

国铁商城业务导图

• 商城业务

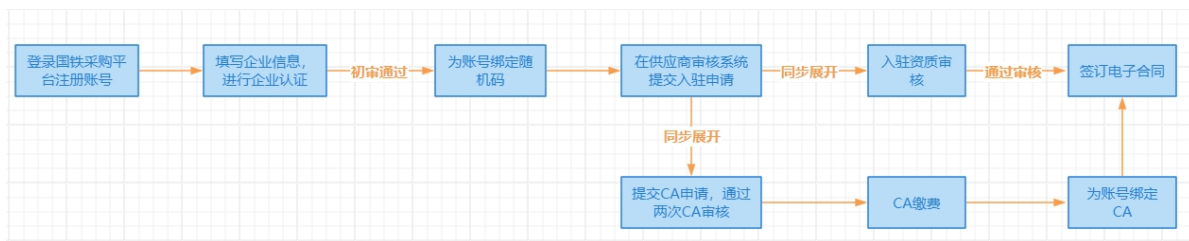
• 入驻业务

• 商户入驻

• 入驻条件

入驻条件参考：商城首页—【商城咨询】—[《关于公布2024年度招商选品试行标准的通知》](#)。
2024年招商公告尚未发布，请关注商城首页公告信息。

• 入驻流程



• 账号注册

点击下载：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件1：[《供应商如何在国铁采购平台登记注册》](#)。

• 企业认证

认证常见问题可参考：商城首页底部—【帮助中心】—[【商城常见问题】](#)—常见企业认证不通过原因？

• 绑定随机码

随机码常见问题参考：商城首页底部—【帮助中心】—[【商城常见问题】](#)—随机码常见问题。

• 入驻申请

• 入驻资质审核

资质审核常见问题参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件12：[《商品资质审核常见问题》](#)。

• 申请CA证书

CA数字证书如何购买、绑定、办理延期和解锁，相关操作参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件3：[《国铁采购平台数字证书在线申请系统用户手册》](#)。

• 签订电子合同

点击下载：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件8：[《如何在商户审核系统完成合同签订》](#)。

• 续签流程

商城续签工作于每年第四季度组织开展，2023-2024年协议续签工作已截止，国铁商城2024年招商工作将以通知方式适时发布。具体通知请关注商城首页[【商城资讯】](#)发布的相关内容。

• 商户退出

- 商户退出规则

商户退出参考：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商户退出规则（试行）》](#)。

- 主动退出

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【通用物资企业退出】—选择【主动退出申请】—按系统提示提交主动退出申请（验证退出条件）—签署退出协议-锁定店铺，进入30日公示期-公示期结束后等待审核。

- 被动退出

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【通用物资企业退出】—选择【被动退出查询】—完成退出规则规定及系统提示的平台未完成业务内容-完成被动退出确认。

- 保证金的缴纳及退还

- 保证金缴纳

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【保证金管理】—上传缴费凭证-等待财务确认收费情况（五个工作日）—财务确认后完成缴纳。

- 保证金退还

完成退出流程后，按照【商城资讯】—[《关于暂停2023年度招商并试行收取商户履约保证金及开展2024年入驻协议续签工作的通知》](#)—附件1：退还履约保证金申请（模板），将申请书邮寄至国铁商城，收到纸质申请后30个工作日内完成退还流程。

- 经营范围变更

商户业务办理周期规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[国铁通用物资采购平台商户业务办理周期规则（试行）](#)。

- 新增品牌、类目、商品

新增操作参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商户新增品牌、类目、商品业务规则（试行）》](#)。

- 资质更新

支持在商户审核系统更新企业钉钉联系人、店铺类目资质材料、质检报告。

资质更新可参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件13：[《国铁采购平台商户审核系统资质更新操作手册》](#)。

- 放弃品牌、类目、商品

- 放弃品牌

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【通用物资企业放弃】—选择【放弃品牌】—提交放弃申请函—商户二次确认后即可。

- 放弃类目

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【通用物资企业放弃】—选择【放弃类目并提交申请】—商户二次确认后即可。

- 放弃商品

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【通用物资企业放弃】—选择【放弃商品申请】—【确认】按钮进入放弃商品流程—列表最左侧有复选框字段列，商户可以单条选择放弃商品或者批量选择放弃商品。

• 品牌管理

• 品牌入驻

品牌入驻规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台品牌管理及热度评价规则（试行）》](#)。

品牌入驻条件及填写规范：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件7：[《品牌入驻条件及填写规范》](#)

品牌入驻操作参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)—品牌入驻申请。

• 品牌归集

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—点击【工作台】—左侧菜单栏选择【品牌管理】—（查看平台归集提示）-同意品牌归集或放弃品牌。

• 品牌状态更新

如品牌被停用，需要更新品牌信息，再次申请品牌入驻，可参考：品牌入驻部分。

• 运营业务

• 商品维护

• 商品发布和编辑

商品发布需首先在商户审核系统提报或更新对应类目资质，上传商品报价表，再在商城系统“供应商中心”操作商品上架。

商品发布和编辑参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)—发布新商品。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品发布规则（试行）》](#)。

• 商品状态更新

商品状态主要分为上架、下架、停用、启用、锁定、申请解锁、待审核、已驳回、已废除。

商品状态更新参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)—商品列表。

商品信息修改后，如需上架，均需运营人员审核（降价、修改库存除外）。

商品审核规则可参考：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品上架审核管理规则（试行）》](#)、[《国铁通用物资采购平台商品上架审核实施细则（试行）》](#)

商品被动下架规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品下架管理规则（试行）》](#)。

• 商品废除

访问[国铁商城商户审核系统首页](#)—操作【放弃商品】后，登录商城系统，进入【供应商中心】，进入【商品列表】，找到需废除的商品，打开该商品的【下拉框】，按对应的SKU单品选择【废除】。

• 商品常见驳回问题

相关参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件17：[《商品审核驳回案例及正确示例》](#)。

• 店铺维护

• 店铺装修

访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—选择【店铺管理】—选择【店铺基础信息维护】—进行店铺图文维护—等待审核。

注意：手机号更新不用等待审核。店铺联系电话中首个号码必须为手机号。

店铺命名规则参考：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商户店铺命名规则（试行）》](#)。

• 物流业务

• 物流发货

• 如何发货

访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—选择【采购单列表】—查看订单—跳转物流系统—选择物流方式-维护物流信息。

• 签约物流办理

点击下载：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件20：[《签约物流操作手册》](#)。

• 预警处理

物流预警处理参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)—物流业务重点内容。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商户物流运作规则（试行）》](#)。

• 对账结算

• 对账结算

• 对账

以自然月为对账周期，每月8日（遇节假日顺延）开始由采购人和商户对上个自然月满足对账条件的全部采购订单集中对账，每月15日前完成当期对账。

访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—选择待对账订单—选择【生成账单】—发起对账—采购人确认（如有待差异处理账单，点击“挂起”或“终止”）。

• 开票

采购人于每月15日前（含15日）提交的发票申请，商户须在当月底月底前完成开具并送达；采购人于每月16日及之后提交的发票申请，商户须在次月15日前完成开具并送达。发票信息须在商城上完成录入，纸质发票完成邮寄，电子发票上传至商城。

访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—进入【结算管理】—【发票申请单列表】—录入发票信息，同时上传电子发票或线下邮寄纸质发票至采购人。

• 收款

（线下收款）—访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—【结算管理】—【账单列表】—点击【前往收款】确认收款（如有异议，点击“收款异议”）。

注意：如未收到款项，请勿点击“已收款”。

• 对账结算常见问题

常见问题参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件16：[《商户品牌、类目、商品新增操作及部分常见问题》](#)—对账结算重点内容。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台支付结算规则（试行）》](#)。

• 售后服务

- **如何售后**

访问[国铁商城首页](#)—进入【供应商中心】—进入【售后管理】—完成售后审批—换货或维修—系统确认完成。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台售后管理规则（试行）》](#)。

- **批量采购业务**

- **如何参与项目**

访问[国铁商城首页](#)—导航栏【批量采购专区】—查看公告—点击【参与】—选择商品报名参与—查看审核结果—参与报价—确定中标信息—发货。

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台批量采购专区操作规则（试行）》](#)。

- **质量考核**

- **问题整改**

- **申诉**

申诉需在考核公示期内提交申请，公示发布时间一般为次月中旬，公示时间为3个工作日，请及时关注商城首页[【商城资讯】](#)发布的考核公示信息，可通过[供应商违约管理系统](#)提交申诉申请，并查看申诉结果。

相关参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件24：[《供应商违约管理系统申诉操作》](#)。

- **问题整改**

2024年1月及之前的违约通过钉钉提报。路径：打开“钉钉”—点击左上角选择【国铁商城供应商】架构—进入【工作台】—选【OA审批】—选择【整改材料提报】按提示提交相关整改报告；2024年1月份及以后的月度整改通过[供应商违约管理系统](#)提报；

违约管理系统上传整改报告操作参考：商城首页底部—【帮助中心】—【商城常见问题】—附件26：[《商户整改验收材料提交操作》](#)；

整改报告模板参考：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商户信誉评价及考核规则（试行）》](#)—附件5：商户整改验收申请。

- **商城规则**

- **商城总则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【商城总则】—[《国铁通用物资采购平台规则总则（试行）》](#)。

- **其他规则**

- **类目维护管理规则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品类目维护管理规则（试行）》](#)。

- **商品价格规则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品价格管理规则（试行）》](#)。

- **价格抽查及监控规则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台商品价格抽查及监控规则（试行）》](#)。

- **运营监督管理规则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台用户运营监督管理规则（试行）》](#)。

- **广告运营规则**

相关规则：商城首页底部—【商城规则】—【更多】—[《国铁通用物资采购平台广告运营规则（试行）》](#)。

- **客户服务**

- **商城客服**

- **钉钉客服**

- **服务小钉**

商户进入钉钉群后，可通过智能客服自助查询问题。可[@路小艾进行提问](#)。如有需查询的业务资料，可登录钉钉-工作台-云课堂-学习中心进行查看。

- **人工客服**

智能客服未解决的问题，将有人工客服介入解答。

- **电话客服**

商城客服电话：010-95306-8