

# 华润 e 购电子商城

## 采购方

## 操作指引

## 目录

1 登录.....	2
1.1 登录前准备.....	2
1.2 登录端口.....	2
2 基础信息完善.....	3
2.1 银行鉴权.....	3
2.1.1 术语与定义（银行鉴权、鉴权金额、指令号）.....	3
2.1.2 银行鉴权的流程.....	3
2.2 维护收货地址.....	5
2.3 发票信息管理.....	5
2.4 维护发票接收地址.....	7
3 商城下单流程.....	8
3.1 商品搜索.....	8
3.2 直接下单.....	9
3.3 比选加购后下单.....	9
3.3.1 先比选再加购.....	9
3.3.2 先加购再比选.....	10
3.3.3 下单.....	13
3.4 订单状态查看.....	14
3.5 订单审批.....	14
3.5.1 订单审批流程（审批人角色）.....	15
3.5.2 审核状态查询.....	15
3.6 供应商确认订单.....	16
3.7 到货验收.....	18
3.7.1 系统自动验收.....	18
3.7.2 采购人手动验收.....	18
3.8 售后.....	19
3.8.1 售后方式.....	19
3.8.2 售后流程.....	19
3.9 商品申请上架流程.....	20
3.10 申请补充商品库存.....	21
4 支付结算.....	22
4.1 业务对账.....	22
4.1.1 对账状态.....	22
4.2 发起结算单.....	25
4.2.1 发票开具状态.....	26
4.3 应付管理.....	27
4.4 付款管理.....	28
4.4.1 待付款.....	28
4.4.2 待核销（系统自动核销的条件、采购人手动核销的步骤）.....	29
4.4.3 已付款.....	32

# 1 登录

## 1.1 登录前准备

1.1.1 请使用谷歌、Edge、火狐浏览器登录；

1.1.2 采购过程中，如遇到“系统操作”、“流程解答”等相关疑问，请直接联系平台在线客服。

## 1.2 登录端口

在上述浏览器中输入网址：<https://shop.crpsz.com>，进入华润 e 购商城官网。点击【内部用户登录】端口，系统将自动跳转至集团统一登录平台页面（如图 1.2）。输入 LDAP 账号及密码，即可进入华润 e 购电子商城开展采购业务。



(图 1.2)

## 2 基础信息完善

### 2.1 银行鉴权

#### 2.1.1 术语与定义

**银行鉴权**（即银行账户鉴权），用于验证采购方所提供的银行信息是否真实有效。华润 e 购采用“**为采购方开设虚拟账户**”的方式进行支付结算（由平安银行提供此服务），实现订单的自动核销，方便对账和查阅付款明细。

在华润 e 购平台开展采购业务前，请采购方的鉴权角色人员务必先完成公司银行账户的鉴权操作。如果付款银行账户发生变动，就需要对公司账户进行重新鉴权；否则，同一公司仅需进行一次操作。

**鉴权金额**是指平安银行向采购公司付款账户发起的随机转账金额。需要鉴权人员与财务部门进行确认（通常为 1 元以内随机金额的打款），用于核对采购方账户名称、银行账号、开户行是否一致。

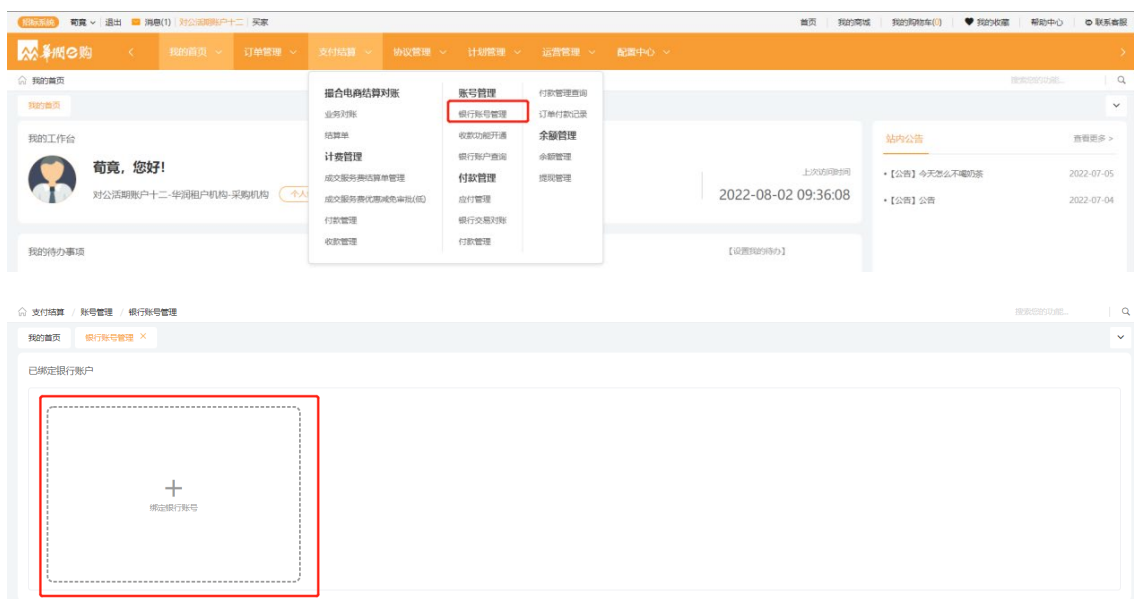
**注：\*鉴权金额的有效时间是 48 小时，且当日回填次数不能超过 5 次。**

**指令号**是指平安银行发送至经办人手机短信中的“**鉴权序号**”。经办人一般可在 5 分钟内收到，若 10 分钟内仍未收到指令号，请联系人工客服进行处理。

**注：\*指令号需在收到后 120 秒内输入完毕，且当日回填次数不能超过 5 次。**

#### 2.1.2 银行鉴权的流程

点击进入【我的商城-支付结算-账号管理-银行账号管理】，对银行鉴权信息进行绑定（如图 2.1.2.1）。选择银行账户信息时，系统会自动带出部分账户信息，若未显示如图（2.1.2.2）中“银行账户”、“银行账户名”、“大小额行号”等信息，需联系大区负责人进行提单及后续导入处理。

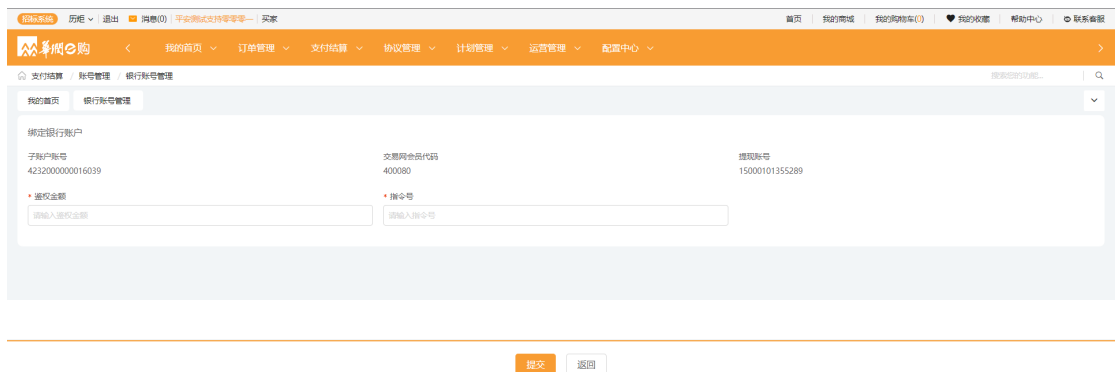
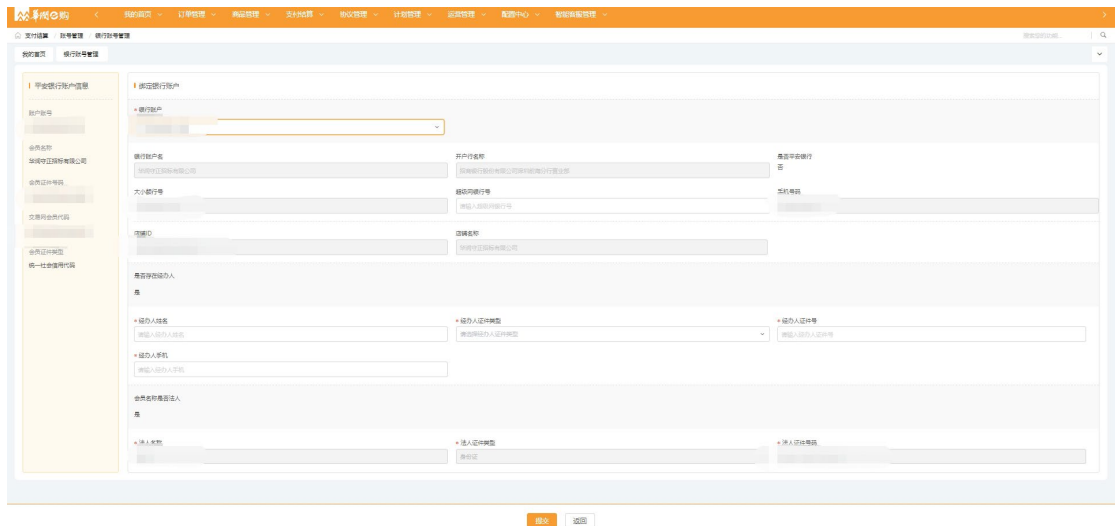


(图 2.1.2.1)

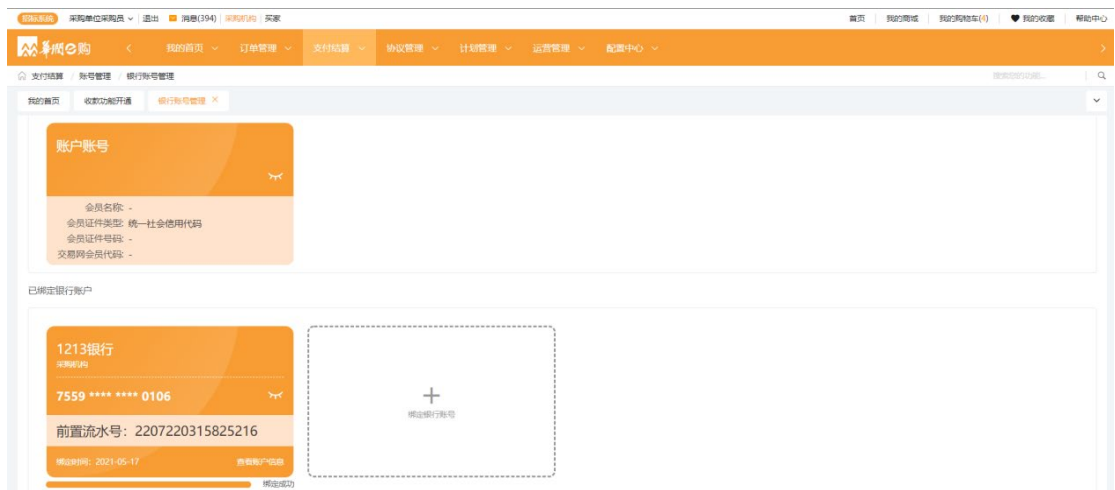
填写相关鉴权信息，其中带有“\*”号的为必填项。完成填写后，点击【下一步】按钮，并根据系统提示输入【鉴权金额】和【指令号】。

完成提交后，银行鉴权成功（如图 2.1.2.3）。

**注：\*鉴权金额的有效期为 48 小时，指令号的输入时效为 120 秒；两者一天内的回填次数均为 5 次。**



(图 2.1.2.2)

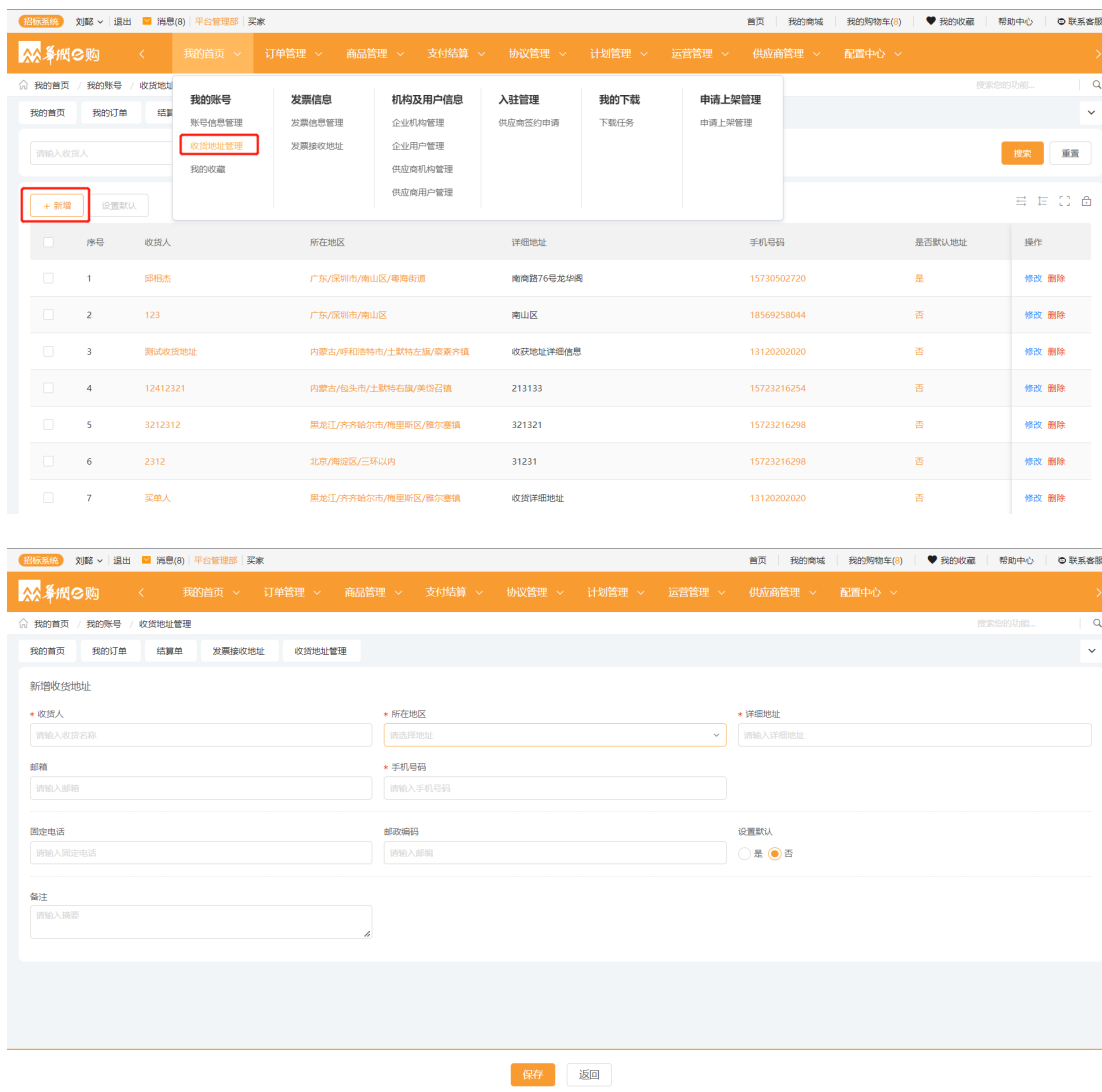


(图 2.1.2.3)

## 2.2 维护收货地址

请采购人在华润 e 购平台开展采购业务前，完成**收货地址**、**发票信息**和**发票接收地址**的信息维护。维护位置分别位于【我的账号-收货地址管理】、【发票信息-发票信息管理/发票接收地址】。

点击进入【我的商城-我的首页-我的账号-收货地址管理】页面，点击【新增】按钮后，填写“所属组织机构”、“收货人”等相关信息后（其中带有“\*”号的为必填项），点击【保存】并提交（如图 2.2）。

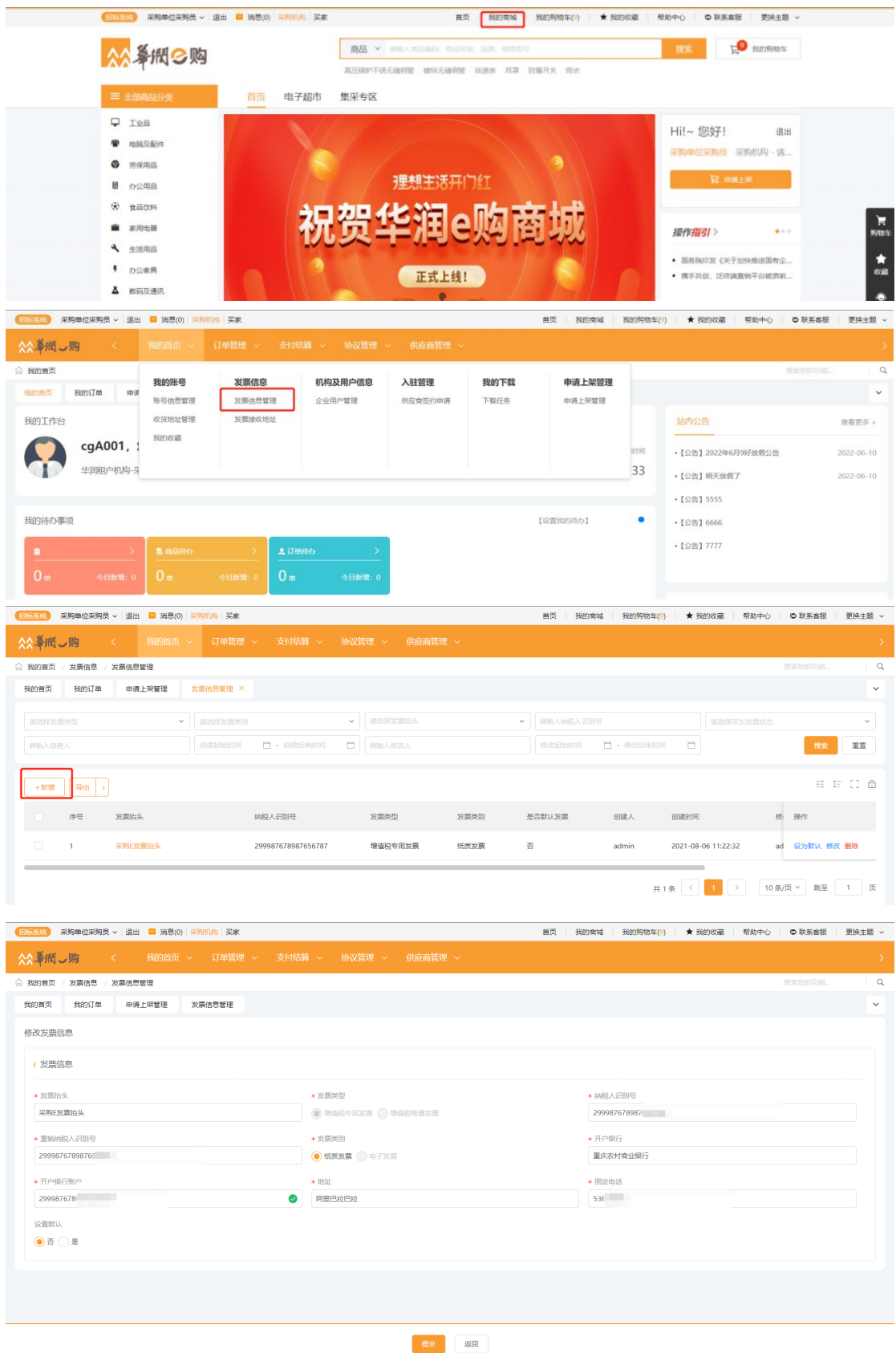


(图 2.2)

## 2.3 发票信息管理

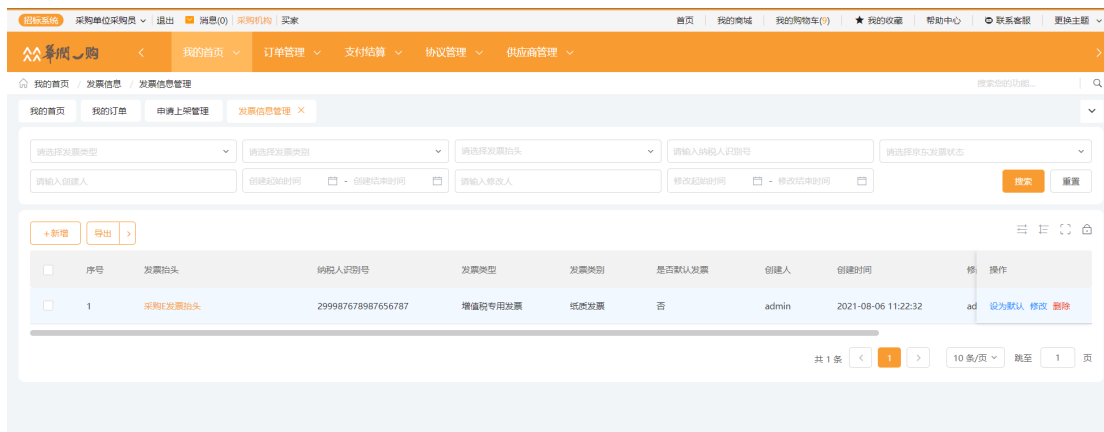
若遇到“开票信息变更”或“开票信息填写有误”的情况，采购人可自行新增/删除发票信息。点击进入【我的商城-我的首页-发票信息-发票信息管理】页面，点击【新增】按钮，对发票信息进行录入。填写发票信息、勾选对应的“**发票类型**”及“**发票类别**”，点击【提交】按钮（如图 2.3.1）。

系统默认“发票抬头”为采购人当前的组织单位；若采购人兼职多个单位，请前往网页左上角切换组织机构。同一单位的发票信息可供该单位所有采购人共享查看。



(图 2.3.1)

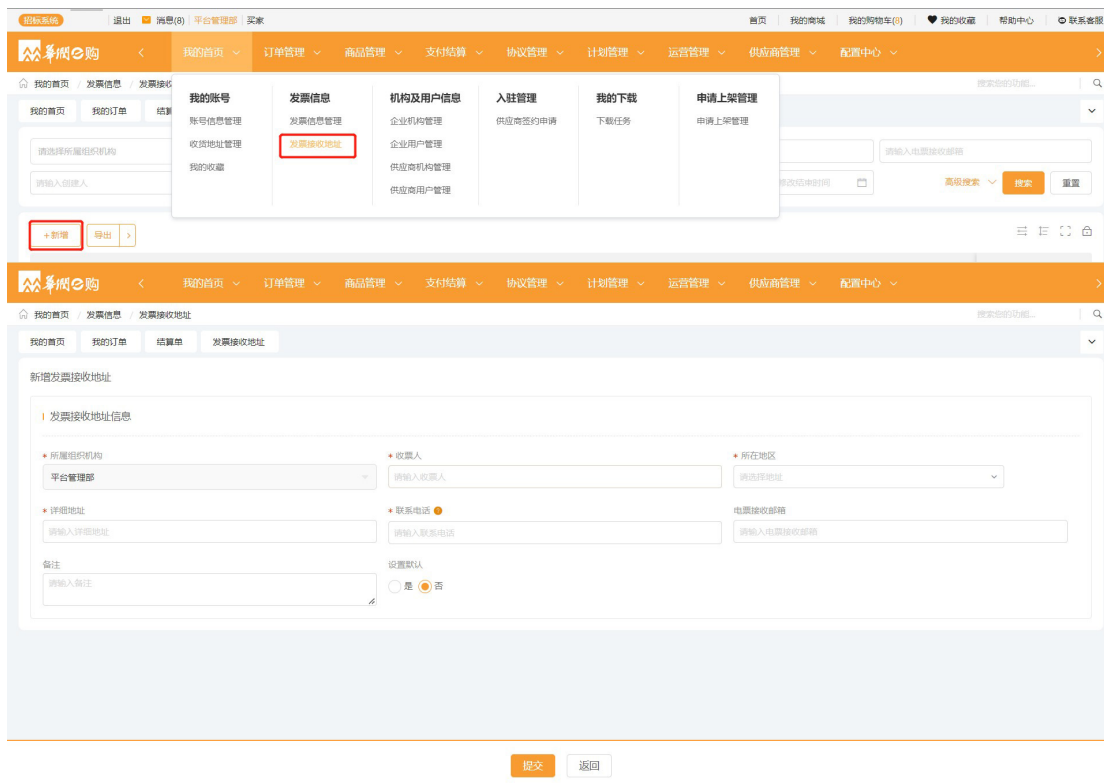
发票信息维护成功后，采购人可前往【我的首页-发票信息-发票信息管理】处查看已经维护的发票信息（如图 2.3.2）。



(图 2.3.2)

### 2.4 维护发票接收地址

若发票邮寄地址变更，采购人可自行修改/新增/删除发票的接收地址。点击进入【我的商城-我的首页-发票信息-发票接收地址】页面，点击【新增】按钮，填写“所属组织机构”、“收票人”、“所在地区”、“详细地址”、“联系电话”以及“电票接收邮箱”相关内容后，点击【提交】（如图 2.4）。



(图 2.4)



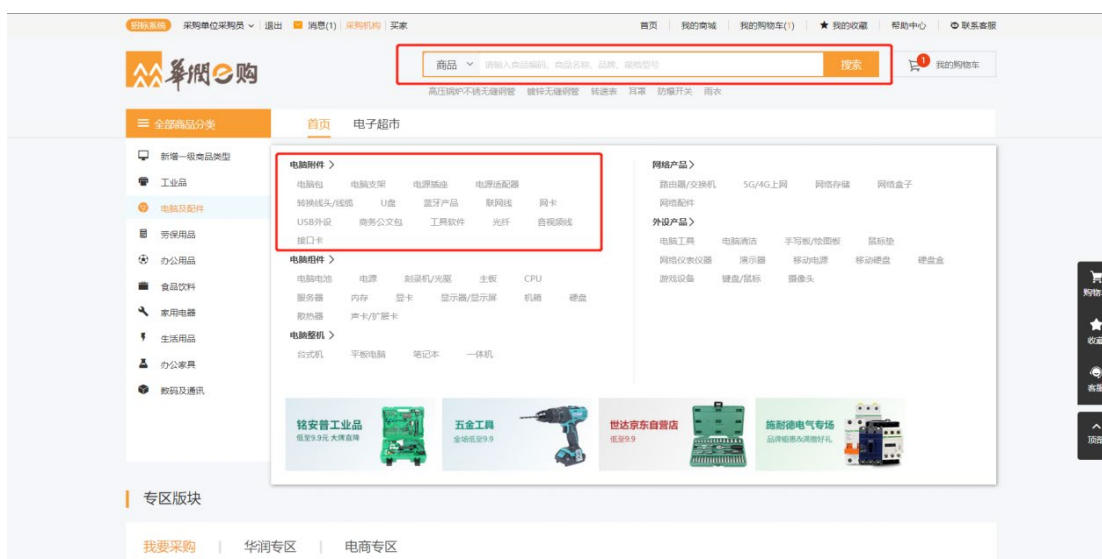
### 3 商城下单流程

华润e购目前支持“直接下单”和“选品比价下单”两种下单方式，采购人请遵循各业务单元的采购规则进行选择。

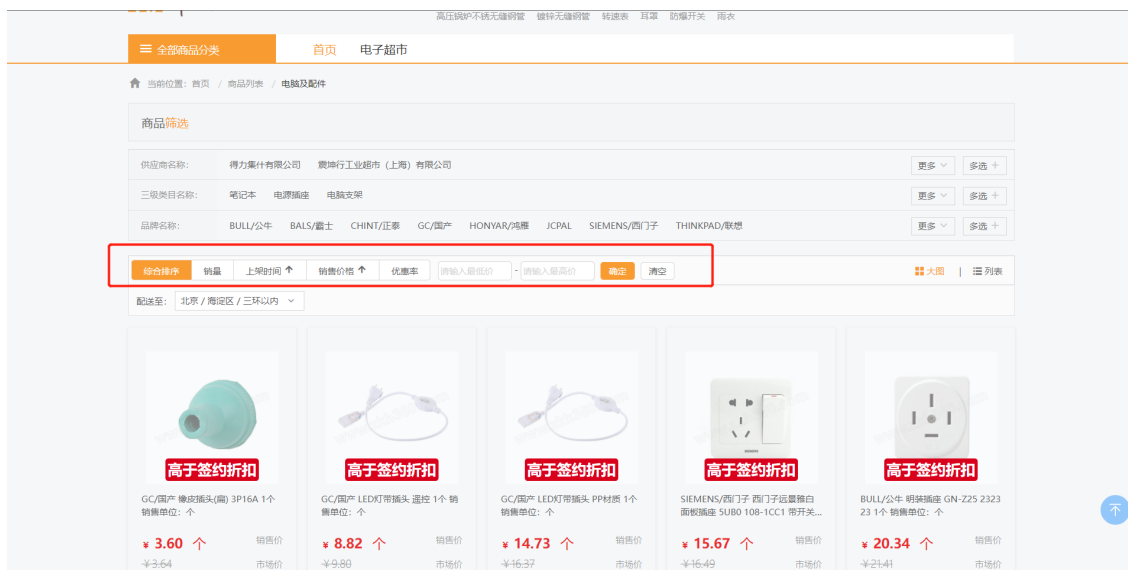
#### 3.1 商品搜索

3.1.1 采购人可通过商品“关键词”、“目录导航筛选类别”直接搜索商品。如选择“关键词”方式，建议采用多关键字、空格区分（例：圆珠笔 蓝色 0.7mm）（如图 3.1.1）；

3.1.2 采购人可按照“综合/销量/上架时间/销售价格/优惠率”筛选条件对商品进行排序（也可按照商品价格范围展示）。商品展示区域会显示“商品供应商”及“商品价格”（如图 3.1.2）。



(图 3.1.1)



(图 3.1.2)

### 3.2 直接下单

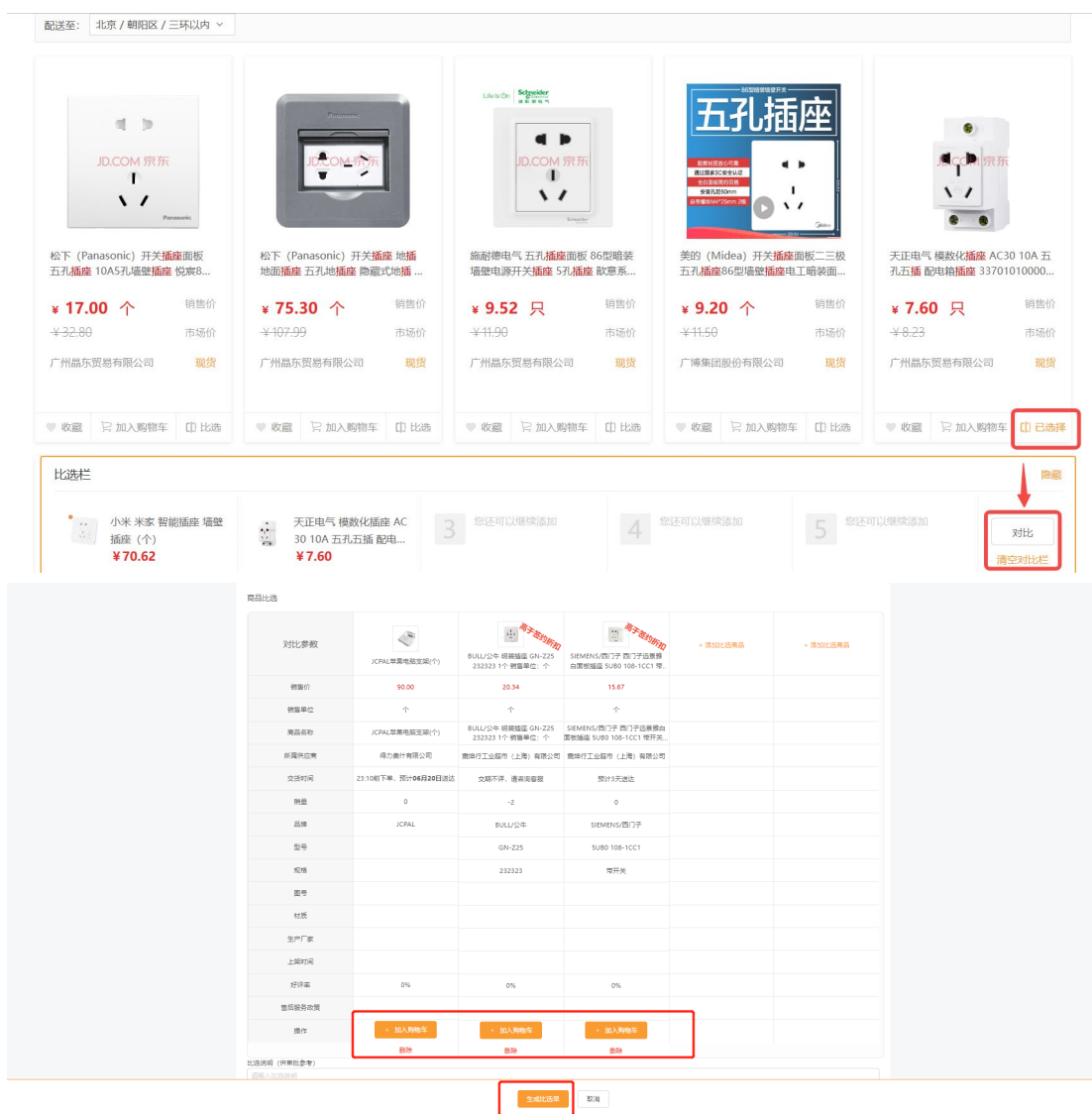
采购人选中商品直接加入购物车后，可在【我的购物车】内查看已加购的商品。填写并核对订单信息（包括：单位信息、收货信息、发票信息、发票邮寄地址、送货时间），点击【生成订单】按钮，即完成“直接下单”操作流程。

### 3.3 比选加购后下单

#### 3.3.1 先比选再加购

在搜索结果页内，任一个商品的右下方都有【比选】按钮。点击【比选】后，商品进入页面下方的【比选栏】，点击【对比】按钮，可查看商品属性、价格。选择所需商品点击【加入购物车】，再点击【生成比选单】（如图 3.3.1）。

**注：\*商品加入购物车后，必须点击【生成比选单】，否则购物车中商品无比选单。**

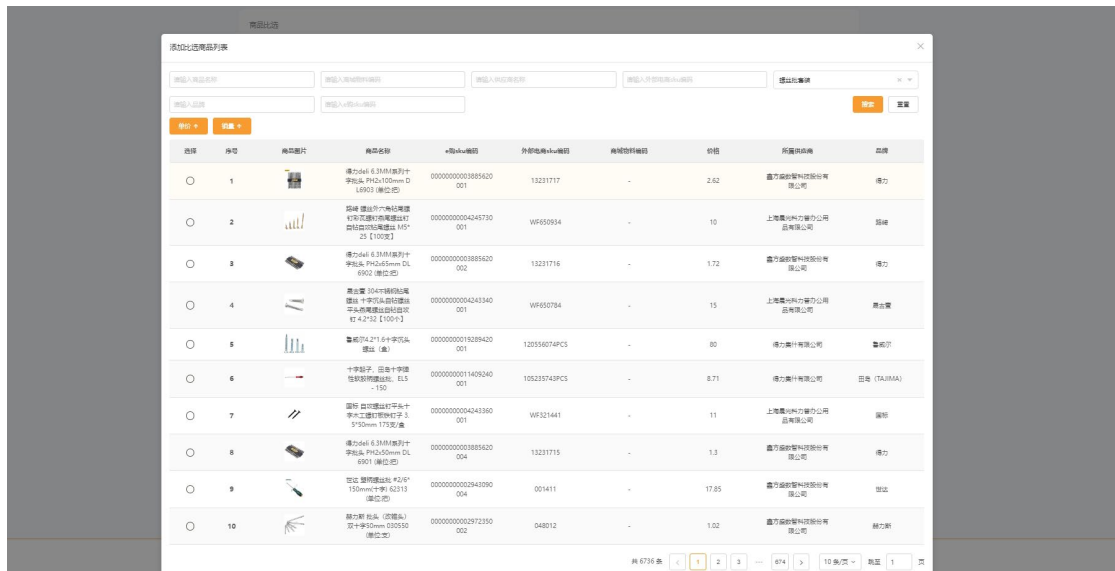
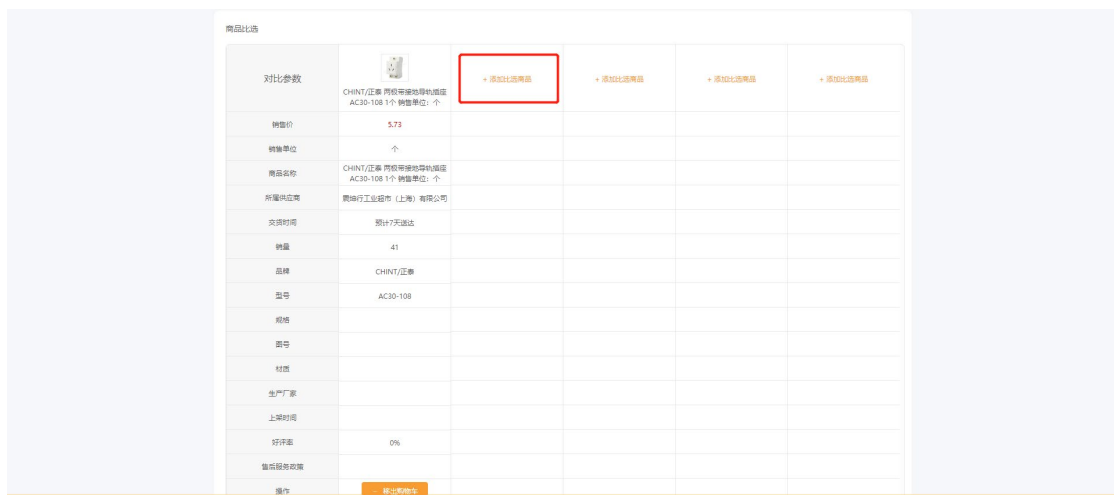


(图 3.3.1)

#### 3.3.2 先加购再比选

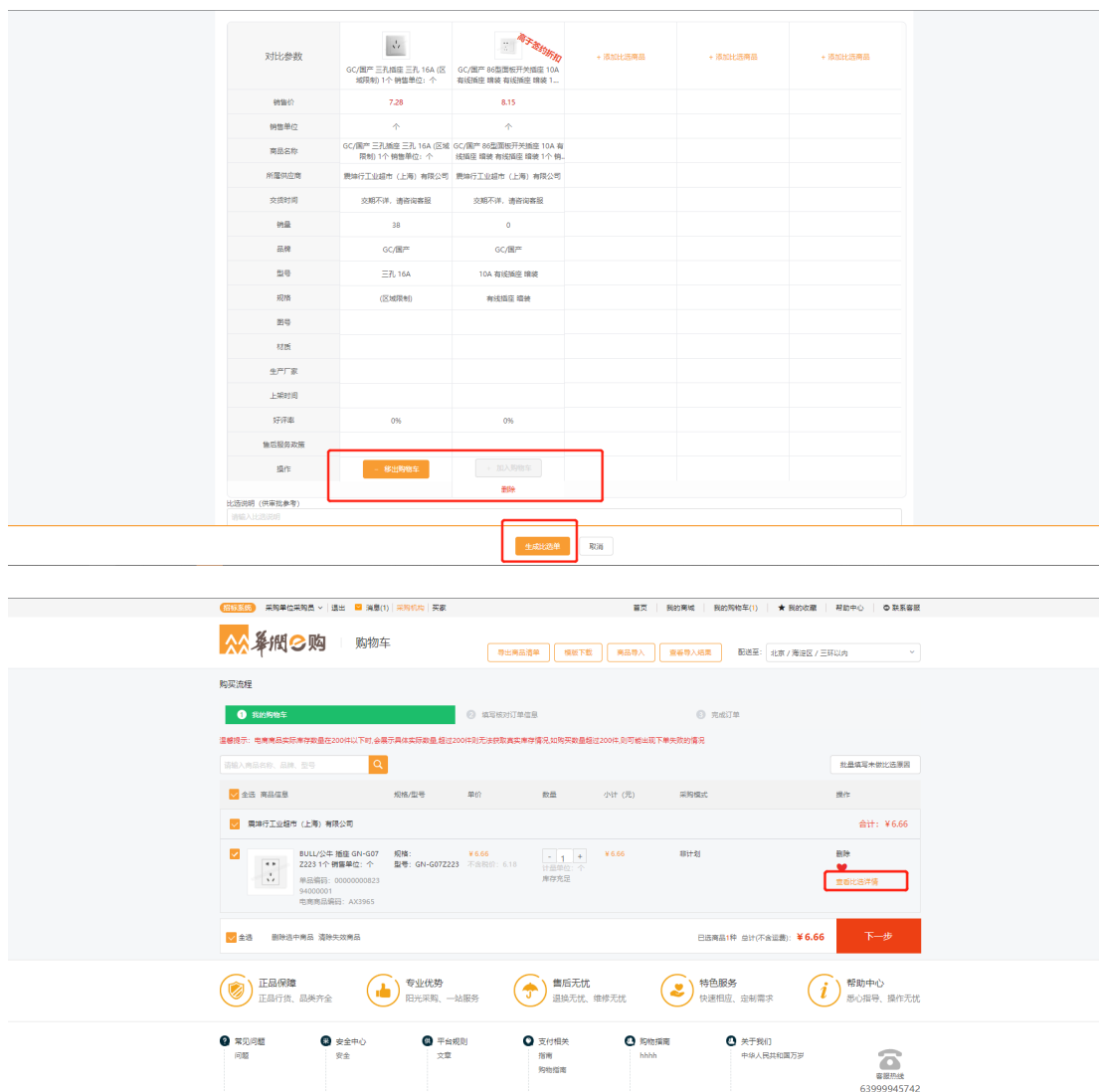
如需对购物车内已有的物品进行比选，可按照以下步骤进行操作：

点击网站右上角的【我的购物车】，找到需比选商品，点击【比选】。进入商品比选页，点击【添加比选商品】搜索或筛选对应商品，选择商品后，勾选【选择】按钮（3.3.2.1）。



(图 3.3.2.1)

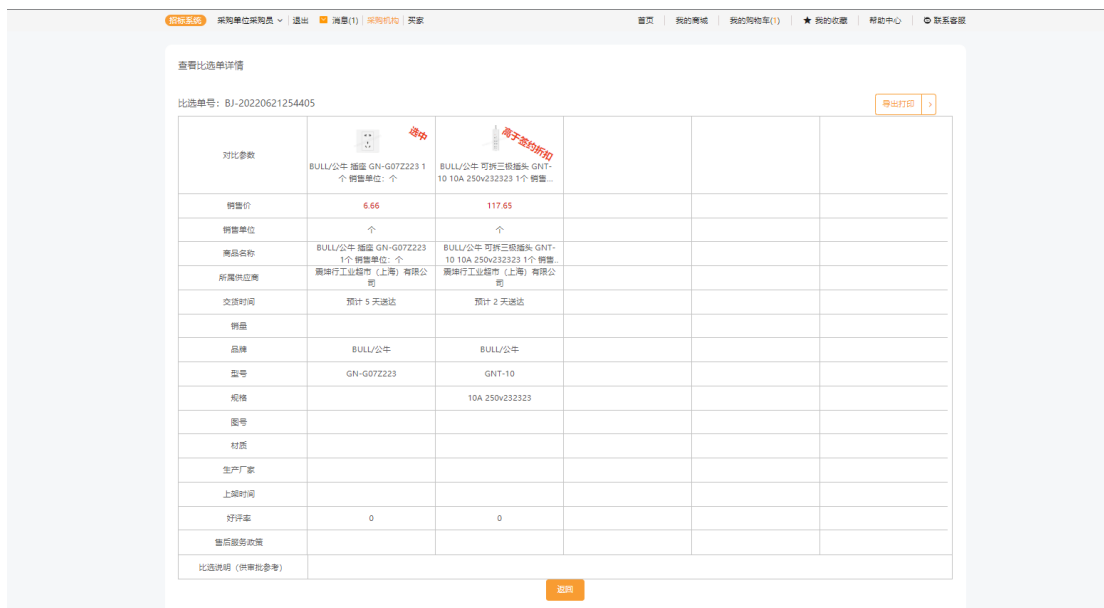
若比选后，需更换已加入购物车的商品，请先勾选已加购商品，点击【移除购物车】后，将需更换的商品加入购物车中，点击【生成比选单】。在订单列表页中即可查看比选详情（如图 3.3.2.2）。



(图 3.3.2.2)

注：\*若选中的为协议商品，采购人可以在购物车页面中进行事中调价（如图 3.3.2.3）。





(图 3.3.2.3)

注：\*财务类型为必填项（如图 3.3.2.4）。



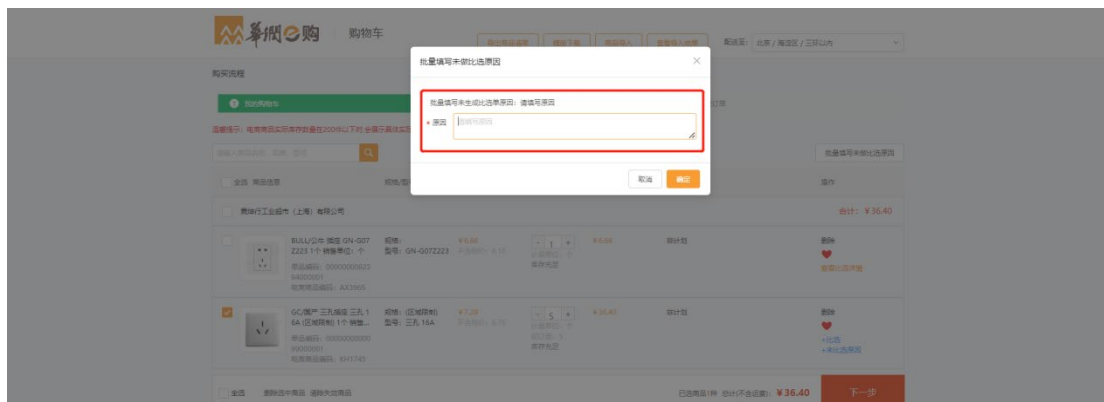
(图 3.3.2.4)

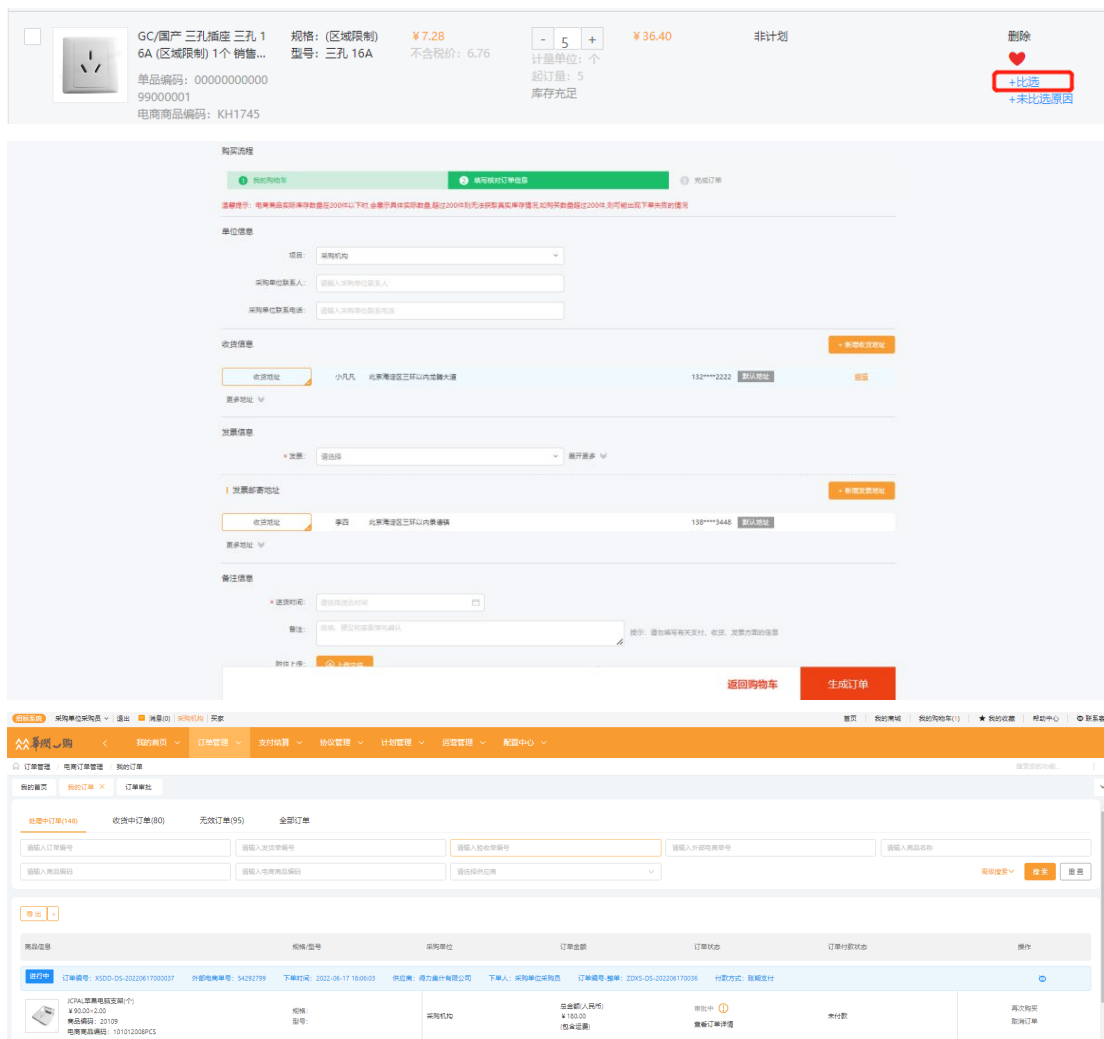
### 3.3.3 下单

点击进入【我的购物车】查看已加购商品，点击【查看比选详情】，点击【下一步】完成下单。填写订单信息（单位信息、收货信息、发票信息、“发票邮寄地址、送货时间），点击生成订单。

订单生成后，采购人可以在【我的商城-订单管理-我的订单】中查看订单状态。

注：\*若业务单元配置“需做比选”，但实际未生成比选单时，需填写未做比选原因或订单列表点击【比选】订单（如图 3.3.3）。





(图 3.3.3)

### 3.4 订单状态查看

采购人下单成功后，可在【我的商城-订单管理-电商订单管理-我的订单】中可查看订单状态。共分为以下三种类型：

**审批中：** 供应商确认订单后，订单状态更新为审批中，由采购方进行订单审核；

**待发货：** 当订单状态更新为“待发货”时，供应商可进行发货操作。此状态下，采购方不能进行取消订单操作；

**发货中：** 供应商发货后，订单状态即变更成“发货中”。若供应商为分批次发货，订单状态保持为“发货中”不变，在此状态下，采购方不能进行取消订单操作。

**注：**\*14 天内未完成审批，订单将自动取消，订单状态变更为“已取消”。“已取消”状态的订单如需重新采购需要重新创建订单。

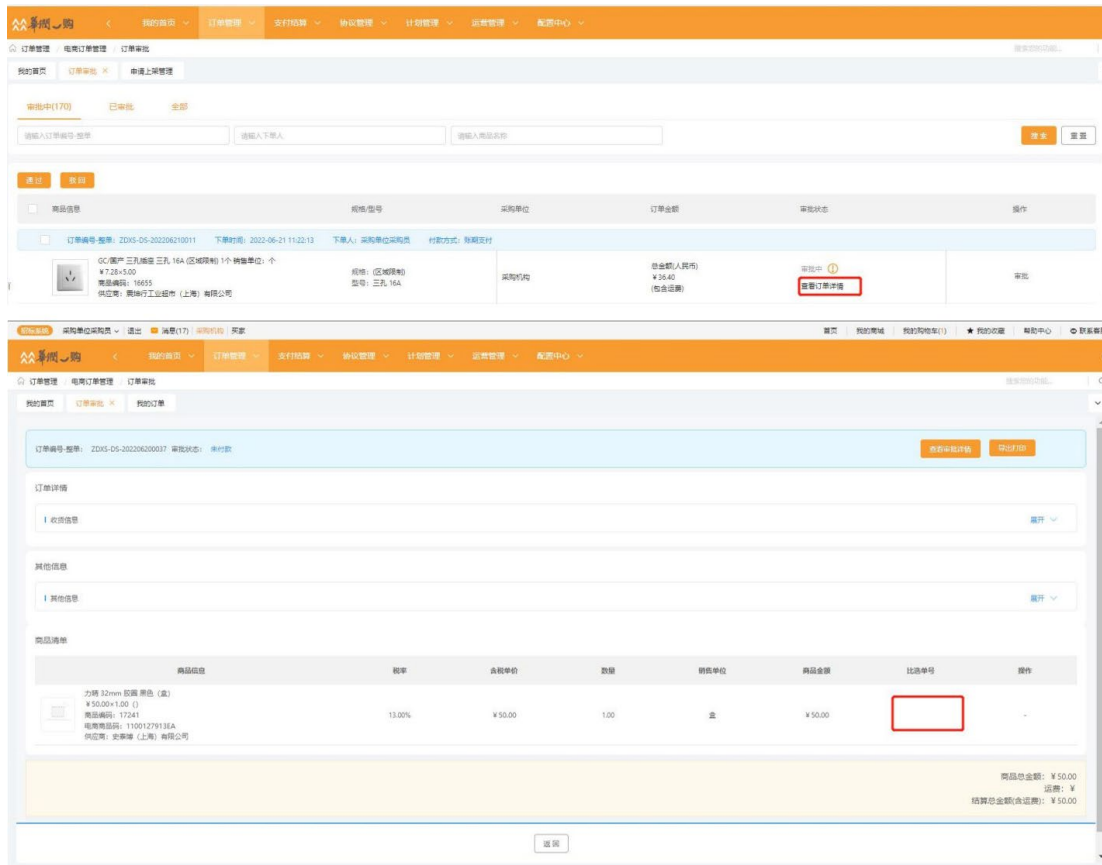
### 3.5 订单审批

#### 3.5.1 订单审批流程（审批人角色）

**注：**\*已完成 OA 对接的业务单元，在 OA 系统内进行订单审批操作即可，无需进行此操

作。

审批人登录账号，点击进入【我的商城-订单管理-电商订单管理-订单审批】页面。点击“查看订单详情”可查看订单的详细信息；点击“比选单号”可查看比选单详情（如图 3.5.1.1）。

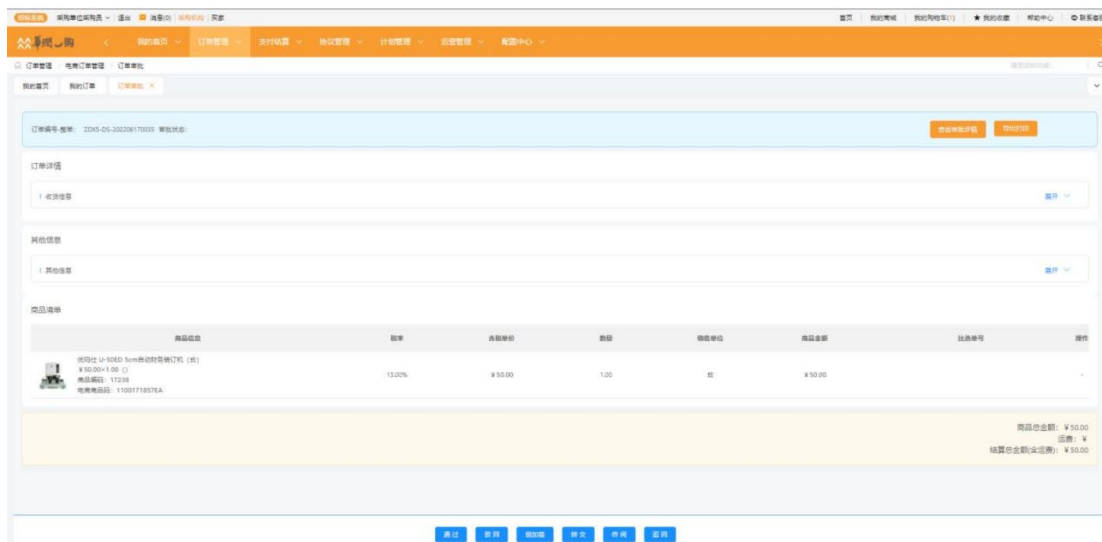


(图 3.5.1.1)

点击“审批”，审批人可对订单进行审批。审批前，审批人可通过点击“比选单号”查看比选单详情。审批操作包括：“通过”、“驳回（需填写驳回原因，并退回相应环节）”、“加签（在本次审批前添加一个审批人进行审批）”、“转交（转办至其他人审批）”、“传阅”及“返回”（如图 3.5.1.2）。

在华润 e 购商城内完成审批的业务单元可选择在【润工作待办】或登录华润 e 购进行审批（如图 3.5.1.3）。





(图 3.5.1.2)



(图 3.5.1.3)

### 3.5.2 审核状态查询

采购人下单后如需查询审核状态，可在【我的商城-订单管理】处查看订单审批进度（如图 3.5.2）。华润电力采购人请前往 SRM 系统中查看合同的审批进度。



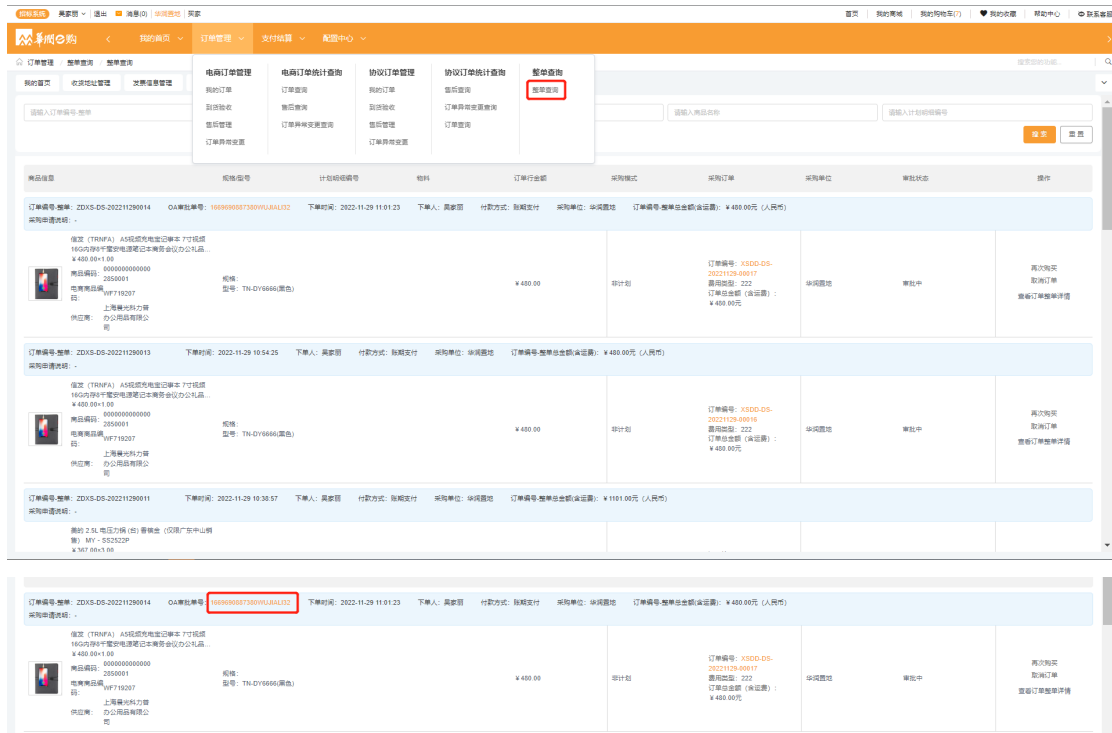
(图 3.5.2)

### 华润置地

华润置地采购人请前往【我的商城-订单管理-整单查询】页面下，点击“审批单号”后，页面将跳转至华润置地 OA 审批系统（如图 3.5.2.1），置地采购人可在此页面查看审批进度。

订单审批通过后，状态将更新为“待发货”。若审批超时（即未在 14 天内完成审批，订单将被自动取消）或被退回时，订单会变成“已失效”状态，如需继续采购请重新创建订单。



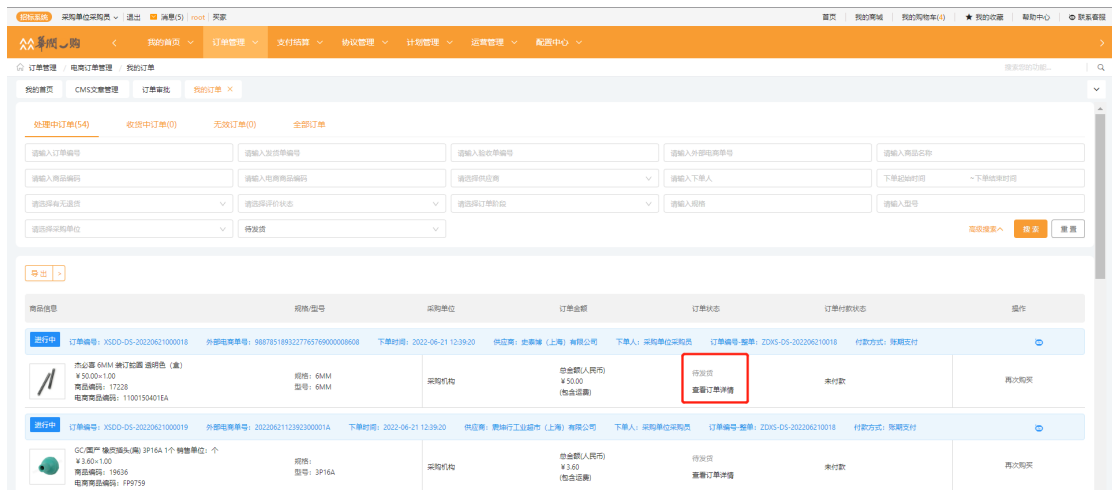


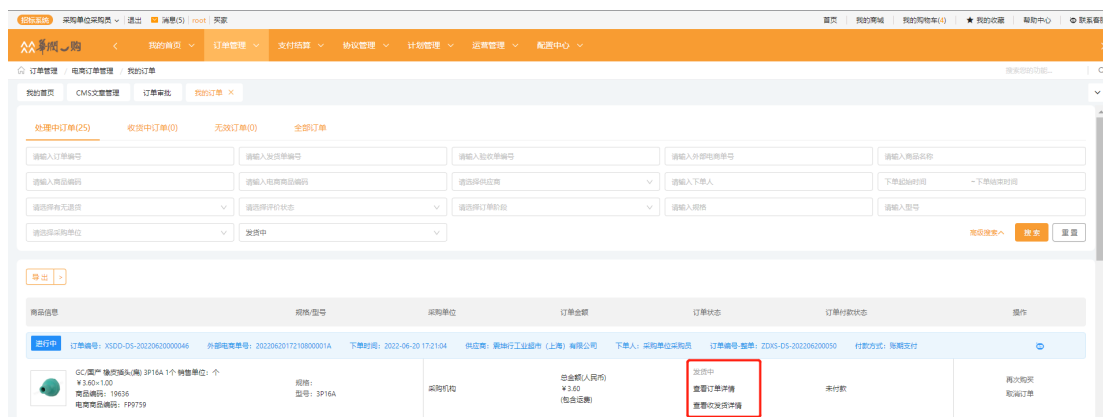
(图 3.5.2.1)

### 3.6 供应商确认订单

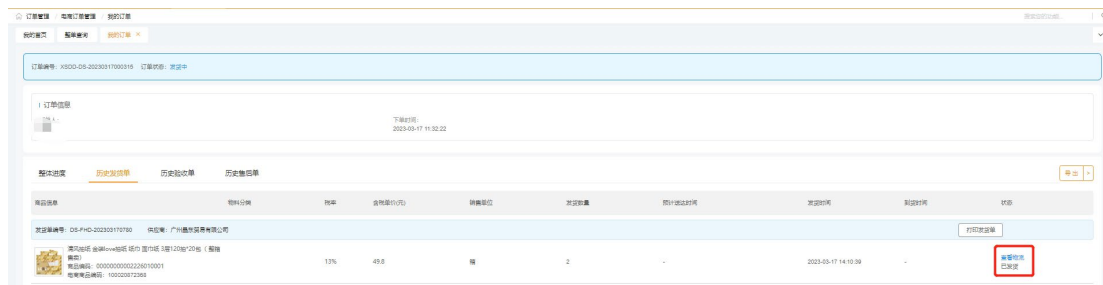
采购方订单审批通过后，采购人订单状态由【审批中】变为【待发货】。供应商发货后，订单状态由【待发货】变为【发货中】（如图 3.6.1）。

发货中的订单可在【订单详情-我的订单-收货中订单-查看收发详情-查看物流】处查看到详细的物流信息（如图 3.6.2）。





(图 3.6.1)



(图 3.6.2)

### 3.7 到货验收

采购人收到商品后，且订单状态为“已到货”时，即可进行到货验收操作。到货验收分为“系统自动验收”和“采购人手动验收”两种方式。

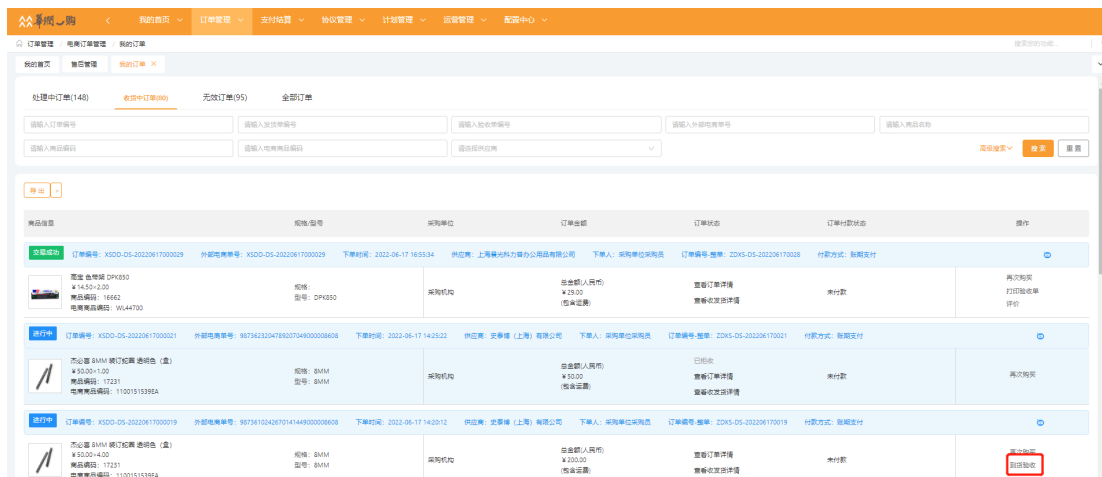
#### 3.7.1 系统自动验收

订单更新为“已到货”状态 14 天后，系统会自动对订单进行验收。

#### 3.7.2 采购人手动验收

商品到货后，采购人可点击进入【我的商城-订单管理-电商订单管理-我的订单】，在“收货中订单”的页签下，点击【到货验收】。完成到货验收后，即可进行结算开票及后续付款流程。

**注：\*点击到货验收前，请仔细确认商品！验收后就不能再发起退货，仅可进行换货或维修。**



(图 3.7)

### 3.8 售后

#### 3.8.1 售后方式

目前，华润 e 购商城支持换货、维修、退货三种售后方式。

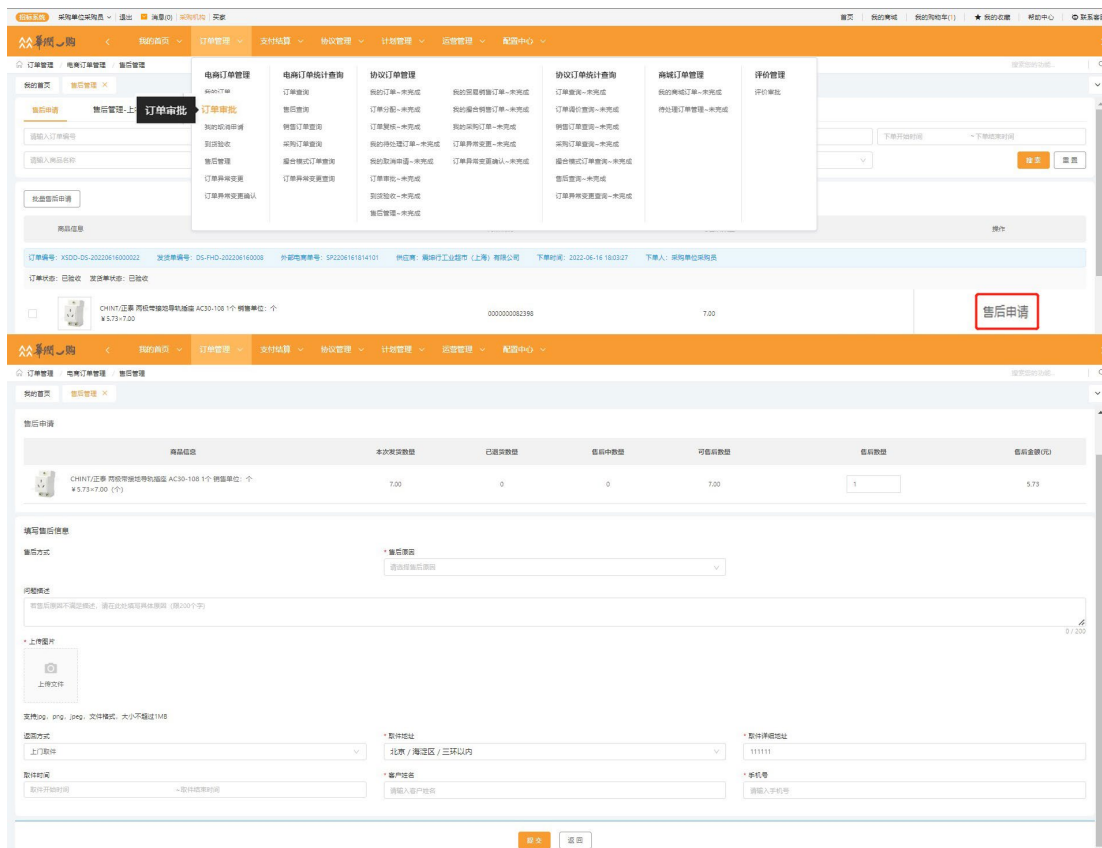
若系统界面未显示上述任一种售后方式，即表示该供应商暂不支持售后服务，需采购人与电商进行线下协商处理。

#### 3.8.2 售后流程

点击进入【我的商城-订单管理-电商订单管理-售后管理】，找到对应的订单，点击【售后申请】。选择“售后方式”、“售后原因”，填写“取件信息”等必填项后，点击【提交】按钮（如图 3.8.2）。待供应商进行确认、审批（一般在 3 个工作日）后，采购人可自行选择“退回方式”将商品寄回。

通常情况下，“已到货”的商品支持**退换、维修**的售后服务；而“已验收”的商品仅支持**换货及维修服务**。因此，请采购人在点击【到货验收】前，仔细确认商品。**验收后，将不能发起退货，仅可进行换货或维修。**

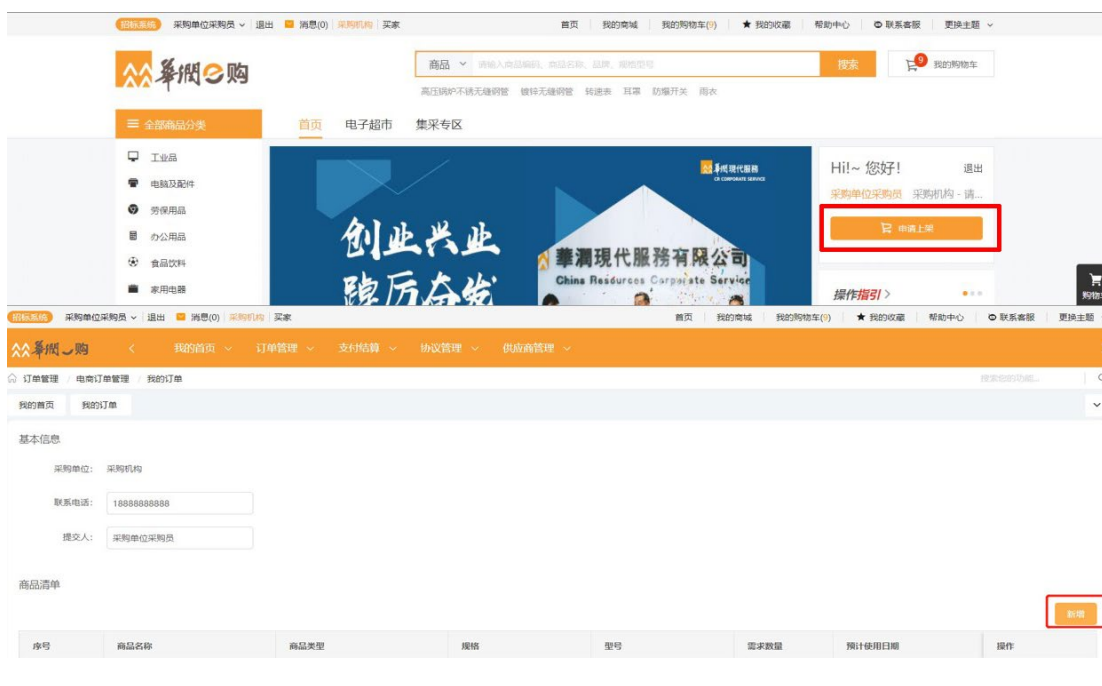
注：\*对于已验货但仍需退货的商品，采购人可尝试与供应商沟通，达成一致意见后，可进行【订单异常变更】相关流程。

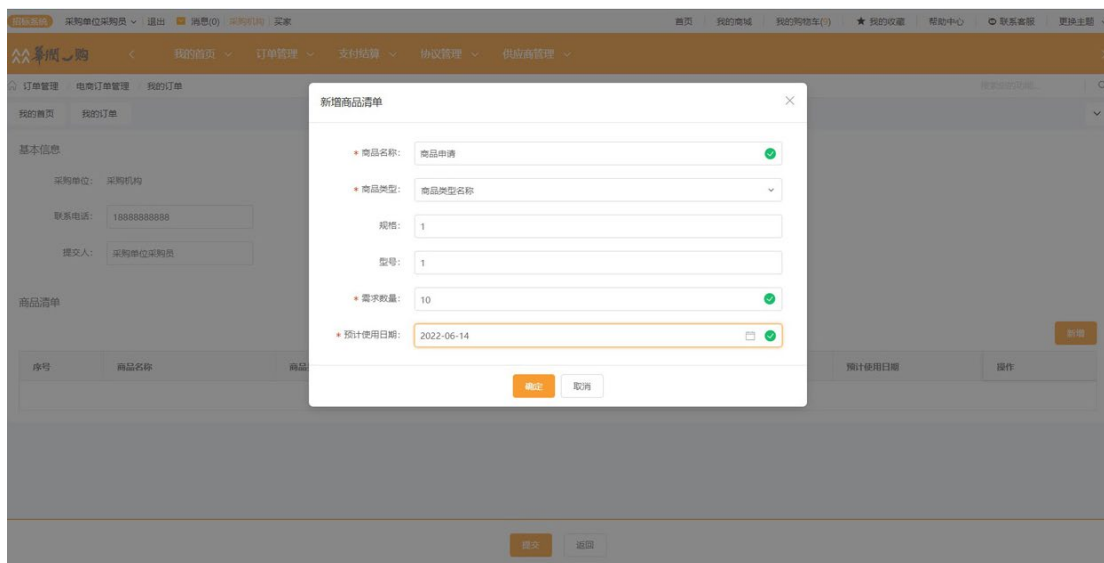


(图 3.8.2)

### 3.9 商品申请上架流程

若搜索商城后，仍没有满足需求的商品，采购人可提交上架申请。点击商城首页右上方的【申请上架】按钮，进入申请上架页面。点击【新增】按钮，填写申请上架的【新增商品清单】的相关信息（如图 3.9.1），确认无误后，点击【确认】并提交。





(图 3.9.1)

申请提交后,各供应商通常在收到申请的3个工作日内受理,若各家供应商均无此商品,申请单将被流转至【已驳回】页签下。上架完成后,采购人可点击进入【我的首页-申请上架管理-申请上架管理(采购商侧)】页面,在【已受理】页签下,查看申请上架的商品。

### 3.10 申请补充商品库存

若商品库存不足(状态为“无货”或“下架”时),采购人可在商品的详情页对商品进行“申请补充库存”操作。

点击商品详情页左侧【申请补充库存】按钮,在弹出的商品清单栏下填写商品的“需求数量”和“预计使用日期”后提交(如图 3.10.1)。

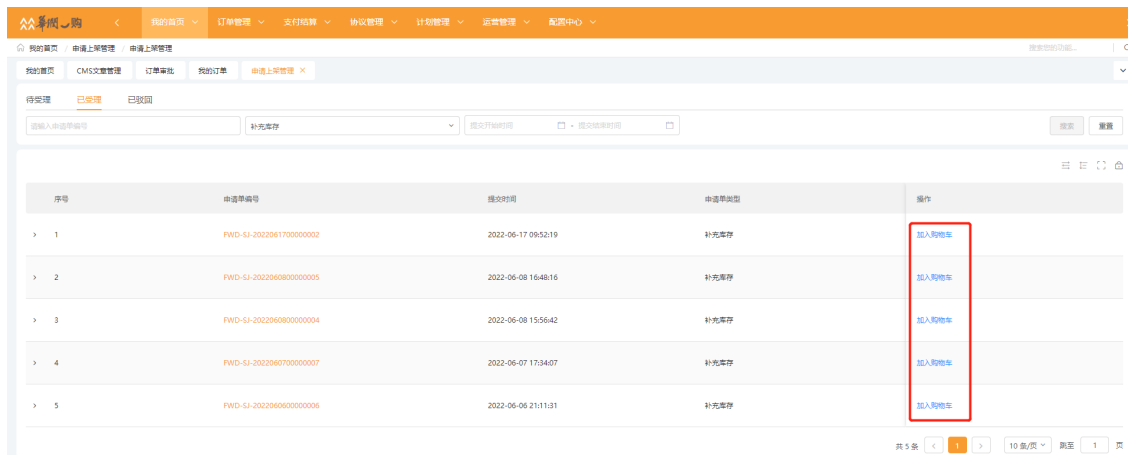




(图 3.10.1)

补货申请提交后，供应商将会收到商品的上架申请。

申请人可点击进入【我的首页-申请上架管理-申请上架管理(采购商侧)】，在“已受理”页签下查看完成补货的商品，并根据需求将其加入购物车内（如图 3.10.2）。



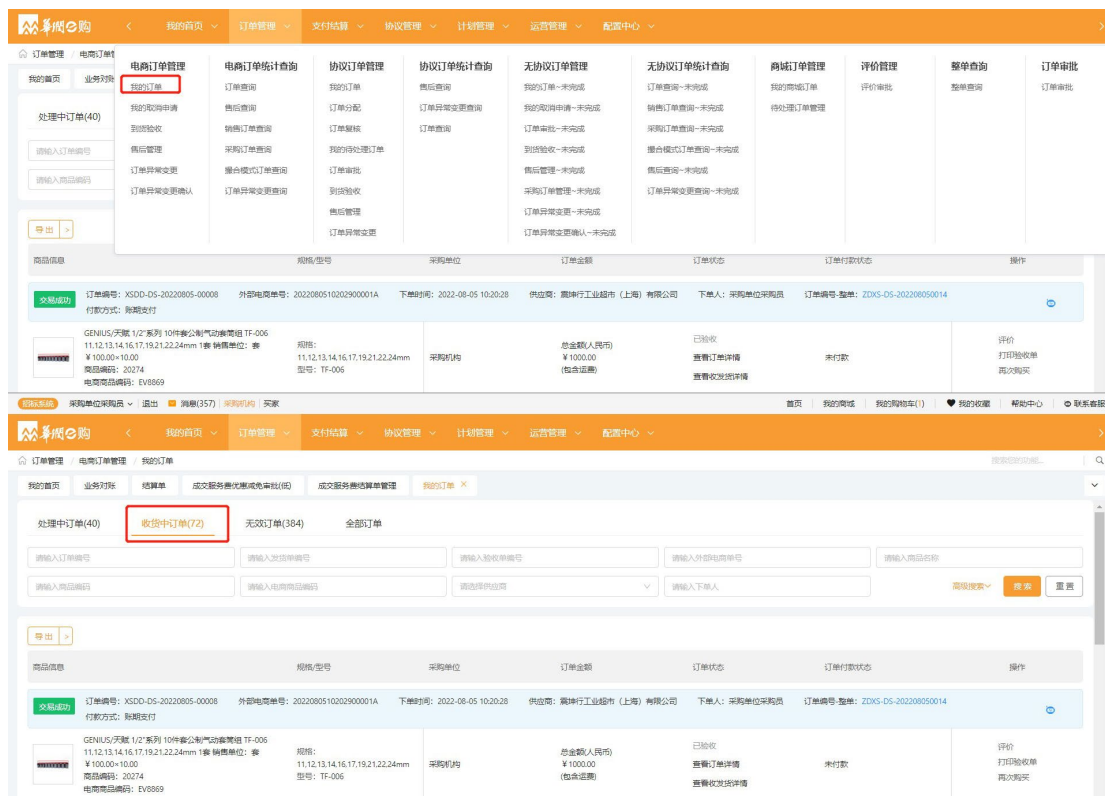
(图 3.10.2)

## 4 支付结算

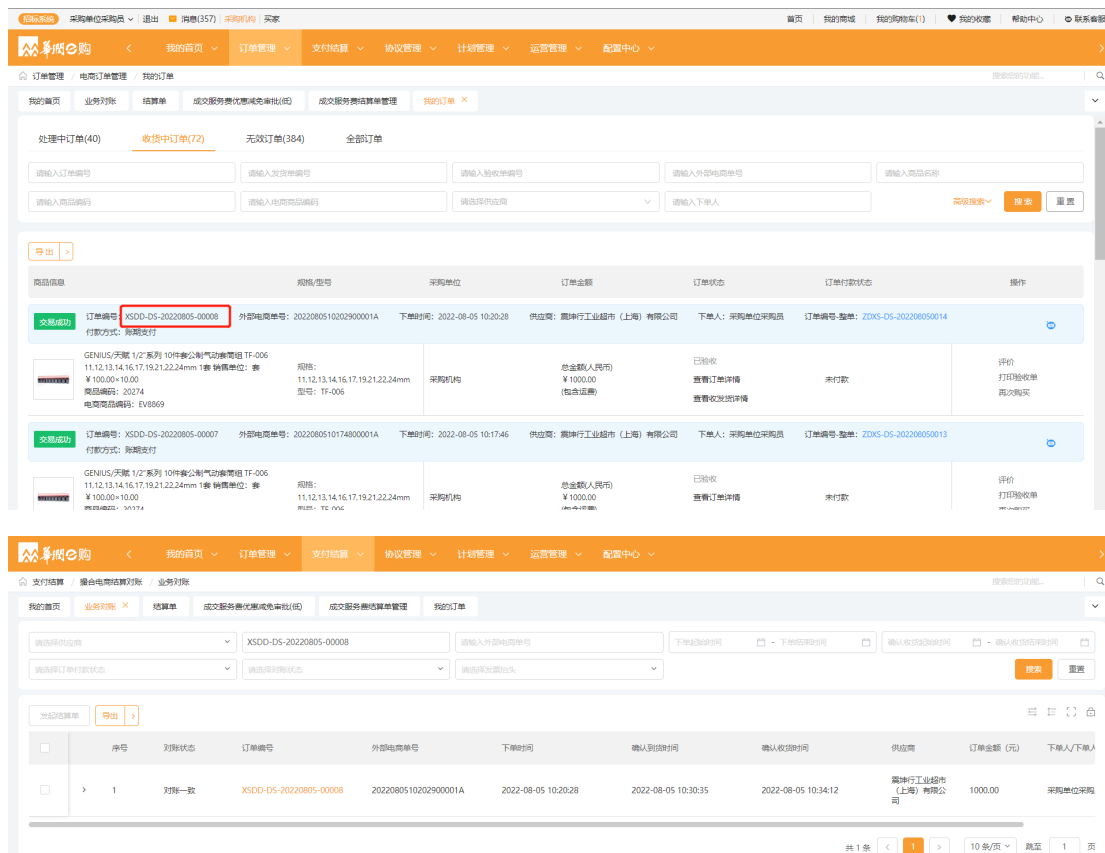
### 4.1 业务对账

订单确认收货后（状态为“已验收”），系统将自动进行业务对账、生成对账单（系统将每 30 分钟自动对账一次）。采购人点击进入【我的首页-支付结算-撮合电商结算对账-业务对账】，即可查看对应的账单状态。对系统未自动对账的订单，采购人可在此模块发起“业务对账”、“生成对账单”流程。

点击进入【我的首页-订单管理-电商订单管理-我的订单】页面，找到需要结算的订单（如图 4.1.1），复制此订单编号，并在业务对账页面进行快速搜索（如图 4.1.2）。



(图 4.1.1)



(图 4.1.2)

### 4.1.1 对账状态

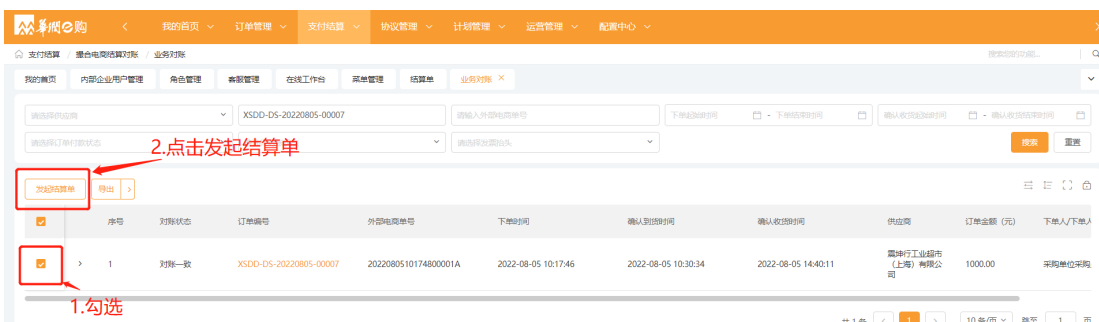
系统自动对账后，账单将分为“对账一致”、“未对账”、“对账不一致”三种状态。

“对账一致”：当“订单数量”与“订单金额”一致时，系统会将订单判定为对账一致。采购人可进行“发起结算单”、“确认发票信息”等后续操作（如图 4.1.1.1）。

序号	对账状态	订单编号	外部电商单号	下单时间	确认到货时间	确认收货时间	供应商	订单金额(元)	下单人/下单
1	对账一致	XSDD-DS-20220805-00004	2022080510154700001A	2022-08-05 10:15:45	2022-08-05 10:30:32	2022-08-05 15:02:54	冠坤行工业超市(上海)有限公司	1000.00	采购单位采购

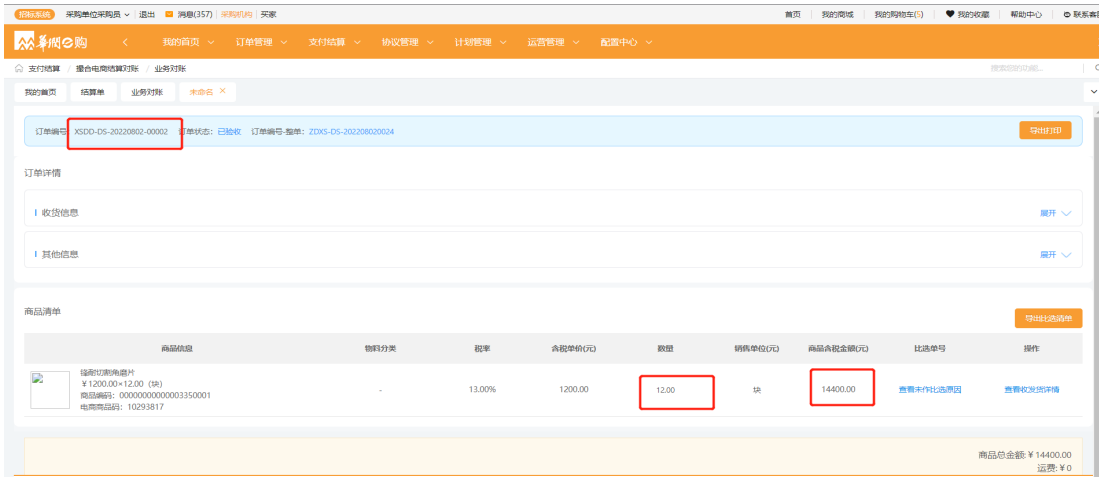
  

#	商品名称	规格	型号	单位	数量	单价(元)	总金额(元)
	GENIUS/天璇 1/2"系列 10件 普公制气动电磁阀 TF-006 1 1,12,13,14,16,17,19,21,22,2 4mm 1套 销售单位: 套	11,12,13,14,16,17,19,21,22,2 4mm	TF-006	套	10.00	100.00	1000.00



(图 4.1.1.1)

“对账不一致”：当“订单数量”与“订单金额”不一致时，系统将会判定此订单为对账不一致的状态（如图 4.1.1.2）。采购人需前往【订单管理-电商订单管理-订单异常变更】页面，发起订单异常变更流程（如图 4.1.1.3）。



序号	对账状态	订单编号	外部电商单号	下单时间	确认到货时间	确认收货时间	供应商	订单金额(元)	下单人/下单
1	对账不一致	XSDD-DS-20220802-00002	66234624347	2022-08-02 16:54:22		2022-08-03 14:21:09	鑫方盛控股集团有限公司	13200.00	采购单位采购

#	商品名称	规格	型号	单位	数量	单价(元)	总金额(元)
	铭密切滑油垫片			块	11.00	1200.00	13200.00

(图 4.1.1.2)



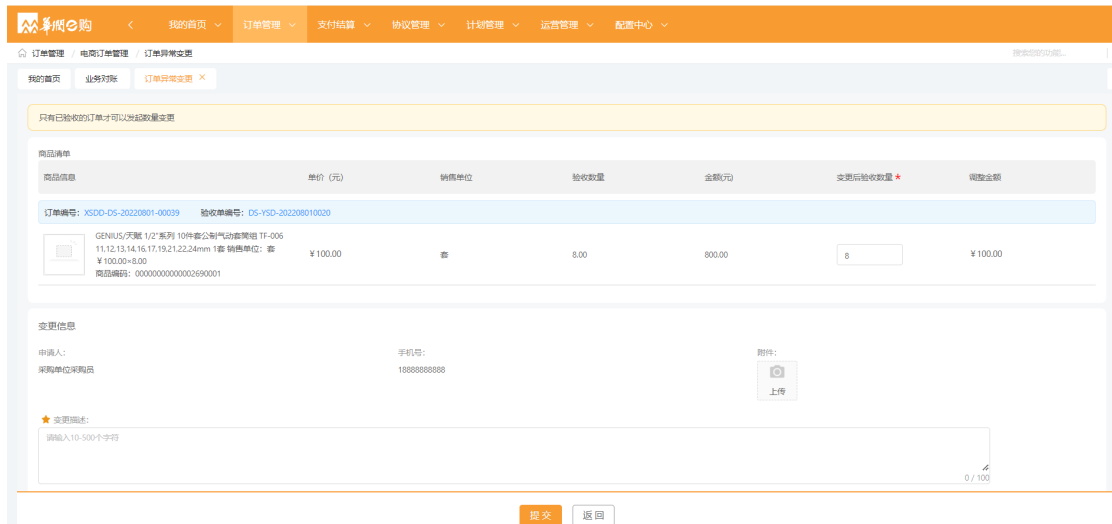


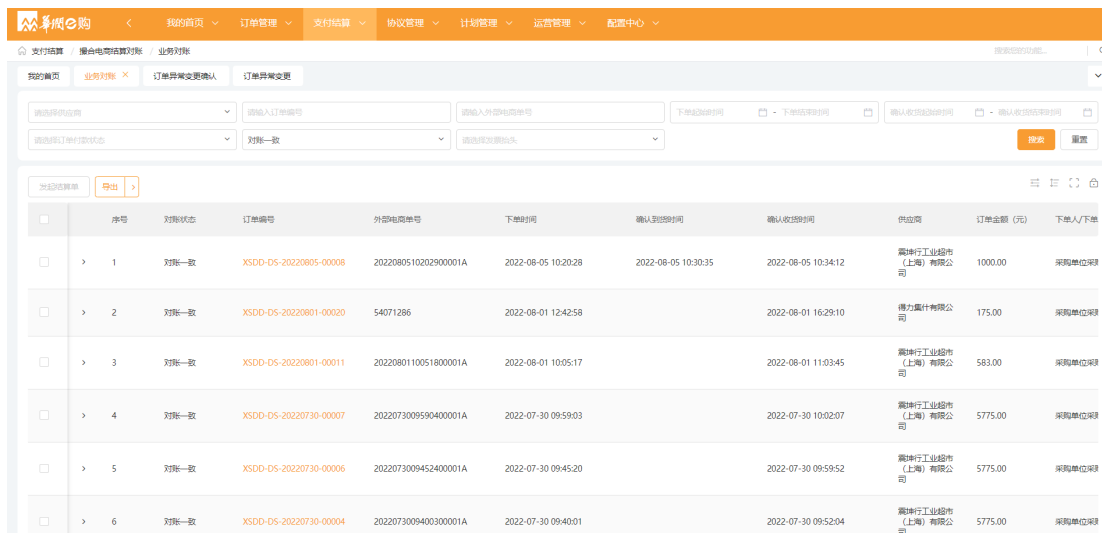
(图 4.1.1.3)

如图(4.1.1.4)在【订单管理-电商订单管理-订单异常变更】页面内搜索“对账不一致订单”的单号,点击【数量变更】按钮。请在“数量变更”页面内填写“变更后验收数量”(即实际收到的商品数量)、“变更描述”等相关信息,确认无误后即可提交。

供应商确认完成后,系统将自动发起对此订单的业务对账。审核无误后,此订单的状态将自动更新为“对账一致”。采购人可进行后续“发起结算单”、“确认发票信息”等操作。

**“未对账”**:此状态为系统对账延迟所致,系统每30分钟自动对账一次,请您耐心等待。

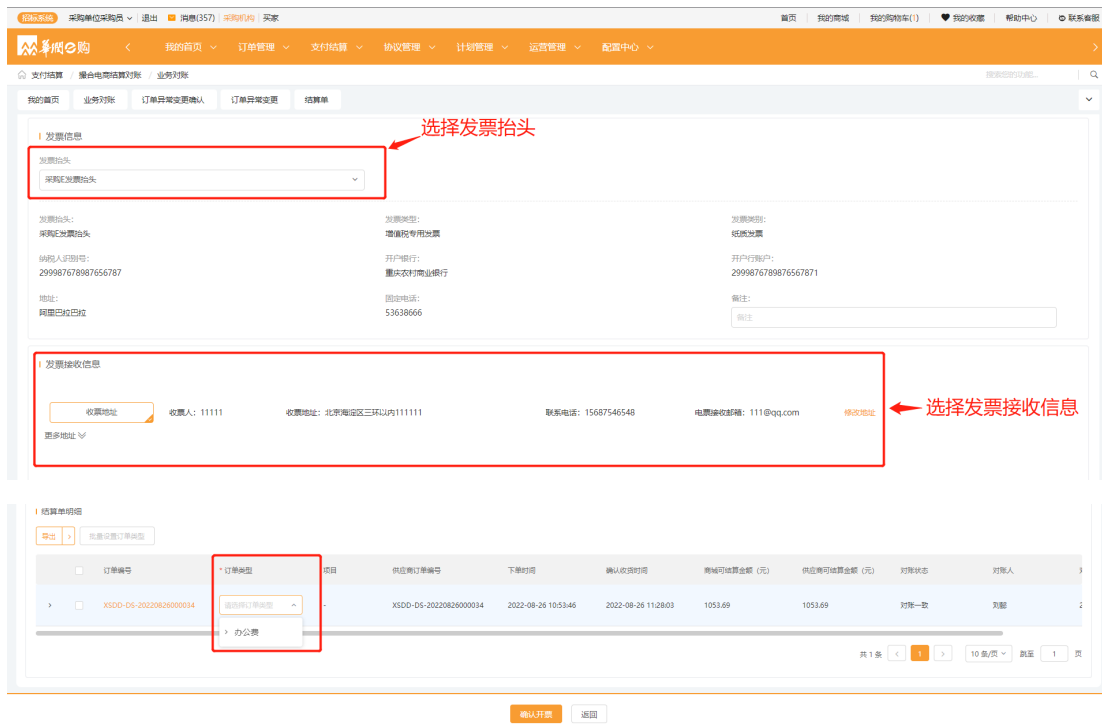




(图 4.1.1.4)

### 4.2 发起结算单

当账单状态为【对账一致】时，采购人即可勾选对应账单并点击【生成结算审批单】（**请注意！仅支持同一个供应商单据合并发起结算审批单**）。选择与之对应的“**发票抬头**”、“**发票类型**”、“**发票类别**”，以及接收信息。在“**结算单明细**”中选择“**订单类型**”，确认无误后，点击【**确认开票**】（如图 4.2）。

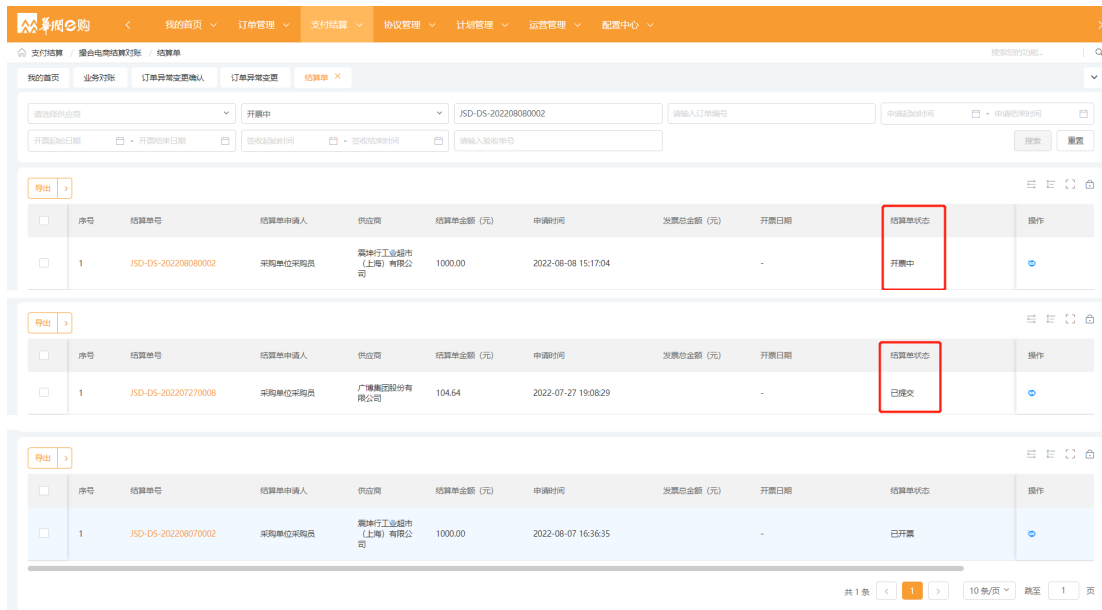


(图 4.2)

#### 4.2.1 发票开具状态

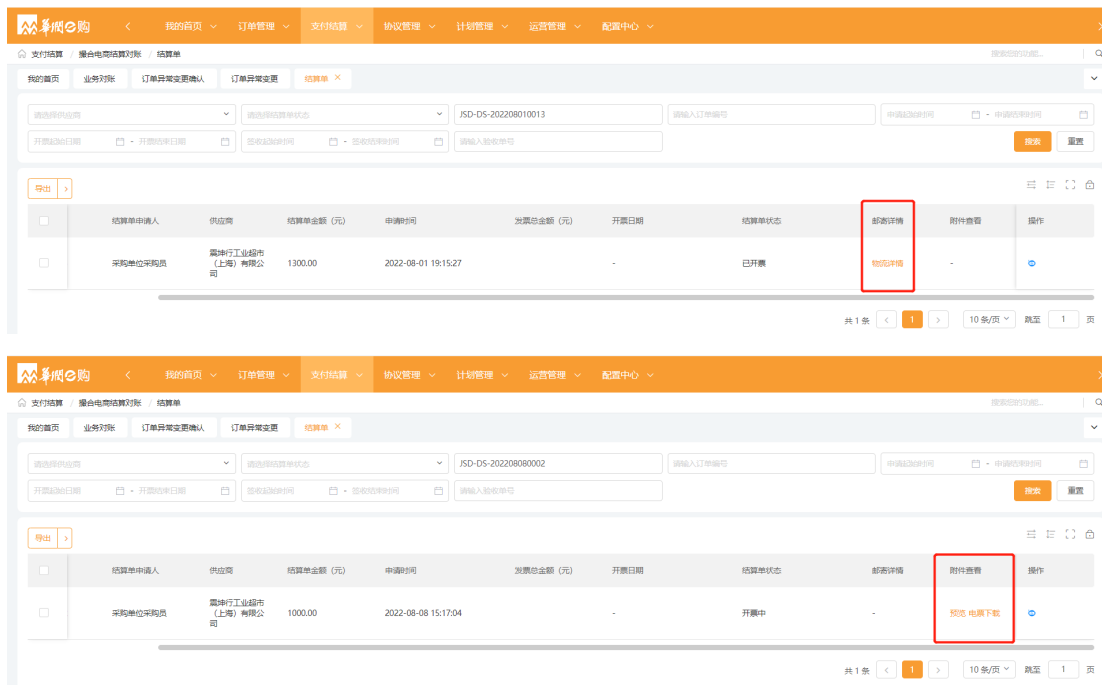
从“**结算单发起后**”至“**开票完成**”整个流程中，会出现以下三种“**结算单状态**”（即**发票开具状态**）（如图 4.2.1）：

- 开票中：开票信息供应商已接收，请采购人等待供应商开票；
- 已提交：开票信息供应商未收到，请采购人联系守正处理（守正运维将再次推送）；
- 已开票：供应商开票完成，发票信息已接收。



(图 4.2.1)

完成开票后，申请纸质发票的用户，请前往结算单详情页内【邮寄详情】栏下查看物流信息；申请电子发票的用户，请前往结算单详情页内【附件查看】处下载发票（如图 4.2.2）。



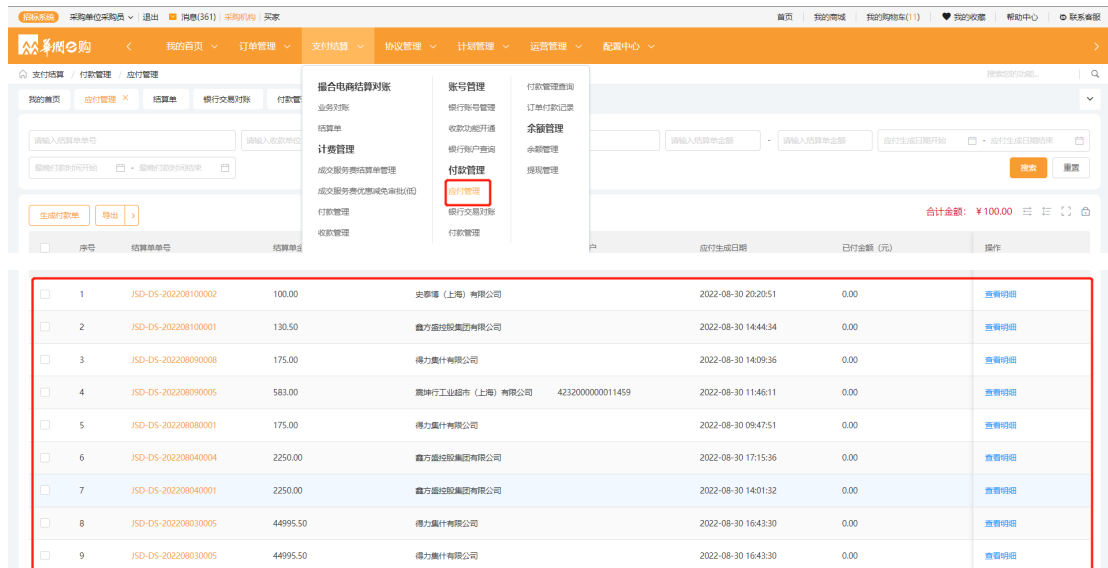
(图 4.2.2)

### 4.3 应付管理

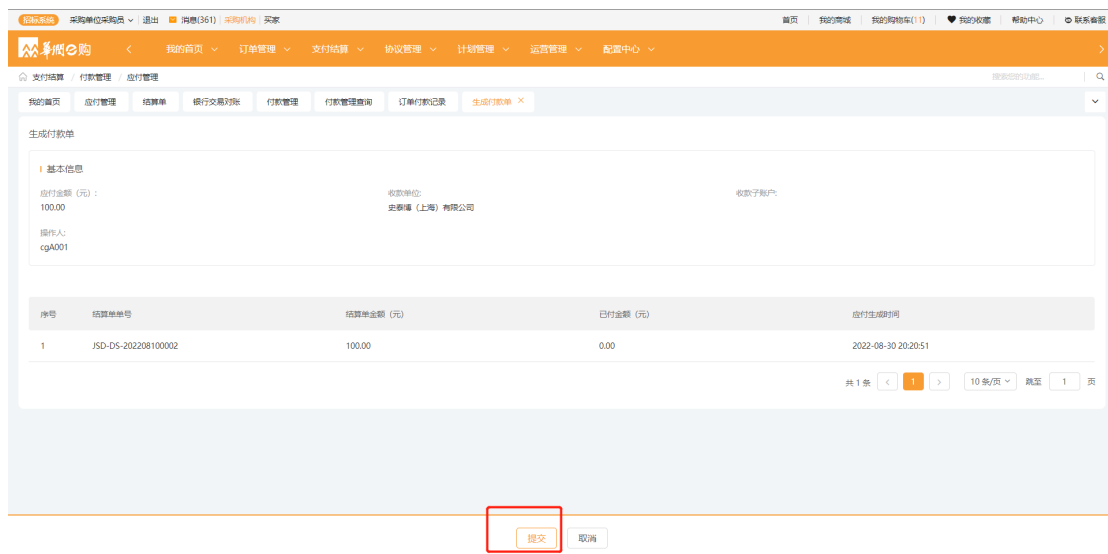
在进行“撮合电商结算对账”并生成结算单数据后，可按以下流程生成付款单。

点击前往【我的商城-支付结算-付款管理-应付管理】页面（如图 4.3.1），勾选需要付款的订单，点击左上角【生成付款单】进入结算单详情页，确认信息无误后提交（如图 4.3.2）。

注：\*采购人请在收到发票后，再点击【生成付款单】。



(图 4.3.1)

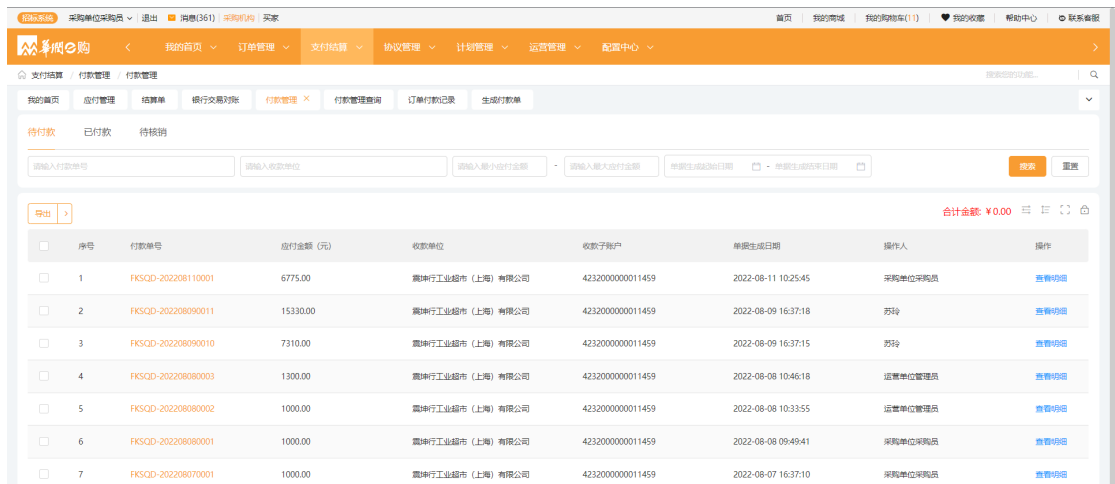


(图 4.3.2)

## 4.4 付款管理

### 4.4.1 待付款

付款单生成后，系统将会跳转至【我的商城-支付结算-付款管理-付款管理查询】待付款页签下。此处可查看未完成支付的订单明细，采购人需按照各单位财务付款要求在账期内（商品验收的60天内）完成相应付款操作（如图4.4.1）。



(图 4.4.1)

### 4.4.2 待核销

系统共有两种核销方式：“自动核销”及“手动核销”。

采购人在进行付款时，需在“银行备注信息”中填写付款单号，系统将根据备注的付款单号每24小时进行一次自动核销。

“系统自动核销”需满足以下的条件：

- 订单付款前，已完成公司的银行鉴权；
- 已付款至供应商对应的平安银行虚拟账户（不是发票信息中的付款账号）；
- 付款至银行时，已按格式要求备注付款单号，格式为：**FKD- 12位数字**（“FKD”必须大写；“-”必须是英文字符），已对接报账系统的业务单元无需备注，未对接的请财务付款时必须备注！

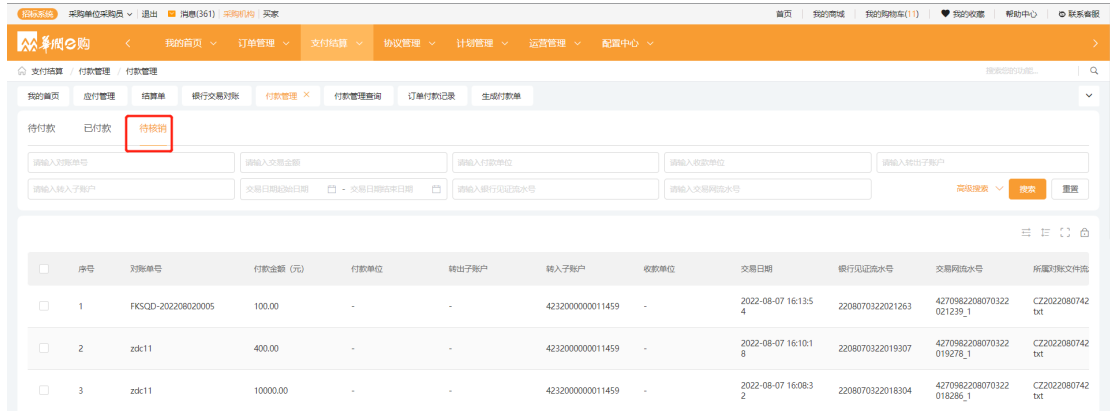
核销成功后，结算单会跳转至“已付款”页签，采购人可在该页面查看付款明细。

导致系统无法自动核销原因包括：“付款时未正确备注付款单号”、“多付/少付款项”、“未正确向供应商平安银行虚拟账户付款”、“付款账号未完成银行鉴权”等。此时需要采购人前往商城进行手动核销流程。

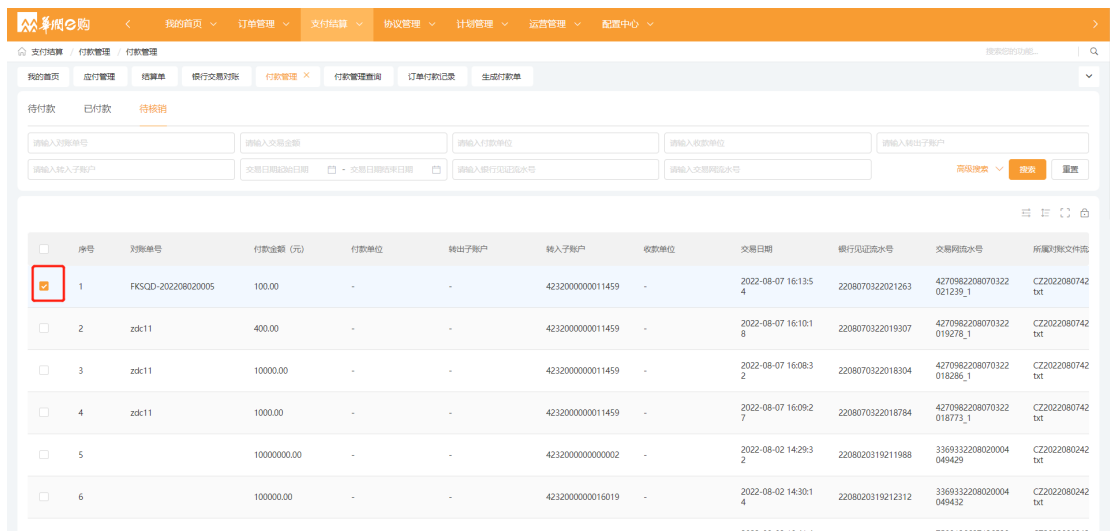
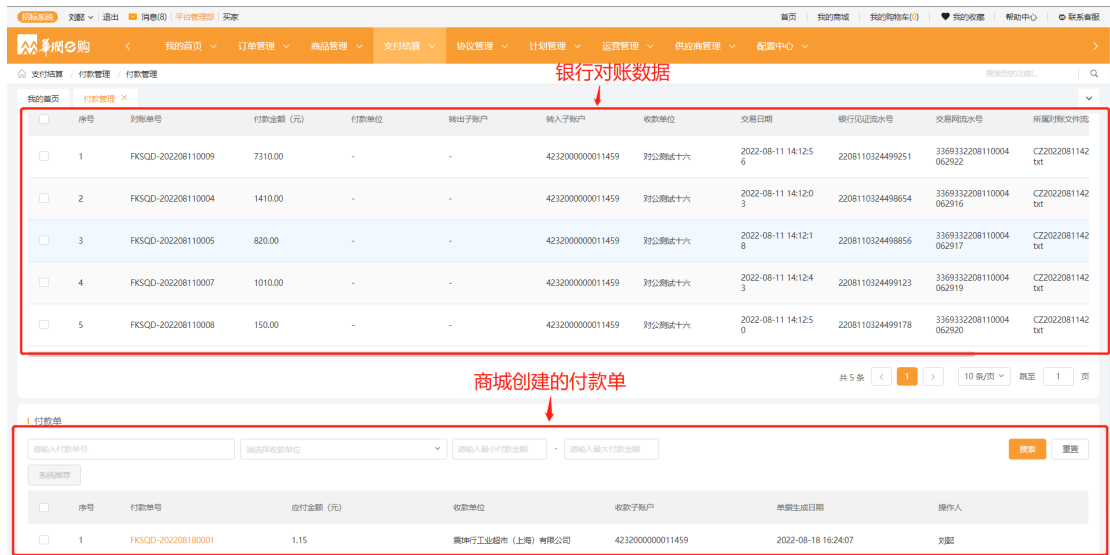
“手动核销”的步骤如下：

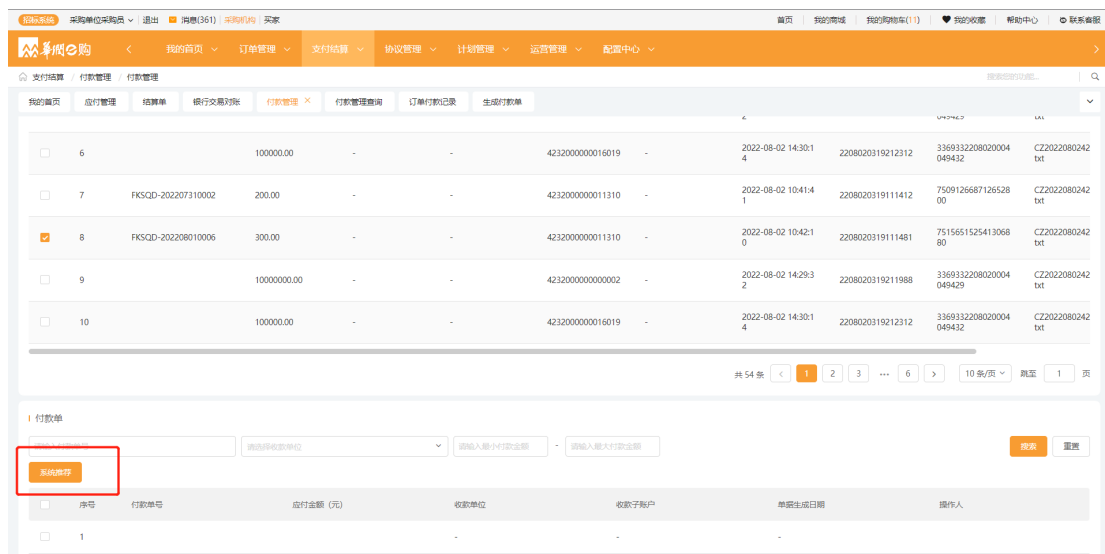
- 点击进入【我的商城】，在【我的首页】，找到【支付结算-付款管理】，进入【待核销】页签（如图4.4.2.1）；

- 选中需核销的对账单，点击下方【系统推荐】按钮（如图 4.4.2.2），系统会自动筛查与之对应的付款单（如图 4.4.2.3）；
- 确认银行的“对账数据”与商城创建的付款单一致后，点击【选择】按钮（如图 4.4.2.4）；
- 填写【核销备注】后点击【确定】提交，即可完成手动核销（如图 4.4.2.5）。

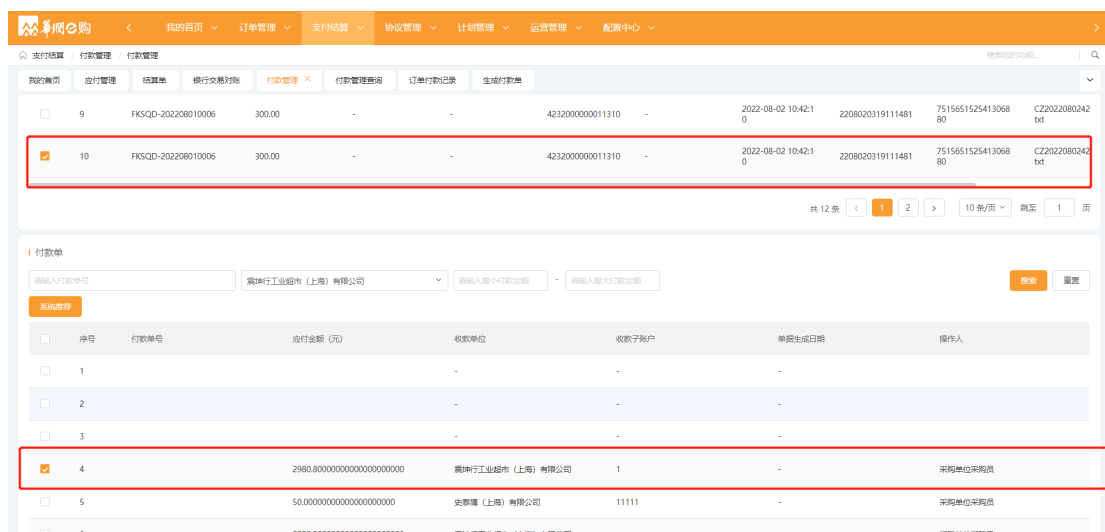


(图 4.4.2.1)

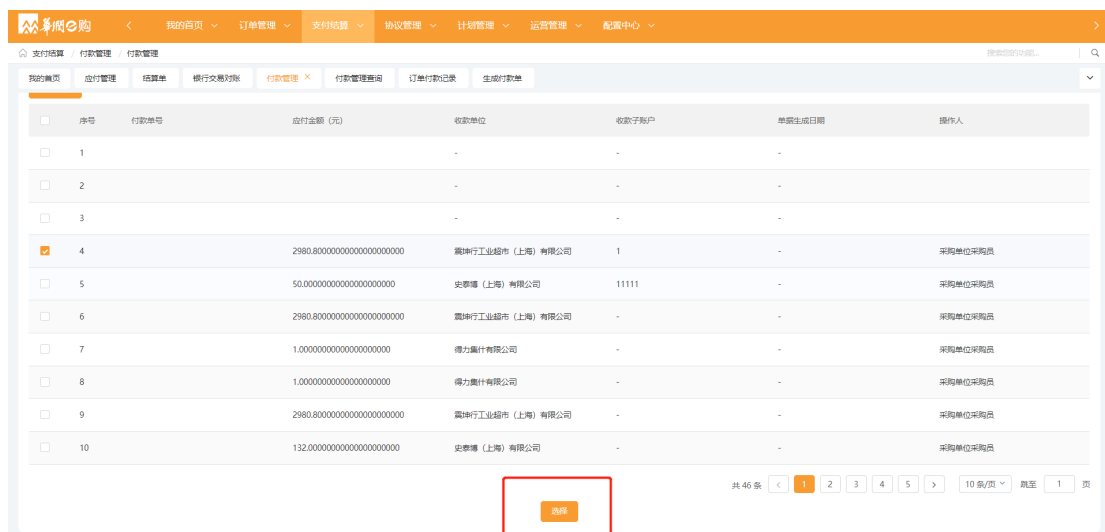




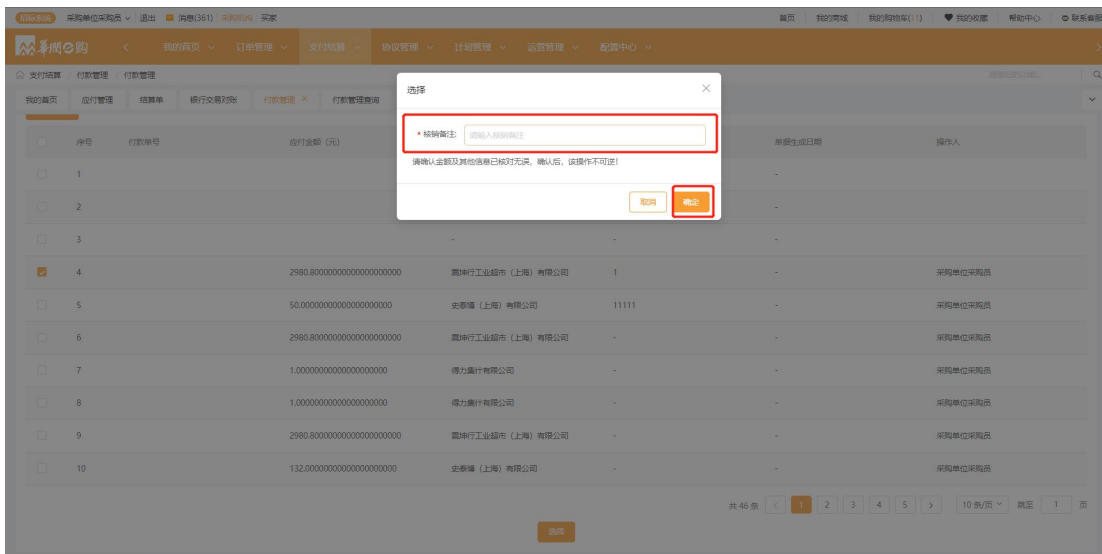
(图 4.4.2.2)



(图 4.4.2.3)



(图 4.4.2.4)



(图 4.4.2.4)

### 4.4.3 已付款

核销完成后，结算单会跳转至已付款页面。采购人可在此页面点击【查看明细】按钮，查看明细。

