:07	<a href="#">已处理</a>
8I2019082114000439	三方	渠道	2019-08-21 14:59:07	<a href="#">已处理</a>
8I2019082114000439	三方	渠道	2019-08-21 14:59:07	<a href="#">已处理</a>

## 2.2 单边账查询

需要联系支付组人员模拟当天支付数据进行测试验证单边账查询接口是否可行。

**单边账查询及退款**

查询医院: 广州中医药大学第一附属医院

芸泰流水号: Y120009990005000197019100901645 [查询](#)

**订单详情**

订单状态: 支付成功

商品名称: 预付费订单

芸泰流水号: Y120009990005000197019100901645      渠道流水号: 2019100922001463370514708791

商户流水号: 133473      渠道交易金额: 0.01

渠道交易时间: 2019-10-09 10:02:48

[退款](#)

注：只有当天的支付订单才能使用此接口进行冲正退款，如果这笔订单在 his 没有记录会出现退款按钮，可以操作退款，具体步骤见<[单边账查询](#)>

注：要验证请求是否到对接及对接从 his 得到的响应是否符合要求；要验证退款的可行性。自己在预发布支付一笔订单，his 有记录验证不可从这里退款，没有退款按钮。

## 三、实时对账接入

### 3.1 对账功能

参照<[三方对账接入的对账功能](#)>

### 3.2 单边账查询

参照<[三方对账接入的单边账查询](#)>

## 四、两方对账接入

不需要对接接入，对于有需要下载芸泰账单和渠道账单的医院，需要开启此对账，对接通过前置机接口获取账单。

## 五、对账异常及处理办法

### 5.1 对账失败及解析异常说明

登录管理平台：【对账管理】→【三方对账】

对账结果有对账失败（需要找下对账失败原因，如下图），对账正常（不需要处理），对账异常（需要进行下面的异常订单处理）。

对于失败有账单有解析异常的可以到【订单管理】-【异常订单】中<[账单异常处理](#)>处理，处理人员根据解析异常提醒进行处理

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)

### 5.2 三方对账异常类型及处理办法

登录管理平台：【对账管理】→【三方对账】 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。

对账日期：2019-08-15 医院名称：红房子 查询 开始对账 重置

[对账记录](#)

对账记录列表 刷新

	对账日期	操作人员	操作时间	对账结果	操作
+	2019-08-15	ytdongww	2019-09-30 16:26:50	异常	对账成功，有异常账单待处理!

#### 5.2.1 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

处理办法：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。

#### 5.2.2 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

处理办法：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。

#### 5.2.3 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

处理办法：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】-【三方对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

## 5.3 两方对账异常类型及处理办法

登录管理平台：【对账管理】→【两方对账】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。

对账日期: 2019-08-15 医院名称: 红房子 查询 开始对账 重置

对账记录

对账记录列表 刷新

	对账日期	操作人员	操作时间	对账结果	操作
+	2019-08-15	ytdongww	2019-09-30 16:26:50	异常	对账成功, 有异常账单待处理!

### 5.3.1 芸泰单边

产生原因：支付或退款订单在渠道账单中不存在

处理办法：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。

### 5.3.2 渠道单边

产生原因：支付或退款订单在芸泰账单中不存在

处理办法：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。

### 5.3.3 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

处理办法：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。

## 5.4 实时对账异常类型及处理办法

登录管理平台：【对账管理】→【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。

对账日期: 2019-08-15 医院名称: 红房子 查询 开始对账 重置

对账记录

对账记录列表 刷新

	对账日期	操作人员	操作时间	对账结果	操作
+	2019-08-15	ytdongww	2019-09-30 16:26:50	异常	对账成功, 有异常账单待处理!



### 5.4.1 商户单边

产生原因：支付或退款订单在芸泰账单中不存在

处理办法：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。

### 5.4.2 芸泰单边

产生原因：支付或退款订单在商户账单中不存在

处理办法：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。

### 5.4.3 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

处理办法：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】-【实时对账】查看对账单并进行操作，处理异常。

## 六、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：

<div>全部订单(20) 正常订单(6) 待处理异常(11) 已处理异常(3)</div>						
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

### 6.1 退款

说明：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

ps:对于这种可能隔天的账单，要确认是非隔天的账单才能进行退款：

退款处理

是否为隔日账: ☐ 是 ☒ 否 

首先确认是否是隔天账单

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

## 6.2 平账

说明：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	<div>平账</div>
------	----	--	-------	-------	---------------

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

ps:对于这种可能隔天的账单，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

## 6.3 补差

说明：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

ps:对于这种可能隔天的账单，只有确认是非隔天账单才能进行补差：

补差处理 ×

首先确认是否是非隔天账单

是否为隔日账: ☐ 是 ☒ 否

补差金额: ¥4.01

\* 补差方式:

\* 上传凭证:

\* 补差说明:

## 七、订单管理

### 7.1 订单自助退款

对于确认需要退款的订单可以在这里进行退款:

登录管理平台:【订单管理】→【异常订单】中的订单自助退款  
选择要查询的医院及芸泰支付流水号,进行退款:

请输入芸泰支付流水号

查询医院:

芸泰支付流水号:

订单详情

交易结果: 支付成功

商品名称: 预约挂号订单	芸泰支付流水号: YT200099900005000197119100901178
渠道支付流水号: 2019100922001463370515076949	业务ID: 20194521
商户支付流水号: 366035	
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: 2019-10-09 10:03:15	付款时间: 2019-10-09 10:03:20
支付完成通知状态: 通知成功	

退款记录

发送验证码,输入退款金额及退款原因尽可以进行退款:

对于导致对账失败的异常订单可以在这里进行处理：  
登录管理平台：【订单管理】→【异常订单】中的账单异常处理  
选择要查询的医院进行处理，点击已处理则该异常会从列表消失：

订单异常处理

账单异常处理

订单自动退款

未处理异常账单

查询医院:

武警特色医疗中心

▼

对账单号	对账类型	账单类型	异常发生时间	操作
Bl201909241651162000634	三方	渠道	2019-09-24 18:31:36	<a href="#">已处理</a>
Bl201909241343885600632	三方	营销	2019-09-24 14:43:29	<a href="#">已处理</a>
Bl201909231500842900629	三方	营销	2019-09-23 16:00:36	<a href="#">已处理</a>

## 8.1 单边账查询

对于当天订单需要确认是否是单边账单，可以在这里进行处理：

登录管理平台：【账单管理】→【单边账查询】

选择要查询的医院并且输入芸泰流水号进行查询，如果出现退款按钮代表是单边账，可以进行退款：

单账查询及退款

查询医院:

广州中医药大学第一附属医院

药费流水号:

YT200099900005000197019100901645

查询

订单详情

订单状态: 支付成功

商品名称: 预约挂号单

渠道流水号: YT200099900005000197019100901645

渠道交易号: 2019100922001463370514708791

商户流水号: 133473

渠道交易金额: 0.01

渠道交易时间: 2019-10-09 10:02:48

退款