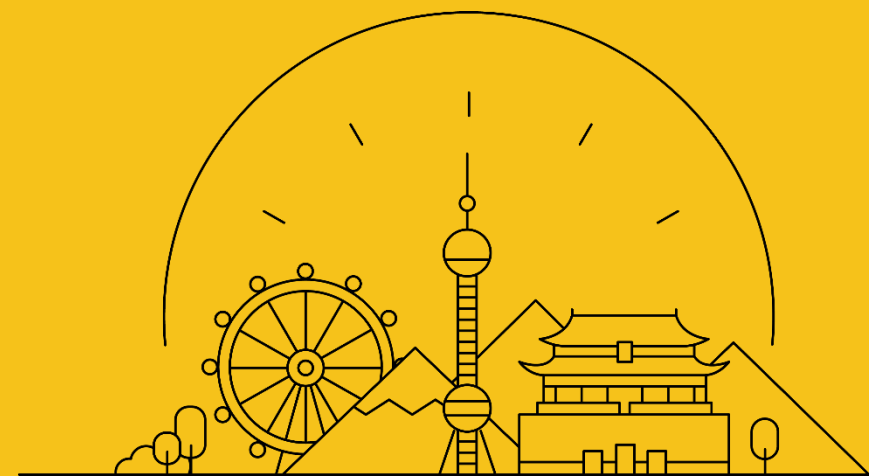


商家常见问题的汇总及解法

跟团商务组

2021-11



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

WHY?我们培训的意义

【课程背景】“痛点·高频”

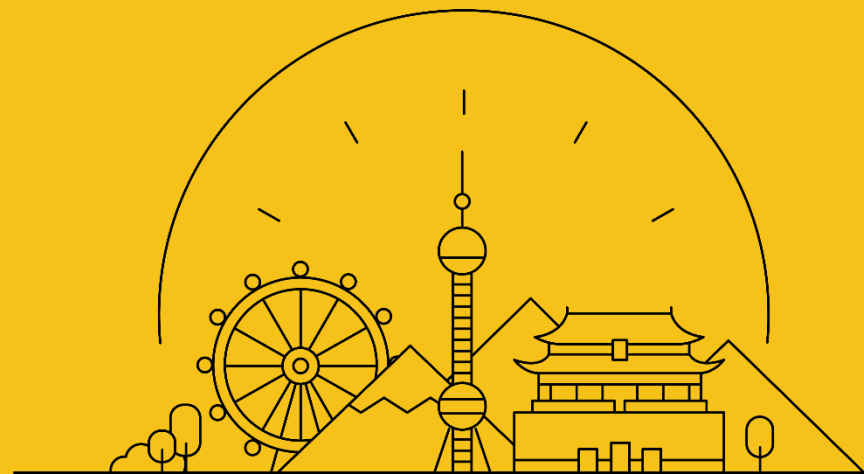
新商家、老商家换新对接人，导致对产品上线、资质审核等规则不熟悉，造成多次驳回，产生**痛点**，延长了产品审核通过时间，造成商家售卖期延迟，影响产出

此次培训恰恰是针对**高频**驳回的内容进行培训，提升商家及平台的工作效率，达到合作共赢的目的

少驳回 ➡ 上线快 ➡ 多收入

1

产品审核篇



平时大家都会遇到哪些产
品审核类问题？

产品为什么被编
审驳回了？

产品怎么突
然下线了？

时间集合统一

填写具体地址

披露赠送的5个
原则是什么？

为什么我没有图文
详情权限？



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

上线问题：

基本信息-景点搜不到，无法匹配poi



解决方法：
先搜城市，再搜景点。

基本信息 商品套餐 产品特点 预定须知

供应商的 [旅行社责任保险保单] 资质即将过期，请及时更新，否则影响上单

供应商产品编号 此编号方便您内部管理自己的产品，不展示给消费者 0/12

* 供应商产品名称 深圳-清远黄腾峡一天 10/50

线路信息

线路类型 ☒ 境内

* 定制属性 ☒ 售卖模式

* 游玩类型 ☒ 周边跟团(1-3日) ☐ 出发地跟团(4日以上) ☐ 目的地参团(4日以上) 审核通过后不支持修改

* 出发地 深圳

添加出发城市 审核通过后不支持修改

* 目的地 清远

添加目的地 审核通过后不支持修改

* 主要景点 黄腾峡漂流 X 黄腾峡天门悬廊 X 黄腾峡生态旅游区 X

古龙峡漂流 景点名称 请选择线路中途经过的全部景点

* 行程天数 1 天 0 晚 审核通过后不支持修改

线路信息

线路类型 ☒ 境内

* 定制属性 ☒ 售卖模式

* 游玩类型 ☒ 周边跟团(1-3日) ☐ 出发地跟团(4日以上) ☐ 目的地参团(4日以上) 审核通过后不支持修改

* 出发地 东莞

添加出发城市 审核通过后不支持修改

* 目的地 清远

添加目的地 审核通过后不支持修改

* 主要景点 古龙峡云天玻璃 X 小北江游船 X 古龙峡原生态旅游区 X 小北江 X 北江游船号白鹿码头 X

清远 景点名称 请选择线路中途经过的全部景点

* 行程天数 1 天 0 晚 审核通过

产品信息

* 美团产品名称 古龙峡云天玻璃、小北江游船、日跟团游*挑战网红玻璃桥+游船

再搜景点，例如：古龙峡漂流

搜城市，例如：清远

再搜景点，例如：古龙峡漂流

上线问题：

商品套餐-套餐-当日行程的景点必须和当日途经景点一致

✖ 套餐-当日行程的景点必须和当日途经景点一致



解决方法：

- 1、在【商品套餐】【基础信息】里关联对应景点
- 2、在【商品套餐】【当日行程】里再次关联对应景点，但是景点只能在这个里面关联一次

线路信息

线路类型 ☒ 境内

*定制属性 ☒ 售卖模式

*游玩类型 ☒ 周边跟团(1-3日) ☐ 出发地跟团(4日以上) ☐ 目的地参团(4日以上) 审核通过后不支持修改

*出发地

添加出发城市

审核通过后不支持修改

*目的地

添加目的地

审核通过后不支持修改

*主要景点

景点城市

景点名称

请选择线路中途经过的全部景点

*行程天数 天 晚 审核通过后不支持修改



赏东京梦华乘御河游船游开封府

4)

套餐IL, 前台展示: 是

集合信息

行程信息

自费项目

费用说明

价格库存

D1

基础信息

*途径城市:

请选择

途径景点:

请选择

上线问题：

无法提交审核-当前角色该操作未授权

× 当前角色该操作未授权

解决方法：

任意改个字或标点等，点【保存】-【提交审核】。

温馨提示：

- 1、这个问题出现的场景为：产品已下线，但产品已经审核通过的情况。
- 2、若什么都不改，直接提交，就会出现【当前角色该操作未授权】这个系统提示。



上线问题： 未有图文详情权限

图文详情 [点击样例模板](#)

您尚未有图文详情权限，请联系您的BD申请开通

保存

解决方法：

只要至少有1条产品在线，每周三，系统会自动开通权限。



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、**驳回**、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

驳回：商品套餐-编审驳回-填写具体地址/填写具体集合信息

驳回理由



1: 填写具体地址, 具体地址:**路*号 如:人民广场武胜路博物馆南门

确定

驳回理由



1: 填写具体集合信息

确定

解决方法： 格式需要按照XX区XX路XX号+地点+哪个门
备注：如遇上门接的产品，请单独联系BD经理特殊申请解决

错误案例：

集合信息
行程信息
自费项目
费用说明
价格库存

* 集合地点	* 集合时间	* 返回地点
广州市博物馆（即越秀公园镇海楼）门口	08:45	广州博物馆（即越秀公园镇海楼）

+ 新增一条

正确案例：

集合信息
行程信息
自费项目
费用说明
价格库存

* 集合地点	* 集合时间	* 返回地点
天河区珠江东路2号广州市博物馆西门	08:45	天河区珠江东路2号广州市博物馆西门

+ 新增一条



驳回：商品套餐-编审驳回-行程信息没有返程信息

驳回理由

i 1: 商品套餐-行程信息-没有体现返程信息

确定

解决方法：

【商品套餐】 【行程信息】

【线路信息】里添加【交通2】的回程信息

例如：出发地-郑州、目的地-郑州方特
那交通2出发地-郑州方特、目的地-郑州

基本信息 商品套餐 产品特点 预定须知

线路信息

交通 1

* 交通方式: 大巴

* 出发地: 郑州

* 目的地: 郑州方特欢乐世界

参考班次: 正规旅游巴士, 保证一人一正座

交通时长: 小时 分钟

相关描述:

交通 2

* 交通方式: 大巴

* 出发地: 郑州方特欢乐世界

* 目的地: 郑州



驳回：图文详情-不能出现单独风景照

驳回理由



1: 图文详情-不能出现单独风景照

确定

解决方法：

图文详情上传的照片，图配文字。

禁止上传：

单独风景照片

带“好评返现”字样图片（为保障商户与消费者合法权益，维护平台正常经营秩序）

涉嫌虚假宣传及违反法律图片

无版权归属图片





【图文详情】正确案例



【图文详情】错误案例

驳回：

产品图片有水印，请修改/产品图片-不能出现正脸/不可出现文字

驳回理由  1: 图片有水印，请修改 确定	驳回理由  1: 产品图片-不可出现文字 确定
驳回理由  1: 产品图片-不能出现正脸 确定	驳回理由  1: 产品图片-不可出现人物正面照 确定



解决方法：

产品图片，不要含水印、人物正面、文字、边框、拼图
目的是保证展示效果



【产品图片】正确案例



资深导游 专业持证导游

带团多年、出身湖北、经验丰富

我们不仅是您的出行向导，
也是您的贴心管家
您负责赏美景
合照我来拍，有问题我来解决.....
让您的旅行玩得愉快舒心，我们在努力！

【产品图片】错误案例

驳回：预订设置不符合要求驳回

驳回理由



1: 应BD要求, 预定时间设置请介于0天0点到提前1天16点之间, 请在基本信息-预定设置进行调整

确定

解决方法：

基本设置-产品信息-预订设置底线要求1天23点或0天6点即可



*预订设置 请在出团日期前的 天 点前预订

驳回：赠送项目披露赠送的5个原则



驳回理由



1:
赠送项目披露赠送的5个原则

确定

解决方法：
商品套餐-费用说明-赠送模块里面，按照红字要求写明。

无需返还

需要返还

赠送

出发团期为2021年11月1日-2022年2月28日
客人出行当天，导游赠送每位客人一瓶矿泉水
矿泉水未喝完无需返还，客人可自行处理

赠送

出发团期为2021年11月1日-2022年2月28日
下单后，客人出行当天，每笔订单里每位客人，在雪具大厅处，导游给予（滑雪鞋，滑雪双板，滑雪杖）使用权
当天滑雪完毕后，雪具大厅处，每位客人需要归还

如商品中任何板块出现赠送、返还信息，必须同时对该项目披露以下五大重要信息

- 有效期（如长期有效也请注明）
- 满足条件（如下单支付即赠送/返还、实际出行赠送/返还）
- 赠送/返还方式（如导游发放、景区取票处赠送、酒店前台赠送）
- 赠送/返还时间点（如出行前、出行时、回程后**天内）
- 赠送/返还范围（如每张订单、每间房间、每个出行人、成人、儿童）

驳回：含高危项目必含旅游意外险

驳回理由



1: 含高危项目必含旅游意外险

确定

保险:



含旅游意外险

解决方法：

这个问题主要集中在滑雪、漂流产品上，必勾选包含旅游意外险。



驳回：集合时间格式统一

驳回理由



1: 集合时间格式统一

确定

错误案例：

所有套餐

(默认) 银杏园+英西... ×

银杏园+英西峰林+千年瑶寨 (4212220)

套餐ID: 4212220 前台展示: 是

集合信息 行程信息 自费项目 费用说明 价格库存

* 集合地点	* 集合时间	* 返回地点
东莞康华医院正门口	9: 00	东莞康华医院正门口
深大北门人行天桥底下(朝南头关方向) (1号线深大A3出口)	8: 00	深大北门人行天桥底下(朝南头关方向) (1号线深大A3出口)
福田笋岗西路市体育馆南2门	7: 30	福田笋岗西路市体育馆南2门
龙岗六约地铁站C1出口 (3号线)	7:00	龙岗六约地铁站C1出口 (3号线)

+ 新增一条

时间格式要统一

目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

下线理由：产品自动下线-运营判定该poi不在营业范围

下线理由



运营判定该POI不在营业范围

确定

解决方法：

任意修改一点内容-【保存】-【提交审核】（不要点立即上线）

导致出现这个情况的原因：

为景区临时关闭，系统会自动下线关联此景点的所有线路。



下线理由：控货-产品下线

下线理由



控货-产品下线

确定

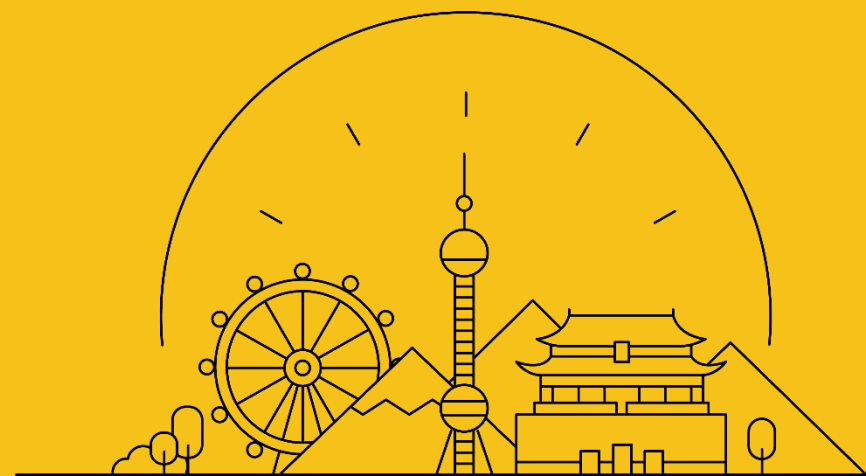


出现下线的原因：

- 1、点评分数低分（服务存在较大改善空间，需在线路安排或服务环节整改优化）
- 2、100天内产品无动销（线路设计与客户需求可能存在偏差，需提升产品竞争力）
- 3、出发地或目的地出现中高风险地区（结合相关政策管控要求，视防疫具体情况而定）
- 4、风控下线（为保障商户与消费者合法权益，维护平台正常经营秩序）

2

资质合规篇



平时大家会遇到哪些
资质问题？

营业执照

保证金

旅行社责任险保单

与酒店的关系
证明



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

营业执照驳回：

【附件缺少】-【营业执照】请先上传最新的营业执照2021-09-06
一般经营项目



解决方法：

- 1、上传最新的营业执照
- 2、或上传市场监督管理局盖红章的【变更（备案通知书）】

备注：在最新资质下面必须【勾选】是否在C端展示，且只能
勾选一个，勾选一个，勾选一个，不可勾选多个。

错误案例：勾选了2个【是否在C端展示】

*营业执照三证合一：

☒ 是

☐ 否

*营业执照：

上传图片 格式要求：JPG、JPEG、GIF、PNG单张图片大小不超过20M



☐ 是否在C端展示 ?



☐ 是否在C端展示 ?



☒ 是否在C端展示 ?



☒ 是否在C端展示 ?



☐ 是否在C端展示 ?



☐ 是否在C端展示 ?



☐ 是否在C端展示 ?



☐ 是否在C端展示 ?

下一步

与酒店关系证明驳回：

解决方法：
如商家已经无酒景业务，此处上传营业执照即可。



*与酒店的关联关系证明:

[上传图片](#) 格式要求: JPG、JPEG、GIF、PNG单张图片大小不超过20M



[查看](#)

☐ 资质是否永久有效

2033-08-04

*与景区的关联关系证明:

[上传图片](#) 格式要求: JPG、JPEG、GIF、PNG单张图片大小不超过20M



[查看](#)

☐ 资质是否永久有效

2033-08-04

旅行社责任保险保单驳回：

驳回原因

【公章不合格】旅行社责任保险保单上的
保险公司专用章非鲜章2021年

【旅行社责任保险保单】保险单中没有分社明细，请提供分社
明细

解决方法：

- 1、旅行社责任保险保单，必须有保险公司的【红色公章】。
- 2、总社保险单里务必上传带分社页的保单，同时也必须有保险公司的【红色公章】。



[illegible]

错误案例：上传了保险单复印件

[illegible]

正确案例：上传了保险单原件电子版

目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

合作周边跟团品类保证金5000元:

❌ 保证金不足不能上线, 请及时充值

美团门票
门票商家中心

- 首页
- 产品管理
- 订单管理
- 财务管理
 - 结算对账单
 - 发票管理
 - 财务问答
 - 付款记录
 - 保证金账户

跟团游

账户余额

二级业务线 跟团游(旧)

¥ -5000.00

账户余额 (实付-应付)

充值

账户信息

账户ID	账户类型	供应商名称
101 422	保证金	深圳 行社有限公司

交易明细

交易时间	应付	实付	二级业务线
2018-03-20 20:53:01	5000.00	0.00	跟团游(旧)
合计	5000.00	0.00	

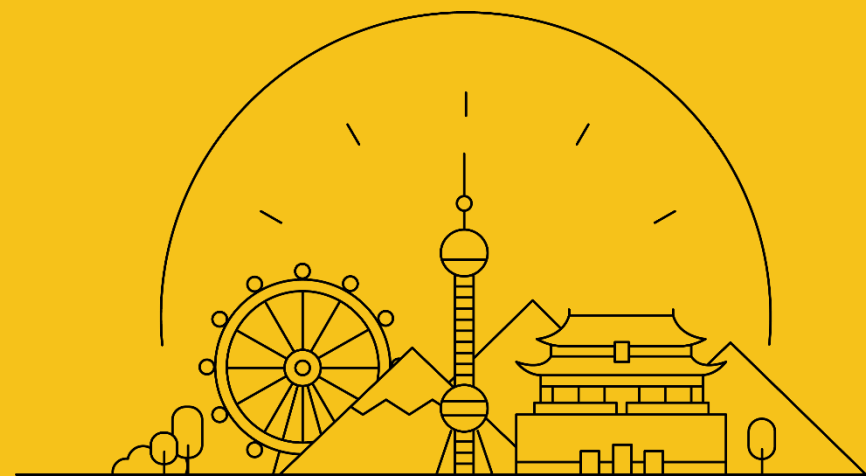
解决方法:

- 1、后台充值保证金即可。
- 2、老商家如以前对公打过保证金, 可把保证金付款水单发给区域BD经理, BD系统提交认款, 财务查账入账后, 解除限制。



3

系统使用篇



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

系统合同状态：正常是【**审核通过**】，非正常是【**未提交**】。

美团门票 门票供应商中心

供应商信息

合同信息 3

退出合作信息

隐私协议

廉正举报

99+ 主账号 1

2 账号管理 我的信息 系统设置 退出登录 签约历史

合同编号	合同名称	签订业务	负责BD	签署时间	合同有效期	合同状态	操作
LYFF 234	深圳 社有限公司	国内跟团游 酒景	武腾龙 13811813336	2019-04-23	2019-04-23 至 2022-01-31(到期后自动续签)	审核通过 编审日志	4 查看 修改 下载

合同【未提交】应如何操作？

答：在资质审核通过的情况下，1右上角【主账号】-2选择【我的信息】-3左侧【合同信息】-4点击【修改】，提交。



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

系统付款异常

美团门票
门票度假商家中心

- 首页
- 产品管理
- 订单管理
- 财务管理
 - 结算对账单
 - 发票管理
 - 财务问答
 - 付款记录
 - 保证金账户
- 数据分析
- 营销中心

跟团游

收款记录查看

付款申请日期 到 状态 全部 [下载明细](#)

付款申请日期	结算单ID	合同编号	银行信息	金额	状态
2021-11-08 11:23:25			账户 银行	-	付款异常 合同未审核通过，请联系BD协助处理 查看BD及联系方式 查看合同审批进度 收起详情
2021-10-19 10:32:59			账 银行	6	付款成功

付款异常原因：

- 1、合同是【未提交】状态导致
- 2、发票未开（底价发票模式）

打款驳回解决方法：

- 1、合同【未提交】重新提交通过后，系统自动变成【审核通过】，系统会在下一个打款周期重新打款。
- 2、补开底价发票，财务收到后，系统会在下一个打款周期重新打款。



目录 CONTENTS

1

产品审核篇

上线、驳回、下线产品

2

资质合规篇

资质更新审核、保证金

3

系统使用篇

合同、打款、客服电话

系统接收订单短信手机号如何更改：

美团门票
门票供应商中心

供应商信息

合同信息

退出合作信息

更正举报

主账号

账号管理

我的信息

系统设置

退出登录

签约历史

合同编号	合同名称	签订业务	负责BD	签署时间	合同有效期	合同状态	操作
LYFF 234	深圳 社有限公司	国内跟团游 酒景	武博龙 13811813336	2019-04-23	2019-04-23 至 2022-01-31(到期后自动续签)	审核通过 编审日志	查看 修改 下载

1 实名认证 → 2 条款预览 → **3 填写合同** → 4 签署合同

实名认证

所填银行卡号在银行机构的预留信息须页面上信息完全一致，否则不允许签电子合同；如需修改页面信息，请到【供应商详情页】进行修改并审核通过，如有问题，请联系负责BD。

*姓名: [输入框]

*身份证号: [输入框]

*银行预留手机号: [输入框]

提交

联系人信息

*指定联系人: [输入框] [输入框] [输入框]
指定联系人邮箱和手机号为供应商接受账号确认邮件、及找回商家账号时使用

*客服负责人: [输入框] [输入框] [输入框]
当商家客服电话无人接听时，会联系客服负责人

*结算负责人: [输入框] [输入框] [输入框]
当美团与商家结算对账时，会联系结算负责人

***紧急负责人: [输入框] [输入框] [输入框]**
接收酒景订单短信通知 (新订单/催单)
接收酒景订单短信通知 (新订单/催单)
当商家客服电话、客服负责人、负责BD都联系不到时，会联系紧急负责人

*商家客服电话: [输入框] 8 点 0 分至 22 点 30 分
当用户售前咨询、售中咨询、售后咨询时，会联系商家客服电话



修改步骤：1右上角点击【主账号】-2选择【我的信息】-3点击左侧【合同信息】-4点击【修改】-5点击【填写合同】-6修改【紧急联系人手机号】后，保存提交即可



为规范公司跟团业务的供应商管理流程，确保供应商管理的合理性、准确性和有效性，降低供应商交易和质量风险，提高供应商管理专业能力，特策划此次直播课程。

我们的核心价值观：以客户为中心、正直诚信、合作共赢、追求卓越

以客户
为中心

我们的价值观

以客户为中心 | 正直诚信 | 合作共赢 | 追求卓越

美团 美团

正直
诚信

我们的价值观

以客户为中心 | 正直诚信 | 合作共赢 | 追求卓越

美团 美团

合作
共赢

我们的价值观

以客户为中心 | 正直诚信 | 合作共赢 | 追求卓越

美团 美团

追求
卓越

我们的价值观

以客户为中心 | 正直诚信 | 合作共赢 | 追求卓越

美团 美团

THANKS FOR YOUR TIME