



国能e购

国能e购商城

用户服务手册

CUSTOMER SERVICE MANUAL

第一章 新用户入驻问题	1
1.1 第一节 用户签约	1
1.1.1 怎样才能注册成为国能 e 购商城的用户?	1
1.1.2 线下签约用印程序是什么?	3
1.1.3 电子签约用印流程是什么?	4
1.1.4 电子签约功能开通有哪些步骤?	5
1.1.5 电商长期合同需要变更怎么办?	6
第二章 商品问题	7
2.1 第一节 电子超市老模式商品	7
2.1.1 电子超市铺货商品销售超量及到期接续不及时导致采购失败怎么办?	7
2.1.2 电子超市商品是按照什么原则进行冻结?	8
2.1.3 电子超市商品是按照什么原则进行上下架?	8
2.1.4 商品出现不可售无库存的情况怎么处理?	9
2.1.5 应急物资如何在电子超市上下架?	9
2.2 第二节 智慧超市	9
2.2.1 如何进行商品搜索?	10
2.2.2 如何使用同屏比价功能选品?	10
2.2.3 加入我的选品时理由的选择?	10
2.3 第三节 自营专区	11
2.3.1 如用户有新增电商采购需求, 如何发起新增铺货商品?	11
第三章 采购与订单问题	12
3.1 第一节 电商采购下单	12
3.1.1 电商采购基本流程有哪些?	12
3.1.2 电商采购计划提报流程是什么?	12
3.1.3 用户怎样判断该选择商城采购?	13
3.1.4 如何知道拟采购的物资已经在商城铺货?	13
3.1.5 已经在商城铺货的物资可以选择非电商采购么?	13
3.1.6 编制电商采购计划应该注意什么?	13
3.1.7 商城选品时需要关注什么?	14
3.1.8 选品不成功怎么处理?	15
3.1.9 订单款项何时预存?	15
3.1.10 用户多个部门在商城采购, 资金预存和报销由各部门自己负责, 能否对资金账户分开管理?	15
3.2 第二节 电商订单执行	16
3.2.1 预订单提交审批后, 发现选品错误怎么办?	16
3.2.2 下单后, 怎么知道订单在正常执行?	16
3.2.3 下单后供应商不能正常供货怎么办?	17
3.2.4 供应商交货前后, 会在商城系统进行哪些操作?	17
3.2.6 订单货物完成到货签收后, 为什么还要用户进行到货确认操作?	18
3.2.7 “到货确认”有几种方式?	19
3.3 第三节 电商订单验收	20
3.3.1 货物送到现场后需要在多长时间办理完验收?	20

3.3.2 订单到货款什么时候扣除？	20
3.3.3 订单质保金留存是什么情况？	20
3.3.4 为什么订单验收后不能正常下单了？	20
第四章 开票与结算问题	22
4.1 第一节 进项发票收取	22
4.1.1 用户能在收货的同时，能同时收到订单发票么？	22
4.1.2 商城开票有哪些流程？	22
4.1.3 订单验收后如何确保及时收到进项发票？	23
4.1.5 进项发票有开具不及时的情况么？	23
4.1.6 进项发票有签收不顺利的情况么？	23
4.2 第二节 销项发票开具	24
4.2.1 对用户的开票申请什么时候发起？	24
4.2.2 能介绍一下销项发票下游协同与发票开具么？	24
4.2.3 预存款在什么时候冲销？	24
4.2.4 纸质销项发票什么时候邮寄？	25
4.3 第三节 影响开票结算效率的主要因素	25
4.3.1 影响开票结算效率的因素有哪些？	25
4.3.2 款项预存从哪方面影响开票结算效率？	25
4.3.3 计划提报方式怎么影响开票结算效率了？	26
4.3.4 供应商晚交货从哪些方面影响开票结算效率？	27
4.3.5 到货确认和验收入库不及时如何造成开票延迟？	28
4.3.6 结算主体自身原因影响开票效率主要有哪些？	28
4.3.7 其他影响开票结算的因素还有哪些？	28
4.4 第四节 商城结算服务	29
4.4.1 开票进度如何查询？	29
4.4.2 数电发票开具后，如何下载？	29
4.4.3 发票损坏、遗失怎么办？	30
4.4.4 退票如何操作？	30
4.4.5 因为其他原因可以暂停开票么？	30
4.4.6 商城电子普票如何下载？	31
4.4.7 采购人汇款错误怎么处理？	31
第五章 线上协同运营问题	32
5.1 第一节 订单商品催交问题	32
5.1.1 商城下单后，用户可以在商城发起订单催交么？	32
5.1.2 服务主体可以代用户发起订单催交么？	32
5.1.3 催交协同运营单由哪些单位参与处理？	33
5.1.4 催交协同运营单的处理流程是什么？	33
5.1.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？	33
5.2 第二节 订单商品质量问题	34
5.2.1 用户收货后发现商品质量有问题，线上怎么反馈？	34
5.2.2 服务主体可以代用户发起订单催交么？	34
5.2.3 质量问题协同运营单由哪些单位参与处理？	34
5.2.4 质量问题协同运营单的处理流程是什么？	35

5.3.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？	35
5.3 第三节 订单商品价格问题	35
5.3.1 用户发现商城商品价格高，线上怎么反馈？	35
5.3.2 用户发现商品销售价格异议，线上怎么反馈？	36
5.3.3 用户发出商品销售价格异议线上协同处理的运营单的处理流程是什么？	36
5.3.4 服务主体可以代用户发起订单价格问题么？	37
5.3.5 价格问题协同运营单由哪些单位参与处理？	37
5.3.6 价格问题协同运营单的处理流程是什么？	37
5.3.7 用户对协同运营单完结后可以做评价么？	37
5.4 第四节 订单商品虚假到货	38
5.4.1 用户发现订单并未到货，线上怎么反馈？	38
5.4.2 服务主体可以代用户发起订单虚假到货问题么？	38
5.4.3 虚假到货问题协同由哪些单位参与处理？	38
5.4.4 虚假到货问题协同运营单的处理流程是什么？	39
5.4.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？	39
5.5 第五节 订单商品催开发票	39
5.5.1 用户发现已验收订单未到开票，线上怎么反馈？	39
5.5.2 用户是否可以撤回线上协同单？	40
5.5.3 订单商品催开发票协同由哪些单位参与处理？	40
5.5.4 订单商品催开发票问题协同运营单的处理流程是什么？	40
5.5.5 订单商品催开发票问题协同运营单在发票未完成开具是否可以复核完成？	40
第六章 商城服务体系	41
6.1 第一节 商城运营主体	41
6.1.1 商城经营主体在电商采购中的主要职责是什么？	41
6.1.2 商城结算主体在电商采购中的主要职责是什么？	41
6.1.3 商城服务主体在电商采购中的主要职责是什么？	42
6.1.4 商城运维主体在电商采购中的主要职责是什么？	42
6.1.5 商城采购过程中遇到问题，该联系谁来处理？具体怎么联系？有详细的联系方式么？	42
6.2 第二节 商城运营主体服务区域（范围）	43
6.2.1 商城服务主体有哪些单位？	43
6.2.2 各服务主体服务的子分公司有哪些？	44
6.2.3 能介绍一下两个结算主体的服务范围么？	45

第一章 新用户入驻问题

1.1 第一节 用户签约

1.1.1 怎样才能注册成为国能 e 购商城的用户？

答：采购单位要想成为商城用户，首先需要完成本单位在工商部门的注册，其次需要完成本单位集团统建系统（ERP）的部署，最后到商城来办理新用户注册。

新用户 in 商城注册分为：开通商城账号、资金账户，签订电商采购长期合同三大步骤。具体工作流程如下：

（一）开通商城账号

提出入驻需求。联系本区域商城服务主体，服务主体介绍入驻办理流程，提供《采购单位新增组织机构信息及发票申请表》（以下简称“申请表”）。

递交申请。采购单位按要求填写申请表内容，填完后加盖公章，提交给服务主体。其中，采购单位邮箱、管理员邮箱，必须填写集团网址邮箱；单位编码填写集团统建系统配置的客户编码。

开通账号。服务主体审核信息是否准确、加盖公章，转运维主体复核，无误后为采购单位开通商城账号。

（二）账套信息维护与资金账户开通

系统邮件提醒维护账套信息。商城系统以邮件形式将用户商城账号及密码发送至采购单位模板上填写的管理员邮箱，提醒用户及时维护账套信息。

账套信息维护与审核。采购单位管理员收到邮件后，登录商城，输入账号、密码，对本单位账套信息进行维护，配置采购员、库管员等商城采购角色，提交运维主体审核。

商城资金账户开立。运维主体审核通过账套信息后，结算主体为新用户建立商城账号对应的资金账户（主账户）。为满足采购单位内部不同部门的预算资金管控与结算需要，结算主体可根据采购单位申请，为其所属部门设立相关的资金子账户，实现同一主账户下不同部门子账户资金的自主管理与使用，减少账户额度交叉占用。

（三）电商采购长期合同签署

明确自己签署单位。中国神华所属单位与内蒙供应链签署电商采购协议，集团其他单位与易购科技签署电商采购协议。

填写电商采购长期合同模板。服务主体根据用户产权所属情况，确定对应结算主体，提供电商采购协议模板。用户在协议模板空白处甲方位位置填写本单位信息。其中，采购单位客户编码可在 ERP 系统查询，资金账户信息可登录商城查询。

进行合同审批。用户与结算主体按各自流程，提交协议审批。集团公司内部公司类法人用户，双方均在集团法务系统(OA 系统)审批。

合同审批完成后，集团法务系统会生成该协议（采购方）的主数据编码(MDM 编码)。用户将协议（采购方）的主数据编码（MDM 编码）、word 版协议（需填写甲方协议编号）、协议的主数据编码预估采购金额等关键信息发给结算主体。

工会用户、集团公司外部用户等，按本单位规定程序履行内部审批，不需要通过集团法务系统(OA 系统)审批。

1.1.2 线下签约用印程序是什么？

答：（一）寄送合同资料

选择线下签约的用户，请在完成电商采购协议审批和盖章后，将协议、加盖公章的入驻资料（营业执照、入驻申请表）、授权委托书等寄送对应结算主体。

（1）国能易购（北京）科技有限公司

地址：北京市丰台区六里桥 1 号奈伦大厦 16 层

收件人：骆嘉明

电话：010-58681068

（2）国能供应链内蒙古有限公司

地址：内蒙古呼和浩特市赛罕区兴安南路 33 号

收件人：奥奇

电话：0471-3389613

（二）寄回合同资料

结算主体收到后，核实合同资料信息。没有问题的，办理用印，寄回合同。

1.1.3 电子签约用印流程是什么？

答：如果您已开通电子签约功能，或者打算在这次签订合同时开通电子签约功能，请关注以下内容，按电子签约用印相关流程办理。

（一）关联授权

合同审批结束后，请登录 OA 系统的合同审批界面，点击右上角“提交”按钮。已经在 OA 系统办理“长期授权委托书”的，点击直接关联长期授权委托书；未办理的，需按相关流程（详见本章第四节 开通电子签约用印功能）申办授权委托书，再完成关联授权。

（二）结算主体发起签署

结算主体在 OA 系统合同审批模块选择关联采购单位 MDM 编码，发送电子合同，发起合同关联签署，系统自动跳转至电子合同签约系统页面。

（三）印章定位和签字

结算主体合同承办人在电子合同签约页面先进行双方电子印章定位，转交本单位签署人签字。

采购单位接收合同信息后，合同承办人在电子合同签约界面不需要再做印章定位，直接转交本单位签署人签字。

1.1.4 电子签约功能开通有哪些步骤？

答：（一）电子合同管理员 ICE 实名认证。下载 ICE（下载地址：app.ceic.com），合同管理员进行人脸信息采集认证，认证成功后系统绑定该手机为终端设备，如更换手机需重新实名认证。

（二）选择开户方式。实名认证通过后，合同管理员在“OA 系统”>“法律管理”模块，点击“电子合同管理员”。根据本单位情况选择法定代表人开户和非法定代表人开户，填写法定代表人、法定代表人的相关信息。

完成资料上传以后，需要将《营业执照副本》盖公司公章后邮寄到公证处进行备案。

邮寄地址：江苏省南京市鼓楼区清江南路 18 号鼓楼创新广场 B3 栋 9 层 南京公证处数据存证应用中心：

收件人：王芄

收件人电话：18625158566。

（三）录入签署人

支持两种方式：批量录入和单人录入。

批量录入。电子合同管理员进入法律管理系统-合同管理-合同关联签署-电子合同管理员，选择“单位信息维护”，进入签署人管理页面，完成公司有权限签署合同的领导信息录入。

合同管理员下载签署人批量上传模板，填写签署人真实信息上传系统，点击“去授权”按钮，并用手机 ICE 扫一扫功能为签署人授权，再根据本单位情况确定唯一法人标识。

单人录入。电子合同管理员进入法律管理系统-合同管理-合同关联签署-电子合同管理员，选择“单位信息维护”，进入签署人管理页面，完成有权限签署合同领导信息录入。

合同管理员填写签署人真实信息后，点击“去授权”，用手机 ICE 扫一扫功能为签署人授权，再根据本单位情况确定唯一法人标识。

（四）签署人 ICE 实名认证

本公司签署领导录入系统后，通知签署领导用 ICE 完成个人实名认证操作。签署领导必须在成功添加进系统签署人列表后才可以实名认证，只有签署人完成 ICE 实名认证后才有限完成合同电子签署工作。

1.1.5 电商长期合同需要变更怎么办？

答：因名称变更、公司重组合并、产权变更等原因，需要对签约主体名称进行变更，请与商城结算主体签订补充协议。变更流程同协议新签流程。协议主体的名称变更前，应确保变更前原协议名称项下的订单发票都已开具完毕。

第二章 商品问题

2.1 第一节 电子超市老模式商品

电子超市坚持物资保供原则不动摇，进一步做好在架商品管理，保障物资供应。电子超市在符合电子超市上架目录 315 个小类的框架下“应接尽接”，确保在架商品不断档，最大能力、最大限度保障用户需求。

2.1.1 电子超市铺货商品销售超量及到期接续不及时导致采购失败怎么办？

答：电子超市目前在架商品分三种情况，一是老商品，按品类折扣率上架；二是品类品牌询价商品，询比价上架；三是智慧超市 GS1 条码商品铺货。第一种上架方式，为市场需求型，无法预估消耗量，1 月份将公示下架 2023 年未动销商品、电子超市目录外商品和电子超市目录内问题商品，剩余商品重新采购上架；第二种采购方式预估量均采购用超市现的动销量，采购周期内波动无法确定。在商品接续上，易购科技 2023 年对专班铺货的近 700 个协议采取了重新询价接续工作，在接续过程，出现了虚假品牌、小众品牌、部分商品停产、授权不足、单一子分公司采购、超预算等原因，导致采购失败。我们积极配合相关单位，对未接续上的协议进行了延期，对采购失败的项目及时梳理，采取措施，争取 2024 年 3 月底解决采购失败项目，满足用户采购需求。第三

种模式是 2023 年 12 月 28 日正式上线，今后办公低值易耗品类商品均通过 GS1 条码商品铺货模式上架销售，在商城实现同一 GS1 条码商品多家电商同屏展示，用户选品模式由原来的单一选品转变为同屏多商选品，价格从低到高，低于最高限价的 3-5 家电商均可上架销售。

2.1.2 电子超市商品是按照什么原则进行冻结？

答：电子超市老商品均为 2021 年 1 月前铺货上架商品，在运营过程中，发现老商品存在商品老旧、停产、库存不足、限制区域销售、部分商品价格高、安全隐患、贴牌产品、供应链路复杂、产品证件不齐全、单一用户大额采购等涉及安全生产、财务风险、合规经营、失信供应商的问题，在日常销售过程中，收到大量用户单位反馈的问题，针对反馈问题，易购科技为避免风险和问题扩大化，第一时间对问题商品做冻结处理。

2.1.3 电子超市商品是按照什么原则进行上下架？

答：电子超市老商品下架遵循“不立不破、公示下架”原则，一是“标准清单+询价铺货”方式商品上架后，对同品类同品牌商品履行物资公司下架审批流程，二是针对违规供应商，根据合同约定，履行物资公司下架审批流程，上述情况均在商城公告栏中会提前进行公示，公示期为 15 天，公示结束后进行下架。

2.1.4 商品出现不可售无库存的情况怎么处理？

答：易购科技与商城供应商签订的条款中，明确要求所有产品均可配送至集团范围内所有单位，不得出现无库存或不可售情况。一直以来，易购科技对供应商无库存及不可售的情况均大力进行考核和整治，如用户发现相关情况，可联系对应服务主体，提报系统运营单，易购科技将第一时间约谈供应商，要求供应商按要求履约。

2.1.5 应急物资如何在电子超市上下架？

答：为确保集团公司各用户单位在疫情、汛期等突发自然灾害或公共卫生事件等情况下能够及时采购到所需物资，物资公司特设立应急物资板块，所有三防物资有明确的上下架期限，对应紧急事件过后商品会立即下架，不再延期。

2.2 第二节 智慧超市

通过标准品牌库和标准商品库建设，对品牌名称、品牌信息、商品的名称、规格、包装等进行了一系列规范化处理，实现标准商品与电商商品的关联及标品下多个电商商品的上架。即用户下单由原来的单一选品向同屏比价转变、由原来的单一选择向用户自主选择转变。通过智能选品、同屏比价的实现，用户能够准确地进行比价，享受到更有竞争力的价格、服务。

2.2.1 如何进行商品搜索？

答：用户可使用标准商品 ID、商品条码、标准商品名称、商品名称、规格等信息进行商品搜索，其中标准商品维度的搜索结果展示该标准商品关联的全部在架电商商品。

2.2.2 如何使用同屏比价功能选品？

答：同屏比价页面上部分展示标准商品信息，下部分展示电商商品信息，可输入购买数量、切换配送地址后查询电商商品相应库存量及交货周期等信息。通过点击供应商信息按钮，切换电商商品，可基于价格、交货周期、库存量、是否冻结、是否区域限制等多维度因素选择电商商品。

2.2.3 加入我的选品时理由的选择？

答：用户点击加入我的选品进行选品下单时，所选商品为非推荐商品的，需选择选品理由：1) 若最低价商品（推荐商品）交货周期较长不满足采购需求，选择选品理由为现场急需，选择交货周期最短的；2) 若最低价商品库存不足不满足采购需求，选择选品理由为推荐商品库存不足，选择次低价且库存充足的；3) 若最低价商品因区域限制无法采购，选择选品理由为推荐商品区域限制，选择次低价可采购的；4) 若最低价商品因冻结无法采购，选择选品理由为推荐商品冻结，选择次低价可采购的；5) 非以上四种情况的

选品理由为其他，此时需填写详细原因。

2.3 第三节 自营专区

2.3.1 如用户有新增电商采购需求，如何发起新增铺货商品？

答：用户须将基层单位采购需求通过所属子分公司汇总。汇总后向物资公司所属区域公司（服务主体）或相关经营主体提出采购需求，服务主体和经营主体将根据需求分析结果，决定是否铺货。

第三章 采购与订单问题

3.1 第一节 电商采购下单

3.1.1 电商采购基本流程有哪些？

答：商城经营主体完成铺货采购后，采购结果以商品形式在商城铺货上架，供用户选择下单。

用户选择电商采购与选择招标、非招标等其他采购方式一样，都经历计划提报、采购实施和到货验收等环节。不一样的地方主要体现在采购实施和到货验收两大环节，采购实施主要在商城系统进行，到货验收需要在 ERP 系统、商城系统进行操作。

3.1.2 电商采购计划提报流程是什么？

答：商城采购和其他采购方式一样，都需要提报采购计划。集团内部用户按集团公司相关管理要求提报需求计划、采购计划。集团外部用户按本单位管理要求，履行采购计划审批后，在商城以购物车方式直接下单。

需要做库存管理的商品，用户先登录 ERP 系统提报需求计划，经平衡利库后，传输至 SRM 系统再编制、提报采购计划。不需要做库存管理，用户直接登录 SRM 系统，填写拟采购物资的物料编码，创建并提报采购计划。

3.1.3 用户怎样判断该选择商城采购？

答：根据集团公司电商采购相关要求，用户在选择采购方式时，已经在商城铺货的，原则上优先采用商城采购。已经在商城铺货的物资，主数据编码会加相应的电商采购标识以示区别。

3.1.4 如何知道拟采购的物资已经在商城铺货？

答：用户可以通过以下几种途径了解：一是通过商城搜索条搜索该商品的主数据编码、SKU 码、关键字等信息；二是通过商城公告栏在架商品明细查阅。

3.1.5 已经在商城铺货的物资可以选择非电商采购么？

答：如确因品牌、功能、供货期或价格等原因不能满足采购需求，可以在集团公司一体化管控系统(ERP)或采购管理平台(SRM)中提交说明。经物资公司确认后，用户可以采取其他方式采购。

3.1.6 编制电商采购计划应该注意什么？

答：商城已铺货上架的商品物资均标有电商标识。商品物资通过协议方式铺货上架，每个协议有相应有效期，商品物资到期下架，电商标识解除。

用户在编制采购计划时，一要科学合理分包，注意商品物资的电商标识，避免电商与非电商商品物资编入一个采购标包，导

致推送商城后不能正常选品。**二要整合需求下单。**为提升物流、开票、验收等环节的效率，对于同类物资，应尽可能的整合需求、批次采购；对不同费用项目的物资，应根据本单位结算、报销等财务管理要求分类下单，或者分批次验收；注意采购计划提报的合理性和准确性。

3.1.7 商城选品时需要关注什么？

答：采购计划审批完成后，用户登录 SRM 系统，选择电商目录属性为“国能 e 购商城”的标包，点击传输国能 e 购商城，系统跳转到商城。

准确选品。物资主数据的编码（MDM）与商城商品编码（SKU）的颗粒度不同，存在一个 MDM 编码对应多个 SKU 情况。商城根据物料主数据 MDM 与商城商品编码 SKU 之间对应关系匹配选品。一一对应的，商城自动匹配；非一一对应的，由用户采购员根据 SKU 的具体描述和价格等信息，比选后手动选品。

资金账户余额变化。用户采购员在商城选品，登记订单送货地址、联系人和发票信息，确认无误，商城生成预订单，同时扣除该订单预付款。商城订单状态变更为“预占中”，用户资金账户可用余额在生成预订单时相应减少。

准确填写收货信息。供应商根据商城订单地址送货。用户在选品下单时，应填写准确的收货地址、联系人、电话和发票信息。商城订单不支持多个收货地址，对于不同收货地址的商品，应尽

可能的区分用户和地址下单，减少供应商接单后再沟通送货地址，延误交货。

3.1.8 选品不成功怎么处理？

答：用户在商城选品时，可能会出现个别行项目 MDM 物料编码对应的 SKU 编码商品不合适，或者因其他原因暂不能采购的，这时可将该行项目手动退回至 SRM 系统，在 SRM 系统对移除的行项目重新做标包，选择其他采购方式。其余行项目可以继续商城选品。

3.1.9 订单款项何时预存？

答：根据集团公司电商采购管理办法相关规定，商城采用预存款制，用户下单前，需要在商城资金账户预存一定金额的款项，在下单、到货验收时扣除。

用户根据订单的预付款和到货验收尾款支付进度，统筹规划好资金预存与各订单的下达、验收，确保资金账户额度满足订单支付和后续下单需要。

3.1.10 用户多个部门在商城采购，资金预存和报销由各部门自己负责，能否对资金账户分开管理？

答：因采购与结算管理需要，用户可以在商城资金主账户下为不同部门设立资金子账户。资金子账户设立后，用户各部门负

责管理本部门资金子账户，通过子账户预存资金、下单采购，结算主体按子账户订单进行扣款、按主账户用户名称开票。

3.2 第二节 电商订单执行

3.2.1 预订单提交审批后，发现选品错误怎么办？

答：选品完成后，商城预订单信息回传至 SRM，用户采购员登录 SRM 系统，提交审批预订单，SRM 审批时选择审批不通过即可；或者在 SRM 审批通过后，采购单位在商城手动取消该订单。

预订单审批不通过，商城系统订单状态变更为“取消采购”。用户登录 SRM 系统，根据实际情况选择继续推送到商城重新选品；或者对行项目重新分包、创建新的采购计划。

3.2.2 下单后，怎么知道订单在正常执行？

答：预订单审批通过后，商城系统里的预订单转为正式订单，推送给供应商或外部电商平台。供应商核实订单后，按内部流程分配订单，执行后续排产和交货工作。

订单状态会发生下列变化：

“待核实”。专区订单需要作“事中调价”的，预订单信息审批后，商城订单状态则变更为“待核实”，等待经营主体调价。

“待发货”。经营主体完成订单调价，订单状态变更为“待发货”。不需要作“事中调价”的订单，预订单审批后，订单状态直接变更为“待发货”。

“发货中”。供应商在国能 e 购操作订单发货，订单状态变更为“发货中”。

上述几种订单状态，均显示订单在正常执行过程中。

3.2.3 下单后供应商不能正常供货怎么办？

答：个别订单因特殊原因，推送给供应商后无法正常供应。服务主体与经营主体协商解决方案，在用户下单后 2 个工作日内予以回复。

3.2.4 供应商交货前后，会在商城系统进行哪些操作？

答：专区供应商在商城系统接单后，在规定时限内核实，组织排产、备货，及时配送；电子超市订单推送到外部电商平台后，外部电商对订单进行核实、分配，安排物流配送。

发货前，联系订单上的用户收货人，沟通发货安排和收货注意事项，安排物流运输，在商城系统会有以下操作：

发货登记。专区订单货物发货后，供应商在商城系统录入发货信息，登记发货情况，商城系统订单状态变更为“发货中”。订单项下所有商品完成发货登记，订单状态变更为“已到货”。

超市订单发货后不需在商城做发货登记操作，物流状态和信息由外部电商平台通过接口推送到商城，在商城订单详情页上更新显示。

到货登记。专区订单货物可分批交货。供应商分批在商城系统做到货登记。货物运抵用户现场，完成货物交接和签收后，专区供应商取得本次交货的用户签收单，在商城系统登记本次到货数量。

超市为整单到货。外部电商收到快递公司本订单项下所有的物流系统回单后，通过外部电商平台接口向商城系统推送该订单的妥投信息。

3.2.6 订单货物完成到货签收后，为什么还要用户进行到货确认操作？

答：用户完成一项物资的电商采购，从提报采购计划到最终验收入库，需要涉及 ERP、SRM、商城三大系统。不同类别物资的管理方式不一样，有的到货后需要在 ERP 系统做库存管理，验收后入库；有的则使用人直接在 SRM 验收。

为确保所有物资运抵现场后能准确掌握货物的状态，商城协同运营提质增效项目增加了“到货确认”这个操作，以证明供应商确实讲货物送到用户现场。货物送到现场是否准确，质量是否满足要求，在下一步验收入库，或者验收领用时确定。通过 ERP 验收的订单，供应商完成到货确认后，将向 ERP 系统推送内向交货单（到货验收单），推送时间为供货商到货登记时间。

3.2.7“到货确认”有几种方式？

答：区分订单货物是否需要做库存管理。

不需做库存管理的订单，用户在商城系统需要做两步操作，一步是确认到货，用户在订单详情页先操作“到货确认”，订单状态变为“已到货”；二是验收，订单状态为“已到货”后，用户还需要在订单详情页做全部“到货验收”的操作，订单状态进入“已验收”。

需要做库存管理的订单，用户根据现场收货情况，在供应商完成到货登记后，有三种方式可以实现商城订单的“到货确认”操作：一是直接操作“到货确认”，用户在供应商做到货登记后，登录商城系统直接操作确认本次到货。二是发货单“二维码”确认到货，用户通过扫描国能e购商城发货单上的二维码、登录商城完成“到货确认”。三是ERP验收反写商城系统“到货确认”，如果用户没有采用前两种方式做“到货确认”，验收后直接在ERP系统完成入库操作，商城系统则会抓取ERP系统入库时间作为用户“到货确认”时间。这种情况下，用户不需要再登录商城系统做“到货确认”。

3.3 第三节 电商订单验收

3.3.1 货物送到现场后需要在多长时间办理完验收？

答：根据集团公司采购与物资管理相关规定，货到现场后10个工作日内，用户组织相关人员验收到货物资。到货物资与订单一致，无明显损伤，验收通过，相关人员在验收单上签字。

3.3.2 订单到货款什么时候扣除？

答：订单验收后，对于电子超市订单，下单时已经全部扣款，商城不再扣款。对于专区订单，商城系统会扣除订单预付款以外的其余款项。光伏组件、逆变器等付款有专门规定的，按规定执行。

3.3.3 订单质保金留存是什么情况？

答：部分专区订单留有质保金，验收入库时，质保金会留存至用户在商城系统的质保金专项账户。质保期满且产品未出现质量问题，商城系统会从质保金专项账户中自动扣除质保金。

3.3.4 为什么订单验收后不能正常下单了？

答：订单验收后不能正常下单，多半原因是商城资金账户余额不足。

按专区订单扣款规则，30 万元及以下订单，下单时全额扣款；30 万元以上订单实行阶梯扣款，即到货验收后，商城扣除剩余部分订单款项。选品确认后，资金账户余额不足以支付订单预付款，导致不能正常下单。

第四章 开票与结算问题

商城开票以验收单为维度。订单项下物资到货后，如果用户是分批验收，则一个订单会按验收批次形成多个验收单；如果供应商是分批到货，但用户在 SRM 系统或者 ERP 系统合并只进行一次验收，则系统只会形成一个验收单。

4.1 第一节 进项发票收取

4.1.1 用户能在收货的同时，能同时收到订单发票么？

答：商城采购便捷高效，收到用户单位的广泛欢迎。但受制于业务模式和相关政策影响，暂时还不能做到货票同时到达用户手中。

4.1.2 商城开票有哪些流程？

答：按照现有业务模式，对用户正式开票前，需要收到上游供应商给结算主体开具的发票。为提高开票结算效率，商城结算协同平台将对上游收票和对下游开票流程固化下来，实现到货验收后通知供应商开票、进项发票线上签收、下游开票信息线上推送、销项发票启用数电票，可从商城线上下载工作流程的标准化，全力提升结算开票效率。

4.1.3 订单验收后如何确保及时收到进项发票？

答：订单到货部分的物资，用户完成验收，商城系统中该部分物资的状态变更为“已验收”，商城系统会相应创建该部分物资的验收单。

结算主体根据订单物资的验收状态，2个工作日内在商城系统结算管理模块推送该验收单的开票通知给供应商。

供应商应在接到开票通知后5个工作日内，按照接收到的开票信息内容，在开票协同平台开具发票，发起发票协同，推送发票信息到商城，采购人可在商城发票申请管理下载数电票。

4.1.5 进项发票有开具不及时的情况么？

答：一般有以下三种情况导致供应商开具进项发票不及时。一是新入驻商城供应商对开票协同平台不熟悉，不会正确使用，会导致开票不及时；二是少部分供应商内部流程繁琐，导致开票时间拖长、开票不及时；三是一些供应商没有收到上游的发票，现有库存量不支持对下游开具销项发票。四是供应商在铺货是税收分类编码等信息错误，需修改协议信息和订单信息，影响开票效率。

4.1.6 进项发票有签收不顺利的情况么？

答：结算主体通过国能e购商城协同平台查验与签收供应商开具发票的底账库信息，与商城系统内的开票通知单数据进行匹

配、核对。当两者数据不一致时，商城系统不能正常签收发票，需要供应商按订单信息重新开具。

4.2 第二节 销项发票开具

4.2.1 对用户的开票申请什么时候发起？

答：商城系统对用户和结算主体同时开放对用户（下游）开票申请权限，用户可以登录商城结算管理模块，对上游已签收发票的订单发起开票申请；或者由结算主体在上游发票签收后，发起“开票申请”。

为确保用户单位和结算主体双方顺利完成全年各项经营目标，对每年年底的开票申请，双方最好能提前一个月沟通后发起。

4.2.2 能介绍一下销项发票下游协同与发票开具么？

答：销项发票下游协同指的是增加进项相关功能实现下游业务协同，包括发票草稿自动排序、协同开票、协同收票、购销线上签收发票以及上下游订单穿透和结算统计报表功能。在完成下游协同的同时，系统将以订单为索引，实现上下游业务流程穿透，达到订单溯源与进度监督。

4.2.3 预存款在什么时候冲销？

答：结算主体侧，销项发票开具后，结算主体做出库汇总，形成对用户的应收账款，直接核销用户在商城的预存款。采购单

位侧，在商城下单后根据商城扣款规则从对应账户中扣除相应货款。待采购单位收到发票后，在 ERP 系统中进行账务处理核销预付账款。

4.2.4 纸质销项发票什么时候邮寄？

答：根据国家税务总局北京市税务局针对纳入数电票开票试点企业要求，易购科技公司现于 2024 年 1 月 1 日起全面启用“数电发票”，并不再开具纸质发票。采购单位可通过国能 e 购商城开票申请管理进行下载。

4.3 第三节 影响开票结算效率的主要因素

4.3.1 影响开票结算效率的因素有哪些？

答：从采购策划时的款项预存，到采购实施环节的计划提报、选品下单，供应商交货，到货验收，以及最后的开票结算和对账，从货物完成验收开始进入结算流程，整个采购过程中的每个环节都会影响开票和结算的效率。

4.3.2 款项预存从哪方面影响开票结算效率？

答：商城采用预存款制。用户在下单和订单验收等执行环节，商城系统会按进度扣除用户资金账户预存金额。如果采购策划时考虑不充分，资金账户预存款项仅满足新下单扣款，在途订单的

验收因为触发商城系统扣款，将导致账户金额不足而影响新采购计划在商城的选品下单。已下单商品结算不受影响。

4.3.3 计划提报方式怎么影响开票结算效率了？

答：计划提报对开票结算效率的影响，主要体现在部分用户在策划采购时提报大额采购计划、长交货期采购计划，以及未能有效整合需求分类提报计划。

大额采购计划。因扣款规则原因，大额采购计划在下单时，增加用户商城资金账户预存款的占用。

对专区订单而言，供应商会根据用户需要选择分批交货、分批验收，这将导致同一订单分批验收、多次开票。对超市订单而言，因为是整单验收，需等到订单项下所有货物完成验收才能开票；当遇到个别货物交货不及时，将影响整个订单的开票结算。

长交货期采购计划。长交货期采购计划对结算效率的影响与大额采购计划类似。如果将一年的需求编制成一个采购计划在商城下单，专区订单需要分批验收、多次开票，电子超市订单需要在完成全年交货后才能整单验收、开票结算，影响整体结算效率。

计划物资合并下单不合理。商城铺货上架物资交货期有长有短，提报采购计划时，如没有充分考虑物资品类、交货期等因素，不同品类、交货期相差较大物资创建到同一个计划中，同一订单分批交货，会导致验收时间拉长，影响后续开票结算时间。

4.3.4 供应商晚交货从哪些方面影响开票结算效率？

答：先分析供应商晚交货的几种原因，这些原因导致不能及时交货、办理验收，相应就不能及时开票。

非标外协件（外购件）采购延迟。现代化大生产和专业化分工条件下，供应商生产备件需要从上游采购原材料或外协零部件，这些外购件的采购与交付工作如果管控不好而迟交货，会影响商城订单的交货期。

质量原因导致加工时间延长。商城对铺货商品的质量要求非常严格，有相应的质量、价格和服务管控体系。供应商对出厂产品的检验非常严格，不合格需要返回车间加工，会影响商城订单交货期。

订单执行和物流管控不到位。少部分供应商对商城订单缺乏统一的接单、分单、执行、归总机制，会出现接单、排产不及时。还有少部分供应商对物流工作管控不到位，对货到现场时间、货物签收单获取不及时，不能及时在商城系统完成发货、到货登记工作，影响后面的验收和开票结算。

部分原材料和备件的库存不足。原材料和备件现货库存不足，不同工厂、车间以及库房之间调拨、调剂不及时，是导致订单出现晚交货的一个原因。

收货地址原因。商城订单填写的收货人、收货地址只有一处，不同收货地址需要分开下单。订单物资收货地址不一样，可能会导致收货延迟。此外，还有少部分收货人地址相对偏远，物流可

能会和收货人商量合并一周派送一次，也会延长收货时间。

4.3.5 到货确认和验收入库不及时如何造成开票延迟？

答：**到货确认不及时**。为解决供应商发货后用户不能及时收货，不知道货物送到哪里，确保到货和收货状态尽可能一致，商城系统开发了用户“到货确认”这个状态节点。当用户不熟悉这个操作，正常收货后没有在商城系统做“到货确认”、“到货验收”，订单状态未变更为“已验收”，会延迟后续开票工作。

验收和入库不及时。验收入库是开票前的最后一个环节。如果用户在货到现场后，未及时组织人员进行验收；验收合格后，未在 ERP 系统对到货信息办理入库，则商城系统订单状态未变更为“已验收”状态，会延迟后续开票工作。

4.3.6 结算主体自身原因影响开票效率主要有哪些？

答：商城结算主体每月开出 4 万余张发票，一般情况下，需要开票申请发起，推送协同平台，推送税务系统等多个步骤。上述每个步骤，结算主体都制定了规范化作业流程，但部分时候，特别是年底，还会出现用户催发票问题。

4.3.7 其他影响开票结算的因素还有哪些？

答：如前文所说，上游供应商未及时开票，以及用户开票信

息更新不及时也影响下游销项发票开具。此外，还有邮寄物流原因，如快递门岗代收、送达后长时间未取件，以及未及时送达收票人，导致用户收票延迟。在启用数电票后，因邮寄造成的延迟将从根本上得到解决。

4.4 第四节 商城结算服务

4.4.1 开票进度如何查询？

答：用户可通过“我的e购”-订单管理-电力专区订单综合查询/电子超市订单综合查询，输入订单编号，根据搜索出来的内容，移动到最后，即可看到该笔订单所开出的发票号码，表示该订单完成到货验收部分的开票。

4.4.2 数电发票开具后，如何下载？

答：根据国家税务总局北京市税务局针对纳入数电票开票试点企业要求，易购科技公司2024年1月1日起全面启用“数电发票”，不再开具纸质发票。结算主体完成开票后，采购人登录国能e购商城，通过结算管理-配送业务开票申请/超市采购单位开票申请-开票申请管理，选择发票类型为数电票（数电专用发票、数电普通发票）、已开票状态的开票申请单，列表页及详情页均支持下载，支持下载PDF和XML格式。

4.4.3 发票损坏、遗失怎么办？

答：若因用户特殊原因，导致发票损坏、遗失等情况，需提供加盖单位公章的情况说明，结算主体依据说明向用户提供对应发票首联复印件。

4.4.4 退票如何操作？

答：按不同原因导致的退票，分以下集中方式处理：

由于发票商品信息、规格型号、计量单位、盖章不清晰等原因产生的退票，直接退回商城重开。由于采购人维护的开票信息或发票性质错误造成的退票，由采购人提供纸质《国能e购商城退票说明》（附件1）并加盖公章后退回商城重开。由于订单退货原因造成的发票退票，由专区订单部、超市订单部受理退货退票申请，收集订单已开发票，退回发票结算中心。跨月的发票需要开红字发票冲减原销项，再开具正确的发票。

4.4.5 因为其他原因可以暂停开票么？

答：因用户名称变更等原因，造成用户无法收票，需提供加盖单位公章的情况说明，结算主体依据说明对用户涉及的未结算订单，在系统中做暂停开票处理。待用户确认恢复收票后，对采购人恢复开票。

4.4.6 商城电子普票如何下载？

答：现可开具电子普票，请大家下载国家税务总局规定软件：数科 OFD。软件下载方式：网上百度搜索数科 OFD 阅读器，或直接进入数科网维官网选择版式阅读软件进行下载。在 1. 结算管理-2. 超市/专区开票申请管理-筛选（3. 开票状态为已开票；4. 发票类型为电子普通发票）-5. 搜索-6. 下载发票。

4.4.7 采购人汇款错误怎么处理？

答：采购人汇入非平安银行账户的，或者非采购人误汇入本单位采购账户，结算主体根据汇款人提交的《国家能源e购商城退款、关停账户申请单》办理退款。

采购人需要退回资金账户全部余额的，结算主体发起《国家能源 e 购商城退款、关停账户申请单》（附件 2），并依据审批结果进行退款处理。

第五章 线上协同运营问题

线上协同运营模块聚焦用户单位商城采购和供应商交货验收中常见的订单商品催交、商品质量、商品价格、虚假到货、催开发票、验收协同、价格异议等七类问题。

5.1 第一节 订单商品催交问题

5.1.1 商城下单后，用户可以在商城发起订单催交么？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起订单催交。用户有两种路径可以提交问题反馈：路径一：在订单详情页右侧下方处，点击“协同运营单”发起催交；路径二：在协调运营管理模块，点击“协调运营单”，点击“新增”，输入需要催交的订单信息。

两种路径均可以转向协同运营单新建页面，问题类型选择“订单商品催交”，可通过订单编号选择订单，填写其他各项必填信息后，可点击保存草稿或提交协同运营单。

5.1.2 服务主体可以代用户发起订单催交么？

答：可以。当用户线下与服务主体沟通后，服务主体觉得有必要发起线上协同的，按上述两种路径发起催交协同。

5.1.3 催交协同运营单由哪些单位参与处理？

答：根据问题原因，服务主体、经营主体、供应商、运维主体都会参与到订单催交协同工作中来。

5.1.4 催交协同运营单的处理流程是什么？

答：服务主体受理“协同运营单”后，转给相应的经营主体。经营主体电商部主任接单后，分配给相应的专责联系供应商核实问题。供应商反馈后，经营主体电商部主任进行复核，情况不属实的，由电商部专责继续协调供应商解决；情况属实，但属于商城系统问题，由经营主体协调运维主体解决。

5.1.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？

答：可以。采购单位用户在协同运营管理模块对“已完结”状态的运营单进行评价，评价角度为服务内容、响应速度、服务态度等。采购单位用户针对协同运营单对物资公司进行整体评价，物资公司内部服务主体对经营主体、结算主体、运维主体分别进行评价。

5.2 第二节 订单商品质量问题

5.2.1 用户收货后发现商品质量有问题，线上怎么反馈？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起订单商品质量问题投诉。两种路径可以提交问题反馈：路径一：在订单详情页右侧下方处，点击“协同运营单”发起质量反馈；路径二：在协调运营管理模块，点击“协调运营单”，点击“新增”，输入有质量问题的订单信息。

两种路径均可以转向协同运营单新建页面，问题类型选择【订单商品质量】，可通过订单编号选择订单，填写质量问题，问题描述等必填信息，可点击保存草稿或提交协同运营单。

5.2.2 服务主体可以代用户发起订单催交么？

答：可以。当用户线下与服务主体沟通质量问题后，服务主体认为有必要发起线上协同的，按上述两种路径发起质量问题协同。

5.2.3 质量问题协同运营单由哪些单位参与处理？

答：根据问题原因，服务主体、经营主体、供应商会参与到质量问题处理中来。

5.2.4 质量问题协同运营单的处理流程是什么？

答：服务主体受理“协同运营单”后，转给相应的经营主体。经营主体电商部主任接单后，分配给相应的专责联系供应商核实问题。供应商反馈后，经营主体电商部主任进行复核，情况不属实的，由电商部专责继续协调供应商解决；情况属实，给出用户满意的解决方案。

5.3.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？

答：可以。采购单位用户在协同运营管理模块对“已完结”状态的运营单进行评价，评价角度为服务内容、响应速度、服务态度等。采购单位用户针对协同运营单对物资公司进行整体评价，物资公司内部服务主体对经营主体、结算主体、运维主体分别进行评价。

5.3 第三节 订单商品价格问题

5.3.1 用户发现商城商品价格高，线上怎么反馈？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起订单商品价格问题投诉。两种路径可以提交申请：路径一：在订单详情页右侧下方处，点击“协同运营单”发起；路径二：在协调运营管理模块，点击“协调运营单”，点击“新增”，输入有价格问题的订单信息。

两种路径均可以转向协同运营单新建页面，问题类型选择【订单商品价格】，可通过订单编号选择订单，填写价格问题，问题描述等必填信息，可点击保存草稿或提交协同运营单。

5.3.2 用户发现商品销售价格异议，线上怎么反馈？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起商品销售价格异议协同处理。发起路径：商城商品浏览->商品详情页销售价格右侧点击“价格异议”->按照系统提示标注项目->填写采购相关内容，含价格、价格发生时间、电商平台名称、电商采购链接->继续填写售后服务相关内容，含销售策略、运费支付、售后服务承诺、提报人手机号码等信息，点击保存草稿或提交运营单。

5.3.3 用户发出商品销售价格异议线上协同处理的运营单的处理流程是什么？

答：用户线上发起协同处理单后，经营主体侧“专区协议一级审核”、“超市协议一审”角色，对用户提交的价格异议单进行受理，并分配给具体专责。“电商业务部专责”、“超市协议专责”对分配的协同单进行核实并反馈。复核通过，进入监督管理部门待审核；复核驳回，专责再次核实反馈。监督管理部门“业务监督管理”角色，对经营主体复核通过的商品销售价格异议单进行审核。审核通过，流程完结；审核驳回，经营主体再次核实反馈。

5.3.4 服务主体可以代用户发起订单价格问题么？

答：可以。当用户线下与服务主体沟通质量问题后，服务主体觉得有必要发起线上协同的，按上述两种路径发起价格问题协同。

5.3.5 价格问题协同运营单由哪些单位参与处理？

答：根据问题原因，服务主体、经营主体、供应商会参与到质量问题处理中来。

5.3.6 价格问题协同运营单的处理流程是什么？

答：服务主体受理“协同运营单”后，转给相应的经营主体。经营主体电商部主任接单后，分配给相应的专责联系供应商核实问题。供应商反馈后，经营主体电商部主任进行复核，情况不属实的，由电商部专责继续协调供应商解决；情况属实，按相同幅度降低商城铺货价格。

5.3.7 用户对协同运营单完结后可以做评价么？

答：可以。采购单位用户在协同运营管理模块对“已完结”状态的运营单进行评价，评价角度为服务内容、响应速度、服务态度等。采购单位用户针对协同运营单对物资公司进行整体评价，物资公司内部服务主体对经营主体、结算主体、运维主体分别进行评价。

5.4 第四节 订单商品虚假到货

5.4.1 用户发现订单并未到货，线上怎么反馈？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起订单虚假到货问题投诉。两种路径可以提交申请：路径一：在订单详情页右侧下方处，点击“协同运营单”发起；路径二：在协调运营管理模块，点击“协调运营单”，点击“新增”，输入虚假到货问题的订单信息。

两种路径均可以转向协同运营单新建页面，问题类型选择【订单商品价格】，可通过订单编号选择订单，填写价格问题，问题描述等必填信息，可点击保存草稿或提交协同运营单。

5.4.2 服务主体可以代用户发起订单虚假到货问题么？

答：可以。当用户线下与服务主体沟通后，服务主体觉得有必要发起线上协同的，按上述两种路径发起虚假到货问题协同。

5.4.3 虚假到货问题协同由哪些单位参与处理？

答：根据问题原因，服务主体、经营主体、供应商会、运维主体参与到虚假到货问题处理中来。

5.4.4 虚假到货问题协同运营单的处理流程是什么？

答：服务主体受理“协同运营单”后，转给相应的经营主体。经营主体电商部主任接单后，分配给相应的专责联系供应商核实问题。供应商反馈后，经营主体电商部主任进行复核，情况不属实的，由电商部专责继续与供应商沟通；属于商城系统问题导致的“虚假到货”。经营主体联系运维主体解决；对情况属实，按合同条款考核。

5.4.5 用户对协同运营单完结后可以做评价么？

答：可以。采购单位用户在协同运营管理模块对“已完结”状态的运营单进行评价，评价角度为服务内容、响应速度、服务态度等。采购单位用户针对协同运营单对物资公司进行整体评价，物资公司内部服务主体对经营主体、结算主体、运维主体分别进行评价。

5.5 第五节 订单商品催开发票

5.5.1 用户发现已验收订单未到开票，线上怎么反馈？

答：商城现有功能支持用户通过线上方式发起已验收订单未到开票协同处理。两种路径可以提交申请：路径一：我的e购->订单管理->商城订单->我的订单->订单列表页，协同运营单；路径二：我的e购->线上协同运营->协同运营管理->协同运营单。

5.5.2 用户是否可以撤回线上协同单？

答：提交后，用户可以撤回协同运营单，也可以查看协同运营单状态及详情；但已受理的线上协同运营单用户无法自行撤回。

5.5.3 订单商品催开发票协同由哪些单位参与处理？

答：根据问题原因，服务主体、经营主体、供应商参与到订单商品催开发票问题处理中来。

5.5.4 订单商品催开发票问题协同运营单的处理流程是什么？

答：服务主体受理“协同运营单”后，系统自动判定上下游发票开具情况，上游发票未开具，转给相应的经营主体。经营主体电商部主任接单后，分配给相应的专责联系供应商核实问题。供应商完成上游发票开具后，经营主体电商部主任进行复核，对情况属实，按合同条款考核；下游发票未开具转给相应的结算主体。结算主体结算中心主任接单后，分配给相应的专责核实问题，核实并完成发票开具后结算中心主任进行复核。

5.5.5 订单商品催开发票问题协同运营单在发票未完成开具是否可以复核完成？

答：订单商品催开发票问题协同运营单在下游发票未给用户开具前，无法完成线上协同运营单的复核完成工作。

第六章 商城服务体系

国能e购商城构建精益、协同、韧性、绿色、智慧供应链体系，打造具有国际领先的供应链管理与采购服务能力电商采购平台。商城经营主体、结算主体、服务主体、运维主体，按协同运营模式分工负责、协同配合，共同为用户提供高效率、高质量、高价值的电商采购服务。

6.1 第一节 商城运营主体

6.1.1 商城经营主体在电商采购中的主要职责是什么？

答：经营主体是根据物资公司铺货品类规划、各单位专业能力，结合集团公司产业板块分布，负责商城相关专区铺货采购、协议管理、履约管理、供应商管理、商品管理、质量价格管理等经营业务。商城经营主体即物资公司易购科技、内蒙供应链，以及其他负责相关专区和电子超市铺货与订单执行等业务的采购机构。

6.1.2 商城结算主体在电商采购中的主要职责是什么？

答：结算主体根据商城交易活动，负责集中办理商城采购过程中各商城协同主体、供应商、客户的资金收支、票据收开等结算业务。按照所服务客户产权所属关系不同，商城设两个结算主

体，分别是易购科技、内蒙供应链。中国神华所属单位与内蒙供应链结算，集团公司其他单位与易购科技结算。

6.1.3 商城服务主体在电商采购中的主要职责是什么？

答：服务主体根据物资公司非招标业务分工，负责对分工区域内客户开展售前咨询、市场开拓，售中协调验收与对账，售后增值服务及问题处理等服务业务。商城服务主体即物资公司各区域采购机构。

6.1.4 商城运维主体在电商采购中的主要职责是什么？

答：运维主体根据物资公司“数据驱动、平台赋能”要求，负责商城开发、运行、维护等运维业务。商城运维主体即物资公司商务网公司。

6.1.5 商城采购过程中遇到问题，该联系谁来处理？具体怎么联系？有详细的联系方式么？

答：作为专业电商采购平台，国能e购商城坚持不懈迭代升级商城功能，推进精品多元铺货，优化协同运营机制，做精做专服务，帮助用户不断提升采购和物资管理水平。

用户可以通过线下、线上两种渠道，及时反映电商采购中遇到的各类问题。下单和交货问题，由经营主体负责协调解决；到货验收和入库问题，由服务主体负责协同推进；开票结算问题，

由结算主体负责按期完成；商城迭代升级和功能完善问题，由运维主体负责开发提升。

（一）线下方式（400 电话）

商城为各协同服务主体配置 400 服务电话。服务主体的联系人和对应的 400 电话号码，详见本手册第五章。

（二）线上方式（商城“线上协同服务”模块）

除线下方式通过 400 电话外，用户还可以通过国能 e 购商城“线上协同服务”模块，线上提交商城采购过程中遇到的问题。商城将根据用户提交问题的不同类型，分配至对应的协同主体，及时协调解决并反馈。“线上协同服务”模块的使用介绍详见本手册第四章。

（三）商城详情页方式

此外，可以通过商城商品详情页、订单详情页，也可以查找该商品、供应商和相关协同主体联系人、联系电话。

6.2 第二节 商城运营主体服务区域（范围）

6.2.1 商城服务主体有哪些单位？

答：根据物资公司业务分工，目前商城服务主体一共有 17 家，分别是：诚信公司、东北公司、鄂尔多斯采购中心、路港公司、上海公司、化工中心、河南公司、海南公司、华中公司、国

际经贸、南方公司、内蒙古公司、山东公司、西北公司、四川公司、宁夏公司、亿泰公司。

6.2.2 各服务主体服务的子分公司有哪些？

答：各服务主体服务的子分公司和区域详见下表：

序号	采购机构	服务集团范围
1	诚信公司	集团总部、雄安公司、山西公司、科环集团、物资公司、财务公司、资本控股、电力营销、传媒公司、共享服务公司、国神公司、河北公司
2	东北公司	辽宁公司、吉林公司、黑龙江公司
3	鄂尔多斯采购中心	榆林能源、神延煤炭、包头能源、神东煤炭、杭锦能源、新街能源
4	路港公司	朔黄铁路、航运公司、黄骅港务、天津港务、珠海港务、铁路装备、包神铁路、新朔铁路、西部铁路
5	上海公司	江苏公司、电科院、上海公司、安徽公司、浙江公司、福建公司
6	化工中心	英力特化工（宁夏电力）、化工公司、包头化工、榆林化工、新疆化工、煤制油公司、化工工程
7	河南公司	河南公司
8	海南公司	海南公司
9	华中公司	湖北公司、江西公司、湖南公司
10	国际经贸	国电电力、低碳院、技经院、能源党校、新能源院、信息公司、中国神华、煤炭经营公司、国际公司、电力工程、置业公司、国际工程
11	南方公司	广东公司、广西公司、贵州公司、云南公司
12	内蒙古公司	准能公司、内蒙古公司、胜利能源、平庄煤业、雁宝能源
13	山东公司	山东公司
14	西北公司	新疆公司、宁夏电力、陕西公司、青海公司、甘肃公司

15	四川公司	大渡河公司、四川公司、重庆公司、西藏公司、金沙江公司
16	宁夏公司	宁夏煤业、乌海能源、焦化公司、西部能源
17	亿泰公司	龙源电力、国华投资

6.2.3 能介绍一下两个结算主体的服务范围么？

答：商城两个结算主体服务范围见下表：

序号	单位名称	服务区域（范围）
1	易购科技	中国神华以外的集团所属单位
2	内蒙供应链	中国神华所属单位



扫一扫，关注官方微信
www.neep.shop