

东小店商学院

第一节——常见问题宝典

愿景：成为中国人美好生活的保障

使命：让每一位店长的付出都有积累的价值回报

Slogan：开个小店 又省又赚

東 东小店

团队介绍

東 东小店

东小店

东小店是京东推出的社交电商平台。

基于京东海量商品的【自购省钱&分享赚钱】的微信小程序;为广大消费者提供物美价廉的京东特价商品和优质服务。

依托京东自有商家资源和京东供应链，精选全球好货。

以社群分享为核心，0投入，为企业老板，网红达人，推手，宝妈等群体提供社交服务及创业机会。



团队介绍:

京东集团-京东零售

过往案例:

- 360商城、惠普等数百品牌官网项目
- 王者荣耀官网
- 京微力计划-社交电商生态
- 京微力计划-京东团盟



東 东小店

研发团队:

京东集团-京东云事业部

京东数科-来客科技部

——近日，艾瑞发布了《2019年中国企业级SaaS行业研究报告》。其中，京东云借助其优秀的电商云SaaS产品，位列行业垂直图谱“零售电商”区域首位。



法务团队:

京东集团-CCO体系-法务与知识产权部-零售法务组

——行业零售领域专家荟萃



城市大使

东小店城市推广大使是京东官方授权；并有权推荐发展自己所在城市的片区（县级）大使，并对其进行培训和授权；需定期参与东小店和京东大学的培训。

东小店城市大使的责任与义务

1. 负责所在区域团队的建立和维护，东小店会员的基础管理；
2. 维护东小店在所在区域的品牌形象，策划和落地推广活动；
3. 定期对所在区域的会员进行线上线下的官方培训；
4. 及时响应东小店项目组的号召，并协助完成其他事宜；



问题答疑

東 东小店

什么是自营商品

京东平台商品展示页面明确提示“由京东发货并提供售后服务”或明确标注“【京东自营】”字样或有其他相关明确标注的京东出售的商品。

京东仓库发货，由京东物流提供配送服务，大部分城市211限时达（当日上午11:00前提交的现货订单，当日送达；夜里11:00前提交的现货订单次日上午送达。并有京东全天客服提供售后服务！

東 东小店



什么是第三方POP商品

商家依据京东平台规则在京东平台上开设的店铺中所销售的商品。

商家自行选择快递发货和提供售后服务！



东小店的商品价格比京东商城的贵？

这个现象是不存在的！

东小店是京东的私域流量构建和运营平台，是京东集团旗下的社交电商平台；平台所有商品均来自京东商城。同一个商品会有很多商家在售卖，如果发现东小店的商品比商城贵，那一定不是同一个店铺的商品。



东小店为什么要转链？

东小店的佣金只认链接，不认身份，因为链接的来源有很多，所以，需要进入东小店转链，变成你自己的链接后再转发，这样系统就能识别是从你这里发出去的，有人购买佣金就归属于你。



同一个商品链接，为什么佣金不同？

可能1、同店同种商品也会因为商品规格不同有不同的商品编码，故设置的佣金不同。

可能2、每一个商品商家都会在后台设置推广商品库存数量。不同时段下单，在商家预先设置的限定数量优惠券被领完后，商家重新补券时可能调整了推广佣金。

邀请码有效期是什么意思？

只要完成东小店每日任务，邀请码是不会过期的。

邀请码如果失效的话，是不是就降级了？

不会降级。



邀请码有效期是什么意思？

邀请码的时效问题，主要是为了避免出现不想付出只想躺赚的东小店店长，以保证东小店店长的用户质量和活跃度，以及所有店长收益的公平公正性。

目前暂无出现邀请码过期的店长，系统将会根据账号的活跃度自动延长日期，认真做事有订单或者在正常发展团队的都不会过期。

万一邀请码出现过期，目前也可以联系客服申请延期。

就算邀请码过期，只是不能再邀请新的伙伴，并不影响商品的分享和收益。对于只想便宜购物的顾客来说，并不是很重要。



小程序闪退如何解决

1. 手机内存问题，微信储存快满造成的。建议删除图片、视频等消息过多的群聊记录，然后重启微信，再打开小程序即可。
2. 网络问题，WiFi网络不流畅，可使用4G网络登录。
3. 删除小程序，重新添加，再登录即可。

成长值是什么？

成长值是店主升级的身份象征，是店主对店铺和团队的经营成果象征；成长值越高，收益就会越高，权益就会越多

为什么成长值没增加？

次日早更新查看。

智能助理相关

一个微信群是否可以开通多个智能助理？

一个微信群仅可以设置一个智能助理，无法重复添加，重复添加智能助理无法工作。

智能助理的发品频率是怎么样？

智能助理的发品频率为每30分钟左右更新一条(不支持修改)。

是否可以将自己的智能助理二维码分享给他人？

不可以，客服给你的此二维码仅可使用一次；

邀请码会在下一次扫描后，出现重复绑定，导致绑定失败。

智能助理的工作时间是怎么样的？

智能助理工作时间为早8：00左右—晚22:30左右（时间可能稍有移动）。

是否可以将智能助理私自移出群？

切记不要私自将智能助理移出群，私自移除不可再次申请绑定，如果想要解绑，可向客服申请解绑机器人（提供手机号即可）。

智能助理不发品怎么办？

- ①首先前提要确保您的智能助理是绑定成功的状态；
- ②检查是否手动关闭（东小店-我的-我的助手-开关东小店助手）；
- ③如果上述没问题，可以私信小程序客服，提供手机号和智能助手昵称，让客服帮你查询或更换。

订单相关

東 东小店

客户如何查询已经购买的订单？

请按需要让客户进以下直达链接查询商品状态和申请售后。

购物车 <http://t.cn/AiKgRCL5>

待付款订单 <http://t.cn/ELmwpQk>

待收货订单 <http://t.cn/ELCBGVR>

优鲜赔和售后入口 <http://t.cn/E9EiAwS>

商城客服 <http://t.cn/AiKgmAf3>

交易纠纷点这个入口 <http://t.cn/R3fFlwv>

账号管理 <http://t.cn/AiKgdlIQ>

红包明细 <http://t.cn/AiKQQ424>

还解决不了电话京东客服：950618转人工



东小店下单后，如何查看物流信息？

有两种查看方式

一、在京东APP订单界面查看，京东APP- ->我的页面查看

二、在微信端查看的2个途径

①物流信息可以在微信->发现->购物- ->个人中心查看，如微信的发现页无此选项，可在微信->我一>设置-->通用-->发现页管理中将其打开即可。

②微信-->我->支付-->京东购物-->我的页面查看。

注：如上述操作还是无法查询，可联系京东客服提供手机账号等信息咨询相关动态，京东客服热线: 950618



东小店下单后，如何知道是谁下的单？

京东注重保护客户隐私，东小店也是，您看不到客户姓名、电话等隐私信息的。

为什么我的订单会显示“无效-取消”？

如果客户下单付款后又取消了此订单，则订单详情内会显示“无效-取消”标识，相应的预估收益也会退回，因为实际交易未完成。

通过链接卖出去的订单没有返利？

- ①首先要确保是通过点击你的链接下的单，是在东小店进去下的单，不是京东app下的单。
- ②查看是否是使用京东e卡，使用京东e卡没有佣金。
- ④如果是买主收到货后退货退单，到账的相应佣金也会退回

为什么订单会显示无效订单？

- 1、无效-拆单,（多出现在买送的订单里, 买的那个商品有效, 送的无效)
- 2、无效-plus会员下单,
- 3、无效-京东帮帮主订单,
- 4、无效-账号异常,
- 5、无效-赠品类目不返佣,
- 6、无效-校园订单,
- 7、无效-企业订单,
- 8、无效-团购订单,
- 9、无效-开增值税专用发票订单,
- 10、无效-乡村推广员下单,
- 11、无效-违规订单,
- 12、无效-来源与备案网址不符,
- 13、无效-取消

为什么订单会显示无效违规订单？

一般有

- 1、刷单账号
- 2、黑名单用户
- 3、使用软件注册的京东账号。或者注册信息，订单详情中有虚假信息。
- 4、下单后送货拒收的
- 5、货到付款，账号3次以上联系不上客户
- 6、还有一些要求更改收货地址，更改收货人，或者要求商家改配送方式的

具体哪些行为会导致订单为违规订单？

1. 涉嫌利用本平台实施欺诈或其他违法行为（运营方有权单方对此作出独立认定）；
2. 被任何第三方投诉或被相关司法、行政机关处理的；
3. 恶意使用本平台功能，使用任何装置、软件或例行程序干预或试图干预京东台或本平台的；
4. 利用计算机病毒/程序等手段，非法窃取、删除、修改或增加其他会员的任何信息，或以其他任何方式危害京东平台/本平台其他功能的正常运行；
5. 利用京东CPS系统漏洞，谋取利益；
6. 未经运营方书面同意，擅自许可他人使用本平台或擅自将本平台功能全部或部分转让他人（包括但不限于擅自许可他人使用其帐号利用京本平台进行推广，或擅自将其帐号转让或泄露给他人的）；
7. 以不良方法或技术等规避本协议约定和规则要求等；
8. 通过程序、脚本模拟或其他形式进行或产生非正常的浏览、点击、交易行为等。通过奖励、诱导点击、弹窗、自动模拟用户点击等行为，产生非正常的浏览、点击、成交的行为；
9. 流量劫持。如通过病毒、木马、恶意插件和未经授权软件捆绑安装、强设首页、劫持地址栏或浏览器、劫持京东页面、搜索引擎作弊、篡改用户信息等非常规手段劫持正常流量。或通过链路劫持、DNS劫持、或者ARP攻击等手段劫持正常流量。或者在用户正常浏览过程中，通过修改URL参数或弹窗（浮窗）等方式劫持京东商城或京东合作伙伴的正常流量（包括京东页面、合作伙伴和其他网站等）；
10. 其他京东联盟有合理理由证明的数据异常（如流量来源、分布等）情况。会员承诺并保证：按本协议约定使用本平台并进行推广，遵守平台规则，按约定收取服务费并支付平台费

订单收益是多久结算的？

结算是每月27号结算上月已完成订单的佣金。

为什么每月提现金额跟预估收益不一致？

所有的收益都是按照系统设定好的规则进行，不存在恶意扣除等问题，可提现收益变少的原因有以下两点。

- 1.客户下单后申请退货，会导致相应的收益减少。
- 2.可以提现的部分是订单完成时间在上个月的订单佣金，每个月结算一次。上个月推广但是订单完成时间在本月的，需要下个月提现。

订单完成时间就是用户确认收货的时间，如果用户不手动点，京东一般会在15天才会系统自动变为订单完成，在订单完成还有一段退换货时间，而且只有订单完成时间在上个月的，当前这个月才可以提现，这个是京东的规则，主要原因是京东的退换货周期较长，大家看的预估佣金收益，是按下单时间算的，所以叫预估，这些的结算实际能提现要看这些订单什么时候完成。

Thanks !

東 东小店