开启您的建筑e时代

建研+供应链一站式服务平台

建研家商家手册

目录

1 商城介绍.....3

2 VIP 商家特权.....3

3 开店入驻.....4

4 商家中心后台基础概述.....10

4.1 登录入口.....10
4.2 商家中心.....11
4.3 商品.....13
4.3.1 商品发布.....13
4.3.2 出售中的商品.....17
4.3.3 仓库中的商品.....21
4.3.4 预约/到货通知.....22
4.3.5 关联版式.....22
4.3.6 商品规格.....23
4.3.7 图片空间.....24
4.4 订单物流.....27
4.4.1 实物交易订单.....27
4.4.2 虚拟兑换订单.....29
4.4.3 发货.....30
4.4.4 发货设置.....33
4.4.5 运单模板.....35
4.4.6 评价管理.....37
4.4.7 物流工具.....37
4.5 促销.....38
4.5.1 团购管理.....38
4.5.2 加价购.....40
4.5.3 限时折扣.....41
4.5.4 满即送.....43
4.5.5 优惠套餐.....44
4.5.6 推荐展位.....46
4.5.7 预售商品.....46
4.5.8F 码商品.....48
4.5.9 推荐展位.....49
4.5.10 手机专享.....50
4.5.11 代金券管理.....51
4.5.12 活动管理.....52
4.6 合同管理.....53
4.6.1 合同.....53
4.6.2 合同模板.....57

4.6.3 交易记录.....58
4.6.4 发车结算.....59
4.7 店铺管理.....59
4.7.1 店铺设置.....60
4.7.2 店铺装修.....63
4.7.3 店铺导航.....65
4.7.4 店铺动态.....66
4.7.5 店铺信息.....67
4.7.6 店铺分类.....69
4.7.7 红包.....70
4.7.8 品牌申请.....71
4.7.9 供货商.....73
4.7.10 实体店铺.....73
4.7.11 消费者保障服务.....74
4.7.12 发票管理.....74
4.8 售后服务.....75
4.8.1 咨询管理.....75
4.8.2 投诉管理.....76
4.8.3 退款记录.....78
4.8.4 退货记录.....79
4.9 统计结算.....81
4.9.1 店铺概况.....82
4.9.2 商品分析.....82
4.9.3 运营报告.....83
4.9.4 行业分析.....84
4.9.5 流量统计.....84
4.9.6 实物结算.....85
4.10 客服管理.....86
4.10.1 客服设置.....86
4.10.2 系统消息.....87
4.10.3 聊天记录查询.....88
4.11 账号管理.....88
4.11.1 账号列表.....89
4.11.2 账号组.....89
5 会员个人中心基础概述.....91

1 商城介绍

建研家商城——建筑业最贴心的电商服务平台

建研家商城是由建研集团（002398.SZ）精心打造的，致力于深耕建筑业供应链的互联网共享平台，实现产业上下游、企业内外作业环、互联网线上线下高效衔接。

建研家商城将以“建研+”的的商圈平台，打造集工程“研究、设计生产、营销”于一身的建筑业供应链一站式服务平台。

建研家商城是同行业首个有全品类的平台，包括材料/制品/方式，不仅为开发商、营造商、建材商、服务商提供营销与采购一站式服务，也为建筑师、营造师、检测师、工程师提供最具行业人气构件、检测/检测/测绘、设计/监理/施工、设备/五金/用具、技术/软件/培训、家居/家装/家具等六大类。

建研家商城将为建筑业企业提供连接“互联网+”最后一公里的对接，为企业提供完整的工程供应链解决方案和运营帮助。

2 VIP 商家特权

一对一专业培训指导

全天候店铺托管服务

海量曝光，媒体同步

交流展会，商家互动

金融信贷，风险把控

3 开店入驻

入驻为商家将享有更多权益。

（1）打开建研家商城官网（www.jianyanjia.com），鼠标移至首页页面的右边的“招商入驻”，点击红色按钮“申请商家入驻”，如下图所示：

（2）若未注册会员，可点击“快速注册”进行会员注册。

（3）注册会员后，点击页面中的“用户设置”——“实名认证”进行实名认证；

个人店铺请选择“ STEP.1 个人认证 ”，企业机构店铺请选择“ STEP.2 机构认证 ”。

（4）选择认证类别后，根据页面表单提示填写、提交所需要的认证材料。

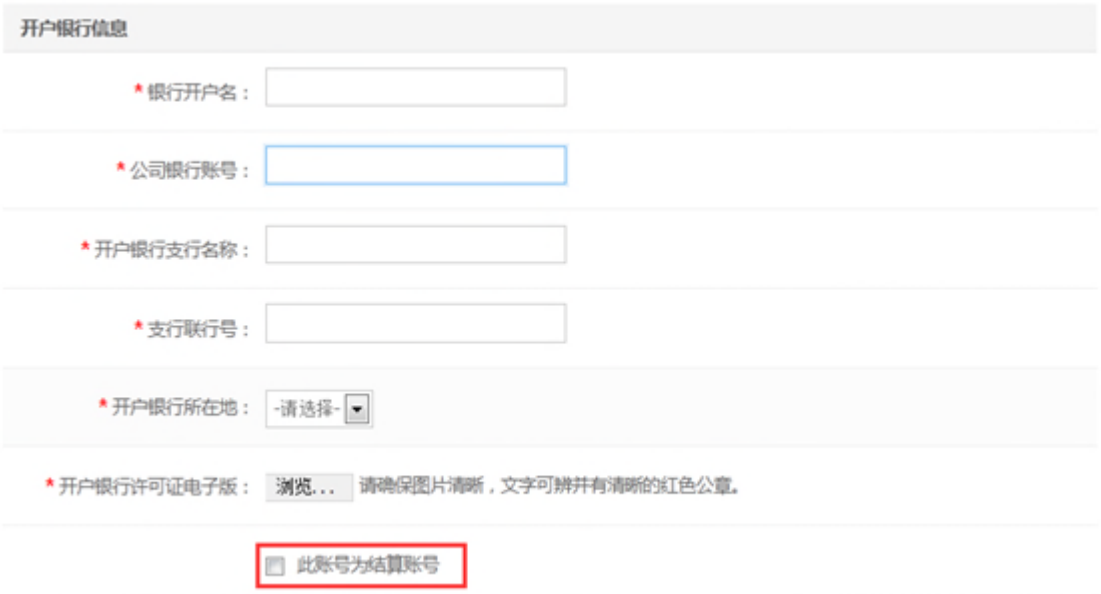
个人认证：

需要填写真实姓名、身份证号码、身份证正反面照片。如下图：

机构认证：

需填写公司及联系人信息、营业执照信息、组织机构代码证、一般纳税人信息。填写完成后点击“下一步，提交财务资质信息”。

提交财务资质信息需要填写：开户银行信息、结算账号信息、税务登记证。



若该银行账号为结算账号，请勾选“此账号为结算账号”，并且无需填写下方的“结算账号信息”。

填写完成后点击“下一步，提交店铺经营信息”。

（5）等待认证

提交认证信息后，请等待管理员审核通过。如下图：

（6）认证通过后即可提交店铺信息：

（7）提交店铺信息：

温馨提示：

①商家账号、店铺名称在注册后无法修改，请认真填写。

②店铺分类在认证后无法自行修改，需提交申请，由管理员进行修改。

③经营类目在注册后，如需新增，可在商家中心提出申请，由管理员进行审核。

填写完成后，点击“提交申请”后等待管理员审核。

（8）上传缴费凭证

开店申请通过后，需缴交店铺费用，根据店铺等级不同、店铺分类不同，缴纳相应的费用。缴纳完成后，前往此页面上传缴费凭证，如下图：

提交完成后，请等待管理员审核。

（9）开店成功：

管理员审核通过缴费后，即开店成功。点击“查看入驻进度”则会自动跳转至商铺登录界面。

输入用户名、密码后即可进入“商家管理中心”来管理自己的店铺。

4 商家中心后台使用说明

商家中心后台功能模块包括：商品、订单物流、促销、合同、店铺、售后服务、统计结算、客服消息、账号等。

4.1 登录入口

登录入口有 3 个：

第 1、2 个登录口分别在首页右上角与左上角，如下图所示：

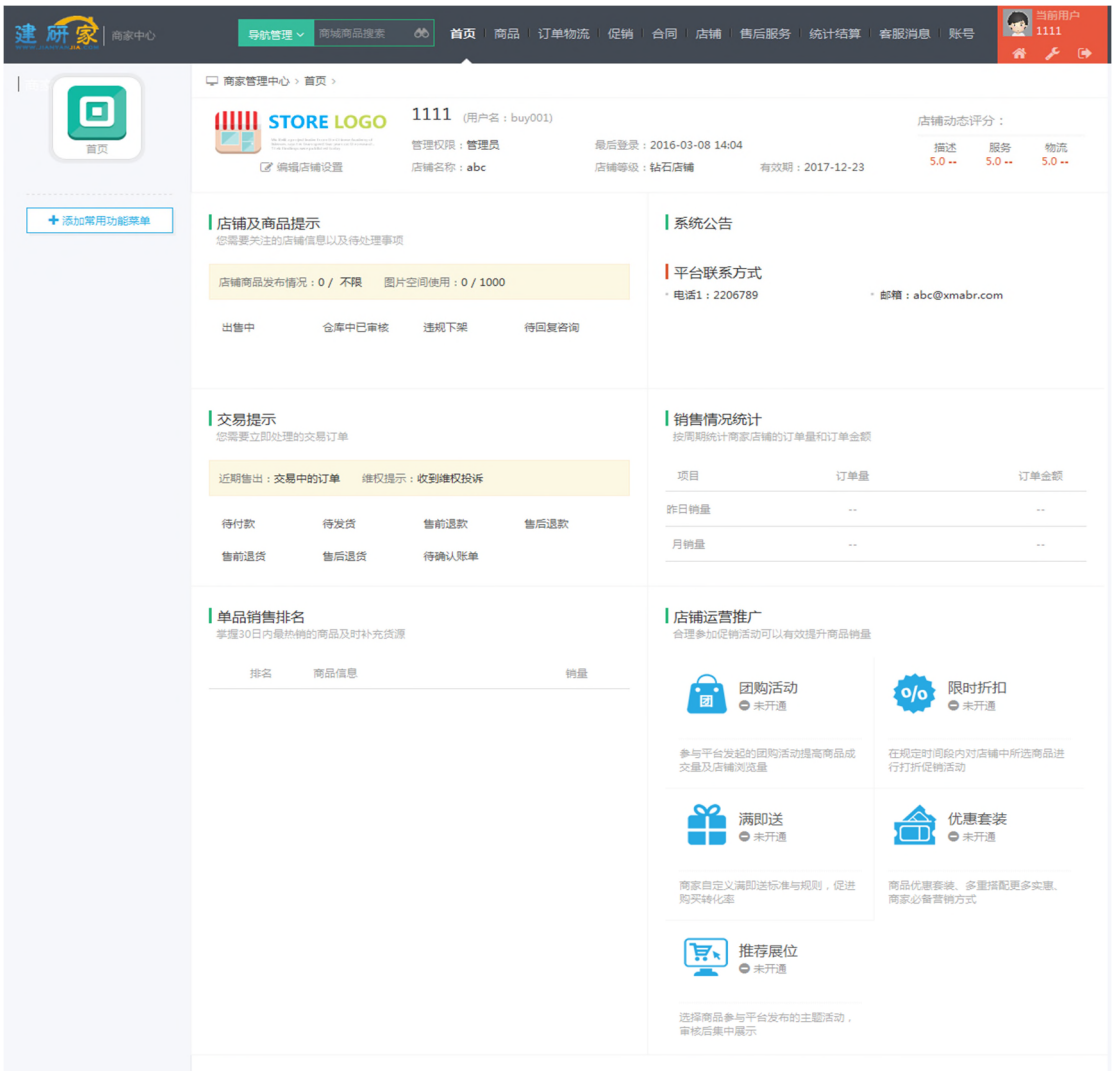
第三个登录口在“招商入驻”一栏中，有一行小字“登录商家管理中心”，点击后即可

跳转至商家中心登录界面，如下图所示：

4.2 商家中心

在登录界面输入申请店铺入驻时所填写的用户名和密码。

商家管理中心的界面如下：



商家中心控制台在页面的右上角，如下图所示：

：进入店铺查看

：修改登录密码

：安全退出管理中心

：跳转到站内消息管理界面

：使用平台聊天系统与他人联系

4.3 商品

商品管理包含商品发布，出售中的商品，仓库中的商品，预约/到货通知，关联板式，商品规格，图片空间等功能。

4.3.1 商品发布

卖家可在“商品发布”页面发布新的商品，流程如下：

（1） 选择商品分类

先选择大类，再逐级选择下级分类，直到最后一级分类选择完成后点击下一步，如下图所示：

（2）编辑商品信息

a 商品基本信息，红色星号（*）为必填项目。

温馨提示：

①“价格备注”：

卖家可以在“价格备注”中填写对价格的说明信息，将在商品价格后显示，前台展示如下：

②基础单位设置：

基础单位包括：质量——千克、体积——方、长度——米、面积——平方米、数量——个。卖家可以选择符合商品的基础单位，然后设置显示单位并填写转化系数。

显示单位可以使用系统默认的选项及转化系数，或选择手动输入显示单位，若选择手动输入显示单位，卖家需自行设置基础单位与显示单位的转化系数。

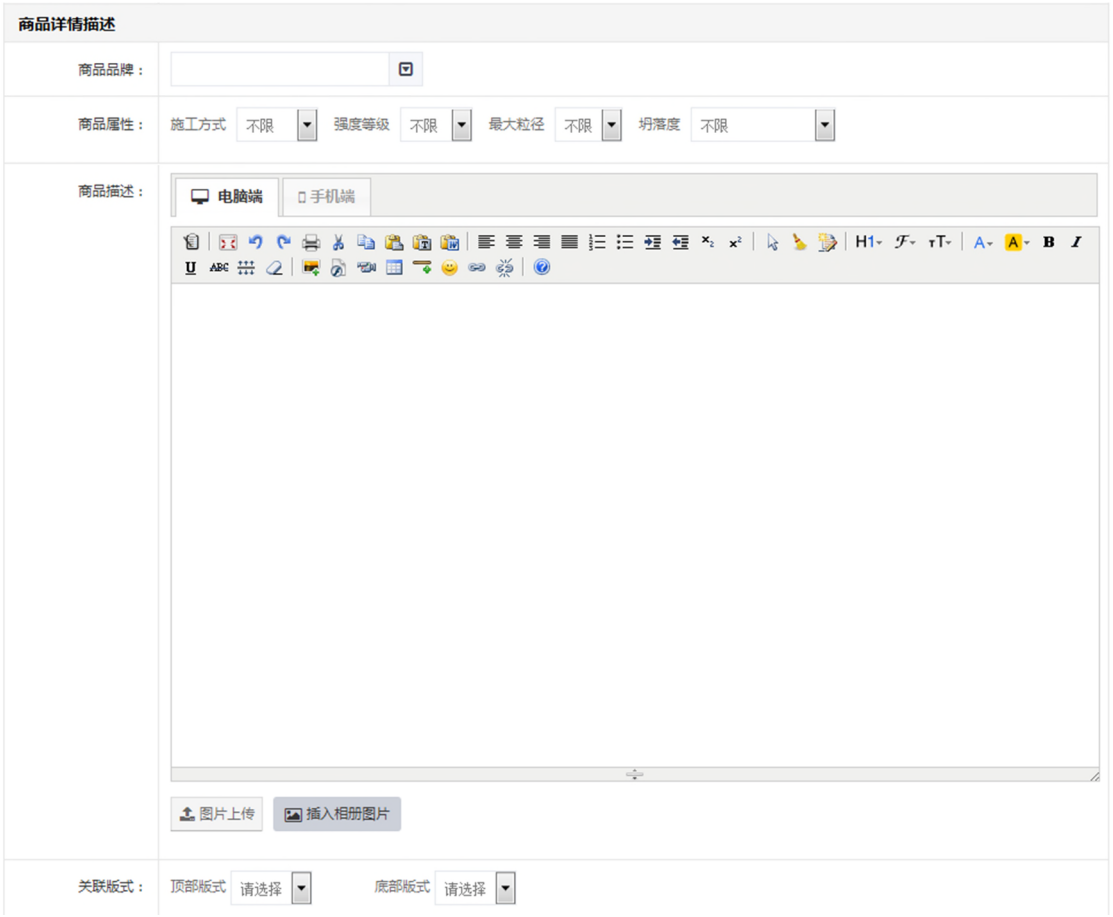
以“体积——方”为例，选择基础单位“体积——方”，显示单位选择“万方”，则系统默认转化系数为“10000”，商品前台展示的单位如下：

③商品属性设置：

系统将罗列出该分类商品的所有商品属性，卖家只需要选择与您所发布的商品有关的属性即可。

买家在商品查询页面，可以通过商品属性对商品进行筛选，所以精准的商品属性关联将可能提高买家对您商品的查询概率。筛选页面如下：

b 填写商品详情描述（PC 与手机端）：



c 商品物流信息：分为固定运费，选择售卖区域、无运费三种。

点击选择售卖区域可以转到物流工具中编辑售卖区域。

d 发票信息及其他信息：

e 卖家设置的自定义属性将在商品页面显示，卖家若有需要买家提供的信息可以以自定义属性的形式来展示。

自定义属性类型有：“文本类”、“下拉选择类”、“数值类”、“时间类”、“其他”。当输入属性可选值时，多个值之间以“,”（英文逗号）隔开。

“是否必填”项勾选中的话，买家则必须填写该项信息才能提交订单。

(3)点击“下一步”进入上传商品图片页面。商品图片可以从本地上传，也可以从图片空间中选择。

(4)商品发布成功。

选定完图片后，点击下一步即可成功发布商品，如下图所示：

①点击“ 为该商品添加赠品捆绑 ”按钮即可为商品绑定赠品；

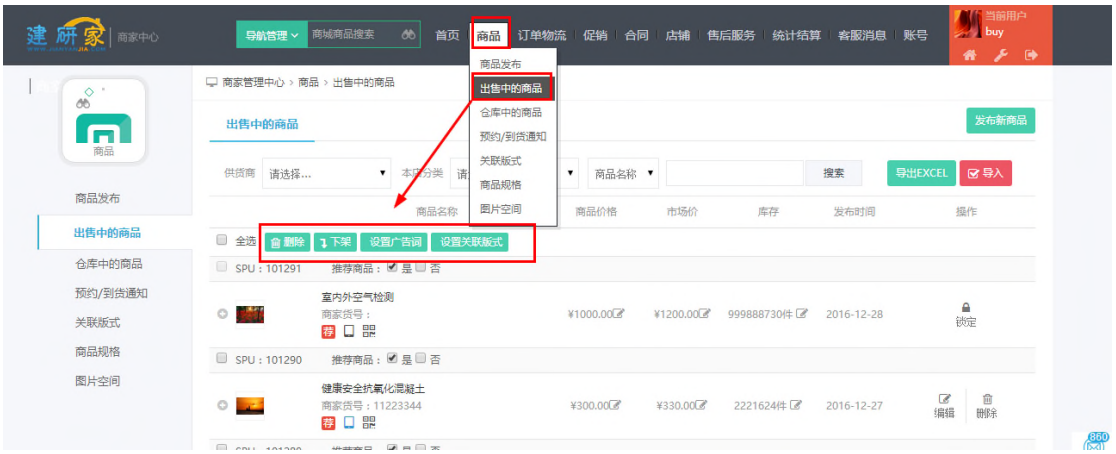
②点击“ 去店铺查看商品详情>> ”按钮可前往店铺查看该商品；

③点击“ 重新编辑刚发布的商品>> ”按钮可重新编辑该商品；

④如果还需继续发布商品，请点击“ 发布新商品 ”。

4.3.2 出售中的商品

对于已经出售的商品，卖家可以全选进行删除、下架、设置广告词、设置关联版式，方便卖家批量操作商品。如下图所示：



(1)点击右上角的“ 发布新商品 ”，卖家可以发布新的商品，具体操作详见 4.3.1。

(2)本页面还设置了搜索和单个商品删除功能，还可以点击“ 编辑 ”按钮，来编辑相应的商品详情。

在商品编辑页面中，选择“赠送赠品”，可以为商品绑定赠品。

①点击“ 选择赠品 ”，即可列出在售的商品

②选定赠品后，点击“添加商品”，确定赠品数量后，点击提交即可完成赠品的绑定。

赠品绑定后，前台展示效果如下：

注意：

a.请不要重复选择同一个商品。

b 特殊商品（如：虚拟商品、F 码商品、定金预售、全款预售）不能作为赠品。

c 赠品为正常销售中的商品，赠品送出后会记录销量。

d 如赠品库存不足或已经下架，不会被作为赠品加入到订单流程。

e 虚拟商品不能添加赠品。

（3）若要推荐商品，勾选“是”，则被推荐商品将在该店铺页面的商品推荐模块中。前台展示效果如图 2 所示：

图 1

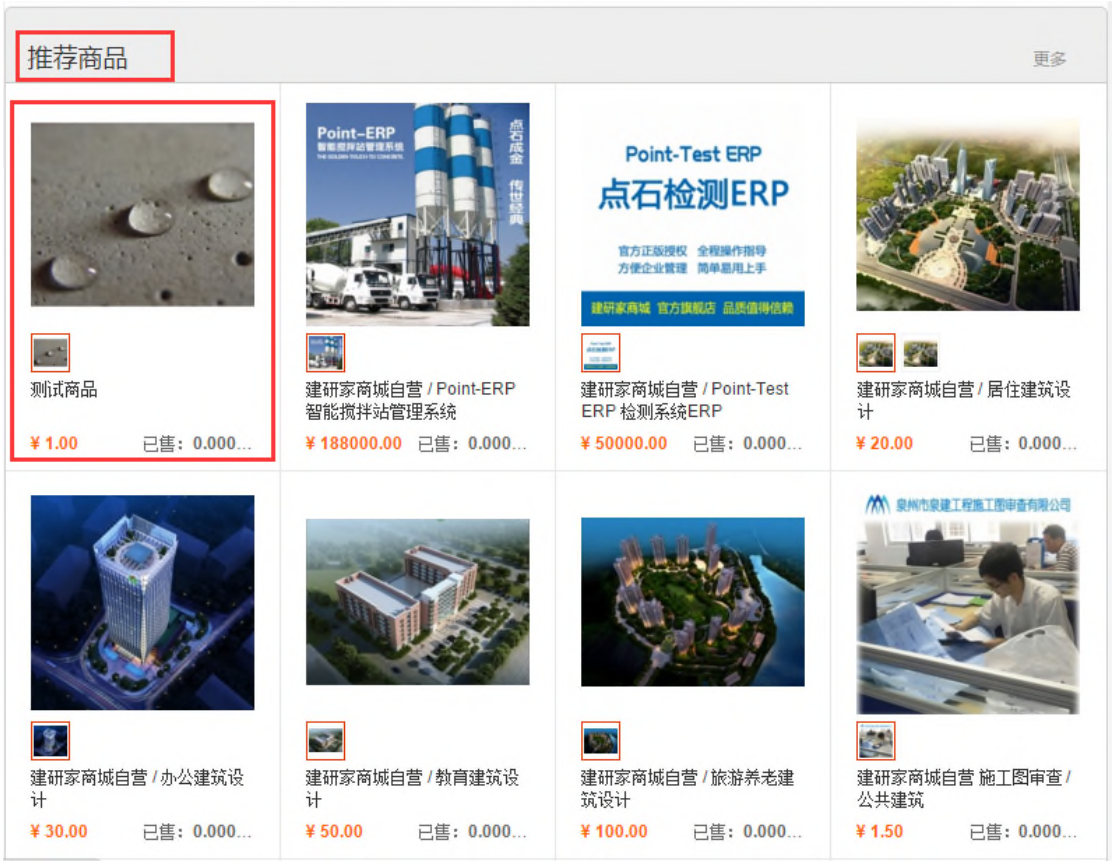


图 2

（4）若要批量修改商品价格、市场价、库存，可通过导出进行批量修改后再导入。需注意的是，导出的表格除了修改数据外，不能做其他修改。如下图所示：

4.3.3 仓库中的商品

在“仓库中的商品”页面中，可以查看存放在仓库中的商品、违规的商品、等待审核的商品。

(1)在页面中可以根据“供应商”、“本店分类”、“商品名称”、“商家货号”来搜索商品，还可以批量进行“删除”、“上架”的操作。点击“编辑”按钮，可以对选中的商品进行编辑修改。

(2)有存在违规的商品和等待审核的商品，可以在“违规的商品”页面和“等待审核的商品”页面中查看到。

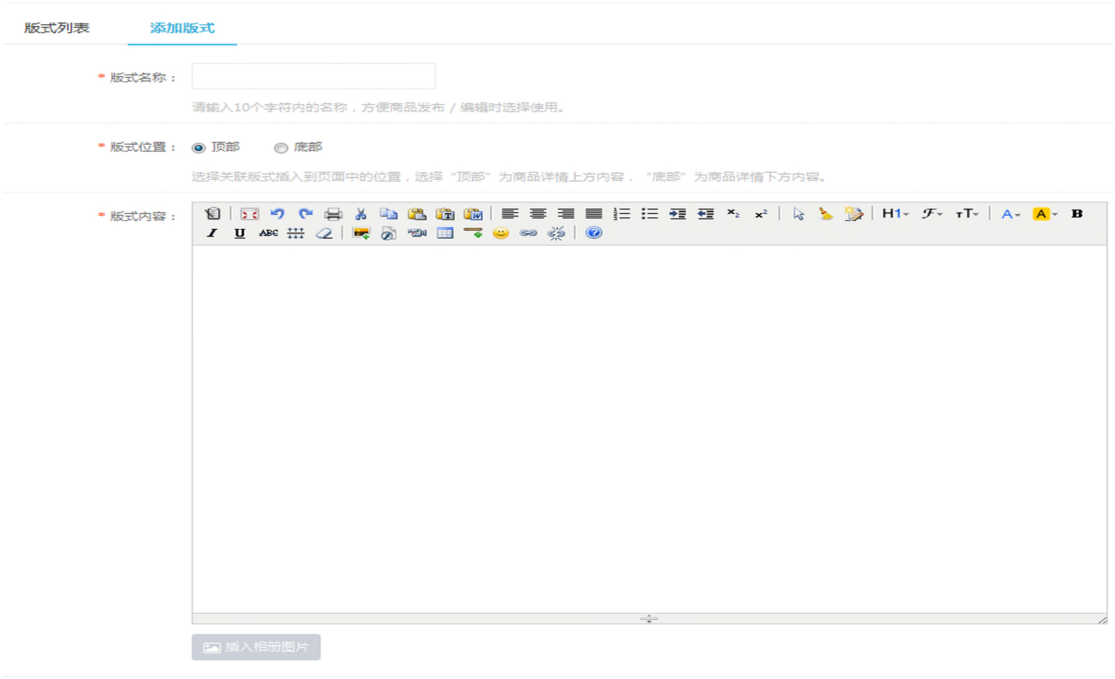
4.3.4 预约/到货通知

在“预约/到货通知”界面，可以查看会员所预约的商品列表。

4.3.5 关联版式

关联版式可以把预设内容插入到商品描述的顶部或者底部，方便商家对商品描述批量添加或修改。关联版式页面如下图：

点击“ 添加关联版式 ”按钮会跳转到新增关联版式的界面，如下图：



4.3.6 商品规格

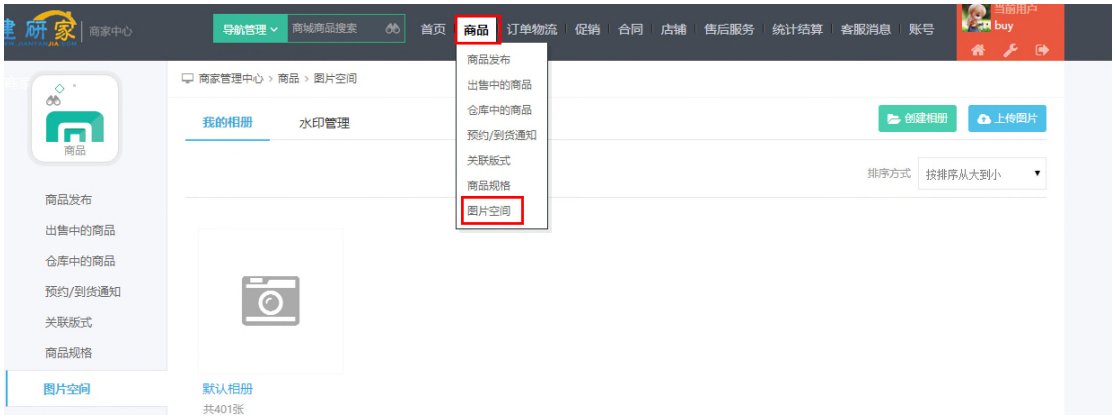
(1)选择店铺经营的商品分类，以读取平台绑定的商品分类-规格类型，如分类：“外加剂”；规格：“颜色”、“型号”等；当商品分类具有“颜色”规格时，可选择色块加以标识。

(2)添加所属规格下的规格值，已有规格值可以删除，新增未保存的规格值可以移除；新增的规格值必须填写，否则该行数据不会被更新或者保存。

(3)可通过排序 0-255 改变规格值显示顺序；在发布商品时勾选已绑定的商品规格，还可对规格值进行“别名”修改操作，但不会影响规格值默认名称的设定。如下图所示：

4.3.7 图片空间

图片空间中，卖家可以上传和管理商品的图片。



(1) 点击相册，可以进入相应的相册中去管理相册中的图片。

(2)批量处理图片

a 点击“ 全选 ”可选定所有的图片；

b 点击“ 取消 ”可以取消所有的选定；

c 点击“ 反选 ”可以反向选择勾选项；

d 勾选完图片后，点击“ 删除 ”，会删除掉所勾选的图片；

e 勾选完图片后，点击“ 转移相册 ”，可以批量转移图片；

f 勾选完图片后，点击“ 添加水印 ”，可以批量添加店铺水印到商品上，以防盗图。

(3)鼠标移到图片上时候，可以对图片进行“替换上传”、“转移相册”、“设为封面”、“删除图片”等操作。

a 替换上传：

点击“ 替换上传 ”后，选择想要替换的图片，即可将原有的图片替换掉。

b 转移相册：

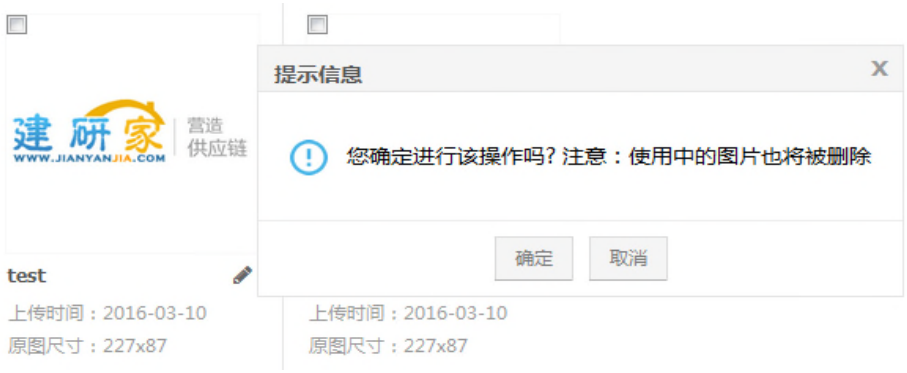
点击“ 转移相册 ”后，选择目标相册后点击“开始转移”，即可完成图片的转移。

c 设为封面：

点击“ 设为封面 ”，即可将该图片设置为该相册的相册封面。选择具有代表性的封面，可以方便卖家快速找到所需要的相册。

d 删除图片：

点击“ 删除图片 ”即可将该图片删除，注意：使用中的图片也会被删除，会导致图片丢失。



e 编辑图片名称：

双击图片名称，即可编辑图片的名称：

（4）水印管理

可选择分为图片水印或文字水印，还可对水印的位置、大小、角度进行编辑。

4.4 订单物流

订单物流管理的主要项目为：实物交易订单，虚拟兑码订单，发货，发货设置，运单模板，评价管理，物流工具，如下图所示：

4.4.1 实物交易订单

在“实物交易订单”中可以查看到所有的实物交易订单记录，并对订单进行相应的操作。

（1）不同状态的订单分类列表，包括有：待付款、待确认、待发货、待自提、发货中、已到货，如下图所示：

（2）搜索。可以根据订单状态、下单时间、订单编号、受理账号、送货地区对订单进行搜索。勾选“不显示已取消订单”则会隐藏掉所有已取消的订单。如下图所示：

（3）修改价格 。对于待付款的订单，商家可以点击“修改单价”按钮来修改价格。如下图所示：

（4）设置发货。已完成支付的订单，点击“设置发货”将跳转至发货界面。

4.4.2 虚拟兑换订单

在“虚拟兑换订单”页面中，可以查询到所有的虚拟商品订单，并提供有兑换兑换码功能。

（1）查询及订单操作与实物订单相同。

（2）兑换兑换码。点击“兑换兑换码”按钮，将跳转至“兑换兑换码”页面，在该页面下输入买家提供的兑换码，验证成功后，将抵扣单笔的消费金额。如下图所示：

4.4.3 发货

在“发货”页面，可以对待发货、发货中、已到货、已收货的订单进行管理，页面如下图：

（1）设置发货。在设置发货界面可以：

a.填写“发货备注”；

c 编辑收货人信息；

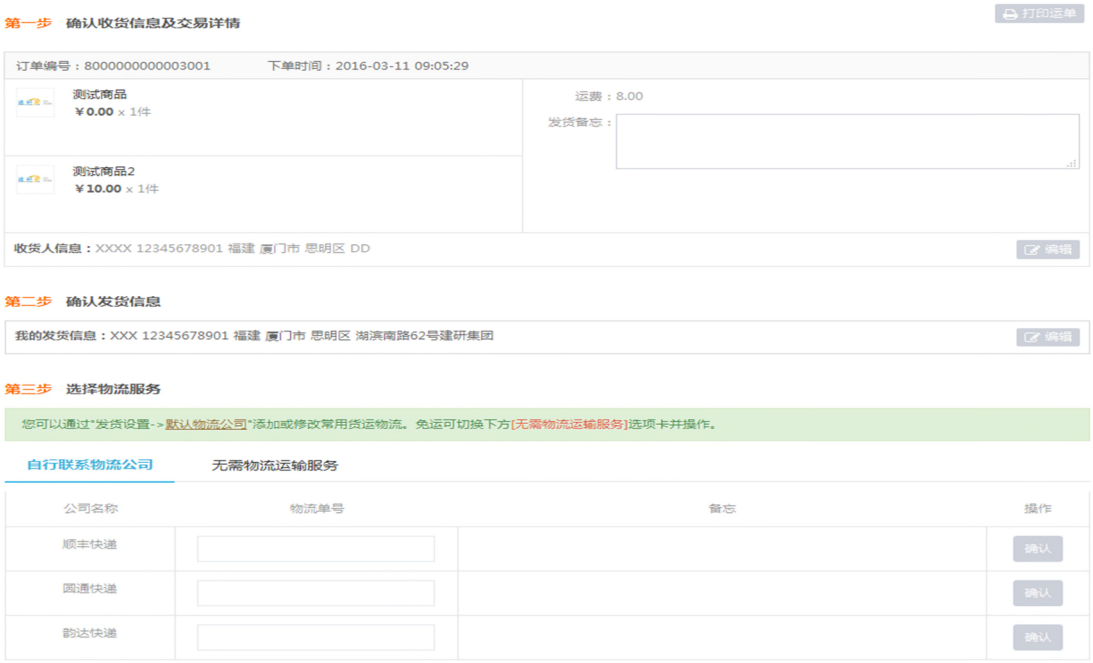
d 编辑发货人信息；

e 选择物流公司并填写物流单号。

b 打印运单；

所有信息确认无误之后，选定物流公司输入单号后，点击“确认”按钮，即可成功发货。

如果货品是卖家自行配送，可以选择无需物流运输服务。

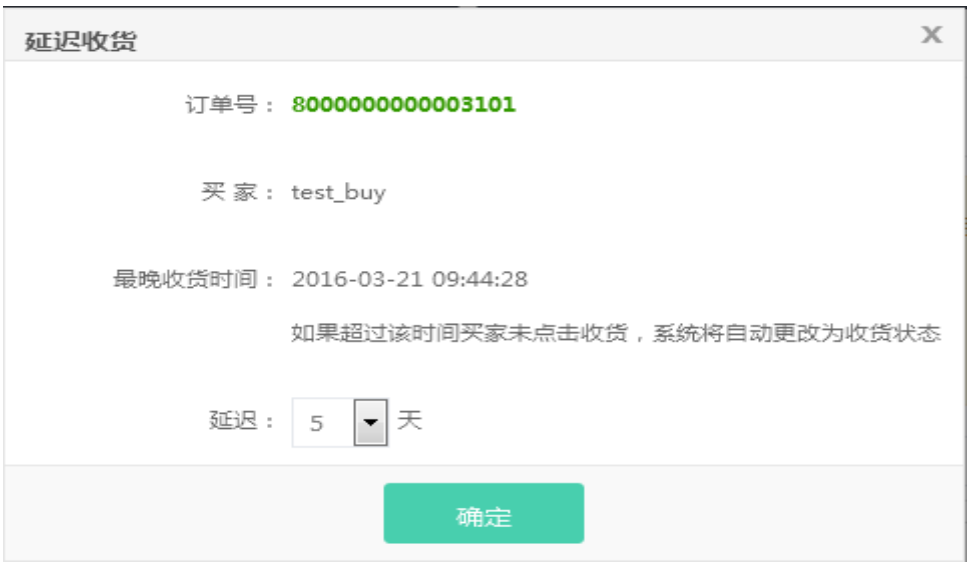


（2）发货中。在“发货中”页面，卖家可以看到所有正在发货中的商品。

卖家可以对发货中的订单进行以下操作：

a 到货确认。对于已到货的订单，点击“ 到货确认 ”，会跳转至订单确认页面，点击“确认”按钮即可完成到货确认。

b 延迟发货。对于需要延迟发货的商品，点击“ 延迟收货 ”即可弹出延迟收货的设置页面，卖家可以设置延迟发货的时间，如下图：



c 修改日志。点击“ 修改日志 ”可以查看该订单的价格修改记录。

d 打印发货单。点击“ 打印发货单 ”可以打印发货单。

4.4.4 发货设置

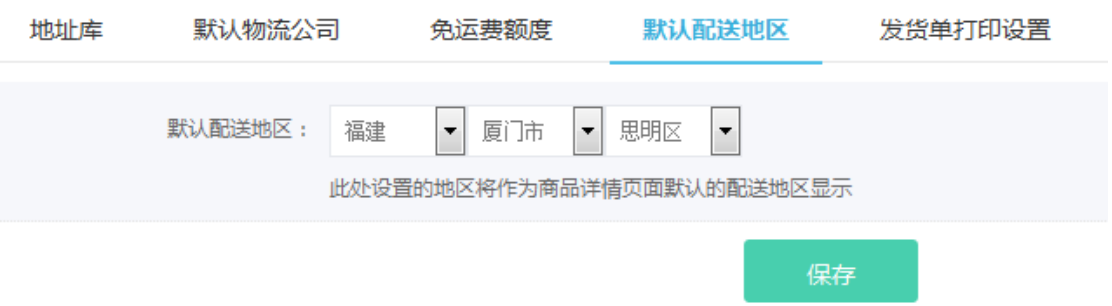
在发货设置页面，卖家可以管理：发货地址、默认物流公司、免运费额度、默认配送地区、发货单打印设置。页面如下：

（1）地址库。在地址库页面，可以储存商家的发货地址，也可以新增、编辑、删除和默认发货地址。如下图所示：

（2）默认物流公司。在“默认物流公司”页面，卖家可以勾选合作的物流公司，在设置发货信息时，将会显示所选定的物流公司，如下图所示：

（3）免运费额度。在“免运费额度”页面，卖家可以设置免运费的额度，默认为 0，表示不设置免运费额度，大于 0 表示购买金额超出该值后将免运费。

（4）默认配送地区。在“默认配送地区”可以设置商品详情页面默认的配送地区。



（5）发货单打印设置。在“发货单打印设置”页面，卖家可以：

1.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；

2.上传印章图片，印章图片将出现在打印订单的右下角位置。

4.4.5 运单模板

在“运单模板”页面中，卖家可以管理店铺所用的物流运单模板，如下图所示：

（1）模板绑定。

a 未绑定的物流公司后边会出现“选择模板”按钮，在选择模板页面可以绑定可用的打

印模板；

b 点击“设置”按钮可以设置自定义的内容，包括偏移量和需要显示的项目；

c 点击“默认”按钮可以设置当前模板为默认打印模板；

d 点击“解绑”按钮可以解除当前绑定，重新选择其它模板。

（2）自建模板。在“自建模板”页面，卖家可以管理已经建立的打印模板列表、新增模板：

a 点击“添加模板”按钮可以建立商家自己的模板

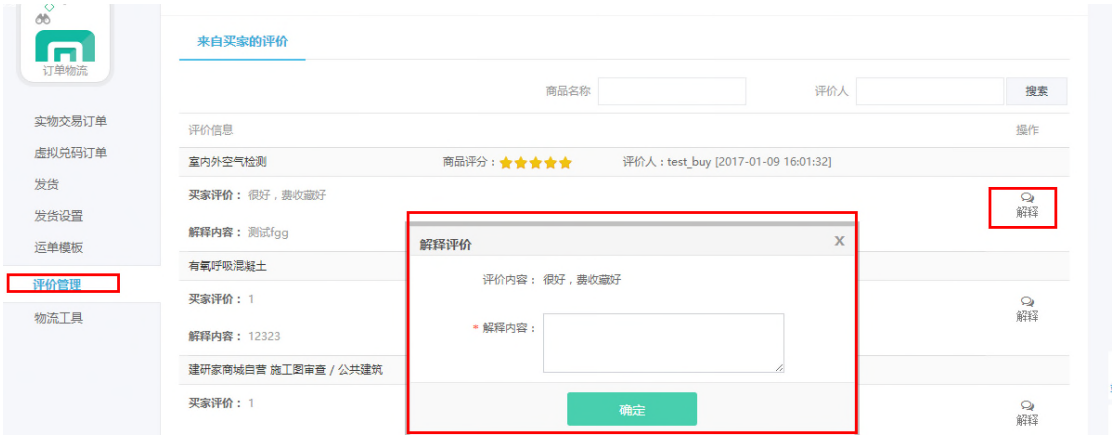
b 点击“设计”按钮可以对运单模板布局进行设计，点击“测试”按钮可以对模板进行打印测试，点击“编辑”按钮可以对模板参数进行调整

c 设计完成后在编辑中修改模板状态为启用后，商家就可以绑定该模板进行运单打印。

d 点击“删除”按钮可以删除现有模板，删除后该模板将自动解除绑定，请慎重操作

4.4.6 评价管理

在“评价管理”界面，卖家可以查看买家对商品的评价，如果遇到有疑问的评价，可以点击“ 解释 ”按钮对评价做出解释。如下图所示：



4.4.7 物流工具

在“物流工具”页面，卖家可以管理自己的售卖区域，如果某商品选择使用了售卖区域，则该商品只售卖指定地区，运费为指定地区的运费；

a 点击“ 新增售卖区域 ”按钮可以新增售卖区域；

b 点击“ 复制 ”按钮可以克隆一份售卖地址；

c 点击“ 修改 ”按钮可以对选中的地址进行修改；

d 点击“ 删除 ”按钮将会删除选中的地址。

4.5 促销

促销管理的主要项目为：团购管理、加价购、限时折扣、满即送、优惠套餐、推荐展位、预售商品、F 码商品、推荐组合、手机专享、代金券管理、活动管理。如下图所示：

店铺要开通促销活动，均需要先向平台购买相应的套餐，例如：店铺需要开展团购活动，需要先在“团购管理”页面，点击“ 购买套餐 ”和“ 套餐续费 ”按钮来购买或续费套餐。

购买或续费套餐的相关费用会在店铺账号的账户余额中直接扣除，如果账户余额为 0 的话，需现进行账户充值。

4.5.1 团购管理

在“团购管理”页面，卖家可以创建和查询店铺的团购活动。

点击“ 新增团购 ”按钮前往新建团购页面，填写完整信息后，点击“ 提交 ”按

钮即可提交团购活动的申请。页面如下图所示：

待平台审核通过后，团购活动将在设定的开始时间启动。团购商品页面如下图所示：

4.5.2 加价购

在“加价购”页面，卖家可以创建加价购活动。加价购活动指买家购买满一定金额的商品后，可以以一定的优惠价格购买指定产品。

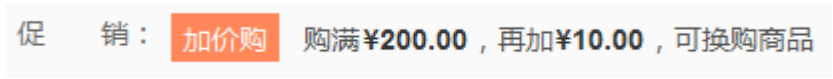
点击“ 添加活动 ”按钮即可跳转至创建活动页面，填写“活动名称”、“开始时间”、“结束时间”，点击提交后跳转至设置参与活动商品页面。

下图为设置参与活动商品的页面：

点击“选择活动商品”按钮，即可选择参与加价购活动的商品。

点击“添加规则”按钮，即可添加优惠换购商品，页面如下图所示：

活动前台展示如下图所示：



4.5.3 限时折扣

在“限时折扣”页面，店主可以创建限时折扣活动。点击“添加活动”按钮即可跳转至创建活动页面，填写完整活动的基础信息后即可创建活动并添加参与活动商品。页面如

下：

限时折扣活动创建完成后，会跳转至添加商品页面，页面如下:

点击“ 添加商品 ”按钮即可选择参与活动的商品，并设置活动价格。

限时折扣活动的前台展示如下：

4.5.4 满即送

在“满即送”页面，店主可以创建满即送活动。满即送活动包括店铺所有商品，活动时间不能和已有活动重叠。

点击“

”按钮即可跳转至创建活动页面，页面如下：

点击“ 添加规则 ”按钮将会弹出规则定制窗口，如下所示：

每个满即送活动最多可以设置 3 个价格级别，点击添加规则按钮可以增加新的规则，价格级别应该由低到高。

每个级别可以有减现金、送礼品 2 种促销方式，至少需要选择一种。

活动前台展示如下：

4.5.5 优惠套餐

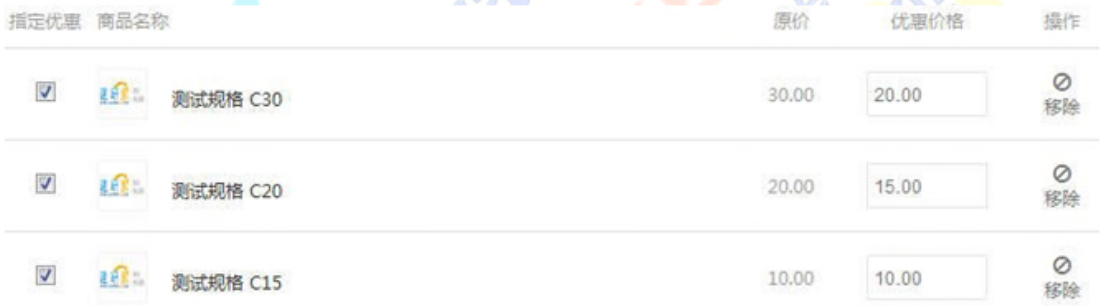
在“优惠套餐”页面，店主可以创建优惠套装。但最多只能发布 50 个优惠套装活动；每个活动最多可以添加 5 个商品。

凡选择指定优惠的商品，在这个商品的详细页将出现发布的优惠套装。

特殊商品不能参加该活动。

点击“ 添加活动 ”创建优惠活动套餐，页面如下：

点击“ 添加商品 ” 按钮可添加优惠活动商品并设置商品的优惠价格，页面如下：



活动前台展示如下：

4.5.6 推荐展位

在“推荐展位”页面，店主可点击“ 添加商品 ”按钮来添加需要推荐到展柜的商品。被推荐商品将在该商品所在的分类及其上级分类的商品列表左侧随机出现。

商品前台展示如下：

4.5.7 预售商品

在“预售商品”页面，店主可以设置参与预售的商品。预售可以选择定金预售和全款预售两种预售形式。

（1）定金预售

定金预售活动前台展示如下：

温馨提醒：如使用定金预售形式，建议先把要参加活动的商品库存设置为零，活动发布成功后，再把库存修改成正常库存。这样可防止商品被提前购买。

（2）全款预售

全款预售活动前台展示如下：

4.5.8F 码商品

在“F 码商品”页面，店主可以创建 F 码优先购买指定商品的活动。 点击“添加商品”按钮会弹出商品选择框，点击“ 搜索 ”按钮可出现商品列表以供选择，如下图所示：

点击“选择商品”按钮会弹出规则设定窗口，填写生成 F 码数量和 F 码前缀即可生成 F 码商品，如下图所示：

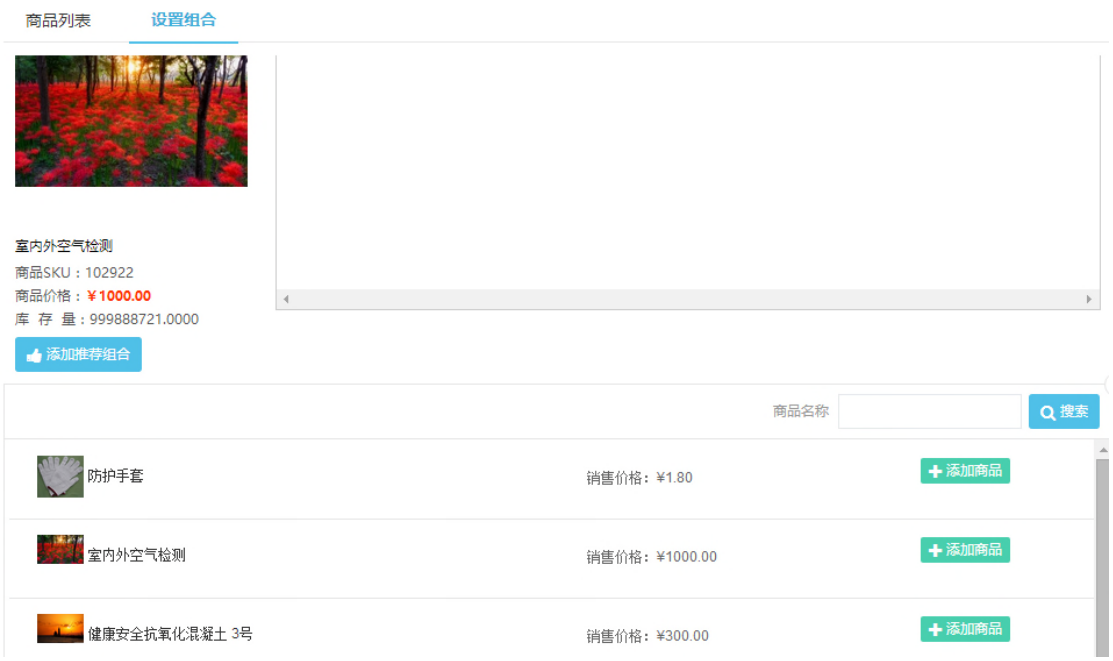
完成 F 码商品添加后，在商品列表点击“下载”按钮即可下载一份该商品的 F 码报表。 店主可自行发放 F 码给买家，拥有 F 码的买家具有商品的优先购买权。商品前台展示如下：

4.5.9 推荐展位

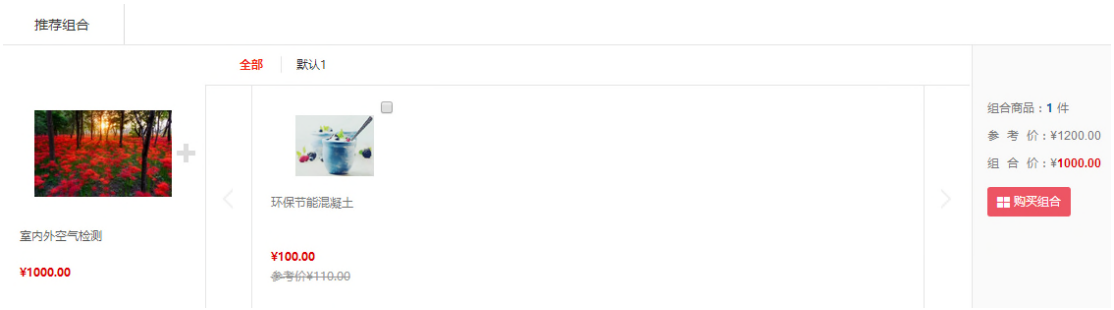
在“推荐展位”页面，店主可点击“添加商品”按钮来添加需要推荐到展柜的商品。 被推荐商品将在该商品所在的分类及其上级分类的商品列表左侧随机出现。

点击“添加商品”按钮会弹出商品选择框，点击“搜索”按钮可出现商品列表以供选择，如下图所示：

点击“选择商品”按钮会跳转至设置组合页面，如下所示：



在设置组合页面，点击“添加推荐组合”后可选择想加入推荐组合的商品，并可编辑组合的名称。店主可设置多种推荐组合。商品的前台展示如下：



4.5.10 手机专享

在“手机专享”页面，店主可以设置指定商品在移动设备上具有专享折扣。

点击“添加商品”按钮会弹出商品选择框，点击“搜索”按钮可出现商品列表以供选择，如下图所示：

点击“选择商品”按钮会弹出设置手机专享价格页面，如下所示：

4.5.11 代金券管理

在“代金券管理”页面，店主可以创建在本店铺使用的代金券，点击“新增代金券”按钮即可进入新增代金券页面，页面如下所示：

代金券的领取方式有三种：

积分兑换：会员可以在积分中心用积分进行兑换；

卡密兑换：设置卡密兑换后，会根据设置，生成相应数量的卡密。会员需要在“我的商城——我的代金券”中输入卡密获得代金券；

免费领取：会员可以点击店铺的代金券推广广告领取代金券。

温馨提示：

1、手工设置代金券失效后,用户将不能领取该代金券,但是已经领取的代金券仍然可以使用

2、代金券模版和已发放的代金券过期后自动失效。

4.5.12 活动管理

在“活动管理”页面，店主可以看到平台开展的各种活动，对于有意向的活动可以点击“参与活动”按钮来参与活动。

在参与活动页面，选择要加入活动的商品后便可提交，待平台审核通过即可。

4.6 合同管理

合同管理的主要项目为：合同列表、合同模板。店主可以在此管理与本店相关的所有合同。

4.6.1 合同

在“合同”模块中，显示了所有的合同列表，店主可以在此页面管理所有合同。其中合同是以买家账号进行分类。

1、添加合同

点击“ 添加合同 ”按钮即可跳转至添加合同页面。 添加合同的流程为：店家添加合同信息—>买家确认合同—>合同签订成功。

其中合同文本分为三种，分别是：卖家模板、买家模板和无合同。其中合同模板可选择

买家合同或者卖家合同或者无合同：

（1）采用买家合同则需要上传买家合同的 doc / docx 文档 jpg，jpeg 等图片格式；

（2）采用卖家合同则可以选择卖家事先编制好的合同模板进行套用。合同添加页面可见图 1。根据页面提示完整填写完合同信息即可成功新建合同。 其中几项注意的填写项如下：

①填写“买家”一栏时，请准确填写买家账号，并点击“确定”按钮，系统将会查询到买家账号并在下方显示买家信息。

②填写“自定义属性”一栏时，可填写部分下单时候的必填信息，在下单时勾选合同将会自动带入相应的字段，例如：在合同中自定义属性一栏填写有“工程名称”属性， 则在商品页下单时会在“工程名称”一栏自动带入合同中的工程名称。若自定义属性一栏设置不可修改，则下单时无法再做编辑。

③在商品信息部分，可以设置优惠方式为“价格优惠”、“商品价折扣”或是“市场价折扣”。

（3）若买卖双方不需要合同，则可以选择无合同，直接进行交易。买家选择无合同之后，直接提交即可。

STEP.1
添加合同信息
STEP.2
买家确认合同
STEP.3
合同签订成功
合同信息
* 合同编号：
* 合同名称：
* 买家：
zfp
* 收货人：
* 联系电话：
* 所在地区：
-请选择-
* 收货确认时限：
10
天
卖家分步骤到货确认：
* 订单确认时限：
72
小时
(付款即确认请填0)
业务员：
对账信息
* 合同拟定总金额：
万元
* 合同拟定总数量：
赊销方式：
现销
赊销
隐藏价格：
期初欠款：
万元
自定义属性 (绿框为共享信息，红框为非共享信息)
自定义属性设置
收货地址
* 街道地址：
查询
为了准确定位建议地址加上所在城区名字，如“思明区湖滨南路64号”。
收货与店铺距离：
米
显示地图
备注：
商品信息
商品：
商品名称
库存
原价
优惠方式
合同价
数量
总额
操作
合同还未选择添加商品。
添加商品

2、合同管理

在合同列表即可查看到合同的主要内容，包括有“编号/名称”、“应收额”、“总贷款”、“信用额”、“合同余额”、“信用比”、“赊销比”、“赊期比”以及合同中所添加的商品。

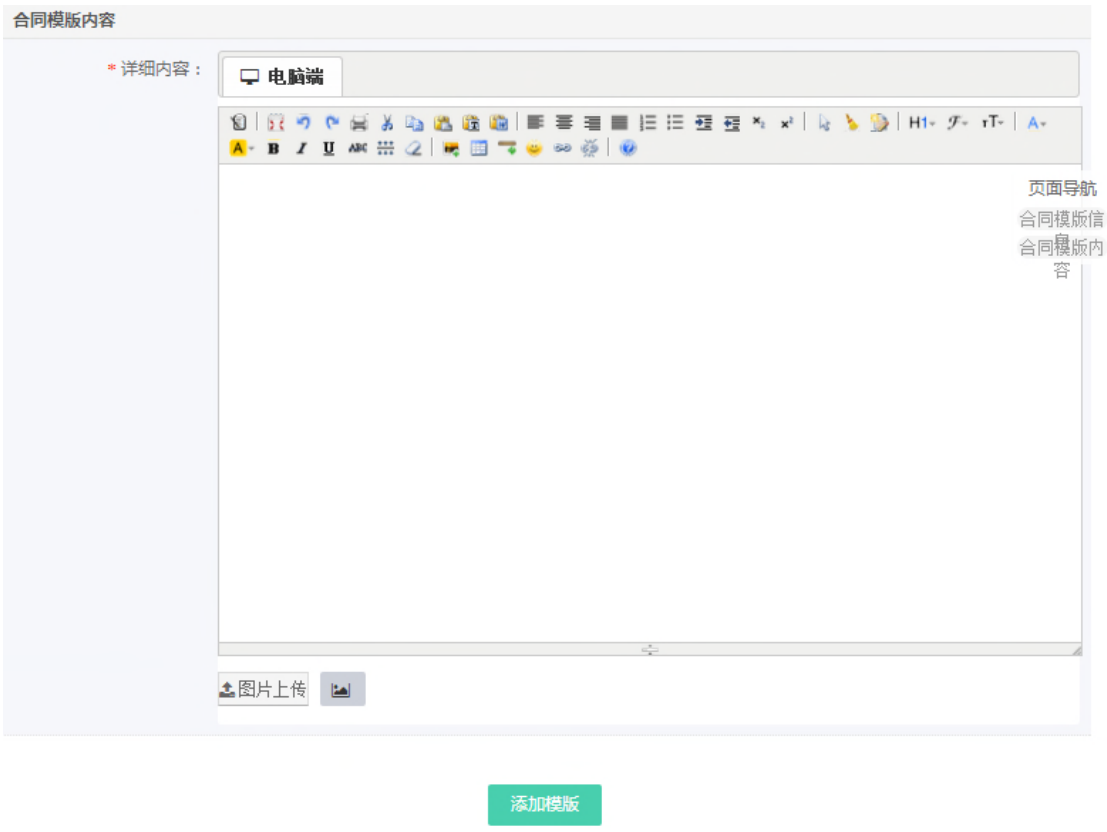
点击“ 操作 ”按钮，可以对合同进行以下操作。

4.6.2 合同模板

卖家可以在“合同模板”页面预先创建多个合同模板，以供添加合同时选用。“合同模板”页面如下：

（1） 添加合同模板

点击“ 添加合同模版 ”按钮将会跳转至合同模板添加页面，卖家填写完整合同模板信息及合同模板内容并提交，即可完成合同模板的添加。如下图所示：



（2） 查看合同模板

点击“ 内容”按钮，将会生成合同模板预览按钮，卖家可以直观地查看合同内容。

（3） 修改合同模板

点击“ 编辑 ”按钮，即可跳转至合同模板编辑页以修改合同内容。

（4） 删除合同模板

对于不需要的合同模板，卖家可以点击“ 删除”按钮以删除合同模板，已被引用过的模板若删除则将不再被引用，因此请谨慎删除合同模板。

4.6.3 交易记录

卖家可以在“交易记录”页面中通过操作时间、合同编号或会员账号来搜索交易记录。页面如下：

4.6.4 发车结算

卖家可以在“发车结算”页面中通过生成时间、合同编号或会员账号来搜索所对应的发车结算信息。页面如下：

4.6.5 合同冲账

卖家可以在“合同冲账”页面对合同进行冲账，帮买家恢复合同信用额。

4.7 店铺管理

店铺管理的主要项目为：店铺设置、店铺装修、店铺导航、店铺动态、店铺信息、店铺

分类、红包、品牌申请、供货商、实体店铺、消费者保障服务、司机通讯录、车辆记录、业务员管理、发票管理等。如下图所示：

4.7.1 店铺设置

店主可在店铺设置页面对店铺基本信息、幻灯片、店铺主题、手机店铺进行相应的设置。

1、 店铺设置

在店铺设置页面中店主可以设置店铺的基本信息，如下图所示：

2、幻灯片设置

①最多可上传 5 张幻灯片图片。

② 支持 jpg、jpeg、gif、png 格式上传 ,建议图片宽度 790px、高度在 300px 到 400px 之间、大小 2.00M 以内的图片。提交 2~5 张图片可以进行幻灯片播放，一张图片没有幻灯片播放效果。

③跳转链接必须带有“http://”

④操作完成以后，按“提交”按钮，可以在当前页面进行幻灯片展示。

前台展示如下：

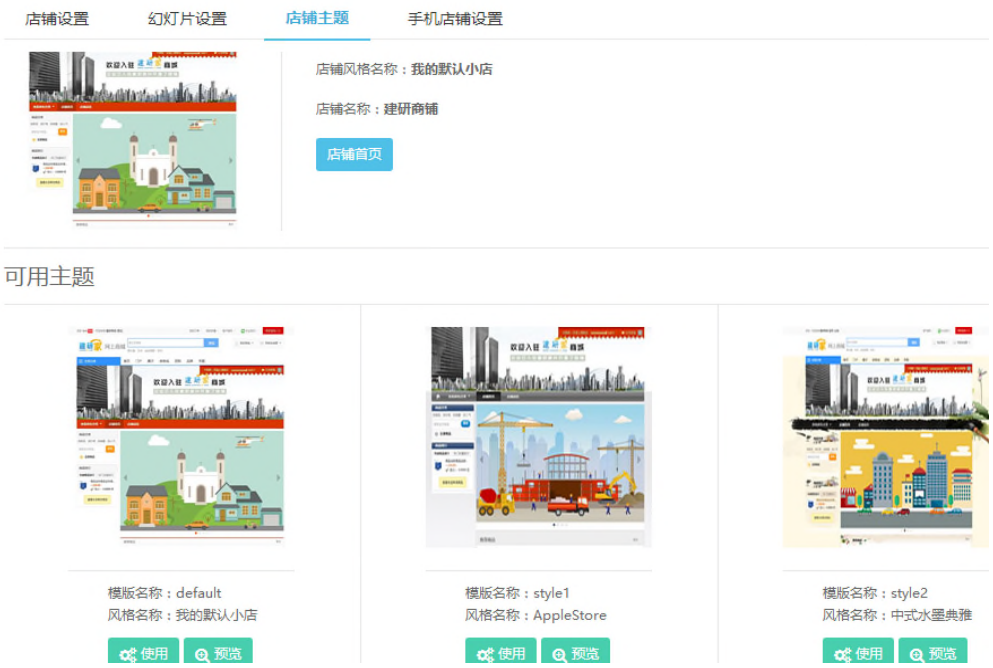
3、**店铺主题**

在“店铺主题”页面，店主可以为自己的店铺选择心仪的店铺主题模板，主题模板由平台提供。

点击“ 预览 ”按钮，可以预览主题模板；

点击“ 使用 ”按钮，可以使用选中的主题；

选定心仪的主题模板后，可点击“ 店铺首页 ”按钮或店铺右上角的“ ”按钮，即可前往店铺首页查看店铺新面貌。



4、手机店铺设置

1.可以在此处对手机店铺进行设置，修改后的设置需要点击“保存修改”按钮进行保存；

2.可以拖拽“轮播”图片以调整顺序，无图片的不予轮播显示；

3.跳转 URL 必须带有“http://”，商品 ID 必须为数字且为本店发布的商品，非法数据 将被自动过滤掉；

4.默认手机店铺页面显示的最多 20 条推荐商品，可以在“出售中的商品”中进行设置；

4.7.2 店铺装修

在“店铺装修”页面，店主可以 DIY 店铺的排版样式，让店铺与众不同。

1、店铺装修

（1）启用店铺装修。用于选择是否使用店铺装修模板。

如选择“是”，店铺首页背景、头部、导航以及上方区域都将根据店铺装修模板所设置 的内容进行显示；

如选择“否”根据“店铺主题”所选中的系统预设值风格进行显示。

（2）仅显示装修内容

如选择“是”，则店铺首页仅显示店铺装修所设定的内容；

如选择“否”则按标准默认风格模板延续显示页面下放内容，即左侧店铺导航、销售排行，右侧轮换广告、最新商品、推荐商品等相关店铺信息。

（3）商品页左侧显示。可选择默认，或商城相关分类品牌商品推荐。

（4）店铺装修

点击“

”按钮，将会跳转至店铺装修页面，店主可以在此界面对店铺进行个性化的装修。界面如下图：

预览效果满意后，点击“ 生成页面 ”按钮则可将预览效果保存为 “店铺装修”风格模板。

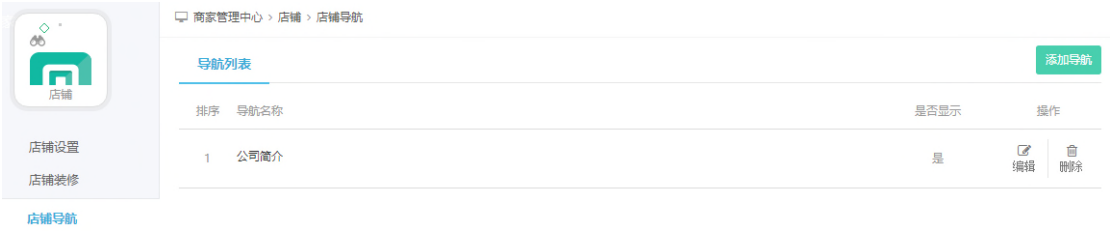
3、装修图库

装修图库作为店铺装修时上传的图片的存储空间，最多可上传 100 张图片。请定期清理无用的图片以保证正常使用。

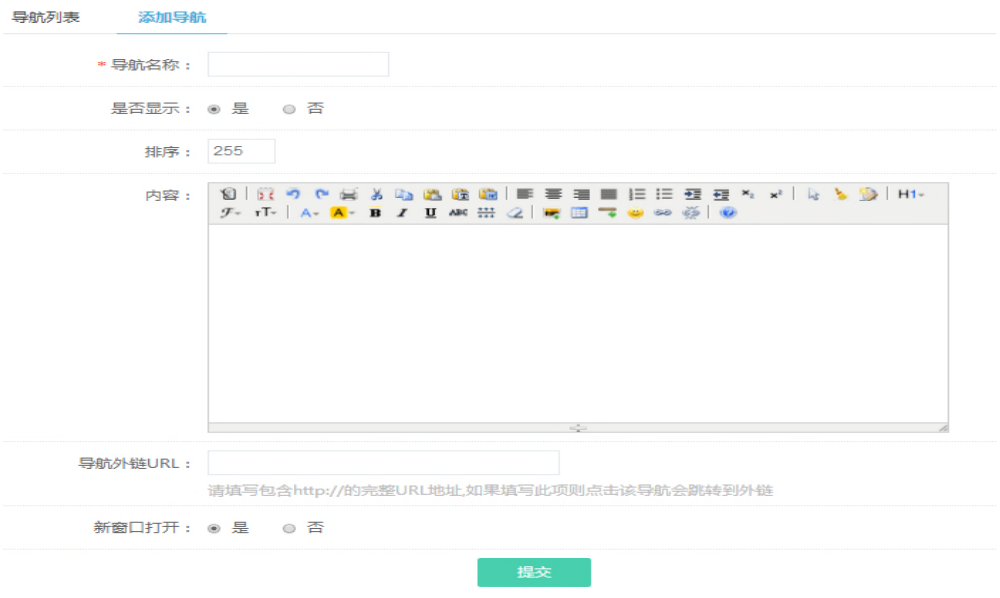
删除图片时请确认该图片已经不为店铺模板装修所使用，否则将影响装修模板显示。

4.7.3 店铺导航

店主可以在“店铺导航”页面设置店铺导航，引导客户购买商品。页面如下图：



点击“ 添加导航 ”按钮，会跳转至添加导航界面，填写完整信息后，即可成功添加导航，如下图所示：



4.7.4 店铺动态

在“店铺动态”页面，店主可以：发布动态、设置动态、浏览店铺动态。页面如下图所示：

1、发布动态

店主可以发布“新鲜事”、“推荐商品”、“热销商品”、“最新商品”这四种动态，让买家能及时了解店铺动态，把握最新商机。选择项如下图所示：

2、动态设置

店主可以自行设置“新品发布”、“限时折扣”、“满即送”、“优惠套装”、“团购”这几项的动态消息文字。

①若勾选“自动”，系统会自动发布动态消息；

②店主可自行编辑修改各类型动态的消息，留空为系统默认设定的动态消息文字。

3、浏览店铺动态

点击“浏览店铺动态”按钮会跳转至店铺的动态页面，可以查看已发布的店铺动态。

4.7.5 店铺信息

在“店铺信息”页面，店主可以查看店铺的“经营类目”、“店铺信息”、“申请续签”。

1、经营类目

在“经营类目”页面，店主可以看到店铺可经营商品的类目，如有新的经营类目需要添加，可点击“申请新的经营类目”按钮，选定所需要增加的类目提交后，待平台审核通过即可。

2、店铺信息

在“店铺信息”页面，店主可以看到申请入驻商城平台时所提交的店铺信息。

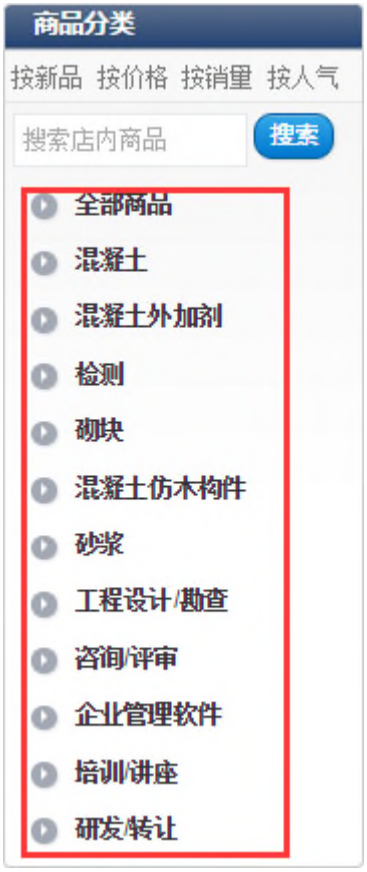
3、申请续签

在“申请续签”页面，店主可以向商城平台申请续签店铺经营许可、 查询历史签约记录。店铺到期前 30 天可以申请店铺续签。

4.7.6 店铺分类

在“店铺分类”页面，店主可以自行设置店内商品的分类，在商品发布时，可以选择商品对应的分类，方便买家查找所需要的商品。

前台展示效果如图：



4.7.7 红包

在“红包”页面，店主可以自行设置店内的微信红包，客户下单时会生成一个二维码，，扫描之后即可领取商家的微信红包。如要发布红包可点击“

”填写相应的内容后便可提交，待平台审核通过即可。页面如下图所示：

4.7.8 品牌申请

在“品牌申请”页面，店主可以向商城平台申请自主品牌。页面如下图：

点击“品牌申请”按钮，即可弹出申请窗口，填写“品牌名称”、“名称首字母”、“品牌类别”、“品牌图标”“注册商标证书照片”并提交后，待系统审核通过即可。

注：“名称首字母”只需要填写品牌首字母即可。

温馨提示：

⑴所提交的品牌不能是商城已有的品牌；

⑵品牌入驻的限制：

①与商城已有的品牌、频道、业务、类目等相同或近似；

②以“网”、“网货”结尾的品牌；

③包含行业名称或通用名称的；

④包含知名人士、地名的；

⑤与知名品牌相同或近似的；

4.7.9 供货商

在“供货商”页面 ,店主可以管理供货商信息。供货商信息可与商品关联 ,商品发布/ 编辑时可选择供货商，商品列表支持跟据供货商快速查找。

4.7.10 实体店铺

在“实体店铺”页面，拥有实体店铺的店主可以添加实体店铺的地址，方便买家查看。系统借助“百度地图”进行定位，使用时要确保网络能正常访问。页面如下图：

4.7.11 消费者保障服务

在“消费者保障服务”页面，店主可以选择加入商城提供的消费者保障服务，提高消费者对店铺的信任度。页面如下：

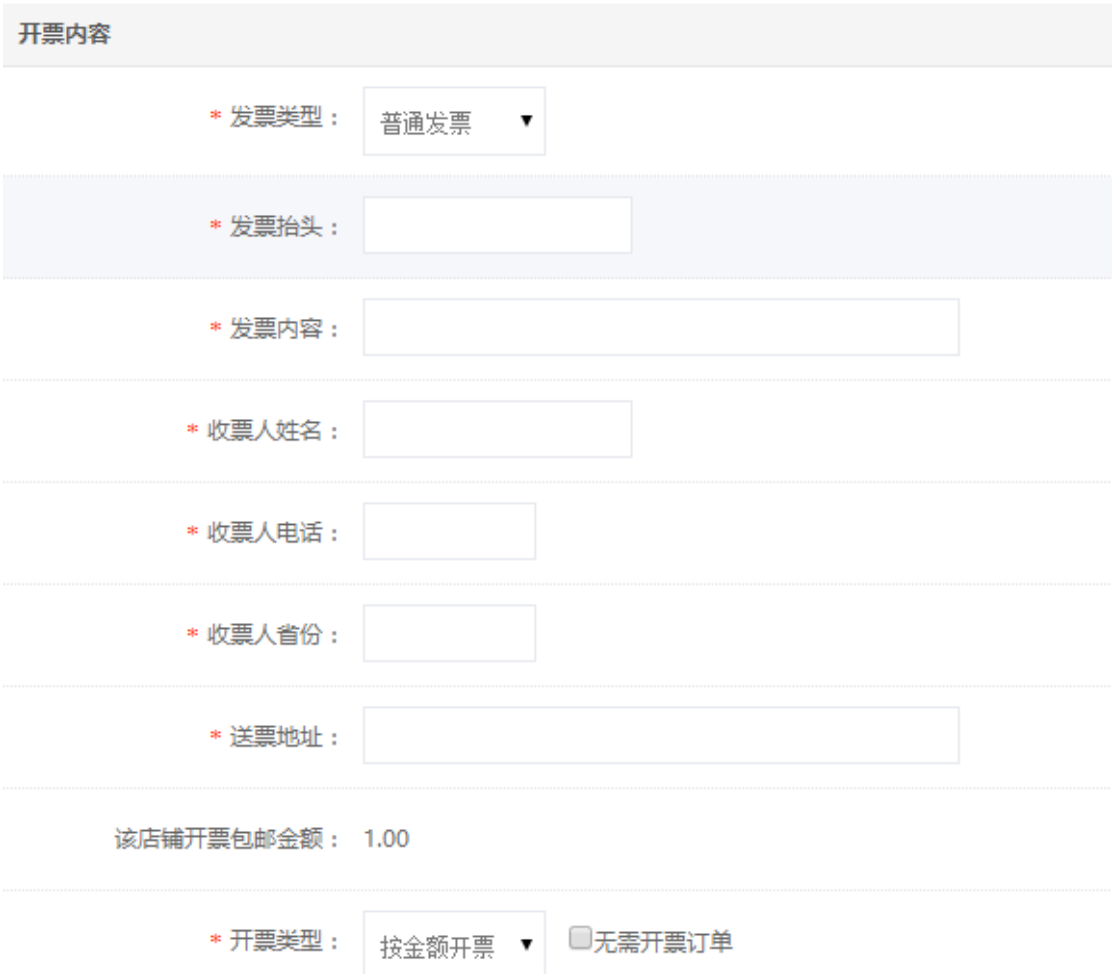
（1）点击“ 加入 ”按钮，即可向系统提出申请，待后台审核通过即可。

（2）如果审核未通过，可点击“ 审核未通过，点击查看详情 ”来查看未通过原因。

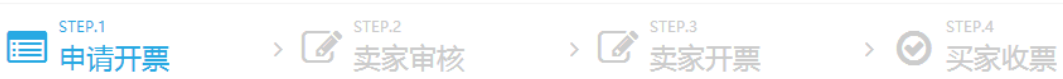
4.7.12 发票管理

在“发票管理”页面，店主可以为买家开具发票，页面如下：

点击“ 新增开票申请 ”按钮，跳转到买家搜索页面，买家选定后点击“ 确定 ”按钮后填写开票内容。页面如下：



开票流程如下图所示：



4.8 售后服务

在售后服务管理菜单中，主要的项目有：咨询管理、投诉管理、退款记录、退货记录。

4.8.1 咨询管理

在“咨询管理”页面，可以查看到买家在商品页面留言的咨询问题，按问题的状态分为“全部咨询”、“未回复咨询”、“已回复咨询”。如下图所示：

对于未回复的咨询，可点击“ 回复 ”按钮来回答顾客的疑问。

对于已回复过的咨询，会显示“咨询内容”和“客服回复”，可点击“ 编辑 ”来修改回复内容。

当咨询过多时，店主可通过筛选咨询类型来快速查找客户的咨询，如下图所示：

4.8.2 投诉管理

在“投诉管理”页面，店主可以看到订单的投诉列表。可根据“投诉时间”、“处理状态”、“投诉人”、“投诉主题”、“投诉号”进行筛选。页面如下所示：

（1）当投诉状态为“待申诉”时，点击“ 查看 ”按钮，可以查看投诉详情，并填写

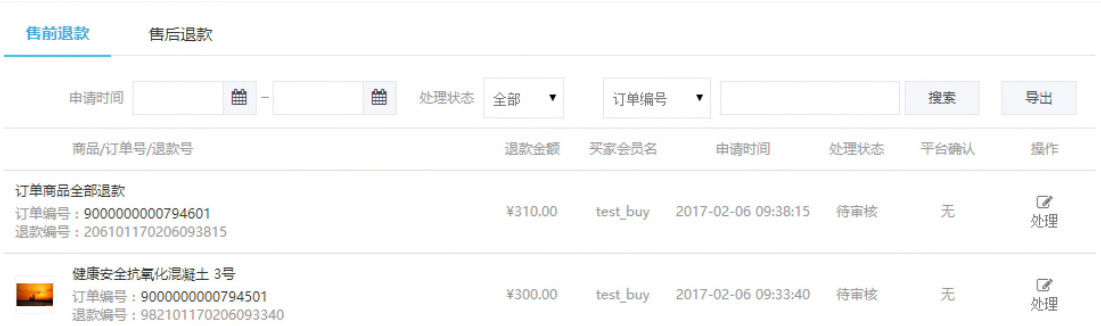
申诉内容及申诉证据，页面如下所示：

（2）当投诉状态为“对话中”时，点击“ 查看 ”按钮进入对话页面，可以在此页面与买家进行沟通。当沟通结束后点击“ 提交仲裁 ” 按钮即可将投诉交由平台管理员 进行仲裁。

（3）平台仲裁。平台管理员会介入买家与卖家的对话进行协商，在确认问题后，会做出公正的处理。店主点击“ 查看 ”按钮来查看投诉的处理结果，如下所示：

4.8.3 退款记录

在“退款记录”页面，店主可以查看“售前退款”和“售后退款”记录列表。可以根据“申请时间”、“处理状态”、“订单编号”、“退款编号”、“买家会员名”对记录进行筛选，页面如下图所示：

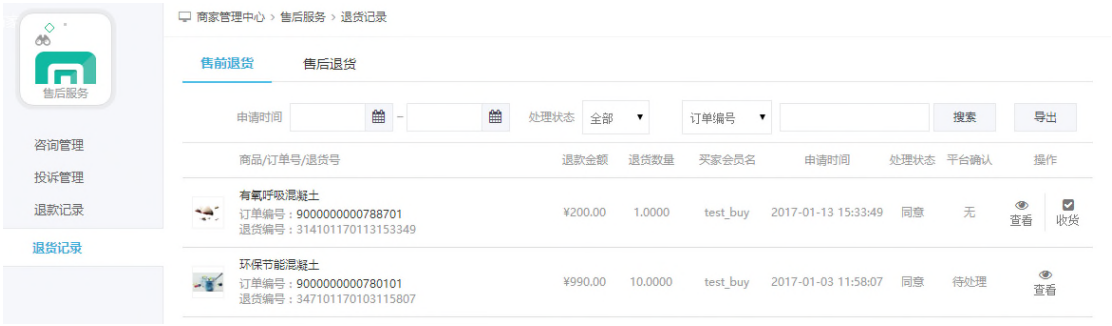


点击“处理”按钮会跳转到处理退款页面，在查阅买家退款申请并与买家沟通后，可选择是否同意退款并填写备注信息，提交后将交由平台审核。不同意退款时买家可以向平台投诉或再次申请。页面如下图所示：

4.8.4 退货记录

在“退货记录”页面，店主可以查看“售前退货”和“售后退货”记录列表。可以根据

“申请时间”、“处理状态”、“订单编号”、“退款编号”、“买家会员名”对记录进行筛选，页面如下图所示:



点击“ 处理 ”按钮会跳转到处理退货页面，在查阅买家退货申请并与买家沟通后，可选择是否同意退货并填写备注信息，提交后将交由平台审核。

如果选择弃货，买家将不用退回原商品，提交后直接由管理员确认退款。 如是同意退货，请及时关注买家的发货情况，并进行收货（发货 5 天后可以选择未收到，超过 7 天不处理按弃货处理）。

如果已收到买家退货，可点击“ 收货 ”按钮来确认收货，平台将处理退款。 如果暂时没收到请联系买家，发货 5 天后可以选择未收到，买家可以延长时间，超过 7 天不处理按弃货处理。

页面如下图所示:

4.9 统计结算

在“统计结算”模块中，店主可以获取店铺内商品销售情况、客流统计情况、行业运营情况、结算情况等数据分析信息。包含的模块有：“店铺概况”、“商品分析”、“运营报告”、“行业分析”、“流量统计”、“实物结算”、“虚拟结算”、“发车统计”。

4.9.1 店铺概况

在“店铺概况”模块中，店主可以查看店铺最近 30 天销售走势、查看建议推广商品和同行热卖商品。

其中：

①“建议推广商品”为店铺从昨天开始 7 日内热销商品的前 30 名；

②“同行热卖”为拥有相同经营类目同行店铺热销商品推荐。

4.9.2 商品分析

在“商品分析”模块中，店主可以查看“商品详情”、“价格销量”、“热卖商品”三个项目。

1、商品详情

①商品详情列表为从昨天开始最近 30 天有效订单中的所有商品数据；

②近 30 天下单商品数：从昨天开始最近 30 天有效订单的某商品总销量；

③近 30 天下单金额：从昨天开始最近 30 天有效订单的某商品总销售额；

④点击每列旁边的箭头对列表进行排序，默认按照“近 30 天成交件数”降序排列；

⑤点击每条记录后的“走势图”，查看最近 30 天下单金额、下单商品数、下单量走势。

2、价格销量

点击“设置价格区间”进入设置价格区间页面，统计图将根据店主设置的价格区间进行。统计。统计图展示符合搜索条件的有效订单中的商品单价，在所设置的价格区间的分布情况。

3、热卖商品

“热卖商品”图表展示了符合搜索条件的有效订单中的下单总金额和下单商品总数排名前 30 位的商品。

4.9.3 运营报告

在“运营报告”模块中，店主可以查看“销售统计”、“区域分布”、“购买分析”三个项 目。

1、销售统计

① 统计图展示了符合搜索条件的有效订单中的下单总金额和下单数量在时间段内的走势情况及与前一个时间段的趋势对比；

②统计表显示了符合搜索条件的全部有效订单记录并可以点击“导出 Excel”将订单记录导出为 Excel 文件。

2、区域分布

① 统计图展示了符合搜索条件的有效订单的下单会员数、下单总金额和下单数量在各省级地区的分布情况；

②统计地图将根据各个区域的有效订单统计数据等级依次显示不同的颜色；

③地区排行将根据各个区域的有效订单统计数据进行排名显示。

3、购买分析

① 点击“设置价格区间”进入设置价格区间页面，客单价分布图将根据店主设置的价格区间进行分布统计；

②“购买时段分布”统计图展示符合搜索条件的有效订单在各个时间段的分布情况，为工作时间的合理安排提供依据。

4.9.4 行业分析

在“行业分析”模块中，店主可以查看“同行热卖”、“行业价格分布”两个项目。

1、同行热卖

在“同行热卖”中店主可以查看各个行业的热销商品，了解行业热卖便于调整商品结构。

2、行业价格分布

点击“设置价格区间”进入设置价格区间页面，客单价分布图将根据您设置的价格区间进行分布统计；

4.9.5 流量统计

在“流量统计”模块，店主可以查看在所设置的搜索时间段内，店铺的访问量及店铺内访问量在前 30 的商品。

1、店铺总流量

统计图展示了店铺在搜索时间段内的访问量走势情况。

2、商品流量排名

统计图展示了在搜索时间段内访问次数多的店铺商品前 30 名。

4.9.6 实物结算

在“实物结算”模块，店主可以查看店铺实物订单的结算情况。 在结算管理中，店主可以查看到结算单号、起止时间、本期应收、结算状态、付款日期、和查看操作。如下图所示：

店主可以根据账单状态或结算单号进行查询。其中，账单状态包括：“已出账”、“商家已确认”、“平台已审核”和“结算完成”。点击“查看”按钮，店主可以查看当月账单，

并进行确认处理。如下所示：

4.10 客服管理

在“客服消息”模块中，店主可以设置店内的客服账号、查询系统消息、查询站内 IM 聊天记录。

4.10.1 客服设置

在“客服设置”页面，店主可以设置多个店内的售前、售后客服账号，包括：站内 IM、QQ、旺旺。店主还可以设置客服的工作时间，以便买家在工作时间内与客服人员进行沟通，页面如下图所示：

设置完成后，店铺前台显示如下图所示：

4.10.2 系统消息

在“系统消息”页面，店主可以查看“系统消息列表”、“系统公告”，还可以设置所需要接收的消息。

1、消息列表

①管理员可以看见全部消息。

②只有管理员可以删除消息，删除后其他账户的该条消息也将被删除。

③点击“ 查看 ”按钮可以查看消息的内容。

2、系统公告

在“系统公告”页面，店主可以查看到系统发送的公告。

3、消息接收设置

在“消息接收设置”页面，店主可以设置是否接收系统发送的某类消息，默认设置为以站内信的形式发送。短信、邮件接收方式需要正确设置接收号码才能 正常接收。

4.10.3 聊天记录查询

在“聊天记录查询”页面 店主可以查询有效期内的站内 IM 中与其他会员的聊天记录。可根据“关键字”、“起止日期”进行快速查询。页面如下：

4.11 账号管理

在“账号”模块中，店主可以设置、管理店铺的子账号和账号组，以便将店铺的管理工作分散到多个子账号中。

4.11.1 账号列表

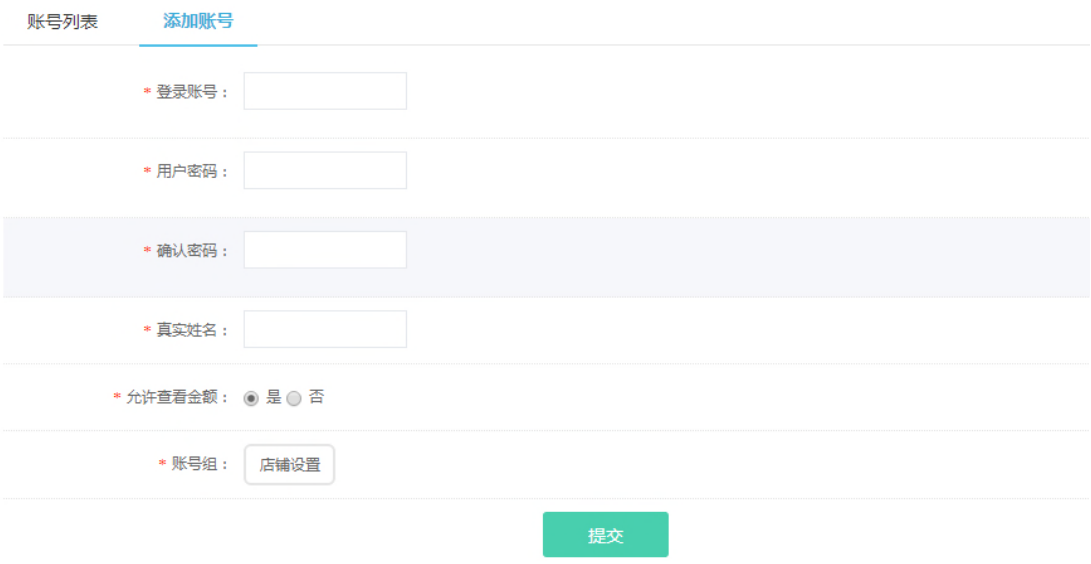
在“账号列表”模块中，店主可以管理、创建、删除店铺的子账号。

点击“ 添加账号”按钮，会跳转至添加子账号页面。其中：

①“登录账号”为登录商家管理中心的子账户的账户名；

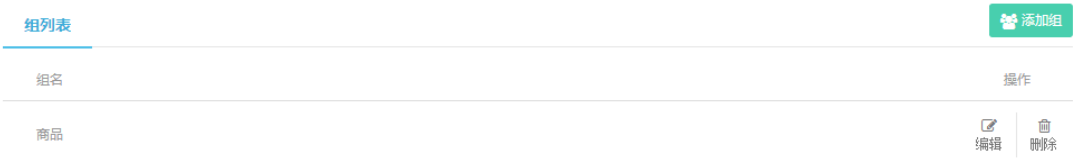
②“用户密码”为会员账户的账户密码；

③“账号组”为该账号所属的账号组，不同的账号组可设置不同的菜单权限。



4.11.2 账号组

在“账号组”模块中，店主可以管理、创建、删除账号组，账号组内可以设置对应的商家管理中心菜单权限、消息接收权限和商品分类权限。



(1) 基本权限

基本权限即该账号组所具有的商家管理中心内的菜单权限，勾选菜名称前的勾选框，可为该账号组开放所选的菜单。权限如下图所示：

(2) 消息接收权限

消息接收权限即该账号组可接收到的系统消息权限。

(3) 商品分类权限。

商品分类权限即设置该分类后，当操作“商品发布”、“出售中的商品”、“仓库中的商品”、“商品规格”功能时，只会出现此处设置过的分类内容。

5 会员个人中心基础概述

会员个人中心后台等同于买家管理后台，主要有会员认证、账号安全管理、订单交易管理、退款退货管理、账号管理、用户设置等几大模块。若是卖家在商城进行购物，可在个人中心进行相应的操作。

账号密码登录之后，在首页点击“我的商家”-“我的用户中心”或者直接点击页面右侧的“进入个人中心”按钮，即可进入个人中心页面。

厦门建研家科技有限公司

地址：厦门市湖滨南路62号
电话：0592-2982398
http://www.jianyanjia.com