

## **一、会员账户与密码**

### **1、注册会员时手机收不到验证码怎么办？**

(1) 看下手机是否有短信拦截软件；

(2) 手机短信验证信息可能存在延迟的情况，您可以再等几分钟；如果以上两种方法都不能解决您的问题，建议您直接拨打：0592-2982398 0592-2122398。

### **2、如何注册建研家商城会员？**

您可以打开 [www.jianyanjia.com](http://www.jianyanjia.com) 网站首页，点击页面左上方“注册”按钮，把页面内容填写完整提交成功后即可注册成为我们的会员。

### **3、为什么注册信息填好后提交没反映？**

您可以先看一下，您是否将所有必填信息都填写完整（必填信息前会有红色星号）如果不是上述问题，可能是您的浏览器设置出现问题，建议使用 360 浏览器极速模式或谷歌浏览器。

### **4、外国的公司能注册建研家商城吗？**

海外公司都可以注册，方法和新会员注册是一样的。

我的邮箱为什么验证不了？

如果您申请验证后，一直收不到验证短信，建议您登录“建研家商城”重新认证尝试几次，操作方法如下：

- (1) 您可以点此“我的商城—我的用户中心—账户安全”进入“您的账户信息”页面。
- (2) 更改邮箱时，请通过安全验证后重新输入新邮箱地址绑定。
- (3) 如果尝试仍然无法收到，建议您更换其他电子邮件地址，重新接收“确认验证”邮件并“进行验证。如果以上方法都不能解决您的问题，建议您直接拨打：0592-2982398 0592-2122398。

## **5、会员账户为什么注册不了？**

如果您注册不了会员账户，可能是以下几种原因造成：

- (1) 一个手机或者邮箱只验证一个账号：如果您的手机或者是邮箱被验证过了需要您更换一个进行验证。
- (2) 填写会员资料不正确：填写好相关内容后页面上会出现是否正确的提示，如果正确，会在该项内容后打勾；如果错误，右边会出现相关的错误提示，您可以根据提示内容修改。
- (3) 建议更换成 360 浏览器极速模式。

## **6、一个用户能不能注册多个会员账户吗？**

注册会员账户的数量是没有限制的。

### **7、建研家商城开店是不是一定要执照？**

提供公司营业执照并加盖公章即可，建议您在注册时按实际情况填写相关信息并使用相关功能。

### **8、手机如何解绑？**

注册手机号码是不能解绑的，您可以通过“账户安全”修改手机号码，释放您现在的手机号码；绑定手机号进行手机验证后，可用于接收敏感操作的身份验证信息，以及进行积分消费的验证确认，非常有助于保护您的账号和账户财产安全。

### **9、注册账号时为什么邮箱被占用了？**

一般这种情况是您的这个邮箱之前已经验证过了，您可以尝试使用您的这个邮箱作为登录名进行登录。或者是使用新的邮箱再进行注册。

### **10、手机验证有什么好处？**

手机验证主要是为了方便您在建研家商城使用。同时验证手机后可以使用手机号码来登录建研家商城，方便好记。验证的手机号是不对外展示的，您不用担

心验证的手机号会被他人看到。

### **11、个体户执照如何在建研家商城开店？**

可以选择上传个体户个人的身份证进行个人店铺认证，开设个人店铺；如果需要开设公司店铺，需提供公司营业执照并加盖公章，公司组织机构代码证、税务登记证、开户银行信息、开户许可证等资料。

### **12、一个手机可以注册两个账号吗？**

建议您使用另一个手机再进行注册，或者使用邮箱的方式进行注册。

## **二：财产中心**

### **1、在哪可以查询我的代金券明细和使用情况？**

在“个人中心-我的商城-财产中心-我的代金券”即可查询代金券的明细、使用情况、订单记录。

### **2、代金券可以在手机下单时使用么？**

如果代金券是通过卡密领取的话，首先需要在个人中心选择财产中心，在我的

代金券页面中输入代金券卡密领取代金券，领取之后就可在手机 APP 下单时也正常使用了，其他方式的代金券是可以直接在 APP 下单时使用。

### **3、如何获得代金券？**

商家或商城做促销活动时，如果达到条件就可以领取。

### **4、如何查看账户余额？**

在“个人中心-我的商城-财产中心-账户余额”中查看。

### **5、怎么给账户充值？**

在“个人中心-我的商城-财产中心-账户余额”中，点击“在线充值”，输入充值金额，下一步完成支付操作即可。

### **6、账户余额里的钱都是哪来的呢？**

(1) 买家如果通过银行端口支付了订单，后申请了订单退款，退款的金额就会返还到买家的账户余额中。

(2) 卖家的商品售出，买家通过除合同支付外的其他支付方式支付货款，待买家确认收货之后，货款就会统计到卖家的账户余额中。

(3) 买家、卖家通过账户充值的方式往里充钱。

## **7、怎么把账户余额中的钱提现？**

在“个人中心-我的商城-财产中心-账户余额”中，点击“申请提现”，按照要求输入验证码、提现金额、银行账户、支付密码等信息，平台管理员审核之后，会在 1-2 个工作日将提现金额打到所写的银行账户上。

## **三、登录及密码**

### **1、会员账户被盗了如何处理？**

可拨打客服热线：0592-2982398，0592-2122398。

### **2、账号为什么登录不了？**

a) 提示登录名或密码错误。解决方案：您可以点此找回密码；点此找回登录名；

b) 验证码输入正确仍提示验证码错误。解决方案：更换浏览器再进行操作，建议使用 360 浏览器。

c) 无提示，让您重复登录。解决方案：建议您更换浏览器，或者取消浏览器

的保护模式；

d) 提示该页无法显示。解决方案：建议您检查网络是否能正常访问，

e) 提示“Error 404 抱歉，您要访问的页面不存在”。解决方案：建议您检查下您输入的网址是否正确。

### **3、为什么我的会员账户被你们封了？**

如果您的会员账户情况是属于出现异常，您登录时系统会有提示您具体原因，主要有以下几种原因：

- (1) 涉嫌大量发布广告信息；
- (2) 违反会员协议相关交易规则；
- (3) 被他人举报后，相关部门核实举报内容属实；
- (4) 您正在登录的会员账户存在高危风险；
- (5) 会员账户已被提交注销；针对这种情况，建议您重新注册会员账户，并正常使用各项功能。

### **4、页面会员账户登录不了，提示用户名或密码错误怎么回事**

请先检查您的登录名和密码是否都填写正确，密码是要区分大小写的哦。如果还是不能登录，您要使用手机、邮箱重新找回密码再尝试。如果您登录名和密码都是正确的，可能是您电脑浏览器的问题。

## **5、注册后如何修改密码？**

登录“我的商城”首页,在“我的用户中心”即可在服务中找到并进入“会员资料—账户安全”中进行修改。

## **6、密码为什么修改不成功？**

如果您修改密码不成功，有可能是以下原因造成：

- ( 1 ) 您的旧密码输入有误；
- ( 2 ) 设置密码的格式有问题，请您核实密码是否符合以下格式：
  - ① 6-16 个字符；
  - ② 只允许数字、英文字母或字符；
  - ③ 有大小写区分；
  - ④ 新密码需要输入两遍，并且完全一致；

## **7、会员账户多久不登陆会被冻结？**

会员账户长时间不登陆，是不会被冻结的哦。



## **8、注册邮箱的密码忘记了怎么办？**

您可以直接联系邮箱的服务商解决疑问。

## **9、注册时绑定的手机号和邮箱不再使用，怎么更换？**

a) 登录后进入“我的用户中心”在“用户设置” — “账户安全” 中进行修改；

b) 若是无法获取到原有邮箱和手机的验证码，可以联系平台客服修改邮箱，再通过邮箱去验证并绑定新的手机号。

## **四、修改会员资料**

### **1、企业认证会员如何修改公司名？**

企业认证会员是不能自行修改公司名称的，需要联系平台客服提出修改申请。

### **2、联系信息如何修改？**

您可以进入“我的商城—我的用户中心”找到并进入“会员资料”模块，点击“账户信息”把相关联系方式内容修改后点击“保存修改”即可。

### **3、如何设置账户信息不公开？**

您可以进入“我的商城—我的用户中心”找到并进入“会员资料”模块，点击“账号信息—隐私设置”选择公开、好友可见、保密即可。

#### **4、联系方式里面怎么不能输入内容？**

一般您遇到这个问题，主要有可能是因为浏览器问题造成的。

#### **5、商城会员完成个人实名认证后姓名可以修改吗？**

完成个人实名认证后是不可以修改姓名的，如果一定要修改姓名，需要先取消实名认证。

#### **6、第三方账号如何登入？**

您可以进入“我的商城—我的用户中心”找到并进入“会员资料”模块，点击第三方账户登录，QQ绑定、新浪绑定、微信绑定即可。

#### **7、怎么新增或者修改收货地址？**

您可以进入“我的商城—我的用户中心”找到并进入“会员资料”模块，点击“收货地址”在该界面可以新增或者编辑收货地址。

## **五、账号**

### **1、子账号是什么？有什么作用？**

会员账户可以建立子账号组，子账号组可以分割账号权限，将不同的会员菜单模块授权给不同的账号，实现权限分割。

### **2、会员账号如何建立子账号？**

您可以进入“我的商城—我的用户中心”找到并进入“账号”模块，点击“添加组”，先新建一个账号组，完成之后，点击“账号列表”，点击“添加账号”，填写完相应的信息后点击保存即可生成子账号。

### **3、商家账号如何建立子账号？**

您可以登陆商家管理中心，进入“账号”模块，点击“添加组”，先新建一个账号组，完成之后，点击“账号列表”，点击“添加账号”，填写完相应的信息后点击保存即可生成子账号。

### **4、什么账号有权限设置子账号？**

账号模块菜单只有主账号有权限，即只有主账号可以建立子账号组和子账号。

## **5、如何添加账号组？**

点击“添加组”按钮即可进入添加界面。用户可输入账号组名称，并勾选该账号组所需开通的会员中心菜单。确认无误后点击提交即可。

## **6、如何编辑账号组？**

点击“编辑”按钮即可更改账号组的名称及对应的菜单项。已绑定该账号组的子账号，其菜单项也会相应变动。

## **7、如何删除账号组？**

点击“删除”按钮即可删除该账号组。已绑定该账号组的子账号，其菜单项访问权限也会相应删除。

## **8、如何查询账号日志列表？**

账号日志页面中，可以查看到所有账号的操作记录，可以根据“账号”、“日志内容”“时间”进行查询。

## **六、合同中心**

## 1、如何进入合同签订页面？

(1) 从商品页面进入合同编制页面在商品页面，买家可以点击“签订合同”按钮来与该商品的卖家签订合同，所跳转的合同编制页面会自动带入该商品所属店铺。

(2) 从个人中心进入合同编制页面

进入“个人中心”，在“我的商城”下的“合同中心”模块中，可以找到“签订合同”菜单，点击“签订合同”菜单即可进入合同编制页面。

## 2、如何签订合同？

(1) 进入合同编制页面后，首先查找店铺输入想要签订合同的店铺名称，如果是从商品页面跳转进入的，则无需输入名称。

(2) 编写合同信息

编写合同信息，需要填写“合同拟定总数量”、“合同拟定总金额”、“供货期限终止日期”。

(3) 选择加入合同的商品

点击“添加商品”按钮会弹出商品列表，选择需要列入合同的商品。可以在“搜索框”中输入商品名称来进行商品查询。商品添加完成后，可以设置商品数量，点击“移除”可以删除对应的商品。

#### (4) 选择合同模板

合同模板可以选择采用买家模板、卖家模板或者无合同。

##### ①采用买家模板

采用买家模板需要买家上传合同文档，文档需要为 doc 或 docx 格式。

##### ②采用卖家模板

模板列表中是卖家预设的合同模板，买家可以点击“合同”按钮来查看合同模板的内容，选定一个适合的模板即可。

### 3、买家如何确认合同？

进入个人中心后，点击“我的商城”。点击合同信息，在待确认中找到与商家拟定的合同，点击“附件”可查看附件中的合同。点击“确认”，合同即可生效。

### 4、卖家如何确认合同？

买家提交合同后，卖家需在“商家管理中心”合同模块中找到相应的合同，补充合同信息，包括“合同信息”、“对账信息”“商品信息”等及确定最终的合同模板并确认合同启用。

## **5、合同信息如何查询？**

买家可在个人中心里找到“我的商城”菜单下的“合同信息”菜单，点击即可进入合同信息页面。在该页面，会列出买家账号下所签订的所有合同信息（包含已停用的合同，但已停用的合同的商品不再享受合同优惠）。买家可以通过“合同生成时间”、“卖家名称”或者“合同编号”对合同进行检索。

## **6、买家怎么还原合同的信用额度？**

买家可以在个人中心里找到“我的商城”菜单下的“合同信息”菜单，找到相应的合同，点击“付款”按钮来对合同进行付款，以恢复合同余额、赊销比及信用比。其中赊销比的数值越高、信用比越低，表示买家需要还款的钱款越多。买家的赊销比过高或信用比过低的话，可能会导致卖家停用合同，所以请买家注意及时还款。

## **7、买家如何添加附加合同？**

买家可以在个人中心里找到“我的商城”菜单下的“合同信息”菜单，找到相应的合同，点击“历史版本”按钮后点击“附加合同”按钮来添加附加合同。

## **8、如何查看合同的历史版本？**

买家可以在个人中心里找到“我的商城”菜单下的“合同信息”菜单，找到相

应的合同，点击“历史版本”按钮，在该界面可以查看该合同的历史修改版本。

## 9、买家如何使用合同购买商品？

(1) 买家可以在个人中心里找到“我的商城”菜单下的“合同信息”菜单，找到相应的合同，点击合同名称左侧的“”按钮可以展开合同详情，查看合同所包含的商品列表。点击商品下的“查看商品详情”按钮将会跳转至商品详情页面。

(2) 在商品详情页下可以看到有“合同”选项，如果买家与卖家签订的多个合同中均包含这个商品的话，该商品页面下将会显示多个合同选项，买家可以根据需要选择合同。

(3) 将鼠标移至合同选项上，将会显示该合同的详细信息。点击合同选项后，商品价格将会变动为合同所商议的价格，确认无误后，买家即可下单购买商品。

## 10、合同如何结算？

使用合同进行赊销结算时，商家可以进入“商家管理中心—合同”模块，找到相应的合同后，点击“操作”中的“对账”，生成对账单给买家确认。买家在进入个人中心后可以看到“结算单”的按钮，点击即可跳转至对账单页面。点击



“操作”按钮将会弹出对账单，买家在详细查看完对账单后可以选择确认对账单、拒绝对账单或者打印对账单。若要拒绝确认该份对账单，买家需要填写“拒绝确认理由”。

## **七、会员认证**

### **1、什么是个人认证？**

个人用户实名认证需提交扫描身份证正反面原件。

### **2、什么是企业认证？**

企业用户实名认证需提交企业营业执照扫描件加盖公章。

### **3、完成了企业认证，公司名称可以修改（或取消认证）吗？**

完成企业认证之后，如果公司名称做了工商变更，可以向平台客服提出修改申请。

### **4、企业认证和个人认证区别**

认证是对您的账户进行身份验证，不论您是买家还是卖家，认证都很重要。企

业和个人认证的方法是不同的。

### **5、没有对公账号如何操作？**

如果没有对公账号，建议注册个人账号，进行个人认证；如果在交易过程中发生该问题，账号是可以通过个人支付宝、微信、个人网银进行交易的。

### **6、企业账号为什么不能申请个人认证？**

如果您用企业账号申请了个人认证，在平台上的操作会默认为是个人操作，与企业是没有关系的。为了保障企业的权益，建议企业用户进行企业认证。

## **八、在线交易**

### **交易流程**

#### **1、浏览商城商品需要哪些步骤？**

在商品检索栏输入你想购买的商品，如：减水剂，点击【搜索】。买家也可以根据商品的分类进行商品的筛选。打开商品页后，浏览商品详情。如需在线客户服务，请点击商品页右上角的在线客服；如需电话咨询，可拨打商品页右上角的联系电话。了解完商品信息后，如有意向购买，可以与卖家洽谈，签订在线合同，享受商品折扣价、账期付款等优惠。

## 2、如何下单采购商品？

打开想要购买的商品页，买家在商品页面可以选择商品的配送地区，买家可以在“下单信息”中填写商家预设的下单信息，带星号的为必填项。若有签订合同的商品，买家选择相应的合同，商品价会变动为合同价。输入要购买的商品数量，点击立即购买。

## 3、如何在商城中确认订单？

确认收货人信息，输入收货人的姓名、收货地址、手机号等。确认发票信息。如需发票，请勾选【使用新的发票信息】，发票类型可选择普通发票或者增值税专用发票。填写完发票信息后，点击【保存发票信息】确认购买的商品信息，商品价格、商品数量，确认无误后点击【提交订单】。如需给买家留言请在留言框输入内容。

## 4、如何在商城中支付订单？

还未确认支付密码的，请点击马上设置，完成支付密码设置。可选择手机验证或者邮箱验证，输入安全验证码后，点击【确认，进入下一步】。在支付页面，买家可以选择“使用余额支付”或是“选择在线支付”，其中只有使用合同的商品才能使用合同余额进行支付。

## **5、如何在商城中确认收货？**

收到货品后，需及时确认收货。打开商城网页，登录账号后，鼠标移动到商城首页右上角的【我的订单】，在下拉选项中选择【待确认收货】。在订单列表中，点击【确认收货】即可。

## **九、下单**

### **1、下单后卖家如何修改买家地址？**

买家如果已经付款，您可以在设置发货界面对买家地址进行修改。如果买家还没有付款，您可以关闭订单，让买家重新下单并填写正确的收货地址。

### **2、到我所在地区运费是多少？**

运费是由双方协商的，若卖家设置为包邮，则运费由卖家承担，若卖家没有设置包邮，运费则由买家承担。如果您拍的产品信息使用的是运费模板，系统会自动根据您购买的数量计算运费。如果您拍的产品信息显示不含运费，您需要咨询卖家具体的运费。

温馨提示：如果您对卖家设置的运费有异议，建议您直接联系卖家沟通。您可

以点击卖家店铺页面的 “ 联系方式：   ” 标志或者是电话联系和对方沟通咨询购买！

### **3、产品添加入购物车最长保留多少时间？**

目前加入购物车的产品无保留时间限制,若卖家已删除或者是下架此产品页面会提示您已失效。

### **4、卖家产品为什么不能订购？**

请按照以下步骤逐一进行判断

( 1 ) 请您先检查是否有选择规格。

( 2 ) 如果您有选择规格，请您检查是否按要求填写完整的下单信息。

( 3 ) 如您已经按照要求选择规格与填写下单信息，请您检查使用的是否是 360 浏览器，如果不是请您更换成 360 浏览器。

( 4 ) 如果您已经使用 360 浏览器，您可以查看 360 浏览器是否设置为极速模式。

### **5、在建研家商城如何做采购？**

如果您想在建研家商城上采购您需要的产品，主要可以通过以下方式在网上查

找供应商：

### 1) 用关键词搜索

进入网址首页先选择相应的信息类型（如产品、店铺），并在搜索框里输入您查找的产品服务的名称，然后点击"搜索"来查看。

### 2) 按照类目进行查找

如您要查找“减水剂”，可以在首页左侧的商品类目中选择相应的商品，选择系统就会按照您的要求进行搜索了。之后您还可以在搜索结果页面第一条信息上方选择相应的产品属性，通过过滤条件去过滤搜索结果。

## 6、再次购买是在订单哪里？

您可以进入“我的订单”，找到您想要再次采购的货品，点击“再次购买”按钮后，进入相关页面进行采购即可。

订单号：800000000047403	下单时间：2016-06-22 08:49:12	建研商铺test	收藏订单	分享		
	建研Point砼/搅拌站ERP/智能化搅拌站系统授权费 单站高级版（终身） [交易快照] 授权期限：单站高级版（终身）	200000.00 1	再次购买	200000.00 (免运费) 在线付款	待付款 订单详情	<a href="#">取消订单</a>

## 7、买家恶意下单如何处理？

建议您和买家沟通了解双方有什么误会，沟通协商解决。如果对方未付款，您可以在协商后，直接在商家管理中心订单物流模块的实物交易订单中关闭买家的订单。

## 8、如何删除购物车中的货品？

鼠标移动到购物车结算按钮处，点击该货品名称右侧的删除按钮，该货品即被删除（如下图）



## 9、如何在提交订单时给卖家留言？订单上的备注最多可以写多少个字？

在确认订单页面，有一个买家留言框，买家可以把给卖家的留言信息填入框中，最多 300 个中英文文字。



## **十、付款及发货**

### **1、如何对已经下单成功的产品进行付款？**

在支付页面，买家可以选择“使用余额支付”或是“选择在线支付”。“使用余额支付”可使用“充值卡支付”、“预存款支付”或是“合同余额支付”。其中只有使用合同的商品才能使用合同余额进行支付。“在线支付”可使用支付宝、微信、网银支付的支付方式。

### **2、多个商铺的商品能不能合并付款？**

您可以将所有想要购买的商品添加到购物车后，点击“结算购物车中的商品”，确认购物车中的商品无误后，点击“确认订单”，确认订单信息无误之后，点击“提交订单”，按照提示完成支付即可。

### **3、卖家已修改价格，我该去哪里付款？**

卖家改了价格之后，刷新下网页，就可以付款了。或者您可以点击“我的订单”中找到该笔交易，点击“订单支付”按钮后，即可进入支付页面进行付款。



#### **4、在线订购产品时，付款不成功怎么办？**

付款不成功可能有以下几种情况：

##### **(1) 充值卡余额不足**

当您充值卡余额小于您所购商品的总价时，您可以选择用其他支付方式支付，或进行充值卡充值；

##### **(2) 预存款余额不足**

当您预存款余额小于您所购商品的总价时，您可以选择用其他支付方式支付，或进行充值；

##### **(3) 合同余额不足**

当您合同余额小于您所购商品的总价时，您可以选择用其他支付方式支付，或进行合同还款恢复额度；

##### **(4) 银行账户余额不足**

当您使用在线支付方式时显示银行账户余额不足，请换一个银行账户付款。

如有其它情况，请致电客服 0592-2982398；0592-2122398。

#### **5、在线支付时的客户识别号是什么？**

客户识别号分个人和对公，理论上一个主体在银行只有一个客户识别号，具有唯一性。

个人：一般是身份证号码、军官证、士兵证、护照号。如果是网上银行的话，为身份证号码。

对公：一般是营业执照，其次为组织机构代码证。如果是网上银行的话，为组织机构代码。

## 6、无法使用合同余额支付？

无法使用合同支付有以几种情况：

### (1) 订单没有提交

下单时点击立即购买后，跳出页面需再点击提交订单，才能进入到付款页面，才能看到合同余额支付的选项。如下图：



请您在60分钟内完成支付，逾期订单将自动取消。应付金额： 元

订单号	支付方式	金额(元)
9000000004872601	在线支付	

#### 使用余额支付

使用充值卡支付 (可用余额: 0.00 元)

使用预存款支付 (可用余额: 0.00 元)

使用合同余额支付 (合同余额: 5000000.00 元, 赊销额度: 5000000.00 元, ) [刷新](#)

(同时勾选时,系统扣款的优先顺序为充值卡-预存款-合同余额,目前还需在线支付 元。)余额不足? [马上充值](#)

请输入支付密码  还未设置支付密码,马上设置

#### 选择在线支付



(2) 没有与商家签订合同

(3) 合同余额不足

当您合同余额小于您所购商品的总价时,您可以选择用其他支付方式支付,或进行合同还款恢复额度;

(4) 合同到期

合同到期后就无法继续使用该合同购买相应商品,若重新签订合同,或与商家协商修改合同赊销期。

## 7、卖家发货后多久会自动确认收货?

有以下两种情况

(1) 没有与商家签订合同的情况下,卖家发货 10 天会自动确认收货。

(2) 如果已经与商家签订在线合同，商家可以在合同中进行自动收货时限的设置，具体的收货确认时间以商家设定的为准。

---

\* 收货确认时限：

---

## 8、买家确认收货后卖家账户的钱什么时候到账？

买家一旦确认收货，如果是现金支付，相关交易资金会实时转进卖家的账户余额中。卖家可以点击进入个人中心，打开我的商城，在财产中心模块“账户余额”中查看。如需将账户余额中的金额提现，可以点击“申请提现”，商城后台会实时处理提现申请。

## 9、不需要物流是什么意思？

建研家商城后台上点击发货“无需物流服务”是提供给卖家自行配送或者客户自提货无物流订单号时使用。

温馨提醒：使用无需物流服务时请保留好证明买家已经收到货的记录。

## 10、卖家发货最晚是几天？

“等待卖家发货”这个状态是没有超时机制的，所以您如果付款了，想了解卖家什么时候发货，可以联系卖家咨询哟。如果您对货品的需求比较紧急，也建

议您和卖家约定好发货时间再下单。

## **11、卖家发货如何操作？**

您可以进入“商家管理中心”找到并进入“订单物流”模块，在“实物交易订单”中查看对应订单的交易状态：

(1)、如果是“待确认”，说明对方已经成功支付订单，您可以点击“订单”；在物流安排配送之后，点击“设置发货”填写相应发货信息；

(2)、如果是“待付款”，说明对方还没有付款，您可以联系买家，请对方付款，待对方付款后，您就可以发货给买家。

## **12、已经发货，如何让买家看到？**

当您完成“发货”操作后，买家可以进入“个人中心”--“交易中心”--“实物交易订单”中查看到对应订单的状态为“待到货”，买家看到此状态，表示卖家已经给其发货了。

## **十一、交易订单管理**

### **1、买家的订单如何取消？**

如果您是买家：

(1) 若您还未付款，即订单交易状态为“待付款”，您可以进入“个人中心” -- “交易中心” -- “实物交易订单”，找到对应订单，点击“取消订单”即可。


(2) 若您已经付款，建议您和卖家协商后，在订单中申请退款。

如果您是卖家：

1) 若买家还未付款，您可以进入“商家管理中心” -- “订单物流” -- “实物交易订单”，找到对应订单，点击“取消订单”即可。

2. 若买家已经付款，建议您和卖家协商后，让买家申请退款。

## 2、在建研家商城如何与买家沟通？

如果您没有买家的联系方式，建议您可以通过“在线联系  ”按钮和买家联系；

如果已经有对方的联系方式，您可以选择合适您的方式和对方联系，比如电话，或者 QQ 等。

## 3、买家不付款如何操作？

您好，买家在拍下货品后，可以有 2 天的付款期限，如果在规定期限内买家没有付款，这笔交易将自动关闭。建议您及时联系买家，让买家尽快付款。

#### **4、发货单如何打印？**

具体操作方式如下：

(1) 首先在“商家管理中心”找到“订单物流”模块，在发货设置中打开“发货单打印设置”页面。

(2) 填写备注信息，打印备注信息将出现在打印订单的下方位置，用于注明店铺简介或发货、退换货相关规则等。

(3) 上传印章图片，印章图片将出现在打印订单的右下角位置。(4) 操作完上述步骤，就可以进入“商家管理中心”--“订单物流”--“实物交易订单”，找到对应订单，点击“打印发货单”，在新弹出的页面上，查看订单详情打印效果后，点击“打印”按钮，即可接到当前电脑的打印机选择页，进行打印操作。

#### **5、订单的价格如何修改？**

您可以进入“商家管理中心”--“订单物流”--“实物交易订单”，找到交易状态为“待付款”的订单，点击“修改单价”，就可以调整商家价格，。修改价格后，当前的交易状态保持不变，卖家可以再次修改价格或关闭交易。

## 6、我是卖家，发货运费如何计算？

如果不是采用公司自有物流配送，建议联系想选择的物流公司确认运费。

## 7、订单如何修改？

下单后就无法修改订单信息，你可以尝试以下方法进行补救：

1. 若您的订单尚未付款，您也可以尝试关闭订单后重新下单。
2. 若您的订单已付款，而您需要变更订单内容，建议您与卖家沟通协商看是否可以解决。

## 8、交易记录如何删除？

为了保证卖家销售订单的准确性，目前暂不支持卖家订单删除功能，请您谅解。


如您是买家，您可以点击“我的订单”进入实物交易订单界面，找到您想要删除的订单，在订单最右边点击“删除”按钮。

订单号：8000000000029901	下单时间：2016-05-24 15:12:27	上海中浦勘测技术有限公司	<a href="#">删除</a>	<a href="#">收藏订单</a>	<a href="#">分享</a>	
	上海中浦勘测技术有限公司/建筑物及建筑基桩变形监测（价格面议） [交易快照]	0.01	1	再次购买	0.01 (免运费) 在线付款	已取消 订单详情 <b>点击删除</b>

删除后，订单会进入页面右上角的“订单回收站”，您可以点击进入查看已删除的订单。



## 9、购买的产品什么时间能收到？

交易之后的发货时间需要和卖家确认，可以点击卖家店铺页面的“”标志或者是电话联系和对方沟通咨询！已发货后的快递或者货运具体的时长您可以咨询卖家，或者可以去和物流公司确认。目前很多物流和快递公司都有网页可以实时跟踪货品的运输情况，非常方便哦。

## 10、我是卖家，买家下单时我能不能收到手机提醒？

卖家可以登录商家管理中心，在“客服消息——系统消息——消息接收设置”中，找到“新订单提醒”，点击设置，勾选手机短信提醒，并输入正确的手机号码。这样卖家就可以实时收到下单信息了。



接收设置

商家消息提醒：系统将自动发送站内消息给商家。

手机短信提醒：

选择短信提醒并认真填写接受信息的手机号码。

提交

## 十二、评价

## **1、买家评价有哪些要求？**

评价信息最多填写 250 字，请您根据本次交易，给予真实、客观地评价，一旦提交后不能修改。图片上传请使用 jpg\jpeg\png 等格式、单张大小不超过 1M 的图片，最多可发布 5 张晒图，上传后的图片也将被保存在个人主页相册中以便其它使用。

## **2、建研家商城上评价可以保持多久？**

评价是客观反应您交易情况的一个数据，因此将会一直保持。

## **3、如何查看买家对商品的评价？**

您可以在“商家后台管理中心”中找到并进入“订单物流”模块，点击评价管理，在收到的评价页面，您则可以查看到已收到的买家评价。

## **4、如何对评价做出解释？**

交易一方做出评价后，另一方可以进行解释。您可以在“商家后台管理中心”中找到并进入“订单物流”模块，点击评价管理，找到相应的评价，点击该条评价右边的“解释”按钮，填写解释内容（必填项，最多 300 个字，不区分大小写），点击“确认”按钮即可。

## **十三、交易资料管理**

### **1、收货地址在哪里修改？**

登陆账号，点击“进入个人中心”进入买家中心，点击“我的商城”，在会员资料模块中点击“收货地址”。在地址列表中可修改收货地址、设置默认收货地址、新增收货地址等操作。

### **2、收货地址最多可保存多少个？**

最多可保存 20 个有效地址。

### **3、使用第三方支付平台有收据吗？**

买卖双方通过第三方支付平台交易的过程中规定：

- (1) 买方先把货款打入其第三方支付平台的帐户中
- (2) 第三方支付平台收到款项后，通知卖家发货
- (3) 卖家发货给买家
- (4) 买家收货后，通知第三方支付平台

(5) 第三方支付平台付款给卖家

(6) 交易完成

第三方支付平台只是暂时保存买卖双方的款项，并没有实际介入交易过程。

买方通过第三方支付平台所支付款项的收据应由卖方提供。

#### **4、交易成功怎么收款？**

买家一旦确认收货，如果是现金支付，相关交易资金会实时转进卖家的账户余额中。卖家可以点击进入个人中心，打开我的商城，在财产中心模块“账户余额”中查看。如需将账户余额中的金额提现，可以点击“申请提现”，商城后台会实时处理提现申请。

#### **5、如何进行账户明细的查询？**

您可以点击进入个人中心，打开我的商城，在财产中心模块“账户余额”中查看明细。

### **十四、交易安全**

#### **1、建研家上所有的公司的信息都经过认证么？**

建研家商城是一个商业信息的发布平台，明显虚假的公司信息，是不能通过审核的。商家进驻建研家商城需通过认证审核，还需缴纳质保金；建研家商城也鼓励买家进行个人认证和企业认证。而具体的公司情况还需要您与对方商家联系、洽谈，凭借您在现实生活中的从商经验加以判断。

## **2、作为买家，遇到欺诈怎么办？**

### **(1) 提交投诉**

若买家付了钱，却从未收到货物且联系不到卖家，或是收到的货物与描述严重不符，卖家又拒绝退换，请尽快向建研家商城后台客服提交投诉。

### **(2) 保留凭证**

请您切记保留您购买的货品资料，汇款凭证，与交易对方联络往来的信件及在线聊天记录，鉴定结果等资料。

### **(3) 报警**

若确定对方行为已构成欺诈，且金额已达到我国《刑法》规定的 600 元起算点（对方涉嫌刑事诈骗罪），您可以向当地公安机关报案，请您带上交易中的相关凭证到当地公安机关网监科报案。依据我国《刑事诉讼法》第八十四条的规定“任何单位和个人发现有犯罪事实或者犯罪嫌疑人，有权利也有义务向公安机关报案或者举报。公安机关对于报案、控告、举报，都应当接受。对于不属于自己管辖的，应当移送主管机关处理，并且通知报案人、控告人、举报人”

。

提醒：请不要向陌生人提供您的相关证据，即使对方称是帮助您集中报案，也要预防犯罪嫌疑人毁灭证据。

## **十五、维权与举报**

### **交易退款及纠纷**

#### **1、买家填错地址导致货物产生退货运费谁承担？**

如果是买家填错地址，导致物流无法送达产生运费，是需要买家承担的。

#### **2、商品需要退换货运费是不是卖家支付？**

有以下几种情况：

情况 1:买卖双方协商一致，根据协商约定结果，来确定运费承担方

情况 2:运费支付协商过程出现争议，根据“谁过错，谁承担”的原则处理，如果交易存在约定不清的情形，建研家商城平台无法确定是谁的责任，交易做退货退款处理，退货运费由买家承担。

温馨提示：

(1) 如果协商失败，可以申请平台客服介入。

(2) 为了使交易双方能够在交易过程中清晰了解运费承担问题，减少关于运费的纠纷，建议买卖双方事先最好对退货运费有明确清晰的约定。

### **3、维权判定卖家承担运费能不能退货发到付？**

不可以哦，明确征得卖家同意后方可用到付，若擅自发到付，所产生的损失需要买家承担。建议买家先垫付运费进行退货，同时保留相关运费单，待卖家收到退货后要求卖家将垫付运费一并退给您。

### **4、未按约定发货后退货运费谁出？**

核实约定事实存在的情况下，运费需要由卖家承担。

### **5、申请退款卖家一直拒绝如何处理？**

建议您与卖家联系协商处理，若和卖家协商达不成一致，您可以在申请退款3天后。拨打平台客服电话 0592-2982398、0592-2122398，要求建研家商城相关工作人员协助处理。

### **6、收到的产品破损、少货如何处理？**

您可以根据您的交易情况进行不同的处理

交易还在进行中，收到的商品出现少货（缺少发票、数量）、破损的问题，请第一时间联系卖家，核实是否是少发货物或者协商如何解决破损问题。若协商达成一致，请务必按照协商方案执行，并保存协商好的聊天记录和退货凭证（如退货所使用的物流公司的运单）。