



DHpay GateWay

商户自服务操作指南 V1.5

版权信息

DHpay北京总部

北京市海淀区成府路28号优盛大厦A座8层

电话: 400-628-9879

网址: <http://www.dhpay.com>

此文件与文件中所描述软件内容归DHpay所有, 商户仅能根据所提供软件的“许可证协议”来使用软件, 除了根据所提供软件的“许可证协议”使用软件之外, 禁止全部或部分复制此档。

如无特别说明, 范例中使用的公司、名称和数据均为虚假, 所有商标归其各自所有者所有。

此文档制定和产生于中国北京。

保密和使用

文件(以及附件)中的内容是DHpay提供的保密信息。此档仅供DHpay认证的商户使用。严禁其他方复制、分发或传播此文件。

版本历史与修改记录

版本	修改人	修改时间	修改内容
V0.1	ZHQ	2014-08-21	新建
V1.0	ZHQ	2014-08-29	定稿
V1.1	ZHQ	2014-10-09	1、增加运营分析功能 2、增加下载中心功能
V1.2	ZHQ	2014-11-18	修改交易运营数据分析功能, 增加金额显示
V1.3	ZHQ	2014-12-23	修改商户服务流程
V1.4	ZHQ	2015-01-13	修改 3.2 拒付相关内容
V1.5	HM	2016/1/5	更新新增功能介绍

目 录

1	商户自服务平台.....	4
1.1	登陆.....	4
1.2	首页.....	4
1.3	我的账户.....	5
1.3.1	收支明细.....	5
1.3.2	提现.....	8
1.3.3	保证金.....	8
1.4	我的收款.....	9
1.4.1	交易明细.....	9
1.4.2	交易运营数据分析功能.....	10
1.5	用户信息.....	11
1.6	安全中心.....	11
1.7	退款.....	12
1.8	拒付.....	12
1.9	保证金.....	13
1.10	冻结.....	13
1.11	关闭.....	13

DHPAY 商户自服务操作指南

DHpay 是敦煌网旗下独立第三方支付工具，是国内率先实现跨境支付的机构。DHpay 致力于让从事跨境 B2C、B2B 独立网站运营的个人和企业能够安全、便捷、快速地完成外币在线付款和收款。DHpay 凭借其强大的风控和支付体系，成为您值得信赖的跨境支付专家，助您网络世界财富。

此文件将帮助新商户更快更好地了解DHpay的支付服务，所以建议您在正式使用DHpay服务之前仔细阅读此文件，文件中的服务信息可帮助您得到更好的使用体验。

感谢您选择和使用 DHpay！

1 商户自服务平台

商户在自服务平台可以查询交易状态、操作退款、提现、查询账户余额及收支明细的信息。下文将会详细描述DHpay商户自服务平台的各个功能。

1.1 登陆

商户首次使用商户号和密码登陆DHpay时，为了确保账户安全，需要重新设置登陆密码。



1.2 首页

商户登陆后进入首页，左侧可以查看商户账户余额及保证金信息。保证金显示的余额为商户当前缴纳的保证金的总额。若您的交易被拒付冻结或者交易高危风控冻结状态的话，金额不显示在余额里。

DHPAY 商户自服务操作指南

欢迎您！ 账户类型： 个人高级 / 状态： 已验证 / 最后登陆： 2016-01-15 16:42:19									
账户信息			最近交易记录				消息通知		
币种	结算账户余额	保证金余额	交易时间	币种	收/支	金额	退款	拒付	运营公告
USD	0.19	0.00	2015-12-29 17:58:12	CNY	收入	0.20	16	1	21
CNY	149.39	19.93	2015-12-29 17:58:12	CNY	收入	1.73			
			2015-12-24 18:43:30	CNY	支出	12.92			
			2015-12-19 02:00:00	CNY	收入	1.00			
			2015-12-17 16:49:31	CNY	支出	6.33			
			2015-12-17 16:49:31	CNY	支出	0.65			
			2015-12-17 16:49:31	CNY	收入	0.65			
			2015-12-17 16:46:13	CNY	收入	0.65			
			2015-12-17 16:46:13	CNY	收入	5.65			
			2015-12-17 16:40:03	CNY	支出	6.33			
结算账户提现			更多						

商户点击结算账户提现的提现链接后，可进入提现页面操作提现或在“我的账户”菜单下点击提现亦可。

最近交易信息，显示的是商户的账户收支情况说明，以便商户了解的经营情况。消息公告的内容需商户及时关注，以便错过重要信息的通知。

1.3 我的账户

1.3.1 收支明细

商户点击“我的账户”下的二级菜单收支明细。商户点击“收支明细”，可以查看资金账户的收支明细信息，查看所有明细可以看到每一笔收支及余额变化的详细记录。同时支持各科目单独的list展示，支持导出功能。

DHPAY 商户自服务操作指南

首页 我的账户 我的收款 用户信息 安全中心 我要收款

收支明细					
提现 保证金					
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还					
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	CNY	查询 导出CSV
时间	类型	入款/出款	账户可用余额	详情	
2015-12-29 17:58:12	收款	+ CNY 1.73	149.39	查看	
2015-12-24 18:43:30	退款	- CNY 12.92	147.66	查看	
2015-12-19 02:00:00	解冻	+ CNY 1.00	160.58	查看	
2015-12-17 16:49:31	保证金返还	+ CNY 0.65	159.58	查看	
2015-12-17 16:49:31	退款	- CNY 6.33	158.93	查看	
2015-12-17 16:46:13	收款	+ CNY 5.65	165.26	查看	

点击收款标签，可以查看所有收款的明细信息，包括入款时间、网址、交易金额、保证金、手续费、实收金额，其中实收金额=交易金额-保证金-手续费。具体明细可以点击查看。目前DHPAY统一为人民币结算，实收金额为RMB金额，汇率出于展示考虑只保留两位小数，实际计算取得多位精准小数，故如果实收金额偶尔会有些许出入。

收支明细							
提现 保证金							
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还							
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	输入商户参考号查询	CNY	查询	
入款时间	网址	交易金额	保证金	手续费	实收金额	汇率	详情
2015-12-29 17:58:12	www.dhpay.com	2.00	0.20	0.07	1.73	1.00	查看
2015-12-17 16:46:13	www.dhpay.com	6.49	0.65	0.19	5.65	6.43	查看
2015-12-17 16:37:33	www.dhpaytest.com	6.49	0.65	0.19	5.65	6.43	查看
2015-12-17 16:36:45	www.dhpaytest.com	6.49	0.65	0.19	5.65	6.43	查看
2015-12-15 17:20:29	www.dhpay.com	12.84	1.28	0.39	11.17	6.42	查看

点击提现标签，可以显示提现记录的详情及状态。其中信息包括提现时间、银行账号、状态（已受理、成功、失败）、提现金额、到账金额。

首页 我的账户 我的收款 用户信息 安全中心 我要收款

收支明细						
提现 保证金						
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还						
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	CNY	查询	
提现时间	银行账号	状态	提现金额	提现手续费	到账金额	详情
2015-12-14 15:09:26	尾号2603	已受理	CNY 18.00	0.00	CNY 18.00	查看
2015-07-01 14:29:22	尾号2603	已受理	CNY 100.00	0.00	CNY 100.00	查看

DHPAY 商户自服务操作指南

点击冻结/解冻标签，可以查看到资金账户余额冻结/解冻的记录，包括冻结/解冻时间、冻结类型、金额、备注信息。通常情况下，在有拒付、交易高危或者您违反DHPay相关政策时，我们会根据实际情况对您的账户资金进行冻结。

收支明细							
提现 保证金							
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还							
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	冻结/解冻	<input type="text" value="输入商户参考号查询"/>	CNY	查询
冻结/解冻时间	冻结类型	金额	备注	详情			
2015-12-19 02:00:00	解冻	+ CNY 1.00	交易标黄解冻	查看			
2015-08-20 18:45:14	冻结	- CNY 1.00	交易标黄冻结	查看			
2015-08-20 18:45:09	解冻	+ CNY 1.00	交易标黄解冻	查看			
2015-08-18 10:49:16	冻结	- CNY 1.00	交易标黄冻结	查看			

商户点击退款标签，可以查看所有操作过退款的记录。其中退款的信息包括退款时间、商户参考号、退款金额。

收支明细							
提现 保证金							
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还							
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	退款	<input type="text" value="输入商户参考号查询"/>	CNY	查询
退款时间	商户参考号	退款金额	详情				
2015-12-24 18:43:30	14501705086368727	- CNY 12.92	查看				
2015-12-17 16:49:31	14503419209902035	- CNY 6.33	查看				
2015-12-17 16:40:03	1450341462922	- CNY 6.33	查看				
2015-12-17 15:05:41	14501705086368727	- CNY 12.92	查看				

商户保证金返还，若商户的保证金缴费模式为循环，则180天循环滚动，到期自动释放。期间当发生退款时，DHPay会根据相应的退款金额返还商户当时缴纳的保证金。

收支明细							
提现 保证金							
所有明细 收款 提现 冻结/解冻 退款 保证金返还							
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	保证金返还	<input type="text" value="输入商户参考号查询"/>	CNY	查询
时间	商户参考号	返还金额	备注	详情			
2015-12-17 16:49:31	14503419209902035	CNY 0.65		查看			
2015-12-17 16:40:03	1450341462922	CNY 0.65		查看			

2.3.2 提现

点击我的账户—提现标签，提现页面如下，请关注提现的限额详情以及提现的账号日期。请确保提现的账号的银行卡号、开户人姓名、总行、分行、支行等信息准确，否则会影响下发成功。预计到账时间是基于您的账户结算周期设定的，若在预计到账日期后还未到账可及时联系DHPAY团队。您成功提现后，在收支明细中可以看到该笔提现的状态为“已受理”。当我们的财务人员进行打款后，提现的状态会变更为“成功”，也意味着您会及时收到款项。对于您的提现申请，我们将不会收取任何手续费。

* 提现币种:	<input type="text" value="请选择"/>
* 提现账号:	<input type="text" value="请选择"/>
* 提现金额:	<input type="text" value="0"/>
	限额详情
手 续 费:	0
当 日 汇 率:	0.00
预期到账金额:	CNY 0.0
	 *预期收款金额*为当前汇率计算，具体以实际到账金额为准。
预期到账时间	2016-01-19
支付密码:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="提交"/> 找回支付密码

2.3.3 保证金

保证金菜单下会显示您保证金缴纳的具体收支明细信息。包括时间、类型（缴纳、扣除）、商户参考号、交易日期、入款/收款、保证金余额。

DHPAY 商户自服务操作指南

收支明细 提现 保证金						
<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	全部	<input type="text" value="输入商户参考号查询"/>	CNY	<input type="button" value="查询"/>
时间	类型	商户参考号	交易日期	入款 出款	保证金余额	详情
2015-12-29 17:58:12	缴纳	14513830585381775	2015-12-29 17:58:12	+ 0.20	19.93	查看
2015-12-17 16:49:31	扣除	14503419209902035	2015-12-17 16:46:13	- 0.65	19.73	查看
2015-12-17 16:46:13	缴纳	14503419209902035	2015-12-17 16:46:13	+ 0.65	20.38	查看
2015-12-17 16:40:03	扣除	1450341462922	2015-12-17 16:37:33	- 0.65	19.73	查看

1.4 我的收款

1.4.1 交易明细

商户可以在交易明细下按照不同的类型（支付、退款、拒付）、交易状态（成功、处理中、失败）、支付方式（Visa、MasterCard、AE）查询交易的信息，同时支持商户按照查询的结果进行下载。

交易明细 交易运营数据 转账交易请求									
交易查询									
交易时间:	<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	商户参考号:	<input type="text" value="商户参考号"/>	邮箱:	<input type="text" value="买家email"/>		
金额范围:	<input type="text" value="请输入金额"/>	到	<input type="text" value="请输入金额"/>	交易类型:	<input type="text" value="支付"/>	交易状态:	<input type="text" value="成功"/>		
支付方式:	<input type="text" value="支付方式"/>	订单号:	<input type="text" value="订单号"/>	保证金退还标识:	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	<input type="button" value="查询"/>	<input type="button" value="导出Excel"/>		
交易日期	交易摘要	支付方式	状态	交易金额	手续费	保证金	结算金额	结算汇率	操作
2015-12-29 17:58:07	参考号: 14513830585381775 保证金退还标识: 否	MasterCard 支付	成功	CNY 2.00	CNY 0.07	CNY 0.20	CNY 1.73	-	退款 详情
2015-12-17 16:46:08	参考号: 14503419209902035 保证金退还标识: 是 (点击查看)	MasterCard 支付	成功	USD 1.01	CNY 0.19	CNY 0.65	CNY 5.65	6.43 CNY/USD	详情

对于需要退款的交易，在操作列会显示“退款”按钮，点击退款链接后，在弹出框中显示的信息包括：

交易流水号、商户参考号、交易金额、交易币种、交易请求时间、交易完成时间、支付方式、退款金额以及备注。

操作提示 ✕

系统参考号: 20151229175807_154744

商户参考号: 14513830585381775

交易金额: 2

交易货币: CNY

交易请求时间: 2015-12-29 17:58:07

交易完成时间: 2015-12-29 17:58:12

支付方式: MasterCard

退款金额:

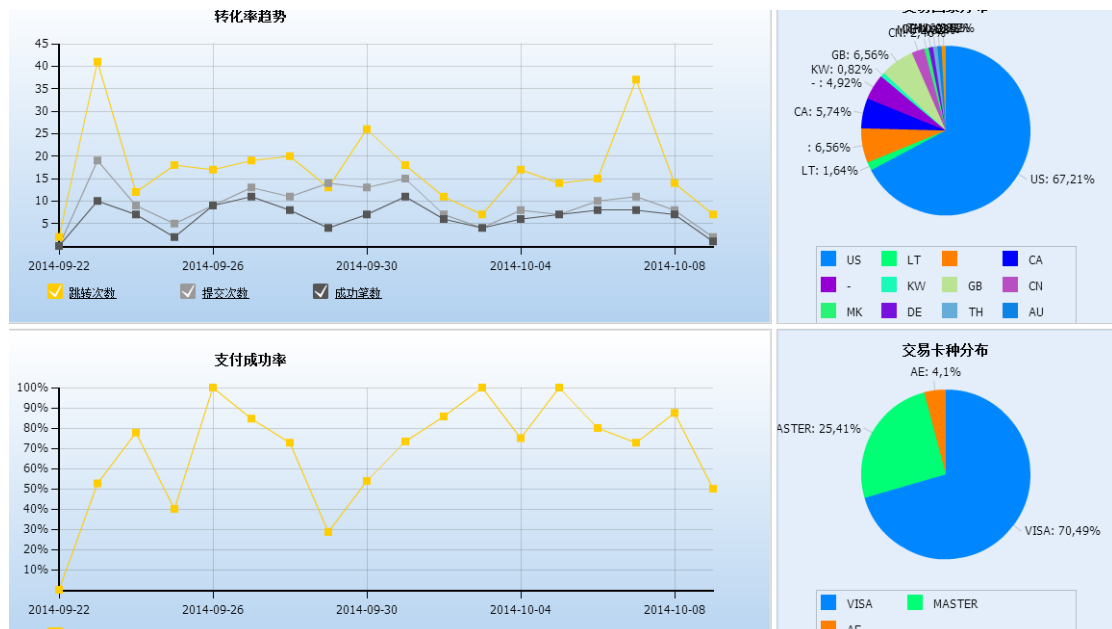
备注:

对于24小时内的交易，在商户操作退款时，退款金额自动显示，必须进行全额退款。

24小时之外的交易，退款金额可以由商户进行输入，但是退款金额不能超过原交易金额。

1.4.2 交易运营数据分析功能

通过我的收款—交易运营数据分析功能，商户可以了解自己网站的转化率、交易国家、卡种以及成功率的趋势。



若商户接入了多个网站，则每个网站每天都会有一条单独的记录，点击跳转次数，可以查看到该网站每笔跳转的IP、国家、客户姓名信息。

DHPAY 商户自服务操作指南

交易日期	网址	跳转次数	提交次数	成功次数	支付成功率
2016-01-15	www.dhpay.com	1	1	0	0.0%
2016-01-14	www.dhpay.com	1	1	0	0.0%
2016-01-14	www.dhpaytest.com	1	0	-	0.0%

网站跳转汇总页面




序号	网址	跳转时间	IP	商户参考号	交易金额	交易币种	提交次数	状态	备注
94155	www.dhpaytest.com	2016-01-14 10:28:27	[REDACTED]	14527384742681309	100.00	USD	2016-01-15 10:40:08	失败	交易被发卡行拒绝

跳转明细详情页面

1.5 用户信息

商户可在用户信息—概要信息下查看自己的基本信息（商户号、邮箱、手机登），接入集成信信息、网址信息。若商户想增加新网站，可在此点添加，前提需联系DHPAY团队走正规的银行备案。

用户信息—财务信息下会有银行账户、账户余额、收款币种、商家费用信息。您可在银行账户下添加或删除银行卡信息，对于您提供的银行账户，我们要求必须与您的法人名称一致或者注册公司名称一致。商家费用中包含您支持的卡种、币种及其手续费率、保证金及结算周期。

产 品	费 率	保证金	结算周期
	<ul style="list-style-type: none">• CNY - [REDACTED]• SGD - [REDACTED]• EUR - [REDACTED]• RUB - [REDACTED]• USD - [REDACTED]• CAD - [REDACTED]• AUD - [REDACTED]• GBP - [REDACTED]• SEK - [REDACTED]	<ul style="list-style-type: none">• 循环 - [REDACTED]	
	<ul style="list-style-type: none">• CNY - [REDACTED]• SGD - [REDACTED]• EUR - [REDACTED]• RUB - [REDACTED]• USD - [REDACTED]• CAD - [REDACTED]• AUD - [REDACTED]• GBP - [REDACTED]• SEK - [REDACTED]	<ul style="list-style-type: none">• 循环 - [REDACTED]	[REDACTED]
	<ul style="list-style-type: none">• 4.00%	<ul style="list-style-type: none">• 循环 - [REDACTED]	

1.6 安全中心

安全中心下有修改登录密码、修改支付密码、信息认证、API申请、找回API密钥、消息订阅的子菜单，商户可依据自身需求更改即可。

消息订阅目前支持邮箱订阅和短信订阅，邮箱订阅为必选项，短信订阅为可选项，短信订阅开放了订单标黄通知和拒付通知。

修改登录密码
修改支付密码
信息认证
API申请
找回API密钥
消息订阅

消息订阅

接收提醒邮箱: XXXXXXXXXX

接收提醒手机:

消息定制列表

卖家提醒		邮件订阅	短信订阅
收款通知	当卖家支付成功后, DHPay将款项入账到我的资金账户后	已订阅	
拒付通知	当DHPay向我发起拒付时	已订阅	<input type="button" value="订阅"/>
提现通知	当我成功发起提现时	已订阅	
退款通知	当我发起退款时	已订阅	
订单标黄通知	当DHPay风控将高风险订单标黄时	已订阅	<input type="button" value="订阅"/>

⦿ 温馨提示: 您可以通过邮件、手机短信定制提醒消息; 邮件提示为必发消息, 不能取消; 您可以选择订阅手机短信提醒。

1.7 我要收款

我要收款是DHPAY推出的跨境离线收款的产品, 开通该服务需要一定的准入条件及标准, 具体该产品详细介绍您可以直接点击该菜单既有详情介绍。包括产品优势、准入条件、开通方法等。



[首页](#)
 [我的账户](#)
 [我的收款](#)
 [用户信息](#)
 [安全中心](#)
 [我要收款](#)

1.8 退款

如果商户与买家达成一致协商退款, 商户运营人员可以在后台针对需要退款的交易根据协商的退款金额操作退款。退款时, 我们只有在您的资金账户可用余额大于等于退款金额时, 才能发起退款。退款时, 我们不另外收取费用, 但是也不会返还支付时收取的手续费。

1.9 拒付

拒付是指信用卡持有人因为某种原因而拒绝支付货款, 原因有很多, 如未收到货物、货物描述不符、未授权等。

通常情况下, 我们建议商户能够和买家进行积极有效的沟通, 避免拒付的产生。但当拒付真实发生时, DHPay 将也会冻结您资金账户该笔拒付金额对应的可用余额, 另附加每笔拒付 10 美元。

DHPAY 商户自服务操作指南

当您收到拒付的通知时，请务必在 3 个工作日内向 DHpay 提供相应的证据，如与买家沟通的聊天记录、发货单、商品说明等信息。DHpay 将站在商户角度向第三方申请拒付的争议，如果最终判定商户胜诉，DHpay 会解冻商户的冻结资金，并邮件通知商户；如果判定商户败诉，则 DHpay 会解冻并扣除商户的冻结金额。

具体拒付的相关知识了解学习请查阅 <https://www.dhpay.com/helpCenter.html>。

1.10 保证金

保证金的缴费模式分为：循环缴费和固定额度。

循环缴费是指：在商户每笔支付成功时，将收取一定比例的保证金。如您的保证金循环缴费比例为 10%，则交易金额为 100 美元，您应该缴纳 10 美元的保证金。对于循环保证金，在交易发生退款时，会根据退款金额按比例返还对应的保证金。循环保证金 180 天循环滚动。

固定额度是指：商户在签约时确定一个缴费的固定额度，商户的收款会先作为保证金来进行缴纳，等满足固定额度后，才正常进行结算。

1.11 冻结

商户进行违法违规交易、洗钱等恶意操作时，DHpay 会对商户账户进行冻结。冻结后商户将冻结账户资金，可进行正常的收款行为。

1.12 关闭

商户因违法卡组织的拒付、品牌保护或者其他不当经营指标会导致账户关闭，关闭后商户将无法使用 DHPAY 收款且账户资金处于冻结状态，具体冻结时间及处理办法届时 DHPAY 风控部门会予以正式通知。