

商城助手知识库文档

一、商城系统概述

本商城系统是一个集商品浏览、下单、支付、售后服务于一体的综合性电商平台，面向广大消费者提供丰富多样的商品选择与便捷的购物体验。

系统支持多端访问，包括 Web 端、移动端（APP）、小程序等，具备良好的可扩展性与稳定性。

二、商品类别介绍

1. 手机类商品

手机类商品涵盖各大品牌智能手机，包括但不限于苹果（Apple）、华为（Huawei）、小米（Xiaomi）、三星（Samsung）等。

每款手机都附带详细参数信息（如屏幕尺寸、处理器、内存、电池容量等）、高清实物图片和用户评论，为用户选购提供全面参考。

2. 电脑类商品

电脑商品包括笔记本电脑、台式机、一体机等多种类型，涵盖办公、学习、游戏等多种场景。

支持按品牌（如联想、戴尔、惠普、苹果）、配置（处理器型号、显卡、内存大小）筛选，确保用户根据自身需求精准选购。

3. 汽车类商品

汽车商品板块提供新能源汽车与传统燃油车的信息展示、预定试驾与在线下订等功能。

用户可浏览车辆参数配置、车型介绍、4S 店优惠、分期购车方案，并通过平台预约线下看车服务。

三、商城系统功能说明

1. 用户系统

支持用户注册、登录、实名认证、地址管理、积分与优惠券管理、个人中心查看订单记录与售后进度。

2. 商品浏览与搜索

提供首页推荐、分类浏览、品牌专栏、智能搜索、筛选排序等多种方式，帮助用户快速找到心仪商品。

3. 购物车与下单流程

用户可将多个商品加入购物车，支持修改数量、删除、收藏等操作。

下单流程包含地址确认、发票信息、配送方式选择与在线支付。

4. 支付与订单管理

支持多种支付方式（支付宝、微信、银联等），支付成功后生成订单，用户可在个人中心查看订单状态（待发货、配送中、已签收等）。

5. 售后与客服

提供 7 天无理由退货、质量问题退换货、在线客服与智能问答助手，提升用户体验。

客服支持图文咨询、电话回拨、工单提交等多种渠道。

四、系统使用说明

1. 管理后台功能

管理后台用于商品管理、订单处理、用户管理、数据分析等操作。

管理员可登录后台系统添加或编辑商品信息，处理用户订单并查看销售报表。

2. 商品发布流程

商品发布需填写商品名称、分类、价格、库存、主图与详情图、商品描述与参数信息。

支持设置促销价格、限时折扣、关联推荐与关键词优化等功能。

3. 订单处理流程

订单生成后，商家后台将收到通知，可安排仓储发货或线下自提。

支持订单发票开具、物流跟踪与自动收货。

4. 数据统计与分析

提供订单销售分析、用户访问分析、热销商品排行、地区热度分布等多维度数据报表。

支持导出 Excel 及图表视图展示，帮助商家优化运营策略。

五、智能助手与 AI 集成

商城系统集成智能助手模块，基于 AI 大语言模型（如通义千问、GPT-4）能力，为用户提供如下服务：

1. 商品推荐：根据用户兴趣和历史行为智能推荐新品与热销商品；
2. 问题解答：如“苹果 14 和 15 有何区别”、“电脑适合剪辑视频的推荐”；
3. 订单查询：用户输入“我的订单发货了吗”即可获取物流进度；
4. 智能客服：辅助人工客服，实现初步答疑、问题分流和 24 小时服务。

六、安全与隐私说明

商城系统采用 HTTPS 加密通信、OAuth2 用户鉴权机制、防止 SQL 注入等手段保障系统安全。

用户隐私数据严格加密存储，遵循国家《个人信息保护法》相关规范，所有行为日志可审计、可追踪。

七、未来发展方向

未来商城将继续扩展品类至生活家电、母婴用品、图书文娱等，同时加强 AI 智能推荐能力、支持多语言跨境电商业务。

系统将逐步引入多智能体协作（MCP）架构，实现客服、导购、售后等场景的 AI 协同智能化升级。