

关于中国银联境内公共服务平台差错智能助手新增辅助作业功能的上线试运行通知

各成员机构：

为探索 AI 辅助提升差错处理效率的能力，降低机构人工操作成本，银联在已上线的智能问答基础上，新增差错智能助手辅助作业功能，通过自然语言交互方式，尝试辅助机构用户便利相关操作。

目前，辅助作业功能已完成技术验证，即将投入试运行。现将相关事项通知如下：

一、时间安排

差错智能助手辅助作业功能于 2026 年 7 月 21 日(周二)晚正式上线。

二、权限申请

用户使用辅助作业功能前，需申请“智能问答角色组-辅助作业”权限。权限申请路径与原智能问答一致，登录一窗办 <https://pcs.unionpay.com/>，点击菜单“用户中心 > 账号信息 > 权限管理”，申请“智能问答角色组”权限。

已拥有“智能问答角色组”权限的用户无需重复申请，上线后可直接使用辅助作业功能。

三、功能说明

辅助作业功能与智能问答共用同一对话框。用户通过自然语言即可发起确认查询、贷记调整等差错交易，以及手工（单）退货、付费等手工类交易，也可对确认查询交易进行快速回复。

具体操作详见附件《差错智能助手使用手册》。

智能问答及辅助作业均涉及调用 AI 大模型生成的相关内容，存在信息不准确、不完整（即“幻觉”）的可能，请机构作业人员使用相关功能时，仍需对相关操作进行最终确认，避免作业风险。参考智能问答及辅助作业的相关操作结果，仍由执行操作的作业人员负责。请作业人员注意相关风险。

四、建议反馈

在使用辅助作业功能的过程中，如有任何疑问或建议，可反馈至 dispute@unionpay.com。

感谢贵单位的大力支持！

业务联系人：李菁原 021-20631550

lijingyuan@unionpay.com

技术联系人：邓攀伟 021-20632844

dengpanwei@unionpay.com

中国银联争议处理委员会办公室

2026 年 7 月 20 日