

有赞·电竞版产品手册

一、认识产品

产品简介

有赞电竞为游戏陪玩俱乐部、主播团队提供自己的线上店铺。

玩家在店铺选购服务，客服安排陪玩，团队按同一笔订单跟进**购买内容、服务人员与交付记录**。

把团队提供的服务整理成商品，放进 H5 店铺橱窗，玩家从直播、短视频或社群进入后，就能查看服务内容、规格和价格。**需要试音、确认时间或特殊要求时，先在微信中谈好再购买；服务内容明确时，也可以直接下单。**

付款后，客服核对购买内容，选择能够承接的陪玩并派单。陪玩从自己的入口找到任务，服务结束后提交完单记录。接待换班、临时换人或发生争议时，团队可以按订单编号回查购买内容、负责人员和处理记录，继续处理同一笔服务。

已有微商城店铺，如何使用电竞版？

电竞版是面向游戏陪玩业务的**独立软件版本**，涵盖服务售卖、客服派单、完单审核和陪玩收入查询。已有微商城店铺的商家使用电竞版，需要新开店。

适用客群与经营场景

有赞电竞主要面向**已有玩家来源、由团队组织陪玩服务**的商家。常见的有以下两类：

- 游戏陪玩俱乐部：让多人协作时的订单情况更清楚。**客服接待和安排人员，陪玩提供服务，负责人还要审核交付、处理售后与核对收入。当多笔服务同时进行，或需要换班交接时，团队希望能直接查到每单的当前进度、负责人员和处理记录。
- 游戏主播与内容团队：让有兴趣的玩家直接买到服务。**通过直播、短视频或游戏社群积累玩家，并由自己的团队提供陪玩服务。把服务项目、规格和价格放到店铺里，玩家了解后就能下单，客服继续处理需要沟通和安排的事。

对照团队现在的做法，看看采用后会改变什么

下面几种情形可以分别对照。商品和订单提供共同的记录，接待、安排人员与判断服务质量仍由团队完成。

对照团队现在的做法	采用后怎样工作
希望玩家先看服务，再决定怎么买 常规项目已有明确的时长、档位和报价，需要单独沟通的要求由接待确认。	商品页说明服务，订单留下购买记录。 玩家选择规格并支付后，客服可以直接核对买了什么、买了几份。团队需要维护商品说明和价格，让页面介绍与实际提供的服务一致。
希望每笔服务都有明确的负责人员 由接待判断谁能承接；换班时，下一位同事需要知道哪些单还没安排、哪些正在服务。	客服统一派单，订单显示当前陪玩。 客服按订单阶段查找待办，陪玩查看分给自己的任务。派单前仍需确认服务时间、人选和要求；微信里新增的约定，由接待

	向陪玩交代清楚。
希望服务结束后能查到交付记录 团队需要知道谁提供了服务、何时提交完单，以及本次报备材料是什么。	陪玩提交完单，商家按规则确认结果。 开启商家审核时，安排员工查看提交记录、处理通过或驳回。团队需要先约定服务完成标准和凭证要求，审核人员再结合购买内容作出判断。
临时换人或发生争议时，需要继续处理原单 接待要还原购买约定和已经提供的服务，与玩家商量后续安排。	沿原订单改派、处理售后并回查结果。 订单提供购买、派单和完单记录；客服结合微信沟通判断怎样处理，再执行相应操作。谈好换人或退款后，及时同步给玩家和负责的陪玩。

选用前，先对照团队的派单方式

订单由客服统一安排陪玩。试音、偏好确认和时间协调在微信中进行，购买、派单与服务记录在店铺中处理。采用陪玩自主抢单的团队，选用前需要评估客服的派单人手。

角色与业务流程

角色分工

客服在微信中接待玩家，在店铺后台处理订单。客服将微信中确认的服务要求与订单对应起来，再安排陪玩。

角色	使用入口	在一笔服务中负责什么
玩家（老板）	H5 店铺、接待微信	选购服务、付款并跟进进度。 玩家可以先在微信中咨询，也可以直接在店铺购买；下单后通过订单查看进度，需要沟通时联系微信接待。
商家与客服	接待微信、商家后台	接待玩家、安排陪玩并确认服务结果。 客服在微信中沟通需求、报价、时间和人选，在后台按订单派单、跟进服务和处理售后；有审核权限的员工负责确认完单。
陪玩	俱乐部的陪玩端	按约定提供服务，提交记录并核对收入。 陪玩查看自己负责的订单与服务要求，完成后提交完单记录，后续从个人中心查看收入与钱包信息。

一笔订单如何完成

下单前，可以按两种方式接待玩家

- 先在微信中谈好，再下单。**新玩家通过店铺「联系客服」获取接待微信二维码，添加后沟通需求、试音、报价和时间；已经加过微信的老玩家可直接联系。确认服务后，客服发送对应的商品或店铺链接，由玩家选择约定的规格并付款。
- 先自主购买，再按需要沟通。**玩家从店铺按游戏分类找到服务，选择规格、填写信息并付款。需要补充要求或协调时间时，再与微信接待沟通。

付款后，两条路径都进入同一套订单处理流程。客服先核对购买内容；在微信中补充过要求的订单，再结合双方约定安排陪玩。下图展示开启商家审核时，从付款到订单完成的主要过程；小团队可由同一位员工兼顾接待、派单和审核。



这段流程中，团队需要主动做好两次交接：

- 1. 派单前，把本次服务要求交代给陪玩。客服先核对商品、规格和玩家下单填写的信息，再补充微信中约定的时间、人选和偏好，确认陪玩能够承接。
- 2. 完单时，把提交记录交给负责确认的人。需要商家审核时，客服按本店标准核对材料并处理；陪玩查看审核结果，需要补充的继续跟进。具体审核与超时设置见第三章。

服务中需要换人，或玩家提出退款时，由客服在对应订单中继续处理。订单里保留服务和处理记录，方便团队接着跟进这件事。

看一笔服务怎样交接

下面以「超自然行动组 | 新手生存教学」为例：玩家购买 60 分钟 × 1 份，实付 99 元，订单编号尾号为 02030。先看接手这笔服务的人需要知道什么，具体点击步骤可在第六章查阅。

- 1. 接待先看玩家买了什么、提出了什么要求。本单填写了「只听不说」「任务活动」「安卓官服」等信息。客服据此确认能否安排服务，再结合微信沟通补充时间和其他约定。

老板与订单备注

老板：哦**套

游戏分类：沟通偏好：只听不说

目标玩法：任务活动

游戏客户端：安卓官服

游戏昵称或角色ID：1

订单备注：-

填写项与补充沟通各有作用

游戏分类可以要求玩家在下单时提供接单信息。付款以后另行在微信中谈好的要求，接待仍需向陪玩说明并确认，交接时带上订单编号。

本单填写的沟通偏好、目标玩法和游戏客户端，供接待安排服务时核对。

- 2. 客服明确选人，让服务有具体负责人。本例安排给「测试1」（陪玩 ID 15）。派单后，后台可以看到当前陪玩；陪玩用同一订单编号找到自己的任务，核对服务项目、60 分钟规格和购买数量。

陪玩

当前陪玩：测试1

陪玩编号：15

订单安排与口头约定要一致

已经在微信中谈好人选时，客服核对后台选择的人。约定临时改变时，同步给接手的陪玩，避免他仍按原先的时间或要求提供服务。

后台显示本单当前陪玩及 ID；临时换人继续在原订单处理。

3. 服务结束后，沿原单查看提交和审核结果。本单由陪玩提交完单，再由客服审核通过。以后接待查问或处理争议时，可以按订单编号找到服务人员、提交记录和处理结果。

[查看这笔订单从派单到审核的逐步图解](#)

接下来，怎样体验自己的业务

如果团队希望让玩家在店铺选购服务，并由客服统一安排陪玩，可以挑一项常卖服务，请一位接待和一位陪玩一起体验：玩家能否选对规格，接待能否安排合适的人，服务结束后能否按本店标准确认结果。

- 先看玩家会怎样购买：查看[店铺装修](#)和[商品展示](#)，对照自己的服务介绍与报价。
- 先看团队会怎样配合：查看[订单与服务](#)，确认谁接待、谁派单、谁审核，是否符合现有人员安排。
- 已经准备开店或试用：从下一章开始准备店铺、账号与收款条件，再组织一次完整体验。

二、快速上手

开店准备

先准备好电竞店铺和首个管理员账号。已有微商城店铺的商家也需要单独开通电竞店铺。尚未取得店铺时，先联系对接你的有赞服务人员确认开通与账号交付；取得账号后，打开[有赞工作台](#)登录，选择对应电竞店铺并进入工作台。

进入后台后，先核对店铺名称，再到「[设置](#) → [资产设置](#)」查看主体认证、开户确认与支付方式，完成页面列出的收款准备。具体入口见[第八章「商家收支核对」](#)。

第一次体验，选一项常卖服务和一组明确的参与人。让接待与陪玩一起体验玩家购买、客服安排和服务完单，便于发现商品介绍或人员交接中还需要准备的地方。

1. 确定谁负责接待和派单。准备管理员、客服及一位已入驻陪玩，确认各自账号能进入对应端。安排测试时，让参与人同时在线，方便核对交接。
2. 准备一份能直接上架的服务资料。包括服务名称、主图、介绍、规格、价格，以及下单时需要玩家提供的信息。商品内容、客服介绍和陪玩实际提供的服务应一致。
3. 准备玩家会使用的店铺入口。将商品归入游戏分类，放进微页面橱窗；发布页面并检查主页与导航，同时准备接待微信二维码。
4. 确认收款及履约规则。先完成[收款准备](#)，再检查实名认证、完单凭证、审核及分成配置。参与接单的人员要清楚自己负责哪一步。

各端入口与登录

玩家、陪玩和俱乐部员工各有入口。开店时，将店铺链接、陪玩端链接和后台账号分别准备好，让参与接单的人员进入对应页面。

使用人	从哪里进入	进入后先确认什么
老板 / 玩家	商家提供的 H5 店铺链接；从店铺浏览商品，下单时按页面提示登录。	店铺名称、商品与价格是否正确；个人中心能否找到自己的订单和客服入口。
陪玩	俱乐部提供的陪玩端链接；首次加入按招募流程申请，已入驻人员使用本人的账号进入。	所在俱乐部与本人资料是否正确；能否看到分配给自己的订单。

客服 / 管理员	从 有赞工作台 登录，选择负责的电竞店铺。员工使用管理员添加的有赞账号手机号登录。	当前店铺是否正确；商品、陪玩、订单及所需设置是否具有操作权限。
----------	---	---------------------------------

1. 从工作台打开玩家店铺。登录商家后台，先核对左上角店铺名称，再点击名称旁的「预览」。打开 H5 首页后，复制地址栏中的链接，供玩家进店浏览。



工作台左上角展示当前店铺；名称旁的「预览」打开玩家使用的 H5 首页。

准备陪玩使用的入口。从「陪玩 → 入驻设置」找到招募海报，点击旁边的「分享」，取得本店 H5 链接或二维码。新陪玩按要求申请，已入驻陪玩使用本人账号进入本店陪玩端。具体招募设置见第五章。

3. 认清两种个人中心。玩家从店铺「个人中心 → 我的订单 → 查看全部」找到购买记录；陪玩从陪玩端「我的」查看分配给自己的任务。接待核对订单时，请对方打开本单详情，提供订单编号和当前页面，便于继续安排服务。



玩家：在「我的订单」右侧点击「查看全部」，找到自己的购买记录。



陪玩：点击「待上传凭证」处理服务任务，也可点击「全部订单」查找。

用订单编号核对交接。三端先确认进入同一家店铺。玩家付款后，客服按编号找到订单；派单后，再让陪玩核对同一订单的商品、规格与数量，并确认接待交代的服务要求。

完成接单前的配置

下面按首次接单的准备顺序检查。已经完成的项目可以直接略过，具体设置在对应章节查阅。

1. **先确定接待人和规则。**配置员工权限、接待微信二维码以及下单、完单和审核要求，见第三章。
2. **准备可承接的陪玩。**完成招募与入驻，核对人员状态和擅长的服务，见第五章。
3. **发布一件可售商品。**设置游戏分类、玩家下单信息、商品规格与价格，见第四章。
4. **把商品放到店铺橱窗。**用「商品」组件挑选主推服务，或用「游戏分类」组件按分类展示；发布微页面并设置进店入口，见第三章「店铺装修与展示」。
5. **从 H5 核对购买体验。**检查商品卡片、详情和规格；继续到下单与支付，付款后确认后台能够找到本单。

体验一笔完整订单

用同一笔订单，把玩家、客服和陪玩的操作接起来。下面按开启商家审核的方式体验。每换一个端，都用订单编号核对，确认上一人的操作已经到达下一人。

1. **玩家从店铺买一项服务。**打开 H5 店铺，在橱窗中选服务，进入详情后点击「立即购买」，选择规格、数量并点击「下一步」。填写下单信息、按页面要求完成实名和支付后，从「个人中心 → 我的订单」找到本单，记下订单编号。需要先确认时间或试音的服务，先添加接待微信沟通，再购买。
2. **客服在后台派单。**进入「订单 → 订单管理」，用订单编号筛选。核对商品、规格、玩家填写的信息和微信约定，点击本单的「派单」，搜索并选择陪玩后点击「确认派单」。重新打开订单详情，查看当前陪玩是否正确。
3. **陪玩找到任务，完成服务后提交。**陪玩打开「我的 → 待上传凭证」，按订单编号找到本单，核对商品、规格、数量及接待交代的要求。完成服务后进入订单详情，按本单要求上传凭证，点击「提交完单」并确认。需要商家审核时，本单进入「审核中」。
4. **客服审核，陪玩查看结果。**客服回到「订单管理 → 待审核」，打开同一订单，对照约定查看完单材料。确认完成后点击「审核通过」，在确认框中提交；陪玩重新打开本单，可看到完成状态与审核通过时间。材料需要补充时，客服选择「审核驳回」并写清原因，由陪玩按要求补充后重提。

下面展示陪玩提交前后的页面。两幅图中的订单编号相同，可以据此核对交接。

🕒 待上传凭证



超自然行动组 | 新手生存教学
60分钟
x1

服务信息

本单预计收入¥77.31

订单备注

提交完单

请上传服务完成截图后提交



上传凭证

支持 JPG、JPEG、PNG，单张不超过 5MB

请上传完单凭证

提交完单

订单信息

订单编号E20260921173305092602030 复制

下单时间2026-09-21 17:33



联系客服

🕒 已完成



超自然行动组 | 新手生存教学
60分钟
x1

服务信息

本单收入-

审核通过时间2026-09-23 12:06

订单备注

完单记录

提交时间2026-09-23 11:54



订单信息

订单编号E20260921173305092602030 复制

下单时间2026-09-21 17:33



联系客服

服务结束后，在本单详情上传凭证并提交。

审核通过后，本单显示「已完成」和审核通过时间。

派单、完单与审核的逐步图解见[第六章](#)。需要处理退款时，按第七章继续；收款与收入分别从第八章对应入口查询。

正式营业前检查

从玩家实际使用的入口开始，检查团队能否完成接待、收款和服务。营业前可按下面几项逐一核对：

- **能进店：**打开的是准备营业的页面；微页面已发布，主页和导航指向正确。
- **能买到：**在对应游戏分类中可以找到商品，主图、价格、规格和详情一致，下单填写项完整。
- **能付款：**准备提供的支付方式可用；付款成功后，玩家与后台都能找到本单。
- **能接待并安排：**玩家能通过客服入口取得微信二维码，添加到实际接待人；客服具有派单权限，陪玩已入驻且能看到分给自己的订单。
- **能完单：**陪玩清楚凭证要求，提交后客服能够按规则处理，三端能回看结果。
- **能处理问题：**团队清楚如何更换陪玩、处理退款、查询资金进度，并能用订单编号核对服务与收支记录。

三、店铺与业务设置

店铺装修与展示

把服务展示在店铺里，让玩家进店后**找得到想买的服务**。

用微页面展示店里的服务：通过游戏分类组织商品，把主推项目放在容易看到的位置，再配上服务介绍和客服入口。玩家按分类浏览、点开商品后，可以了解详情、选择规格并下单。

操作入口：商家后台 → 店铺 → 页面管理。

1. 选择要装修的页面。已有页面时，在对应行点击「编辑」；需要新建首页或服务专区时，点击「新建H5/微信小程序页面」。页面名称下方的「H5 主页」标记，可以帮助你找到玩家当前进入的首页。

☐ 页面名称

☐ 有赞电竞俱乐部

H5主页

在对应行的右侧继续操作

操作

推广 编辑 设为主页 ...

页面名称下方的「H5 主页」标记，用于辨认当前首页。

「编辑」进入装修；「设为主页」用于配置首页入口。

进入编辑器后，先认清三个区域：左侧选组件，中间看页面，右侧改选中组件的内容和样式。点击中间已有的商品、导航或图片，可以继续编辑这一块。

常用组件

基础组件

标题文本

辅助分割

图片广告

视频

涨粉

商品

+ 添加常用组件

王者荣耀 三角洲行动 和平精英 CSGO

新手教学 休闲陪玩

走店铺默认比例 ¥99 已售0件

wpf测试分类 ¥253 已售0件

左侧选择组件，例如「商品」「图文导航」或图片。

中间选中要编辑的区域，右侧随之显示该组件的配置。

2. 加入要展示的服务。从左侧选择商品展示组件，放进页面后，在右侧选择商品或分类，再看中间的预览是否符合预期。主推项目与按游戏浏览的服务，可以在同一页面分别安排。

按展示需要选择组件

- 挑选几个主推服务：使用「商品」组件选择需要展示的商品，例如把店里的主推项目集中放在首页。
- 让玩家按游戏浏览服务：使用「游戏分类」组件，选择已经整理好的游戏分类，再设置展示顺序、菜单名称和显示商品数。

每个分类可以分别设置显示商品数和菜单名称。先为商品选择所属游戏分类，再到装修中选用对应分类。

显示数量会影响玩家看到的商品范围。例如某个分类有 11 件商品，组件只显示 10 件，就要检查主推服务是否在展示范围内，并按需要调整数量。

游戏分类的维护与商品归类，见第四章「游戏分类」。



分类陈列示意：选择展示内容，再设置显示商品数和菜单名称。

3. 安排找服务与联系接待的入口。服务较多时，可通过「图文导航」组织游戏或服务专区，也可添加「商品搜索」。配好导航去向，逐项检查跳转；需要先沟通的服务，在说明中写清接待方式，并放置「在线客服」入口，方便玩家获取接待微信二维码。

4. 预览并发布页面，再确认进店入口。点击「预览」检查商品名称、图片、价格、分类和跳转。保留未发布的修改时使用「存至草稿」；准备开放给玩家时使用「立即发布」，并回到页面管理核对页面状态。



编辑器右上角：先预览，保留修改用「存至草稿」，对玩家生效用「立即发布」。

发布页面后，还要确认店铺入口

准备作为首页使用的页面，在页面列表操作区使用「设为主页」，并核对应端的主页标记；已经是首页的页面沿用现有设置。服务专区等其他页面，也要放到玩家实际会使用的导航或页面链接中。

最后，从玩家实际使用的 H5 链接进入店铺，检查能否按分类找到服务、点开商品并继续购买，同时检查联系客服入口。

日常上新可以沿用现有页面：检查新商品的游戏分类是否被页面选用、显示数量是否足够；手动选品的位置按需要补充商品。修改页面内容或布局后，预览并发布。上架后的检查方法见第四章「商品发布与展示」。

员工与权限

按团队分工设置后台权限。客服在微信中接待，并在后台派单、跟进服务与处理售后；运营维护商品和店铺页面，财务查询资金与对账。小团队可以由同一人兼任。

1. **先确定角色能做什么。**进入「设置 → 角色管理」，在默认角色右侧点击「查看」，检查权限是否符合员工分工。角色是一组权限，负责相同工作的员工可以选用同一个角色。

<div>添加角色</div>			
员工角色	描述	员工数量	操作
高级管理员 <small>默认</small>	具备店铺所有管理的权限。		查看
财务 <small>默认</small>	具备“资产管理”、“查看订单”的相关权限		查看
普通管理员 <small>默认</small>	具备“查看店铺员工”、“查看和编辑商品”、“查看数据概况”等店铺日常管理相关权限。		查看
111	1		编辑 删除

先查看已有角色的权限；需要另外分工时，使用左上角「添加角色」。

需要自定义角色时，点击「添加角色」，填写名称、描述，再勾选所需的商品、订单、店铺、陪玩等权限并保存。例如负责派单和审核的客服，应具备相应订单操作权限。

添加角色时，名称说明团队分工，下方权限树决定这个角色可以使用哪些功能。

2. **把角色分配给员工。**进入「设置 → 员工管理 → 添加员工」，填写员工的有赞账号手机号、姓名和联系方式，选择「所属店铺角色」后保存。员工使用这里填写的账号手机号登录后台。

* 员工有赞账号： 中国 +86

员工使用该手机号作为账号即可登录有赞后台

* 员工姓名：

员工编号：

* 员工联系方式：

* 所属店铺角色： ☐ 高级管理员② ☐ 财务② ☒ 普通管理员② ☐ 111②

查看权限：

账号手机号用于登录；「所属店铺角色」决定员工进入本店后的操作范围。

3. 让员工按日常工作检查一次。负责派单的员工进入「订单管理」，确认能找到待分配订单和派单按钮；负责审核、售后的员工检查对应入口。缺少入口时，由管理员回到员工管理核对这个账号的角色和权限。

后台员工使用员工账号管理店铺；陪玩通过本店招募入口加入，在陪玩端查看订单。同一人兼任两种工作时，需要分别完成员工账号配置与陪玩入驻。

员工离岗或职责变化时，到员工管理调整状态或角色，并先交接未处理的订单。这样下一位同事可以沿同一订单继续处理。

客服配置

让玩家方便地加到接待微信。店铺「联系客服」通过自动发送二维码，引导玩家添加客服或接待的微信。需求咨询、试音、报价和时间协调在微信中完成，确认购买后再衔接店铺下单与后台派单。

1. 开启玩家能找到的客服入口。进入「设置 → 店铺设置」，在「基础设置」中开启「联系客服」，勾选「商品详情页」「订单详情页」等需要展示的页面，再点击「保存」。名称可保留「客服」，也可按本店接待习惯自定义。

基础设置

联系客服： ☒ 开启 ☐ 关闭 [视频教程](#) [使用帮助](#)

开启后，买家可在你勾选的页面通过客服入口与你取得联系。

客服入口页面： ☒ 商品详情页

☒ 默认名称 ☐ 自定义名称

默认名称为客服，可自定义，如：咨询顾问。 [查看示例](#)

☒ 订单详情页

☒ 默认名称 ☐ 自定义名称

默认名称为客服，可自定义，如：咨询顾问。 [查看示例](#)

开启联系客服后，继续勾选入口所在页面；商品详情和订单详情可分别设置名称。

2. 准备接待人的微信名片。从商家后台「消息」进入消息中心，打开「客服管理 → 微信名片」，为实际接待的客服配置微信二维码与名片名称。二维码应能添加到负责该店服务的接待人。
3. 开启自动发送名片。进入「自动回复 → 消息自动回复 → 客服首句欢迎语」，开启首句欢迎语，选用「发送微信二维码名片」。其中的「配置微信名片」可返回名片管理；需要引导玩家添加微信时，同时配置「发送文字消息」，写清添加后的用途。

☐ 发送微信二维码名片

系统自动发送微信二维码名片，引导买家添加客服微信，提升加粉效率 [配置微信名片](#)

注：因小红书平台规则要求，小红书渠道不支持该功能

「发送微信二维码名片」控制自动发码，旁边的链接进入名片管理。

触发时机：玩家发送的第一条消息分配到人工接待时，系统发送首句欢迎语。同一内容一天内只向同一玩家发送一次；机器人已经发送欢迎语时，人工不再重复发送。



商品详情底部的「客服」方便玩家在购买前联系接待。

从玩家这边检查一次

打开 H5 商品详情，点击底部「客服」并发送一条咨询，确认消息分配给人工接待后能收到名片，扫码能添加到正确的微信。复查时留意同一玩家当天的发送次数和机器人欢迎语设置；再到订单详情检查联系入口。更换接待微信后，重新检查名片与实际添加结果。

添加微信后，继续接待

需求咨询、试音、报价与时间协调在微信中进行。谈好后发送对应的商品或店铺链接，说明规格与数量；玩家付款后，用订单编号核对购买内容。微信中另行约定的时间、偏好等，由接待向陪玩交代并确认。

老玩家可以直接在微信中联系。已经添加接待微信的玩家，无需每次回店扫码。换班时交接正在沟通的需求和待处理订单，让下一位接待人能继续跟进。

订单规则设置

开店前，先约定玩家如何下单、陪玩怎样报备、谁来确认服务完成。这些选择会直接影响三端的操作，建议由经营负责人和日常接单的客户一起确认。

操作入口：商家后台 → 设置 → 店铺设置 → 陪玩设置。同一页面的「交易设置」中，可配置完单报备审核超时自动通过时间。

结算方案设置

佣金结算时间

交易完成 15 天后结算 (T+15)

未设置时默认 T+15。已确定结算周期的订单不受影响；结算仍需满足个税与退款条件。

陪玩服务设置

陪玩分成比例

18

%

店铺分配给陪玩的比例，范围 0~95%，最多两位小数。

下单实名认证

☐ 无需实名

☐ 首次实名

☒ 每次实名

完成时是否需要上传图片凭证

☒ 是

☐ 否

完成凭证审核

☒ 需要商家审核

☐ 无需商家审核

陪玩提交完成凭证后是否需要商家审核。

在陪玩设置中配置分成、下单实名认证、完单图片凭证与商家审核。

1. 下单实名认证：决定玩家付款前的核验要求。页面提供「无需实名」「首次实名」「每次实名」。选择需要核验的方式后，营业前应从玩家端体验对应流程，确认客服知道如何解释、玩家能够继续付款。

2. 完成时是否需要上传图片凭证：决定陪玩要提交什么。选择「是」时，提前告诉陪玩本店接受哪些服务记录，例如服务结束截图及约定事项的完成情况。凭证应对应这一笔订单，避免只传一张无法辨认服务内容的图片。

3. 完单凭证审核：确定由谁确认结果。选择「需要商家审核」时，安排员工处理待审核订单，确认通过或驳回补充；同时检查「交易设置 → 完单报备审核超时自动通过时间」，该项从完单报备后计算。选择「无需商家审核」时，不安排逐单人工审核，陪玩仍需提交完单。团队要提前约定服务完成标准，并按本单显示的处理结果跟进。

4. 陪玩分成与结算周期：先对齐合作约定。填写店铺分配给陪玩的比例；商品使用单独比例时，核对商品配置。「佣金结算时间」从交易完成起算，例如 T+15 表示交易完成 15 天后结算。调整周期不会改变已经确定结算周期的订单；收入查询见第八章。

配置完成后点击「保存」，再重新加载核对。试营业时至少让玩家、客服和陪玩各操作一次，确认大家实际遇到的页面与本店约定相符。调整规则前先核对已有订单，避免按新规则口头解释旧订单。

四、商品管理

在店铺里，让玩家看清楚：**买什么服务、怎么选、多少钱。**

把服务项目和报价整理成商品，按游戏分类组织，再通过微页面展示。玩家可以按分类找到服务，点开商品选择规格并下单；安排服务需要的游戏昵称、ID 等信息，也可以在下单时填写。需要先沟通的服务，由微信接待确认后引导购买。

游戏分类

游戏分类把商品管理与店铺展示连在一起。商品选择所属分类后，共用该分类的下单填写要求；装修时选用「游戏分类」组件，即可按分类展示服务。先维护分类，再给商品归类，最后安排橱窗展示。

维护游戏分类与下单填写信息

- 新建或选择已有分类。**进入商家后台「商品 → 游戏分类」，新建分类并填写游戏名称；已有分类需要调整时，点击对应行的「编辑必填信息」。
- 按接单需要添加填写项。**先想清楚客服安排这一游戏的服务时，需要玩家提供哪些信息，再设置字段名称、填写方式和是否必填。玩家必须提供、缺少就无法安排服务的信息，可以勾选为必填。
 - 下拉列表：**适合区服等有固定选项的内容。把可选项预先填好，玩家下单时选择；多个选项用英文逗号分隔。
 - 文本：**适合游戏昵称，或可能含有字母、符号的游戏 ID。
 - 数字：**适合只需要填写数字的内容。
- 保存分类，并在商品中选用。**核对商品编辑页带入的填写要求。需要将这类服务展示到店铺时，再到微页面的「游戏分类」组件中选择该分类；填写要求有变化时，回到游戏分类统一维护。

例如，「三角洲」分类将游戏昵称设为文本、游戏 ID 设为数字，并将两项设为必填。商品选用该分类后，玩家在确认订单页填写这些信息，客服据此安排服务。

编辑游戏分类 · 三角洲

* 分类名称

三角洲

分类状态

停用后不能被新陪玩商品选择，历史商品不受影响。

下单填写信息

用于老板下单时填写服务所需信息，请勿采集游戏登录凭证。

1

游戏昵称

文本

必填

删除

2

游戏ID

数字

必填

删除

添加字段

在游戏分类中统一设置填写项；右侧的「必填」决定玩家下单时是否必须提供。

暂时不接某项服务时，到商品管理中下架对应商品，并检查店铺橱窗中的展示。

商品信息与规格

可以先对照店里的价目表整理商品：同一类服务的不同购买选择，可以放在一个商品里；服务内容差别较大、需要单独介绍的项目，可以分别建商品。

操作入口：商家后台 → 商品 → 商品管理 → 发布商品，选择「陪玩商品」。

- 把玩家要买的服务写具体。**商品名称写清游戏和服务项目，配上对应的图片，方便玩家在店铺商品列表中辨认。点进商品后，玩家可以通过详情了解服务包含什么、一次购买对应多少时长或局数，以及下单后如何安排服务。客服接待时也有共同的说明依据。
- 选择游戏分类。**将商品归入对应游戏，核对分类带入的下单填写项。装修中选用该分类后，玩家可以在对应分类下浏览这件商品。

3. 按报价设置规格和价格。只有一种售卖方式时，直接填写价格即可。有不同段位、时长等购买选择时，点击「添加规格项目」，填写规格名和规格值，再为各个规格设置售价。

例如：按玩家段位设置购买选项

下图将规格名设为「段位」、规格值设为「钻石」，售价为 100 元。玩家购买时会看到对应的选项与价格；按时长或局数报价的服务，也可以用相应内容设置规格。

在「规格名」「规格值」中填写玩家要选择的内容，再到下方的「规格明细」逐项设置售价。详情中的服务说明也要与这些购买选项对应。

规格和价格

商品规格：

规格名：

段位

☐ 添加规格图片

规格值：

钻石

添加规格值

添加规格项目

自定义排序

若有颜色、尺码、型号等多种规格供买家选择，可添加商品规格。

规格明细：

段位	价格（元）	成本价（元）
钻石	<div>100.00</div>	<div>10.00</div>

批量设置价格：

确定

批量设置成本价：

确定

* 价格：

¥

100

填写规格名与规格值，并在规格明细中设置对应售价。

4. 按这项服务的约定设置陪玩分成。「陪玩分成比例」可以选填；留空时使用店铺兜底分成比例，单独填写时可设置 0% - 95%，最多保留两位小数。

同一商品的所有规格共用一个陪玩分成比例。如果几种服务需要采用不同的分成比例，可以分别建成商品，再各自设置。

* 商品名称：

三角洲1

智能生成

* 商品分组：

测试分组

新建 | 刷新

* 游戏分类：

三角洲

新建 | 刷新

必填信息继承所选陪玩商品分类，在分类中统一维护。

游戏昵称 · 文本格式 · 必填

游戏ID · 数字格式 · 必填

陪玩分成比例：

50

%

商品下所有规格共用，范围为 0%-95%，最多两位小数；留空使用店铺兜底分成比例。

商品配置示意：核对游戏分类带入的填写项，并按约定设置陪玩分成。

5. 确认售后服务和限购设置。「售后服务」决定是否支持玩家在线申请退款。选择「不支持买家申请退款」时，商品详情页会展示对应说明，玩家有退款需求需要主动联系商家处理。如果这项服务限制每人购买数量，再开启「限购」并设置数量。

商品发布与展示

商品准备好后，把它展示在玩家实际浏览的店铺页面中，再从进店入口走一遍购买过程。

1. 保存商品，确认已经可以售卖。核对商品编辑页右侧的预览后，点击「保存并查看」。回到商品管理，确认商品处于「销售中」状态；需要修改信息时，从对应商品行进入「编辑」。

商品状态	陪玩分成比例	操作
销售中	50%	编辑 推广 复制

在商品列表确认销售状态；需要调整服务内容或报价时，点击「编辑」。

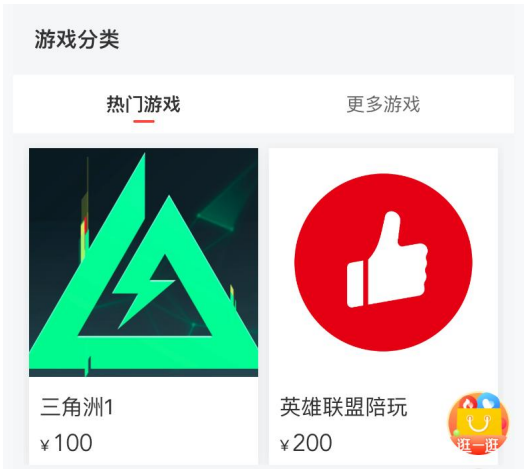
2. 把商品加入店铺橱窗。进入「店铺 → 页面管理」，编辑要展示这项服务的微页面。在「商品」组件中直接选择商品，或在「游戏分类」组件中选用它所属的分类。
- 第一次装修店铺：准备好服务商品后，按「[店铺装修与展示](#)」完成页面配置、发布和进店入口设置。
 - 已有店铺日常上新：检查新商品的游戏分类是否被页面选用、显示数量是否足够；使用「商品」组件手动选品的位置，按需要补充新商品。修改页面配置后，预览并发布。
3. 从店铺入口体验一次购买。打开提供给玩家的 H5 链接，按游戏分类找到服务，再点开商品。检查名称和说明，选择规格、核对价格，继续到确认订单页，检查下单填写项与必填标记。

先看玩家能否找到这项服务

H5 首页将服务陈列为商品卡片。右图中，玩家可以看到「三角洲 1」和 100 元售价，点开后继续选择规格。

检查商品是否出现在预期的分类和位置，卡片上的名称、图片与价格是否清楚。主推服务排得太靠后，或超出组件的显示数量时，可以调整展示顺序与数量。

进入商品后，再核对购买选项与详情说明。下面继续使用同一个「三角洲 1」商品，查看规格和下单填写项。

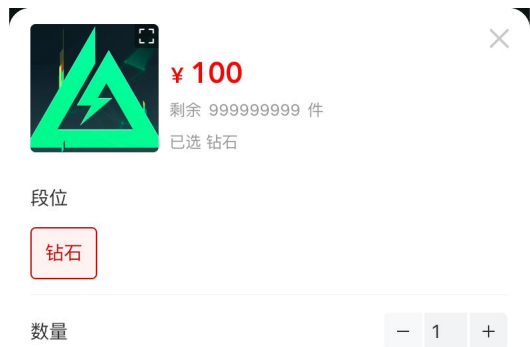


店铺橱窗展示服务名称、图片和价格，玩家点击商品后继续购买。

下面两幅图依次展示「三角洲 1」的购买过程：选择「钻石」规格，接着填写游戏 ID 和昵称。售价与前面后台设置的 100 元一致。

选择规格和数量

填写接单信息



规格弹层局部：玩家看到「钻石」选项及 100 元售价，并选择购买数量。

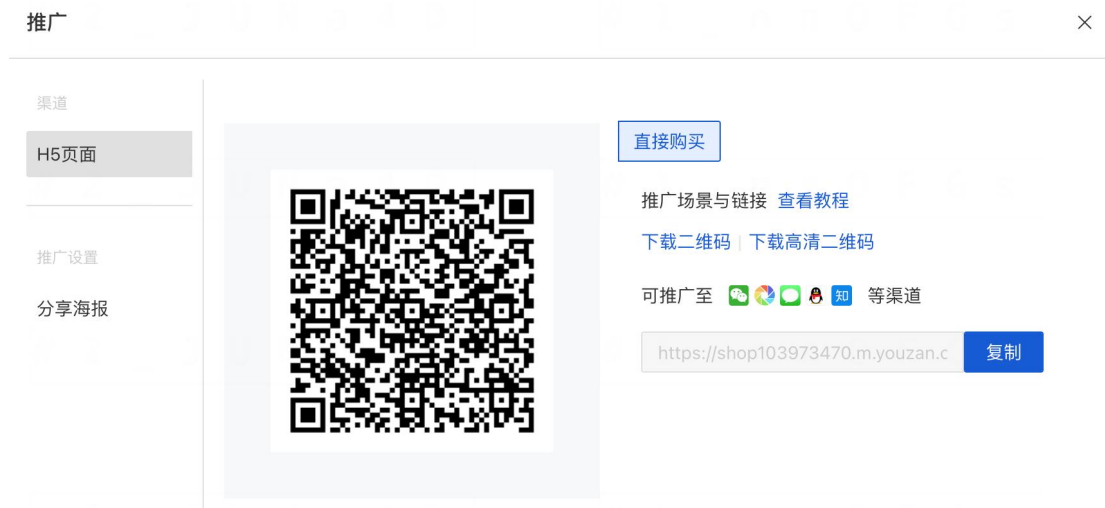


确认订单页局部：游戏 ID、游戏昵称显示为必填项，与分类中的设置对应。

把购买说明和后续接待衔接好

确认订单页提示「支付后由客服安排陪玩」。需要先确认时间、试音或特殊要求的服务，应在详情中说明先添加接待微信，沟通后再购买。微信中确定的项目、时长和报价要与商品规格、价格一致；付款后由客服核对订单并安排陪玩。

4. **微信接待确认服务后，发送对应购买入口。**推荐某项具体服务时，在商品管理列表点击「推广」，选择「H5 页面 → 直接购买」，复制商品链接或下载二维码，并告诉玩家选择哪个规格、购买多少份。需要浏览多个项目时，发送店铺或服务专区链接。



定向推荐某项服务时，可在商品推广弹窗复制购买链接或下载二维码。

5. **服务或报价变化后，检查商品与店铺展示。**从商品列表点击「编辑」修改内容；暂时不接某项服务时，在「销售中」选中商品并下架。恢复销售时，在「未上架」中找到对应商品并上架。

修改名称、规格、价格或游戏分类后，从玩家入口再查看一次，确认橱窗、购买选项和详情说明与实际服务一致。微页面的图片广告、介绍文案和接待使用的报价中，另行写明的价格或服务内容也要一起更新。

五、陪玩管理

招募与入驻

让陪玩先加入俱乐部，再由客服安排服务。商家可以把本店的招募链接或海报发给准备合作的陪玩，集中收集资料；需要人工把关时，再由管理员审核申请。

操作入口：商家后台 → 陪玩 → 入驻设置。

1. 确定本店的招募要求。开启「招募计划」后，准备加入的人员可以主动申请。选择实名认证模式和审核方式，再核对申请时需要填写的信息。

招募计划

* 招募计划：

是否允许用户主动申请入驻成为陪玩

招募设置

* 实名认证模式：

身份证核验人脸核验

要求上传身份证正反面图片，确保身份信息真实

* 审核方式：

人工审核（需要管理员手动审批）自动通过

是否需要人工审核通过后才能入驻

入驻设置：实名认证模式决定申请人需要完成的核验，审核方式决定是否由管理员处理申请。

先核对资料，再决定合作

选择「人工审核」。申请提交后，管理员到「入驻审核」查看资料，再决定是否通过。需要逐人确认服务经验或合作要求的俱乐部，可以采用这种方式。

让符合申请要求的人员直接加入

选择「自动通过」。申请人完成要求的资料与核验后，按自动审核流程加入；商家在「陪玩管理」查看人员，结合其擅长的服务安排订单。

2. 把需要了解的资料放进申请表。页面已有头像、昵称、手机号、性别及实名信息。需要补充了解擅长游戏、服务经验等内容时，可添加文字或图片信息，设置是否必填，并调整顺序。字段名称直接写申请人看得懂的问题，方便他一次填清楚。

3. 保存设置，分享本店招募入口。检查招募海报后点击「保存设置」。通过海报旁的「分享」取得 H5 链接或二维码，用于俱乐部自己的招募渠道。陪玩打开链接后，按页面要求填写资料、完成核验并提交申请。

推广招募计划

H5页面

推广场景与链接

下载二维码 | 下载高清二维码

可推广至 等渠道

https://shop103975070.youzan.con

复制

「分享」窗口选择 H5 页面，点击「复制」取得本店招募链接，也可下载二维码。

4. 确认人员已经加入本店。人工审核的申请到「入驻审核」处理；通过后，到「陪玩管理」按昵称或手机号找到本人，核对资料和启用状态，再安排订单。

招募入口带有店铺归属。同一个人进入不同俱乐部的链接，看到的是对应店铺的申请与工作内容。发出招募链接前，先确认它属于准备合作的这家俱乐部。

人员审核与启停

先决定是否接受入驻申请，再管理已经加入的陪玩。新申请在「入驻审核」处理，合作人员的日常状态在「陪玩管理」维护。

- 1. 处理待审核的申请。进入「陪玩 → 入驻审核」，按申请状态查看名单，结合申请人的详细资料作出审核决定。采用自动通过方式的店铺，先到「陪玩管理」确认人员是否已经加入，避免把待审核列表为空理解为没有人入驻。
- 2. 找到需要管理的人。进入「陪玩 → 陪玩管理」，核对昵称、手机号和陪玩 ID，打开详情查看入驻信息、实名认证状态及操作记录。昵称相近时，用陪玩 ID 确认对象。
- 3. 根据合作安排调整启用状态。需要暂停合作时，在详情中点击「禁用」；恢复合作时点击「启用」。操作后核对页面状态与操作记录。当前页面点击即生效，操作前先确认选中了正确的人。

陪玩列表 / 陪玩详情

测

测试1

禁用

手机号: 12345678910 性别: - 陪玩 ID: 15 陪玩状态: 已启用

入驻时间: 2026-09-18 14:34:31

实名认证

未认证

认证状态:

未认证

真实姓名:

-

身份证号:

-

操作记录

恢复陪玩

操作人 ID: 8357816570

2026-09-22 22:52:24

清退陪玩

操作人 ID: 8357816570

2026-09-22 22:52:03

人员详情集中展示启用状态、实名认证及操作记录；启停后可在同一页核对结果。

人员调整前，先安排好他手上的订单。需要换人继续服务，到订单中更换陪玩；服务无法继续时，由客服核对本单状态并处理后续售后。人员启停不能代替订单交接。

陪玩资料核对

管理员从后台核对陪玩的入驻资料、联系方式和合作状态；陪玩通过个人中心查看账号信息、处理认证提示。人员信息变化时，先确认对应的是哪位陪玩，再处理后续接单安排。



陪玩端「我的」提供个人资料、账号与安全及钱包等入口。

1. **核对入驻资料。**管理员在「陪玩管理」打开人员详情，查看昵称、手机号、陪玩 ID 和入驻信息。派单或处理资料变更时，使用陪玩 ID 核对本人。
2. **跟进账号与认证信息。**陪玩可从「我的 → 账号与安全」查看账号相关事项；个人中心出现认证提醒时，由本人按提示补充信息并完成认证。
3. **维护合作状态。**管理员在人员详情查看启用状态与操作记录。暂停或恢复合作时，先交接未完成订单，再执行禁用或启用。

安排订单前，核对人员已加入本店、处于启用状态，并已完成本店要求的认证。

六、订单与服务

一笔订单的处理流程

客服按订单安排陪玩，将微信中补充的要求一并交接。玩家付款后，陪玩按约定服务并提交完单记录，客服处理审核与后续问题。交接和查询都使用同一订单编号。

玩家可以在微信中谈好后按接待提供的链接购买，也可以从店铺橱窗自主下单。开启「需要商家审核」时，陪玩提交完单后，由客服审核服务结果。开店配置与人员准备见第二、三、五章。

后台按订单阶段组织工作，陪玩端按本人需要处理的任务展示。例如，同一订单在后台显示「服务中」，在陪玩端显示「待上传凭证」：客服跟进服务进展，陪玩在完成服务后提交凭证。

玩家下单与支付

接待确认服务后，将对应的商品或店铺链接发给玩家，说明应选规格与购买数量。自主购买的玩家从微页面进

入商品详情，按服务说明选择即可。下单时填写的信息会供客服安排服务使用。

- 1. 找到准备购买的服务。玩家从接待提供的链接进入，或在店铺按游戏分类浏览。查看服务内容、价格与售后说明；需要试音、确认时间或特殊要求时，先添加接待微信沟通。
- 2. 选择规格与数量。玩家点击「立即购买」，选择本次规格和购买数量，再点击「下一步」。图中的「三角洲行动 | 地图与撤离教学」按 60 分钟售卖，购买 1 份对应一次 60 分钟服务。



商品详情展示服务名称、价格与售后说明，玩家可在购买前查看。 本例选择 60 分钟、购买 1 份；规格与价格沿用同一件商品。

- 3. 核对订单并完成支付。在确认订单页核对商品、规格、数量和应付金额，填写这类服务要求的信息；如有实名认证要求，按页面提示完成后继续支付。
- 4. 付款后查看服务安排。回到本单确认支付结果，再从店铺「个人中心 → 我的订单」跟进。客服在后台找到这笔待分配订单后，继续安排陪玩。

付款结果不明确时，先查订单。玩家退出页面或遇到加载异常时，可以先从「我的订单」核对，向客服提供订单编号后继续处理。

客服派单

先核对购买内容，再确认服务安排。客服对照订单中的游戏项目、规格、数量和玩家填写的信息安排人员。

微信中另行谈好的时间、人选或其他要求，带上订单编号向陪玩交代，确认对方已经理解并能够承接。

下面以一笔已付款的「超自然行动组 | 新手生存教学，60 分钟」订单为例，连续展示派单、提交完单和审核。商品金额为 99 元，订单编号尾号为 02030。

操作入口：商家后台 → 订单 → 订单管理 → 待分配。

1. **找到需要安排的订单。**新订单可从「待分配」查看；玩家提供了订单编号时，在搜索框输入编号后查询。核对商品、规格、数量和下单信息，再点击本单右侧的「派单」。

全部

▼

E20260921173305092602030

×

🔍

输入完整订单编号，查询本次购买。

订单状态	操作
	<div>查看详情备注</div>
待分配	<div>派单</div>

先确认是同一笔服务

本例订单尾号为 02030，购买「超自然行动组 | 新手生存教学」60 分钟、1 份。玩家的沟通偏好和玩法要求可在本单的下单信息中核对。

找到订单后，在该行右侧点击「派单」。

2. **选择准备提供服务的陪玩。**在弹窗中再次核对订单信息，点击「搜索并选择陪玩」，找到准备安排的人。核对陪玩昵称与 ID 后，点击「确认派单」。

派单

×

超自然行动组 | 新手生存教学

60分钟 × 1 订单尾号 602030

下单信息

沟通偏好：只听不说 复制

目标玩法：任务活动 复制

游戏客户端：安卓国服 复制

游戏昵称或角色ID：1 复制

* 陪玩

测试1

▼

取消

确认派单

本单为 60 分钟、购买 1 份；选择「测试 1」后，点击右下角「确认派单」。

3. 查看派单结果，并交接服务要求。打开本单详情，核对「当前陪玩」。派单后，后台显示「服务中」；陪玩从自己的「待上传凭证」找到同一订单，按约定开始服务。

陪玩

当前陪玩：测试1 [改派](#)

陪玩编号：15

通知陪玩核对本单

派单后，让陪玩打开自己的任务，用订单尾号 02030 对照商品、60 分钟规格和购买数量。接待同时交代微信中的补充约定。

本单当前陪玩为「测试 1」，陪玩 ID 为 15。

派单前，确认陪玩能按约定提供服务。核对擅长游戏、可服务时间和本单要求；已经在微信中谈好人选的订单，再检查后台选中的是否为同一人。

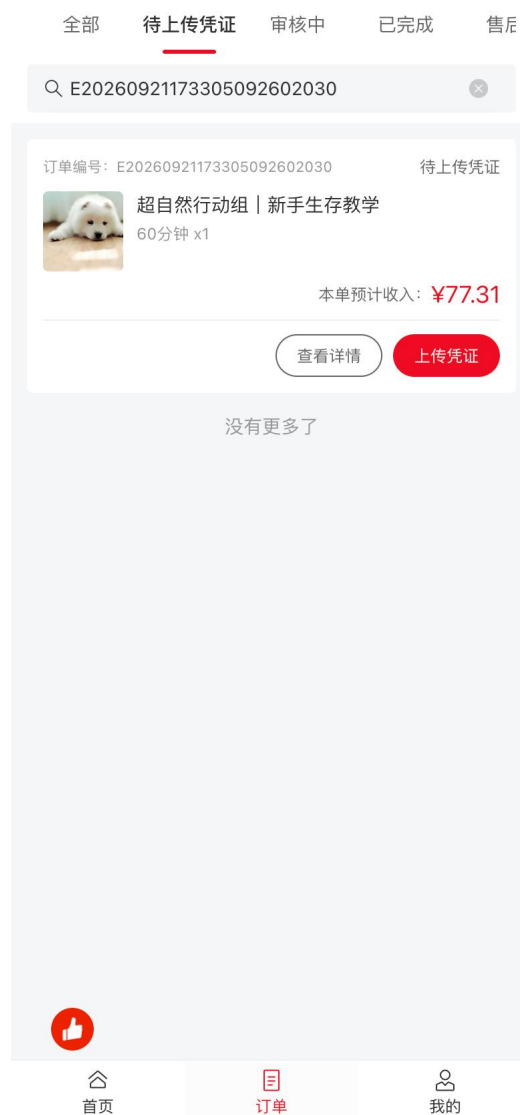
陪玩服务与提交完单

服务结束后，由本单陪玩提交完单记录。客服才能把玩家购买的内容、陪玩实际完成的服务和报备材料对应起来。

1. 让陪玩从自己的任务入口找到本单。陪玩打开「我的」，点击「待上传凭证」，也可从「全部订单」进入后按订单编号搜索。打开详情核对商品、规格和数量，结合接待交代的服务要求开始服务；信息不清楚时，先向接待确认。



从「我的」进入待上传凭证或全部订单。



输入订单编号后，可以找到客服刚分配的这笔 60 分钟服务。

2. **服务结束后，上传凭证并提交。**按俱乐部要求准备能说明本单服务结果的截图。在订单详情点击「上传凭证」选择图片，上传成功后点击「提交完单」，再在确认框中点击「确认」。上传支持 JPG、JPEG、PNG，单张不超过 5MB。

🕒 待上传凭证



超自然行动组 | 新手生存教学
60分钟
x1

服务信息

本单预计收入¥77.31

订单备注

提交完单

请上传服务完成截图后提交



支持 JPG、JPEG、PNG，单张不超过 5MB

请上传完单凭证

提交完单

订单信息

订单编号E20260921173305092602030 复制

下单时间2026-09-21 17:33



联系客服

🕒 审核中



超自然行动组 | 新手生存教学
60分钟
x1

服务信息

本单预计收入¥77.31

订单备注

完单记录

提交时间2026-09-23 11:54



订单信息

订单编号E20260921173305092602030 复制

下单时间2026-09-21 17:33



联系客服

在本单详情上传服务完成截图，再点击底部「提交完单」。

提交后进入「审核中」，完单记录中可查看提交时间。

3. **关注审核结果。**需要商家审核时，由客服接着处理；审核未通过时，陪玩先查看原因，按要求补充材料或继续服务后重新提交。

是否必须上传图片、是否需要商家审核，由第三章的「陪玩设置」确定。向陪玩交代接单要求时，把凭证要求一起说清楚，减少服务结束后的来回补充。

完单审核

需要商家审核时，由负责员工核对完单记录。审核关注本单约定是否完成，以及提交材料能否说明结果。需要补充时，把缺少的内容写清楚；日常及时处理待审核订单，同时按第三章检查本店的超时自动通过设置。

操作入口：商家后台 → 订单 → 订单管理 → 待审核 → 订单详情。

1. **按同一订单核对完单材料。**打开待审核订单，对照商品、规格、数量、玩家填写的信息和微信约定，查看提交陪玩、提交时间与图片。点击凭证图片放大查看，确认材料与这笔服务对应。

完单材料

提交陪玩

测试1

提交时间

2026-09-23 11:54

待审核详情的「完单材料」区显示提交陪玩和提交时间。

审核通过

审核驳回

查看材料后，在同一区域选择通过或驳回。

审核时对照购买约定

本单为 60 分钟、1 份。结合商品约定、玩家填写的信息和微信沟通，核对本次服务是否完成；材料无法说明结果时，写清需要补充什么。

2. 确认服务完成后，提交审核通过。点击「审核通过」，在确认框中点击「确认通过」。处理后，让陪玩重新打开本单查看结果。

☑ 已完成



超自然行动组 | 新手生存教学
60分钟
x1

服务信息

本单收入

审核通过时间

2026-09-23 12:06

订单备注

完单记录

提交时间

2026-09-23 11:54



订单信息

订单编号

E20260921173305092602030 复制

下单时间

2026-09-21 17:33



联系客服

完成后，可以查回这次服务

陪玩在订单中看到完成状态与审核通过时间；客服按订单编号回查商品、服务人员和完单材料。后续有争议时，继续围绕这一笔订单核对。

收入从钱包另行查询

陪玩从「我的」核对收入概览，再到「我的钱包 → 零钱明细」查询资金记录。服务页的预计收入用于了解本单预估分成，可提现金额从钱包核对，具体入口见第八章。

同一订单在陪玩端显示「已完成」，并记录审核通过时间。

材料需要补充时，选择「审核驳回」。填写具体原因后提交；陪玩查看原因，补充材料或继续服务，再次提交完单。有服务争议时，先核对争议，再判断是否完单。

审核驳回

×

驳回后订单回到服务中，由陪玩补充后重新提交。

请补充能看清本单服务内容与结束时间的截图，再重新提交完单。

取消

确认驳回

审核驳回时写清缺少哪些材料、需要怎样补充，陪玩据此继续处理。

把原因写成可执行的要求。例如「请补充能看清本单服务内容与结束时间的截图」，比只写「材料不合格」更容易让陪玩完成补充。

更换陪玩

陪玩临时无法继续服务时，客服先在微信中与玩家确认后续安排，再在原订单中更换人员。向新陪玩交代已完成的内容、剩余服务和约定时间，方便继续履约。

1. 打开原订单，点击「改派」。在详情中的陪玩区域核对当前陪玩，确认操作的是本单。
2. 选好接手的人，写清原因。选择新陪玩，填写改派原因；向接手人说明原购买规格、玩家要求和剩余服务。
3. 确认改派后，核对两端。重新打开后台订单，核对当前陪玩；由新陪玩从自己的订单页确认本单。出现提交失败或订单阶段已变化时，先刷新核对，再继续操作。

如果玩家不再继续服务，先转售后处理。更换陪玩只调整服务安排，不代表已经取消订单或退还款项。客服应核对本单当前阶段和售后入口，按照第七章处理。

订单查询与管理

客服交接班时，可以先按订单阶段找待办，再用订单编号查单。商品名称可能相同，玩家也可能重复购买，核对一笔具体服务时以订单编号为准。

操作入口：商家后台 → 订单 → 订单管理。

你要处理的事	从哪里看、看什么
安排新订单	查看待分配订单，核对付款、商品规格与下单信息，再安排陪玩。
跟进正在服务的订单	进入服务中的订单，查看当前陪玩；需要换人时从原订单改派，并交接服务进度。

处理已提交的完单	查看待审核订单，对照购买内容、玩家填写的信息、微信约定和完单材料作出判断。
回查历史与争议	用订单编号查询，查看付款信息、商品交易快照和服务记录；有退款时继续查看对应售后记录。

交接班时，把订单进度和沟通约定一起交给接手人。用订单编号对应微信中的约定时间、偏好和已完成部分；接手人再打开本单核对当前陪玩、完单及售后记录。后台内部备注与玩家下单填写的信息是不同内容，补充约定仍要向负责服务的人说明并确认。

七、退款与售后

退款申请

玩家可以通过订单发起退款申请；需要沟通等待时间、服务内容或体验问题时，在微信中联系接待。客服按订单核对服务情况，与玩家说明后续安排，再在后台处理相应售后。

1. 玩家找到原订单。从店铺「个人中心 → 我的订单」打开本单，核对商品、规格、实付金额和当前状态。
2. 根据本单入口发起申请。订单支持申请退款时，进入申请页，填写退款金额、原因和必要说明，提交后查看本次售后进度。
3. 玩家没有申请入口时，由接待接着查单。请玩家提供订单编号，客服先在「售后维权」查询是否已有申请；没有申请时，再从原订单查看主动退款入口。具体处理顺序见下方「玩家无法自助申请时」。

先确认玩家希望怎样处理。客服在微信中问清是结束服务、调整后继续，还是对已完成部分有异议，再对照订单与服务记录确认金额和后续安排。

玩家能否自助申请退款，与商品售后设置及订单当前状态有关。发布商品时，一并检查售后选项，具体设置见第四章「商品信息与规格」。

售后处理

先查看申请金额与原因，再处理这笔退款。有服务争议时，客服结合微信中的沟通、商品约定和完单记录核对事实，并在后台提交处理结果。

操作入口：商家后台 → 订单 → 售后维权 → 待商家处理 → 处理退款。

订单编号：

时间搜索：

申请时间

至

开始时间

至

结束时间

近7天

近30天

近90天

售后编号：

退款类型：

全部

有赞客服介入：

全部

售后状态：

全部

商品名称：

退款资金状态：

全部

订单来源：

请选择

筛选

重置

导出

查看已导出列表

全部

待商家处理

待老板处理

退款异常

有赞客服介入中

在售后维权页用订单编号查找申请；「待商家处理」集中显示待处理事项，「退款资金状态」用于筛选资金进度。

1. 查看申请与服务事实。售后详情展示申请金额、原因、说明和关联订单。需要核对服务进度时，点击订单编号返回原订单；同时留意页面的处理截止提示。
2. 同意申请：核对后确认退款。点击「同意仅退款」，查看确认框中的退款金额、派单状态和退款去向，

再点击「确认退款」。

售后维权处理

×

① 该笔订单通过“有赞E卡”付款，商家同意后，退款将自动原路退回买家付款账户。

售后方式： 仅退款

派单状态： 未派单

退款金额： ¥ 99.00

☐ 操作完成后自动跳转至下一笔待处理售后维权申请

取消

确认退款

本例为有赞E卡支付的99元订单，确认框说明同意后原路退回。核对本单金额和去向后再提交。

3. **不同意申请：给玩家一个具体说明。**点击「拒绝仅退款」，选择拒绝原因并填写说明。页面明确提示说明会展示给消费者，内容应围绕本单约定、已提供的服务及处理理由。
4. **处理后再查看结果。**回到本笔售后详情确认状态，并查看原订单后续安排。出现退款异常时，从「售后维权 → 退款异常」继续跟进。

玩家无法自助申请时

商品设置为「不支持买家申请退款」，会影响玩家端的申请入口。接待与玩家谈好后，由商家继续核对原订单并处理：

1. **已有售后申请，先处理原申请。**在「订单 → 售后维权」按订单编号查询，打开记录查看当前进度，避免重复安排同一笔退款。
2. **没有申请，检查原订单的「主动退款」。**打开订单详情；入口可用时，核对可退金额、填写原因并提交，再到售后记录查看结果。
3. **后台也没有入口，先由管理员核对权限。**确认操作的是正确店铺和订单，再检查当前账号的订单、售后权限。仍无入口或点击无反应时，携带店铺编号、订单编号和状态截图，联系有赞客服核查该单；商家服务电话：0571-8998-8848。

微信中谈好退款后，还需要后台处理结果。接待跟进同一笔申请，将处理进度告知玩家；资金是否退回，继续按下节查询。

退款结果与进度

微信中谈好退款后，还要完成后台处理并查看资金进度。回复玩家时说明当前是申请待处理、已经同意退款，还是资金已退回，并提供对应的查询结果。

1. **先查这笔申请的处理结果。**售后详情和协商记录可以回看申请内容、商家答复和处理时间。玩家申请未通过时，应能知道原因和后续联系入口。
2. **再查退款资金状态。**后台售后列表提供「退款资金状态」筛选；资金异常可从「退款异常」查看。告诉玩家实际显示的进度，不根据点击按钮的时间推算到账时间。
3. **最后核对原订单的后续安排。**需要继续服务时，在微信中向玩家说清剩余内容，并同步给负责的陪玩；不再继续时，确认团队已停止安排本次服务。

查问题时同时保留**订单编号、售后编号和本次退款金额**。订单编号帮助找到原购买与服务，售后编号帮助找到本次申请和处理记录。

八、收款与收入查询

付款、完单与收入查询

核对一笔服务的收入，先分清玩家付款、交易完成和结算三个环节。实付金额说明玩家实际付了多少钱；陪玩的分成按本单采用的分成规则计算；交易完成后，再进入相应结算周期。日常对账从下面三处查询：

1. **玩家付了多少钱。**在订单详情查看实付金额、付款方式和付款时间。有退款时，继续查看对应的售后记录。
2. **本单是否已经完成交易。**核对订单中的服务记录、完单处理结果和交易完成时间。陪玩实际结束服务、提交完单与系统记录交易完成，是需要分别核对的节点。
3. **收入是否已经可以使用。**陪玩从个人中心和钱包查看当前收入、待结算与可提现金额，按实际资金状态继续操作。

对账时，用**同一笔订单**把付款、退款和服务结果对应起来。玩家已付款不代表服务已完成，订单已完成也不等于所有金额已能提现。

结算周期看本单适用的配置。在「设置 → 店铺设置 → 陪玩设置」查看「佣金结算时间」。例如 T+15 从交易完成后计算 15 天；结算还需满足账户、个税与退款等条件，因此到达结算周期与款项已经可提现需要分别查看。店铺分成比例见第三章，商品单独分成见第四章。

商家收支核对

营业前确认能收款，营业后按订单核对收支。商家可以先从支付方式、付款记录和退款记录这三处开始检查。

1. **检查支付准备。**从「设置 → 资产设置」查看支付方式及所需的主体认证、开户确认。页面提示尚未完成的事项应先处理，再用玩家端检查实际可用的支付方式。
2. **查看订单收款。**订单详情提供实付金额、付款方式与付款时间。金额有疑问时，以具体订单核对，避免把商品标价直接当成实际收款。
3. **查看退款去向。**从售后详情核对同意金额、资金状态与协商记录；已退款的订单可通过「查看钱款去向」继续查询。

营业前，用玩家实际会使用的支付方式检查收款。先核对后台开通情况，再从 H5 确认订单并查看收银页，付款后核对订单中的支付记录。

陪玩收入与钱包

陪玩在「我的」查看收入概览，从「我的钱包」查询余额与收支记录。客服协助核对收入时，让陪玩提供相关订单编号和资金记录，便于对应同一笔服务。



1. 在个人中心查看概览。陪玩可以查看「累计收入」「待结算金额」和「可提现金额」。出现个人信息认证提醒时，由本人按提示完成资料准备。
2. 在钱包中查询记录。陪玩点击「我的钱包」，从「零钱明细」查看收支和提现记录。客服协助查找问题时，结合订单与资金记录核对。
3. 提现前核对可用余额与账户条件。陪玩从钱包的「提现」入口继续操作；尚未设置支付密码等情况，会有相应提示。可提金额以钱包余额与提现页展示为准。

钱包提供零钱余额、明细与提现入口。页面有账户准备提示时，先按提示处理。

附录

功能索引

想完成什么	跳转查阅
搭建玩家进店入口	店铺装修与展示
分配员工工作	员工与权限
设置客服与完单要求	客服配置、订单规则设置
准备要卖的服务	游戏分类、商品信息与规格

让商品在店铺中可见	商品发布与展示
招募与管理陪玩	招募与入驻、人员审核与启停
安排及完成订单	一笔订单的处理流程
临时更换服务人员	更换陪玩
处理退款与查询进度	退款与售后
查询付款、收入与钱包	收款与收入查询

名词解释

- 1. **老板**：购买陪玩服务的玩家，在店铺中选购服务、支付并查看订单。
- 2. **商品**：店里可购买的服务项目；规格用于区分玩家购买的时长、档位等选择。
- 3. **游戏分类**：组织同类游戏服务，并统一配置下单填写项。商品选用分类后，带入对应填写要求；微页面通过「游戏分类」组件展示这些服务。
- 4. **联系客服**：玩家从店铺获取接待微信二维码的入口；添加微信后，与接待沟通服务需求和安排。
- 5. **微页面**：商家装修的店铺页面。组合图片、导航、商品与游戏分类等组件，形成玩家浏览服务的橱窗。
- 6. **派单 / 改派**：客服将订单安排给陪玩；服务安排变化时，在原订单中更换陪玩。
- 7. **完单凭证 / 完单审核**：陪玩提交用于说明服务结果的材料；客服按店铺规则核对是否完成约定。
- 8. **售后编号**：对应一次售后申请或主动退款记录；与原订单编号一起用于查找问题。

常见问题

- 1. **商品上架后，玩家就能在首页看见吗？**
还要检查首页是否选中了该商品，或是否通过「游戏分类」组件展示了它所属的分类。修改微页面后发布，再从玩家使用的首页或导航查看。具体方法见第三章「店铺装修与展示」。
- 2. **同一款游戏的不同服务，怎样一起展示？**
在商品管理中，将这些商品归入同一个游戏分类；装修时选用「游戏分类」组件并选择该分类，安排展示顺序、菜单名称和商品数量。下单填写要求也在同一分类中维护。
- 3. **玩家买完以后，会自动安排陪玩吗？**
由客服安排。玩家付款后，客服核对订单及玩家补充的要求，选择能够承接的陪玩并派单。
- 4. **陪玩临时有事，重新下一单吗？**
需要换人时，客服在原订单中改派，并交代已完成的内容和剩余服务。玩家不再继续时，按本单状态处理售后。
- 5. **陪玩提交图片后，订单就完成了吗？**
上传图片后，还需要点击「提交完单」并确认。需要商家审核的订单进入待审核，由员工处理通过或驳回，并受本店超时自动通过设置影响；无需商家审核时，不走逐单人工审核。完成与否查看本单处理结果，配置位置见[订单规则设置](#)。
- 6. **没有看到退款按钮，玩家怎么处理？**
玩家在微信中联系接待并提供订单编号。客服先查已有售后申请，再查原订单的主动退款入口；后台也无法操作时，由管理员核对权限，并携带订单信息联系有赞客服。具体路径见[第七章「售后处理」](#)。
- 7. **已在微信中同意退款，玩家为什么还没收到？**

先确认后台是否已执行退款，再查看售后记录中的资金状态与钱款去向。将实际处理进度告知玩家，继续跟进尚未完成的退款。

8. 玩家一定要先加微信才能购买吗？

服务内容明确时，玩家可直接在店铺购买。需要确认时间、人选、试音或特殊要求时，先与微信接待沟通，再购买对应服务；已添加微信的老玩家可以直接联系接待。