中国工商银行特约商户 POS 收单业务协议书

为更好的向商户和消费者提供金融服务,商户和中国工商银行经办行（以下简称“工商银行”，与商户合称“双方”，经办行名称以《中国工商银行商户收单业务申请书》载明为准）本着自愿、平等、互利的原则，达成下列合作事项。

一、定义

（一）POS 特约商户是指通过 POS、MIS 等受理终端开展收单业务的商户，以下简称特约商户。

（二）银行卡指发卡机构在中国境内外发行的以人民币结算的银行卡，包括但不限于境内银联卡、境外银联卡 、美国运通境内卡、万事达境内卡、VISA 境内银行卡等。外汇卡指境外发卡机构发行的可在全球通用的 VISA 境外卡、万事达境外卡、美国运通境外卡、JCB 卡、大来(发现）卡 等。借记卡是指先存款后消费（或取现）没有透支功能的银行卡。信用卡是指给予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先消费后还款的支付产品。

（三）受理终端是指通过银行卡、外汇卡信息（磁条、芯片或银行卡账户信息）读取、采集或录入装置生成交易指令，能够保证交易信息处理安全的各类实体支付终端；以及具有条码展示或识读等功能，参与条码支付完成销售收款的特约商户端专用设备，包括具有条码展示功能的显码设备；识读条码并且向后台系统发起支付指令的专用设备，包括但不限于带扫码装置的收银系统、销售点终端（POS）、自助终端等。

（四）POS 特约商户收单业务是指特约商户通过签署《中国工商银行商户收单业务申请书》并确认同意遵守《中国工商银行特约商户 POS 收单业务协议书》与工商银行建立 POS 收单业务关系，工商银行为特约商户提供 POS、MIS 等受理终端，特约商户按约定受理银行卡、外汇卡、基于条码技术等的支付方式并与付款人达成交易后，为特约商户提供交易资金结算服务的行为。

（五）POS 结账功能指 POS 可以按收银员班次结账，结账后银行日终入账的功能。

（六）下属部门是指大型综合商户存在经营范围明显不同的内设部门，在受理银行卡、外汇卡业务时需要单独设置的部门。

（七）银联卡小额免密免签业务是指针对持卡人使用 IC 卡或承载 IC 卡信息的移动设备以闪付方式发起的、一定单笔交易金额以下的联机交易，无需密码键盘验密、打印签购单验签名等步骤，实现快速支付的业务。免密免签的单笔交易金额由银联确定并调整。

（八） 无卡收单是特约商户通过在受理终端上手工输入卡号、有效期、相关的身份识别号码和安全校验码完成的收单交易。

（九）微信支付：指基于微信及微信支付平台的在线支付服务。

（十）支付宝支付：指基于支付宝及支付宝平台的在线支付服务。

（十一）银联云闪付支付：指基于中国银联的移动应用提供的在线支付服务。

（十二）数字人民币支付：指基于数字人民币钱包及支付受理系统，实现数字人民币在钱包间、数字人民币在钱包与商户结算账户间进行支付结算的服务。

（十三）其他聚合支付：指基于条码技术的其他支付服务。

（十四）工银商户之家：是工商银行为特约商户提供的服务平台，特约商户可通过“工银商户之家”进行对账、查询交易明细、退款、条码支付等操作。

（十五）被扫支付：指消费者出示工商银行融 e 联、微信、支付宝等客户端中的付款条码，特约商户用受理终端扫描该条码后发起的条码支付。

（十六）主扫支付：指工商银行提前预制的摆放或张贴在商户柜面的收款二维码，或者是工商银行系统根据微信、支付宝等支付接口实时生成的订单二维码，消费者使用工银融 e 联、微信、支付宝等客户端“扫一扫”发起的条码支付。

（十七）预收押金：指酒店类、会议场地预定、宴席预定、租赁等行业特约商户通过受理客户微信、支付宝交易收取押金。商户发生预收押金后，交易资金暂挂工商银行，挂账时间按照商户勾选的预收押金自动撤销天数计算；在挂账时间内，客户离店时，商户应使用预收押金确认交易，将客户实际消费资金划入商户结算账户，预收押金确认后的剩余金额按原路退还至客户；超过挂账时间且商户未对预收押金进行处理，工商银行系统自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户。

二、双方权利义务

（一）特约商户应基于真实的商品或服务交易背景受理银行卡、外汇卡、条码支付，并遵守相应银行卡品牌的受理要求，不得歧视和拒绝同一品牌的不同发卡银行的持卡人。

在受理银行卡、外汇卡时，特约商户应严格执行工商银行制订的《中国工商银行特约商户支付受理操作规程》。在办理条码支付查询、退货时，特约商户应严格执行工商银行制订的《“工银商户之家”服务平台操作规程》。

（二）特约商户有义务妥善处理其与消费者之间因信息发布、服务商品质量、货款支付等与自身经营有关事由产生的纠纷，并独立承担相关法律责任，工商银行不因上述事由向消费者或商户承担相关法律责任。如消费者向工商银行提出索赔，由商户承担最终责任。特约商户保证充分保障消费者合法权益，建立完善的消费者权益保护机制，并积极协调处理客户投诉。

（三）特约商户及法定代表人或负责人保证向中国工商银行提供的所有资料真实、准确、完整、合法、有效，并同意中国工商银行按照国家行政机关、监管机构规定以及行业规范等，向有关部门、单位和个人调查了解特约商户及法定代表人或负责人有关资信、财产和其他有关方面的情况。因开展本协议相关业务涉嫌违法违规的，同意将特约商户及其法定代表人或负责人不良信息（如有）提供给国家有关行政机关、监管机构、中国支付清算协会（联系电话，010-88665100）、中国银联股份有限公司（联系电话，95516）等依法设立的银行卡组织/清算机构等部门。

（四）**特约商户应按规定使用受理终端、收单结算账户，不得以任何方式出租、出借、出售受理终端（含条码支付辅助受理终端，如扫码枪、扫码盒子等）和收单结算账户，不得利用其从事或协助他人从事非法活动，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任。**

（五）特约商户应妥善处理交易数据信息、保存交易凭证，保障交易信息安全，不得以任何形式储存银行卡磁道信息或芯片信息、卡片验证码、卡片有效期、个人标识码等敏感信息。

（六）特约商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的受理终端、交易凭证、受理标识等物品，受理标识应张贴或摆放在显著位置。特约商户应妥善保管签购单特约商户留存联 ，且保管期不得少于三年，不得更改签购单上的卡号、日期、金额、有效身份证件号、授权号等内容，其他的有关销售发票、消费明细、入住登记单、账单副本、货物提单、邮寄收条及保险单等亦须保留三年，以便工商银行在需要时调阅。特约商户应接受持卡人在购物消费时凭银行卡或外汇卡支付款项，不得无故或借故拒绝受理，不得因持卡人用卡结算而向其收取或变相收取附加费用，或降低服务水平。

（七）受理银行卡或外汇卡时，特约商户未尽审核持卡人签名真伪、银行卡或外汇卡真伪等审核义务导致发生伪卡盗刷交易的，特约商户应承担赔偿责任。

（八）特约商户在受理银行卡、外汇卡收单业务时，应当优先选择 POS 联机交易方式，如无法通过 POS 联机交易完成消费的，可采取手工压卡方式受理牡丹信用卡和外汇卡消费，压卡消费必须笔笔向工商银行授权中心（工商银行授权中心电话：4008895588）索权。特约商户须将手工交易的单据在 3 个工作日内交收单经办行办理进账手续。

（九）如特约商户选择通过 email 对账单形式对账，工商银行负责将对账单按特约商户提供的 email 地址发送。电子对账单与纸质对账单具有同等效力。

（十）特约商户在受理持卡人用卡时，遇有下列情况之一者，必须向工商银行索要授权，未得到工商银行授权的，均不得擅自受理持卡人用卡。

1.POS 终端提示向发卡机构电话索权、联系发卡行的；

2.使用手工压卡方式受理的消费或预授权交易；

3.存在其他疑问的。

（十一）持卡人或发卡银行通过工商银行提出调单或查询请求，或因特约商户及特约商户经办人原因导致的交易、账务差错，特约商户应协助提供交易单据、书面证明、视频录像等，配合工商银行调查。

（十二）特约商户通过受理终端手输卡号完成的支付交易，需手工压印卡片的，压印单作为交易凭证的附件。若通过受理终端手输卡号完成的交易被发卡行拒付成功，相关损失由特约商户承担。

（十三）特约商户通过无卡收单交易受理业务时，须遵守如下条款内容：

1.如持卡人或发卡行向工商银行投诉，声称无卡收单交易非本人交易并提出资金返还或赔付要求，特约商户向工商银行承诺无条件承担全额赔付责任；

2.特约商户对受理无卡收单交易要指定专人操作，且须与操作人员签订保密协议，操作人员须承诺对相关敏感信息的保密责任，若发生数据泄露须承担相关法律责任。

3.特约商户存在泄露持卡人敏感信息的，特约商户须无条件承担所有赔偿责任。

4.特约商户应采取必要手段对持卡人身份进行核实，特约商户须对客户的身份、授权的真实有效性负责。

5.特约商户保证无卡收单交易及其向工商银行传输的所有信息（包括但不限于办理无卡收单交易的信息，如：卡号、有效期、相关身份识别号码、安全校验码等）的合法性、真实性、准确性和完整性。

（十四）特约商户参加工商银行组织的促销活动，工商银行有权认定特约商户通过虚假交易等手段套取优惠资金，工商银行有权通过延迟付款、扣回优惠资金等手段避免损失。

（十五）特约商户同意工商银行或与工商银行合作的收单外包服务机构指派人员对特约商户提供专业化服务，对上门或远程服务的人员，特约商户应进行必要的身份核实。

（十六）使用移动受理终端的特约商户须严格按照工商银行的相关要求开展收单业务，不得超出商户经营范围使用移动受理终端开展收单业务，不得跨省（自治区、直辖市）开展收单业务。

（十七）特约商户有以下情形之一的，工商银行有权暂停或终止对特约商户的收单服务，并有权拒绝付款或从特约商户账户中扣回违约款项，由此产生的经济损失由特约商户承担，工商银行同时有权要求特约商户承担相关违约责任等法律责任：

1.违反国家法律法规规定的；

2.拒绝受理客户用卡或违反操作规程的；

3.与客户串通诈骗银行资金、牵涉欺诈或诋毁、损害工商银行声誉的；

4.将受理凭证、受理标识牌及受理机具、网关接口等专用于业务受理的资源用于其他用途，或转给第三方使用，或将其他特约商户的交易假冒本特约商户交易进行清算；

5.有协助客户进行信用卡套现、套积分、交易分单等违法经营行为或出现虚假申请、侧录客户数据资料、泄露账户和交易信息、受理伪卡、恶意倒闭等严重风险行为的；

6.泄露客户相关资料，截取客户卡号、密码和磁条信息、卡片验证码的；

7.存在移机使用、出租、出借、出售或超出其经营范围使用受理终端、网关接口；

8.经公安机关查出特约商户有利用银行卡犯罪行为的；

9.特约商户被同业列入拒绝往来的黑名单或被银行卡清算机构、国际卡组织列入特约商户黑名单；

10.特约商户外汇卡收单欺诈交易过多且通过拒付争议处理无法挽回损失；

11.特约商户为高风险商户；

12.销赃或协助转移赃款；

13.买卖或租借银行（支付）账户；

14.拒刷信用卡；

15.转嫁手续费；

16.非法改装受理终端；

17.无特殊原因，特约商户连续 90 个自然日未受理业务；

18.特约商户停业；

19.严重侵害客户合法权益，不积极处理客户投诉；

20.其他可能损害工商银行利益和违反银行卡受理协议的情况。

对特约商户提供的收单服务终止后，工商银行有权立即收回受理终端、交易凭证等物品，如有损毁，由特约商户负责赔偿。

（十八）根据相关法律法规、监管规定或卡组织规则，特约商户若为优惠类或减免类特约商户，须在工商银行向卡组织申请并经卡组织审核通过后，才能为特约商户设置优惠费率或减免费率。工商银行有权向卡组织提交有关特约商户名称、营业地址、营业范围等经营信息，以便向卡组织申请优惠费率或减免费率。

（十九）开通微信支付/支付宝支付的特约商户的权利和义务：

1.特约商户不得把工商银行提供的接口技术、安全协议及证书等泄露、转让、有偿或无偿提供给第三方使用。同时，特约商户不得将专用于微信支付/支付宝支付的资源（包括信用卡资源和借记卡资源）用于本协议范围以外的用途，也不得转让给第三方使用，不得将其他商户的交易假冒自己交易与工商银行结算。

2.未经工商银行书面授权，特约商户不得擅自转载、复制、截取、篡改工商银行及微信/支付宝网站上内容或创造与该内容有关的衍生产品。

3.特约商户保证发起的微信支付/支付宝支付交易基于真实的交易背景，即特约商户需提供充分证据证明客户与特约商户确实存在交易关系。

4.特约商户需对通过微信/支付宝及其公众平台向工商银行发送相关交易信息和指令的合法性、完整性、

准确性负责，工商银行仅是执行特约商户在微信/支付宝平台上生成的交易信息和指令，由此而产生的一切风险和责任均由特约商户自行承担，与工商银行无关。

5.特约商户未经微信/支付宝许可不得将微信/支付宝的服务电话或者电子邮箱作为自己的服务电话或者电子邮箱刊登在其网站上，一经发现工商银行有权要求予以整改，特约商户拒不整改的，工商银行有权终止向特约商户提供本合同项下的服务，且无需承担相关责任。

6.如特约商户申请开通微信/支付宝的大额支付功能且经工商银行审批通过，特约商户同意并保证将工商银行所提供的大额支付功能用于实名制业务，否则，特约商户承担因违反上述承诺而造成的风险和法律责任，并承诺对受损方作出无条件的先行赔付。

7.特约商户不得对工商银行或微信/支付宝的计算机系统和程序采取反向工程手段进行破解，不得对前述系统和程序（包括但不限于源程序、目标程序、软件文档、运行在本地电脑内存中的数据、客户端至服务器端的数据、服务器数据等）进行复制、修改、编译、整合和篡改，不得修改或增加工商银行提供的任何服务的软件系统的原有功能。

8.特约商户保证将工商银行提供的微信支付服务严格按照其营业执照登记的范围开展业务，将“实物+实名”“机票与 3C”及“虚拟产品”业务分开使用而不得混用（其中，“实物+实名”，是指可由物流配送的实物商品，或购买时需记录和核实购买者真实身份的商品或服务；“机票与 3C”，是指机票、计算机、通讯产品、消费电子产品，“虚拟产品”是指，非实物且不记录购买者的真实身份，且无需物流运送的商品或服务）。如因特约商户违反上述承诺所带来的损失和风险，均由特约商户承担，包括但不限于：1）工商银行有权随时终止特约为商户提供本协议下的服务；2）如用户出现资金损失，特约商户应承担相关赔偿责任。

（二十）工商银行有权按双方约定的标准向特约商户收取手续费。工商银行负责将特约商户收单业务的合法交易款项，划入特约商户指定的结算账户/数字人民币钱包，特约商户应及时对账。工商银行向特约商户提供的资金结算周期满足监管部门、银行卡组织相关要求。特约商户变更结算账户/数字人民币钱包，需向工商银行提出申请，经工商银行审核后方可变更。

（二十一）工商银行可根据特约商户交易量和风险等级，向特约商户收取风险保证金，实行专户管理。因特约商户原因造成的风险损失，工商银行可从风险保证金中偿付。

为确保资金交易安全，工商银行可根据特约商户交易量和风险等级等因素，对特约商户设定适当的交易限额控制，以切实维护双方合法权益。

（二十二）工商银行负责向特约商户提供收单业务服务，包括提供相关业务凭证、受理标识、业务培训及相关资料，负责设立业务咨询和授权电话，协助特约商户解决受理中存在的问题。特约商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉，并积极配合工商银行及其外包服务机构进行商户收单业务的日常检查、抽查以及现场（或非现场）巡检。如工商银行为特约商户安装受理终端，双方同意履行以下约定：

1.工商银行确保为特约商户提供的受理终端符合国家、金融行业技术标准和相关信息安全管理要求。工商银行对受理终端、密码键盘、扫码设备等所有机具设备享有所有权和处置权，工商银行负责指派人员对机具设备进行安装、调试、维护及对特约商户使用人员进行培训，保证特约商户正常受理业务。工商银行应对特约商户报修的机具设备进行及时维修，对于系统升级等特殊情况，工商银行应通知特约商户，并指派人员对机具设备进行升级。

2.特约商户应指定人员对机具设备进行管理和使用，严格按工商银行要求使用，负责机具设备安全，注意防磁、防尘、防水、防火，机具设备上不得放置杂物，不得挪做他用。未经工商银行同意，不得擅自拆装或移动,不得将移动 POS 超出约定范围使用。工商银行有权对特约商户的使用情况进行监督检查。特约商户负责提供安装机具设备的环境（包括：安装场地、线路、220 伏电源及多用途电源插座等）。机具设备如出现故障，特约商户应立即通知工商银行进行维修。若因非正常使用或人为原因造成机具设备损坏、遗失、被盗等，特约商户应按市场价格赔偿。

（二十三）工商银行负责微信支付/支付宝支付服务的提供、建设、运行和管理，制定相关管理规定。工商银行仅为特约商户提供微信/支付宝支付渠道，工商银行仅负责受理涉及工商银行微信支付/支付宝支付服务支付结算系统出现问题的相关投诉和纠纷。而特约商户与客户之间、特约商户与微信/支付宝及其公众平台之间以及特约商户与任何其他主体之间因交易可能发生的投诉和纠纷，均由特约商户自行负责处理，与工商银行无关。特约商户在使用微信支付/支付宝支付服务过程中非因工商银行原因被客户投诉的，工商银行有权要求特约商户及时妥善解决或采取完善补救措施，特约商户未能及时完善或补救的，工商银行有权视实际情况中止提供收单服务。

（二十四）商户连续 90 个自然日未使用微信支付/支付宝支付服务产生交易额的，工商银行有权暂停或

终止本协议项下的服务而无需承担相关法律责任。

（二十五）如因工商银行和微信/支付宝结束合作，工商银行可提前告知商户终止提供微信支付/支付宝支付。双方对开展收单业务存在的风险性均完全知悉，双方均承诺采取合理的风险防范措施，以尽量避免或减小风险。

（二十六）为履行向商户提供微信支付/支付宝支付之目的，工商银行有权将商户相关信息提供给微信/支付宝及其关联公司。因商户提供资料不实导致工商银行未按照其实际业务类别进行商户类目归类的，工商银行可采取以下措施：（1）立即停止提供微信支付/支付宝支付，断开微信/支付宝支付技术接口；（2）调整商户费率和微信/支付宝支付接口；（3）要求商户支付套用接口所产生的手续费差额及其利息，商户同意工商银行直接从其待结算款中扣除该款项。

（二十七）因第三方支付机构（如微信、支付宝等）政策变化等原因导致商户无法通过工商银行受理聚合支付，工商银行不承担相关责任。

(二十八)商户应妥善保管和使用收款二维码、订单二维码，不得将收款二维码或订单二维码布放至商户经营场所之外或提供给其他商户使用，不得利用收款二维码或订单二维码从事或协助他人从事非法活动。

（二十九）特约商户开通数字人民币支付结算服务，还须遵守如下条款内容：

1.特约商户使用数字人民币支付结算服务时，商户若使用钱包收款，商户应提前在工商银行开立数字人民币钱包，并授权该数字人民币钱包作为受理客户数字人民币的结算钱包；商户若使用账户收款，则商户结算账户作为受理客户数字人民币的结算账户。

2.特约商户在使用数字人民币支付结算服务时，如使用条码支付收单服务应同时遵守本协议条码支付收单的规定。

3.特约商户通过“工银商户之家”开展数字人民币支付结算业务，工商银行将根据业务需要发布“工银商户之家”最新版本，特约商户应及时进行版本更新，若因特约商户未及时更新版本造成收款、退款等功能不能正常使用的，特约商户自行承担相关损失和责任。

4.工商银行将根据监管机构要求对数字人民币支付结算服务相关手续费、支付结算方式、交易限额、清算到账时间等内容进行更新，特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知特约商户，公告将通过工商银行官网、商户之家、微信公众号等渠道发布。如特约商户提出异议，则另行协商解决。

5.特约商户知悉，特约商户使用数字人民币支付结算服务开通时间需根据人民银行、银保监会等监管机构相关规定及业务实际由工商银行审批后开通。

6.试点期间特别约定

(1) 特约商户对数字人民币支付结算服务进行保密，不对相关业务界面进行拍照或截屏，不进行对外宣传或商业炒作，不接受媒体采访，不在微信、微博等自媒体对外传播。若因特约商户原因导致出现负面舆情，特约商户应负责解决并承担相应后果，因此对工商银行造成损失的，特约商户应赔偿工商银行损失。

(2) 工商银行在试点期间可能会在没有提前告知的情况下变更服务内容或停止提供服务，如遇此情形，工商银行将协助特约商户进行后续相关业务处理，但工商银行对此不承担其他责任。

(3) 在试点期间工商银行不排除发生系统故障、服务中断、资金差错等异常情形。如发生此类异常情形，特约商户同意工商银行有权单方采取系统升级、资金差错调整等补救措施。

7.特约商户使用数字人民币支付结算服务涉嫌诈骗等违规行为，工商银行有权停止向商户提供数字人民币支付结算服务并按照监管机构要求进行相应处理。

(三十）合作中如有问题，特约商户可通过工商银行营业网点或商户之家 APP 在线客服咨询投诉，或拨打工商银行统一的咨询与投诉电话（4008895588）。

三、清算对账

（一）一般情况下，工商银行将在 T+1 个工作日或者其他工商银行认可的结算时间，将交易款扣除相应手续费后，划转到特约商户结算账户/数字人民币钱包中(若为特殊业务，按照规定的要求处理）。因特约商户结算账户/数字人民币钱包异常或变更但未及时通知工商银行导致增加的额外成本或损失，由特约商户承担；如特约商户结算账户没有开立在工商银行，由于跨行结算产生的延迟到帐、收款行入账失败等异常情形导致的损失，由特约商户承担。如特约商户系统记录与工商银行对账结果不符，以工商银行对账结果为准。

（二）特约商户结算账号/数字人民币钱包信息如有变更，特约商户应于自变更前五个工作日书面通知工商银行，并提供相关资料。若因特约商户原因导致交易款项无法按时结算至特约商户结算账号/数字人民币钱包的，工商银行不承担责任。

（三）若对账不成功或发生其他异常事件可能会导致清算延迟，对此工商银行不承担责任。

（四）在出现以下情况时，工商银行有权冻结特约商户结算账户（即约定的商户结算账户）：

1.特约商户结算账户存在风险或其他特殊状况时，特约商户书面要求工商银行进行的冻结；

2.工商银行根据生效法律文书，协助有权国家机关进行的冻结；

3.特约商户使用结算账户时的支付行为违反法律法规或违反工商银行规定，工商银行主动进行的冻结。

（五）对于轧差退货模式，日终时，如特约商户当日在系统记录的应收款金额大于退款金额，则退款金额清算时从特约商户当日交易的结算款项中扣减，扣减退款后的剩余资金清算至特约商户结算账户。如特约商户当日在系统记录的应收款金额小于退款金额（如当天存在多笔退款业务，系统将逐笔计算并比对，存在部分退款成功的可能），商户应根据工商银行系统提示处理。若发生工商银行短款挂账，特约商户应配合工商银行退回挂账款项。

（六）对于非轧差退货模式，商户授权工商银行从其结算账户/数字人民币钱包中扣除相应金额。

（七）如特约商户通过工商银行系统退款不成功，则由特约商户通过提交手工退货单方式自行办理退款。工商银行在此过程中，不垫款。

（八）退款到账时效以工商银行系统及发卡行的实际情况为准。

（九）工商银行不介入特约商户与其消费者之间的退款纠纷，工商银行不承担相关纠纷责任。

（十）工商银行从特约商户结算账户中扣减并退款不另行向特约商户收取服务费，特约商户通过工商银行系统以外的其他渠道进行退款，如通过电汇等提供退款资金而产生的费用由特约商户承担。

（十一）特约商户同意，在其选择预收押金自动撤销具体天数后，工商银行受理预收押金交易时，如该交易超过预收押金自动撤销天数，系统将自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户，因此产生的后果由特约商户自行承担。

四、退还交易款项

（一）有以下情形之一的，特约商户应在工商银行提出要求后，将工商银行已付给特约商户的交易入账款项偿还或退还给工商银行：

1.特约商户在签购单据、条码支付所涉及的支付交易中违反本协议（含操作规程）；

2.签购单据、条码支付未经妥当填写或未经持卡人实际授权；

3.持卡人对签购单据、条码支付所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

4.在工商银行提出调阅单据要求后，特约商户超过 5 个工作日未向工商银行提交所要求的有持卡人签字的交易单据或相关材料的；

5.签购单据、条码支付所涉及的商品或服务与中国法律法规有所抵触；

6.其他发卡方拒付的交易。

（二）为保证特约商户承担本协议中第四条（一）款以及本协议（含操作规程）中各项义务，特约商户应授权及指示其开户银行在接到工商银行通知时，将特约商户拖欠工商银行的款项支付给工商银行。

（三）工商银行除具有本协议中第四条（二）所赋予的权利外，亦有权在随后存入特约商户账户或支付给特约商户的款项中，扣除有争议的整笔签购单据金额或条码支付金额。

五、延迟付款

（一）为有效防止风险，特约商户同意工商银行可以依其自主绝对权利延迟支付其认为的可疑交易项下的一切款项给特约商户。延迟付款期由可疑交易清算当日起计，具体按照银行卡清算机构、国际信用卡组织退单期确定。此外，工商银行也有权对其认为的可疑交易或特约商户或其他人士展开调查，必要时可对受理终端采取限制交易金额或暂停等措施。

（二）应特约商户要求并经工商银行同意，工商银行可在延迟付款期内提前将可疑交易项下的款项支付给特约商户，但若该交易后经发卡方确认为拒付交易，则特约商户须在工商银行提出要求后，将先前工商银行付给特约商户的可疑交易项下的款项全部偿还或退还给工商银行。工商银行亦有权在随后存入特约商户账户或支付给特约商户的款项中，扣除相当于可疑交易项下全部金额的款项。

（三）可疑交易指以下情况：

1.特约商户收银员拿到卡片后不做防伪标识检验，直接在受理终端上刷卡，刷卡不能通过时才检验，或直接提示持卡人换一张卡；

2.刷卡后受理终端显示“查发卡行”，但特约商户收银员不按要求与中国工商银行授权中心联系查询，而是采取减少交易金额、分单、换卡等方式继续刷卡；

3.刷卡后受理终端显示“超限额”，特约商户收银员减少交易金额继续刷卡；

4.刷卡后受理终端显示“没收卡”“丢失卡”“被盗卡”，特约商户收银员不按要求没收卡片，反而允许持卡人更换卡片重新刷卡；

5.分单交易。分单交易指一笔大额交易支付时未能获取成功，而将其分拆成几笔交易得以通过。因有意逃避发卡方监管嫌疑，此类交易可能使工商银行和特约商户被迫承担由此产生的欺诈交易损失；

6.特约商户收银员受理了过期卡或生效日尚未开始的卡片；

7.交易单据信息不全，数据打印或填写不清，如将卡号等信息打印到交易单据的文字上，导致无法辨认；

8.特约商户未及时结账，致使交易超过 30 天未结算被拒付；

9.特约商户其他方面操作不当被拒付或被发卡方提出争议；

10.工商银行认为的其他可疑交易。

（四）倘若在延迟付款期限届满或之前工商银行发现下述情况之一的，则特约商户无权收取有关交易之款项：

1.特约商户在支付交易中违反本协议（含操作规程）；

2.签购单据、条码支付未经妥当填写或未经持卡人实际授权；

3.客户对支付交易所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

4.支付交易所涉及的商品或服务与中国法律法规有所抵触；

5.其他发卡方拒付的交易。

六、特约商户开通银联卡小额免密免签业务，须遵守如下条款内容：

（一）特约商户同意开通银联卡小额免密免签业务，并已了解掌握相关业务规范，承诺做好收银人员业务培训，确保相关操作符合本协议、工商银行公布的规则及银联要求。

（二）特约商户同意工商银行向中国银联提交有关特约商户名称、营业地址、营业范围等经营信息，以便申请开通银联卡小额免密免签业务，并通过中国银联向境内外持卡人进行受理特约商户的宣传推介。

（三）特约商户在受理银联卡小额免密免签业务时，不承担要求持卡人签名、保管纸质签购单的义务。对于不打印交易凭证的，特约商户不得以无交易凭证为理由拒绝持卡人的退货请求。在差错争议处理中，特约商户应配合工商银行提供完成商品或服务交付的依据，包括商品或服务信息的交易流水等能够关联交易及商品服务信息的证明。

（四）特约商户正确受理银联卡小额免密免签业务的，可享受银联卡小额免密免签欺诈类退单保护权益（因持卡人使用其他方式支付、重复交易、退货未到账等原因提出的退单申请除外），工商银行不得要求特约商户承担相关交易风险损失，但特约商户应积极配合工商银行通过中国银联的差错争议流程维护工商银行合法权益。特约商户享受银联卡小额免密免签欺诈类退单保护权益的期限以中国银联发布的时间为准。

七、特约商户通过“工银商户之家”服务平台办理条码支付、查询、退货等业务，须遵守如下条款内容：

（一）特约商户注册成为“工银商户之家”用户后，工商银行将通过短信或邮件将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。用户在“工银商户之家”APP 或电脑端使用 IE 浏览器打开“工银商户之家”网址 https://biz.elife.icbc.com.cn，进入“首次登录”，按照页面提示输入用户编号和验证码后，设置登录密码。商户所属用户应妥善保管其所有的“工银商户之家”的用户编号、用户名及密码，凡通过用户编号、用户名和密码登录“工银商户之家”进行的操作（包括但不限于扫描客户条码、支付查询、办理退货等）均视为商户自身所为，产生的相关责任均由商户承担。由于商户原因造成邮箱、预留手机号不准确、泄密等情况，导致商户和工商银行双方损失的，相关责任由商户承担。

（二）明细查询：商户可通过“工银商户之家”查询交易明细，由于特约商户未能及时登录查询交易情况以及如对查询结果有异议未及时向工商银行提出的，相关责任由特约商户承担。

（三）退货：退还原交易款项的，退还款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

（四）对账：对于对账单有异议的，应自交易入账之日起 60 天内向工商银行书面提出，否则，视为特约商户对交易内容完全认可。

（五）特约商户知悉其预留手机号、email 邮箱的作用和重要性，如发生变更或泄露应及时通知工商银行。

八、增值税特别约定

（一）本协议项下特约商户向工商银行支付的费用均为含税价格。

（二）特约商户要求工商银行开具增值税发票的，应先在工商银行办理特约商户信息登记，登记信息包括特约商户全称、纳税人识别号或社会信用代码、地址、电话、开户银行和账号。特约商户应确保提供

给工商银行的相关信息真实、准确和完整，并按照工商银行要求提供相关证明资料，具体要求由工商银行通过网点通知或网站公告等发布。

（三）特约商户自行领取增值税发票的，需向工商银行提供加盖印章的授权委托书，指定领取人，并明确领取人身份证号等信息，由指定领取人凭身份证原件领取增值税发票；指定领取人发生变更的，特约商户需重新向工商银行出具加盖印章的授权委托书。特约商户选择邮寄方式收取增值税发票的，还应提供准确无误且可送达的邮寄信息；若邮寄信息发生变更的，应及时书面通知工商银行。

（四）因自然灾害、政府行为、社会异常事件等不可抗力或税务机关原因导致工商银行不能及时开具增值税发票的，工商银行有权延迟开票，并不承担任何责任。

（五）增值税发票被特约商户领取后或工商银行交由第三方邮递后发生发票丢失、破损等非工商银行原因，导致特约商户无法收到增值税发票相应联次的，工商银行不负责赔偿特约商户相关经济损失。

（六）由于发生销售退回、应税服务中止、开票有误或销售折让等情形，特约商户需送回原发票或向工商银行提供有效证明以便工商银行办理发票作废手续或开具红字发票。如需开具增值税红字专用发票且根据相关法律、法规及政策性文件规定需要由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》的，应由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》，待税务机关审核并通知工商银行后，工商银行开具红字增值税专用发票。

（七）在协议履行期间，如遇国家税率调整，工商银行有权根据国家税率变化调整本协议约定价格。

九、其他

（一）未经工商银行书面同意，特约商户不得将本协议项下的权利义务转让给任何第三方。

（二）本协议所附《中国工商银行特约商户支付受理操作规程》和《“工银商户之家”服务平台操作规程》作为本协议有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。本协议的任何条款（含操作规程条款）被裁定或认定为无效，其他未受影响的条款仍具有法律效力。

（三）**特约商户同意工商银行可修订《中国工商银行特约商户支付受理操作规程》、《“工银商户之家”服务平台操作规程》，工商银行将提前或及时发布在工银商户之家 APP、微信公众号等渠道，若商户不同意有关修订，可与工商银行协商，协商不成的，可提出终止本协议。**

（四）通过工商银行网站发布的规则、规范、通知，为本协议书不可分割的组成部分。如特约商户对工商银行网站发布内容有异议，可与工商银行协商，协商不成的，可办理退出手续。特约商户未办理退出手续并继续开展收单业务的，视为同意变更。

（五）保密条款

1.未经工商银行书面同意，特约商户不得将约定内容、客户个人信息、客户支付信息以及接口技术、安全协议及证书等透露给第三方或用于本协议约定范围以外的用途。

2.双方对在履行协议中获得的对方商业机密和技术秘密负保密责任。出现下列任一情况时，工商银行有权披露特约商户的相关商业信息：

(1) 人民银行或银保监会、证监会等金融业监管机构要求提供相关商业信息的；

(2) 公安机关、人民法院、人民检察院或有权行政机关要求提供相关商业信息的；

(3) 客户投诉特约商户，并要求提供特约商户相关商业信息的。

本协议所称商业信息包括但不限于特约商户与客户之间的交易单号、交易凭证、资金流水等交易信息。

3.双方保证其雇员及代理人履行本条的保密义务。

4.为业务研究或正常履行本协议之目的，特约商户同意工商银行可向委托或聘请的机构、人士提供特约商户有关资料。未经工商银行书面同意，特约商户不得向任何第三方透露与本协议有关的任何信息。

5.上述保密义务在本合作终止后仍然有效。

（六）若特约商户的经营范围、经营场所、结算账户、受理终端装机地址和使用范围、法定代表人或负责人等重要信息发生变更，应及时通知工商银行并提供相关变更证明材料，工商银行履行必要核实程序后及时更新。若特约商户发生法人变更的，应与工商银行重新申请，原申请作废，否则由此产生的损失由特约商户承担。

（七）本协议履行中，如遇国家有关法律、法规和规章发生变化、金融监管或主管部门对收单业务进行政策性调整（如调整结算手续费标准等）或工商银行根据业务实际需对相关业务规则、对本协议进行调整的，**特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知商户（总对总集团商户除外），如新设收费或调高收费标准，工商银行将至少提前三个月公告。公告将通过工商银行官网、工银商户之家 APP、微信公众号等渠道发布。如商户提出异议，则另行协商解决。**

（八）除另有约定外，工商银行有权书面通知特约商户终止合作。特约商户要求终止本协议的，必须提前 60 日书面通知工商银行，在此期间，双方均应继续履行本协议。经特约商户、工商银行协商一致，并于有关债权、债务清理完毕后，本协议方可终止。协议终止后，特约商户应退还工商银行提供的全部机具设备和物品，如有损毁，由特约商户负责赔偿。

（九）对本协议终止前发生的交易，无论工商银行在本协议终止前或之后处理，双方有关权利义务仍适用于这些交易。

（十）**双方在履行本协议中发生的争议，由双方协商解决；协商解决不成提起诉讼的，由工商银行经办行所在地人民法院管辖。**

（十一）特约商户统一以其在工商银行预留的联系地址作为本业务项下争议所涉诉讼文书的送达地址。诉讼文书包括但不限于传票、开庭通知书、判决书、裁定书、调解书、限期履行通知书等。

特约商户同意法院可使用特约商户在工商银行预留的传真、电子邮件送达诉讼文书,但判决书、裁定书、调解书除外。

上述送达约定适用于诉讼程序中的一审、二审、再审和执行各个阶段。对于上述送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达。

特约商户应确保在工商银行预留的地址、联系人、传真、电子邮件等各项信息的真实有效性，相关信息如有变更，特约商户应及时书面通知工商银行，否则按原地址信息进行的送达仍然有效，特约商户应自行承担由此产生的法律后果。

（十二）本协议适用中华人民共和国法律法规规章，以及中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、国家外汇管理局、银行卡清算机构、国际信用卡组织有关规定。如本协议履行中，部分内容与法律、法规或规章的规定相抵触时，有关的权利和义务应按法律、法规或规章的规定履行。

（十三）对于线下签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人/授权经办人在《中国工商银行商户收单业务申请书》商户声明栏中勾选本协议名称并签字、加盖单位公章（无公章的个体工商户、小微商户除外），且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

对于线上签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人在线阅读《中国工商银行商户收单业务申请书》、点击同意按钮并在线签字，且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。特约商户（无公章的个体工商户、小微商户除外）应向工商银行提供加盖单位公章的《在线申办商户收单业务确认书》纸质原件。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

（十四）本协议若为非法定代表人或非负责人签署的，商户应出具法人委托授权书并注明授权经办人个人信息，商户承诺已获得授权经办人同意，将授权经办人姓名、证件类型、证件号码提供给工商银行，用于本协议签署。商户授权经办人个人信息保存至工商银行与特约商户收单业务合作终止日，法律法规另有规定的除外。

中国工商银行特约商户条码支付业务协议书

为更好的向商户和消费者提供金融服务,商户和中国工商银行经办行（以下简称“工商银行”，与商户合称“双方”，经办行名称以《中国工商银行商户收单业务申请书》载明为准）本着自愿、平等、互利的原则，达成下列合作事项。

一、概念定义

如无特别说明，下列术语在本协议中的定义为：

（一）条码支付收单业务：是指特约商户通过签署《中国工商银行商户收单业务申请书》并确认同意遵守《中国工商银行特约商户条码支付业务协议书》与工商银行建立条码支付收单业务关系，在特约商户按约定受理基于条码技术的支付方式并与付款人达成交易后，为特约商户提供交易资金结算服务的行为。

（二）条码支付特约商户：指通过基于条码技术的支付方式开展收单业务的商户，以下简称特约商户或商户。

（三）二维码：指工商银行向商户提供的用于条码支付收单业务的二维码。

（四）客户：指通过移动终端使用基于条码技术的支付方式等形式向商户购买商品或服务的自然人。

（五）银行卡指发卡机构在中国境内外发行的以人民币结算的银行卡，包括但不限于境内银联卡、境外银联卡 、美国运通境内卡、万事达境内卡、VISA 境内银行卡等。外汇卡指境外发卡机构发行的可在全球通用的 VISA 境外卡、万事达境外卡、美国运通境外卡、JCB 卡、大来(发现）卡 等。

借记卡是指先存款后消费（或取现）没有透支功能的银行卡。

信用卡是指给予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先消费后还款的支付产品。

(六）工银商户之家：是工商银行为特约商户提供的服务平台，特约商户可通过“工银商户之家”进行对账、查询交易明细、退款、条码支付等操作。

（七）微信支付：指基于微信及微信支付平台的在线支付服务。

（八）支付宝支付：指基于支付宝及其平台为收付款双方之间提供的在线支付服务。

（九）银联云闪付支付：指基于中国银联的移动应用为收付款双方之间提供的在线支付服务。

（十）数字人民币支付：指基于数字人民币钱包及支付受理系统，实现数字人民币在钱包间、数字人民币在钱包与商户结算账户间进行支付结算的服务。

（十一）其他聚合支付：指基于条码技术的其他支付服务。

（十二）被扫支付：指消费者出示工商银行融 e 联、微信、支付宝等客户端中的付款条码，特约商户用“工银商户之家”APP 扫描该条码后发起的条码支付。

（十三）主扫支付：指工商银行提前预制的摆放或张贴在商户柜面的收款二维码，或者是工商银行系统根据微信、支付宝等支付接口实时生成的订单二维码，消费者使用工银融 e 联、微信、支付宝等客户端“扫一扫”发起的条码支付。

（十四）预收押金：指酒店类、会议场地预定、宴席预定、租赁等行业特约商户通过受理客户微信、支付宝交易收取押金。商户发生预收押金后，交易资金暂挂工商银行，挂账时间按照商户勾选的预收押金自动撤销天数计算；在挂账时间内，客户离店时，商户应使用预收押金确认交易，将客户实际消费资金划入商户结算账户，预收押金确认后的剩余金额按原路退还至客户；超过挂账时间且商户未对预收押金进行处理，工商银行系统自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户。

二、双方权利义务

（一）特约商户及法定代表人或负责人保证向工商银行提供的所有资料真实、准确、完整、合法、有效，并同意工商银行按照国家行政机关、监管机构规定以及行业规范等，向有关部门、单位和个人调查了解特约商户及法定代表人或负责人有关资信、财产和其他有关方面的情况。因开展本协议相关业务涉嫌违法违规的，同意将特约商户及其法定代表人或负责人不良信息（如有）提供给国家有关行政机关、监管机构、中国支付清算协会（联系电话，010-88665100）、中国银联股份有限公司（联系电话，95516）等依法设立的银行卡组织/清算机构等部门。特约商户应基于真实的商品或服务交易背景受理条码支付。特约商户有义务妥善处理其与消费者之间与自身经营有关事由产生的纠纷，并独立承担相关索赔责任及法律责任。特约商户保证充分保障消费者合法权益，建立完善的消费者权益保护机制，并积极协调处理客户投诉。

（二）特约商户应按规定使用二维码等物品和收单结算账户，不得利用其从事或协助他人从事非法活动。特约商户应严格遵守交易数据安全管理相关规定，保障客户个人信息和交易信息安全，不得留存支付敏感信息，不得以任何方式进行出借、出租、出售二维码和收单结算账户，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任。

特约商户应对自身的计算机系统做好开发、调试、运营和维护工作，并保证自身系统的安全性。工商银行向特约商户明确双方数据传输协议、安全机制、硬件需求以及物理连接等诸多技术细节的具体需求。特约商户应严格采取工商银行认可且权威的合法技术认证来保证本业务项目的安全性，避免使用可能带来有碍安全保密的设备或人力资源并保障支付信息数据传输过程中的安全性、保密性。

（三）特约商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的二维码、受理标识等物品，受理标识应张贴或

摆放在显著位置。商户应妥善保管销售凭证及数据如订单、客户接受货物时签字的单据及其他相关（包括但不限于：销售发票、消费明细、入住登记单、账单副本、货物提单、邮寄收条及保险单等）的原始交易信息，商户不得涂改销售凭证及数据内容。上述交易数据应自交易发生之日起至少保留五年，上述销售凭证应自交易发生之日起至少保留三年，以便工商银行在需要时调阅。

（四）商户对账。具体方式包括工商银行向商户预留邮箱发送对账单及明细、商户自助登录“工银商户之家”查询对账单数据及交易明细。如特约商户选择通过 email 对账单形式对账，工商银行负责将对账单按特约商户提供的 email 地址发送。电子对账单与纸质对账单具有同等效力。

（五）特约商户应接受客户在购物消费时通过工银条码支付、微信支付、支付宝支付等支付形式支付款项，不得无故或借故拒绝受理，不得向其收取或变相收取附加费用，或降低服务水平。

（六）特约商户参加工商银行组织的促销活动，工商银行有权认定特约商户通过虚假交易等手段套取优惠资金，工商银行有权通过延迟付款、扣回优惠资金等手段避免损失。

（七）特约商户同意工商银行或与工商银行合作的收单外包服务机构指派人员对特约商户提供专业化服务，对上门服务的人员，特约商户应进行必要的身份核实。

（八）特约商户有以下情形之一的，工商银行有权暂停或终止对特约商户的收单服务，并有权拒绝付款或从特约商户账户中扣回违约款项，由此产生的经济损失由特约商户承担，工商银行同时有权要求特约商户承担相关违约责任等法律责任：

1.违反国家法律法规规定的；

2.拒绝受理客户条码支付或违反操作规程的；

3.与客户串通诈骗银行资金、牵涉欺诈或诋毁、损害工商银行声誉的；

4.将二维码、受理标识牌、网关接口等专用于业务受理的资源用于其他用途，或转给第三方使用，或将其他特约商户的交易假冒本特约商户交易进行清算；

5.有协助客户进行信用卡套现、套积分、交易分单等违法经营行为或出现虚假申请、侧录客户数据资料、泄露账户和交易信息、受理伪卡、恶意倒闭等严重风险行为的；

6.泄露客户相关资料，截取客户卡号、账号、密码等支付信息的；

7.将二维码移动到非特约商户经营地址使用、出租、出借、出售或超出商户经营范围使用二维码、网络支付接口等；

8.经公安机关查出特约商户有利用银行卡犯罪行为的；

9.特约商户被同业列入拒绝往来的黑名单或被银行卡清算机构、国际信用卡组织列入特约商户黑名单；

10.特约商户外汇卡收单欺诈交易过多且通过拒付争议处理无法挽回损失；

11.特约商户为高风险商户；

12.销赃或协助转移赃款；

13.买卖或租借银行（支付）账户；

14.转嫁手续费；

15.非法改装二维码等物品；

16.无特殊原因，特约商户连续 90 个自然日未受理业务；

17.特约商户停业；

18.严重侵害客户合法权益，不积极处理客户投诉；

19.其他可能损害工商银行利益和违反本协议的情况。

（九）**根据相关法律法规、监管规定或卡组织规则，特约商户若为优惠类或减免类特约商户，须在工商银行向卡组织申请并经卡组织审核通过后，才能为特约商户设置优惠费率或减免费率。工商银行有权向卡组织提交有关特约商户名称、营业地址、营业范围等经营信息，以便向卡组织申请优惠费率或减免费率。**

（十） 工商银行有权按双方约定的标准向特约商户收取手续费。工商银行负责将特约商户收单业务的合法交易款项，划入特约商户指定的结算账户/数字人民币钱包，特约商户应及时对账。工商银行向特约商户提供的资金结算周期满足监管部门、银行卡组织相关要求。特约商户变更结算账户/数字人民币钱包，需向工商银行提出申请，经工商银行审核后方可变更。

（十一） 工商银行可根据特约商户交易量和风险等级，向特约商户收取风险保证金，实行专户管理。因特约商户原因造成的风险损失，工商银行可从风险保证金中偿付。

为确保资金交易安全，工商银行可根据特约商户交易量和风险等级等因素，对特约商户设定适当的交易限额控制，以切实维护双方合法权益。

（十二） 特约商户不得将工商银行接口、二维码等物品用于约定内容许可范围以外的用途，也不得给约定内容许可范围以外的第三方使用。不得将二维码支付受理业务委托或转让给第三方。

（十三） 未经工商银行书面授权，特约商户不得擅自转载、复制、截取、篡改工商银行网站上内容或创造与该内容有关的衍生产品。

（十四） 客户、发卡银行、支付机构等通过工商银行提出调单或查询请求，或因特约商户及特约商户经办人原因导致的交易、账务差错，特约商户应协助提供交易单据、书面证明、视频录像等材料，配合工商银行调查。

（十五） 在差错争议处理中，特约商户应配合工商银行提供完成商品或服务交付的依据，包括商品或服务信息的交易流水等能够关联交易及商品服务信息的证明。

（十六） 特约商户对于不打印交易凭证的，不得以无交易凭证为理由拒绝持卡人的退货请求。退还原交易款项时，退还款项须划入持卡人原付款账户，不得以现金方式支付。

（十七） 特约商户在业务发生重大变更时，应及时通知工商银行，造成损失，将由特约商户承担。

（十八） 工商银行有权根据商户违规情形及风险状况，采取延迟资金结算、扣取延迟结算资金或待结算款项、降低条码支付交易限额、暂停条码支付交易等风险防控措施。

（十九） 对特约商户提供的收单服务终止后，工商银行有权立即收回二维码、受理标识等物品，如有损毁，由特约商户负责赔偿。

（二十）开通微信支付/支付宝支付的商户的权利和义务：

1.特约商户不得把工商银行提供的接口技术、安全协议及证书等泄露、转让、有偿或无偿提供给第三方使用。同时，特约商户不得将专用于微信支付/支付宝支付的资源（包括信用卡资源和借记卡资源）用于本协议范围以外的用途，也不得转让给第三方使用，不得将其他商户的交易假冒自己交易与工商银行结算。

2.未经工商银行书面授权，特约商户不得擅自转载、复制、截取、篡改工商银行及微信/支付宝网站上内容或创造与该内容有关的衍生产品。

3.特约商户保证发起的微信支付/支付宝支付交易基于真实的交易背景，即特约商户需提供充分证据证明客户与特约商户确实存在交易关系。

4.特约商户需对通过微信/支付宝及其公众平台向工商银行发送相关交易信息和指令的合法性、完整性、准确性负责，工商银行仅是执行特约商户在微信/支付宝平台上生成的交易信息和指令，由此而产生的风险和责任均由特约商户自行承担，与工商银行无关。

5.特约商户未经微信/支付宝许可不得将微信/支付宝的服务电话或者电子邮箱作为自己的服务电话或者电子邮箱刊登在其网站上，一经发现工商银行有权要求予以整改，特约商户拒不整改的，工商银行有权终止向特约商户提供本合同项下的服务，且无需承担相关责任。

6.如特约商户申请开通微信/支付宝的大额支付功能且经工商银行审批通过，特约商户同意并保证将工商银行所提供的大额支付功能用于实名制业务，否则，特约商户承担因违反上述承诺而造成的风险和法律责任，并承诺对受损方作出无条件的先行赔付。

7.特约商户不得对工商银行或微信/支付宝的计算机系统和程序采取反向工程手段进行破解，不得对前述系统和程序（包括但不限于源程序、目标程序、软件文档、运行在本地电脑内存中的数据、客户端至服务器端的数据、服务器数据等）进行复制、修改、编译、整合和篡改，不得修改或增加工商银行提供的任何服务的软件系统的原有功能。

8.特约商户保证将工商银行提供的微信支付服务严格按照其营业执照登记的范围开展业务，将“实物+实名”“机票与3C”及“虚拟产品”业务分开使用而不得混用（其中，“实物+实名”，是指可由物流配送的实物商品，或购买时需记录和核实购买者真实身份的商品或服务；“机票与3C”，是指机票、计算机、通讯产品、消费电子产品，“虚拟产品”是指，非实物且不记录购买者的真实身份，且无需物流运送的商品或服务）。如因特约商户违反上述承诺所带来的损失和风险，均由特约商户承担，包括但不限于：1）工商银行有权随时终止为特约商户提供本协议下的服务；2）如用户出现资金损失，特约商户应承担相关赔偿责任。

（二十一） 工商银行负责向特约商户提供收单业务服务，包括提供二维码、受理标识、业务培训及相关资料，负责设立业务咨询和授权电话，协助特约商户解决受理中存在的问题。特约商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉，并积极配合工商银行及其外包服务机构进行商户收单业务的日常检查、抽查以及现场（或非现场）巡检。如工商银行为特约商户提供二维码等物品，双方同意履行以下约定：

1.工商银行确保为特约商户提供的二维码等物品符合国家、金融行业技术标准和相关信息安全管理要求。工商银行对二维码等物品享有所有权和处置权，工商银行负责指派人员对二维码等物品进行安装、调试、

维护及对特约商户使用人员进行培训，保证特约商户正常受理业务。工商银行应对特约商户报修的二维码等物品进行及时维修，对于系统升级等特殊情况，工商银行应通知特约商户，并指派人员对相关物品进行升级。

2.特约商户应指定人员对二维码等物品进行管理和使用，严格按工商银行要求使用，不得挪做他用。未经工商银行同意，不得擅自拆装或移动,不得将二维码等物品超出约定范围使用。工商银行有权对特约商户的使用情况进行监督检查。特约商户负责提供安装二维码等物品的环境（包括：安装场地、线路、220 伏电源及多用途电源插座等）。二维码等物品如出现故障，特约商户应立即通知工商银行进行维修。若因非正常使用或人为原因造成二维码等物品损坏、遗失、被盗等，特约商户应按市场价格赔偿。

（二十二）工商银行负责微信支付/支付宝支付服务的提供、建设、运行和管理，制定相关管理规定。工商银行仅为特约商户提供微信支付/支付宝支付渠道，工商银行仅负责受理涉及工商银行微信支付/支付宝支付服务支付结算系统出现问题的相关投诉和纠纷。而特约商户与客户之间、特约商户与微信/支付宝及其公众平台之间以及特约商户与任何其他主体之间因交易可能发生的投诉和纠纷，均由特约商户自行负责处理，与工商银行无关。特约商户在使用微信支付/支付宝支付服务过程中非因工商银行原因被客户投诉的，工商银行有权要求特约商户及时妥善解决或采取完善补救措施，特约商户未能及时完善或补救的，工商银行有权视实际情况中止提供收单服务。

（二十三）商户连续 90 个自然日未使用微信支付/支付宝支付服务产生交易额的，工商银行有权暂停或终止本协议项下的服务而无需承担相关法律责任。

（二十四）如因工商银行和微信/支付宝结束合作，工商银行可提前告知商户终止提供微信支付/支付宝支付。双方对开展收单业务存在的风险性均完全知悉，双方均承诺采取合理的风险防范措施，以尽量避免或减小风险。

（二十五）为履行向商户提供微信支付/支付宝支付之目的，工商银行有权将商户相关信息提供给微信/支付宝及其关联公司。因商户提供资料不实导致工商银行未按照其实际业务类别进行商户类目归类的，工商银行可采取以下措施：(1) 立即停止提供微信支付/支付宝支付，断开微信支付/支付宝支付技术接口；(2) 调整商户费率和微信/支付宝支付接口；(3) 要求商户支付套用接口所产生的手续费差额及其利息，商户同意工商银行直接从其待结算款中扣除该款项。

（二十六）因第三方支付机构（如微信、支付宝等）政策变化等原因导致商户无法通过工商银行受理聚合支付，工商银行不承担相关责任。

(二十七)商户应妥善保管和使用收款二维码、订单二维码，不得将收款二维码或订单二维码布放至商户经营场所之外或提供给其他商户使用，不得利用收款二维码或订单二维码从事或协助他人从事非法活动。

（二十八）特约商户开通数字人民币支付结算服务，还须遵守如下条款内容：

1.特约商户使用数字人民币支付结算服务时，商户若使用钱包收款，商户应提前在工商银行开立数字人民币钱包，并授权该数字人民币钱包作为受理客户数字人民币的结算钱包；商户若使用账户收款，则商户结算账户作为受理客户数字人民币的结算账户。

2.特约商户在使用数字人民币支付结算服务时，如使用条码支付收单服务应同时遵守本协议条码支付收单的规定。

3.特约商户通过“工银商户之家”开展数字人民币支付结算业务，工商银行将根据业务需要发布“工银商户之家”最新版本，特约商户应及时进行版本更新，若因特约商户未及时更新版本造成收款、退款等功能不能正常使用的，特约商户自行承担相关损失和责任。

4.工商银行将根据监管机构要求对数字人民币支付结算服务相关手续费、支付结算方式、交易限额、清算到账时间等内容进行更新，特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知特约商户，公告将通过工商银行官网、商户之家、微信公众号等渠道发布。如特约商户提出异议，则另行协商解决。

5.特约商户知悉，特约商户使用数字人民币支付结算服务开通时间需根据人民银行、银保监会等监管机构相关规定及业务实际由工商银行审批后开通。

6.试点期间特别约定

(1) 特约商户对数字人民币支付结算服务进行保密，不对相关业务界面进行拍照或截屏，不进行对外宣传或商业炒作，不接受媒体采访，不在微信、微博等自媒体对外传播。若因特约商户原因导致出现负面舆情，特约商户应负责解决并承担相应后果，因此对工商银行造成损失的，特约商户应赔偿工商银行损失。

(2) 工商银行在试点期间可能会在没有提前告知的情况下变更服务内容或停止提供服务，如遇此情形，工商银行将协助特约商户进行后续相关业务处理，但工商银行对此不承担其他责任。

(3) 在试点期间工商银行不排除发生系统故障、服务中断、资金差错等异常情形。如发生此类异常情形，特约商户同意工商银行有权单方采取系统升级、资金差错调整等补救措施。

7.特约商户使用数字人民币支付结算服务涉嫌诈骗等违规行为，工商银行有权停止向商户提供数字人民币支付结算服务并按照监管机构要求进行相应处理。

(二十九) 合作中如有问题，特约商户可通过工商银行营业网点或商户之家 APP 在线客服咨询投诉，或拨打工商银行统一的咨询与投诉电话（4008895588)。

三、清算对账

（一）一般情况下，工商银行将在 T+1 个工作日或者其他工商银行认可的结算时间，将交易款扣除相应手续费后，划转到特约商户结算账户/数字人民币钱包中(若为特殊业务，按照规定的要求处理）。因特约商户结算账户/数字人民币钱包异常或变更但未及时通知工商银行导致增加的额外成本或损失，由特约商户承担；如特约商户结算账户没有开立在工商银行，由于跨行结算产生的延迟到帐、收款行入账失败等异常情形导致的损失，由特约商户承担。如特约商户系统记录与工商银行对账结果不符，以工商银行对账结果为准。

（二）特约商户结算账号/数字人民币钱包信息如有变更，特约商户应于自变更前五个工作日书面通知工商银行，并提供相关资料。若因特约商户原因导致交易款项无法按时结算至特约商户结算账号/数字人民币钱包的，工商银行不承担责任。

（三）若对账不成功或发生其他异常事件可能会导致清算延迟，对此工商银行不承担责任。

（四）在出现以下情况时，工商银行有权冻结特约商户结算账户（即约定的商户结算账户)：

1.特约商户结算账户存在风险或其他特殊状况时，特约商户书面要求工商银行进行的冻结；

2.工商银行根据生效法律文书，协助有权国家机关进行的冻结；

3.特约商户使用结算账户时的支付行为违反法律法规或违反工商银行规定，工商银行主动进行的冻结。

（五）对于轧差退货模式，日终时，如特约商户当日在系统记录的应收款金额大于退款金额，则退款金额清算时从特约商户当日交易的结算款项中扣减，扣减退款后的剩余资金清算至特约商户结算账户。如特约商户当日在系统记录的应收款金额小于退款金额（如当天存在多笔退款业务，系统将逐笔计算并比对，存在部分退款成功的可能)，商户应根据工商银行系统提示处理。若发生工商银行短款挂账，特约商户应配合工商银行退回挂账款项。

（六）对于非轧差退货模式，商户授权工商银行从其结算账户/数字人民币钱包中扣除相应金额。

（七）如特约商户通过工商银行系统退款不成功，则由特约商户通过提交手工退货单方式自行办理退款。工商银行在此过程中，不垫款。

（八）退款到账时效以工商银行系统及发卡行的实际情况为准。

（九）工商银行不介入特约商户与其消费者之间的退款纠纷，工商银行不承担相关纠纷责任。

（十）工商银行从特约商户结算账户中扣减并退款不另行向特约商户收取服务费，特约商户通过工商银行系统以外的其他渠道进行退款，如通过电汇等提供退款资金而产生的费用由特约商户承担。

（十一）特约商户同意，在其选择预收押金自动撤销具体天数后，工商银行受理预收押金交易时，如该交易超过预收押金自动撤销天数，系统将自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户，因此产生的后果由特约商户自行承担。

四、退还交易款项

（一）有以下情形之一的，特约商户应在工商银行提出要求后，将工商银行已付给特约商户的交易入账款项偿还或退还给工商银行:

1.特约商户在条码支付交易中违反本协议（含操作规程)；

2.条码支付交易未经客户实际授权；

3.客户对条码支付交易涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

4.在工商银行提出调阅单据要求后，特约商户超过 5 个工作日未向工商银行提交所要求的单据材料；

5.条码支付交易所涉及的商品或服务与中国法律法规有所抵触；

6.其他发卡方或支付机构拒付的条码支付交易。

（二）为保证特约商户承担本协议中第四条（一）款以及本协议（含操作规程）中各项义务，特约商户应授权及指示其开户银行在接到工商银行通知时，将特约商户拖欠工商银行的款项支付给工商银行。

（三）工商银行除具有本协议中第四条（二）所赋予的权利外，亦有权在随后存入特约商户账户或支付给特约商户的款项中，扣除有争议的整笔条码支付金额。

五、延迟付款

（一）为有效防止风险，特约商户同意工商银行可以依其自主绝对权利延迟支付其认为的可疑交易项下的一切款项给特约商户。延迟付款期由可疑交易清算当日起计，具体按照银行卡清算机构、国际信用卡组织退单期确定。此外，工商银行也有权对其认为的可疑交易或特约商户或其他人士展开调查，必要时可对条码支付采取限制交易金额或暂停等措施。

（二）应特约商户要求并经工商银行同意，工商银行可在延迟付款期内提前将可疑交易项下的款项支付给特约商户，但若该交易后经发卡方确认为拒付交易，则特约商户须在工商银行提出要求后，将先前工商银行付给特约商户的可疑交易项下的款项全部偿还或退还给工商银行。工商银行亦有权在随后存入特约商户账户或支付给特约商户的款项中，扣除相当于可疑交易项下全部金额的款项。

（三）可疑交易指以下情况：

1.交易显示“超限额”，特约商户收银员减少交易金额继续交易；

2.分单交易。分单交易指一笔大额交易支付时未能获取成功，而将其分拆成几笔交易得以通过。因有意逃避发卡方监管嫌疑，此类交易可能使工商银行和特约商户被迫承担由此产生的欺诈交易损失；

3.特约商户其他方面操作不当被拒付或被发卡方提出争议；

4.工商银行认为的其他可疑交易。

（四）倘若在延迟付款期限届满或之前工商银行发现下述情况之一的，则特约商户无权收取有关交易之款项：

1.特约商户在条码支付交易中违反本协议（含操作规程）；

2.条码支付交易未经持卡人实际授权；

3.客户对条码支付交易所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

4.条码支付交易所涉及的商品或服务与中国法律法规有所抵触；

5.其他发卡方拒付的交易。

六、特约商户通过“工银商户之家”服务平台办理条码支付、查询、退货等业务，须遵守如下条款内容：

(一）特约商户注册成为“工银商户之家”用户后，工商银行将通过短信或邮件将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。用户在“工银商户之家”APP 或电脑端使用 IE 浏览器打开“工银商户之家”网址 https://biz.elife.icbc.com.cn，进入“首次登录”，按照页面提示输入用户编号和验证码后，设置登录密码。商户所属用户应妥善保管其所有的“工银商户之家”的用户编号、用户名及密码，凡通过用户编号、用户名和密码登录“工银商户之家”进行的操作（包括但不限于扫描客户条码、支付查询、办理退货等）均视为商户自身所为，产生的相关责任均由商户承担。由于商户原因造成邮箱、预留手机号不准确、泄密等情况，导致商户和工商银行双方损失的，相关责任由商户承担。

（二）明细查询：商户可通过“工银商户之家”查询交易明细，由于特约商户未能及时登录查询交易情况以及如对查询结果有异议未及时向工商银行提出的，相关责任由特约商户承担。

（三）退货：退还原交易款项的，退还款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

（四）对账：对于对账单有异议的，应自交易入账之日起 60 天内向工商银行书面提出，否则，视为特约商户对交易内容完全认可。

（五）特约商户知悉其预留手机号、email 邮箱的作用和重要性，如发生变更或泄露应及时通知工商银行。

七、增值税特别约定

（一）本协议项下特约商户向工商银行支付的费用均为含税价格。

（二）特约商户要求工商银行开具增值税发票的，应先在工商银行办理特约商户信息登记，登记信息包括特约商户全称、纳税人识别号或社会信用代码、地址、电话、开户银行和账号。特约商户应确保提供给工商银行的相关信息真实、准确和完整，并按照工商银行要求提供相关证明资料，具体要求由工商银行通过网点通知或网站公告等发布。

（三）特约商户自行领取增值税发票的，需向工商银行提供加盖印章的授权委托书，指定领取人，并明确领取人身份证号等信息，由指定领取人凭身份证原件领取增值税发票；指定领取人发生变更的，特约商户需重新向工商银行出具加盖印章的授权委托书。特约商户选择邮寄方式收取增值税发票的，还应提供准确无误且可送达的邮寄信息；若邮寄信息发生变更的，应及时书面通知工商银行。

（四）因自然灾害、政府行为、社会异常事件等不可抗力或税务机关原因导致工商银行不能及时开具增值税发票的，工商银行有权延迟开票，并不承担任何责任。

（五）增值税发票被特约商户领取后或工商银行交由第三方邮递后发生发票丢失、破损等非工商银行原因，导致特约商户无法收到增值税发票相应联次的，工商银行不负责赔偿特约商户相关经济损失。

（六）由于发生销售退回、应税服务中止、开票有误或销售折让等情形，特约商户需送回原发票或向工商银行提供有效证明以便工商银行办理发票作废手续或开具红字发票。如需开具增值税红字专用发票且根据相关法律、法规及政策性文件规定需要由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》的，应由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》，待税务机关审核并通知工商银行后，工商银行开具红字增值税专用发票。

（七）在协议履行期间，如遇国家税率调整，工商银行有权根据国家税率变化调整本协议约定价格。

八、保密条款

（一）未经工商银行书面同意，特约商户不得将约定内容、客户个人信息、客户支付信息以及接口技术、安全协议及证书等透露给第三方或用于本协议约定范围以外的用途。

（二）双方对在履行协议中获得的对方商业机密和技术秘密负保密责任。出现下列任一情况时，工商银行有权披露特约商户的相关商业信息：

1.人民银行或银保监会、证监会等金融业监管机构要求提供相关商业信息的；

2.公安机关、人民法院、人民检察院或有权行政机关要求提供相关商业信息的；

3.客户投诉特约商户，并要求提供特约商户相关商业信息的。

本协议所称商业信息包括但不限于特约商户与客户之间的交易单号、交易凭证、资金流水等交易信息。

（三）双方保证其雇员及代理人履行本条的保密义务。

（四）为业务研究或正常履行本协议之目的，特约商户同意工商银行可向委托或聘请的机构、人士提供特约商户有关资料。未经工商银行书面同意，特约商户不得向任何第三方透露与本协议有关的任何信息。

（五）上述保密义务在本合作终止后仍然有效。

九、免责条款

双方因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本协议内容的可以部分或全部免除履行其责任。不可抗力是指本协议双方不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。此外，鉴于网络的特殊属性，发生包括但不限于下列任何影响网络正常经营的情形导致工商银行不能履行本协议内义务的，遭遇不可抗力一方可以免责：

(一) 黑客攻击、计算机病毒侵入或发作；

(二) 计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用而导致信息或纪录的丢失、工商银行不能提供本协议项下之销售服务；

(三) 电信部门技术调整导致之重大影响；

(四) 因政府管制而造成的暂时性关闭等；

(五) 其它非因工商银行及运营商造成的原因等。

十、风险提示及特别约定

（一）特约商户及工商银行，双方对于“中国国内电子商务环境尚未成熟，电子商务立法以及信用体制还不完善”的现状以及开展电子商务业务存在的风险性均完全知悉，双方均承诺采取合理的风险防范措施，以尽量避免或减小风险。

（二）本协议所附《“工银商户之家”服务平台操作规程》作为本协议有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。本协议的任何条款（含操作规程条款）被裁定或认定为无效，其他未受影响的条款仍具有法律效力。

（三）**特约商户同意工商银行可修订《“工银商户之家”服务平台操作规程》，工商银行将提前或及时发布在商户之家 APP、微信公众号等渠道。若商户不同意有关修订，可与工商银行协商，协商不成的，可提出终止本协议。**

（四）通过工商银行网站发布的规则、规范、通知，为本协议书不可分割的组成部分。如特约商户对工商银行网站发布内容有异议，可与工商银行协商，协商不成的，可办理退出手续。特约商户未办理退出手续并继续开展收单业务的，视为同意变更。

（五）若特约商户的经营范围、经营场所、银行收单结算账户、受理终端装机地址和使用范围、法定代表人或负责人等重要信息发生变更，应及时通知工商银行并提供相关变更证明材料，工商银行履行必要

核实程序后及时更新。若特约商户发生法人变更的，应与工商银行重新申请，原申请作废，否则由此产生的损失由特约商户承担。

（六）本协议履行中，如遇国家有关法律、法规和规章发生变化、金融监管或主管部门对收单业务进行政策性调整（如调整结算手续费标准等）或工商银行根据业务实际需对相关业务规则、对本协议进行调整的，**特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知商户（总对总集团商户除外），如新设收费或调高收费标准，工商银行将至少提前三个月公告。公告将通过工商银行官网、工行商户之家 APP、微信公众号等渠道发布。如商户提出异议，则另行协商解决。**

（七）除另有约定外，工商银行有权书面通知特约商户终止合作。特约商户要求终止本协议的，必须提前 60 日书面通知工商银行，在此期间，双方均应继续履行本协议。经特约商户、工商银行协商一致，并于有关债权、债务清理完毕后，本协议方可终止。协议终止后，特约商户应退还工商银行提供的全部机具设备和物品，如有损毁，由特约商户负责赔偿。

（八）对本协议终止前发生的交易，无论工商银行在本协议终止前或之后处理，双方有关权利义务仍适用于这些交易。

（九）双方在履行本协议中发生的争议，由双方协商解决；协商解决不成提起诉讼的，由工商银行经办行所在地人民法院管辖。

（十）特约商户统一以其在工商银行预留的联系地址作为本业务项下争议所涉诉讼文书的送达地址。诉讼文书包括但不限于传票、开庭通知书、判决书、裁定书、调解书、限期履行通知书等。

特约商户同意法院可使用特约商户在工商银行预留的传真、电子邮件送达诉讼文书,但判决书、裁定书、调解书除外。

上述送达约定适用于诉讼程序中的一审、二审、再审和执行各个阶段。对于上述送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达。

特约商户应确保在工商银行预留的地址、联系人、传真、电子邮件等各项信息的真实有效性，相关信息如有变更，特约商户应及时书面通知工商银行，否则按原地址信息进行的送达仍然有效，特约商户应自行承担由此产生的法律后果。

（十一）本协议适用中华人民共和国法律法规规章，以及中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、国家外汇管理局、银行卡清算机构、国际信用卡组织有关规定。如本协议履行中，部分内容与法律、法规或规章的规定相抵触时，有关的权利和义务应按法律、法规或规章的规定履行。

（十二）对于线下签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人/授权经办人在《中国工商银行商户收单业务申请书》商户声明栏中勾选本协议名称并签字、加盖单位公章（无公章的个体工商户、小微商户除外），且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

对于线上签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人在线阅读《中国工商银行商户收单业务申请书》、点击同意按钮并在线签字，且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。特约商户（无公章的个体工商户、小微商户除外）应向工商银行提供加盖单位公章的《在线申办商户收单业务确认书》纸质原件。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

（十三）本协议若为非法定代表人或非负责人签署的，商户应出具法人委托授权书并注明授权经办人个人信息，商户承诺已获得授权经办人同意，将授权经办人姓名、证件类型、证件号码提供给工商银行，用于本协议签署。商户授权经办人个人信息保存至工商银行与特约商户收单业务合作终止日，法律法规另有规定的除外。

中国工商银行特约商户线上收单业务协议书

为更好地向特约商户（以下简称“商户”）提供服务，商户和中国工商银行经办行（以下简称“工商银行”，与商户合称“双方”，经办行名称以《中国工商银行商户收单业务申请书》载明为准）本着自愿、平等、互利的原则，达成下列合作事项：

一、定义

(一) 商户：是指通过计算机、移动终端等电子设备发起交易，依托公共信息网络传输信息，采用工商

银行收单系统完成货款或服务费结算，通过签署《中国工商银行商户收单业务申请书》并确认同意遵守《中国工商银行特约商户线上收单业务协议书》与工商银行建立线上收单业务关系，且建立特约商户档案的线上商户。以下所称“商户”包含“独立商户”和“平台子商户”。

（二）独立商户：独立商户是指具有独立域名的 PC 网站、APP、H5、微信小程序、微信公众号、支付宝生活号等，并使用工商银行线上收单产品的商户，或直接通过支付指令（token）调用工商银行线上收单产品的商户。

（三）平台子商户：平台子商户是指入驻互联网平台、由平台提供相关服务并使用工商银行线上收单产品的商户。平台自行向客户提供商品（或服务）的自营店也属于平台子商户。

（四）平台服务商：平台服务商是指通过搭建 PC 网站、APP、H5、公众号、小程序、生活号等线上渠道，为入驻子商户提供交易撮合、产品宣传、销售对账、技术服务等业务的各类机构。

（五）银行卡：指发卡机构在中国境内外发行的以人民币结算的银行卡，包括但不限于境内银联卡、境外银联卡 、美国运通境内卡、万事达境内卡、VISA 境内银行卡等。

（六）外汇卡：指境外发卡机构发行的可在全球通用的 VISA 境外卡、万事达境外卡、美国运通境外卡、JCB 卡、大来(发现）卡等。

（七）借记卡是指先存款后消费（或取现）没有透支功能的银行卡。

（八）信用卡是指给予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先消费后还款的支付产品。

（九）微信支付：指基于微信及微信支付平台的在线支付服务。

（十）支付宝支付：指基于支付宝及支付宝平台的在线支付服务。

（十一）数字人民币支付：指基于数字人民币钱包及支付受理系统，实现数字人民币在钱包间、数字人民币在钱包与商户结算账户间进行支付结算的服务。

（十二）工银商户之家：是工商银行为特约商户提供的服务平台，特约商户可通过“工银商户之家”进行对账、查询交易明细、退款、条码支付等操作。

（十三）协议支付：指客户在电子签约界面输入包括但不限于银行账户、手机号、短信验证码等验证要素，并经工商银行验证通过后，授权工商银行在签约的商户（或平台）不经客户再次确认，仅通过签约的商户（或平台）指令便可免密扣款的支付方式。

（十四）退款：是指线上交易完成后，因某种原因，商户通过工商银行收单系统将已入账的交易款项全部或部分退回至原客户付款账户的交易行为。

（十五）商户结算账户：是指商户通过工商银行收单系统办理交易款项入账业务的人民币结算账户。

（十六）预收押金：指酒店类、会议场地预定、宴席预定、租赁等行业特约商户通过受理客户微信、支付宝交易收取押金。商户发生预收押金后，交易资金暂挂工商银行，挂账时间按照商户勾选的预收押金自动撤销天数计算；在挂账时间内，客户离店时，商户应使用预收押金确认交易，将客户实际消费资金划入商户结算账户，预收押金确认后的剩余金额按原路退还至客户；超过挂账时间且商户未对预收押金进行处理，工商银行系统自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户。

（十七）代收业务：

1.代收业务是指经付款人同意，商户委托工商银行按照特定频率、额度等条件，从付款人开户机构扣划付款人账户资金给商户，且付款人开户机构不再与付款人逐笔进行交易确认的支付业务。代收业务适用于商户固定，付款频率或者额度等条件事先约定且相对固定的特定场景。

2.付款人开户机构（以下简称发卡机构）是指为付款人（以下简称持卡人）开立银行结算账户或者支付账户的机构，包括银行和取得互联网支付业务许可的支付机构。

3.代收交易是指商户开展代收业务时，根据代收业务协议约定，无需持卡人出示卡片、提供交易密码或动态验证信息等以确认交易，就持卡人应付款项向发卡机构请求并获得支付的交易。根据交易提交方式或交易应答周期不同，代收交易可分为实时代收交易和批量代收交易。

4.实时代收交易是指商户逐笔发起代收交易且发卡机构即时返回交易应答的代收交易。

5.批量代收交易是指商户通过文件方式向工商银行批量提交且延时返回交易应答的代收交易。

6.代收业务协议是指就代收业务应当在持卡人与商户、持卡人与发卡机构、商户与工商银行之间达成的，关于许可商户发起代收交易的具体约定。

7.持卡人账户验证信息是指用于验证账户合法性和持卡人交易意愿的信息，包括账户信息、交易密码、动态验证信息等。

8.持卡人认证信息是指工商银行向发卡机构提交的用于验证持卡人账户信息与身份信息一致性的信息，

包括持卡人通信设备号码、姓名、身份证件号码等。如为单位结算卡，则应包括单位名称、营业执照注册号（或统一社会信用代码）等。

9.代收款项用途是指商户通过代收交易收取的款项或费用的用途。

10.代收频率是指商户和持卡人约定的单位时间内发起成功代收交易次数，如每周 1 次，每月 2 次、每季 3 次、每年 4 次等。在约定的单位时间内商户定期发起代收交易，交易次数不得超过约定值。

11.建立授权关系（又称建立委托关系）是指代收业务中持卡人与商户、持卡人与发卡机构根据代收业务协议建立起授权关系。商户事先或在首笔代收交易时根据代收业务协议发起建立委托交易，发卡机构取得持卡人授权并验证通过，后续商户方可按照协议约定向发卡机构发起代收交易。

12.授权要素是指持卡人与商户、持卡人与发卡机构建立授权关系时应明确的事项，包括付款账号、商户信息、代收款项用途、代收频率或条件、协议有效期限、交易限额等。其中，商户信息包括商户名称、商户编码或商户证件号码（含商户证件类型）等。

13.解除授权关系（又称解除委托关系）是指持卡人通过商户或发卡机构发起解除委托交易，解除代收业务授权关系。

14.协议场景：

（1）两两协议：

对于持卡人与商户、持卡人与发卡机构、商户与工商银行分别签订代收服务协议的，发卡机构可以支持持卡人（工商银行可以根据商户委托）通过代收业务办理便民服务、政府服务、通讯服务、非投资型保险等相关费用缴纳，公益捐款，信用卡还款、银行及国务院银行业监督管理机构批准设立的有发放贷款资质许可的其他机构的贷款偿还，银行账户充值，资金归集，以及缴纳租金、会员费用等小额便民业务等。

（2）三方协议：

对于持卡人、商户及发卡机构同时签订三方代收服务协议的，除两两协议所列适用场景外，发卡机构还可以支持持卡人（工商银行还可以根据商户委托）通过代收业务缴纳教育培训费用、偿还小额贷款公司贷款、定期或者定额投资经国务院金融监督管理机构批准或者备案发行的基金或者理财产品、缴纳投资型保险费用等。

二、合作内容

（一）商户使用工商银行的收单系统开展商品或服务交易。

（二）商户和工商银行共同合作实现双方网站的链接或网络的连接，为客户提供所需的线上支付服务。

（三）商户和工商银行采用联机交易方式进行操作，在双方系统正常运行情况下，对外提供 24 小时服务。

（四）商户和工商银行共同合作开展线上支付的宣传工作，但在宣传过程中使用对方名称、商号、商标等的，应经对方书面同意。未经对方书面同意，不得以对方名义或使用对方名称、商标、商号对外宣传，对外宣传时不得有虚假、误导性陈述。

三、商户的权利和义务

（一）商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉。

（二）商户有权要求工商银行提供业务培训。

（三）商户对交易款项有权要求查询，并可要求工商银行对错误款项进行改正。

（四）商户应基于真实的商品或服务交易背景受理交易。

（五）商户及法定代表人或负责人保证向中国工商银行提供的所有资料真实、准确、完整、合法、有效，并同意中国工商银行向有关部门、单位和个人调查了解商户及法定代表人或负责人有关资信、财产和其他有关方面的情况。因开展本协议相关业务涉嫌违法违规的，同意将特约商户及其法定代表人或负责人不良信息（如有）提供给国家有关行政机关、监管机构、中国支付清算协会（联系电话，010-88665100）、中国银联股份有限公司（联系电话，95516）等依法设立的银行卡组织/清算机构等部门。工商银行有权对商户的交易情况进行监控和管理，商户应予配合。当工商银行发现商户出现重大经营变更（包括但不限于法定代表人或负责人变更、进入破产程序、解散、营业执照被吊销等）或从事违法违规交易时，工商银行有权要求暂停该商户的交易功能，停止对该商户的账务处理及费率优惠政策。

（六）商户应对客户在通过工商银行收单系统进行支付时提供必要的引导和提示，并接受客户使用工商银行的收单系统购买商品或服务，不得无故或借故拒绝受理。商户开通外卡收单功能的，应在其网站上按照国际卡组织要求的标准放置支持外卡支付的标志。商户不得因客户使用工商银行收单系统进行支付而向其收取附加费用，或降低服务水平。

（七）商户应保证按照工商银行规定的接口规范、数据格式等技术标准建立与工商银行的链接，将客户的网上交易信息准确完整地发送给工商银行。商户应对自身的计算机系统做好开发、调试、运营和维护工作，并保证自身系统的安全性。商户应严格采取工商银行认可且权威的合法技术认证来保证本业务项目的安全性，避免使用可能带来有碍安全保密的设备或人力资源并保障数据传输的安全性、保密性。

（八）商户如发生网址、营业执照、ICP 等信息变更，或发生经营范围变更（例如新增经营虚拟类产品等），须提前 15 天通知工商银行；工商银行对于因商户迟延通知所导致的支付不成功或错误以及相关投诉和纠纷不承担责任，由商户负责处理。

（九）特约商户保证充分保障客户合法权益，建立完善的消费者权益保护机制，并积极协调处理客户投诉。商户应及时发运货物、提供服务，并承担相应的责任。商户应负责处理客户使用工商银行的收单系统时提出的退货请求。商户应负责所销售商品的售后服务，并负责根据相关规定向客户开具发票。

（十）商户向工商银行提交退款指令，应在交易发生后的 90 天内提出。退款款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

（十一）退还交易款项

1.商户在以下情形下，应在工商银行提出要求后，将工商银行已付给商户的交易入账款项偿还或退还给工商银行：

(1) 商户违反本协议向客户出售商品或提供服务；

(2) 客户对交易订单所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

(3) 在工商银行提出调阅客户交易信息或相关材料要求后，商户超过 5 个工作日未向工商银行提交所要求的客户交易信息或相关材料的；

(4) 其他发卡方拒付的交易。

2.商户应授权及指示其开户行在接到工商银行通知时，将商户拖欠工商银行的款项支付给工商银行。

3.工商银行除具有本协议第三条第(十一)条 2 所赋予的权利外亦有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除有争议的整笔交易金额。

（十二）商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的软件及认证资料，因保管不当造成纠纷或工商银行损失，由商户负责。商户不得将工商银行提供的支付接口、标识等用于本协议许可范围以外的用途，也不得给本协议许可范围以外的第三方使用。**商户不得以任何方式进行出借、出租、出售网络支付接口和收单结算账户，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任。**

（十三）商户应保证其销售的商品或提供的服务符合中华人民共和国现行法律、法规的有关规定。商户不得利用网站出售假货、从事侵犯知识产权、淫秽色情、赌博或其他非法活动，不直接或间接为违法违规活动提供场所、便利，包括但不限于洗钱、恐怖融资、偷税漏税、非法集资、借贷、赌博、贩卖毒品、非法彩票业务、非法外汇交易、非法贵金属投资交易、非法证券期货类交易、代币发行融资及虚拟货币交易等。商户应采取有效措施防止信用卡套现、洗钱、交易分单等违法经营行为，不得进行信用卡套现或为信用卡套现提供便利，不得出现虚假申请、侧录、恶意倒闭等严重风险行为；在未获得相关监管支付资质前提下不得违规进行支付结算业务。商户违反上述承诺应无条件全额承担前述违规交易全部风险损失的先行赔付责任，且工商银行有权暂停或终止提供收单服务。

（十四）商户在未经工商银行同意的情况下不得冒用工商银行名义向社会公众做出任何承诺及暗示，否则，由此产生的各种损失由商户赔偿。

（十五）平台子商户的权利和义务：

1.对于平台服务商和平台子商户之间发生的任何纠纷以及给客户带来的损失，由平台服务商和平台子商户自行处理，工商银行不承担相关责任并保留向平台服务商或平台子商户索赔的权利。

2.若工商银行与平台服务商中止业务合作，本协议提前终止，工商银行和平台子商户可协商另行签署收单服务协议。

3.若平台服务商与平台子商户中止合作，本协议提前终止，工商银行和平台子商户可协商另行签署收单服务协议。

4.若平台服务商与平台子商户存在串通、欺诈等行为，工商银行有权终止与平台子商户的收单协议（本协议），并保留向平台服务商或平台子商户索赔的权利。

5.工商银行有权根据平台服务商和平台子商户的约定，延迟向平台子商户清算交易资金。

6.工商银行有权按照平台子商户和平台服务商的约定，根据《中国工商银行代收服务费授权书》从平台子商户清算交易资金中扣除交易的服务费并划拨给平台服务商指定账户。

（十六）商户在受理银行卡、外汇卡时还应当履行以下基本义务：

1.基于真实的商品或服务交易背景受理银行卡、外汇卡，并遵守相应品牌的受理要求，不得歧视和拒绝同一品牌的不同发卡银行的客户；

2.按规定使用网络支付接口和收单结算账户，不得以任何方式出租、出借、出售网络支付接口和收单结算账户，不得利用其从事或协助他人从事非法活动，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任；不得将其用于对外提供汇款、信用卡还款等其他与工商银行已有业务构成竞争关系的业务；

（十七）因商户违反约定或存在其他不当行为导致工商银行损失的，商户应当承担赔偿责任。

（十八）商户因任何原因停止营业或经营的，应提前 90 天告知工商银行，并负责处理涉及客户或第三方的事务，由此导致的损失及责任由商户承担。

（十九）商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的交易数据、对账单等信息。商户不得刻意修改交易数据、对账单等内容另作他用。上述交易数据应自交易发生之日起至少保留五年，以便工商银行在需要时调阅。如商户在工商银行指定期限内无法提供或怠于提供，由此给工商银行和客户造成的所有损失和责任均由商户自行承担。

（二十）商户应妥善处理交易数据信息、保存交易凭证，保障交易信息安全，不得以任何形式储存银行卡号、卡片验证码、卡片有效期、个人标识码等敏感信息；若因商户未保存交易凭证信息或储存敏感信息导致的损失由商户承担。特约商户应向工商银行披露可以访问持卡人数据的情况。特约商户应向工商银行披露参与商户支付过程的可以访问持卡人数据的服务提供商的情况。可以访问到持卡人数据的外汇卡特约商户及其可以访问到持卡人数据的服务提供商应提供相应的 PCI DSS 合规性证明，商户需对自身或服务提供商的信息泄露导致的损失承担损害赔偿责任。PCI DSS（全称 Payment Card Industry Data Security Standard）为支付卡行业数据安全标准，是由 PCI 安全标准委员会(创始成员包括 Visa、Mastercard、American Express、Discover、JCB 等)制定的一套国际通用的行业数据安全标准，旨在保障持卡人信息和交易的安全。

（二十一）商户应负责及时解决客户的咨询、售后服务、投诉或索赔等。商户应承担因其交易信息违法、虚假、陈旧或不详实造成的客户投诉、退货、纠纷、行政处罚等责任，因此而产生的风险和责任包括但不限于客户赔偿，均由商户自行承担，与工商银行无关。

（二十二）商户保证所提供订单、物流等信息合法性、真实性、准确性和完整性。如因订单的真实性、准确性、完整性有误或商户错误操作等原因而造成工商银行或客户损失的，由商户承担责任。商户应保证在受理订单需求时，须在专用订单受理表格中记录包括但不限于以下信息：产品名称、产品编号、产品单价、合计索取价格、配送信息。商户应保证妥善保留有关交易数据和凭证（保存期限不低于三年），例如订单和客户接受货物时签字单据的原始凭证。

（二十三）商户应建立货物拦截等损失化解机制，在进行欺诈交易调查时，应拦截相关物流在途货物，挽回欺诈风险损失，如因商户未配合进行货物拦截导致出现欺诈风险损失，工商银行及中国银联有权根据商户风险情况，采取降低商户交易限额、暂停商户交易等风险防控措施；

（二十四）独立商户选择为客户开通“协议支付”的，需遵守如下条款内容：

1.商户需保证其向工商银行传输的所有信息（包括但不限于客户开通“协议支付”业务时填写的签约信息以及支付、退款指令）的合法性、真实性、准确性和完整性。

2.商户为客户提供“协议支付”服务时，应在其系统签约页面完整、准确的展现工商银行提供的《中国工商银行协议支付客户服务协议》的内容，客户确认接受该协议后，商户才可向工商银行发起客户的“协议支付”签约认证请求。商户应保留客户签约相关证据，以供工商银行随时调阅。

3.客户在商户签约或支付时，商户应采取必要手段对客户身份进行核实，商户须对客户的身份、授权的真实有效性负责。

4.商户不得对外转接“协议支付”相关接口，否则工商银行无条件立即关闭接口。

5.如客户向商户、工商银行或经由双方中的一方向另一方投诉，声称“协议支付”交易非本人交易并提出资金返还或赔付要求，商户向工商银行承诺无条件承担全额赔付责任。

6.工商银行有权自接到客户投诉或其他机构转接投诉时，无条件的停止向商户支付投诉所涉及的交易清算款项。如由工商银行先行承担投诉所涉款项赔付责任，且工商银行无法通过停止向商户支付交易清算款项的方式收回赔付款项时，商户授权工商银行从随后应支付给商户的清算款项中抵扣相应金额，若无法实现抵扣，商户授权工商银行从商户结算账户中扣收相应金额，或者由商户主动退回工商银行相应金额。

7.商户承诺已充分知悉并了解“协议支付”的业务规则，知悉开通“协议支付”后，在部分情形下，包括但不限于客户所持交易卡片发卡行的交易限制等，无法使用“协议支付”交易功能。

（二十五）平台服务商/平台子商户选择为客户开通“协议支付”的，需遵守如下条款内容：

1.平台服务商/平台子商户需保证其向工商银行传输的所有信息（包括但不限于客户开通“协议支付”业务时填写的签约信息以及支付、退款指令）的合法性、真实性、准确性和完整性。

2.平台服务商/平台子商户为客户提供“协议支付”服务时，应在其系统签约页面完整、准确的展现工商银行提供的《中国工商银行协议支付客户服务协议》的内容，客户确认接受该协议后，商户才可向工商银行发起客户的“协议支付”签约认证请求。平台服务商/平台子商户应保留客户签约相关证据，以供工商银行随时调阅。

3.客户在平台服务商/平台子商户签约或支付时，平台服务商/平台子商户应采取必要手段对客户身份进行核实，平台服务商/平台子商户须对客户的身份、授权的真实有效性负责。

4.平台服务商/平台子商户不得对外转接“协议支付”相关接口，否则工商银行无条件立即关闭接口。

5.如客户向平台服务商、平台子商户、工商银行或经由任一方向另一方投诉，声称“协议支付”交易非本人交易并提出资金返还或赔付要求，由平台服务商无条件承担全额赔付责任，平台子商户与平台服务商按照业务实际情况约定双方的赔付机制。

6.工商银行有权自接到客户投诉或其他机构转接投诉时，无条件的停止向平台服务商/平台子商户支付投诉所涉及的交易清算款项。如由工商银行先行承担投诉所涉款项赔付责任，且工商银行无法通过停止向平台服务商/平台子商户支付交易清算款项的方式收回赔付款项时，平台服务商/平台子商户授权工行银行从随后应支付给平台服务商/平台子商户的清算款项中抵扣相应金额，若无法实现抵扣，平台服务商/平台子商户授权工商银行从平台服务商/平台子商户结算账户中扣收相应金额，或者由平台服务商/平台子商户主动退回工商银行相应金额。

7.平台服务商/平台子商户承诺已充分知悉并了解“协议支付”的业务规则，知悉开通“协议支付”后，在部分情形下，包括但不限于客户所持交易卡片发卡行的交易限制等，无法使用“协议支付”交易功能。

（二十六）商户开通银行卡大额支付申请并经工商银行审批通过的，应确保交易有明确的来源和可追溯性，如客户声称并非其本人所为并要求赔偿的，商户应承担该笔交易的全额先行赔付责任；如果是工商银行发起处理通知的，商户在接到通知的 5 个工作日内，应将相应款项赔付给客户。在此过程中出现的损失由商户承担。商户不得擅自扩大大额支付的使用范围。

（二十七）开通微信支付/支付宝支付的特约商户的权利和义务：

1.特约商户不得把工商银行提供的接口技术、安全协议及证书等泄露、转让、有偿或无偿提供给第三方使用。同时，特约商户不得将专用于微信支付/支付宝支付的资源（包括信用卡资源和借记卡资源）用于本协议范围以外的用途，也不得转让给第三方使用，不得将其他商户的交易假冒自己交易与工商银行结算。

2.未经工商银行书面授权，特约商户不得擅自转载、复制、截取、篡改工商银行及微信/支付宝网站上内容或创造与该内容有关的衍生产品。

3.特约商户保证发起的微信支付/支付宝支付交易基于真实的交易背景，即特约商户需提供充分证据证明客户与特约商户确实存在交易关系。

4.特约商户需对通过微信/支付宝及其公众平台向工商银行发送相关交易信息和指令的合法性、完整性、准确性负责，工商银行仅是执行特约商户在微信/支付宝平台上生成的交易信息和指令，由此而产生的风险和责任均由商户自行承担，与工商银行无关。

5.特约商户未经微信/支付宝许可不得将微信/支付宝的服务电话或者电子邮箱作为自己的服务电话或者电子邮箱刊登在其网站上，一经发现工商银行有权要求予以整改，商户拒不整改的，工商银行有权终止向特约商户提供本合同项下的服务，且无需承担相关责任。

6.如特约商户申请开通微信/支付宝的大额支付功能且经工商银行审批通过，特约商户同意并保证将工商银行所提供的大额支付功能用于实名制业务，否则，特约商户承担因违反上述承诺而造成的风险和法律责任，并承诺对受损方作出无条件的先行赔付。

7.特约商户不得对工商银行或微信/支付宝的计算机系统和程序采取反向工程手段进行破解，不得对前述系统和程序（包括但不限于源程序、目标程序、软件文档、运行在本地电脑内存中的数据、客户端至服务器端的数据、服务器数据等）进行复制、修改、编译、整合和篡改，不得修改或增加工商银行提供的任何服务的软件系统的原有功能。

8.特约商户保证将工商银行提供的微信支付服务严格按照其营业执照登记的范围开展业务，将“实物+实名”“机票与 3C”及“虚拟产品”业务分开使用而不得混用（其中，“实物+实名”，是指可由物流配送的实物商品，或购买时需记录和核实购买者真实身份的商品或服务；“机票与 3C”，是指机票、计算机、通讯

产品、消费电子产品，“虚拟产品”是指，非实物且不记录购买者的真实身份，且无需物流运送的商品或服务）。如因特约商户违反上述承诺所带来的损失和风险，均由特约商户承担，包括但不限于：1）工商银行有权随时终止为特约商户提供本协议下的服务；2）如用户出现资金损失，特约商户应承担相关赔偿责任。

（二十八）开通外汇卡支付的商户,商户须无条件承担由外汇卡收单交易产生的拒付或欺诈风险；

（二十九）特约商户开通数字人民币支付结算服务，还须遵守如下条款内容：

1.特约商户使用数字人民币支付结算服务时，商户若使用钱包收款，商户应提前在工商银行开立数字人民币钱包，并授权该数字人民币钱包作为受理客户数字人民币的结算钱包；商户若使用账户收款，则商户结算账户作为受理客户数字人民币的结算账户。

2.特约商户在使用数字人民币支付结算服务时，如使用线上支付收单服务应同时遵守本协议线上支付收单的规定。

3.工商银行将根据监管机构要求对数字人民币支付结算服务相关手续费、支付结算方式、交易限额、清算到账时间等内容进行更新，特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知特约商户，公告将通过工商银行官网、商户之家、微信公众号等渠道发布。如特约商户提出异议，则另行协商解决。

4.特约商户知悉，特约商户使用数字人民币支付结算服务开通时间需根据人民银行、银保监会等监管机构相关规定及业务实际由工商银行审批后开通。

5.试点期间特别约定

（1）特约商户对数字人民币支付结算服务进行保密，不对相关业务界面进行拍照或截屏，不进行对外宣传或商业炒作，不接受媒体采访，不在微信、微博等自媒体对外传播。若因特约商户原因导致出现负面舆情，特约商户应负责解决并承担相应后果，因此对工商银行造成损失的，特约商户应赔偿工商银行损失。

（2）工商银行在试点期间可能会在没有提前告知的情况下变更服务内容或停止提供服务，如遇此情形，工商银行将协助特约商户进行后续相关业务处理，但工商银行对此不承担其他责任。

（3）在试点期间工商银行不排除发生系统故障、服务中断、资金差错等异常情形。如发生此类异常情形，特约商户同意工商银行有权单方采取系统升级、资金差错调整等补救措施。

6.特约商户使用数字人民币支付结算服务涉嫌诈骗等违规行为，工商银行有权停止向商户提供数字人民币支付结算服务并按照监管机构要求进行相应处理。

（三十）商户开通代收业务的，还需遵守如下条款内容：

1.本协议约定的代收业务适用于中国境内开展的银联网络代收业务，适用于中国境内遵守统一标准发行的除非记名卡外的银联卡账户。

2.商户与持卡人应就代收服务签订代收业务协议，商户负责对持卡人身份信息进行核验，由商户发起建立委托交易。商户与持卡人签订代收业务协议同时应与持卡人建立授权关系。商户未与持卡人建立授权关系而发起代收交易的，商户应就持卡人否认代收业务协议或否认参与代收业务授权承担相应的法律责任及损失赔偿责任。

3.商户与持卡人签订代收业务协议，协议保管至协议失效日起至少五年。商户与持卡人签订的代收业务协议模板应提交工商银行审核后启用。协议内容包括但不限于：

（1）基本信息。包括但不限于：商户基本信息、商户客服信息、持卡人基本信息、持卡人用户号等。

（2）授权要素。包括但不限于：付款账号、商户信息、代收款项用途、代收频率或条件、协议有效期限等。

（3）授权条款。包括但不限于：

①根据代收业务协议约定，在持卡人不在现场、未出示卡片、未提供交易密码或动态验证信息的情况下，持卡人许可商户发起代收交易，并从其指定的付款账户完成协议所约定的款项支付。

②商户不得收取协议约定以外的其他款项。

③协议终止后，商户立即终止发起后续代收交易。

（4）持卡人开展代收交易的权利义务、交易流程、异常处理等，及持卡人对交易异议的投诉渠道等。

（5）商品或服务交付的相关约定。

（6）代收交易异常的后续处理。包括但不限于：

①持卡人账户余额不足等持卡人原因造成的异常处理，包括：商户是否通知持卡人及通知方式、逾期账单的收取、滞纳金、违约金及计收标准等。

②商户或工商银行原因造成的异常处理，包括导致持卡人未按期支付指定款项，持卡人不承担相应违约责任等。

(7) 协议期限，包括协议生效、终止及续展相关要求。

(8) 商户在代收业务协议中应与持卡人约定代收交易相关的商品或服务交付方式、交付地点和交付时间，并向持卡人提供与代收交易支付款项相关的商品或服务交付明细。

(9) 商户在代收业务协议中应与持卡人就代收业务退货政策进行明确。

①退货政策包括但不限于：退货适用情形、退货时间要求、退货程序、退货方式、退货地址、退货费用等内容。

②采用手工退货方式处理时，商户应在三个工作日内向工商银行提交退款申请，并为持卡人提供己方退货处理状态查询服务。

4.商户应妥善保管代收交易凭证至少五年。代收业务协议期限或相关法律法规有更长时限要求的，可相应延长保留时限。代收交易的凭证包括建立授权关系凭证、商品或服务交付凭证和解除授权关系凭证。

建立授权关系凭证是指记录持卡人与商户完成代收业务建立授权关系的信息载体，包括经持卡人与商户双方签订的代收业务协议、建立委托交易凭证以及其他具有法律效力的相关凭证。建立委托交易凭证要素包括但不限于：付款账号、商户信息、指定代收款项用途、代收频率或条件、建立授权关系生效时间、协议有效期限等。

商品或服务交付凭证是指商户完成商品或服务交付的记录，包括商户已提供服务且持卡人需支付的消费账单或代收业务协议约定的其他证明文件。商品或服务交付凭证要素包括但不限于：持卡人用户号、交易金额、账单区间、商户信息、商品或服务明细。

解除授权关系凭证是指记录持卡人与商户完成代收业务解除授权关系的信息载体。解除委托交易凭证要素包括但不限于：付款账号、持卡人用户号、商户信息、指定代收款项用途、解除授权关系生效时间等。

5.商户应妥善保管代收业务协议、身份证件和业务文件等信息，不得以任何理由和目的擅自使用前述信息，只在为工商银行提供银联卡账户受理相关服务时使用有关信息。

6.商户必须提供必要的营业设施和安全防范措施，确保交易设备正常、正确使用。商户应当审慎开展代收业务，采取有效措施确保代收交易真实性。

7.商户仅限在代收业务协议约定的时间范围和项目范围内发起代收交易；代收业务协议终止或持卡人提出解除授权关系的，商户不得继续发起代收交易。

8.商户与持卡人间对于商品或服务的质量、数量上有任何投诉、争议或其他纠纷的，商户应与持卡人直接协商谋求妥善解决；商户不得因使用代收方式而向持卡人收取额外的手续费。

9.商户应根据工商银行要求缴纳保证金，对未开展代收业务建立授权关系或者未按操作规程办理业务导致交易不能获得付款或者持卡人要求退回相关款项的，工商银行有权向商户全额索偿交易款项或直接从保证金中扣除。

10.工商银行有权在代收交易中逐笔确认协议约定事项及商户与持卡人的授权状态，对于商户发起代收交易与协议约定事项不符的，工商银行有权拒绝代收交易。

11.对于风险等级较高的商户，工商银行有权采取审核留存商户与持卡人授权协议、设置交易限额、建立保证金机制、延迟资金结算等措施防范业务风险。

12.商户应向持卡人提供下列服务：

(1) 账单及账单核销情况的传送或查询服务。

(2) 持卡人对账单存在疑议时投诉处理服务。

(3) 持卡人要求提前终止代收业务协议时的处理流程。

13.商户代收业务开办要求。商户违反业务规则开展代收业务情节严重的，工商银行有权中止代收受理协议；中国银联有权停止转接商户的代收业务。

14.商户开办三方协议场景代收业务的，商户还需按照银联要求及规范，完成银联商户平台代收商户入网、三方协议签约、系统改造等事项。

15.商户不得滥用、出借、出租、出售代收业务相关接口，不得伪造、变造代收业务交易信息。对于商户疑似违规使用代收业务接口，或者伪造、变造代收业务交易信息的，工商银行有权立即调查核实，并采取延迟资金结算、暂停商户代收业务等措施。经查实出现相关违规行为的，工商银行有权终止合作，所造成的相关损失应由商户承担。

16.为履行本协议之目的，商户同意工商银行按照合法、正当、必要的原则处理(包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等)代收业务所需信息，并采取必要措施确保信息安全，防止信息泄露、被篡改或

丢失。

(三十一) 合作中如有问题，特约商户可通过工商银行营业网点或商户之家 APP 在线客服咨询投诉，或拨打工商银行统一的咨询与投诉电话（4008895588）。

(三十二) 特约商户同意工商银行或与工商银行合作的收单外包服务机构指派人员对特约商户提供专业化服务，对上门或远程服务的人员，特约商户应进行必要的身份核实。

特约商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉，并积极配合工商银行及其外包服务机构进行商户收单业务的日常检查、抽查以及现场（或非现场）巡检。

四、工商银行的权利和义务

（一）工商银行有权根据商户提交的相关资料对其资质进行审核，审核通过后为其开通收单功能；工商银行有权根据系统、服务升级需要，暂时中止提供收单服务，但应告知商户。

（二）商户申请开通外卡收单业务的，工商银行为商户办理注册手续后，应及时将商户的开通信息提交国际信用卡组织，国际信用卡组织完成对商户的登记后，商户才可开通该项业务。工商银行不承担因国际卡组织登记商户信息延迟而给商户带来的损失。

（三）工商银行有权追索或拒绝支付商户违反本协议的有关款项。工商银行有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除有争议的整笔交易订单金额。

（四）商户有下列情形之一的，工商银行有权立即暂停或终止本协议、关闭网络支付接口，并有权拒绝付款或从商户账户中扣回违约款项，由此产生的经济损失由商户承担，工商银行同时有权要求商户承担相关违约责任：

1. 与平台服务商（如有）、客户串通诈骗银行资金的；
2. 无理拒绝受理客户使用工商银行收单系统而发生的交易的；
3. 牵涉欺诈或诋毁、损害工商银行声誉的；
4. 无特殊原因，连续 90 个自然日没有交易发生或商户停业的；
5. 利用本服务直接或间接从事淫秽色情、赌博或其他非法活动的；
6. 不诚实经营、诈骗客户资金、协助持卡人进行信用卡套现、交易分单等违法经营行为或出现虚假申请、侧录、套现、恶意倒闭等严重风险行为，或其他严重损害工商银行声誉行为的；
7. 因信用风险或欺诈风险而被外卡收单机构终止外卡受理的；
8. 违反中国银联、国际卡组织或其他清算机构的操作规定，被同业列入拒绝往来的黑名单或被中国银联、国际卡组织或其他机构列入商户黑名单的；
9. 欺诈交易过多而导致工商银行外卡收单业务的欺诈比率达到国际卡组织规定的限度。
10. 单方变更业务类型等原因导致提供不符合本协议或国家相关法律法规规定的业务；
11. 商户经营及财务状况恶化无法为客户购买的商品或服务提供应有的后续服务的；
12. 商户无理拒绝或故意拖延工商银行合理的查询和监查要求的；
13. 商户进入破产程序、解散、营业执照被吊销；
14. 商户违反微信/支付宝支付功能的相关规则和制度；
15. 所属平台服务商与工商银行终止平台业务合作的；
16. 商户严重侵害客户合法权益，不积极处理客户投诉的；
17. 商户违反本规则开展代收业务情节严重的；
18. 其他违反本协议的情形。

(1) 套现、套积分
(2) 销赃或协助转移赃款
(3) 买卖或租借银行（支付）账户
(4) 恶意受理伪卡
(5) 泄露账户及交易信息
(6) 受理终端（网络支付接口）挪用转接
(7) 买卖银行卡信息
(8) 转嫁手续费
(9) 支付敏感信息泄露
(10) 违规二清
(11) 涉嫌电信网络新型违法犯罪

(12) 篡改交易数据

(13) 侵犯第三方知识产权及任何其他权益

(14) 其他高风险情形

(五) 工商银行不负责解决商户与客户之间可能发生的各种纠纷，不负责向客户出具购物发票。

(六) 工商银行负责工商银行收单系统的日常运作、维护工作。如遇到系统升级，工商银行应及时为商户免费提供升级服务。

(七) 工商银行保证在受理客户付款指令的当日向商户及时反馈付款交易处理信息，反馈信息包括交易处理状态、支付金额、合同号（或订单号）等。

(八) 工商银行负责向商户提供双方数据传输的接口软件以及认证资料，并向商户提供有关软件使用的培训以及相关资料。

(九) 工商银行应负责解答商户在使用工商银行收单系统时的疑问，及时解决双方在数据对账、资金清算过程中的有关问题。

(十) 延迟付款。

客户使用外卡支付交易款项的，工商银行以客户提交的、经国际卡组织或境外发卡机构验证通过的电子支付指令为依据，为商户和客户办理资金清算。在以下情况下，工商银行有权延迟向商户支付交易款项。

1.为有效防止风险，本协议双方同意工商银行可以依其自主绝对权利延迟支付对其认为的可疑交易项下的一切款项给商户。延迟付款期具体期限根据银行卡清算机构、国际卡组织退单期确定。此外，工商银行也有权对其认为的可疑交易或商户或其他人士展开调查。

2.应商户要求并经工商银行同意，工商银行可在延迟付款期内提前将可疑交易项下的款项支付给商户，但若该交易后经发卡方确认为拒付交易，则商户须在工商银行提出要求后，将先前工商银行付给商户的可疑交易项下的款项全部偿还或退还给工商银行。工商银行亦有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除相当于可疑交易项下全部金额的款项。

3.可疑交易指以下情况：

⑴交易不成功后换卡交易，且发卡行来自不同国家。

⑵交易显示“超限额”，采取减少交易金额继续交易。

⑶交易显示“没收卡”、“丢失卡”、“被盗卡”，持卡人更换卡片重新刷卡。

⑷交易被发卡方提出争议。

⑸工商银行认为的其他可疑交易。

4.倘若延迟付款期限届满或之前工商银行发现下述情况之一的，则商户无权收取有关交易款项：

⑴商户在该笔交易所涉及的用卡支付交易中违反本协议；

⑵客户对该笔交易所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

⑶该笔交易的商品或服务与中国法律法规有所抵触；

⑷其他发卡方拒付的交易。

(十一) 商户违反本协议的任何义务、承诺或保证的，工商银行有权视商户违约具体情形，根据本协议及相关业务管理规则采取一切必要的措施，包括但不限于：拒绝发布或删除商户所发布信息、公布违约行为、要求商户停止违约行为、采取补救措施、继续履行义务、缴纳保证金或提供有效担保、暂停或终止商户合作、取消商户在网站获得的工商银行给予的评级、荣誉以及虚拟财富，立即中止或终止本协议项下服务及通过诉讼形式追究商户法律责任等。工商银行有权根据实际情况单独或合并使用上述各项违约救济措施。对涉及违反法律、法规、规章的行为的，工商银行有权向相关管理部门报告。

(十二) 为确保资金交易安全，工商银行可根据商户交易量和风险等级等因素，对商户设定适当的交易限额控制，以切实维护双方合法权益；工商银行有权根据对商户风险状况的评估调整商户交易款项的清算时限和方式。

(十三) 发生以下情形时，商户同意并授权工商银行有完全的权利从商户交易结算账户中直接扣取相当于工商银行损失的金额或商户应当缴纳的费用金额，商户对此没有任何异议：

1.因商户未按本协议向工商银行支付手续费或未按照相关协议向对应平台服务商缴纳服务费的；

2.因商户未按本协议向工商银行缴纳保证金或保证金缴纳不足的；

3.因商户违反本协议给工商银行造成损失的。

（十四）工商银行有权对商户的交易情况进行监控和管理，工商银行发现商户疑似从事违法违规交易的，有权暂停该商户的交易功能，停止对商户的费率优惠政策，并对相应交易款项进行延迟结算，若商户造成客户损失，商户同意工商银行根据自行判断，将延迟结算的资金直接赔付给客户。

（十五）工商银行具有完全的交易查询及追索权，在本协议终止后 36 个月内，工商银行对本协议终止前的交易仍有查询及追索权。

（十六）工商银行负责微信支付/支付宝支付服务的提供、建设、运行和管理，制定相关管理规定。工商银行仅为商户提供微信支付/支付宝支付渠道，工商银行仅负责受理涉及工商银行微信支付/支付宝支付服务支付结算系统出现问题的相关投诉和纠纷。而商户与客户之间、商户与微信/支付宝及其公众平台之间以及商户与任何其他主体之间因交易可能发生的投诉和纠纷，均由商户自行负责处理，与工商银行无关。商户在使用微信支付/支付宝支付服务过程中非因工商银行原因被客户投诉的，工商银行有权要求商户及时妥善解决或采取完善补救措施，商户未能及时完善或补救的，工商银行有权视实际情况中止提供收单服务。

（十七）商户连续 90 个自然日未使用微信支付/支付宝支付服务产生交易额的，工商银行有权暂停或终止本协议项下的服务而无需承担相关法律责任。

（十八）如因工商银行和微信/支付宝结束合作，工商银行可提前告知商户终止提供本协议项下的服务。双方对开展收单业务存在的风险性均完全知悉，双方均承诺采取合理的风险防范措施，以尽量避免或减小风险。

（十九）为履行向商户提供微信支付/支付宝支付之目的，工商银行有权将商户相关信息提供给微信/支付宝及其关联公司。因商户提供资料不实导致工商银行未按照其实际业务类别进行商户类目归类的，工商银行可采取以下措施：（1）立即停止提供微信支付/支付宝支付，断开微信/支付宝支付技术接口；（2）调整商户费率和微信/支付宝支付接口；（3）要求商户支付套用接口所产生的手续费差额及其利息，商户同意工商银行直接从其待结算款中扣除该款项。

（二十）因第三方支付机构（如微信、支付宝等）政策变化等原因导致商户无法通过工商银行受理聚合支付，工商银行不承担相关责任。

五、清算对账

（一）一般情况下，工商银行将在 T+1 个工作日或者其他工商银行认可的结算时间，将交易款扣除相应手续费后，划转到商户结算账户/数字人民币钱包中(若为特殊业务，按照规定的要求处理）。因商户结算账户/数字人民币钱包异常或变更但未及时通知工商银行导致增加的额外成本或损失，由商户承担；如商户结算账户没有开立在工商银行，由于跨行结算产生的延迟到帐、收款行入账失败等异常情形导致的损失，由商户承担。如商户系统记录与工商银行对账结果不符，以工商银行对账结果为准。

（二）商户结算账号/数字人民币钱包信息如有变更，商户应于自变更前五个工作日书面通知工商银行，并提供相关资料。若因商户原因导致交易款项无法按时结算至商户账号/数字人民币钱包的，工商银行不承担责任。

（三）若对账不成功或发生其他异常事件可能会导致清算延迟，对此工商银行不承担责任。

（四）在出现以下情况时，工商银行有权冻结商户结算账户（即约定的商户结算账户）：

1.商户结算账户存在风险或其他特殊状况时，商户书面要求工商银行进行的冻结；

2.工商银行根据生效法律文书，协助有权国家机关进行的冻结；

3.商户使用结算账户时的支付行为违反法律法规或违反工商银行规定，工商银行主动进行的冻结。

（五）对于轧差退货模式，日终时，如特约商户当日在系统记录的应收款金额大于退款金额，则退款金额清算时从特约商户当日交易的结算款项中扣减，扣减退款后的剩余资金清算至特约商户结算账户。如特约商户当日在系统记录的应收款金额小于退款金额（如当天存在多笔退款业务，系统将逐笔计算并比对，存在部分退款成功的可能），商户应根据工商银行系统提示处理。若发生工商银行短款挂账，特约商户应配合工商银行退回挂账款项。

（六）对于非轧差退货模式，特约商户授权工商银行从其结算账户/数字人民币钱包中扣除相应金额。

（七）如特约商户通过工商银行系统退款不成功，则由特约商户通过提交手工退货单方式自行办理退款。工商银行在此过程中，不垫款。

（八）退款到账时效以工商银行系统及发卡行的实际情况为准。

（九）工商银行不介入特约商户与其消费者之间的退货纠纷，工商银行不承担相关纠纷责任。

（十）工商银行从商户结算账户中扣减并退款不另行向商户收取服务费，商户通过工商银行系统以外的其他渠道进行退款，如通过电汇等提供退款资金而产生的费用由商户承担。

（十一）特约商户同意，在其选择预收押金自动撤销具体天数后，工商银行受理预收押金交易时，如该交易超过预收押金自动撤销天数，系统将自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户，因此产生的后果由特约商户自行承担。

六、费用

（一）双方各自承担本方系统运行产生的全部费用。

（二）商户应按申请书填写的相关标准向工商银行支付收单手续费，并同意工商银行从其结算账户或指定账户中主动扣收。

（三）增值税特别约定

1.本协议项下商户向工商银行支付的费用均为含税价格。

2.商户要求工商银行开具增值税发票的，应先在工商银行办理商户信息登记，登记信息包括商户全称、纳税人识别号或社会信用代码、地址、电话、开户银行和账号。商户应确保提供给工商银行的相关信息真实、准确和完整，并按照工商银行要求提供相关证明资料，具体要求由工商银行通过网点通知或网站公告等发布。

3.商户自行领取增值税发票的，需向工商银行提供加盖印章的授权委托书，指定领取人，并明确领取人身份证号等信息，由指定领取人凭身份证原件领取增值税发票；指定领取人发生变更的，商户需重新向工商银行出具加盖印章的授权委托书。商户选择邮寄方式收取增值税发票的，还应提供准确无误且可送达的邮寄信息；若邮寄信息发生变更的，应及时书面通知工商银行。

4.因自然灾害、政府行为、社会异常事件等不可抗力或税务机关原因导致工商银行不能及时开具增值税发票的，工商银行有权延迟开票，并不承担任何责任。

5.增值税发票被特约商户领取后或工商银行交由第三方邮递后发生发票丢失、破损等非工商银行原因，导致特约商户无法收到增值税发票相应联次的，工商银行不负责赔偿特约商户相关经济损失。

6.由于发生销售退回、应税服务中止、开票有误或销售折让等情形，特约商户需送回原发票或向工商银行提供有效证明以便工商银行办理发票作废手续或开具红字发票。如需开具增值税红字专用发票且根据相关法律、法规及政策性文件规定需要由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》的，应由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》，待税务机关审核并通知工商银行后，工商银行开具红字增值税专用发票。

7.在协议履行期间，如遇国家税率调整，工商银行有权根据国家税率变化调整本协议约定价格。

七、特约商户通过“工银商户之家”服务平台办理条码支付、查询、退货等业务，须遵守如下条款内容：

（一）特约商户注册成为“工银商户之家”用户后，工商银行将通过短信或邮件将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。用户在“工银商户之家”APP 或电脑端使用 IE 浏览器打开“工银商户之家”网址 https://biz.elife.icbc.com.cn，进入“首次登录”，按照页面提示输入用户编号和验证码后，设置登录密码。商户所属用户应妥善保管其所有的“工银商户之家”的用户编号、用户名及密码，凡通过用户编号、用户名和密码登录“工银商户之家”进行的操作（包括但不限于支付查询、办理退货等）均视为商户自身所为，产生的相关责任均由商户承担。由于商户原因造成邮箱、预留手机号不准确、泄密等情况，导致商户和工商银行双方损失的，相关责任由商户承担。

（二）明细查询：商户可通过“工银商户之家”查询交易明细，由于特约商户未能及时登录查询交易情况以及如对查询结果有异议未及时向工商银行提出的，相关责任由特约商户承担。

（三）退货：退还原交易款项的，退还款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

（四）对账：特约商户对于对账单有异议的，应自交易入账之日起 60 天内向工商银行书面提出，否则，视为特约商户对交易内容完全认可。

（五）特约商户知悉其预留手机号、email 邮箱的作用和重要性，如发生变更或泄露应及时通知工商银行。

八、促销条款

若工商银行与商户（含平台子商户）组织联合促销活动，则双方还应履行以下权利义务：

1.工商银行有权制定活动规则并在经商户书面同意（包括但不限于补充协议、函件、联系人邮件确认等方式）且尚未向活动对象公示的情况下调整活动规则。

2.工商银行有权安排人员检查商户落实活动相关服务、宣传情况，以保证活动顺利开展。如商户实际提供的优惠内容不符合工商银行要求，工商银行有权要求商户进行整改并赔偿工商银行因此遭受的损失。若

持卡人提出未能在符合条件的情况下从商户获取优惠和服务，经工商银行核实无误后，有权要求商户在 7 个工作日内无条件向持卡人提供相应的优惠和服务，并赔偿给工商银行和持卡人造成的损失。

3.如工商银行持卡人对活动进行投诉，涉及到商户的，工商银行有权要求商户给予必要的查询和回复；如确因商户原因造成持卡人损失，商户配合解决工商银行持卡人的投诉并赔偿持卡人的相关损失。

4.活动名额的数量控制和发放由工商银行执行，持卡人参与活动的资格由工商银行决定。若因工商银行原因导致工商银行持卡人在商户指定场所未能享受约定的优惠，工商银行自行处理该等持卡人纠纷。若因商户原因导致当日活动名额超出限制，超出名额部分产生的费用由商户承担。

5.工商银行有权利审核商户提供的任何商户信息和优惠内容等；商户有关信息内容不真实、违反法律法规或可能损害客户合法权益时，工商银行有权拒绝、下线或删除商户提供的商户信息、优惠信息。

6.若持卡人投诉涉及到商户，商户应配合工商银行进行必要的查询和回复;因商户原因导致持卡人损失，商户应负责赔偿。

7.商户承诺不通过虚假交易等手段套取工商银行优惠资金，且工商银行有权认定商户通过虚假交易等手段套取优惠资金，工商银行有权通过延迟付款、扣回优惠资金等手段避免损失。

8.商户不得因提供本协议项下合作优惠及相关服务而向持卡人加收任何附加费用或者以任何方式阻碍持卡人完成在线付款，也不得将手续费转嫁给持卡人。

九、异常的处理

商户因异常而拒绝发货或提供服务的，应在货款到账后 2 个银行工作日内主动、及时、准确地将该笔款项全额划回客户的账户，并告知客户拒绝发货的原因，工商银行不负责解决由此产生的纠纷。

十、安全条款

对因工商银行原因给商户造成的直接损失，工商银行应负赔偿责任；商户应对工商银行采取的减少损失的措施予以积极协助，对工商银行及公安部门发现的他人假冒客户名义购物事件，商户要给予积极配合，采取暂缓发货，暂时冻结客户在商户账户等积极措施，对核实确非客户本人所为的，要进行退款；对于因商户原因给工商银行或客户造成的直接损失，商户应负赔偿责任，工商银行应对商户采取的减少损失的措施予以积极协助；对于因客户对自己私人信息的安全防护不当导致账号或密码等泄密造成的任何损失，双方均不承担相关责任。

十一、保密条款

（一）未经工商银行书面同意，商户不得将约定内容、客户个人信息、客户支付信息以及接口技术、安全协议及证书等透露给第三方或用于本协议约定范围以外的用途。商户对所获知的工商银行的客户信息、各项技术、业务数据、商业秘密等的使用和保管过程应符合工商银行提出的安全管理和技术保护要求，传输应采取加密措施，历史信息应及时清理，并采取严格的访问控制措施，防止信息泄露。

（二）双方对在履行协议中获得的对方商业机密和技术秘密负保密责任。出现下列任一情况时，工商银行有权披露商户的相关商业信息：

1.人民银行或银保监会、证监会等金融业监管机构要求提供相关商业信息的；

2.公安机关、人民法院、人民检察院或有权行政机关要求提供相关商业信息的；

3.向银行卡清算机构、支付清算协会 、支付机构、征信机构等提供商户相关商业信息的。

4.客户投诉商户，并要求提供商户相关商业信息的。

本协议所称商业信息包括但不限于商户基本信息，以及商户与客户之间的交易单号、交易凭证、资金流水等交易信息，商户违法违规或不当行为等不良信息。

（三）双方保证其雇员及代理人履行本条的保密义务。

（四）为业务研究或正常履行本协议之目的，商户同意工商银行可向委托或聘请的机构、人士提供商户有关资料。未经工商银行书面同意，商户不得向任何第三方透露与本协议有关的任何信息。

（五）上述保密义务在本合作终止后仍然有效。

十二、免责条款

（一）对于非因工商银行故意或重大过失导致的服务平台无法正常使用或因不可抗力、能源或通讯中断等工商银行控制范围以外的因素导致工商银行未能完全履行协议义务的，工商银行不承担责任。

（二）因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本协议内容的一方可以部分或全部免除履行其责任。不可抗力是指本协议双方不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。此外，鉴于网络的特殊属性，发生包括但不限于下列任何影响网络正常经营的情形导致一方不能履行本协议内容下义务的，受影响的一方可以免责：

1.黑客攻击、计算机病毒侵入或发作；

2.计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用而导致信息或纪录的丢失、工商银行不能提供本协议项下之收单服务；

3.电信部门技术调整导致之重大影响；

4.因政府管制而造成的暂时性关闭等；

5.其它非因双方及其运营商造成的原因等。

（三）上述遭遇不可抗力事件的一方，应将该事件立即书面通知对方，于十五个工作日内通告事件详情，并提供相关证明材料以说明不能履行、不能完全履行或需要延期履行的理由。双方按照事件对合作履行的影响程度，再行决定是否继续履行本协议或终止合作。

（四）如不可抗力事故影响重大或持续时间较长，则双方应尽快通过友好协商方式协商合作的进一步执行问题并形成签署协议。

十三、法律适用与争议解决

本协议适用中华人民共和国法律。双方在履行本协议中发生的争议，由双方协商解决；协商解决不成提起诉讼的，由工商银行经办行所在地人民法院管辖。

十四、法律文书送达条款

商户同意以其在工商银行预留的商户营业执照注册地址或商户实际经营地址作为本业务项下争议所涉诉讼文书的送达地址。诉讼文书包括但不限于传票、开庭通知书、判决书、裁定书、调解书、限期履行通知书等。

商户同意法院可使用商户在工商银行预留的传真、电子邮件送达诉讼文书,但判决书、裁定书、调解书除外。

上述送达约定适用于诉讼程序中的一审、二审、再审和执行各个阶段。对于上述送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达。

商户应确保在工商银行预留的地址、联系人、传真、电子邮件等各项信息的真实有效性，相关信息如有变更，商户应及时书面通知工商银行，否则按原地址信息进行的送达仍然有效，商户应自行承担由此产生的法律后果。

十五、协议期限

对于线下签约模式，本协议自商户法定代表人/负责人/授权经办人在《中国工商银行商户收单业务申请书》商户声明栏中勾选本协议名称并签字、加盖单位公章（无公章的个体工商户、小微商户除外），且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知商户生效事宜），至商户本协议中义务履行完毕且办理完商户退出手续之日起失效。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

对于线上签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人在线阅读《中国工商银行商户收单业务申请书》、点击同意按钮并在线签字，且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。特约商户（无公章的个体工商户、小微商户除外）应向工商银行提供加盖单位公章的《在线申办商户收单业务确认书》纸质原件。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

十六、其他

（一）未经工商银行书面同意，商户不得将本协议项下的权利义务转让给任何第三方。

（二）本协议所附《“工银商户之家”服务平台操作规程》作为本协议有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。本协议的任何条款（含操作规程条款）被裁定或认定为无效，其他未受影响的条款仍具有法律效力。

（三）商户同意工商银行可修订《“工银商户之家”服务平台操作规程》，工商银行将提前或及时发布在工银商户之家APP、微信公众号等渠道。若商户不同意有关修订，可与工商银行协商，协商不成的，可提出终止本协议。

（四）通过工商银行网站发布的规则、规范、通知，为本协议书不可分割的组成部分。如商户对工商银行网站发布内容有异议，可与工商银行协商，协商不成的，可办理退出手续。商户未办理退出手续并继续开展收单业务的，视为同意变更。

（五）若商户的经营范围、经营网址、结算账户、法定代表人或负责人等重要信息发生变更，应及时通知工商银行并提供相关变更证明材料，工商银行履行必要核实程序后及时更新。若商户发生法人变更的，

应与工商银行重新申请，原申请作废，否则由此产生的损失由商户承担。

（六）本协议履行中，如遇国家有关法律、法规和规章发生变化、金融监管或主管部门对收单业务进行政策性调整（如调整结算手续费标准等）或工商银行根据业务实际需对相关业务规则、对原协议进行调整的，**商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知商户（总对总集团商户除外），如新设收费或调高收费标准，工商银行将至少提前三个月公告。公告将通过工商银行官网、工银商户之家APP、微信公众号等渠道发布。如商户提出异议，则另行协商解决。**

（七）除另有约定外，工商银行有权书面通知商户终止合作，商户要求终止本协议的，必须提前60日书面通知工商银行，在此期间，双方均应继续履行本协议。经商户、工商银行协商一致，并于有关债权、债务清理完毕后，本协议方可终止。协议终止后，商户应退还工商银行提供的全部机具设备和物品，如有损毁，由商户负责赔偿。

（八）对本协议终止前发生的交易，无论工商银行在本协议终止前或之后处理，双方有关权利义务仍适用于这些交易。

（九）本协议若为非法定代表人或非负责人签署的，商户应出具法人委托授权书并注明授权经办人个人信息，商户承诺已获得授权经办人同意，将授权经办人姓名、证件类型、证件号码提供给工商银行，用于本协议签署。商户授权经办人个人信息保存至工商银行与特约商户收单业务合作终止日，法律法规另有规定的除外。

附件：

中国工商银行特约商户支付受理操作规程

第一部分 特约商户受理银行卡操作规程

一、基本规定

（一）受理银行卡时，应认真审核以下内容：

1. 审核卡片有无剪角、打孔、折断、涂改、卡号模糊或数字大小不一、排列不整齐、签名栏内无“样卡”、“测试卡”等非正常字样等情况。

2. 卡片签名条内应当有持卡人签名，且签名没有涂改，如卡背面未签名，应请持卡人出示身份证件，经确认为本人后，请持卡人当面在卡背面签名。

3. 受理银行卡时，如涉及要求持卡人出示身份证件的，应审核持卡人身份证件的照片是否与持卡人相同；持卡人身份证件上的姓名与卡片背面签名条上的签名及卡片凸印的姓名（拼音）是否一致；卡片上的性别与持卡人身份证件及本人的性别是否一致。对彩照卡，可直接核对卡片上的照片是否与持卡人相符，卡片上印刷的姓名与背面签名条上的签名及凸印的姓名（拼音）是否一致。

收银员审核卡片时，对不符合要求的卡片应拒绝受理。

（二）受理银行卡时，应遵守以下规定：

1. 收银员在受理银行卡业务时，应当优先选择 POS 联机交易方式完成。

2. 无法通过 POS 联机交易完成消费的，可采取手工压卡方式受理牡丹信用卡消费。压卡消费必须笔笔向工商银行授权中心索权。

3. 无论持卡人是否凭密码支付，收银员均应核对签名（对卡片无签名条且背面标注卡片无需签名并应凭密码使用的除外）。核对签名时，应当对比持卡人在交易凭证上的签名与卡片签名条上的签名是否相符，对于签名内容相符、使用文字相符和书写字体无明显差异的视为签名相符。

4. 在受理终端返回“止付卡”或“非法卡”时，在保证收银员安全的前提下，应对交易卡片进行没收处理。没收卡后应立即当场进行剪角处理（即沿卡片背面左上角磁条下沿且与水平不大于 45 度角方向进行剪切处理，芯片卡还须破坏芯片）；没收卡后填写“特约商户没收卡收据”，注明没收卡的卡号、特约商户名称、特约商户编号、交易日期、交易类型、受理终端提示内容和收银员签名和电话。特约商户应在 3 个工作日内将没收卡和特约商户没收卡收据送交收单经办行。在收单经办行与发卡行确认没收卡信息后，由收单经办行给予收银员奖励。

5. 特约商户在接受客户全部或部分退还货品、终止或取消服务时，对于原始交易选择使用银行卡支付的，不得向客户退还现金；POS 联机退货交易应在原始交易日后的 360 天内进行；办理退货交易时，应由退货人提供原始 POS 凭条或签购单以及特约商户认可的其他退货有效单据（以下简称原始交易凭条）；对原支付交易进行退货或分次进行退货的，退货的汇总金额不得超过原支付交易金额；芯片卡预付交易和脱机交易不能做退货交易。

（三）银联卡小额免密免签、小额免签业务流程

1、业务定义

银联卡小额免密免签业务是指针对持卡人使用 IC 卡或承载 IC 卡信息的移动设备以闪付方式发起的、一定单笔交易金额以下的联机交易，无需密码键盘验密、打印签购单验签名等步骤，实现快速支付。

银联卡小额免签业务是指由特约商户收银员通过受理终端刷（插、挥）卡完成的一定交易限额以内、签购单免除持卡人签名（凭密消费的卡片仍需验密）的现场消费业务。

2、银联卡小额免密免签交易流程

（1） 收银员在操作终端选择“消费”功能；

（2） 收银员输入交易金额，或持卡人操作自助终端确认交易信息；

（3） 持卡人在终端非接感应区附近挥卡，移动设备卡持卡人在挥卡前还需通过设备的身份校验功能；

（4）交易成功后，终端给出成功提示，特约商户向持卡人提供商品或者服务。

3、银联卡小额免签交易流程

（1） 收银员审卡，对不符合审卡要求的卡片应拒绝受理。对卡片有效性难以判断的，收银员应联系收单机构；

（2） 收银员在操作终端选择“消费”功能；

（3） 收银员操作终端机具并刷（插、挥）卡，并输入交易金额；

（4）持卡人确认交易金额无误后输入密码（如卡片未设置交易密码，持卡人可直接按确认键）；

（5）交易成功后，特约商户向持卡人提供商品或者服务。

二、POS 消费

特约商户在使用受理终端受理银行卡时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）收银员通过 POS 终端挥卡、插卡或刷卡，并核对受理终端上的卡号是否与受理的银行卡卡号一

致，如果一致才能执行下述步骤，否则应拒绝交易。

（二）输入交易金额，收银员应询问持卡人是否凭密码完成交易，如需要输入密码，请持卡人在密码键盘输入密码；如无需输入密码，则直接进行交易操作。

（三）在正常的消费受理完成后，如持卡人支付小费，可通过小费交易处理。

（四）交易成功，打印出 POS 凭证，收银员应核对凭证的卡号（如 POS 凭条的卡号被部分屏蔽，则 POS 凭条未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致）、交易金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，并核对签名无误后，将银行卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

（五）交易不成功的，收银员应就受理终端提示向持卡人解释，持卡人如有疑问，拨打发卡机构的咨询电话。

（六）如发现持卡人签名不符或受理终端提示“联系发卡行”等信息，交易卡为牡丹信用卡、国际借记卡，由收银员拨打授权中心电话查询，确认交易拒绝原因，根据授权中心人员答复进行处理；交易卡为他行银联卡，由持卡人联系发卡行查询拒绝原因。

（七）POS 提示“没收卡”、“伪冒卡”，在保障安全的前提下没收卡片，并交发卡机构。

（八）对 POS 提示“未知交易，自动冲正，请重做交易”及交易未正常完成的，收银员应重做该笔交易，如重复做多次均提示“未知交易… …”，应尽快与收单经办行取得联系。

（九）营业终了，将当日全部 POS 凭证一并交单位财务部门。

三、预授权

在进行预授权操作时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）预授权

1. 持卡人在宾馆、酒店或租车公司等特约商户消费，消费与结算不在同一时间完成的，特约商户根据持卡人预计入住（租车）时间、价格、税、服务费等，估算交易金额，并根据估算金额使用 POS 进行预授权交易。

2. 预授权交易成功后，打印 POS 凭证，收银员核对交易预授权金额以及凭证上打印的交易卡号（如 POS 凭条的卡号被部分屏蔽，则 POS 凭条未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致）等要素，并核对持卡人入住单、押金单与银行卡签名条上的签名相符后，将凭证妥善保管，银行卡交还持卡人。

入住单或押金单上应明确以下内容：持卡人同意通过冻结其银行卡账户资金作为押金，在持卡人未结账离店时，特约商户可在押金金额 100%的范围内，依据该入住单及其他已经持卡人签名确认且在本特约商户消费的单据，按实际应结账金额通过发卡机构扣收。

3. 当联机交易不成功，对于牡丹信用卡，特约商户可使用手工压卡申请预授权，操作流程同手工压卡消费。

(1) 收银员手工压印签购单，注明预授权，填写预授权金额。

(2) 收银员获得工商银行授权中心授权号码后，将该号码填入签购单授权栏目。如授权中心拒绝受理，须按授权中心要求办理。

(3) 将压卡机日期调到当日，将卡片的凸印资料完整清晰地压印在签购单上，若压印的持卡人姓名、卡号、有效期等资料模糊不清，应将签购单当着持卡人的面撕毁或注明“作废”字样，再另行压印一份清晰的签购单。

(4) 在压印的签购单上，填写受理单位名称、编号、交易金额、摘要及经办员姓名等。如压卡机上没有日期，应填写交易日期，并在压印日期后清晰标注准确的消费时间至分钟。如发现疑问，应及时与工商银行授权中心联系。

(5) 收银员请持卡人当面在签购单上签名，核对持卡人签名与卡片签名条的签名是否一致，如签名不相符，拒绝受理。

(6) 交易完成后，将签购单持卡人留存联、卡片、身份证件一并交持卡人。

(7) 营业终了，将所有签购单交单位财务部门。

（二）预授权追加

1. 预授权追加用于持卡人消费超过原先预授权金额的情况下，经持卡人同意再追加预授权金额的处理。牡丹信用卡预授权有效期从最后一笔追加预授权的日期起算。

2. 牡丹信用卡预授权追加的处理：

（1）收银员在 POS 上选择“追加预授权”功能，挥卡、插卡或刷卡，输入原预授权日期、授权号和追加预授权金额，打印 POS 凭证，凭证上打印的预授权金额为本次追加金额和原预授权金额之和，请持卡人当面签名，核对签名无误后，妥善保管凭证。

（2）手工压卡预授权交易需要追加预授权金额的，应由特约商户向工商银行授权中心提出申请（需要

传真），授权中心回复追加预授权成功，则将新的预授权号和预授权金额填写在原签购单上，并注明追加预授权。

3. 对于他行银联卡，持卡人消费超过原先预授权金额的情况下，应再次通过预授权交易对追加金额单独进行预授权处理，结算时也应分别进行预授权确认。

（三）预授权确认

1.预授权号码自取得之日起，必须在 30 天内进行预授权确认，否则必须重新向发卡机构索要预授权。实际结算金额应不大于原预授权金额的 100%。

2.结账时收银员根据预授权 POS 凭证在 POS 终端上输入实际结算金额进行预授权确认。

3.预授权确认交易成功后，打印 POS 凭证，请持卡人当面签名，并核对签名。

4.对于 POS 联机预授权确认交易不能完成的，可以补填签购单，签购单中应注明卡号、特约商户编号、特约商户名称、商品或服务的描述、预授权号、原预授权金额、原预授权日期、结算金额、交易日期、收银员签名，再由持卡人签名确认（如遇客户未结账离店的情况，应注明“跑单”或“no show”并应附有客户签名的相关消费单据），将原预授权 POS 凭证作附件。

如预授权确认无法找到原卡号，则可以通过原授权日期、原终端号、原交易检索参考号（后 8 位）查询原授权交易的卡号。

5. 手工压卡进行预授权交易的，在进行预授权确认时应填写结算日期，并应以结算金额作为交易金额，请持卡人当面签名，并核对签名。

6. 营业终了，将当日全部 POS 凭证一并交单位财务部门。

四、小费

在牡丹信用卡 POS 消费或 POS 预授权确认交易之后，持卡人可通过 POS 单独支付小费。

（一）小费只能支付一次，如果原交易已支付小费，则交易拒绝。

（二）小费金额不得大于原消费或原预授权确认金额的 15%。

五、手工压卡消费

特约商户在采取手工压卡方式受理牡丹信用卡时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）压卡消费必须笔笔向工商银行授权中心索权。收银员索权时应将持卡人的卡片和身份证件拿在手中，待交易完成后再还给持卡人。

（二）收银员获得授权中心授权号码后，将该号码填入签购单授权栏目。如授权中心拒绝受理，须按授权中心要求办理。

（三）将压卡机日期调到当日，将卡片的凸印资料完整清晰地压印在签购单上，若压印的持卡人姓名、卡号、有效期等资料模糊不清，应将签购单当着持卡人的面撕毁或注明“作废”字样，再另行压印一份清晰的签购单。

（四）在压印的签购单上，填写受理单位名称、编号、交易金额、摘要及经办员姓名等。如压卡机上没有日期，应填写交易日期，并在压印日期后清晰标注准确的消费时间至分钟。如发现疑问，应及时与授权中心联系。

（五）收银员请持卡人当面在签购单上签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致，如签名不相符，拒绝受理。

（六）交易完成后，将签购单持卡人留存联、卡片、身份证件一并交持卡人。

（七）营业终了，将所有签购单交单位财务部门。

六、芯片卡消费

（一）注意事项

收银员受理带有芯片的银行卡时，应使用卡片芯片来完成交易。芯片卡在可读取芯片的终端上使用，应首先使用芯片介质。使用芯片卡消费时，对于具有电子现金、电子钱包消费条件的，系统优先使用电子现金、电子钱包消费，电子现金、电子钱包消费不成功的，再进行普通消费。如果先刷磁条，则受理终端提示：“请使用芯片卡，请插入芯片卡”。在正确插入芯片卡后，终端显示卡号，后续操作流程与磁条卡处理相同。

如芯片损坏或终端上的芯片读写器发生故障，终端无法读取数据等情况下可以转为通过磁条受理（即回退交易 Fallback），终端提示：“读取芯片卡错，请刷卡或按取消键退出”，如果继续交易，收银员刷卡成功后，进入磁条卡交易流程，如不继续交易，按取消键退出。

（二）普通消费

1. 收银员审核持卡人提供的卡片是否正常，审核无误后，选择“消费”功能，挥卡或插卡读取卡号，核对 POS 显示的卡号同受理的银行卡卡号是否一致，如不一致，拒绝交易。

2. 对于电子现金或电子钱包消费的，系统不提示输入密码，直接完成交易，当终端触发自动圈存（即当受理的芯片卡电子现金余额扣减交易金额后，小于芯片中的电子现金余额自动圈存阈值时，系统将自动触发电子现金自动圈存交易）的，则改为联机交易处理，系统提示输入密码，请持卡人输入密码，完成交易。

3. 交易成功后，对于电子现金或电子钱包消费的，终端可不打印 POS 凭证，如终端打印 POS 凭证，POS 凭证打印内容中有脱机交易标志及电子现金余额，将银行卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

4. 对于普通消费交易，打印 POS 凭证，并须收银员核对凭证的卡号（如 POS 凭条的卡号被部分屏蔽，则 POS 凭条未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致）、金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致，核对无误后，将银行卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

（三）预付消费

预付消费只限本地卡，持卡人在指定的特约商户进行预付消费，直接从卡片预付账户内扣减消费的金额或点数，不做账务处理。

（四）脱机交易批上送

特约单位受理电子现金或电子钱包消费交易后，应在交易日起 10 天以内进行脱机批上送处理。脱机批上送方式包括:

1. POS 做结账处理时，自动触发脱机批上送。

2. POS 做签到交易时，自动触发脱机批上送。

3. 收银员可以在 POS 终端上选择“交易批上送”功能手工进行脱机交易批上送处理。

4. 非结账类 POS 终端,每成功完成 5 笔电子现金脱机消费交易，终端将自动触发脱机批上送处理。

5. 特约单位不能通过 POS 将脱机交易上送时，应及时联系发卡机构。

七、退货或取消服务

POS 退货交易受理的银行卡种为牡丹卡和他行银联卡。

持卡人要求退货或取消服务的，须提供原始交易凭证，特约商户确认无误后，如为当日交易（或当批次交易），均通过 POS 做撤销处理；隔日交易，消费通过退货处理，预授权通过隔日撤销预授权处理；手工压卡的应向工商银行授权中心申请取消授权，并将手工压卡签购单当持卡人面撕毁或注明作废字样。电子现金退货交易，需在原消费终端上操作，退货交易不恢复芯片中的电子现金余额，仅更新账户余额。

（一）退货

1. POS 退货

(1) 收银员审核持卡人提供的卡片和原始单据是否正常，审核无误后，选择“隔日退货”功能，如原交易为预付消费交易应选择“预付退货”功能，挥卡、插卡、刷卡读取卡号，或手工输入卡号；如原消费为积分消费，需选择“积分退货”，挥卡、插卡、刷卡读取卡号或手输卡号。由于 POS 凭条对卡号中的部分号码予以屏蔽的，须请持卡人提供完整卡号，未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致。

(2) 按 POS 提示输入原交易日期、退货金额，原交易日期不得大于 360 天。对于设有 POS 操作权限的，需经特约商户有权人授权完成交易。

(3) 交易成功打印 POS 凭证，收银员核对凭证的卡号、金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致。

2. 手工压卡退货

(1) POS 退货不成功和需要手工压卡处理的，收银员将卡片的凸印资料完整清晰地压印在退货单上，对于不能压印卡号的（卡片平面印刷的），应手工填写完整卡号，该卡号应与退货人提供的原始交易凭条的卡号一致。由于 POS 凭条对卡号中的部分号码予以屏蔽的，须请持卡人提供完整卡号，未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致。手工填写卡号的退货单应加盖单位财务印章。

(2) 根据原始交易凭条在退货单上注明原交易流水号、原交易金额、原交易授权号 (有授权号的填写)、原交易日期、特约商户编号、特约商户名称、商品或服务描述以及退货交易日期、退货金额、收银员签名，再由退货人签名确认。

(3) 收银员应逐联检查退货单各联字迹是否清晰，内容是否完整，如发现内容不全，字迹不清或金额错误的应在退货单上注明作废字样再重新进行业务处理。

3. 退货后，收银员应在退货人提供的原始交易凭条上注明退货日期和退货金额。

4. 交易完成后，将交易凭证的持卡人留存联、银行卡一并交退货人。

5. 营业终了，将 POS 凭证和退货单交单位财务部门。

（二）撤销预授权

如预授权号码未用的，应做预授权撤销交易。

1. POS 隔日撤销预授权

（1）选择 POS 隔日撤销预授权，刷卡（或手工输入卡号），并按 POS 提示输入相关要素，交易成功后打印 POS 凭证。

（2）将持卡人留存联交给持卡人，将撤销预授权凭证与原预授权凭证配对保管。

2. 手工撤销预授权

在 POS 隔日预授权撤销交易不能完成时，牡丹卡可以填写撤销预授权申请书，包括卡号、授权日期、授权金额、授权号码、取消原因等要素，加盖特约单位公章后传真至工商银行授权中心申请撤销预授权；银联卡可以补填签购单，签购单中应注明“预授权撤销”字样、卡号、预授权日期、预授权金额、预授权号、特约商户编号、特约商户名称、预授权撤销日期、撤销原因、收银员签名，再由持卡人签名确认，并应将原预授权 POS 凭证作附件，营业终了，交单位财务部门。

八、POS 分期付款

POS 分期付款业务可在特约单位具有分期付款功能的受理终端上完成，只允许对消费、预授权完成交易进行分期付款，预授权交易不能办理分期付款,分期付款的金额不包括小费。

（一）特约商户受理

1.特约商户收银员审核持卡人提供的卡片是否正常,是否为个人贷记卡,审核要求与受理一般消费相同。审核无误后，选择“分期付款”功能，挥卡、插卡或刷卡读取卡号，核对 POS 显示的卡号同受理的银行卡卡号是否一致，如不一致，拒绝交易。

2. 输入交易金额，分期付款的期数，分期付款手续费收取方式，商品编号（如有），如系统提示输入密码，请持卡人输入密码；如持卡人没有密码或分期付款消费金额低于自定义消费输密限额的，可直接按确认键通过。

3. 交易成功打印 POS 凭证，收银员核对凭证的卡号、金额、分期付款期数等要素，请持卡人核对并在凭证上当面签名确认，收银员核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致，核对无误后，将银行卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

4. 收银员受理牡丹贷记卡手工输卡号分期付款消费时，应选择“分期付款”功能，手工输入卡号、有效期、消费金额、分期期数、安全码、证件类型、证件号码等内容。

（二）分期付款退货

1.POS 退货。分期付款的 POS 退货可全额退货或部分退货。部分退货金额优先偿还剩余未扣账分期金额，对于退货金额大于剩余分期金额的，超出部分同现有消费退货交易进行入账处理。其他操作同一般消费退货一致。

2.压卡退货。收银员无法通过 POS 完成的退货交易，可通过压卡方式办理分期付款消费的全额退货，相关操作同一般消费退货一致。如客户提供的原始 POS 消费单据的交易名称为“分期付款”的，需在退货单上注明为分期付款的退货。

九、逸贷业务

逸贷业务指工商银行对持本人工商银行借记卡（或存折）、信用卡的客户在工商银行特约商户进行刷卡消费时，按一定规则联动提供的信用消费信贷服务。

（一）收银员选择 POS“逸贷”交易，刷卡或插卡并输入消费金额、贷款金额和期限后，POS 屏幕提示“若完成本笔逸贷需调整信用卡额度，1.同意 2.不同意”，收银员征求客户意见后，对于客户同意调整的，由客户点击“1.同意调整”,POS 提示客户输密。客户输密后点击“确认”，若无需输密，直接点击“确认”，系统自动判断交易金额是否在可贷额度内，是否符合工商银行信用卡“逸贷”规定，对于符合规定的，交易成功，打印凭条并发送成功短信给客户，否则交易失败。

（二）对于客户不同意调整的，由客户点击“2.不同意调整”，对于交易金额在可用额度范围内的，交易成功，否则交易失败。

（三）办理逸贷成功后该笔消费交易也同步完成，若办理逸贷失败则该笔消费交易也无法完成。

十、积分消费

（一）持卡人要求使用积分消费的，收银员审核持卡人提供的卡片是否正常，是否为牡丹信用卡，审

核无误后，选择“积分消费”功能，挥卡、插卡或刷卡读取卡号，核对 POS 显示的卡号同受理的银行卡卡号是否一致，如不一致，拒绝交易。如一致，则系统会自动显示客户积分余额及等值金额。

（二）收银员询问客户需要使用的金额，并根据客户要求在上述查询的等值金额内输入相应的金额。

（三）如系统提示输入密码，请持卡人输入密码，没有密码，直接按确认键。

（四）交易成功打印 POS 凭证，收银员核对凭证的卡号、金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致，核对无误后，将银行卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

（五）其他操作同普通消费处理。

十一、POS 结账

用于收银员对当批的 POS 交易进行结账，便于收银员对本批次交易进行核对。收银员应及时进行结账处理，如 3 日未做结账处理系统将强制进行结账（结第一天账务）。POS 结账的消费资金于结账次日统一入特约商户账户。

十二、财务部门的处理

（一）手工交易的处理

1. 将当日手工受理的签购单和退货单金额分别进行汇总，填写汇计单，按约定的手续费标准计算手续费及净计金额。

2. 将两联汇计单和签购单、退货单和支票（如需要支票），在 3 日内（对于预授权确认的手工交易应在预授权号到期前两个工作日）送往收单经办行办理进账手续。

（二）交易明细的核对

特约商户财务部门应将交易凭证及时与收单经办行提供的交易明细进行核对，对存在不符的记录应配合收单经办行及时进行差错处理。

十三、二维码收单业务

（一）被扫交易流程

1. 客户使用融e联、工商银行手机银行“付款”功能，系统自动生成客户二维码并在二维码下方展现“积分抵扣”开关。交易卡号默认为最近一次交易成功卡号，客户可选择“更换”功能，更换其他交易卡号。

2. 商户可使用POS扫码设备或“工银商户之家”APP扫描客户二维码。

（1）对于“积分抵扣”开关选择为关的

①使用POS扫码设备的，商户在POS端选择“二维码—二维码消费”功能，输入交易金额后扫描客户二维码完成交易。

②使用“工银商户之家”APP的，商户进入“工银商户之家”APP端的“收款管理”，输入交易金额后，点击“扫描二维码”并扫描客户二维码完成交易。

③对于交易金额1000元（含）以下且客户开通了免密支付的，则交易直接成功；对于交易金额1000元以上、客户未开通免密支付或超过日累计免密次数上限的，则需客户在融e联、手机银行或工银e生活APP输入支付密码或使用指纹进行支付验证后，交易成功。

（2）对于“积分抵扣”开关选择为开的

商户扫描完客户二维码后，融e联、手机银行或工银e生活APP展现订单确认页面，若商户支持积分消费，则客户可在订单确认页面输入所需积分抵扣的消费金额，若商户不支持积分消费的则无法输入。确认订单后，客户输入支付密码或使用指纹进行支付验证完成交易。

3.POS打印交易成功凭条或“工银商户之家”APP收到交易成功的消息推送提醒。

4.工银信使向客户融e联发送支付凭证。

（二）主扫交易流程

1. 客户使用“扫一扫”功能，扫描商户二维码或订单二维码。

2. 融e联、手机银行或工银e生活APP展现商户名称，并请客户输入交易金额并确认。对于扫描订单二维码的，则无需输入交易金额，系统自动展现。

3. 对于设置了商户优惠活动（4091）的，则系统自动展现消费立减优惠金额。

4. 对于商户开通了积分消费的，则客户可输入积分消费金额。

5. 对于客户拥有可在该商户使用的电子券的，则系统将默认使用该电子券抵扣交易金额，客户可自行选择不使用。

6. 客户选择交易卡号。

7. 客户点击“立即支付”，输入二维码支付密码或使用指纹进行支付验证，完成支付。

8. 工银信使向客户融e联发送支付凭证。

（三）二维码退货

客户通过融e联“我”页面中的“钱包”功能，选择右上角“...”，点击“交易明细”，可查看二维码支付交易记录。对于需退货的，客户可点击需退货的交易记录，进入“交易详情”页面，选择“退款”，向商户发起退货申请。客户也可通过该笔交易的支付凭证，选择“退款”，向商户发起退货申请。

商户可通过“工银商户之家”(网页版或APP）的“退货管理”功能发起退货处理，也可对客户发起的退货申请进行审批。退货操作时操作员需输入退货交易密码完成交易。对于商户结算户是他行账户的，退货交易只能通过线下手工处理。

对于原交易为POS交易的，商户也可通过POS端“二维码—二维码退货”功能，手输或扫描融e联交易详情信息中的订单号，并输入交易卡号后4位，完成退货。

第二部分 特约商户受理外汇卡操作规程

一、基本规定

（一）受理外汇卡时，应认真审核以下内容：

1. 审查卡的表面，查看卡面图像、商标、文字是否制作精良、正确，凸印资料是否平齐并按规定编排，凸字是否规则均匀，有无被打洞、剪角、涂改、打磨、折断或毁坏的痕迹。

2. 审查外汇卡使用范围，是否为国际通用的信用卡。

3. 审查背面签名条上签名是否清晰，有无涂改、覆盖，在紫外线灯照射下不反光。

4. 检查卡片有效期，不得受理过期卡。外汇卡有效期凸印在卡号下方，前面两个数字表示有效月份（有效日为当月最后一天），后面两个数字表示有效年度，如卡上有效期是 12/15，即表示该卡在 2015 年 12 月 31 日前有效。

5. 外汇卡有持卡人照片的，须核对照片与持卡人是否相同。

收银员审核片卡时，对不符合要求的卡片应拒绝受理。对卡片有效性难以判断的，收银员应联系工商银行授权中心处理。

（二）受理外汇卡时，应遵守以下规定：

1. 收银员在受理外汇卡业务时，应当优先选择 POS 联机交易方式完成，如系统显示“网络不通”或“查询发卡行”时应向工商银行授权中心索取授权；交易未能完成的，应通过手工压卡处理，且每笔交易都必须先行向授权中心索权。

2. 收银员受理外汇卡时，对外汇卡或交易等有疑问，必须向工商银行授权中心索权。

3. 在联机交易不能正常处理时，对预授权确认交易，可以通过手工填写签购单或压卡填写签购单的方式受理。

4. 无论持卡人是否凭密码支付，收银员均应核对签名。核对签名时，应当对比持卡人在交易凭证上的签名与外汇卡签名条上的签名是否相符，对于签名内容相符、使用文字相符和书写字体无明显差异的视为签名相符。

5. 在终端返回“丢失卡”“被盗卡”或“没收卡”时，或者工商银行授权中心提示没收卡时，在保证收银员安全的前提下，应对交易卡片进行没收处理。没收卡后填写“商户没收卡收据”，应注明没收卡的卡号、特约商户名称、特约商户编号、交易日期、交易类型、POS 终端提示内容和收银员签名和电话。特约商户应在 3 个工作日内将没收卡和商户没收卡收据送交收单经办行。在收单经办行与发卡行确认没收卡信息后，由收单经办行给予收银员奖励。

6. 特约商户在接受客户全部或部分退还货品、终止或取消服务时，对于原始交易选择使用外汇卡支付的，不得向客户退还现金；POS 联机退货交易应在原始交易日后的 360 天内进行；办理退货交易时，应由退货人提供原始 POS 凭条或签购单以及特约商户认可的其他退货有效单据（以下简称原始交易凭条）；对原支付交易进行退货或分次进行退货的，退货的汇总金额不得超过原支付交易金额。

二、POS 消费

特约商户在使用 POS 受理外汇卡时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）收银员通过 POS 终端刷卡，并核对受理终端上的卡号是否与受理的外汇卡卡号一致，如果一致才能执行下述步骤，否则应拒绝交易。

（二）输入交易金额，收银员并根据系统提示，判断是否需要持卡人输入密码进行交易操作。

（三）当 POS 终端提示“查发卡行”时，应向工商银行授权中心查询并索要授权，授权中心同意授权的，根据授权号做“授权消费交易”；不同意授权的应拒绝受理，不得采取减少交易金额、分单、换卡等方式继续刷卡。对于应没收卡片的，不得接受持卡人更换卡片重新刷卡。

（四）在正常的消费受理完成后，如持卡人支付小费，可通过小费交易处理。

（五）交易成功，打印出 POS 凭证，收银员应核对交易金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，并核对签名无误后，将外汇卡、POS 凭证持卡人留存联交持卡人。

（六）交易不成功的，收银员应就终端提示向持卡人解释，持卡人如有疑问，拨打发卡机构的咨询电话。

（七）POS 提示“联系发卡行”，由收银员拨打工商银行授权中心电话查询，确认交易拒绝原因，根据授权中心人员答复进行处理。如发现持卡人签名不符，收银员应当致电授权中心查询，确认持卡人身份，按要求请持卡人出示身份证或护照等，然后将其国籍、护照号码或身份证件号码填入 POS 凭证上。

（八）POS 提示“该卡为境外紧急补换卡”，提示持卡人及时到发卡机构换卡。

（九）对 POS 提示“未知交易，自动冲正，请重做交易”及交易未正常完成的，收银员应重做该笔交易，如重复做多次均提示“未知交易…”，应尽快与收单经办行取得联系。

（十）营业终了，将当日全部 POS 凭证一并交单位财务部门。

三、DCC 业务

在受理威士和万事达卡品牌的外汇卡收单业务时，可根据持卡人要求选择“外卡收单动态货币转换业务”（以下简称 DCC 业务）。持卡人选择 DCC 方式消费，即使用外汇卡账户币种进行发卡方结算。DCC 支持的 POS 交易包括消费、预授权确认、离线交易和单体小费等交易。

（一）对于开通 DCC 功能的特约商户，在受理外汇卡消费、外汇卡预授权确认、离线交易时，受理终端返回外汇卡币种、汇率和兑换后的外币金额，由收银员提示持卡人选择是否使用 DCC 服务。持卡人同意后方可使用此种方式进行后续处理。

（二）交易成功后，对于 DCC 模式下的外汇卡消费、外汇卡预授权确认、离线交易，打印 POS 凭证，POS 凭证应打印有人民币金额、结算币种、汇率和外币金额。收银员应请持卡人在 POS 凭证上勾选确认换汇信息，其他流程同普通消费处理。

四、预授权

在进行预授权操作时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）预授权

1. 持卡人在宾馆、酒店或租车公司等特约商户消费，消费与结算不在同一时间完成的，特约商户根据持卡人预计入住（租车）时间、价格、税、服务费等，估算交易金额，并根据估算金额使用 POS 进行预授权交易。

2. 预授权交易成功后，打印 POS 凭证，收银员核对交易预授权金额以及凭证上打印的交易卡号（如 POS 凭条的卡号被部分屏蔽，则 POS 凭条未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致）等要素，并核对持卡人入住单、押金单与银行卡签名条上的签名相符后，将凭证妥善保管，银行卡交还持卡人。入住单或押金单上应明确以下内容：持卡人同意通过冻结其外汇卡账户资金作为押金，在持卡人未结账离店时，特约商户可在押金金额 110%的范围内，依据该入住单及其他已经持卡人签名确认且在本特约商户消费的单据，按实际应结账金额通过发卡机构扣收。

3. 当联机交易不成功，对于外汇卡，特约商户可使用手工压卡申请预授权，操作流程同手工压卡消费。

(1) 收银员手工压印签购单，注明预授权，填写预授权金额。

(2) 收银员获得工商银行授权中心授权号码后，将该号码填入签购单授权栏目。如授权中心拒绝受理，须按授权中心要求办理。

(3) 将压卡机日期调到当日，将卡片的凸印资料完整清晰地压印在签购单上，若压印的持卡人姓名、卡号、有效期等资料模糊不清，应将签购单当着持卡人的面撕毁或注明“作废”字样，再另行压印一份清晰的签购单。

(4) 在压印的签购单上，填写受理单位名称、编号、交易金额、摘要及经办员姓名等。如压卡机上没有日期，应填写交易日期，并在压印日期后清晰标注准确的消费时间至分钟。如发现疑问，应及时与工商银行授权中心联系。

(5) 收银员请持卡人当面在签购单上签名，核对持卡人签名与卡片签名条的签名是否一致，如签名不相符，拒绝受理。

(6) 交易完成后，将签购单持卡人留存联、卡片、身份证件一并交持卡人。

(7) 营业终了，将所有签购单交单位财务部门。

4. 持卡人登记入住或租车时，无论是使用受理终端进行预授权操作，还是通过手工压卡进行预授权，均无需在预授权 POS 凭证或手工签购单上签名；仅当持卡人结账时，特约商户方应要求持卡人在相关消费签购单上签名。

（二）预授权追加

1. 预授权追加用于持卡人消费超过原先预授权金额的情况下，经持卡人同意再追加预授权金额的处理。外汇卡预授权的有效期从第一笔预授权交易起算。

2. 收银员在 POS 上选择“追加预授权”功能，刷卡，输入原预授权日期、授权号和追加预授权金额，打印 POS 凭证，凭证上打印的预授权金额为本次追加金额和原预授权金额之和，并妥善保管凭证。

手工压卡预授权交易需要追加预授权金额的，应由特约商户向工商银行授权中心提出申请（需要传真），授权中心回复追加预授权成功，则将新的预授权号和预授权金额填写在原签购单上，并注明追加预授权。

（三）预授权确认

1. 预授权号码自取得之日起，必须在 30 天内进行预授权确认，否则必须重新向发卡机构索要预授权。实际结算金额应不大于原预授权金额的 110%。

2. 结账时收银员根据预授权 POS 凭证在 POS 终端上输入实际结算金额进行预授权确认。

3. 预授权确认交易成功后，打印 POS 凭证，请持卡人当面签名，并核对签名。

4. 对于 POS 联机预授权确认交易不能完成的，可以补填签购单，签购单中应注明卡号、特约商户编号、特约商户名称、商品或服务的描述、预授权号、原预授权金额、原预授权日期、结算金额、交易日期、收银员签名，再由持卡人签名确认（如遇客户未结账离店的情况，应注明“跑单”或“no show”并应附有客户签名的相关消费凭证），将原预授权 POS 凭证作附件交单。

如预授权确认无法找到原卡号，则可以通过原授权日期、原终端号、原交易检索参考号（后 8 位）查询原授权交易的卡号。

5. 手工压卡进行预授权交易的，在进行预授权确认时应填写结算日期，并应以结算金额作为交易金额，请持卡人当面签名，并核对签名。

6. 营业终了，将当日全部 POS 凭证一并交单位财务部门。

五、小费

在外汇卡 POS 消费或 POS 预授权确认交易之后，持卡人可通过 POS 单独支付小费。

（一）小费只能支付一次，如果原交易已支付小费，则交易拒绝。

（二）小费金额不得大于原消费或原预授权确认金额的 10%。

六、手工压卡消费

特约商户采取手工压卡方式受理外汇卡时，应符合基本规定，并按以下步骤操作：

（一）压卡消费必须笔笔向工商银行授权中心索权。收银员索权时应将持卡人的卡片和身份证件拿在手中，待交易完成后再还给持卡人。

（二）收银员获得工商银行授权中心授权号码后，将该号码填入签购单授权栏目。如授权中心拒绝受理，须按授权中心要求办理。

（三）将压卡机日期调到当日，将卡片的凸印资料完整清晰地压印在签购单上，若压印的持卡人姓名、卡号、有效期等资料模糊不清，应将签购单当着持卡人的面撕毁或注明“作废”字样，再另行压印一份清晰的签购单。

（四）在压印的签购单上，填写受理单位名称、编号、交易金额、摘要及经办员姓名等。如压卡机上没有日期，应填写交易日期，并在压印日期后清晰标注准确的消费时间至分钟。如发现疑问，应及时与工商银行授权中心联系。

（五）收银员请持卡人当面在签购单上签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致，如签名不相符，拒绝受理。

（六）交易完成后，将签购单持卡人留存联、卡片、身份证件一并交持卡人。

（七）营业终了，将所有签购单交单位财务部门。

七、芯片卡消费

收银员受理带有芯片的外汇卡时，应使用卡片芯片来完成交易。芯片卡在可读取芯片的受理终端上使用，应首先使用芯片介质，如果先刷磁条，则受理终端提示：“请使用芯片卡，请插入芯片卡”。在正确插入芯片卡后，受理终端显示卡号，后续操作流程与磁条卡处理相同。

如芯片损坏或终端上的芯片读写器发生故障，受理终端无法读取数据等情况下可以转为通过磁条受理（即回退交易 Fallback），受理终端提示：“读取芯片卡错，请刷卡或按取消键退出”，如果继续交易，收银员刷卡成功后，进入磁条卡交易流程，如不继续交易，按取消键退出。

八、退货或取消服务

持卡人要求退货或取消服务的，须提供原始交易凭证，特约商户确认无误后，如为当日交易（或当批次交易），均通过 POS 做撤销处理；隔日交易，消费通过退货处理，预授权通过隔日撤销预授权处理；手工压卡的应向工商银行授权中心申请取消授权，并将手工压卡的签购单当持卡人面撕毁或注明作废字样。

（一）退货

1. POS 退货

（1）收银员审核持卡人提供的卡片和原始单据是否正常，审核无误后，选择“隔日退货”功能。由于 POS 凭条对卡号中的部分号码予以屏蔽的，须请持卡人提供完整卡号，未屏蔽部分卡号与该卡号相应部分一致。

（2）按 POS 提示输入原交易日期、退货金额，原交易日期不得大于 360 天。对于设有 POS 操作权限的，需经特约商户有权人授权完成交易。

（3）交易成功打印 POS 凭证，收银员核对凭证的卡号、金额等要素，请持卡人在凭证上当面签名，核对持卡人签名与银行卡签名条的签名是否一致。

2. 手工压卡退货

（1）POS 退货不成功和需要手工压卡处理的，收银员将卡片的凸印资料完整清晰地压印在退货单上，对于不能压印卡号的（卡片平面印刷的），应手工填写完整卡号，该卡号应与退货人提供的原始交易凭条的卡号一致。手工填写卡号的退货单应加盖单位财务印章。

(2) 根据原始交易凭条在退货单上注明原交易流水号、原交易金额、原交易授权号 (有授权号的填写)、原交易日期、特约商户编号、特约商户名称、商品或服务描述以及退货交易日期、退货金额、收银员签名，再由退货人签名确认。

（3）收银员应逐联检查退货单各联字迹是否清晰，内容是否完整，如发现内容不全，字迹不清或金额错误的应在退货单上注明作废字样再重新进行业务处理。

3. 退货后，收银员应在退货人提供的原始交易凭条上注明退货日期和退货金额。

4. 交易完成后，将交易凭证的持卡人留存联、银行卡一并交退货人。

5. 营业终了，将 POS 凭证和退货单交单位财务部门。

（二）撤销预授权

如预授权号码未用的，应做预授权撤销交易。

1. POS 隔日撤销预授权

（1）选择 POS 隔日撤销预授权，刷卡（或手工输入卡号），并按 POS 提示输入相关要素，交易成功后打印 POS 凭证。

（2）将持卡人留存联交给持卡人，将撤销预授权凭证与原预授权凭证配对保管。

2. 手工撤销预授权

在 POS 隔日预授权撤销交易不能完成时，外汇卡可以填写撤销预授权申请书，包括卡号、授权日期、授权金额、授权号码、取消原因等要素，加盖特约单位公章后传真至工商银行授权中心申请撤销预授权。

九、部分付款

特约商户不得变更交易日期或将同一笔交易拆分成两笔或以上的交易完成，而需将同一笔交易所售出的所有商品或提供的一切服务的总费用，记录在同一张 POS 凭证或签购单上，但若出现下述部分付款的交易情况，则不在此限。

特约商户延迟提供货品或服务，且客户需要缴定金和在获得货品或服务时付清余款并需分别进行两次或多次 POS 交易或签署两张或多张签购单的，该类凭证也需要分别记录授权号码。特约商户须在有关凭证上清楚注明“定金”或“划余款”字样。

十、POS 结账

用于收银员对当批的 POS 交易进行结账处理，便于收银员对本批次交易进行核对。收银员应及时进行

结账处理，如 3 日未做结账处理系统将强制进行结账（结第一天账务），POS 结账的消费资金于结账次日统一入特约商户账户。

十一、财务部门处理

（一）手工交易的处理

1. 威士、万事达卡、美国运通卡、JCB、大来卡分别填写汇计单。将当日受理的外汇卡签购单汇总，累计金额、笔数与退货单轧差后，填写汇计单，按约定的手续费标准计算手续费及净计金额。

2. 将两联汇计单和签购单、退货单和支票（如需要支票），在 3 日内（对于预授权确认的手工交易应在预授权号到期前两个工作日）送往收单经办行办理进账手续。

（二）交易明细的核对

特约商户财务部门应将交易凭证及时与收单经办行提供的交易明细进行核对，对存在不符的记录应配合收单经办行及时进行差错处理。

附件:

“工银商户之家”服务平台操作规程

一、登陆管理

（一）首次登录。特约商户开通“工银商户之家”后，工商银行将通过短信或邮件将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。用户在“工银商户之家”APP 或电脑端使用 IE 浏览器打开“工银商户之家”网址 https://biz.elife.icbc.com.cn，进入“首次登录”，按照页面提示输入用户编号和验证码后，设置登录密码。

（二）常规登录。用户可使用用户编号、用户名以及登录密码进行登录。登录需勾选《中国工商银行商户服务平台协议》及《工银商户之家用户隐私政策》。

（三）修改用户名。初始用户名与用户编号相同，登录后可在 App“服务-用户信息-用户名”或网页版右上角“用户名-个人信息”修改用户名。

（四）可信设备管理。在新设备使用“工银商户之家”App 或网页版，将进行“可信设备添加”，输入用户预留手机号或预留邮箱接收到的验证码，选择打开或关闭可信设备开关。添加当前设备为可信设备后，用户在该设备登录无需再次验证。

（五）修改登录密码。用户可在 App“服务-用户信息-修改登录密码”或网页版“用户名-个人信息-登录密码”修改登录密码。

（六）重置登录密码。用户可在 App 登录页面“忘记登录密码”或网页版登录页面“忘记登录密码”重置登录密码。

（七）用户输入登录密码错误次数超过 6 次，登录密码将被冻结，次日自动解冻。

二、用户管理

（一）考虑到商户多人管理需要，具有“用户管理”权限的用户可添加操作员并赋予其相应操作权限。本操作规程中所述功能具有相应操作权限的用户完成。

（二）用户可在 App“我的-用户管理-添加用户”或网页版“权限管理-本机用户管理-新增操作员”，输入操作员的用户名、预留手机号或邮箱，配置用户权限，新增操作员成功后，系统将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。

（三）用户可在 App“我的-用户管理”或网页版“权限管理-本机用户管理”，查看、编辑或删除某个操作员及其权限。删除后，该操作员将无法登录“工银商户之家”。

（四）用户可在 App“我的-用户管理-操作记录”或网页版“权限管理-用户操作记录”，查询用户的操作记录。

三、二维码收款

（一）商户二维码。用户可通过 APP“服务-收款-收款二维码”或网页版“账户管理-收款二维码”功能，保存、下载或打印商户二维码。

（二）订单二维码。用户可通过 APP“服务-收款-订单二维码”，输入金额后，可选择生成该金额的订单二维码，也可选择扫描客户付款码进行收款。

四、数字人民币二维码收款

（一）数字人民币商户二维码。用户可通过 APP“服务-收款-收款二维码-数字人民币”保存、下载或打印商户二维码。

（二）数字人民币订单二维码。用户可通过 APP“服务-收款-订单二维码-数字人民币”，输入金额后，可选择生成该金额的数字人民币订单二维码，也可选择扫描客户付款码进行订单收款。

五、明细查询

用户可通过 APP“服务-明细”或网页版“明细查询”，按照交易起止日期，查询近 1 年的银行卡或二维码交易明细，可选择查询“消费”交易或“退款”交易结果。

发生预收押金交易后，用户应建立预收押金登记台账，登记交易日期、终端编号、押金金额、工行订单号、客户联系方式等信息。若客户离店使用预收押金结账，用户通过扫描押金小票上的二维码或手工输入工行订单号完成预收押金确认；若客户离店改用其他方式支付，用户通过扫描押金小票上的二维码或手工输入工行订单号完成预收押金撤销。

六、对账服务

（一）用户可通过网页版“账单下载”，按照交易起止时间，下载已生成的对账单。

（二）为便于数据查看，用户可通过在网页版“账单下载-账单定制”中勾选相应账单的显示栏目。

（三）特约商户可通过 APP“服务-对账单”查看账单数据。

七、退货管理

（一）设置退款密码。用户对商户的交易进行退款操作时，需要先设置退款密码。有退款密码管理权

限的用户，可在 App“服务-用户信息-管理退款密码”或网页版“我的信息-退款密码”，按照页面提示输入相关验证信息，设置退款密码。退款密码可修改、重置。

（二）单笔退款。用户在 App“服务-退款管理-单笔退款”或网页版“单笔退款”，按照交易起止时间查询确认交易后，进行银行卡或二维码交易的退款操作。退款结果可在相应的“明细查询”中查询。

（三）多笔退款。用户可同时发起多笔退款，在网页版“批量退款”，下载退款模板并按照要求正确填写，上传填写好的退款文件，填写退款总金额、总笔数，输入退款密码，完成退款操作。退款结果可在网页版“批量退款-查询”中查询。

（四）e 生活退款。用户在 App“服务-退款管理-客户退款申请”或网页版“客户退款”，进行 e 生活客户发起的退款交易操作。

（五）用户输入退款密码错误次数超过最大次数限制的，登录密码将被冻结，次日自动解冻。

（六）对于集团用户，由双人复核完成退款操作，无需退款密码。