# 1、业务知识

## （1）订单有哪些东西

订单信息：记录订单信息

订单流程：包含订单生成到完成的全流程

订单状态：订单各个状态的流转

订单推送：订单状态变化时，需要推送订单告知关联方

订单管理：订单查询、与WMS交互

## （2）订单的状态

几种状态：待付款、待发货、待收货、交易成功、已取消、售后中

# 2、订单流程

## 2.1 订单确认页

（通过购物车进入）

（1）选择一个收获地址

（2）选择一种支付方式：微信，支付宝

（3）送货清单：商品列表（商品名称、缩略图、使用的促销活动、商品总价、毛重、购买数量、库存数量、配送区域是否有货）

（4）下面有一个总计，几件商品、总金额、运费、应付总额、收货地址/收货人/手机号码

（5）点击提交订单

## 2.2 订单生成

此时，你要购买的那些商品的数据，他们对应的那个订单就已经生成了，此时会有一个订单号出来，告诉你这个订单要支付多少钱，24小时内完成支付，否则系统自动取消订单

下面给出来你选择的支付方式的支付页面，支付宝/微信，扫码支付

## 2.3 订单列表

下单时间、订单号

订单中包含的商品列表：缩略图、商品名称、购买数量、收货人姓名、总金额、应付金额、订单状态（未付款的时候，叫做等待付款）、跟踪物流、查看订单详情、操作栏（取消订单、付款）

## 2.4 订单详情

订单号、订单状态（等待付款）

订单的操作日志记录，你对订单做的所有的操作，都会记录订单操作日志流水

收货人信息、配送信息、付款信息、发票信息

商品列表：缩略图、商品名称、销售属性、商品编号、商品售价、购买数量

订单总金额、运费、应付总金额

## 2.5 取消订单

（1）手动取消订单：点击按钮后，选择一个取消原因，订单状态变为已取消

（2）自动取消订单：系统自动追踪每个订单，如果是超过24小时没支付的订单，系统直接自动取消，状态为已取消

## 2.6 对订单进行支付

走支付中心，订单状态变为待发货，如果订单支付之后，会给订单关联支付信息

将订单信息推送到调度中心去

【前面是通过直接在京东上选购商品来看的，后面的流程，就属于系统后台的工作了，我们在京东前台都是看不到的了，画图了】

图形用户界面, 应用程序, Teams

描述已自动生成

## 2.7 对物流进度进行查看

## 2.8 确认收货

### （1）手动确认收货

（2）自动确认收货：第三方物流商的状态是已经签收了，然后超过7天没点击确认收货，系统自动确认收货

（1）订单流程

生成订单，此时订单处于待付款状态，如果此时用户取消订单，那么关闭交易并且删除订单

用户付款，此时订单处于待发货状态，如果此时用户申请退款，那么后台冻结订单，终止发货流程，然后系统自动退款

网站已发货，此时订单处于待收货状态， 此时不允许退款或者退货

用户收到商品之后，可以点击确认收货，但是如果一直没有确认收货，那么有自动确认收货的功能，此时订单处于已完成状态

此时如果用户申请退货，那么需要走后台工单处理流程，生成退货单，客服审核可以退货，用户寄送商品回来同时上传快递单号，仓库收到并且退货入库，客服确认退款，通过财务完成退款

（2）订单包含的信息

用户信息：用户账号、用户等级

订单基础信息：订单编号、订单状态

收货信息：收货地址、收货人姓名、联系电话、邮编

商品信息：SKU、规格、商品数量、价格、商品图片、商家

优惠信息：优惠券、促销活动、虚拟币抵扣金额

支付信息：支付方式、支付单号、商品总金额、实付金额、运费、优惠券优惠金额、总优惠金额

物流信息：物流公司、物流单号、物流状态

其他信息：发票信息

（3）订单的价格计算

订单实付金额=商品金额（SKU金额合计）+运费-总优惠金额

总优惠金额=促销活动优惠金额+优惠券优惠金额

3、订单管理

订单查询：订单搜索，条件筛选（订单时间，订单状态，订单来源，订单字段范围）

订单新建：主要是针对的线下大宗订单，不是用户自己下的，可能是电商网站的大宗商品交易部门的员工为大客户下的

包括了选择用户、设置收货地址、选择商品（分类、品牌、SKU、名称）、价格和数量设置、支付（客服支付，在这之前用户可能已经将货款打了过来了）

包括了补发订单（输入原订单号，选择商品），换货订单（输入原订单号，更换商品）

4、订单售后

用户退货：用户点击退货申请，客服进行退货审批，系统生成退货入库单并且同步到WMS系统，用户寄件并且输入快递单号，WMS收货入库，客服提交退款申请给财务，财务确认退款

用户换货：用户点击换货申请，客服进行换货审批，系统生成换货入库单并且同步到WMS系统，用户寄件并且输入快递单号，WMS收货入库，客服手工生成换货订单

订单审核：用户黑名单过滤（系统），异常订单预警（系统），订单财务风险审核（财务，针对线下大宗订单）

订单转发货单：主要是针对之前说的线下大宗订单，手工创建订单之后，需要通过这个功能，将订单转为发货单，包括发货单创建/编辑（收货人信息、商品信息、发票信息），发货单同步到WMS系统，WMS同步发货单状态到系统（打印->拣货->配货->包装->称重->出库->在途->签收->缺货）

订单取消：如果发货单未拣货，可以提交取消申请，进行发货单拦截（同步通知WMS系统），进行取消审批，退款

订单时常监控：订单状态节点异常时长监控设置，异常订单预警

15972284201