

订单模块

1、订单管理

平台客服修改收货地址/订单商品明细处理流程：（待发货订单）

买家申请修改收货地址/订单商品明细→ERP 系统处理订单（修改收货地址/修改商品明细）→平台修改收货地址/订单商品明细

订单基本流程：①平台转单：审单→审单通过→确认→通知配货；②手工创建订单→添加订单商品→付款→确认→通知配货。

订单管理包括“待处理订单列表”、“订单检索列表”、“手工创建订单”、“缺货订单列表”和“待合并订单列表”，这里查看到从平台转过来的订单，也可以手工创建订单，可以查询并管理订单的状态、信息。比如想查找淘宝平台转过来的订单，可以进入待处理订单列表功能菜单，在“平台类型”下拉选框里选择“淘宝”来进行搜索，然后审单人员可以在这里检查或者编辑商品信息、确定订单、设置订单配货、挂起、合并、拆分等操作，进入配发货后，仓库的工作人员通过配发货模块进行订单的处理，订单状态会同时更新到订单详情。

1.1、待处理订单列表

定位路径：[订单]->{订单管理}->待处理订单列表

操作说明：

1、默认显示“待确认”模块，在“全部”模块只提供买家昵称、收货人、订单号、交易号的精简搜索，其他模块可通过平台类型、店铺、发货仓库、配送方式、付款状态、留言/备注、省市区、商品数量、商品编号、商品条码、买家昵称、收货人、订单号、交易号来进行搜索。

2、该页面可快速批量操作订单，勾选列表上的订单，单击列表下方的批量确认、批量挂起、批量修改发货仓库、批量修改快递方式等按钮即可。

3、可选择不同的子模块查看对应的列表，目前有“待确认”、“问题单”、“缺货单”、“挂起单”、“待通知配货”、“配发货”和“全部”这几大标签页。

4、待确认：平台订单转过来后，审单人员可进入待处理订单列表，查看“待确认”模块的订单，通过搜索“买家留言”和“商家备注”看看是否有特殊需求，比如修改快递，可通过列表下方的“批量修改配送方式”即可，如果是预售商品或者买家要求延迟发货，则可以将订单“挂起”。

5、问题单：问题单是需要马上处理的订单，比如审单人员发现买家是黑名单或者仓库无法发货等等原因都可以设为问题单或者系统自动变为问题单，有了处理办法之后点击“恢复正常单”即可。

6、缺货单：如果是订单里的商品缺货了，可在“缺货单”模块查看并可通过修改为有货的仓库或者为该仓库补充商品数量，即可“解除缺货”了。

7、挂起单：挂起的订单相当于暂停，不继续走流程，可以对此订单进行解挂或者设为问题单，解挂后订单则回到初始流程，需要审单人员从新

开始确认、配货等。挂起后只有挂起人能对订单进行操作，其他人需“设为问题单”才能对该订单进行操作

8、待通知配货：审单人员可以在这里看到所有已确认、已支付还未通知配货的订单，在这里可以对其进行“批量挂起”和“批量通知配货”。

9、配发货：这里可以看到流程已经走到仓库那边的订单，包括待配货（{配货管理}->待配货订单列表）、配货中（{配货管理}->配货单列表，还未生成拣货单）或者拣货中（{配货管理}->配货单列表，已未生成拣货单）。



10、全部：可以看到所有的订单，包括已发货的订单。

待处理订单列表

买家昵称	<input type="text"/>	收货人	<input type="text"/>	订单号	<input type="text"/>	交易号	<input type="text"/>
待确认	问题单	缺货单	挂起单	待通知配货	配发货	全部	↑
<input type="checkbox"/>	订单号	平台类型	店铺	发货仓库	配送方式	下单时间	买
<input type="checkbox"/>	EO1612097780311892	好乐买	好乐买KYY店铺	总仓	中通快递	2016-11-07 13:19:40	
<input type="checkbox"/>	EO1612097780304384	苏宁易购	苏宁易购KYY店铺	总仓	苏宁物流	2016-11-15 10:20:49	

11、待处理订单列表和订单检索列表左边都会显示部分订单状态的简称，“挂”代表挂起单，“问”代表问题单，“缺”代表缺货单，“沟”代表订单有沟通记录，“手”代表手工单，“复”代表复制单，“合”代表合并单，“拆”代表拆分单，“换”代表换货单，“货”代表货到付款单。

12、点击待处理订单列表上任一行的订单号，都可进入对应订单详情页。

13、点击待处理订单列表  图标可隐藏列表头部所有搜索条件，隐藏后点击  图标则可以展开全部搜索条件。

14、订单模块里的订单号由系统自动生成，平台对接的是交易号，如果是手工单，则交易号在系统手动输入。

订单详情

订单号：	EO1611046147793259
交易号：	20161029165348580975
店铺：	淘宝KYY店铺（淘宝）
买家昵称：	VPuf5cOd 

待处理订单详情界面说明：

1、可以对订单的基本信息、发货信息、订单金额信息进行相应的编辑，如：点击“订单号”链接可进入订单详情页面，操作后单击<保存>即可，也可单击<取消>按钮来放弃之前编辑的信息。

2、平台转过来的订单，系统会默认设置有“发货仓库”和“配送方式”，这里的发货仓库是根据“档案”->“店铺策略”->“发货仓库策略”和“快递策略”模块里设置的，如：策略里设置了优先级最高的仓库是总仓，快递是圆通快递，并启用，那么这里的“发货仓库”和“配送方式”就会显示总仓和圆通快递，具体设置方法请参考“档案”模块里的说明。

3、对于策略里设置的仓库和快递都不符合条件，那么这里会显示该店铺默认设置的发货仓库和配送方式，默认设置的发货仓库和配送方式是在“档案”->“业务档案”->“店铺”模块里设置的，具体见“档案”里的

说明。手工创建的订单则直接自动选择默认设置的仓库和快递，不会自动选择策略，默认显示的仓库和配送方式都是可以修改的。

4、买家留言和商家备注，可以通过买家留言看到买家在对应平台的留言信息，如果订单有效且未发货，那么平台订单商家备注更新时，系统订单的商家备注也将更新。商家备注还可以显示出订单的来源，比如复制了一个订单，那么商家备注会自动显示“（复制单）”，商家备注还可以显示在配货单的订单打印列表里面。

5、商品列表：可<添加商品>、<修改>、<删除>商品信息（可手工调整优惠分摊），以及可查看商品库存，<付款>后库存如果缺货会显示为红色，如果有符合赠品策略的赠品，则转单的时候会自动加入到商品列表里，并且在“赠品”列显示“是”，赠品的单价和小计会自动记为“0.00”，也可修改这个金额，修改后会会计入到订单金额，如下图，赠品策略的设置请参考[档案]->{店铺策略}->“赠品策略”的文档说明。

品号(颜色, 规格)	数量(可用)	标准价	折扣	单价	小计	优惠分摊	赠品	操作
A632256120(深棕, 43)	1(7153)	339.00	1.00	339.00	339.00	0.00		修改 删除
FF6154087(宝蓝, XXL)	8473(8472)	338.00	1.00	338.00	2863874.00	0.00		修改 删除
A432096030(黑色, 38)	1(6633549)	399.00	1.00	0.00	0.00	0.00	是	修改 删除

6、订单金额和优惠金额：订单金额=商品总额+运费-优惠金额，是商品实际需要支付的金额，优惠金额是订单优惠产生的减免金额，为优惠分摊之和，优惠分摊可在商品信息列表里点击<修改>来设置，如果订单生成了退单，那么退款是根据这里订单金额来退的，具体退款的设置和调整请参考售后服务说明文档。

7、订单详情页面商品信息列表下方有一行功能按钮，可对该订单进行确认、挂起、解挂、作废、通知配货、付款、取消付款、设为问题单、恢

复正常单、解除缺货、拆分订单、沟通、复制订单、生成退单、开具发票等操作，可在日志信息列表里查看到主要的操作和备注等信息。

常用按钮说明：

1、〈确认〉：对订单进行审单操作（若有信息需修改，则通过挂起、解挂操作来实现反确认操作。）

2、〈挂起〉、〈解挂〉：挂起的订单解挂后状态为未确认状态，需重新审单。

3、〈作废〉：未发货之前都可以作废订单，如果订单已通知配货、拣货中等，可以通过设问或挂起，即可作废该订单。

4、〈通知配货〉：对满足配货的订单进行通知配货操作，订单流转 to 配发货模块。

5、〈付款〉、〈取消付款〉：默认平台过来的订单为已付款或货到付款状态，系统手工创建的订单则需先进行付款操作，才可进行后续审单、配货、拣货、发货操作。付款时将锁定库存，无库存则标记为缺货单，付款取消则释放锁定库存，没有付款的单点击确认会自动成为问题单。

6、〈设为问题单〉、〈恢复正常单〉：可对未确认订单进行〈设为问题单〉操作，问题单需返回正常单后才可进行后续审单、配货、拣货、发货操作。

7、〈解除缺货〉：如果更换成有库存的商品则自动解除缺货，手动增加库存则可以点击〈解除缺货〉操作使订单不再是缺货状态。如果发货仓库是“中等”控制类型，则缺货单可以进行“强制解除缺货”。

8、〈拆分订单〉：如果一个订单中存在多个商品，其中部分商品有库存，另外的为缺货状态，则可将该订单拆分成两个订单，先将有库存的商品发货，若想拆分成多个订单，拆分后可以继续拆分。

9、〈沟通〉：订单为任何状态都可以进行沟通操作，在日志信息的备注里可以看到沟通内容。

10、〈复制订单〉：系统会生成新的订单，交易号、发货信息、商品信息等都相同，订单状态为未确认。

11、〈生成退单〉：已付款未发货订单生成退单，系统会生成退款单；已付款已发货订单生成退单，如果“退货商品信息”里有商品则系统会生成退货单，如果同时“换货商品信息”里有商品则系统会生成换货单，如果商品全部删除，则系统会生成退款单，原单作废。

12、〈开具发票〉：可设置不开具或者开具电子、纸质等发票，〈保存〉后即认为该订单需要开具发票，在配发货模块可看到该订单前面显示红色的“票”字，如果继续点击了〈确认〉（通常由开具发票的人员来确认），则在配发货模块该订单前面的“票”字会变成绿色。

13、不可操作的按钮会置灰，订单的不同状态操作权限是不一样的，通过按钮来控制可否操作，如：未确认的订单中，〈通知配货〉按钮为灰色。

14、平台订单转入系统时，订单商品有预售的以预售设定的时间作为该订单的“计划发货时间”；没有预售的以该店铺设定的“延迟发货小时”为“计划发货时间”；手工创建订单、复制订单、换货单则以该订单的“创建时间”为“计划发货时间”。

1.2、订单检索列表

定位路径：[订单]->{订单管理}->订单检索列表

操作说明：

1、检索列表默认显示“全部”模块，该模块只提供买家昵称、收货、订单号、交易号这几个精简搜索条件，其他模块可通过平台类型、店铺、发货仓库、配送方式、商品编号、商品条码、买家昵称、收货人、订单号、交易号来进行搜索。

订单检索列表

平台	请选择	发货仓库	请选择	物流单号		商品编号	
店铺	请选择	配送方式	请选择	买家昵称		商品条码	
手机		收货人		下单开始时间		下单截止时间	
订单 交易号		<input type="button" value="搜索"/>	<input type="button" value="重置"/>	<input type="button" value="Excel导出订单"/>	<input type="button" value="打印"/>		

全部 未出库 已出库 ↑

订单号	订单状态	买家留言	平台	商家备注	仓库	配送方式	金额	店铺	计划发货日期	收货人
EO171209780323656	未确认, 未出库		微店		电商仓	百世电子	354.00	微店KYY店铺	2017-12-14	二胡平房旁
EO171211780324426	未确认, 未出库		微店		电商仓	百世电子	34.00	微店KYY店铺	2017-12-09	乾会超
EO171211780325995	未确认, 未出库		微店		总仓	百世电子	26.00	微店KYY店铺	2017-12-09	福香园饭

2、点击订单检索列表的订单号链接，可进入订单详情页的查看页面，这里的详情页面比待处理订单模块的订单详情页面多了发票信息，方便查看。

发货信息	
收货人:	KqvrAXyv
手机:	13248045602
省市:	安徽省
发货仓库:	总仓
配送方式:	中通快递
订单金额信息	
订单金额:	368.00
订单已付款:	368.00
计算公式:	订单金额(应付款) = 商品总额 + 运费 - 优惠金额
发票信息	
发票类型:	不要发票

1.3、手工创建订单

定位路径：[订单]->{订单管理}->手工创建订单

操作说明：

1、点击“手工创建订单”可直接打开手工创建订单页面，如：选择好平台类型“淘宝”、输入收货人等信息，支付方式有“在线支付”、“货到付款”等，根据实际情况选择。

手工创建订单

基本信息	
平台: <input type="text" value="请选择"/>	店铺: <input type="text" value="请选择"/>
交易号: <input type="text"/>	支付方式: <input type="text" value="请选择"/>
收货人: <input type="text"/> <small>会员姓名</small>	电话: <input type="text"/>
手机: <input type="text"/>	邮编: <input type="text"/>
省市: <input type="text"/>	详细地址: <input type="text"/>
<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="重置"/>	

2、点击<确定>后则进入到订单详情页面进行进一步的操作，详情页面的操作请参考[待处理订单详情界面说明](#)。

1.4、缺货订单列表

定位路径：[订单]->{订单管理}->缺货订单列表

操作说明：

1、可通过平台类型、店铺、仓库、商品编号、商品条码、订单号、交易号来进行搜索。

2、点击<导出商品 Excel>可以对搜索出来的列表导出到 Excel 文件里，点击<缺货解除><强制缺货解除>（在列表下方）可以将已经增加了库存不再缺货的订单解除缺货。

3、只有增加了对应商品的可用库存，才可解除缺货成功，或者更换仓库控制类型。更换了有库存的商品后则自动解除缺货，解除后将不会再出现在该列表。

缺货订单列表

平台类型	请选择	店铺	请选择	仓库	请选择	商
交易号	<input type="text"/>	搜索	重置	导出商品Excel		
<input type="checkbox"/> 订单号	店铺	下单时间				
<input type="checkbox"/> EO1610220000191	淘宝KYY店铺	2016-08-27 21:0:				
[极速模式]						约 1 条记录
缺货解除						

1.5、待合并订单列表

定位路径：[订单]->{订单管理}->待合并订单列表

操作说明：

- 1、可通过平台类型、店铺、仓库、收货人来进行搜索。
- 2、可以对搜索出来的订单进行<合并订单>，可合并多个订单。
- 3、只有相同店铺、发货仓库、支付方式、配送方式、买家 ID、收货地址、收货人、非货到付款，计划发货时间相同并且是未发货的已确认或者未确认订单、平台原单、合并单、非京东和优购的订单才能合并。
- 4、不能合并的订单不会显示在该列表。