中国银联2026年差错争议业务培训师资格申报及续聘公告

各成员机构：

依据《中国银联差错争议业务培训师认定管理办法》（以下简称“办法”），现启动2026年度中国银联差错争议培训师资格申报及续聘工作，请各机构根据《办法》和自身情况，组织符合条件的相关从业人员提交中国银联差错争议业务培训师资格申报及续聘申请。

本次资格申请针对满足初、中级培训师聘任资格的人员；本次续聘针对聘任有效期为2024年12月—2026年12月的初、中级培训师，申请及续聘提交材料截止日期为2026年11月15日，新证书将于审核通过后发放。相关申报材料及操作指引详见附件，申请表见附件1，初、中级培训师申报操作分别参照附件2、附件3。

中国银联支付学院联系人：

阮老师，021-20634467

章老师，021-20634468

毛老师，021-20632650,13407980831

邮箱：maozhiming@unionpay.com

附件：

1. 中国银联差错争议业务培训师资格申报及续聘申请表
2. 2026年度中国银联差错争议业务初级培训师资格申报及续聘申请指南
3. 2026年度中国银联差错争议业务中级培训师资格申报及续聘申请指南

中国银联支付学院

2026年10月

附件 1（此表信息部分请勿手写）

中国银联差错争议业务培训师资格申报及续聘

申请表

<table>
<tr><td>姓　名*</td><td></td><td>性别*</td><td></td><td>出生日期</td><td></td><td rowspan="3">照片*</td></tr>
<tr><td>文化程度</td><td></td><td>身份证号*</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>手机*</td><td></td><td>电子邮箱*</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>工作单位（全称）*</td><td colspan="3"></td><td>岗位*</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址*</td><td colspan="3"></td><td>邮编*</td><td></td></tr>
<tr><td>申请类别*（见说明）</td><td colspan="6">☐初级（续聘）☐中级（续聘）☐高级（续聘）
☐新增申请（初级）☐新增申请（中级）☐直接申请（初级）☐新增申请（高级）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">承担银联卡差错争议业务培训情况</td><td>时间</td><td colspan="3">培训内容</td><td>培训对象</td></tr>
<tr><td colspan="5">（时间倒序）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">接受银联卡差错争议业务培训情况</td><td>时间</td><td colspan="3">培训内容</td><td>培训机构</td></tr>
<tr><td colspan="5">（时间倒序）</td></tr>
</table>

工*作简历	（时间倒序，显示前 3 项）
所在单位推荐意见	盖　章　　年　月　日
争议处理委员会办公室审核意见	盖　章　　年　月　日

说明：

1. 带“*”项为必填项。

2. 直接申请（初级）：指通过“2025 年度中国银联差错争议业务从业水平考试”或“2026 年度中国银联差错争议业务从业水平考试”且一次性四门均为满分人员。

3. 承担银联卡差错争议业务培训情况：填写 2024 年 12 月至今，担任讲师开展银联卡差错争议业务培训情况，包括但不限于银联组织的培训、单位内部授课等。至少开展一次专题授课。

4. 接受银联卡差错争议业务培训情况：填写 2024 年 12 月至今，参加银联卡差错争议业务培训的情况，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等。至少参加两次专题培训。

附件 2：

2026年度中国银联差错争议业务初级培训师资格申报及续聘申请指南

一、从业人员申请成为初级培训师条件

（一）热爱银行卡事业，关心银行卡业务培训工作，具有较强的事业心、责任感，恪守职业道德。

（二）了解银行卡业务管理相关法律法规和有关行业规范，掌握并能够熟练运用银联卡差错争议规则和有关规定。

（三）具有较强的发现问题、解决问题的能力。

（四）具有一定的专业培训授课经验和良好的沟通、表达能力，善于组织教学，能够熟练使用各种现代化教学设备。

（五）具有两年以上银行卡差错争议处理或银行卡业务管理岗位工作经验，或两年以上银行卡业务培训经验。

（六）至少参加两次专题培训，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等。

（七）通过“中国银联差错争议业务从业水平考试”全部科目以及通过初级培训师考试。

（八）对于一次性报考“中国银联差错争议业务从业水平考试”全部科目且均满分通过的申请人，无须参加培训师相关考试，满足上述（一）至（六）项规定的，可直接晋级为初级培训师。

二、初级培训师的续聘条件

培训师聘任期为每届两年。聘任期满后，根据工作需要，结合其任期内履职表现，并征得所在单位同意后，可以申请

续聘。

初级培训师续聘应在聘任期内至少参加两次专题培训、进行过一次授课，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训、内部授课等。

三、初级培训师申请及续聘指引

1. 请在PC端完成聘任及续聘申请。网页中输入“学支付”PC端地址（推荐谷歌浏览器）：xuezhifu.zhi-niao.com，通过“规则标准”页面，点击 “2026 年差错争议业务培训师聘任及续聘入口（初级）”，即可进入申请通道。



2. 点击“立即报名”，即可进入申请流程。



3. 填写基本信息后点击下一步。



4. 填写参训经历、授课经历、人才队伍建设经历。



（1）参训经历：填写 2024 年 12 月至今，参加银联卡

差错争议业务培训的情况，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等，至少参加两次专题培训。点击“平台参训经历”可查询两年内参加的银联组织的差错争议业务相关培训，如有补充或单位内部参训经历请填写在“补充参训经历”处，没有则填写“无”。

（2）授课经历：新增申请初级培训师无需填写授课经历，此处填写“无”；续聘初级培训师在聘期内需至少有一次授课经历，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等，请据实填写2024年12月至今的授课经历。

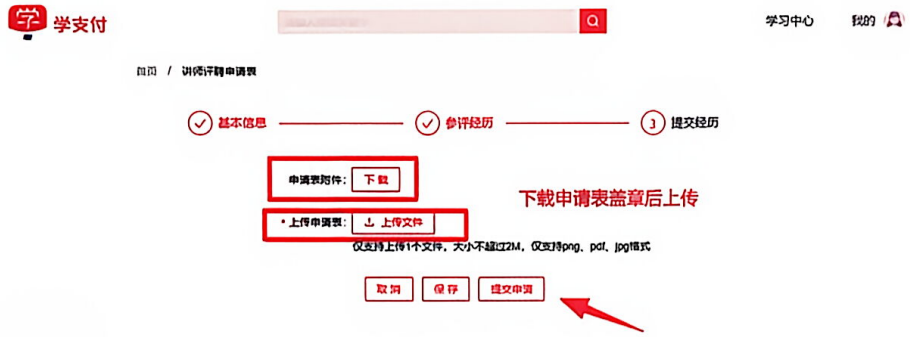
（3）人才队伍建设经历：申请或续聘初级培训师，对人才队伍建设经历不设置硬性条件。曾配合争议办推进差错争议人才队伍建设相关工作的，据实填写；无相关工作经历的，填写 “无”。

（4）附件：如为首次申请初级培训师，请上传差错争议业务从业水平证书；如申请续聘，请上传已获得的初级培训师证书（证书查询路径：xuezhifu.zhi-niao.com-右上角头像一我的证书）。

填写完毕后点击下一步。

5.请在“申请表附件”处下载申请表，填写所在单位推

荐意见并盖章后上传。



6. 提交完成后等待审核，新证书将于审核通过后发放。



附件 3：

2026年度中国银联差错争议业务中级培训师资格申报及续聘申请指南

一、初级培训师申请晋级中级培训师条件

（一）取得初级培训师资格满两年，且通过中级培训师考试。

（二）至少参加两次专题培训，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训、跨单位培训等。

（三）至少完成一次差错争议相关规则授课。

（四）如根据热点纠纷制定解决方案或最佳实践并经争议办发布的，可不受前述三项条件限制。

二、中级培训师的续聘条件

培训师聘任期为每届两年。聘任期满后，根据工作需要，结合其任期内履职表现，并征得所在单位同意后，可以申请续聘。

中级培训师续聘除在聘任期内至少参加两次专题培训、进行过一次授课，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训、内外部授课等，还应至少根据热点难点业务纠纷牵头制定一项差错争议解决方案或最佳实践或配合争议办开展差错争议人才队伍建设相关工作。

三、中级培训师申请及续聘指引

1.请在PC端完成聘任及续聘申请。网页中输入“学支付”PC端地址（推荐谷歌浏览器）：xuezhifu.zhi-niao.com，通过“规则标准”页面，点击“2026年差错争议业务培训师聘任及续聘

入口（中级）”，即可进入申请通道。



2. 点击“立即报名”，即可进入申请流程。



3. 填写基本信息后点击下一步。



4. 填写参训经历、授课经历、人才队伍建设经历。



（1）参训经历：填写 2024 年 12 月至今，参加银联卡差错争议业务培训的情况，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等，至少参加两次专题培训。点击“平台参训经历”可查询两年内参加的银联组织的差错争议业务相关培训，如有补充或单位内部参训经历请填写在“补充参训经历”处，没有则填写“无”。

（2）授课经历：新增申请或续聘中级培训师在聘期内需至少有一次授课经历，包括但不限于银联组织的培训、单位内部培训等，请据实填写 2024 年 12 月至今的授课经历。

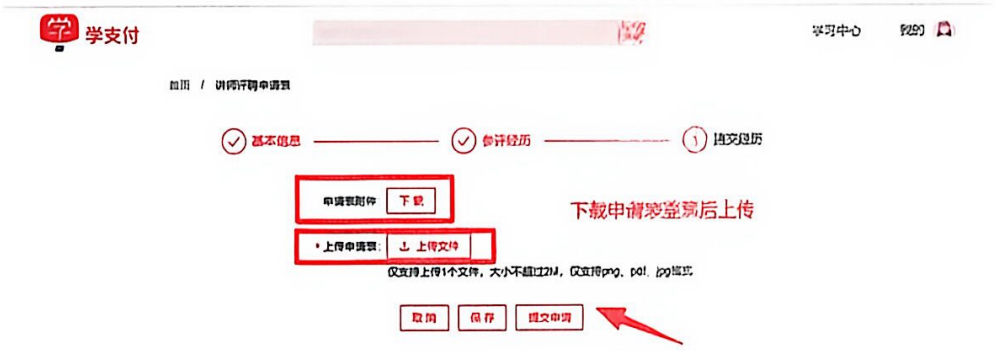
（3）人才队伍建设经历：如曾配合争议办开展差错争议人才队伍建设相关工作可据实填写；如无，可围绕“业务参与方风险损失争议”“无卡借记类交易纠纷”“其他扣款

类交易纠纷”“入账类交易纠纷”等方面内容制定差错争议业务实践案例，并整理成 word 文档上传至“附件”处（参考案例详见后文，请务必确保案例准确性）。

（4）附件：如为首次申请中级培训师，请上传初级培训师证书；如申请续聘，请上传已获得的中级培训师证书（证书查询路径：xuezhifu.zhi-niao.com-右上角头像—我的证书）。如有案例，请于此处上传。

填写完毕后点击下一步。

5.请在“申请表附件”处下载申请表，填写所在单位推荐意见并盖章后上传。



6.提交完成后等待审核，新证书将于审核通过后发放。



7.参考案例

参考案例：

【案例1】发卡机构提供报案回执显示持卡人收到“ETC升级”短信并点击相关链接

【案例简介】

发卡机构争议申请：

持卡人否认2025年10月17日的9笔二维码消费交易。

否认情形：【情形1】持卡人否认绑卡及交易。

提交了“持卡人书面声明”“发卡机构声明”“报案回执”（回执单显示：客户于10月17日收到ETC升级短信）。

应用服务方争议应答：

未能联系上持卡人。通过报案回执了解到，持卡人曾于欺诈交易当天收到ETC升级短信并下载相关APP泄露银行卡敏感信息，后银行卡账户发生盗刷，持卡人损失系被电信诈骗所致。

发卡机构补充说明：

持卡人在国外存在时差，因此接听电话可能不方便。经再次核实，持卡人明确表示确实收到ETC升级短信，但是只输入了卡号、有效期，未输入密码。

【裁判结果】

责任方一发卡机构。

【述评】

该案件为典型的电信（网络）诈骗手段。不法分子冒充权威部门以ETC停用、冻结、升级等原因群发短信，并附上

仿冒官方认证域名的链接，目的在于骗取用户点开钓鱼链接、获取用户银行卡号等个人支付信息。关于防范电信（网络）诈骗，各地反诈中心、银行也常有相关案例宣传和知识普及。

持卡人遭遇盗刷后的损失资金是否属于发卡机构赔付或差错争议损失转移范畴，发卡机构应做好筛查和甄别，电信（网络）诈骗技术先进、手法多样，但本质都是获取持卡人信任后通过木马病毒或钓鱼链接等方式获取密码、验证码等重要支付信息完成诈骗。本案中，发卡机构认为持卡人行为不构成损失的必要条件，则应遵循“谁主张谁举证”原则提供相关证据材料。

【案例 2】发卡机构贷记调整失误后又发起托收协商

【案例简介】

发卡机构针对贷记交易（已成功清算并入账）发起贷记调整，再对贷记调整发起托收协商，收单机构咨询托收协商业务处理及后续本金和手续费清算相关问题。

【差错处理说明】

9 月 6 日，收单机构发起贷记交易。

9 月 7 日，发卡机构针对贷记交易发起“贷记调整”（9601—机构发现长款）。

9 月 13 日，发卡机构针对“贷记调整”发起“托收协商”（9728—入账类业务发卡机构贷记调整失误），发起备注为“系统异常导致退款失误，实际该笔已入客户账，烦请协助追款，谢谢”，同时附有《托收声明》（未盖章）。

9 月 14 日，收单机构咨询托收协商相关问题。

【述评】

本案中，发卡机构在差错业务处理中存在瑕疵，应当核实交易是否入账成功后再选择发起贷记调整，否则，存在收单机构协助追索但不成功的风险，交易损失由发卡机构承担。

入账类交易发卡机构原始交易短款或贷调失误的，无托收请款流程，可通过托收协商方式委托收单机构协助追索资金。

1.提交材料

发卡机构通过托收协商委托收单机构进行款项追索时，可向收单机构提供托收情况说明。为增强双方机构业务流程上的便利性，发卡机构可在情况说明中加盖业务章。

2.交易清算

对于收单机构答复“RC1.同意付款”“RC2.同意部分付款”的交易，境内公共服务平台将自动完成款项的划拨。资金划拨方式为系统自动发起的例外长款交易，本金和托收协商手续费会合并在同一条差错流水里向机构下发，并按照原交易清算路径返回至机构账户。涉及多笔托收协商交易的，会生成相应笔数的差错流水。

3.托收协商手续费

贷记类业务托收协商手续费标准与扣款类业务类似，不同的是对于托收协商成功的交易，交易提交机构向交易接受机构支付最高2000元的托收费。

4.后续处理

在本案中，发卡机构除发起托收协商委托收单机构协助

追索资金外，也可通过例外交易与收单机构进行协商处理。若双方协商达成一致，可选择例外长款进行资金划拨，例外长款的手续费标准为中国银联按每笔 10 元的标准向收款方收取。