

国能 e 购商城

# 供应商服务手册

2024 年 4 月

---

## 目录

第一章 新供应商签约	1
1. 供应商常见问题	1
1.2 供应商新进入商城怎么了解商城业务流程?	2
第二章 商城商品铺货	2
2.1 商城商品	2
2.1.1 请介绍一下商城铺货商品相关情况。	2
2.1.2 专区现在分别有哪些商品在架?	3
2.1.3 第一次合同签订需要提供那些资料?	3
2.1.4 为什么有的商品仅部分用户可以下单?	4
2.1.5 商品出现不可售无库存的情况怎么处理?	4
2.2 商城铺货	5
2.2.1 对于用户想采购的商品没有铺货怎么办?	5
2.2.2 第一次商品铺货需要提供那些资料?	5
2.2.3 铺货商品停产、更新迭代了怎么办?	5
第三章 电商采购	6
3.1 电商采购接单	6
3.2 电商订单执行	6
3.2.10.1 不需做库存管理订单	10
3.2.10.2 需要做库存管理订单	10
3.2.10.3 用户到货不确认如何解决?	10
3.3 电商订单验收	11
3.3.1 货物送到现场后需要在多长时间办理完验收?	11
3.3.2 货物送到现场后超期未办理验收怎么处理?	11
第四章 开票与结算	12
4.1 新供应商开通协同平台	13
4.1.1 供应商入驻商城后如何完成结算?	13
4.1.2 供应商如何开通协同平台?	13
4.2 供应商协同开票	13
4.2.1 订单验收后如何及时开具发票?	13
4.2.2 发票开具不及时的常见的问题?	14
4.2.3 开票协同平台开具发票如何操作?	14
4.2.4 如何开具发票?	14
4.3 影响开票结算效率的主要因素	15
4.3.1 影响开票结算效率的因素有哪些?	15
4.3.2 供应商晚交货从哪些方面影响开票结算效率?	15
4.3.3 到货确认和验收入库不及时如何导致开票延迟?	16
4.4 商城结算常见问题	17
4.4.1 开票进度如何查询?	17
4.4.2 退票如何操作?	17

---

4.4.3 如何通过协同平台进行付款核对？ .....	17
第五章 线上协同运营 .....	18
5.1 订单商品催交问题 .....	18
5.1.1 供应商接单后注意什么？ .....	18
5.1.2 商城下单后，用户、服务主体在商城怎样发起订单催交？ .....	18
5.1.3 催交协同运营单由哪些单位参与处理？ .....	19
5.1.4 催交协同运营单的处理流程是什么？ .....	19
5.1.5 供应商对协同运营单完结后评价怎么配合？ .....	19
5.2 订单商品质量问题 .....	20
5.3 订单商品价格问题 .....	21
5.3.1 供应商接到商城商品价格高，怎么反馈？ .....	21
5.3.2 服务主体可以代用户发起订单价格问题么？ .....	21
5.3.3 价格问题协同运营单由哪些单位参与处理？ .....	21
5.3.4 价格问题协同运营单的处理流程是什么？ .....	21
5.4 订单商品虚假到货 .....	22
5.4.1 供应商订单虚假到货怎么处理？ .....	22
5.4.2 服务主体可以代用户发起订单虚假到货问题么？ .....	22
5.4.3 虚假到货问题协同由哪些单位参与处理？ .....	22
5.4.4 虚假到货问题协同运营单的处理流程是什么？ .....	22
5.5 订单商品催开发票 .....	23
5.5.1 供应商收到催开发票，怎么反馈？ .....	23
5.5.2 用户是否可以撤回线上协同单？ .....	23
5.5.3 订单商品催开发票协同由哪些单位参与处理？ .....	23
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？ .....	23
5.6 商品销售价格异议 .....	24
第六章 商城服务体系 .....	25
6.1 商城运营主体 .....	25
6.1.1 商城经营主体在电商采购中的主要职责是什么？ .....	25
6.1.2 商城结算主体在电商采购中的主要职责是什么？ .....	25
6.1.3 商城服务主体在电商采购中的主要职责是什么？ .....	26
6.2 商城运营主体服务区域和范围 .....	26
6.2.1 商城服务主体有哪些单位？ .....	26
6.2.2 各服务主体服务的子分公司有哪些？ .....	26
6.2.3 两个结算主体的服务范围分别是什么？ .....	27

---

## 第一章 新供应商签约

### 1. 供应商常见问题

#### 1.1 商城运营过程中遇到问题，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，帮助供应商不断提升服务水平。

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。

供应商可以通过线上、线下两种渠道，及时反映电商采购中遇到的各类问题。

##### 1.1.1 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五章。

##### 1.1.2 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。

---

### 1.1.3 其他方式

此外，供应商还可以通过订单详情页，查找到相关协同主体联系人、联系电话。

## 1.2 供应商新进入商城怎么了解商城业务流程？

答：应该联系经营主体（合同签订单位）的电商部门，接受培训。

## 第二章 商城商品铺货

### 2.1 商城商品

#### 2.1.1 请介绍一下商城铺货商品相关情况。

答：商城分为自营专区和电子超市两大部分。商城铺货聚焦物资保供主责主业，坚持“头部企业、优质商品、合理价格”原则，充分发挥集采规模优势和商城平台优势，赋能用户单位高质量发展。2023年全年，商城订单金额176亿元，其中，自营专区订单金额140亿元，电子超市订单金额36亿元。

自营专区根据铺货商品销售覆盖范围不同，按集团级、区域级、子分公司级长协方式，实现商品厂家源头直采、在商城铺货上架，按照约定范围对全集团、相关区域、子分公司用户进行销售。铺货商品类别主要包括集团各板块生产检修用备品备件、通用物资、标准工业品、部分标准化检修和服务项目等。

---

电子超市引进知名电商平台，通过竞争方式实现商品铺货上架，扩大用户单位小额商品采购寻源范围，解决小额商品采购渠道单一化问题。铺货商品类别主要包括低值易耗品、办公用品、生产运行、检修、维护工器具等供应商较分散、采购人需求品类多样、采购频次高的商品。电子超市销售范围为全集团用户。

### **2.1.2 专区现在分别有哪些商品在架？**

答：目前商城铺货共九个专区，截至 2023 年底在架商品 SKU28.85 万个。其中，电力专区商品主要有火电厂主机备品配件、辅机配件、光伏、水电、风电备件、工程机械备件、通用物资、大宗材料等；煤炭专区主要有采掘设备备件、运输设备备件、煤矿通用设备及备件等；运输专区商品主要有铁路设备及配件、港口设备及配件、航运设备配件等；油品专区商品主要有润滑油、润滑脂、乳化油等；化工专区商品主要有化工材料、化工设备及备件、实验仪器、化工服务等；IT 专区商品主要有电脑整机、电脑配件、办公设备、网络产品等；职业卫生健康专区商品主要有安全防护用品、工作服、疫情防控物资、职业病危害防控物资、生活健康保障物资等；科技创新产品专区商品主要有非金属托辊、钢丝绳骨架塑料复合管、活性炭等创新产品；爱心帮扶专区商品主要有集团帮扶县干货、杂粮、食用油、鲜肉、调味品等。在架商品明细可通过商城公告栏查询。

### **2.1.3 第一次合同签订需要提供那些资料？**

---

答：要与经营主体业务经理取得联系，所需资料至少包括但不限于：

- （1）中标通知书（成交通知书）；
- （2）商家营业执照扫描件（电子版）；
- （3）法人授权书原件及扫描件（电子版）；
- （4）投标价格表 PDF 版和可编辑电子版。

#### **2.1.4 为什么有的商品仅部分用户可以下单？**

答：目前自营专区铺货商品的销售范围分为集团级、区域级和子分公司级。其中，集团级铺货商品集团内部单位均可下单采购（有标段划分除外）；区域级和子分公司级铺货商品按平台协议设置销售范围，仅在其销售范围的子分公司可下单采购，未在其销售范围的子分公司可查询，但不能下单采购。**超市**销售范围为全集团所属公司。

#### **2.1.5 商品出现不可售无库存的情况怎么处理？**

答：商城经营主体与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，商城对供应商无库存及不可售的情况均大力进行考核和整治。如确因产品更新迭代，供应商应提前联系经营主体，进行合同变更，确保商城不缺货、断货，满足用户需求。

---

## **2.2 商城铺货**

### **2.2.1 对于用户想采购的商品没有铺货怎么办？**

答：商品没有铺货分几种情况，一是商品没有在电商目录里，不在目录里只能走非电商采购。二是商品在目录内，但没有铺货。三是商城虽有铺货，但为区域级、子分公司级铺货，销售区域不包括需求单位。

对于第二、三种情况，根据电商相关制度，基层单位如有采购需求，需要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，服务主体和经营主体开展相关调研，形成调研分析报告，提交增补到年度采购计划中的议题，审批通过后，实施增补采购，签订增补协议。

### **2.2.2 第一次商品铺货需要提供那些资料？**

答：需准备商品图片及相对应的图文描述。包括但不限于商品的规格参数、包装规格、计量单位、安装方式等内容，须确保商品图文描述与实物一致。

### **2.2.3 铺货商品停产、更新迭代了怎么办？**

答：在合同（协议）执行期内，部分铺货商品停产或进行了更新迭代，供应商应保证铺货商品有足够的库存满足用户需求到合同执行期满，否则须提供不低于原商品性能和不高于原价格的替代商品，且向合同方（经营主体）提供支撑材料，签订变更合

---

同重新铺货上架。

## **第三章 电商采购**

### **3.1 电商采购接单**

#### **3.1.1 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用户采购需求，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。

### **3.2 电商订单执行**

#### **3.2.1 怎样查看自动确认的订单？**

答：订单管理-我的商城订单-待发货，点击导出，按照订单待确认时间排序，可对刚确认的订单进行查找，按内部流程分配订单，执行后续排产和发货工作。

#### **3.2.2 供应商如何取消自动确认的订单？**

答：若供应商对自动确认的订单有异议，需在自动确认后48小时内与采购单位下单人沟通确认是否可取消订单，可取消订单由供应商发起取消流程，经采购单位、易购科技线上审批后可取消订单。

---

。

### 3.2.3 怎么知道订单在正常执行？

答：用户发起的预订单审批通过后，商城系统里的预订单转为正式订单，推送给供应商。供应商核实订单后，订单状态会发生下列变化：

1) “**核实中**”。专区订单如需“事中调价”的，预订单信息经用户 SRM 审批通过后，商城订单状态则变更为“核实中”，等待经营主体执行调价。

2) “**复核中**”。专区订单如需“事中调价”的，经营主体进行调价完毕后，商城订单状态变为“复核中”，等待订单调价信息审批。

3) “**待发货**”。涉及“事中调价”的订单，经营主体完成订单调价，订单状态变更为“待发货”；不涉及“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”。

4) “**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。

### 3.2.4 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。

---

供应商发货前，应联系订单上的收货人，沟通发货安排和收货注意事项，安排物流运输，在商城系统进行以下操作：

**发货登记。**专区、超市订单货物发货后，供应商在商城系统录入发货信息，登记发货情况，可根据实际情况分批发货，商城系统订单状态变更为“发货中”。

**到货登记。**专区、超市订单货物可以分批发货，以整单到货登记为准。货物运抵用户指定地点，完成货物交接和签收后，供应商取得用户签收单，应在商城系统中登记到货数量；当所有商品完成到货登记后，订单状态变更为“已到货登记”。

**到货确认。**当所有商品完成到货登记，经用户“到货确认”后，订单状态变更为“已到货”。

### **3.2.5 如何做订单延期申请？**

答：若自营专区供应商无法在交货日期截至前供货完毕（到货登记并联系用户做到货确认），则需要沟通用户协商可交货日期，由用户发起交期变更申请，经经营主体审批后即可变更交货期（如订单中有多项物资，交货期以最晚日期为准）。需注意若供应商“到货登记”后，延期申请无法发起。

若电子超市供应商无法在交货日期截至前供货完毕（到货登记并联系用户做到货确认），则需要沟通用户协商可交货日期，由用户出具订单延期到货说明函，供应商将订单延期到货说明函反馈经营主体。

---

### **3.2.6 发货有哪些注意事项？**

答：一是选择合规、高效的物流公司，二是要随货附带从系统打印的发货单，部分用户收货还需提供带 ERP 订单编号的采购订单，发货前需留意用户订单备注，电话再次确认收货人及地址是否正确。

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，以证明供应商确实将货物送到用户现场。至于货物送到现场是否准确，质量是否满足要求，将在下一步验收入库，或者验收领用时确定。

### **3.2.7 货物运抵用户指定地点后，用户不提供签收单怎么处理？**

答：用户如不提供签收单，应收集用户诉求。不合理的诉求应与用户充分进行沟通，并及时反馈该区域的服务主体，由服务主体牵头协调解决。

### **3.2.8 为什么平台商品数量显示为 0？**

答：平台上的可选用产品的数量为零，这是对产品消耗总量超额的提示，不影响用户正常下单。

### **3.2.9 交货期在春运（节假日）期间发运不正常订单是否考核？**

答：答：会考核，考虑节假日，供应商应提前备货、提前发运。专区供应商可以及时联系用户做交期（延期）变更申请，电子超市供应商可以及时联系用户出具延期说明文件。

---

### 3.2.10 “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，共有四种方式，都是由用户完成。

#### 3.2.10.1 不需做库存管理订单

答：用户在商城系统需要做两步操作，一步是到货确认，用户在订单详情页先操作“到货确认”，订单状态变为“已到货”；二是到货验收，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”。

#### 3.2.10.2 需要做库存管理订单

答：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PC端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、登录商城客户端完成“到货确认”。三是ERP验收反写到商城系统“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”。

#### 3.2.10.3 用户到货不确认如何解决？

答：一是联系收货人（收货人有短信提示），二是联系用户计划部门或收货部门（确认用户多人有权限），三是联系经营主

---

体（或用户对应的服务主体）协调，四是线上提报“到货确认”协同单。

### **3.2.11 电子超市采用 GS1 条码铺货上架的商品，订单执行时有哪些注意事项？**

答：当前电子超市具备相同商品多家外部电商上架的功能，按照价格、库存、交货期三个维度进行区分。电子超市自动选取价格最低的商品作为推荐商品，当最低价格商品存在交货期或库存不满足需求的情况，用户可选择满足需求的其他价格商品下单，并在下单时勾选选品理由，电子超市将对选品过程、结果进行全程记录和跟单，非最低价商品供应商必须严格按照约定交货期或库存进行商品交付。

## **3.3 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：根据国家能源集团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（有时要求供应商参加）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 货物送到现场后超期未办理验收怎么处理？**

---

答：货到现场后供应商要定期与用户保持沟通，了解用户什么时间组织验收、是否需要厂家到场等情况。货到现场后 10 个工作日后仍然没有办理验收的，应及时反馈该区域的服务主体，由服务主体协同经营主体协调解决。如线下沟通无果，可在商城系统中提报运营协同单，由商城协同到货验收。

---

## 第四章 开票与结算

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 新供应商开通协同平台

#### 4.1.1 供应商入驻商城后如何完成结算？

答：商城订单结算依托于国能 e 购商城协同平台完成。在订单验收后，结算主体将开票通知单推送至协同平台，供应商在协同平台完成发票开具、作废、发送等操作，系统将自动完成发票合规性校验，若为数电发票，则自动触发归档；若为纸质发票，结算主体需在协同平台进行扫票归档，且按合同约定进行付款。

#### 4.1.2 供应商如何开通协同平台？

答：供应商入驻商城后，需要联系结算主体发起申请，结算主体协助开通协同平台。

### 4.2 供应商协同开票

#### 4.2.1 订单验收后如何及时开具发票？

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，结算主体收到进项发票信息。

对于部分不按期开票的供应商，经营主体将依据合同进行相应处置。

#### **4.2.2 发票开具不及时的常见的问题？**

答：以下四种情况可能导致供应商进项发票开具不及时。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；二是少部分供应商内部流程繁琐，导致开票时间拖长；三是部分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；四是供应商在铺货时税收分类编码等信息错误，需修改协议信息和订单信息。

#### **4.2.3 开票协同平台开具发票如何操作？**

答：登录国能e购商城后，按“我的e购-结算管理-开票通知-开票登记-协同平台”路径，点击后进入协同平台可查看待结算数据。

#### **4.2.4 如何开具发票？**

答：进入协同平台后首先进行开票设置，其次在“发票管理”项进行开票规则设置，然后选择是开具“税控发票”还是“数电

---

发票”，不管开具那种发票，协同平台有**全协同**和**半协同**两种开具方式，

**全协同**：线上一键开票，数据准确不易出错；

**半协同**：导出数据线下开票，开票数据导入协同平台。

详细开票流程和操作方法见附件 1 供应商开票手册

## 4.3 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。

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。

**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，影响整体结算效率。

### 4.3.2 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。

1) **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。

**2) 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。

**3) 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。

**4) 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。

**5) 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。

#### **4.3.3 到货确认和验收入库不及时如何导致开票延迟？**

答：到货不及时、确认不及时间通过影响验收节点，间接影响及时开票。

**(1) 到货确认和到货验收不及时。**对非库存管理商品，当用户不熟悉到货确认这个操作，正常收货后没有在商城系统做

---

“到货确认”，以及后续的“到货验收”，订单状态未及时变更为“已验收”，会延迟后续开票工作。

**(2) 入库验收不及时。**对进行库存管理的商品，入库验收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，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。

## **4.4 商城结算常见问题**

### **4.4.1 开票进度如何查询？**

答：供应商不能查询对用户的开票情况。如要了解结算主体是否对用户开票，可联系结算主体的结算中心相关人员进行咨询，也可询问经营主体项目经理进行了解。

### **4.4.2 退票如何操作？**

答：进入协同平台后在“退票通知管理”项下，找到“退票通知列表”找到“合规”状态单据，点击“详情”可查看退票通知单的商品和蓝票信息。

详细退票流程和操作方法见附件 1 供应商开票手册。

### **4.4.3 如何通过协同平台进行付款核对？**

答：进入协同平台后在“结算管理”-“协同对账”-“供应商付款核对”进行查看，供应商可在该模块下查询到已申请的付款对应的付款申请时间、付款申请金额、订单号等信息。

---

## 第五章 线上协同运营

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 订单商品催交问题

#### 5.1.1 供应商接单后注意什么？

答：主要注意以下几个方面：

- (1) 设备类商品要约的技术要求，必要时签订专用技术协议；
- (2) 备件类商品，要核对用户的主机型号、使用条件等；
- (3) 还要注意一码多物的使用范围；
- (4) 通用物资注意使用范围、条件；
- (5) 还要注意有安装方式要求的商品；
- (6) 交货期是否满足，不满足提前沟通。

#### 5.1.2 商城下单后，用户、服务主体在商城怎样发起订单催交？

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。

服务主体可以代替用户发起线上协同。当用户线下与服务主体沟通后，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 供应商对协同运营单完结后评价怎么配合？**

答：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。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。所以供应商围绕服务内容、响应速度、服务态度三个方面开展工作。

(1) 要在合同框架下是什么问题解决什么问题，要有针对性；

(2) 注意响应速度，2个工作日内响应，15个工作日内办结；

(3) 服务要热情周到，态度要诚恳。

## **5.2 订单商品质量问题**

### **5.2.1 收到用户商品质量有问题，怎么反馈？**

答：同联系人（用户、服务主体、经营主体）进行充分沟通，了解问题原因，明确解决办法和处理问题的时间，必要时写成处理方案让经营主体、用户认可，把问题解决好。

### **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 订单商品价格问题**

### **5.3.1 供应商接到商城商品价格高，怎么反馈？**

答：（1）核对合同签订价格，核实用户提供的商品价格来源，核对商品的规格型号一致性及唯一性。

（2）核对是否一码多物。

（3）专区商品是否有代表性。

（4）电子超市是否是自营或有促销活动等。

（5）价格属实，按合同（协议）条款执行。

### **5.3.2 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价格问题后，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价格问题协同。

### **5.3.3 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、用户会参与到质量问题处理中来。

### **5.3.4 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。

## **5.4 订单商品虚假到货**

### **5.4.1 供应商订单虚假到货怎么处理？**

答：（1）人为虚假到货，按合同条款执行。

（2）误操作虚假到货，第一时间告知服务主体并与用户沟通，协商解决办法，取得用户谅解。

（3）未能妥善处理的，按合同条款执行。

### **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，服务主体认为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。

## **5.5 订单商品催开发票**

### **5.5.1 供应商收到催开发票，怎么反馈？**

答：按合同（协议）时间及时开具。确有困难应及时与经营主体、结算主体做好沟通。

### **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。

## **5.6 商品销售价格异议**

### **5.6.1 供应商发现商品销售价格异议，怎么反馈？**

答：供应商发现商品销售价格异议后，第一时间联系经营主体反馈商品价格有误。提供以下资料（包括但不限于）：商品物料码、商品图片、商城销售商品截图、商品合同价等。

---

## 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 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、内蒙古公司，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、内蒙古公司。中国神华所属单位与内蒙古公司结算，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。

## 6.2 商城运营主体服务区域和范围

### 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 两个结算主体的服务范围分别是什么？

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	内蒙古公司	中国神华所属单位