



供应商备品管理业务操作说明

: 售后信息录入



目录

1

供应商售后标准介绍

2

供应商售后信息录入系统及填写说明



1、会员购的三种售后方式

A

平台
售后

用户在平台申请售后

- 供应商无需接洽用户的退换货申请，售后问题将全权由会员购负责。

平台处理售后

- 供应商只需提供**要求比例的备品**即可。
- 若商品残次比例超过约定备品率，需要供应商方承担。

接受平台考核

- 会员购将对供应商的备品充足率进行考核

B

平台
协助
自主
售后

用户在平台申请售后

- 用户通过会员购申请售后。
- 供应商需接洽用户的退换货申请。

供应商处理售后

- 供应商需**接入会员购售后系统**，接洽用户退换货申请、处理售后问题。

接受平台考核与平台仲裁

- 会员购将对供应商的售后能力进行考核与评分，包括但不限于审核时长、售后退换货寄出时间、售后满意度等。
- 若供应商未能妥善解决消费者的售后问题，平台将介入处理。

C

自主
售后

用户向供应商申请售后

- 供应商需具备**完善的售后系统、有专业、专门售后人员**接洽用户的退换货申请。
- 会员购将向用户展示您的售后渠道及联系方式。

供应商处理售后

- 供应商需自行处理用户的退换货申请、处理售后问题。
- 供应商的售后处理标准及时效需达到平台要求。

接受平台考核与平台仲裁

- 供应商需接受平台监督，用户投诉、平台抽查结果等纳入供应商考核。
- 若供应商未能妥善解决售后问题，平台将介入处理。

1、供应商售后标准介绍



平台各合作模式及各类目的售后方式：

原则一 —— 合作模式：

合同模板	可选择售后方式	选择平台售后提供备品	选择非平台售后需维护退换货地址/售后渠道
商家入驻	/	/	需要
一件代发	自主售后/平台协助售后	/	需要
按销定采	自主售后/平台协助售后/平台售后	/	需要
采销	自主售后/平台协助售后/平台售后	需要	需要

原则二 —— 类目要求：

经营类目	可选择售后方式	选择平台售后提供备品率	选择非平台售后需维护退换货地址/售后渠道
3C数码	自主售后/平台协助售后	/	需要
IP硬周	自主售后/平台协助售后/平台售后	≥1%	需要
IP软周	平台售后	≥1%	需要
泛IP周边	平台售后	≥3%	需要
出版物	平台售后	≥1%	需要

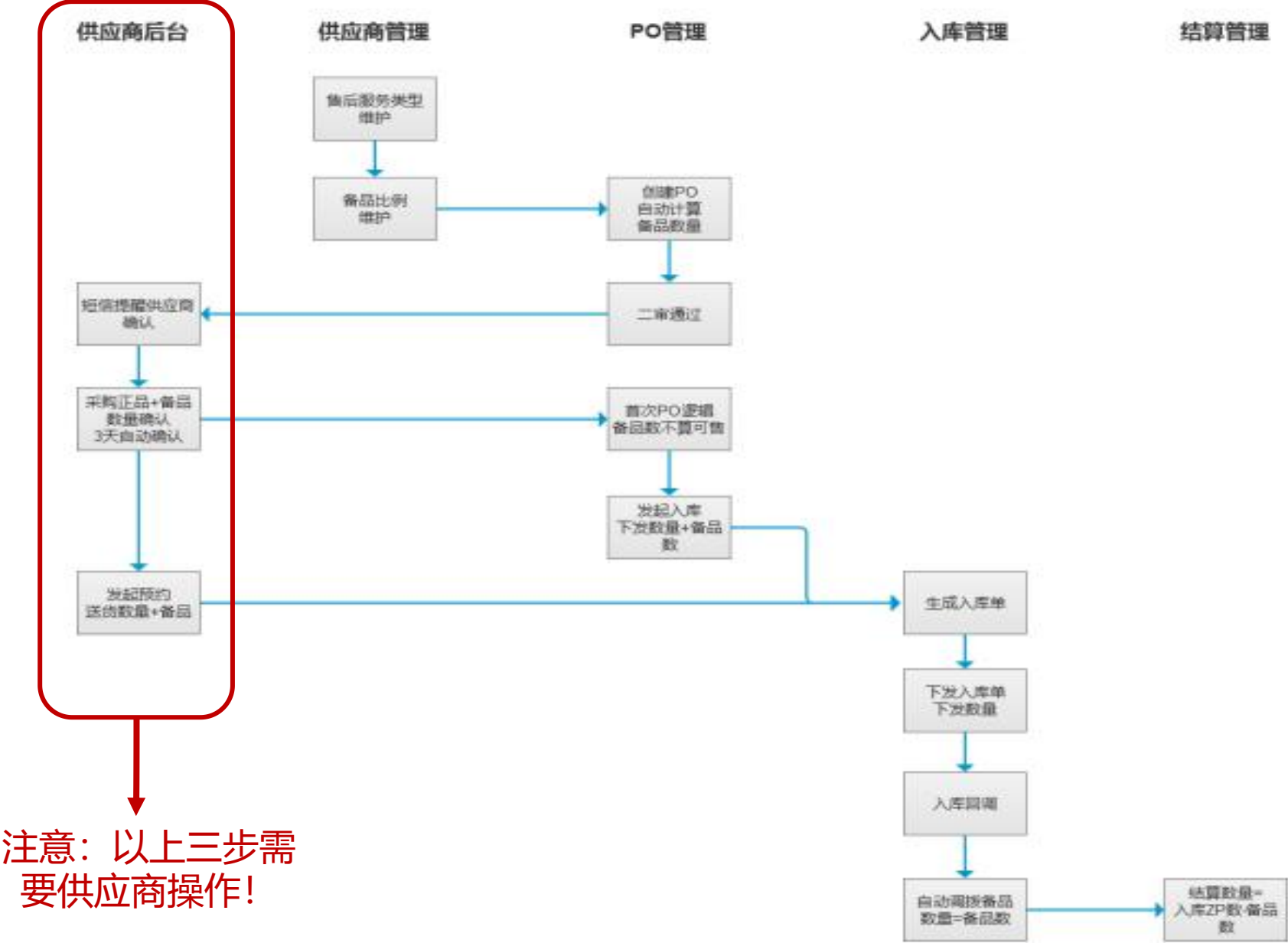
⚠ 注意：

- 选择售后方式时先明确原则一（您与会员购的合作方式对应的售后方式），再确认原则二（您与会员购合作的商品类目对应的售后方式）；
- 如您与会员购的合作方式为商家入驻和一件代发模式，则无需再确认对应类目售后类型。如您与会员购的合作方式为按销定采和采销，则需要结合类目要求最终确定实际售后方式。

2、 供应商售后信息录入系统及填写说明



录入 + 配品管理流程：



售后信息录入：第一部分

- 1、填写路径：[【供应商平台】](#) → [【企业信息】](#) → [【运营信息】](#)：退货信息+售后类型；
- 2、带星号（*）的信息为必填内容，请正确填写，如未填写完整将无法提交；
- 3、售后类型填写注意四点：选择售后类型 → 选择品牌 → 选择类目（可多选） → 确认备品率；

bilibili供应商平台

供应商管理 仓库管理 工单中心 规则中心 帮助中心

供应商管理 / 运营信息

供应商入驻
Sell to Bilibili

企业信息
Enterprise information

基本信息
Essential information

运营信息
Operation information

资质信息
Qualification information

商品管理
Commodity management

PO确认
Purchase Order

送货预约

第一步：* 退货信息

收货人姓名：1

电话号码：1

地址：辽宁省

本溪市

南芬区

请输入详细地址

第二步：* 售后类型

单一售后类型 综合售后类型

自主售后

平台售后

平台协助自主售后

品牌1：bilibili

经营类目1：请选择

* 备品率 0.00 %

- 1、经营类目可以多选，选择平台售后时，如果多选过程中出现备品率的最低值不同，需分两条记录填写；
- 2、如出现下图报错，可联系对应采购，提醒及时维护类目的售后信息；

⚠ 出现报错，可联系对应采购维护类目的售后信息！！

- 例：某品牌供应商选择了平台售后，在确认经营类目后，系统自动匹配备品率为1%，如供应商需要调整备品率，则修改数值应该 $\geq 1\%$ ；

- bilibili供应商平台

帮助中心

送货预约

提交

品牌3: bilibili 经营类目3: 1000 / 0 × 备品率 0.00 %

注意事项!

- 1、供应商需要自行在【供应商平台】 (<https://mall.bilibili.com/vs/#/supplier/supplierEnter/status>) 填写【售后类型】和【备品率】，采购无法在运营后台协助修改（注意：新增供应商的可以修改，线上入驻流程的不可修改）；
- 2、供应商若未维护售后类型和备品率，平台会对商品上架、绑定sku等权限进行限制；
- 3、商家入驻模式不需修改；
- 4、供应商应及时检查自己的售后信息，如有遗漏及时补充；