# 附件3

# 商户操作手册

一、活动报名

微信扫描下方二维码，进入活动报名页面，准确填报企业信息。



完成报名后，经区文旅局审核通过后可参与本次消费券活动。工作人员将在报名审核通过后及时与商户联系人对接，请活动报名时填写的企业联系人保持联系方式畅通。

二、收款商户编号信息查询

### 1、测试是否支持云闪付支付

企业按照自身业态（线上/线下）参照**附件4：云闪付支付交易测试指引**，确认本企业和是否支持云闪付支付（线下：二维码被扫；线上：调起云闪付支付）。

若确认商户支持云闪付支付，可填报《附件5商户门店信息表》后报送至工作人员，用于消费券活动配置。

若商户不支持云闪付支付，可跳转至步骤2“申请开通云闪付支付”。

注：若商户收款方式为消费者扫描商户收款码支付（主扫），不支持参加此次消费券活动。

### 2、申请开通云闪付支付

若企业经过上述测试交易，确认不支持云闪付支付的，需要根据商户实际情况开通云闪付支付功能后方可参与活动。

（若已支持云闪付app支付的，可跳过此步骤，到步骤**3、商户信息报送）**

**（1）线下渠道**

若不支持云闪付APP二维码被扫交易（扫描消费者的云闪付APP付款码）的企业，请协同工作人员完成云闪付APP支付开通，工作人员将配合企业完成信息收集、协议签署、商户入网、POS机具布放、支付功能开通与支持等工作。

请企业提前准备以下商户入网材料：（1）营业执照盖章复印件、（2）法人身份证盖章复印件、（3）门头、收银台、经营场所照片各一张。

备注：后续会为企业推荐具有资质的收单机构接入云闪付app的支付，后续企业需填写申请表并签署相关协议。

**（2）线上渠道**

参与活动的线上类企业应至少支持如下支付方式中的1种或多种：

若为微信小程序类商户：

1.微信小程序开通云闪付支付（开通步骤详见《云闪付支付交易测试指引》）

2.微信小程序开通云微支付（可配合提供技术接口）

若为APP类商户：企业APP开通云闪付支付（可配合提供技术接口）

### 3、商户信息报送

已支持云闪付APP支付的企业，请准确填写**附件5：商户门店信息表**里的商户信息（线上商户须填写门店信息表里的“线上商编”），并向工作人员进行反馈。

备注：针对线下类企业，请**严格按照附件4：云闪付支付交易测试指引中的步骤**，在所有门店、所有收银终端完成测试后，查询云闪付交易明细获取商户编号和终端编号并填报《附件5：商户门店信息表》。针对微信小程序或APP类企业，请**严格按照附件4：云闪付支付交易测试指引**填写《附件5：商户门店信息表》。商户编号、终端编号、线上商编不准确将导致企业无法参加活动，请各企业予以重视！

三、活动对接

接到工作人员联系电话后，企业应积极协同工作人员开展对接工作，包括建立微信沟通群、反馈企业相关信息、签署商户承诺书、开通云闪付支付、设计并摆放活动宣传物料、完成门店收银员培训等。

### 1、收银员培训

请商户为所有门店导购、收银员完成收银员培训，培训要点如下：

1. 了解活动内容、活动范围、活动规则
2. 向消费者主动推荐活动
3. 指引消费者顺利完成核销
4. 能对常见问题进行解答和引导（参考附件6：消费券操作指引及常见问题处理办法）

### 2、券核销步骤

**线下使用：**

（1）门店：收银员在可受理云闪付的POS或扫码盒子发起云闪付扫码收款

（2）顾客：出示云闪付APP付款码。



**线上使用：**

在支持云闪付APP支付的活动商户APP、微信小程序，下单后使用云闪付支付，满足消费券使用门槛后选用合适的消费券并完成支付，即可核销消费券。

四、活动运营

活动过程中，请商户积极协同银联持续跟进以下五方面工作：

1. **黄牛监测**

商户不得策划、鼓励、纵容黄牛行为。

如商户发现疑似黄牛行为或接到银联黄牛警报通知，需立即协助银联查明原因并完成后续处理。

1. **商户信息变更**

如需变更（含新增）商户信息，商户需在每周五前向银联工作人员提交变更后的附件5：商户门店信息表标注出变更信息。银联将在下周一统一提交配置，下周三前完成配置。

1. **活动宣传**

商户应积极调动自有宣传渠道和宣传资源，配合政府、银联持续进行宣传。

## 商户如叠加营销活动，需要银联协助配合宣传，可提前与银联工作人员沟通并提出申请。

1. **客诉处理**

如遇交易处理异常或消费券核销异常或接到消费者相关投诉，请及时与银联工作人员联系，并配合银联完成问题排查和处理。

如遇客诉问题，请按照附件6：消费券操作指引及常见问题处理办法，积极响应、解决、引导。银联将同步更新常见问题处理办法，请商户同步统一客诉口径。

1. **数据报送**

活动结束后，商户应按政府要求，准备消费券销售和退货明细数据，按需备查。