



乐刷支付科技有限公司 外包服务商管理办法

乐刷支付科技有限公司

目 录

第一章 总 则	1
第二章 收单服务商引入	1
第三章 收单服务商推广员备案制度	3
第四章 收单服务商业务管理	7
第五章 收单服务商风险管理	8
第六章 收单服务商品牌管理	10
第七章 收单服务商评估与分级	11
第八章 罚 则	12
第九章 附 则	13

第一章 总 则

第一条 为全面规范乐刷支付科技有限公司（以下简称“乐刷”）收单服务商管理工作，提升收单服务商市场运作及日常运营管理能力，降低经营风险，促进收单业务持续、快速、稳健发展，特制定本管理办法。

第二条 本办法遵循“业务合规、市场有序、长期共赢”的原则，在《银行卡收单业务管理办法》的基础上制定。

第三条 本办法所称收单服务商，是指接受乐刷业务合作并与乐刷签订《乐刷支付科技有限公司市场拓展合作协议》，从事商户拓展、风险控制、品牌宣传等收单业务的企业法人。

第四条 乐刷对收单服务商管理，包括乐刷对收单服务商进行的引入与退出、业务管理、风险管理、品牌管理、资金管理、评估与分级等活动。

第五条 本办法适用于乐刷所辖各区域收单服务商。

第二章 收单服务商引入

第六条 4C 服务商模式

4C 服务商是一种以“开展商务拓展、提供便捷服务、保持信息交流、叠加信用业务”四位一体为核心的收单服务商模式。

（一）商务拓展：积极开拓商户，以规范的市场推广，

有序扩大商户数量与市场规模占比；

（二）便捷服务：通过专业化培训和各类服务标准、措施的推出，为商户提供一站式便捷服务，有序提升乐刷商户粘性和品牌形象；

（三）信息交流：加强信息交流，及时反馈各类市场信息，提升市场应对与合作关系；

（四）信用业务：在满足上述 3C 条件的前提下，叠加信用业务能力，为商户提供各类金融产品服务，提升乐刷和收单服务商的共同收益。

第七条 收单服务商须符合如下标准：

（一）在业务开展当地通过工商、税务合法注册，具备独立法人资质及相应收单外包服务营业范围的单位（或机构）；

（二）在业务开展当地有固定的办公场所；

（三）建立专业专职的营销团队、运维团队与风控团队。

第八条 收单服务商需向乐刷提交如下审核材料：

（一）盖有收单服务商企业公章的《乐刷支付科技有限公司市场拓展合作协议》；

（二）工商营业执照副本复印件；

（三）公司简介及公司架构图；

（四）银行开户许可证复印件；

（五）税务登记证复印件（三证合一无需提供）；

(六) 公司法人及联系人身份证复印件(附名片);

(七) 《收单服务商商业计划书》。

第九条 收单服务商材料通过审核后,收单服务商须在3个工作日内向乐刷缴纳保证金,乐刷为收单服务商开通POS管理平台(以下简称“平台”)管理权限。

第十条 收单服务商成功缴纳保证金后,经由乐刷为其开通“平台”权限,方可开展合作业务。

第十一条 收单服务商评级标准

(一) 根据第六条 4C 考评得分,结合地区等因素,评定收单服务商等级。

(二) 根据合规风控标准,评定合规风控系数。

(三) 根据收单服务商等级划分服务商的业务拓展区域。

第十二条 4C 服务商模式的配套政策及措施:商户真实性大检查、收单推广员备案、风险保证金政策。

第三章 收单服务商推广员备案制度

第十三条 为加强对收单服务商推广员的管控力度,建立专业、规范、高效的收单推广员队伍,需对所有收单服务商实施收单推广员备案制度;

第十四条 对收单服务商推广员的管理要求:

(一) 收单机构要留存收单推广员的基本信息;

(二) 对所有收单推广员进行从业培训及上岗认证；

(三) 把收单推广员与其所推荐的商户进行关联，明确责任人；

(四) 建立收单推广员黑名单，打击和肃清违规收单推广员；

(五) 建立黑名单共享机制，共同维护市场秩序。

第十五条 收单推广员备案要素

(一) 收单推广员个人信息：

- 1、姓名；
- 2、身份证号；
- 3、手机号码；
- 4、信用卡号；
- 5、家庭住址。

(二) 照片：

- 1、本人彩色照片；
- 2、本人身份证彩色照片。
- 3、收单服务商盖章证明原件

第十六条 收单推广员备案方法

(一) 每一家收单服务商均需要按乐刷支付科技有限公司的规则和要求为其所属的每一位收单推广员提交收单推广员备案申请表；

(二) 只有通过备案的收单推广员才能接受培训；

(三) 只有通过培训并获得从业资格证书的收单推广员才能开展业务推广工作。

第十七条 收单推广员备案编号

乐刷通过备案的推广员设置推广员编号（Registered Development Number，简称RD号），RD号是收单推广员在乐刷唯一的识别号（识别号设定方法：R+代理商编号+年份+三位数字序列号【由代理商顺次设定】+01/02,01代表女性，02代表男性）。

第十八条 收单推广员培训

- (一) 人行颁发的收单管理办法；
- (二) 银行卡收单基础知识（银行卡常识、发卡行、收单行、收单机构、中国银联等）；
- (三) MCC 基础知识（常用 MCC 及其对应行业、费率等）；
- (四) POS 机出错码；
- (五) 商户签购单阅读说明；
- (六) POS 机具装机步骤；
- (七) 商户推荐条件；
- (八) 调单基本知识；
- (九) 商户真实性要求；
- (十) 交易真实性要求；
- (十一) 收单业务风险控制知识；
- (十二) 其他技能和业务的培训。

第十九条 收单推广员考试

（一）乐刷支付科技有限公司组织对完成培训的收单推广员进行考试（乐刷出试题库，代理商负责考试评分）；

（二）对考试通过的收单推广员颁发“收单推广员从业资格证书”；未能通过考试的收单推广员需重新进行培训，并再次参加从业资格考试；

（三）乐刷组织专人对考试结果进行检查，对检查不合格的收单服务商做出相应处罚，同时取消其收单推广员的从业资格。

第二十条 收单推广员管理

（一）正常状态

收单推广员有所属收单服务商，收单服务商为其承担连带责任，收单推广员无违规行为，则该收单推广员为正常状态，可以开展业务推广工作。

（二）挂起状态

无所属收单服务商或有争议的收单推广员，没有收单服务商为其承担连带责任，则该收单推广员为挂起状态，不能开展业务推广工作。

（三）黑名单状态

收单推广员出现违规行为，则取消该收单推广员的从业资格，并将该收单推广员记入黑名单，所属收单服务商负有连带责任，乐刷支付科技有限公司对收单服务商和收单推广

员同时进行处罚。

第四章 收单服务商业务管理

第二十一条 收单服务商在市场拓展中应严格遵守国家有关法纪法规、《银行卡收单管理办法》及乐刷相关业务管理办法，承担由于其违规违法行为所导致的一切损失及法律责任。

第二十二条 收单服务商业务合作范围包括商户拓展、商户资料收集及初审、商户装机与培训、商户巡检、商户维护服务等活动。收单服务商不得开展业务合作范围以外的收单服务业务。

第二十三条 收单服务商须接受乐刷常规业务、风险管理及品牌管理等方面的培训。

第二十四条 收单服务商须按以下要求配置专业化团队：

（一）建立营销团队，负责拓展商户及销售收单相关产品；

（二）建立运维团队，负责商户资料初审、商户现访、装机培训、日常巡检与服务等工作；

（三）营销、运维、风控团队人员须为收单服务商企业法定在册员工；

第二十五条 收单服务商在业务开拓区域，单一地市商

户数达一百家以上，必须投入专业维护团队，快速响应商户服务需求。

第二十六条 收单服务商仅限在协议签署的合作区域或经乐刷授权的区域内开展业务。

第二十七条 收单服务商可通过以下方式进行市场拓展：

（一）自建营销团队进行商户拓展；

（二）与银行、商业协会等具备优质商户资源的机构合作。

第二十八条 收单服务商不得通过收取加盟费或转卖机具等形式转包业务。

第二十九条 收单服务商须遵照《乐刷支付科技有限公司银行卡特约商户受理协议》进行市场拓展，确保所拓展商户的真实性、商户装机地址与经营地址的一致性，并按要求对商户进行日常维护工作。

第三十条 收单服务商有义务配合乐刷进行收单相关增值营销项目的开拓与服务工作。

第五章 收单服务商风险管理

第三十一条 收单服务商须遵照《乐刷支付科技有限公司银行卡特约商户受理协议》中相关条款对所拓展商户进行资质初审、培训、巡检等风险管理，并协助乐刷完成风险事

件的查处工作。

第三十二条 收单服务商需按以下风险管理要求完成商户的风险管理工作：

（一）商户真实性要求。收单服务商应当依照乐刷的要求向乐刷推荐商户，并协助商户向乐刷提交相关资料，调查商户身份及经营情况，保证商户是合法存在且从事合法商业活动的经营主体。禁止发展非法设立的、从事非法经营活动的、被列入有关不良信息共享系统的商户。

（二）风险交易协查要求。乐刷通过外部查处或举报、内部自查，发现商户收单业务中存在的套现、跨区域移机、虚假材料、侧录、刷伪卡、刷盗卡、恶意违约、代客清算、非法经营等行为时，收单服务商有义务配合乐刷进行风险交易协查，配合乐刷按时完成对签购单的调阅等确认工作。协查过程中商户被确认为风险商户的，收单服务商需协助乐刷完成对风险商户的处理工作。

（三）商户的巡检与管理要求。收单服务商应按照乐刷要求完成对商户收单业务风险防范的培训工作，做好机具日常维护服务等工作。收单服务商需定期进行商户的巡检工作，巡检过程中若发现存在商户虚假、移机、非法经营等违规行为，收单服务商应立即向乐刷报备并进行商户整改。

（四）收单服务商还需配合乐刷完成其他相关的商户风险管理工作。

收单服务商未能履行上述风险管理义务，导致其推荐的商户造成乐刷损失，收单服务商需承担连带赔偿责任，并依据相关管理办法接受处罚。

第三十三条 收单服务商须对在职员工建立身份信息档案、提供入职培训，明确其工作职责及行为标准，并建立员工工作监管机制；须为离职人员办理离职手续，明确其离职后的保密义务。

第三十四条 收单服务商须确保业务信息安全，对乐刷的业务资料、乐刷 POS 管理平台、商户信息及其他业务类信息进行保密,未经乐刷许可，不得对外披露任何业务信息。

第三十五条 风险承担的原则为“谁发展的商户谁负责”，即由收单服务商承担业务开拓过程中违规操作造成的损失，乐刷协助收单服务商冻结涉及风险交易的商户资金。因外包服务机构原因导致特约商户、持卡人或发卡银行资金损失的，为切实保障相关当事人合法权益，乐刷将全额承担先行赔付责任，外包服务商需承担全部损失。

第六章 收单服务商品牌管理

第三十六条 收单服务商须严格按照《乐刷支付科技有限公司代理商使用品牌规范》及其他品牌管理办法的相关细则，在业务区域内开展品牌宣传工作，并有义务对其他收单服务商的相关品牌宣传工作进行监督与举报。

第三十七条 收单服务商须以“乐刷收单服务商”的名义进行市场宣传，严禁冒用中国银联、银行机构或其他收单机构名义进行市场宣传。

第三十八条 收单服务商须将宣传资料提交乐刷审批报备后方可在市场投放。

第三十九条 收单服务商须加强内部员工品牌宣传培训工作，明确品牌宣传操作标准；收单服务商因内部管理不力所导致的品牌宣传违规行为，均由收单服务商承担。

第四十条 收单服务商有义务监督其他收单服务商在市场中的宣传行为，对违规信息宣传进行举报。

第四十一条 收单服务商若出现品牌宣传违规行为，应在收到乐刷整改通知书后，立即进行整改并提交整改报告。对于情节严重的，乐刷将依据相关条例进行处罚。

第七章 收单服务商评估与分级

第四十二条 乐刷有权对收单服务商的业务成绩及业务行为设置评估指标及评估办法，并依此进行评估管理，评估内容包含但不限于：

- （一）商户拓展达成率；
- （二）业务报表提报及时率；
- （三）风险事件协查完成率；
- （四）商户投诉率；

（五）业务违规操作情况等。

第四十三条 收单服务商评估以地市为单位，以月度为周期，根据业务发展阶段性目标及管理需求设置相应的评估指标。新增收单服务商自合作后次月起进行评估。

第四十四条 收单服务商须依据《收单服务商评估标准》提升业绩并规范业务行为。

第八章 罚则

第四十六条 收单服务商从事收单合作业务有下列情形之一的，由乐刷责令其限期整改，并视情节给予警告、通报批评或处以罚款等其他处罚措施：

（一）所推荐商户不符合《银行卡收单业务管理办法》要求，在商户拓展及维护中存在违规操作的；

（二）违反公平竞争原则，在商户拓展中存在恶性竞争或违规行为，损害其他合作方合法权益的；

（三）对商户风险事件协查不力，致使持卡人资金损失的；

（四）因管理不善致使特约商户账户信息外泄的；

（五）未建立商户现访及巡检制度、交易风险监控系統，或发现特约商户出现违法违规行为未采取有效措施制止、整改并上报乐刷的；

（六）对乐刷要求协助的调单、风险事件协查等，未尽

调查职责或未如实反馈调查结果的；

（七）违规发布乐刷品牌宣传信息的。

第四十七条 收单服务商从事收单合作业务有下列情形之一的，由乐刷暂停其业务资格，责令其限期整顿；对拒不改正的，解除合作关系；涉嫌犯罪的，依法提请公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）拒绝、阻碍乐刷进行合作业务监督检查的；

（二）隐瞒重大风险事件，提供虚假信息，对乐刷造成不良影响及重大经济损失的；

（三）明知、应知商户属于禁入类或不得初审通过，仍违规发展的；

（四）对于乐刷发出的整改及处罚指令不予接受或履行的。

第九章 附则

第四十八条 本办法相关用语含义如下：

调单是指发卡机构或持卡人对原始交易有疑问，要求收单机构调取原始交易单据，或要求查询取现地址、商户信息的过程。

保证金是指收单服务商向乐刷缴纳的、用以规范和约束收单服务商业务拓展行为，是收单服务商的资信保证，不用作贷款结算。合作关系终止时，保证金需退还原收单服务商。

若因收单服务商拓展商户过程中存在违规操作涉及风险交易给乐刷造成的资金损失，公司有权扣除保证金。

分润是指收单服务商所拓展商户的日常交易产生的收益，按合作协议约定比例分配给服务商的利润部分，属于收单服务商的推广收益。

第四十九条 本办法由乐刷制定，并保留对本办法的变更、增加或修改的权利。

第五十条 乐刷通过“乐刷 POS 管理平台”所发布面向收单服务商的公告均作为本办法的附则，对收单服务商具有约束力。

第五十一条 本办法最终解释权归乐刷所有。

第五十二条 本办法自 2024 年 9 月 1 日起施行。