**商城系统买家使用手册**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 作者 | 功能介绍 | 写作时间 | 版本 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 一、我是买家

## 1、订单管理

当买家拍下商品并且确认订单以后，所有的订单信息会在买家中心-我的购物-订单管理中显示，在这里买家可以对订单进行操作，没有付款的订单，买家可以点击付款按钮对订单进行付款，如果买家付款之后卖家迟迟不发货，或者其他情况，买家可以选择投诉卖家，投诉信息将由管理员审核，管理员也会给卖家一个申诉的时间，卖家如果申诉成功，则管理员判定该投诉信息无效。当卖家发货后，买家可以点击订单中的物流跟踪按钮查看物流信息，如果长时间没有物流信息，快件则说明卖家没有发货，后可以点击单上的确认收货，确认收货后对商品、卖家和物流进行评价。

买家订单列表页：

买家订单查看物流信息，买家也可以点击查看订单，在订单详情中查看物流动态：

买家订单确认收货：

买家确认收货之后对商品评价：

## 2、积分兑换

商城用户通过商城平台的设置，可以通过每日登录、用户注册、购买商品等等获得积分，积分有平台设置，的“我要兑换”进入兑换积分确认清单页面，

进入确认收货地址页，可以新增自己的收货地址，也可以选择自己已经使用过的收货地址，填写完成后点击“兑换完成”按钮兑换完成。进入买家中心-我的购物-积分兑换查看积分兑换清单信息。

积分商城页面：

确认积分清单：

确认积分兑换收货人地址：

买家中心-我的购物-积分兑换中查看兑换记录：

## 3、我的优惠券

ShoppingV1.3版新增优惠券使 用功能，平台管理员首先要新增优惠券，新增优惠券时需要填写优惠券名称、优惠券开始时间、结束时间、优惠券数量、优惠券金额、可使用订单金额，其中开始时 间和结束时间为优惠券的使用期限，优惠券金额为该优惠券可以抵消的人民币金额，台需要将优惠券发放到用户手中，拥有优惠券的用户可以在买家中心-我的优惠券查看优惠券的使用期限和金额，用户购买商品付款时出现可使用优惠券选择，选择 后订单金额被优惠券金额抵消，提交订单并且付款优惠券状态变为已使用，该优惠券从此不可使用。

平台优惠券管理：

平台新增优惠券：

平台发放优惠券：

买家中心查看我的优惠券：

付款时使用优惠券：

## 4、举报管理

管理商城用户所有的举报信息，的详细页店铺信息上方的举报中心位置举报该商品，举报详细信息，要选择举报 类型和举报主题，举报内容和取证图片，最多上传3张图片，当举报信息提交后平台管理员可以根据举报内容进行处理，处理结果有三种，无效举报，商品正常出 售、有效举报，商品下架禁止出售、恶意举报，该用户从此禁止举报。

商城用户前台举报位置：

用户填写举报详细信息：

举报内容详情：

管理员处理举报信息：

## 5、咨询管理

管理商城所有用户对商品的咨询信息，商城 用户可以在商品的详细页中对商品进行咨询，咨询商品时可以选择匿名咨询，当平台在站点设置-管理相关中设置游客不允许咨询的时候就不可以使用匿名咨询该商 品的信息，管理员在咨询管理中可以看到卖家与用户的全部对话并可以删除该咨询信息，件搜索。

平台资料管理列表页：

商城用户前台咨询位置：

## 6、投诉管理

管理所有商城用户的投诉信息，平台需要设置投诉主题和投诉时效，投诉时效为付款后买家可以投诉的时间，超过这个时间不可以投诉。当 买家确认订单并付款后就可以在订单中因为商品原因投诉卖家，买家投诉时需要填写详细投诉内容，并且上传申述图片，上传申述图片会有更大机会使管理员详细该 投诉为真实投诉，提交投诉后管理员在投诉管理中就可以查看投诉信息，述，填写详细的申 述内容并上传申述图片，提交后该投诉信息改变状态为对话中，当投诉信息状态为对话中时卖家、买家、系统管理员均可对话证明该投诉是否有效，管理员在对话

页 面最下方的仲裁对话中填写仲裁结果，

平台设置投诉时效：

新投诉信息：

买家投诉功能按钮位置：

买家填写详细投诉信息：

卖家填写详细申述信息：

管理员、卖家、买家投诉对话页面：

提交仲裁结果：

## 7、店铺收藏

管理所有用户收藏的店铺的信息，在店铺收藏列表中可以给店主发送站内信，可以删除收藏信息。在前台店铺首页中头部有店铺收藏按钮，点击将该店铺收藏。

收藏店铺按钮位置：

## 8、商品收藏

买家查看已经收藏的商品信息，并可以删除收藏信息，在商品详细页主图片下方点击收藏按钮即可收藏该商品

商品详细页收藏按钮显示位置：

# 二、我的账户

## 1、个人资料

个人资料中都是账户的基本信息，可以查看账户的预存款金额，预存款包括可用金额、冻结金额（不可使用的预存款）QQ好友、MSN号码、阿里旺旺。在个人资料中可以修改密码，修改密码时需要输入原密码，再输入两次新密码，修改电子邮箱，需要填写账号密码，并输入新邮箱号码，更改手机号，输入新的手机号码并发送验证码，输入验证码正确后更改手机号码。更换头像时可以本地上传和拍照上传两种方式，拍张上传要求计算机已经安装了摄像头。

修改密码：

修改手机号码：

## 2、收货地址

管理买家用户的收货地址，同时改地址也是卖家用户的发货地址，可以新增地址，编辑和删除信息。

新增地址信息：

## 3、我的好友

管理用户账号所有的好友信息，用户可以给好友发送站内信，删除好友信息，点击添加好友按钮进入搜索页面搜索，可以按照不同条件进行搜索，搜索到用户后点击添加好友，他就成为该用户的好友，也可以关注好友，可以查看该用户的动态。

我的好友列表：

我的好友搜索页：

## 4、站内短信

管理用户所有站内短信信息，站内短信分为系统短信和用户短信，系统短信为平台管理员发送的短信，在系统短信菜单中显示，在站内短信中可查看短信内容及删除短信，点击右上角发送站内短信，新增站内短信，填写收信人姓名和信件内容发送即可。

编写站内短信页面：

## 5、账号绑定

商城用户在我的账户-账号绑定中绑定QQ账号或者新浪微博账户，绑定之后就可以使用QQ账号和新浪微博账户登录商城。

## 6、充值管理

管理商城用户的预存款金额，该账户的预存款余额增加，信息可以充值，并可以查看充值申请的详细信息。

预存款充值列表

## 7、提现管理

用户在提现管理中可以提交提现申请，填写提现金额和收款账号，信息提交后在提现列表中可以查看详细信息，提现申请由管理员审核，审核通过后将人工操作汇款到指定账户中。

提现申请列表：

## 8、收支明细

显示账户收支的详细信息，包 括收支金额、提交时间、类型是充值还是消费、以及描述，收支明细也可以认为是该账户的所有金钱流动明细，录在这里，当 购买商品的时候，金额将是负值，代表账户金额要减少，描述中显示相应的订单单号，类型显示为消费，