

支付即服务产品文档 v5.0

更新时间：2021 年 11 月 25 日

一. 产品简介	2
二. 产品优势	3
三. 操作指导	5
3.1 服务人员名片设置.....	6
3.1.1 产品管理员配置.....	6
3.1.2 名片设置.....	7
3.2 服务人员注册.....	10
3.2.1 企微服务人员注册.....	11
3.2.1 个微服务人员注册.....	12
3.3 服务人员查询.....	16
3.4 服务人员分配.....	17
3.4.1 自动分配（免开发，仅适用于个人微信服务人员）.....	17
3.4.2 API 分配（需开发）.....	19
3.5 服务人员信息更新.....	20

一. 产品简介

服务人员，是商家为用户提供服务和转化生意的重要一环，服务人员为用户提供的产品推荐、咨询等服务，有力地促成用户成交。但支付完成其实并不是服务的结束，而是服务的开始。支付后，用户仍然有许多场景需要商家提供相应服务，例如使用指导、售后服务、新品咨询等；而商家及其服务人员也希望能与用户建立持久的联系，吸引用户再次消费。

基于这样的背景，微信支付推出了“支付即服务”产品，通过这一产品，商家可在支付完成后为用户推送服务人员名片。服务人员名片不仅会展示服务人员姓名、头像、门店等信息，还提供为服务人员点赞等互动功能，增强用户专属感，提升亲密度；同时，服务人员名片会直接展示服务人员二维码，方便用户快速添加服务人员为好友，将短时服务转化为持续服务，弱联系变为强连接，提升用户体验和商家运营效率，创造未来触达的无限可能。

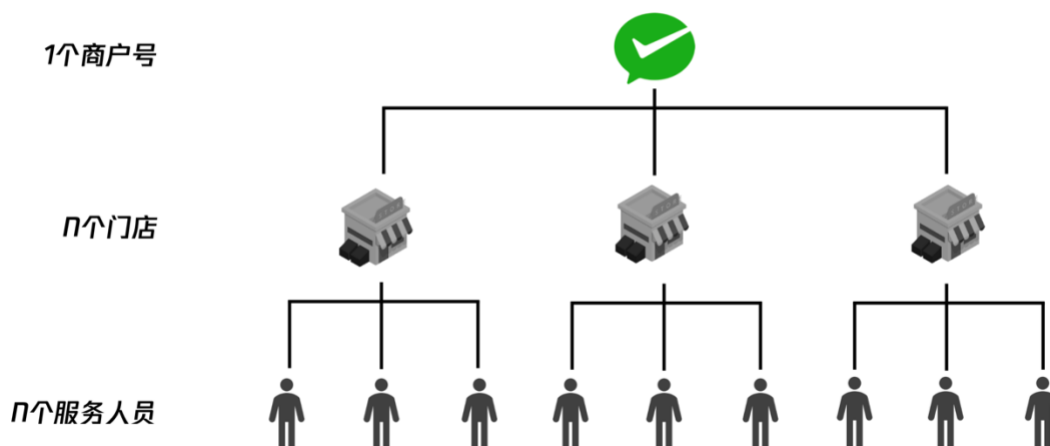
*注：微信支付商业版部分订单支持接入支付即服务，其中，付款码支付（小绿盒、扫码枪扫码付款码）类订单支持，jsapi 支付（用户主动扫码）类订单不支持。



二. 产品优势

优势一：1 vs. N vs. N 的框架模型建立

1: N: N的模式，提高连接商家和用户的效率及精度



在支付即服务产品形态下，我们建立了 1 : N : N 的模式，一个商户号对应着若干个门店，而一个门店下又对应着若干个服务人员。这种以细化到人的维度去触达用户的模式大大提高了商家与用户进行联系的效率，能较快地辐射到更多用户，且能给单个用户更具个性化的服务和营销。

优势二：企业微信、个人微信全方位支持



为了满足各行业商家的服务人员的真实服务现状，“支付即服务”支持商家使用微信或企业微信接入，服务人员名片页面可以根据商家的选择，展示服务人员的微信二维码或企业微信二维码。我们搭建了完善的服务人员注册、分配和管理流程，让商家可以更加便捷地接入“支付即服务”，选择更适合自己的方式去连接用户。

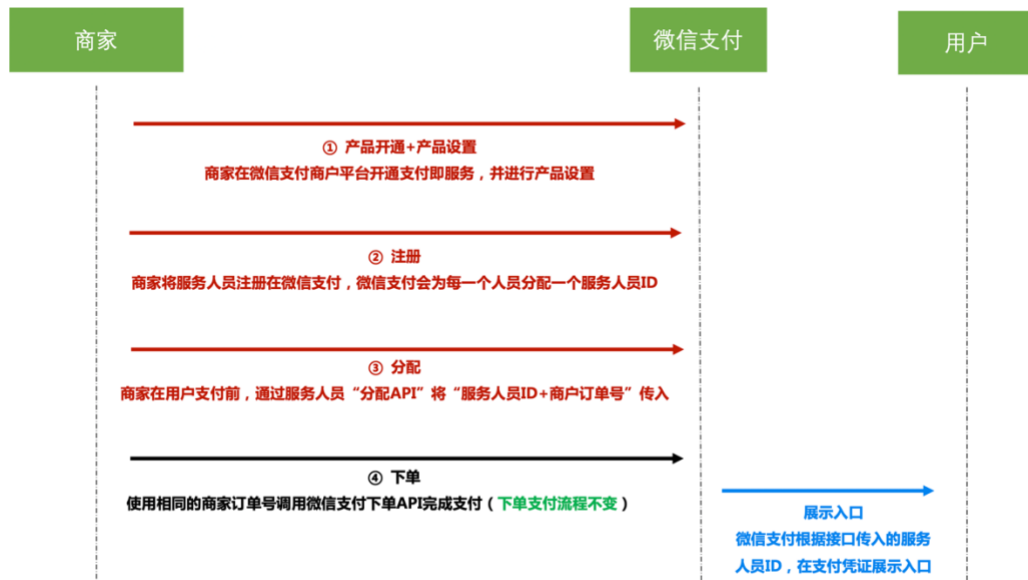
优势三：灵活分配服务人员

“支付即服务”为商家提供服务人员分配 API，在不改变商家原有下单支付流程的基础上，支持商家为用户灵活分配服务人员。用户支付前，商家生成该笔交易的商家订单号，此时将服务人员信息通过“服务人员分配 API”传入微信支付，即可完成分配。服务人员的分配规则完全在商家内部闭环，满足不同商家的差异化需求。

三. 操作指导

“支付即服务”的整体实施流程如下图所示：

- 1) 商家开通支付即服务，并进行产品相关设置；
- 2) 注册服务人员，由微信支付为每一位注册成功的服务人员生成一个服务人员 ID，商家需存储服务人员 ID 数据；
- 3) 用户在商家购物，商家系统生成商家订单号时，即可通过“服务人员分配接口”进行服务人员的分配，为指定的订单传入对应的服务人员 ID；
- 4) 该笔订单正常完成支付流程，用户即可在支付后的消息账单入口处点击查看服务人员名片。



*注：服务商模式下，服务商需邀请特约商户授权产品权限。特约商户需自行进行产品开通并完成产品授权，同时在平台完成产品设置，完成后即可由服务商代替商家调用支付即服务接口进行服务人员的注册、分配、管理等操作。

接下来将详细介绍接入支付即服务的操作流程。

3.1 服务人员名片设置

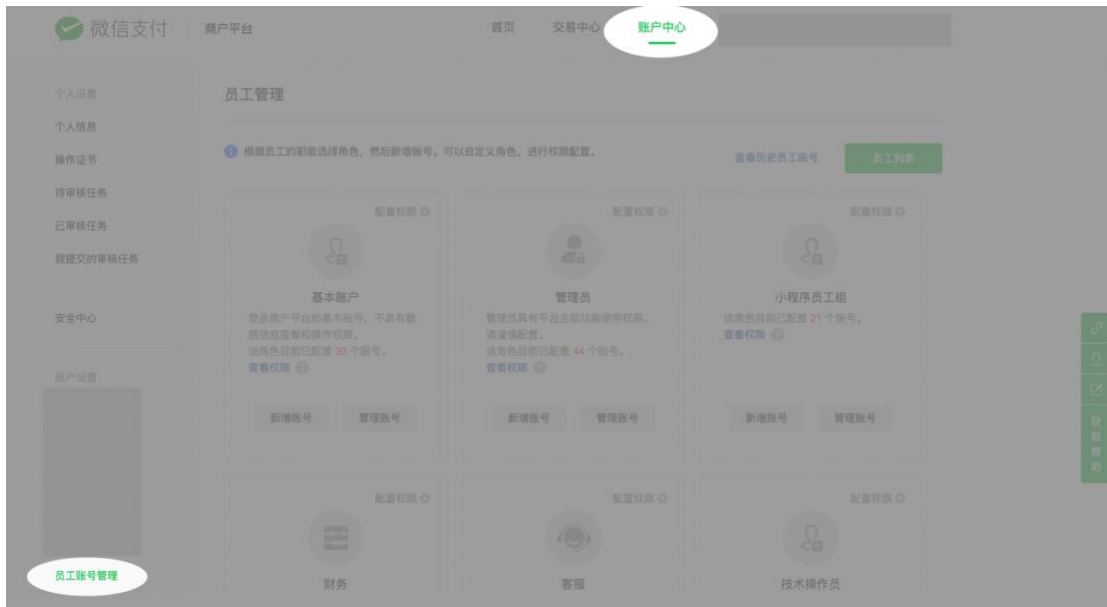
在产品中心开通支付即服务后，需在商户平台对支付即服务的产品功能进行相关配置，配置后方可正式使用支付即服务。由于商户号的超管及产品管理员方可进入产品设置页面进行操作，因此接下来将介绍如何配置产品管理员以及如何进行相关产品设置。

3.1.1 产品管理员配置

商户号的超管及产品管理员方可进入产品设置页面进行操作，其中产品管理员是指在商户平台员工管理中拥有“支付即服务产品配置”权限的员工。商家可按实际情况为相关员工配置该权限，配置流程如下：

1) 超管或其他管理员通过扫码登录微信支付商户平台 pay.weixin.qq.com（若无法扫码登录说明超管还未绑定微信号，超管需先绑定微信号）；

2) 进入账户中心—>员工账号管理；



3) 选择某一角色，点击配置权限，并勾选“营销中心”下的“支付即服务产品配置”权限，则该角色下的所有员工都拥有了支付即服务的产品管理员权限。



3.1.2 名片设置

产品管理员进入支付即服务产品设置页面进行服务人员名片设置。

页面路径为：产品中心——>我的产品——>支付即服务——>产品设置。



产品设置页面如下图所示，具体设置内容包括上传商家 logo、选择服务人员名称以及选择名片功能模块。



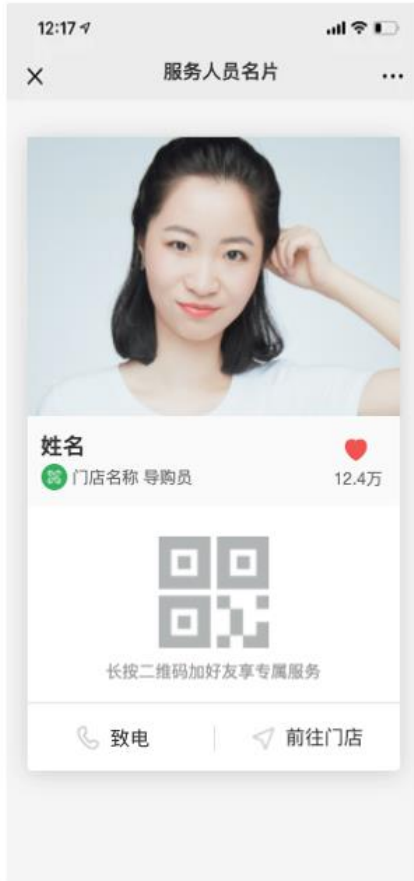
服务人员名片设置：

1) 商家 logo: 尺寸为 120*120px 的图片, 格式可为 png、jpg、bmp、jpeg, 大小需在 2M 以内。

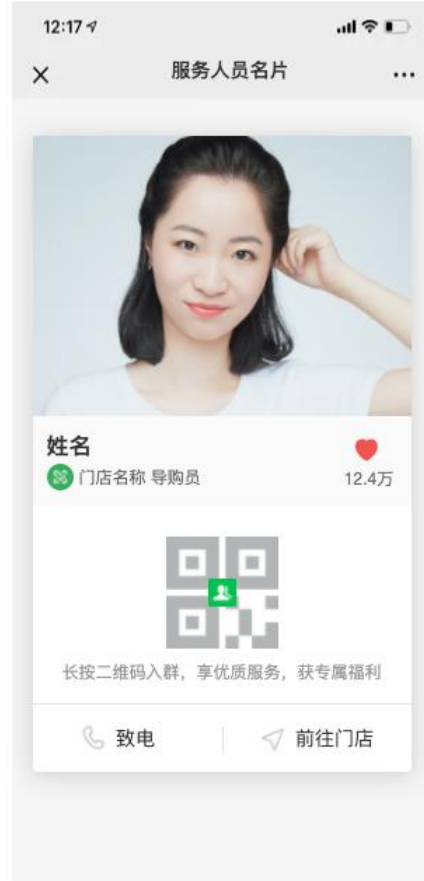
2) 服务人员名称: 商户可根据所在的行业选择适合的服务人员名称。服务人员名称将展示在微信支付账单和服务人员名片页面上, 例如: 若商家选择的服务人员名称为“服务顾问”, 则支付后消息入口的文案展现为“联系商家服务顾问”, 服务人员名片页面上服务人员姓名下方将展示“XX 门店服务顾问”(其中“XX 门店”展示该服务人员所在门店名称)。

*注: 若服务人员名称列表中无合适的服务人员名称, 可点击“查看指引”, 按指引要求发送申请邮件至指定邮箱, 微信支付侧将于 3 个工作日内进行审核并邮件返回审核结果。

3) 二维码模块: 商家可选择展示个人二维码或群二维码 (至少选择一个, 两者可同时选择)。其中群二维码仅支持企业微信群活码。若需展示群二维码, 则需通过注册 API 传入群二维码 URL 字段, 或通过信息更新 API 为已注册服务人员增加群二维码 URL 字段。



仅有个人二维码时



仅有群二维码时



个人二维码和群二维码同时存在时

4) 其他模块：服务人员名片另外有电话（指致电给服务人员）和门店导航（指导航至服务人员所在门店）两个模块，商家可根据实际情况进行选择。选择后可立刻在页面右侧的名片预览区进行样式查看。

3.2 服务人员注册

“支付即服务”为商家提供了企业微信和个人微信两种服务工具供服务人员和用户进行沟通和连接。对两种不同的服务工具，“支付即服务”都提供了相应的能力来便捷地完成服务人员的注册流程，接下来将分别介绍。

3.2.1 企微服务人员注册

对于使用企业微信的商家，可通过企业微信提供的通讯录接口获取服务人员在企业微信注册的姓名、头像等信息，并通过支付即服务提供的“[服务人员注册 API](#)”便捷地进行服务人员批量注册。注册 API 需要以下入参，接下来详细介绍：

请求参数

参数名	变量	类型	必填	描述
子商户ID	sub_mchid	string (32)	否	服务人员所属商户的商户ID 示例值: 1234567890
企业ID	corpid	string (32)	是	商户的企业微信唯一标识 示例值: 1234567890
门店ID	store_id	int	是	门店在微信支付商户平台的唯一标识 示例值: 1234
企业微信的员工ID	userid	string (16)	是	员工在商户企业微信通讯录使用的唯一标识 示例值: robert
企业微信的员工姓名	name	string (512)	是	员工在商户企业微信通讯录上的姓名,需使用微信支付平台公钥加密 该字段需进行加密处理,加密方法详见敏感信息加密说明。 示例值: pVd1HJ6v/69bDnuC4EL5Kz4jBHLiCa8MRtelw/wDa4SzfespQO/0kjiwfdfg== 字段加密:使用APIv3定义的方式加密
手机号码	mobile	string (512)	是	员工在商户企业微信通讯录上设置的手机号码,使用微信支付平台公钥加密 该字段需进行加密处理,加密方法详见敏感信息加密说明。 示例值: pVd1HJ6v/69bDnuC4EL5Kz4jBHLiCa8MRtelw/wDa4SzfespQO/0kjiwfdfg== 字段加密:使用APIv3定义的方式加密
员工个人二维码	qr_code	string (256)	是	员工在商户企业微信通讯录上的二维码串 示例值: https://open.work.weixin.qq.com/wwopen/userQRCode?vcode=xxx
头像URL	avatar	string (256)	是	员工在商户企业微信通讯录上头像的URL 示例值: http://wx.qlogo.cn/mmopen/ajNVdqHZLLA3WJ6DSZUfiakYe37PKnQhBleOOBO4czqrmZDS79FH5Wm5m4X69TBicnHFhiafvDwkiOpZeXYQQ2icg/0

sub_mchid: 非必填,若由服务商调用接口进行注册,则传子商户的商户号;若由商户自己调用接口注册,不传即可。

corpid: 查看企业微信里“我的企业”。

store_id: 微信支付商户平台的门店ID,查找路径: 登录商户平台——营销中心——门店管理,门店管理页面下的门店编号即为需要填写的门店ID(这里的门店信息与企业微信的门店系统无关)。

userid、name、mobile、qr_code、group_qrcode、avatar：从企业微信通讯录获取，参考[企业微信的接口文档](#)。其中 name 和 mobile 两个字段需进行加密处理，加密方法详见[敏感信息加密说明](#)。其中 qr_code 建议使用企业微信的“联系我”二维码，用户扫码发送好友邀请后无需好友验证，直接添加服务人员为好友；并且该二维码可以带参数，用于区分不同的添加好友渠道，参考[企微的接口文档](#)。

group_qrcode：员工所在门店在企业微信配置的群活码的 URL（可通过企业微信“获取客户群进群方式 API”获取，请登录企业微信后查看 [API 文档](#)，若无查看权限可通过[问卷](#)提交需求）。

***注：**

1) 对于无线下门店的线上场景（例如小程序），也需在微信支付商户平台注册一个专供线上场景使用的门店，其中门店名称可为“XXX 总部”、“XXX 办公地点”等，门店地址可设为品牌的总部或办公场所。

2) 认证完成后的门店，需经过 2 个小时左右方可在支付即服务小程序中同步门店信息。若门店创建并认证后，进入支付即服务小程序中依然提示没有门店可选，可耐心等待，并尝试删除小程序后重新登录进入。

3) 注册接口会返回服务人员 ID，**请服务商/商家妥善存储注册的服务人员信息和返回的服务人员 ID，便于后续使用。**

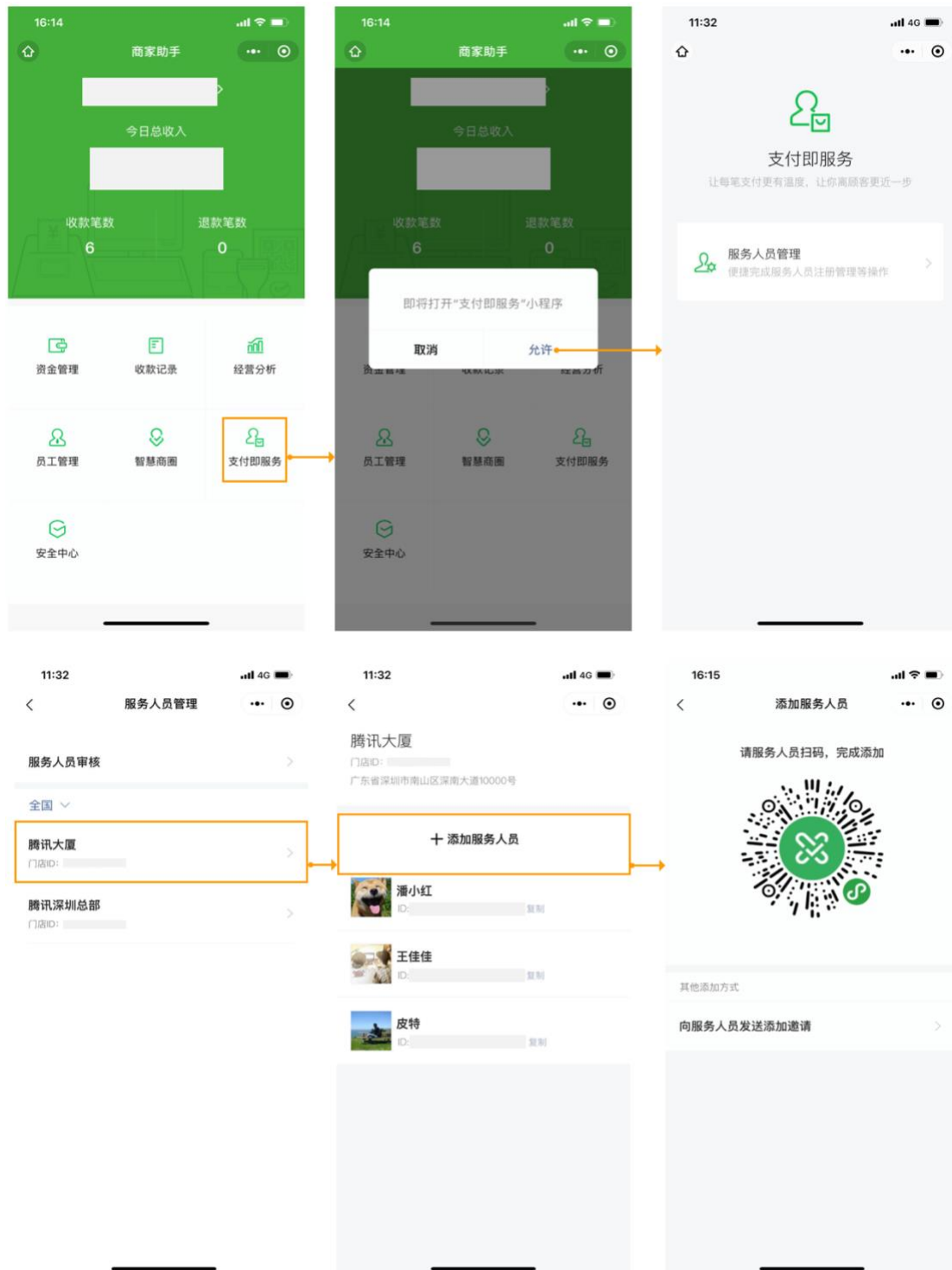
3.2.1 个微服务人员注册

对于使用个人微信的商家，由于个人微信属于个人财产，因此需通过小程序邀请授权的方式完成注册流程。

个微商家需要超管或产品管理员进入“支付即服务”小程序邀请服务人员注册，具体流程如

下:

第一步: 产品管理员进入“微信支付商家助手”小程序, 在首页点击跳转至“支付即服务”小程序 (必须由商家助手小程序跳转进入)。进入后, 点击“服务人员管理”, 然后在门店列表页选择需邀请服务人员的门店。点击添加服务人员, 通过转发或扫码的方式邀请服务人员注册。



*注:

1) 若无法在“商家助手”小程序中找到“支付即服务”入口, 请按以下方式进行排查: 1. 确认是否已在商户平台开通支付即服务并完成产品设置; 2. 删除小程序后重新登录进入。

2) 对于无线下门店的线上场景(例如小程序), 也需在微信支付商户平台注册一个专供线上场景使用的门店, 门店地址可设为品牌的总部或办公场所(可通过单个创建, 在腾讯地图上直接选择一个已认证的地点, 该方法不会触发腾讯地图审核, 更加高效)。

3) 认证完成后的门店, 需经过 2 个小时左右方可在支付即服务小程序中同步门店信息。若门店创建并认证后, 进入支付即服务小程序中依然提示没有门店可选, 可耐心等待, 并尝试删除小程序后重新登录进入。

第二步: 服务人员填写信息。服务人员扫码或收到被邀请的消息后, 进入填写注册信息页面, 在该页面填写正确的信息并提交。除工号为选填信息外, 其他信息均为必填信息。服务人员填写完成后提交即可。



第三步: 产品管理员审核信息。产品管理员再次进入“支付即服务”小程序, 点击“服务人员审核”即可看到服务人员提交的注册信息, 确认无误后点击通过即可完成注册(若信息有误, 可选择驳回并再次发起邀请)。



注册完成后，会为每位服务人员生成服务人员 ID。小程序中，服务人员列表页面会显示服务人员的姓名、服务人员 ID 等信息，点击复制即可将服务人员姓名、电话和 ID 复制到粘贴板中，同时，点击该服务人员将进入服务人员信息详情页，可看到服务人员注册时填写的信息。商家可将该服务人员的 ID 等信息进行本地存储，便于后续使用。



3.3 服务人员查询

注册服务人员后，商家可通过以下方式获取服务人员 ID：

1) 企业微信商家

方式一：注册服务人员成功后，注册接口将返回服务人员 ID，商家可妥善存储该信息，便于后续使用。

方式二：通过[服务人员查询 API](#) 进行查询。查询方式分两种：1.传入门店 ID，查询该门店下的所有已注册服务人员的信息（每次查询不可超过 10 条）；2.传入服务人员的企业微信员工 ID 或手机号，查询单个服务人员的信息。

2) 个人微信商家

方式一：注册完成后，可在小程序中查看并复制服务人员 ID，商家可妥善存储该信息，便于后续使用。

方式二：通过[服务人员查询 API](#) 进行查询。查询方式分两种：1.传入门店 ID，查询该门店下的所有已注册服务人员的信息（每次查询不可超过 10 条）；2.传入服务人员的工号（服务人员注册时填写）或手机号，查询单个服务人员的信息。

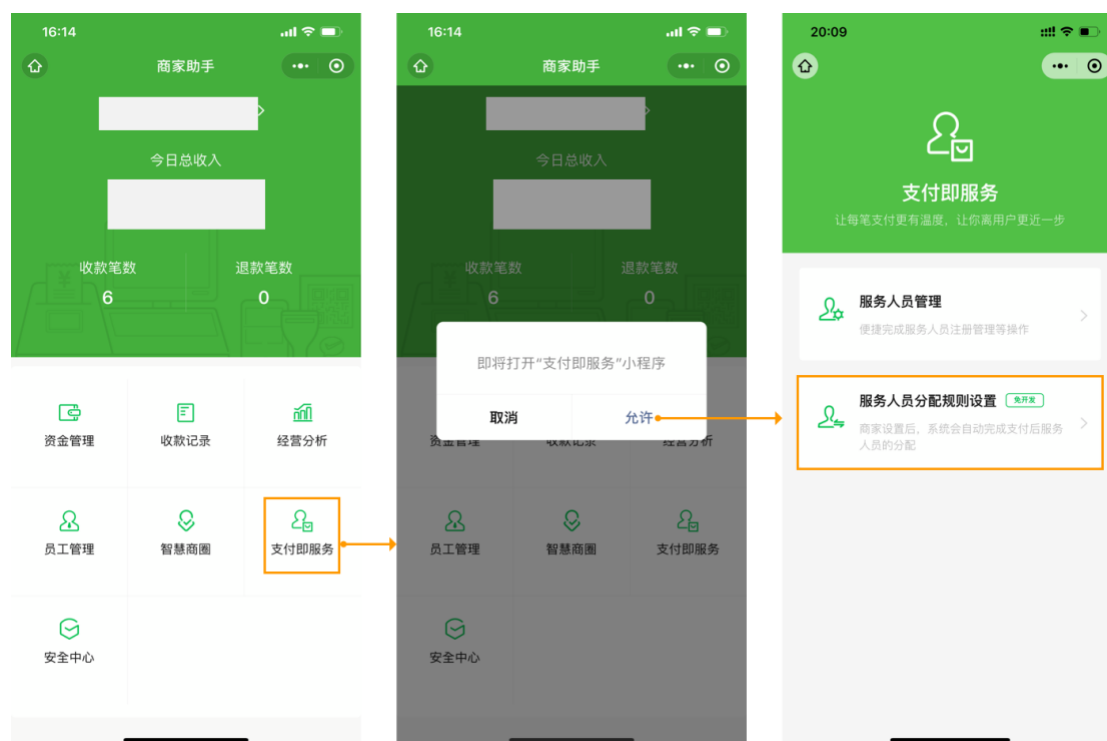
*注：服务人员查询 API 和服务人员注册 API 请求地址相同，但传参方式不同，注册 API 在请求 JSON 传参，查询 API 在请求 URL 传参，请注意区分。

3.4 服务人员分配

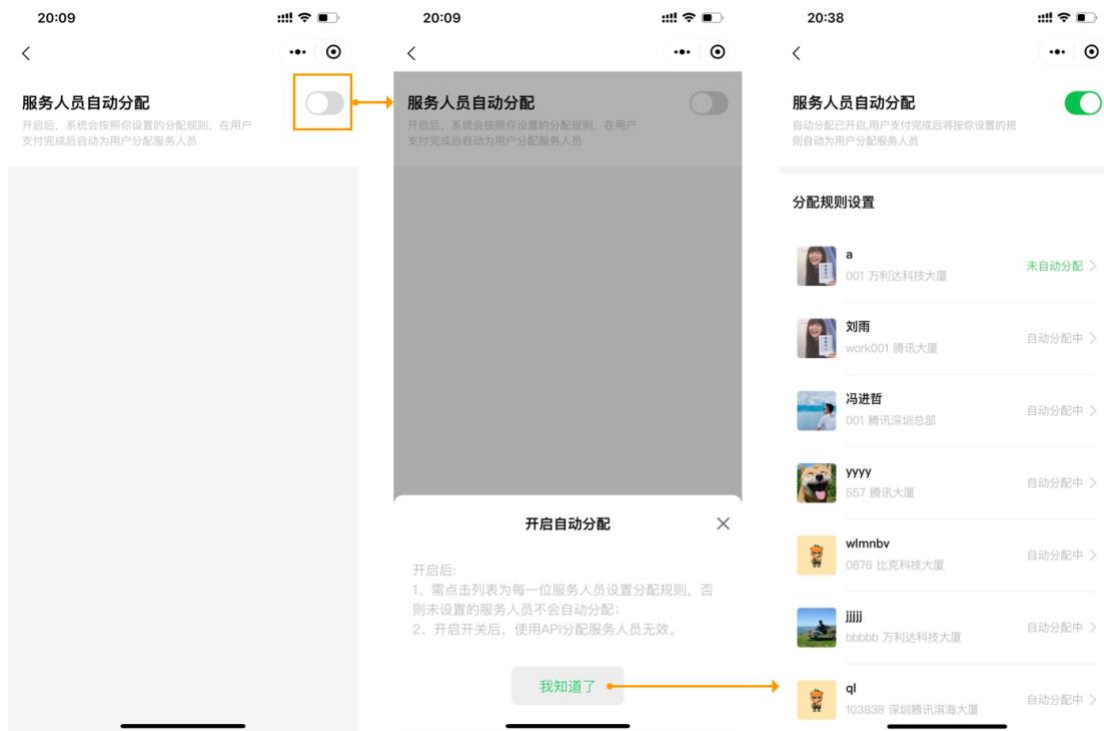
3.4.1 自动分配（免开发，仅适用于个人微信服务人员）

使用个人微信的商家通过小程序完成服务人员注册后，可打开自动分配按钮，无需任何开发即可完成服务人员的分配。具体操作流程如下：

第一步：产品管理员进入“微信支付商家助手”小程序，在首页点击跳转至“支付即服务”小程序（必须由商家助手小程序跳转进入）。进入后，点击“服务人员分配规则设置”。



第二步：进入后打开“服务人员自动分配”按钮，认真阅读弹窗提示，并点击“我知道了”，进入分配规则设置页。



第三步：选择某个服务人员，进入后为其设置分配规则，可根据商家的实际经营状况为每位服务人员设置为其自动分配订单的时间，并点击保存。



以上步骤完成后，支付即服务免开发版本即配置完成，5分钟内即可生效，生效后显示“自动分配中”的服务人员的名片将被随机分配到对应时间段的订单中。

*注意：

- 1) 打开自动分配按钮后，使用 API 分配服务人员将无效。
- 2) 若未给服务人员设置分配规则，则该服务人员不会实现自动分配。
- 3) 免开发版本仅支持商户号下的所有订单随机分配给不同服务人员，不能针对不同门店的订单分配特定的服务人员。

3.4.2 API 分配（需开发）

获取服务人员 ID 后，即可通过“[服务人员分配 API](#)”按订单进行服务人员的分配。用户支付前商家生成该笔交易的商户订单号，通过“服务人员分配 API”将“**服务人员 ID+商户订单号**”传给微信支付，随后按照原有流程完成支付即可。

何时调用接口传入服务人员 ID 完全在商家内部闭环，更好地满足不同商家的差异化需求。

分配 API 需要以下入参，接下来详细介绍：

请求参数

参数名	变量	类型	必填	描述
服务人员ID	guide_id	string (32)	是	path 服务人员或服务人员在系统中的唯一标识 示例值: LLA3WJ6DSZUfiaZDS79FH5Wm5m4X69TBic
子商户ID	sub_mchid	string (32)	否	query 服务人员所属商户的商户ID 示例值: 1234567890
商户订单号	out_trade_no	string (32)	是	query 商户系统内部订单号，要求32个字符内，只能是数字、大小写字母_!@，且在同一个商户号下唯一 示例值: 20150806125346

guide_id: 注册后生成的服务人员 ID。该字段写入请求 URL 中。

sub_mchid: 非必填，若由服务商调用接口进行注册，则传子商户的商户号；若由商户自己

调用接口注册，不传即可。

out_trade_no: 商家在支付前下单时生成的商户订单号。

调用“服务人员分配 API”完成后，若用户完成了该笔订单的支付，用户即可在该笔交易的支付账单上看到服务人员名片入口，点击可进入服务人员名片。

*注：服务人员分配接口的调用具有时效性（过期机制），因此建议在用户实际下单时进行实时分配，如果使用提前生成商户订单号并分配服务人员 ID 的方式，会存在接口调用成功但服务人员名片入口不出现的风险。

3.5 服务人员信息更新

若服务人员信息有误或产生变动，可通过服务人员信息更新 API 将服务人员的姓名、手机号、头像等信息进行修改更新。

信息更新 API 需要以下入参，接下来详细介绍：

请求参数

参数名	变量	类型[长度限制]	必填	描述
服务人员ID	guide_id	string[1,64]	是	path 服务人员在支付即服务系统中的唯一标识 示例值: LLA3WJ6DSZUfiaZDS79FH5Wm5m4X69TBic
子商户号	sub_mchid	string[1,64]	否	body 服务商调用需传入, 普通直连商户/普通特约商户调用时无需传入 示例值: 1234567890
服务人员姓名	name	string[1,512]	否	body 需更新的服务人员姓名, 不更新不需传入, 需使用微信支付平台公钥加密, 加密方法详见 敏感信息加密说明 特殊规则: 加密前字段长度限制为64个字节 示例值: pVd1HJ6v/69bDnuC4EL5Kz4jBHLiCa8MRteiw/wDa4SzfesepQO/0kjiwfdqfg==
服务人员手机号码	mobile	string[1,512]	否	body 需更新的服务人员手机号码, 不更新不需传入, 需使用微信支付平台公钥加密, 加密方法详见 敏感信息加密说明 特殊规则: 加密前字段长度限制为32个字节 示例值: pVd1HJ6v/69bDnuC4EL5Kz4jBHLiCa8MRteiw/wDa4SzfesepQO/0kjiwfdqfg==
服务人员二维码URL	qr_code	string[1,1024]	否	body 需更新的服务人员二维码, 不更新不需传入 企业微信商家适用, 个人微信商家不可用 示例值: https://open.work.weixin.qq.com/wwopen/userQRCode?vcode=xxx
服务人员头像URL	avatar	string[1,1024]	否	body 需更新的服务人员头像URL, 不更新不需传入 示例值: http://wx.qlogo.cn/mmopen/ajNVdqHZLLA3WJ6DSZUfiakYe37PKnQhBlEQBO4czqrnZDS79FH5Wm5m4X69TBicnHFihiafvDwklOpZeXYQQ2icg/0

guide_id: 需要更新信息的服务人员的 ID。该字段写入请求 URL 中。

sub_mchid: 非必填, 若由服务商调用接口进行注册, 则传子商户的商户号; 若由商户自己调用接口注册, 不传即可。企微和个微服务人员均适用。

name: 更新后的服务人员姓名, 不更新不需传入。需进行加密处理, 加密方法详见[敏感信息加密说明](#)。企微和个微服务人员均适用。

mobile: 更新后的服务人员手机号码, 不更新不需传入。需进行加密处理, 加密方法详见[敏感信息加密说明](#)。企微和个微服务人员均适用。

qr_code: 更新后的服务人员二维码, 不更新不需传入。企业微信服务人员适用, 个人微信服务人员不可用。

group_qrcode: 员工所在门店在企业微信配置的群活码的 URL (可通过企业微信“获取客户群进群方式 API”获取, 请登录企业微信后查看 [API 文档](#), 若无查看权限可通过[问卷](#)提交需求)。不更新不需传入。

avatar: 更新后的服务人员头像 URL, 不更新不需传入。企微和个微服务人员均适用。

*注: 除了服务人员二维码和群二维码的更新仅支持企业微信, 其他字段的更新均支持企微和个微两种服务工具。