


- 
- 1 专题背景分析
 - 2 手机支付与支付宝的对比
 - 3 总结

随着第三方网上支付市场交易规模的逐渐扩大，以及日常生活便捷支付的需求，传统的支付平台已经不能满足人们的需求，而生活中种类繁多的市民卡、公交卡、停车卡、供电卡、医保卡、积分卡、会员卡等，给人们的生活带来很多的不便，因此人们迫切需要一个即能担负传统支付平台重担又能满足便捷生活、统一付费的工具，手机支付应运而生。



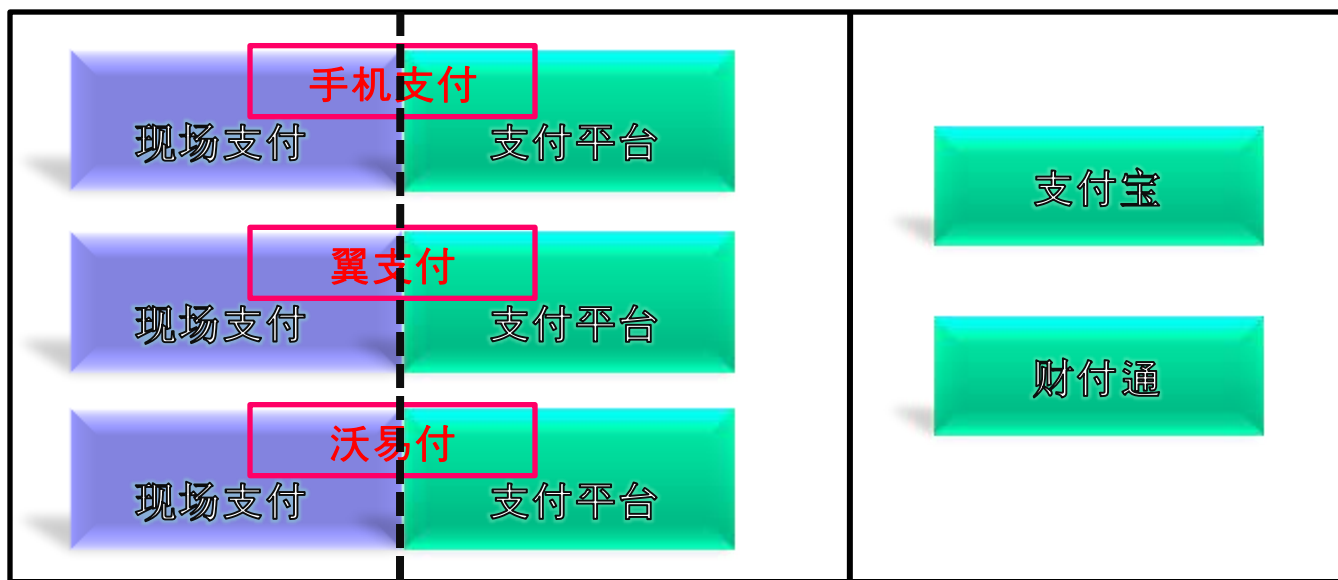
手机支付业务是基于中国移动移动通信网络和互联网络技术，利用手机，通过短信息、STK、语音、WAP、WWW、RFID等方式，使用手机支付账户进行消费、充值、转账、查询等电子商务操作，并进行相关业务管理的业务。

- 2010年3月，中国移动入股浦发银行，双方联合研发的首个手机支付平台将在2011年第三季度上线；
- 2011年3月，中国电信成立支付公司“天翼电子商务有限公司”，采用自有账户以及“银行、银联、公交发行联名卡的形式”共同推广翼支付，目前处于商用阶段，用户约14万左右；
- 2011年4月，中国联通注册成立“联通沃易付网络技术有限公司”，并与北京一卡通合作，首批推出双界面卡，承载一卡通应用，实现公交、地铁以及合作商户的耍手机消费。
- 截止到2011年7月，联通的“沃易付”仅停留在理论阶段；电信的“翼支付”还处在试用阶段，仅推出小部分功能，在有限的城市推广；只有移动的手机支付已初具规模，渐渐融入市场，取得部分用户的信赖。因此手机支付面临着一个很大的市场契机，它有能力、有机遇去改变人们的生活，领跑手机支付业时代的到来。

中国移动手机支付可分为两个部分：

- 1、无终端在线支付平台，类似于支付宝、财付通等，承担着电子商务支付第三方的重担。
- 2、有终端现场支付，用于生活缴费，小额支付等，同类产品有中国联通的“沃易付”和中国电信的“翼支付”。

如下图，手机支付包含了支付宝、财付通的支付平台的功能，而且含有支付平台不具有的现场支付功能。



因此，手机支付可以选取市场占有率很高的“**支付宝**”做横向对比，验证支付平台的优劣；选取电信的“**翼支付**”作为同类产品，（联通的“沃易付”目前还停留在理论阶段，不具可比性）进行深入对比分析。

2

专题背景分析

1

手机支付与支付宝的对比

3

总 结

	个人用户	企业用户	金融合作
中国移动手机支付	<div>付款收款</div> <div>生活缴费</div> <div>账户管理</div> <div>网购导航</div>	<div>商户平台</div> <div>营销工具</div> <div>行业方案</div>	工商银行、农业银行、中国银行、建设银行交通银行、兴业银行、招商银行、浦发银行、广发银行、民生银行、中信银行、华夏银行、光大银行，共13家银行。
支付宝	<div>付款收款</div> <div>生活助手</div> <div>账户管理</div> <div>网购导航</div>	<div>产品商店</div> <div>商家服务</div> <div>技术支持</div> <div>增值服务</div>	国有商业银行6家，全国性股份制商业银行13家，区域性银行61家，其他或国外机构9家，共计89家金融机构。

业务领域对比：

在个人用户方面，手机支付与支付宝有着类似的覆盖领域，涵盖收款付款、生活缴费、网购导航、账户管理等方面。

在企业用户方面，手机支付凭借庞大的手机用户量拉动手机支付的发展，功能相对薄弱。营销工具有：“代金券”、“信任计划”、“红包”，制定了网上商城、游戏、航旅、教育、餐饮、超市等行业解决方案。相对于手机支付，支付宝签约简捷，服务专业，交易分为：担保交易、即时到帐交易、双功能交易；在行业解决方案里涵盖：航旅、B2C、物流、网游、保险、海外、缴费、无线、公益捐赠等。因此手机支付的业务领域被支付宝所包涵，功能相对不足。

在与金融单位合作方面，手机支付只与全国13家主流银行建立合作关系，而支付宝的合作对象却遍布国有银行、股份制银行、区域性银行、国外银行等，共89家合作机构，更容易拓展业务。

因此，相对于支付宝，手机支付的业务领域不够宽广，功能不够完善，各种行业方案不够齐全，合作的金融单位也不够全面。

➤ 易用性

支付宝和手机支付都具有担保支付、即时支付、确认支付、投诉、提现等功能，使得用户能全方位的使用支付平台。而且还联合商家实行退货、换货、评价、信用、物流、确认收货等一系列保障交易顺利进行的措施。

➤ 稳定性

支付宝和手机支付都采用安装控件、多层加密、密保手机、实时监控等方法来保障支付的顺利进行，不同的是支付宝还采用了数字证书，更能确保交易的安全稳定。

➤ 便捷性

支付宝采用担保交易和即时到账交易两种方式，而手机支付采用直接支付、担保支付、预授权支付三种方式，以此看来手机支付更加灵活与便捷，能满足更多的交易类型。

但从物流合作、商家合作、业务种类等方面来看，手机支付却略显不足。



按照支付方式，手机支付可分为：直接支付、担保支付、预授权支付三类；支付宝可分为担保交易和即时到账交易两类。

在担保类交易方面，支付宝和手机支付有着相似的交易流程，买家：选择付款商品-确认付款至平台，平台通知卖家发货-收到货物后通知支付平台付款给卖家；卖家：发布商品-收到支付平台收款通知，及时给买家发货-支付平台打款给卖家，交易成功。

可见在流程合理性方面，手机支付并不逊色于支付宝。

	开户方式	充值方式	支付方式
中国移动手机支付	营业厅开户	营业厅充值	网上支付
	网上开户	网银充值	网银支付
	短信开户	SIM卡菜单、网站、短信——充值卡充值	充值卡支付
支付宝			短信支付
			手机现场支付
支付宝		网银充值	网上支付
	网上开户	充值卡充值	网银支付
		充值码充值	充值卡支付

中国移动手机支付比支付宝能提供更加丰富的开户、充值、支付方式，更方便用户使用。

中国移动手机支付功能如下:



支付宝功能如下:



手机支付有着支付宝没有的功能：公交充值、医保费、有线电视费、供暖费、折扣红包等；而支付宝也有着手机支付没有的功能：信用卡还款、转账到银行卡、爱心捐赠、理财等。

提现是指将手机支付账户中的现金账户款项提取到银行账户中。不收费。

	提现条件	提现额度	提现次数
中国移动手机支付	提现银行账户名必须与手机支付户名一致，提现支持设置多张提现银行卡，目前提现只支持14家银行，信用卡、贷记卡、国际卡、E通卡、网上支付卡、存折不能提现。	同一用户的所有手机支付账户每月提现金额最多不超过1000元；	同一用户的所有手机支付账户每月提现次数最多不超过3次。
支付宝	提现银行账户名必须与支付宝户名一致，提现支持设置多张提现银行卡。目前提现支持14家银行，贷记卡、国际卡、E通卡、网上支付卡不能提现。	1、无证书用户：允许每日提现累计最高20万，单笔小于20万； 2、证书用户：允许每日提现累计最高100万，单笔小于100万； 不高于5万/笔；日累积提现额不超过15万元	3次/天

以上皆为普通提现，到账时间为1-3天，另外支付宝还提供实时提现，提现限额，根据不同的提现银行，额度2000元-10000元不等。

支付宝申请退款操作方法：

登录www.alipay.com—消费记录—找到相应的交易，在可执行操作下点“退款”；到达退款页面，填写退款信息，申请退款。退款分为三类：

- 1、买家没有收到货，退款流程；
- 2、买家已收到货，退款不需要退货流程；
- 3、买家已收到货，退款需要退货流程。

手机支付申请退款操作方法：

用户需自行联系商户协商退款，由商户通过cmpay.10086.cn商户自服务界面发起退款请求，操作成功后交易资金将返回用户手机支付账户。所退款项到账前用户必须保持手机支付账户状态正常（退款操作仅限于手机支付现金、充值卡、红包交易金额的退款，代金券交易金额不做退款处理；用户使用的红包将返还至用户的红包账户）。

可见支付宝的退货流程更加完善和方便，能让用户自由的申请退款，流程清晰，退款快捷；而手机支付却需要与商户协商，由商户发起退款申请，而且还有以上其他限制条件，严重影响了用户的感知度。

“收付款”是支付平台为个人用户提供的收、付款服务，支持中国移动手机支付实名用户现金账户间资金流转。

	手续费	付款额度	即时到账收款的限额	人数	日最高次数
支付宝	免费	最高20000（有证书）	收款每笔创建的额度最多2000元，一天最多发起21笔收款。	无限制	无限制
手机支付	免费	无具体规定	无具体规定	5人/次	1、向多人付款没有日次数限制。 2、向多人收款目前限制为10人次/天。

可见，在收付款方面，手机支付相对于支付宝，功能。规则不够完善，限制较多，有待于进一步完善。

支付宝：依托客服热线（0571-88156688），结合用户在线操作，通过网站直接反馈信息或依靠电子邮件和用户进行有效的沟通。

手机支付采用多种客服方式：

- 7×24小时服务热线（10086）；
- 商户客服热线（15907313000）；
- 客服邮件（cmpay@139.com）。

对于普通用户，以10086客服为主；对于商户则直接用专业的商户客服热线：159-07313000。客服方式以语音交流为主，沟通直接快捷，以邮件方式较为符合电子商务的传统特性。

因此，手机支付的客服接入更具多样性，更能满足各类用户的需求，方便快捷的为用户提供优质的服务。

- **商户资源：**目前为止，手机支付的网购合作商家在中国移动官网记录上仅有67家，包括商城、游戏、软件、票务、无线业务、公共事业、视频、彩票等；而支付宝合作商家仅网上购物一项就有13916家，合作的种类更包括了手机支付所没有的：出行旅游、投资理财、婚庆居家等。
- **用户资源：**截止到2010年12月，支付宝注册用户突破5.5亿，日交易额超过25亿元人民币，日交易笔数达到850万笔。而手机支付的正式用户尚不足1亿，但中国移动拥有7.6亿的用户，手机支付的用户具有很大的提升空间。
- **服务费率：**对于普通用户，手机支付和支付宝都采用免费的方式，对于企业用户，手机支付并没有制定成熟的规章，这方面显然还不够成熟；而支付宝则制定了600、1800、3600等适合不同企业的套餐，费率制度更加完善。
- **优惠资源：**支付宝的优惠资源主要有商家返利和促销活动，而手机支付则有快乐团购、红包专区和商家优惠，手机支付的优惠资源融入了目前流行的团购，优惠更容易得到关注。
- **总体看来，**在支付平台方面，手机支付相对于支付宝来说资源相对稀少，有待于进一步的开发。

手机支付安全中心安全策略

- 1、**短信通知服务** 当您的手机支付账户交易、资金变动时，手机支付平台将短信即时通知您，保障您账户及资金安全。
- 2、**实名信息认证** 用户实名制注册，通过封闭的移动通信网络与银行实时交互，进行数据加密传输，确保交易和资金安全。
- 3、**控制消费限额** 根据消费习惯，您可设置消费限额，既安全，又便利。
- 4、**风险监控系統** 数字证书核心加密技术可以对网络上传输的信息进行加密和解密，确保网上传递信息机密性、完整性。
- 5、**数字证书服务** 手机支付提供密码安全控件，该安全控件在SSL加密传输基础上对用户的关键信息进行再次的复杂加密，可以有效防止账号密码被木马程序或病毒窃取。
- 6、**安全控件下载** 专业的风险监控体系实时监控交易，全天候异常操作检测保护您的账户，防止发送未经授权的操作。高效规避了支付过程中的操作风险，为您保驾护航。
- 7、**多层密码体制** 采用登录密码与支付密码相分离的多层密码体制，为您的账户安全提供双保险。
- 8、**设置密保问题** 通过密保问题的设置，为您的密码添加多重保险，保障您的账户安全。
- 9、**设置密保手机** 密保手机是手机支付业务特有的安全产品，在密码或账户信息遗失的情况下，为您提供密码找回的渠道。您可以通过绑定除本机以外的第三方手机号码（您的另一台手机，家人或朋友的手机号码）作为您的密保手机，确保交易安全。

支付宝安全策略

系统安全：

Verisign签发的全球安全证书、128位SSL加密

风险监测系统：

风险管理组织结构及职责、智能实时风险监控系統（CTU系統）

安全产品：

手机动态口令、数字证书、宝令、支付盾、第三方证书

安全联盟：

1、浏览器厂商



IE 9



Sogou



傲游



Firefox



Safari



Chrome

2、杀毒厂商



卡巴斯基



NOD32



金山套装



江民杀毒

3、其他合作



中国移动手机支付提供安全中心九重保障，亦与其他优秀厂商联手打造安全平台，并提供优质的客服：



网络安全



CA认证



加密技术



网络安全



但支付宝做的更加专业：

- 1、拥有数字证书、安全监控等多种虚拟安保机制，还拥有手机动态口令、宝令、支付盾等实物保障。
- 2、联合多家浏览器厂商，IE9、搜狗、傲游、火狐、谷歌、Chrome等，使众多的用户可以在使用不同的浏览器时均能提高安全度。
- 3、联合杀毒厂商，相互受益。
- 4、与365安全防范网、中国反钓鱼联盟建立合作，让用户举报不安全的因素，保障安全隐患的及时发现。

翼支付产品是中国电信的移动支付产品，用户开通中国电信翼支付账户并储值后，即可在中国电信联盟商家和合作商户使用该账户通过网站、短信、语音等方式进行远程支付，办理翼支付卡（RFID-UIM卡）后还可通过手机刷POS机方式进行现场支付。

	支持城市	支持业务	支持商家
中国移动 手机支付	48个城市，平均每个城市支持1.6个业务	水费、电费、燃气费、通讯费、公交充值、有线电视、医保费、供暖费等共8个业务	目前手机支付的网购商户有67个，现场商户8000余家。
翼支付与手机支付现场支付对比			
中国电信 翼支付	仅支持上海地区的水费、电费、燃气费、固话宽带；重庆地区的固话宽带。	水费、电费、燃气费、宽带固话	翼支付在各个城市中仅支持很少的商家，且没在官网公布。

无论是支持的城市、业务或商家，翼支付相对于手机支付都显得较为薄弱，业务开通、充值、提现、支付等方式较少，商户资源贫乏，缺少宣传力度，各方面都不够成熟，距离实用还有着一段距离。

在生活中具体的应用方面，翼支付也有着一些闪光点，比如食堂就餐、停车库、门禁等都可以用手机直接刷卡支付，翼支付更能融入生活的细节中，但应用范围不够广泛，不为大多用户所熟知。

与翼支付相比，手机支付有着很大的优势，起步早，功能多，覆盖广，各方面都较为成熟。

2

专题背景分析

3

手机支付与支付宝的对比

1

总 结

通过竞品分析可以看出中国移动手机支付现状：

- 在支付平台方面，手机支付的功能日趋完善，但与支付宝相比仍显不足，尤其在商家资源方面尤其匮乏，直接影响了手机支付的用户数量。
- 在现场支付方面，手机支付相对于其他同类产品，如“翼支付”、“沃易付”等，遥遥领先，无论是覆盖的城市、支持的业务、合作的商家，还是安全保障、业务流程等，都拥有巨大的优势。
- 但从手机支付本身的发展状况来看，情形不容乐观，比如在生活缴费方面，共有8个业务（水费、电费、燃气费、通讯费、公交充值、有线电视、医保费、供暖费），只覆盖了全国48个城市，平均每个城市仅支持1.6个业务；网购合作商家也仅有67家；每个城市支持的业务也不尽相同，不同城市的同一种业务不能通用等。

质量提升建议：

- 1、在支付平台方面，增加更多的网购商家，联合商家推广手机支付，提升用户数量。
- 2、在现场支付方面，向用户明确哪些商家可以使用手机支付，鼓励用户主动使用。
- 3、在生活缴费方面，扩展跟多的业务，融合多种应用，让用户体验到真正的便捷。如把公交卡、水电气、停车卡、医保卡、商场购物卡等功能集合在手机支付上，用户就不需要携带很多卡出门了，取而代之的是一个必带的手机，从而大大方便了生活。
- 4、当用户从一个城市到另外一个城市时，那么用户在原来的城市开通的手机支付的生活缴费等功能就不能使用了，因此手机支付在某些方面应该跨城市通用。

手机支付的理念应该是**融入生活，便捷生活**，旨在培养用户使用手机支付的观念，追求生活的便捷。只要手机支付的商家足够密集，业务足够广泛，服务足够便捷，就能赢得更多的用户，领跑中国手机支付的未来。