

建设银行“慧兜圈”商户服务后台操作手册

欢迎使用建设银行“慧兜圈”产品！

【建设银行“慧兜圈”商户服务后台简介】

建设银行为“慧兜圈”商户提供服务后台，商户通过服务后台可设置多个收银员，实时接收支付信息，并使用查询、统计、退款等服务。商户服务后台分为手机 APP 端及 PC 端。以下操作手册对商户服务后台主要功能进行说明并提供操作指南。

建设银行“慧兜圈”商户服务后台手机 APP 端操作手册

【商户服务后台手机 APP 端主要功能说明】

使用商户服务后台 APP 端前请下载相应版本（IOS/安卓）。为保证客户端的使用安全，首次登录成功后，系统即自动建立操作员与手机设备的**绑定关系**。

1. 商户服务后台 APP 端提供账户查询、交易流水查询（实时交易/历史交易）、对账单、退款、二维码收款、操作员管理（新增角色）、设置、收银员管理等综合服务。APP 端不提供电子回单及报表功能，请使用 PC 端登录并操作。
2. 客户当日支付款项以“实时交易”中查询为准，往日支付款项请查询“历史交易”。
3. 商户可对二维码设置收款通知手机号，个人客户使用扫码功能支付成功后，系统向该手机号码发送短信通知收款结果。商户也可以通过设置微信推送、语音播报的形式获得收款通知。

【商户服务后台手机 APP 端使用指南】

一、首次使用，登录及设置密码

第一步：下载“建行企业银行”APP

商户需先在建行官网、苹果 APP Store 或安卓应用市场下载新版“**建行企业银行**”客户端（提供 IOS/安卓版本），打开客户端，即可在下方频道栏选择“**商户服务**”频道并点击左上角“**登录**”。



第二步：设置登录及交易密码

主管或操作员输入“客户号”、“登陆密码”进行登录，商户若未登录过 APP 端或 PC 端，需先进行首次登录设置登录密码和交易密码。登录过一次后，客户端将自动保存客户号。

点击登录页下方的“**首次登录或重置密码后，请设置密码**”链接，进入设置密码页面，输入客户号、手机号后四位（此手机号码为商户申请“扫码付”时填写的联系人电话），点击获取短信验证码，录入以上信息后点击下一步，分别设置登录密码和交易密码，并进行二次确认后点击“确定”。



密码设置完成后，点击“返回”回到登录页，系统反显该操作员的客户号，输入登录密码，点击登录：



登录成功，进入到商户首页

二、 日常使用

1、 登录 APP

打开“建行企业银行”客户端，选择“商户服务”频道并登录，系统已记录该操作员的客户号，直接输入登录密码即可登录。



2、 二维码查询及短信通知

点击图中“收款码”即可展示商户二维码，也可点击二维码下方“生成收款图”进行展示，或点击设置金额可针对某笔订单设定固定金额进行收款。商户可直接向消费者展示该二维码进行收款，适用于商户业务员上门收款或等应用场景。

点击二维码图右上方的“通知手机”可设置短信通知号码及通知天数（当日或一年等）。



3、 语音播报

语音播报仅针对固定二维码收款，柜台发生扫码支付交易时，向该柜台绑定的所有操作员推送通知。操作员登录后台后点击右上方“设置”，选择“消息提醒”，点击开启即可开通语音播报。每个柜台不能绑定多于5个操作员(含主管)。

由于某些手机操作系统会关闭后台进程导致无法接收，建议在工作时间打开客户端并处于激活状态，且保持手机屏幕点亮，以确保正常接收语音播报。



4、 微信推送信息

关注并进入“中国建设银行”微信公众号，手工输入“龙e付”或“聚合支付”，按照序号提示选择“1-绑定微信推送付款通知”后，点击“点击这里，绑定微信推送付款通知”，输入“客户号、登录密码及附加码”提交即可绑定成功。

重复上述操作即可解绑。

一个操作员只能绑定一个微信号，若使用另一个微信号绑定该操作员，则前一个微信号消息推送功能被自动取消。每个柜台发生交易时，向该柜台绑定的多个操作员绑定的微信号推送消息。



5、 交易流水查询

通过“流水查询”可查询“实时交易/历史交易”。点击“实时交易/历史交易”标签，查看实时交易/历史交易流水。点击一笔“实时交易/历史交易流水”，详细展示该笔流水的详细信息，点击页面下方“退款”可进行未结算流水退款。

流水查询  

实时交易 历史交易 编辑列

订单号	10535025094000115305182	交易时间	2018/07/02 16:13:12
	9506152	记账日期	2018/07/02
付款方账号	8888 *** 8888	订单号	105350250940001153051917
交易金额(元)	0.10		233071
订单状态	成功	订单状态	成功
交易时间	2018/07/02 15:58:26	付款方账号	2088 *** 3952

订单号	10535025094000115305182	交易金额	0.10
	6256984	手续费	0.00
付款方账号	8888 *** 8888	结算金额	0.10
交易金额(元)	0.10	柜台代码	
订单状态	成功	发卡行/通道	
交易时间	2018/07/02 15:57:54		

[退款](#)

实时交易退款 

交易时间	2018/07/02 16:13:12
订单号	10535025094000115305191723
	3071
付款方账号	2088 *** 3952
发卡行	
柜台号	
支付金额(元)	0.10
已退款金额(元)	0.00
可退金额(元)	0.10

退款金额 全额退款

0.10

[确定](#)

6、 退款

选择“退款制单”，返显可退款的交易流水列表。勾选需要退款的交易流水（APP 端暂时仅支持单笔勾选），核实订单详情，输入退款金额，点击确定按钮，跳转至订单确认页，确认退款信息，输入手机验证码，点击确定按钮。

退款环节可选择单人操作或双人操作，操作权限由主管在“服务管理”的“操作员管理”中为操作人员配置。



7、 操作员管理

主管在“操作员管理中”查看或设置其他操作员权限。

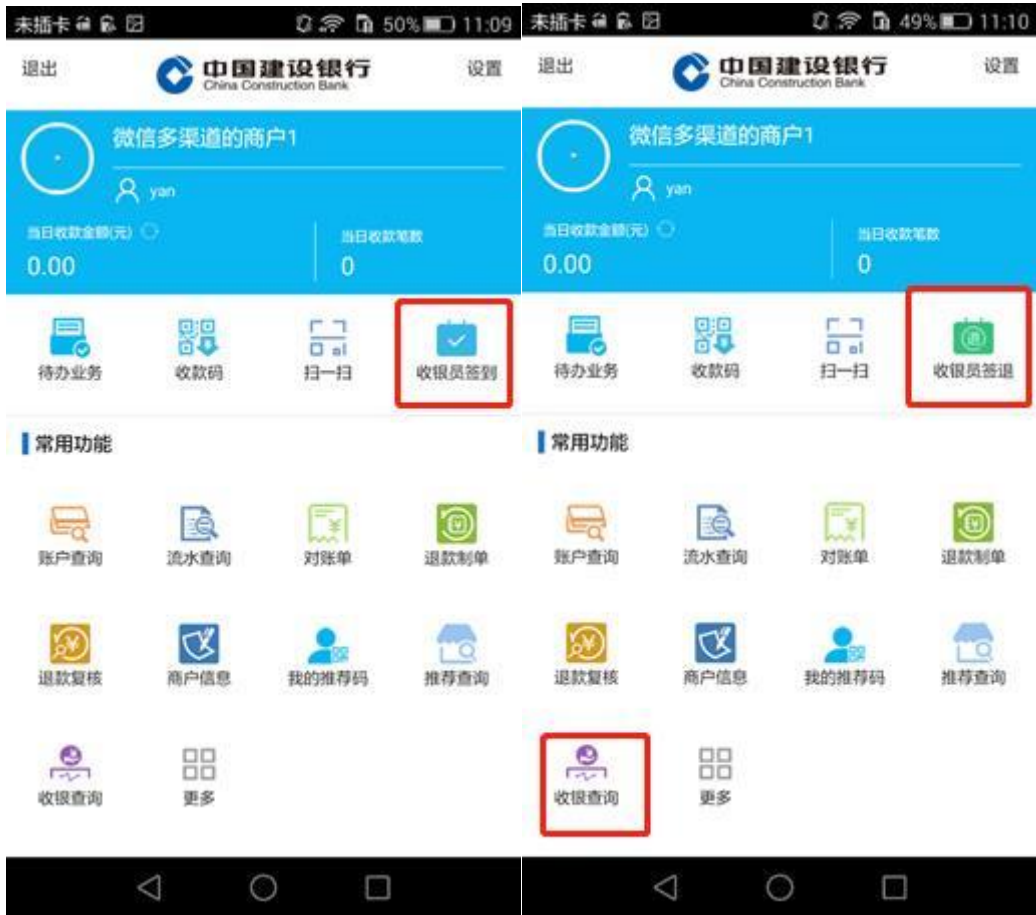
新增操作员：点击操作员列表页右上方的“+”按钮即可新增操作员，包括设置操作员基本信息（含交易流程），设置操作员功能权限，设置柜台权限三个部分



8、 收银员管理

增加收银员签到、签退功能：在商户服务平台 APP 的商户服务界面右上角增加签到、签退操作，操作员可选择某个柜台进行签到或签退；

新增收银员交易统计一级菜单栏，操作员点击“收银查询”菜单，默认展示近 7 天该收银员所有签到柜台的累计签到次数、累计支付金额、累计支付笔数。



建设银行“慧兜圈”商户服务后台 PC 端操作手册

【商户服务后台 PC 端主要功能说明】

1. 商户服务后台 PC 端请通过建行国际互联网网站（www.ccb.com）登录，支持 IE7 及以上版本的 IE 浏览器。
2. 首次登录商户服务后台 PC 端通过“E 路护航”下载商户证书并激活，可解决大部分因浏览器等原因造成证书下载失败的问题。首次登录设置时需通过主管手机号接收短信验证码。一个操作员仅有一个商户证书，如需更换电脑，则需导出证书后再新电脑进行导入设置。
3. 商户服务后台 PC 端提供账户查询、交易查询(实时交易查询/历史交易查询)、对账单、退款、电子回单、二维码收款、报表、操作员管理、设置等综合服务。
4. 客户当日支付款项以“实时交易查询”中查询为准，往日支付款项请查询“历史交易查询”。
5. 商户可对二维码设置收款通知手机号，个人客户使用扫码功能支付成功后，系统向该手机号码发送短信通知收款结果。

【商户服务后台 PC 端使用指南】

一、首次使用，下载证书及设置密码

- 1、打开建行国际互联网网站（www.ccb.com），选择左上角登录模块中的“商户服务平台”，点击“登录”按钮。



也可直接在浏览器地址栏手工输入 https://merchant.ccb.com，即可进入登录页。

2、登录后进入“特约商户首页”，可选择 [\[查看演示\]](#) 了解商户证书下载安装过程，点击 **“下载证书”** 下载 **E路护航**，或在“建行网站—电子银行—下载中心”点击下载 E路护航，下载安装后点击 **“证书更新-商户证书下载”**。请商户根据演示下载**商户证书并登录商户服务后台**。



二、日常使用

1、登录系统。

打开建行国际互联网网站（www.ccb.com），选择左上角登录模块中的“商户服务平台”，点击“登录”按钮。或在浏览器地址栏手工输入 https://merchant.ccb.com，选择证书后输入登录密码，即可进入登录页。

2、短信通知

客户点击“商户二维码—收款码”，输入通知手机号，有效期分别为当天及一年，一个柜台只能通知一个手机号码。

银联规范 建行规范

商户名称: 新渠道商户

二维码柜台: 新渠道测试商户 (100000008)

金额:

通知手机号:

通知有效期: 当天 一年



生成收款图

打印

保存

3、交易查询

通过“商户查询-实时交易查询/历史交易查询”可查询当天已支付但未清算到商户结算账户的交易流水，或往日已结算的交易流水，并可进行退款、下载和打印流水信息等操作。

商户查询 商户退款 服务管理 优惠活动 商户二维码 会员管理 更多

账户查询 实时交易查询 历史交易查询 对账单 电子回单 报表 快捷付查询

当前位置: 商户查询 > 历史交易查询

历史交易查询

* 业务类型: 全部 支付 退款

* 柜台: 全部

* 订单状态: 交易成功

订单号:

交易金额:

* 起止时间: 20180625 00时 00分 - 20180702 23时 59分

*提示: 仅供查询历史交易, 对账请前往 [对账单](#) 菜单下载商户账单

[编辑列](#) [刷新](#) [下载当前页](#) [打印](#)

交易时间	记账日期	订单号	订单状态	付款方账号/客户号	交易金额	手续费	结算金额	柜台代码	发卡行/通道	支付卡种	交易类型	关联操作
2018-07-02 17:20:22	2018-07-02	105350250940001110001967557747	成功	*****3110	0.01	0.00	0.01	020948513	建行/通道	本行借记卡	网上支付 退款	查看回单 详情

点击“查看回单”可查看并打印单笔交易流水回单。

交易时间	记账日期	订单号	订单状态	付款方账号/客户号	交易金额	手续费	结算金额	柜台代码	发卡行/通道	支付卡种	交易类型	关联操作
2018-07-02 17:20:22	2018-07-02	105350250940001110001967557747	成功	*****3110	0.01	0.00	0.01	020948513	本行借记卡	网上支付	退款	查看回单 详情

中国建设银行企业客户网上支付专用回执单			
币别: 人民币 日期: 2018-07-02 17:20:22			
付款人	户名:		收款人
	账号:	*****3110	
	户名:	厦门建设银行电子银行部	
	账号:	35101523001050003384	
商户代码:	105350250940001		柜台号:
订单号:	105350250940001110001967557747		金额(元):
用途:			交易状态:
制单员:			
复核员:			
主管:			
重要提示: 电子回单可重复打印, 如您已通过银行柜台取得相应纸质回单, 请注意核对, 勿重复记账。			

[打印](#)

4、对账单

选择账单日期时间段, 可点击“下载新格式”按钮直接下载相应对账单文件, 也可点击“查询”按钮查询该时间段的对账单列表, 再选择某个时间段的对账单进行“下载”。

商户查询	商户退款	服务管理	优惠活动	商户二维码	会员管理
账户查询	实时交易查询	历史交易查询	对账单	电子回单	报表
快捷付查询					

当前位置: 商户查询 > 对账单

对账单

账单类型: 日对账单

* 账单日期: -

[查询](#)
[下载新格式](#)
[下载旧格式](#)

选择“下载新格式”导出的对账单为 EXCEL 格式, 表中显示交易时间、订单金额、手续费等信息供商户进行对账查询。

A	B	C	E	F	G	I	J	K	L	M	N	O
出单日期	交易日期	交易笔数[1]	手续费[0]	结算金额	[0.66]							
交易时间	记账日期	银行流水号	订单号	订单状态	付款方账: 订单金额	交易金额	手续费	结算金额	柜台代码	发卡行/通	支付卡种	
2018-04-	(20180403	1010117001	13201804	(成功	*****0.10	0.10	0.00	0.10	100000008	微信	其他卡种	
2018-04-	(20180403	1010118301	13201804	(成功	*****0.10	0.10	0.00	0.10	100000008	支付宝	其他卡种	
2018-04-	(20180403	1010116981	13201804	(成功	*****0.10	0.10	0.00	0.10	100000008	微信	其他卡种	
2018-04-	(20180403	1010118351	13201804	(成功	*****0.10	0.10	0.00	0.10	100000008	支付宝	其他卡种	

5、电子回单

为商户提供每日汇总入账的清算回单、退款回单、业务收费回单, 并提供查询和打印功能。点击“商户查询——电子回单”, 选择回单类型和起止时间后,

点击查询，返显电子回单列表。

商户查询 商户退款 服务管理 优惠活动 商户二维码 会员管理

账户查询 实时交易查询 历史交易查询 对账单 **电子回单** 报表 快捷付查询

当前位置：商户查询 > 电子回单

电子回单查询

* 回单类型：
客户清算回单
客户退款回单

* 起止时间：

查询

中国建设银行 商户服务平台 客户业务收费回单

币别：人民币 日期：2018-04-04

户名：厦门建设银行电子银行部 账（卡）号：35101523001050003384

项目名称	工本费	手续费	电子汇划费	入账金额
电子支付手续费(退回)		0.00		0.00
金额(大写)：零元整				¥0.00
付款方式	转账			
交易手续费 2018年04月04日				
会计主管	授权	复核	录入	

打印

6、报表

为商户提供交易报表下载功能。进入“商户查询—报表”菜单。根据
需要选择日报/月报，选择统计时间段，点击下载。

商户查询 商户退款 服务管理 优惠活动 商户二维码 会员管理

账户查询 实时交易查询 历史交易查询 对账单 电子回单 **报表** 快捷付查询

当前位置：商户查询 > 报表

报表查询

* 流水类型：

* 统计类型： 日报 月报

* 统计月份： -

下载

7、退款

有操作权限的操作员可对单笔订单进行退款制单。退款环节可选择单人操作或双人操作，操作权限由主管在“服务管理”的“操作员管理”中为操作人员配置。

点击“商户退款——单笔退款制单”，通过筛选时间或输入订单号可以查询。勾选待退款的流水，点击“下一步”页面成功跳转，确认页面信息后，输入退款金额和交易密码再点击“确认”。

商户查询 **商户退款** 服务管理 优惠活动 商户二维码 会员管理

单笔退款制单 单笔退款复核 批量退款制单 批量退款复核 批量退款结果查询

当前位置：商户退款 > 单笔退款制单

退款制单

* 柜台：

* 起止时间： -

订单号：

选择	订单号	付款方账号	交易时间	支付金额	已退金额
<input checked="" type="checkbox"/>	zf1530240379	*****1288	2018/06/29 10:50:04	0.06	0.00

当前位置：商户退款 > 单笔退款制单

单笔退款制单

订单号：	zf1530240379	交易时间：	2018/06/29 10:50:04
付款方账号：	*****1288	支付金额：	0.06

可退金额： 0.06

退款金额：

大写金额：

请输入认证信息

* 交易密码：

8、操作员管理

为主管提供操作员信息查询、新增、修改、删除操作员及证书重置、解除手机绑定等功能，并提供操作员权限设置及流程设置（单人、双人操作）。客户点击“服务管理——操作员管理”。 点击右上侧的“新增”，填写操作员号、姓

名、手机号码后选择操作员权限和 POS 选择，最后输入交易密码点击确定。系统提示新增操作员提交成功

当前位置：服务管理 > 操作员管理

操作员号：

操作员号	姓名	客户号	柜台	手机号码	Email地址	操作
------	----	-----	----	------	---------	----

新增操作员信息

* 操作员号： ? * 姓名：

* 手机号码： Email地址：

单人操作权限： 单笔退款 批量退款（默认需2个操作员分别制单、复核才可完成退款，若勾选单人操作权限，该操作员一人即可完成退款）

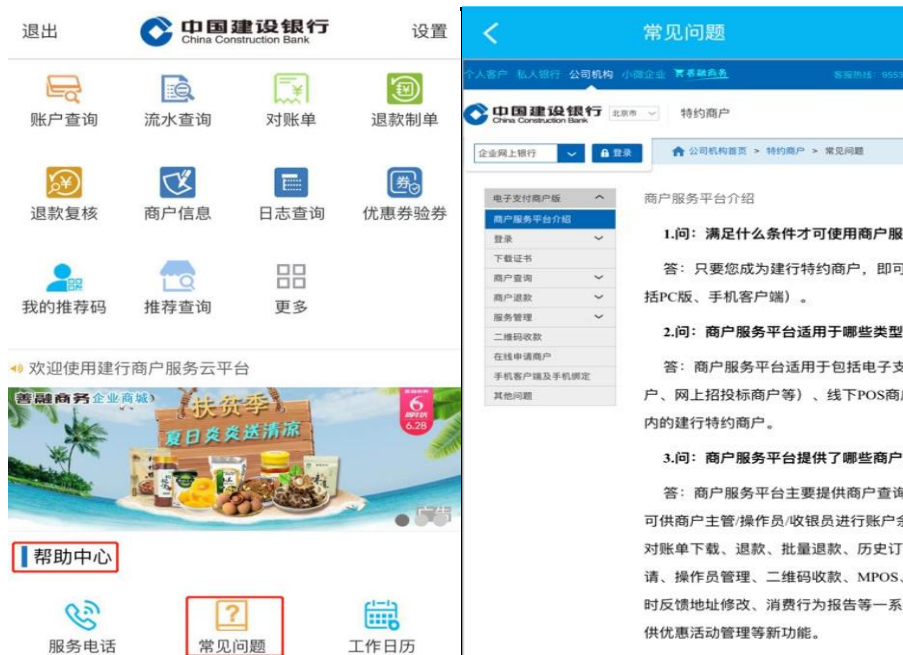
新增操作员权限

- 商户查询
 - 账户查询
 - 电子回单
 - 未结算流水
 - 报表
 - 已结算流水
 - 快捷付查询
 - 对账单
- 商户退款
 - 单笔退款制单
 - 批量退款结果查询
 - 单笔退款复核
 - 历史订单退款申请
 - 批量退款制单
 - 历史订单退款复核
 - 批量退款复核
 - 历史退款结果查询
- 服务管理
 - 商户签约信息
 - 实时反馈地址修改
 - 服务申请
 - 商户公钥下载
 - 服务申请查询
 - 商户日志查询
 - 二维码收款
- 优惠活动



常见问题处理办法

商户服务后台 APP 端：点击“帮助中心-常见问题”，即可跳转至网页链接界面，可查询登录、商户查询、退款、服务管理、手机客户端及绑定等常见问题处理办法。



商户服务后台 PC 端：登录服务平台，点击右上角“常见问题”，即可转至网页链接界面，可查询登录、下载证书、商户查询、退款、服务管理等常见问题处理办法。或登录建设银行官方网站 www.ccb.com，选择公司机构-特约商户-常见问题，即可查询相关内容。

账务差错与争议处理：若商户对交易情况或对账结果等情况存在异议，可通过微信/手机银行/网站智能与人工客服和 95533 人工客服的服务渠道，或经办网点进行反馈，请对情况进行说明并尽可能提供相关详细信息（如：商户编号、交易时间及金额、交易流水号等）。

安全提示

二维码管理：建设银行为广大商户免费制作二维码台牌，请商户认准统一制作的台牌样式并妥善保管，以防他人恶意篡改。

密码管理：登录密码、交易密码及手机号码作为商户管理服务平台的重要凭证，请商户在日常管理中妥善保管。如遇需修改手机号、重置主管证书等问题，请及时联系各经办网点，由银行后台统一修改。