|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档版本 | | V3.0.0 | | |  | 密 级 | | 公开 |
| 发布日期 | | 2021.4.1 | | |  | 编 号 | | 002 |
|  | | | | | | | | |
| D:\eclipse-workspace\服务券二期\Saber\public\img\logo.pnglogo  **柳州市小微企业服务补贴券平台** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| 企业和机构操作指南 | | | | | | | | |
|  |  | |  |  | | |  | |
|  | |  |  | | |
|  | | ： |  | | |
| 主办单位： | | ： | 柳州市中小企业服务中心 | | |
| 支持单位： | | ： | 广西简易科技有限公司 | | |
| 2021年4月 | | | | | | | | |

**版本记录**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **版本** | **更改时间** | **更改内容描述** | **作者** |
| 1 | 1.0.0 | 2020-06-13 | 新建 | 广西简易 |
| 2 | 2.0.0 | 2020-11-24 | 增加服务券兑现处理流程说明 | 广西简易 |
| 3 | 3.0.0 | 2021-3-31 | 增加引导企业和机构完善信息流程说明 | 广西简易 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[1. 商城登录以及身份选择说明 4](#_Toc68097615)

[1.1. 登录 4](#_Toc68097616)

[1.2. 认证资质查看 6](#_Toc68097617)

[2. 服务搜索与机构搜索 7](#_Toc68097618)

[2.1. 服务搜索 7](#_Toc68097619)

[2.2. 机构搜索 7](#_Toc68097620)

[3. 领券说明 8](#_Toc68097621)

[3.1. 领取服务券（具备领券资质的企业才可领取服务券） 8](#_Toc68097622)

[4. 企业机构后台菜单说明 10](#_Toc68097623)

[5. 商品管理 10](#_Toc68097624)

[5.1. 新建商品 10](#_Toc68097625)

[5.2. 服务机构-商品上架申请 11](#_Toc68097626)

[6. 服务订单处理流程说明 13](#_Toc68097627)

[6.1. 申请服务 13](#_Toc68097628)

[6.2. 领取服务券 14](#_Toc68097629)

[6.3. 查看服务券 14](#_Toc68097630)

[6.4. 订单信息查看 15](#_Toc68097631)

[6.5. 处理合同（服务机构权限才可看到并操作） 15](#_Toc68097632)

[6.6. 确认合同（小微企业才可看到和确认） 17](#_Toc68097633)

[6.7. 审批合同（服务中心人员才可看到和审批） 18](#_Toc68097634)

[6.8. 开始服务（服务机构才可看到和开始服务） 19](#_Toc68097635)

[6.9. 完成服务（服务机构才可看到和完成服务） 19](#_Toc68097636)

[6.10. 评价服务（小微企业才可看到和评价服务） 20](#_Toc68097637)

[7. 服务券兑现处理流程说明 21](#_Toc68097638)

[7.1. 查看兑现申请 21](#_Toc68097639)

[7.2. 兑现申请 23](#_Toc68097640)

[7.3 小微企业和机构信息补全说明 24](#_Toc68097641)

**服务券平台操作指南**

# 商城登录以及身份选择说明

## 登录

1.首先使用浏览器打开<https://fwq.smelz.cn/>地址（推荐使用谷歌浏览器）看到服务券平台首页，在页面中有两个地方可以跳转到登录页。

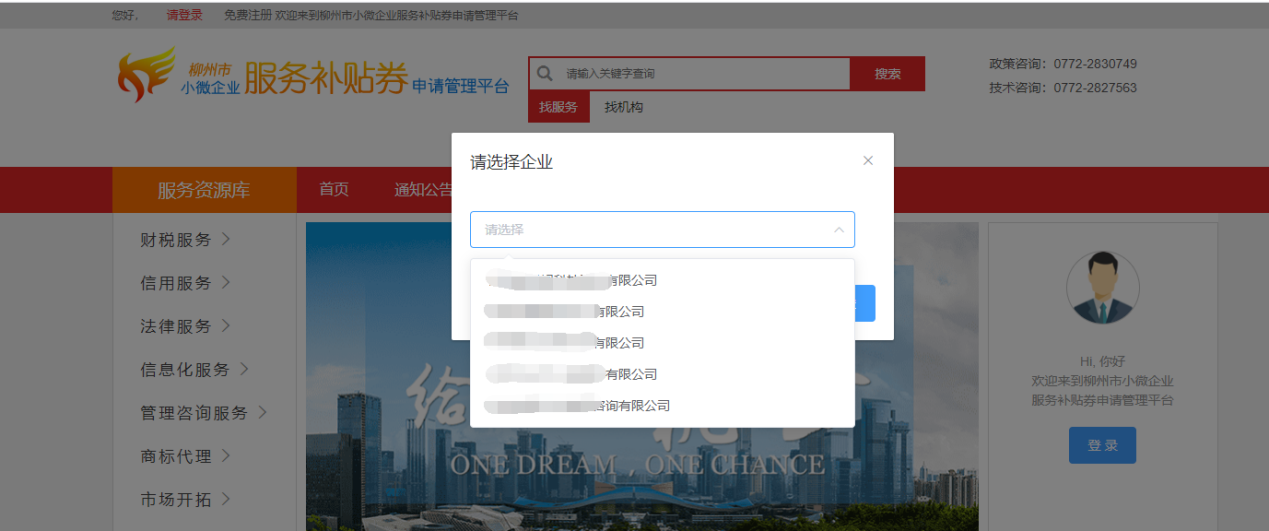


2.点击后跳转到登录页面，输入用户名和密码点击**登录**



3.登录成功后跳回到服务券平台首页。

4.如果该账号有关联多个企业，需要选择一个企业，选择后点击**确认。**



4.如果该账号只关联一个企业则不需要选择企业。

登录成功后页面显示当前账号的企业信息。



## 认证资质查看

1.登录成功后点击首页中的**进入后台**则可以查看当前账号的认证信息。



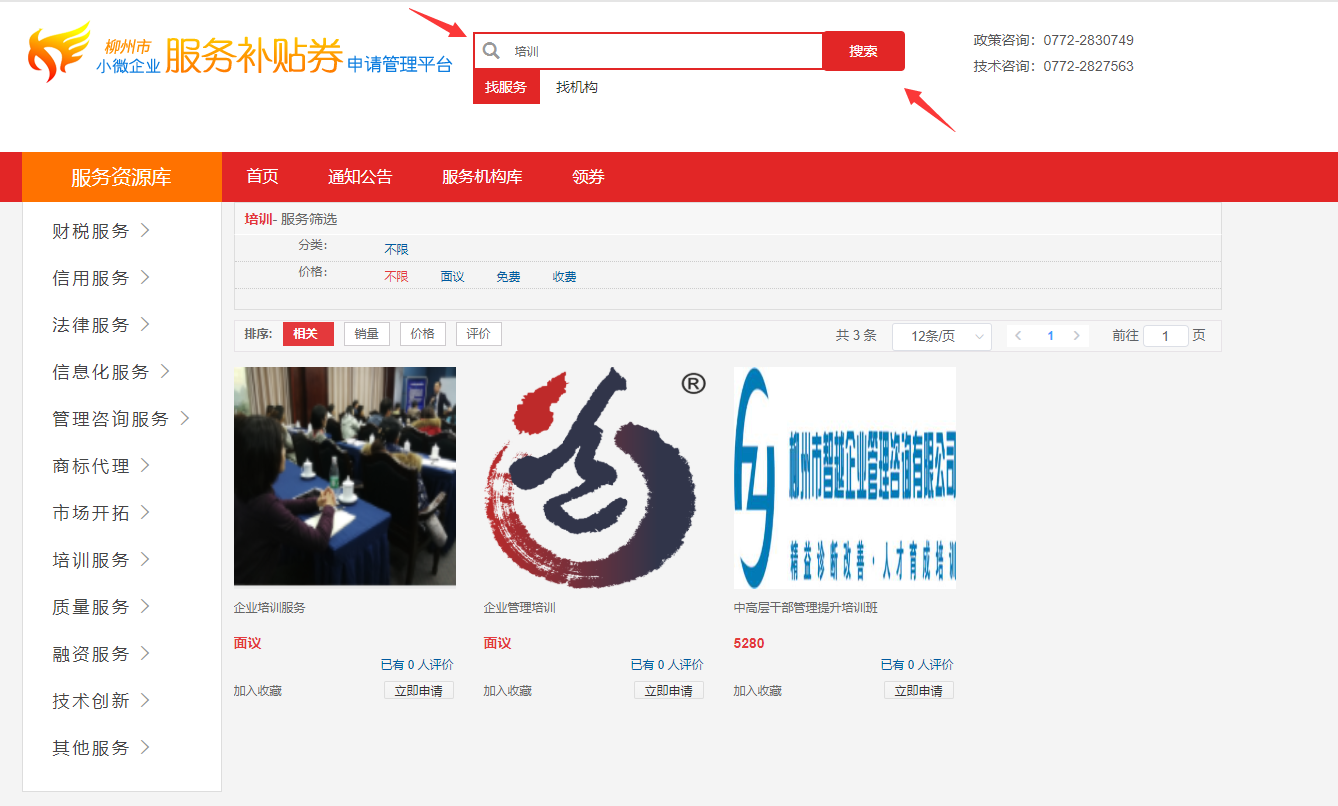
认证资质信息如下。



# 服务搜索与机构搜索

## 服务搜索

1.在首页中搜索栏输入搜索的关键字，会根据搜索内容显示服务信息。



2.也可以根据左边服务分类进行分类查询



## 机构搜索

1.在搜索栏中下选择**找机构**输入关键字点击**搜索**对应的机构则会显示出来。



# 领券说明

## 领取服务券（具备领券资质的企业才可领取服务券）

1.点击“**进入后台**“，查看是否具备有**企业领券资质，以及企业标签是否具备与这批券匹配。**



2.在首页中点击**领券**，跳转到领券界面

3. 若看到如下图所示的，说明该企业未具备领券资质（需要进行企业资质认证），或者目前处于未登录状态（使用具备领券资质企业账号登录即可）



4.若有**领券资格**，系统默认分配可领券数最大值，点击“**立即领券”，**弹出一个输入验证码的提示框，输入**验证码**后，成功后返回领券成功。



# 企业机构后台菜单说明

菜单分为：如下几大模块，保证用户安全，本系统提供更细粒度的权限管理（包括接口，菜单，按钮等）



1.**商品管理**（具备“服务机构资质”才可看到）

商品信息

2.**订单管理**

订单详情（具备“实名认证资质”的企业都可以看到）

待处理（具备“服务机构资质”才可看到）

待确认（具备“领券资质”才可看到）

待审核（“服务中心人员”才可看到）

待交付（具备“服务机构资质”才可看到）

服务中（具备“服务机构资质”才可看到）

完成（具备“实名认证资质”的企业都可以看到）

取消（具备“实名认证资质”的企业都可以看到）

3.**服务券管理**（具备“实名认证资质”的企业都可以看到）

我的服务券

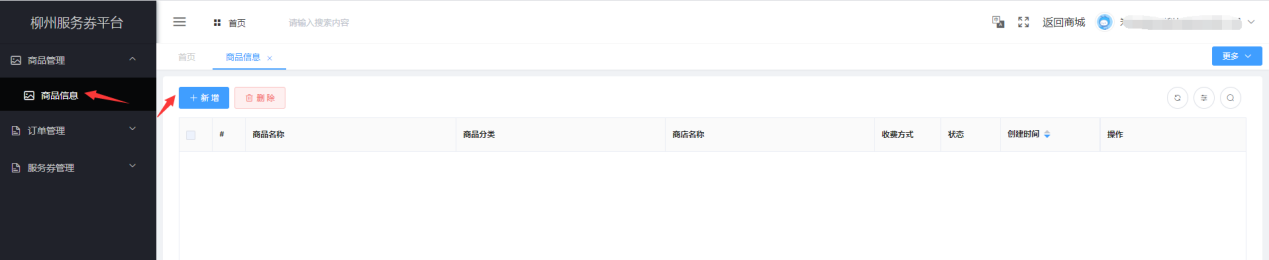
4.兑现**管理**（具备“服务机构资质”的企业都可以看到）

合同兑现

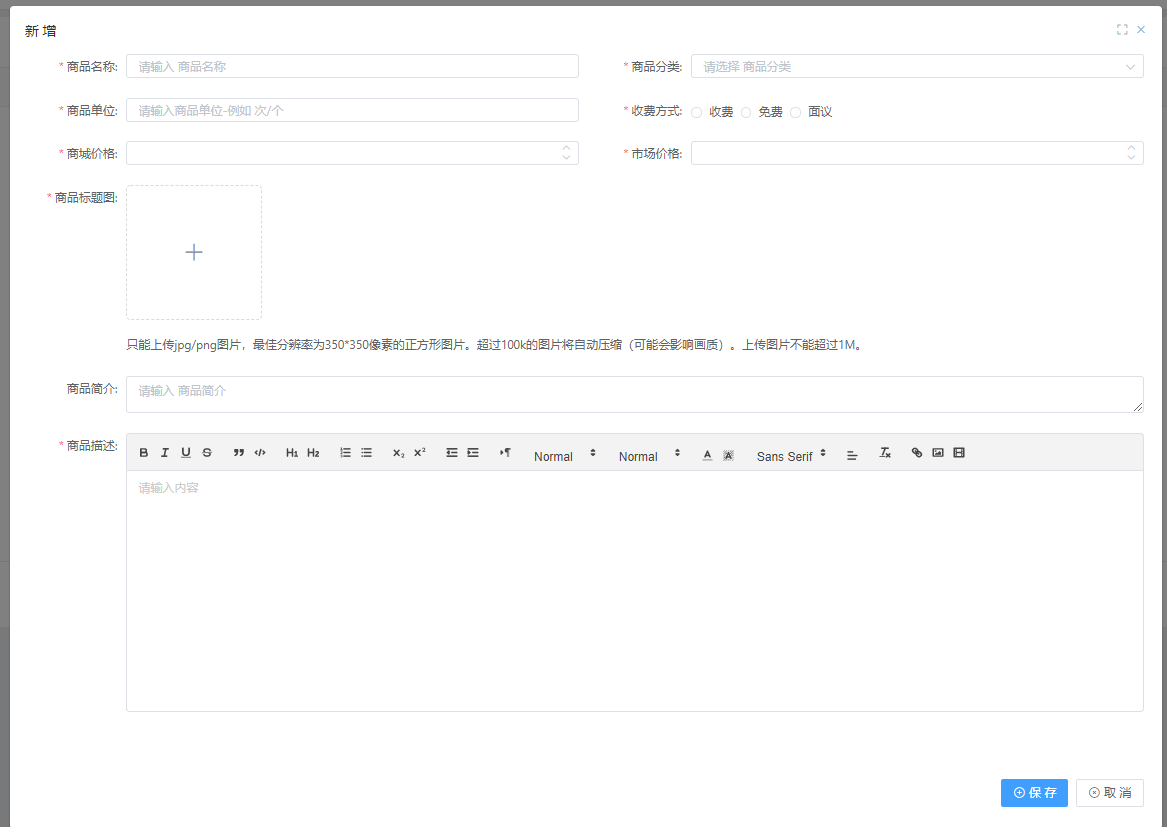
# 商品管理

## 新建商品

1.具有服务机构资格的企业才能添加商品，跳转到后台找到左边菜单中**商品管理**下**商品信息**



2.点击**新建**按钮弹出新建商品信息页面，标有红色\*都是为必填项，商品标题图大小不能超过1M。填写完成后点击保存。保存成功后返回列表中则能看到新建的商品数据。



## 服务机构-商品上架申请

1、商品新建成功后需要申请上架，待管理员审核上架通过才能在首页展示商品，在列表菜单栏中**申请上架**弹出一个确认信息，点击确认后则申请上架成功状态变为未审核。一个机构最多上架两个商品。

2、上架后的商品不能修改信息。

3、机构下架商品后修改商品信息，再次提交审核。

4、审核不通过的商品可以点击**审核记录**查看驳回信息，根据驳回信息修改商品新后再次提交审核。

5、上架状态的商品不能删除



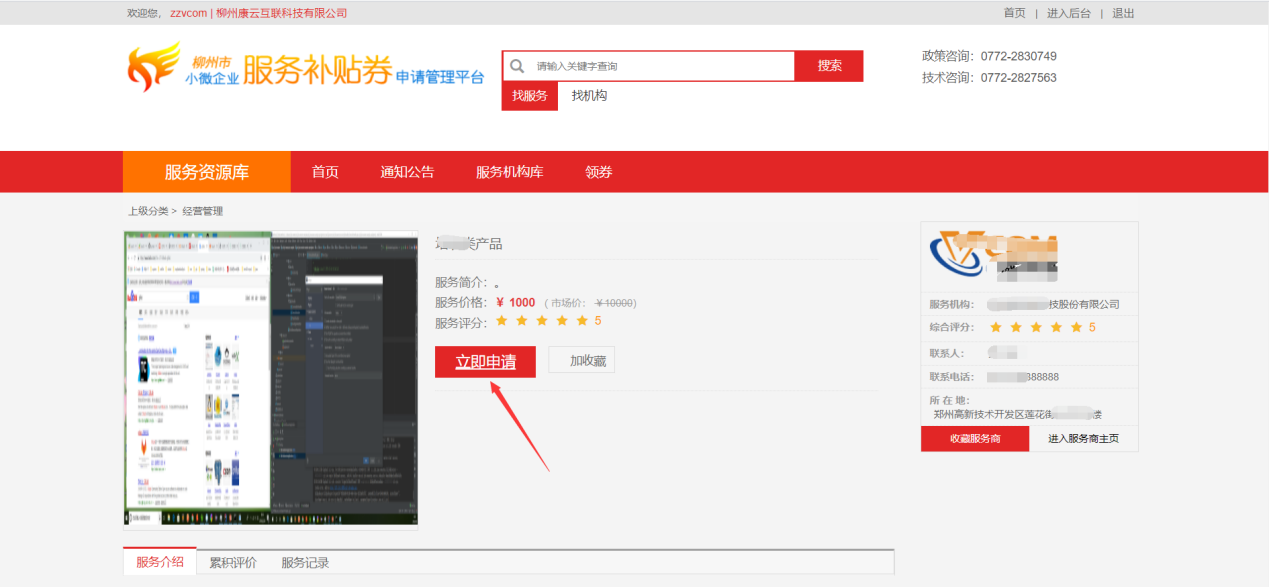
# 服务订单处理流程说明

服务订单处理流程是指企业、机构、服务中心三方协作，完成服务订单的处理流程。



## 申请服务

1.企业登录后在首页中点击相应的服务进入申请详情页，点击**立即申请**



2.申请前先核对订单。

3.点击“添加订单备注”即可填入订单备注信息。

4.点击确认下单。



5.点击确认下单，下单成功后，可以看到下单成功提示！订单状态为“**待处理**“，等待服务机构进行处理。

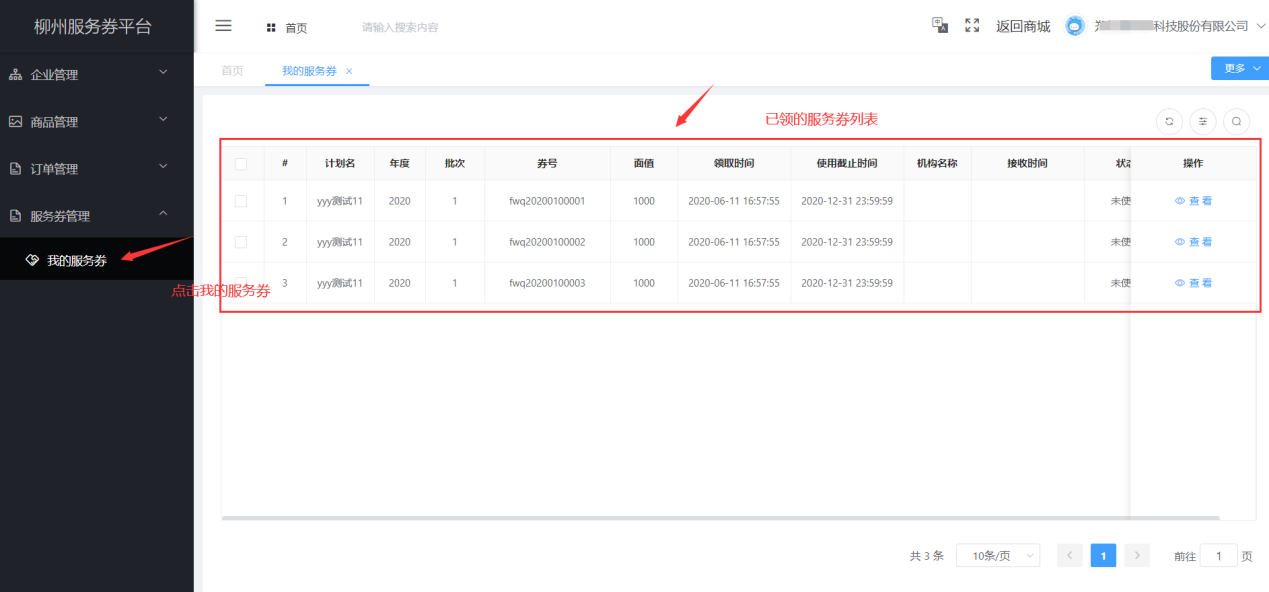


## 领取服务券

1.见第5处，[领券说明](#_领券说明)

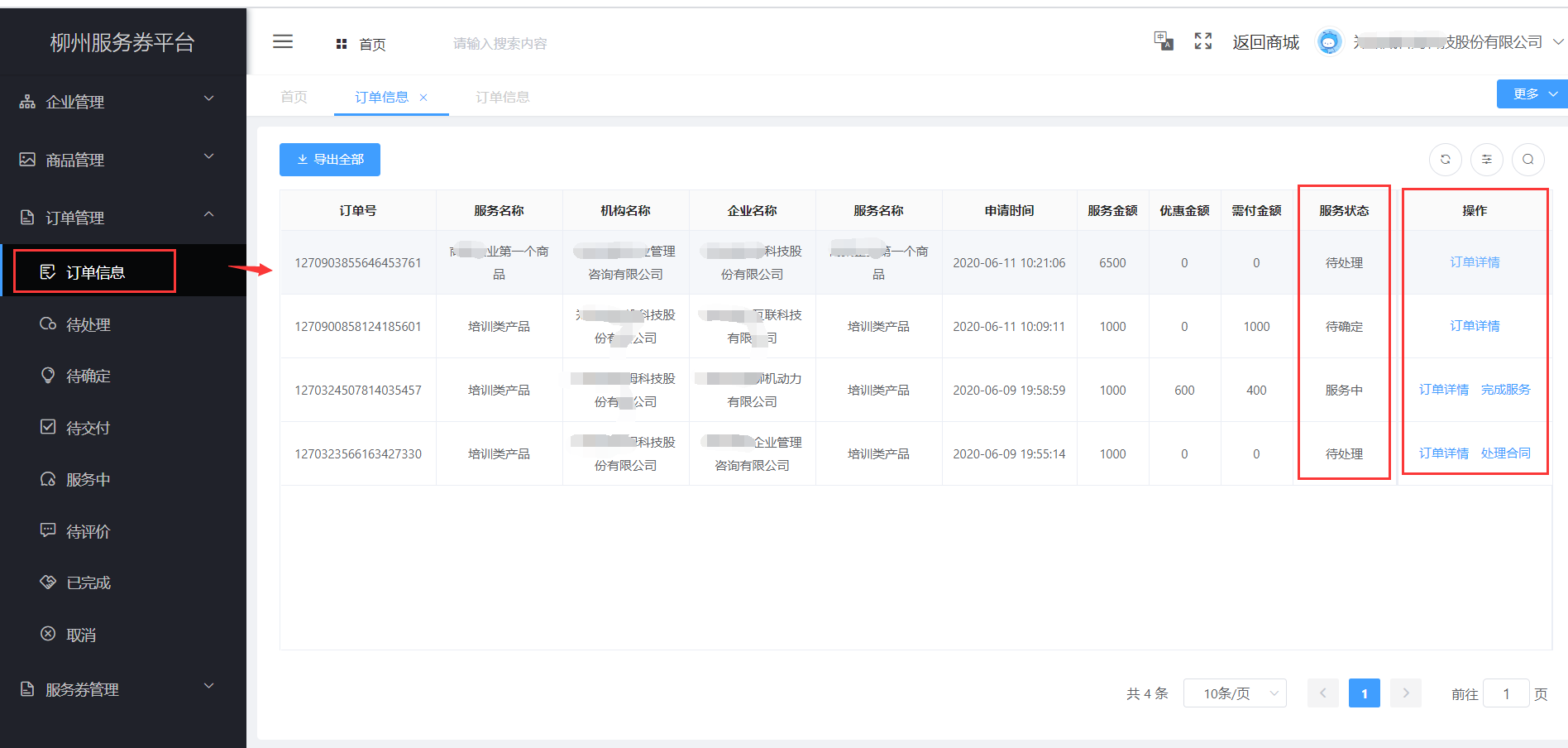
## 查看服务券

1. 企业领券成功后点击“**进入后台**”，点击左边菜单中**服务券管理**-**我的服务券**，列表显示已领取到的服务券。



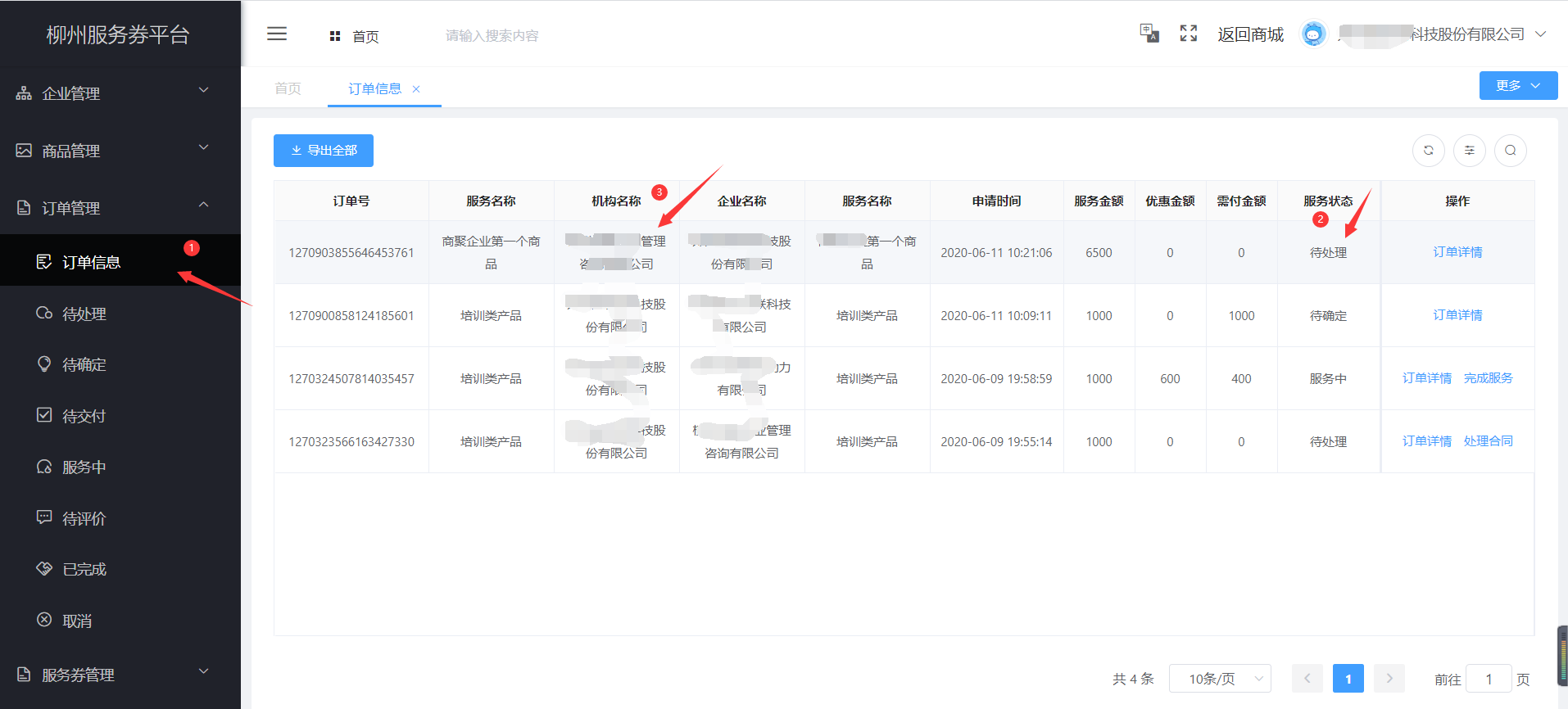
## 订单信息查看

1. 企业商品下单成功后进入后台，点击左边菜单中**订单管理-订单信息**，订单信息中汇总所有与该企业相关的订单。



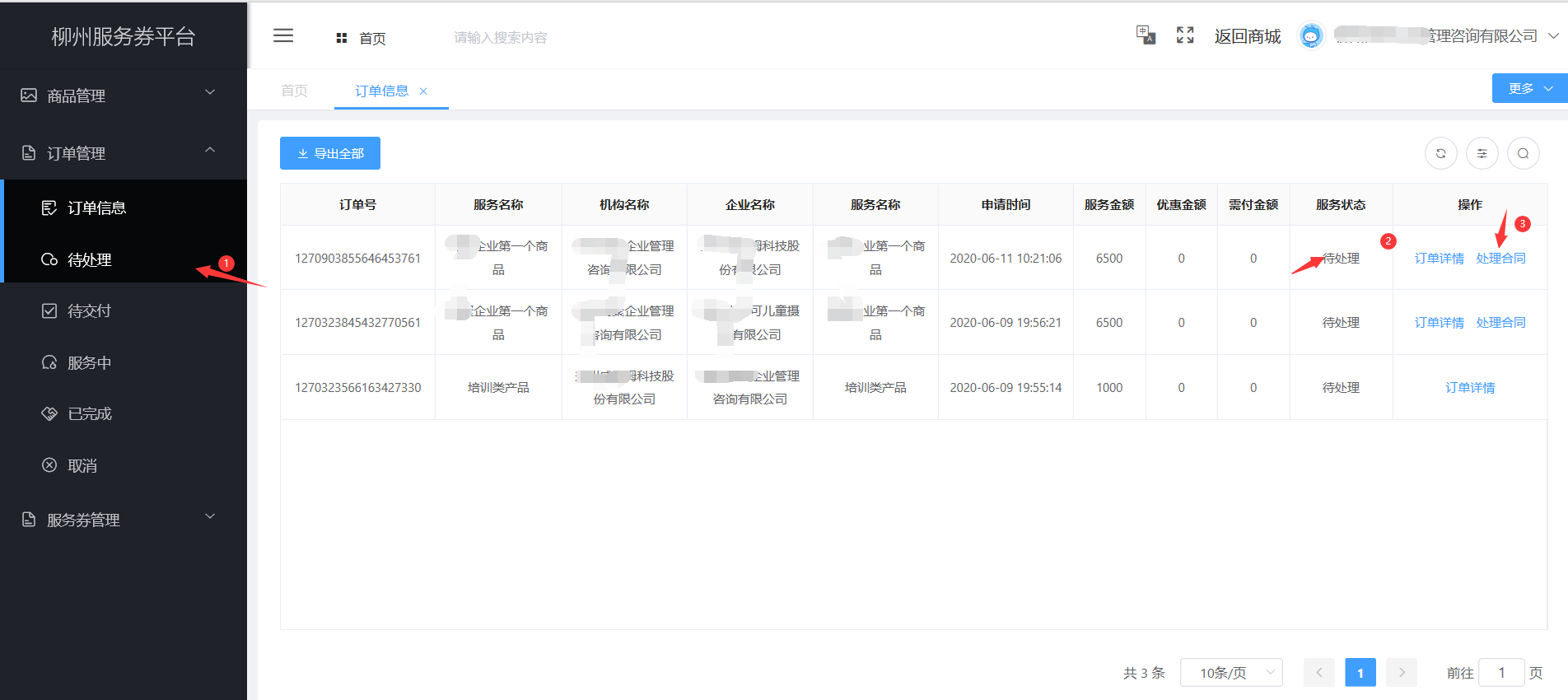
## 处理合同（服务机构权限才可看到并操作）

1.企业下单成功后，查看到订单处于待处理状态，则企业需要联系相应的服务机构处理合同。



2.服务机构登录后，点击“待处理”菜单，服务机构可以看到如图所示订单信息。

3.点击“处理合同”，进入处理合同界面。



4.先点击“点击上传”可从本地电脑中选取合同上传。

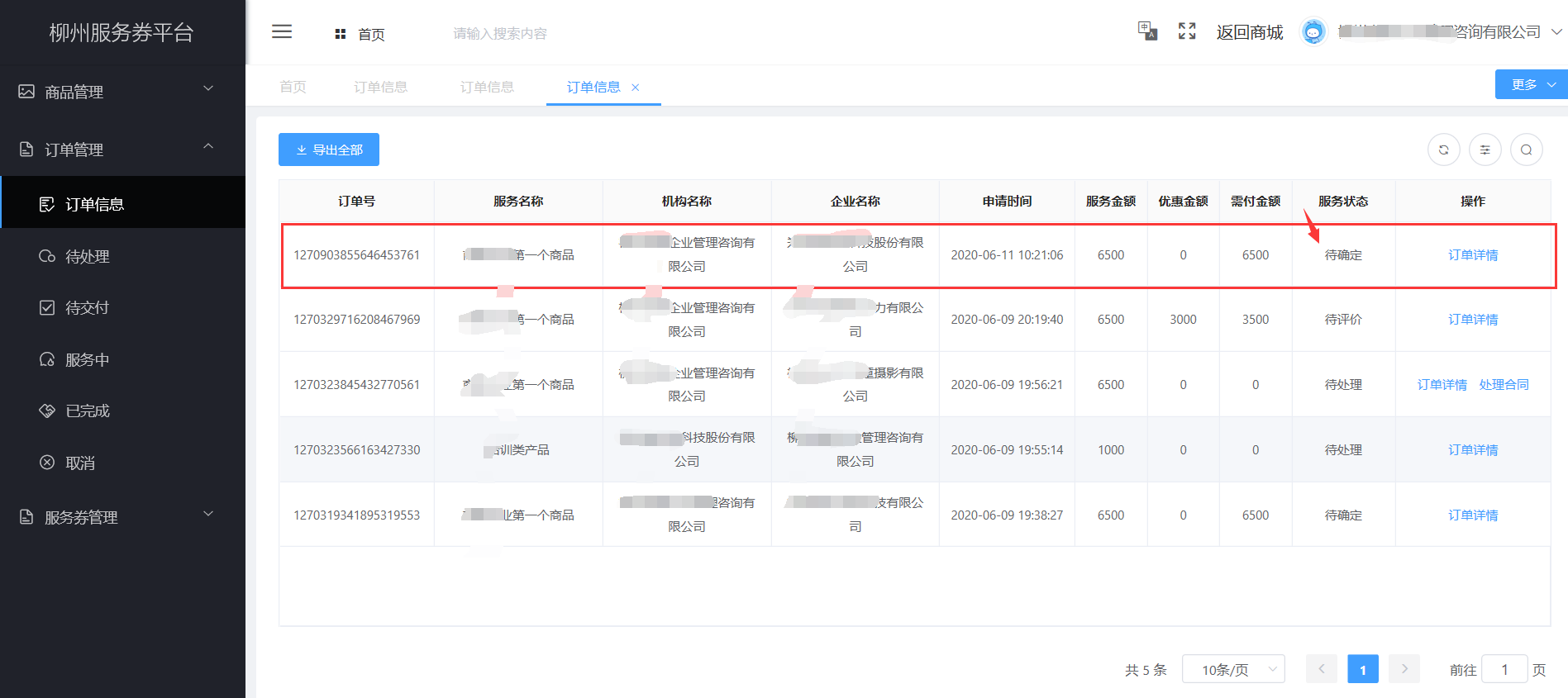
5.上传成功后，点击合同名称即可实时查看合同内容（支持全屏，打印，下载，缩放等功能）

6.输入“合同金额”和“一次性支付”，然后点击提交即可。



7.提交完成后，即可看到订单已更新未“待确定”

8.联系小微企业进行确认合同



## 确认合同（小微企业才可看到和确认）

1.小微企业点击“待确定”菜单，即可看到如下图所示。

2.用户可根据业务需求

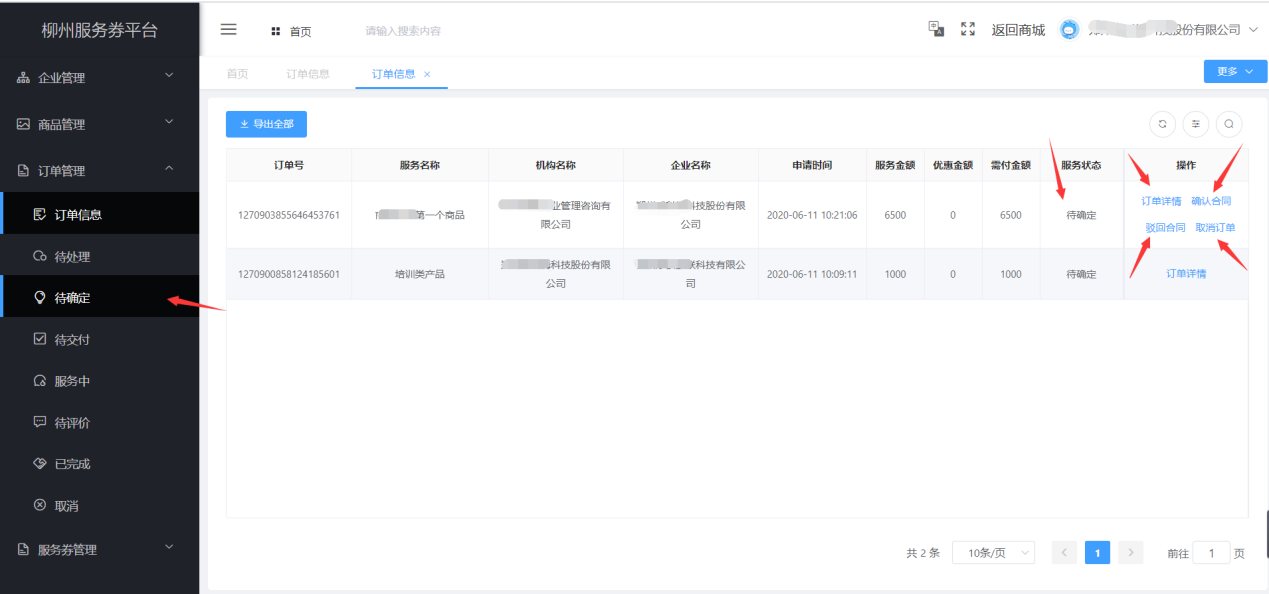
点击“**订单详情**”查看订单

点击“**确认合同**”进入合同确认，选择优惠券抵扣

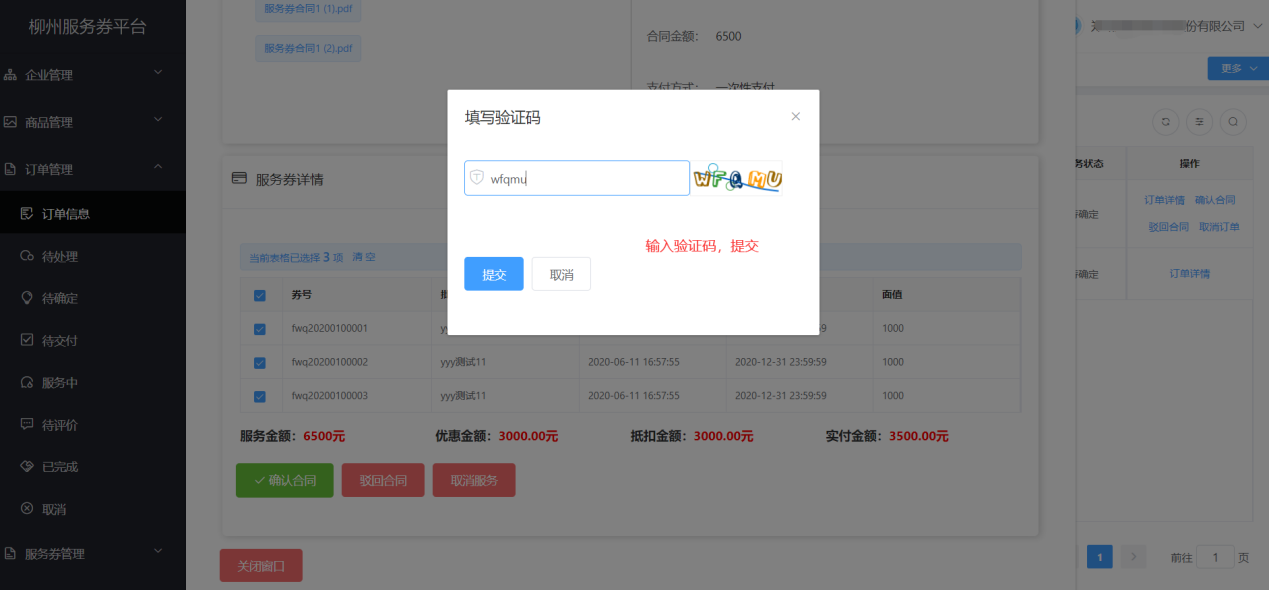
点击“**驳回合同**”，将合同驳回

点击“**取消订单**”，取消订单

3.点击“**确认合同**”，需要**输入验证码**提交

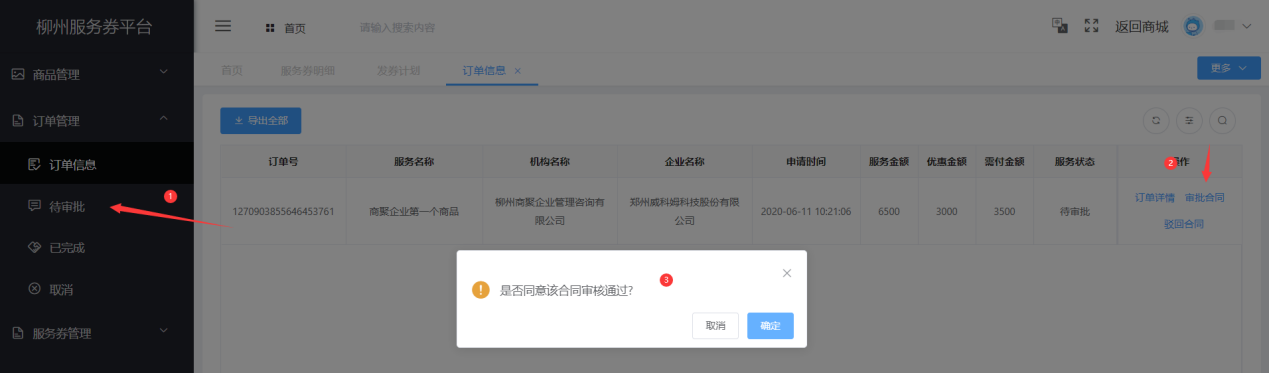






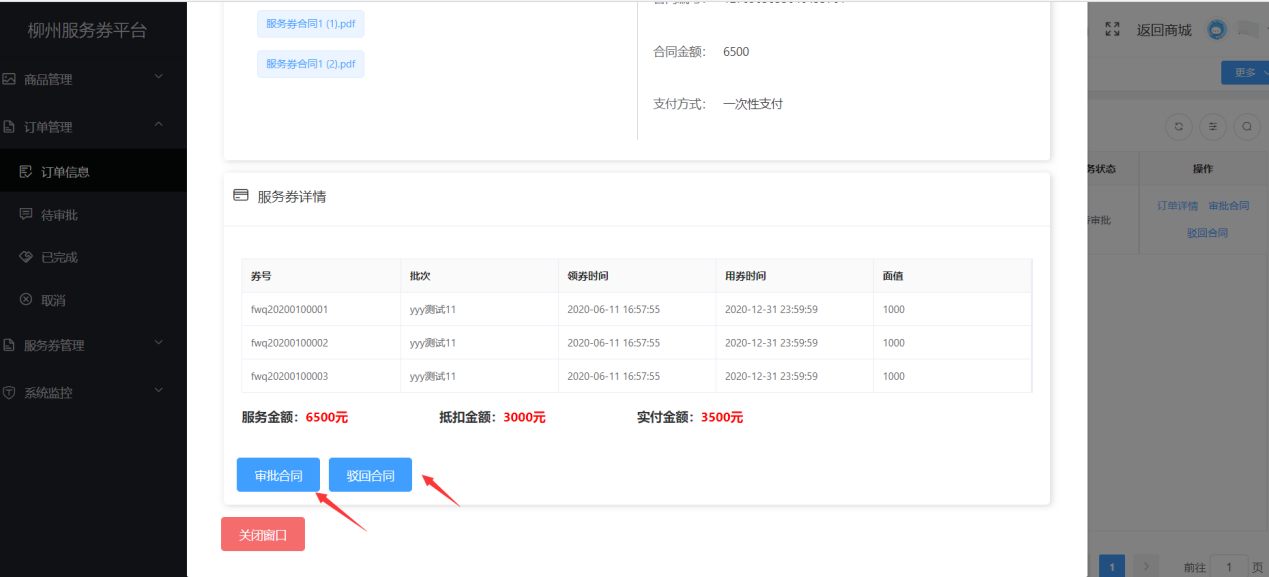
## 审批合同（服务中心人员才可看到和审批）

1.服务中心人员点击“**待审批**”，可看到待审批列表。  
2.服务中心人员点击“**审批合同**”，也可点击订单详情，查看订单。  
3.服务中心也可根据实际情况，点击“**驳回合同**”,驳回后的合同，需要企业再次进行确认合同。



4.也可通过点击“**订单详情**”，核实情况后，再进行“**审批合同**”或“**驳回合同**”。

5. 审批通过后，进入到待交付状态。

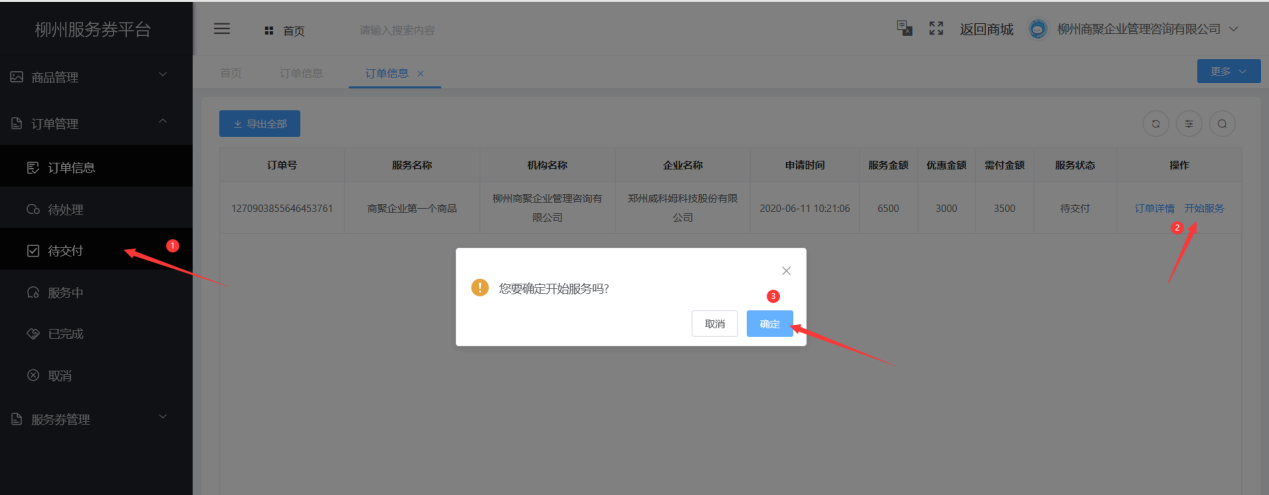


## 开始服务（服务机构才可看到和开始服务）

1.审批通过后，进入到待交付状态，点击“**待交付**”后，会列出待交付列表。

2.点击“**开始服务**”，会弹出**确认选择框**。

3.点击确定开始服务，此时订单状态为**服务中**。

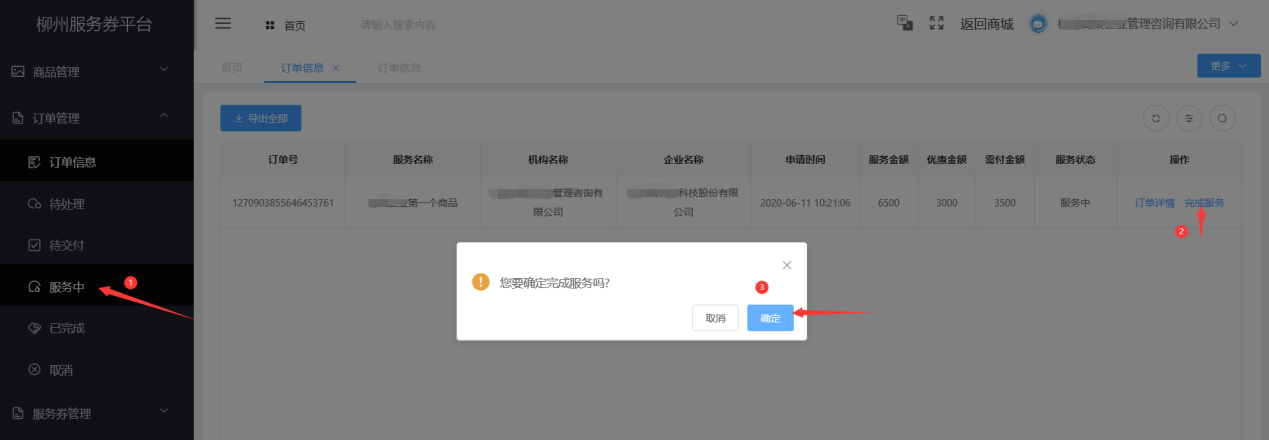


## 完成服务（服务机构才可看到和完成服务）

1.服务机构服务完成后，点击“**服务中**”，看到服务中的列表。

2.点击“**完成服务**”，会弹出一个确认框，服务机构需要点击确认。

3.点击“**确认**”，订单状态为**待评价。**



## 评价服务（小微企业才可看到和评价服务）

1.点击“**待评价**”，看到待评价列表，需要企业选择一项服务。

2.点击“**评价服务**”，弹出评价框。企业需要输入评价内容》  
3.输入评价内容。

4.提交评价内容。

5.用户也可以点击进入订单详情中，进行服务评价。

6.评价完成后，订单状态为“**已完成**”。



# 服务券兑现处理流程说明

服务券兑现处理流程是指，服务机构在服务订单流程完成之后，服务机构向服务中心申请补贴兑现以及服务中心做兑现审批的流程。每一个服务订单对应一个兑现申请流程，该主要流程是 服务机构提交兑现申请-->服务中心审批。审批被驳回时，服务机构可以修改申请材料再提交申请。审批通过后表示该条兑现申请流程已经完成。

## 查看兑现申请

服务机构进入兑现管理-->合同兑现菜单，列表中列出该服务机构处于各种状态的兑现申请。

1. 状态说明



通过切换兑现申请状态可以查看处于相应状态的兑现申请：

”未提交“：查看该机构服务订单已完成但尚未提交兑现申请的列表。何时应该提交兑现申请以服务中心的通知为准。

”待审批”：查看该服务机构已经提交兑现申请正等待服务中心审批的列表。

“被驳回”：查看该服务机构被服务中心驳回的兑现申请列表。

“审批通过“：查看该服务机构已经通过服务中心审批的兑现申请列表。

”全部“：查看包括以上各种状态的兑现申请列表。

1. 列表内容说明





|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **表头** | **内容说明** | **数据来源** |
| 订单号 | 服务订单的订单编号 | 从服务订单中自动提取 |
| 年份 | 服务订单对应服务券的年份 | 从服务订单中自动提取 |
| 批次 | 服务订单对应服务券的服务券批次 | 从服务订单中自动提取 |
| 兑现编号 | 兑现年份+兑现月份+兑现批次 | 由服务中心兑现后填写 |
| 服务类别 | 服务订单的服务类别 | 从服务订单中自动提取 |
| 发票号 | 兑现申请时要求填写的发票号 | 由服务机构填写 |
| 机构名称 | 服务订单中服务机构名称 | 从服务订单中自动提取 |
| 企业名称 | 服务订单中小微企业名称 | 从服务订单中自动提取 |
| 服务金额 | 服务订单中的合同金额 | 从服务订单中自动提取 |
| 优惠金额 | 服务订单中使用的服务券金额 | 从服务订单中自动提取 |
| 实付金额 | 服务订单合同金额-优惠金额 | 从服务订单中自动提取 |
| 申请时间 | 服务机构提交兑现申请的时间。未提交时该时间为空 | 服务机构提交兑现申请的时间 |
| 审批时间 | 服务中心审批兑现申请的时间。未审批时该时间为空 | 服务中心审批兑现申请的时间 |
| 兑现备注 | 服务机构提交兑现申请时填写的备注（非必填） | 由服务机构提交兑现申请时填写 |
| 兑现状态 | 兑现申请的状态：未提交、待审批、被驳回、已通过 | 系统自动生成 |

1. 操作说明



”兑现材料“：当兑现申请的状态为未提交时，该按钮可填报兑现材料和提交兑现申请。当兑现申请的状态为非”未提交“状态时，该按钮可查看该申请的兑现材料

”下载“：下载该兑现申请的表格。如果兑现申请已提交，下载表格中的相应内容会自动填充。

## 兑现申请

服务机构提交兑现申请的前提是“服务订单”对应的处理流程必须走完，即该服务订单的状态为“已完成”。

服务机构进入兑现管理-->合同兑现菜单，点击”未提交“按钮，列表中列出该服务机构所有服务订单为”已完成“但尚未提交兑现申请的列表。



点击”兑现材料“，弹出兑现材料填写界面，如下：





* ”服务机构基本信息“（必须）中的机构联系人、电话、开户行、银行帐号等信息从”柳创汇“平台中提取，如果这些信息为空则无法提交申请。如果为空请到”柳创汇“网站上补完服务机构的相关银行信息。[点击此处查看教程](#_7.3_企业和机构信息补全)
* “小微企基本信息“ （必须）中的联系人、手机、座机 等信息从”柳创汇“平台中提取，如果这些信息为空则无法提交申请。如果为空请到”柳创汇“网站上补完服务机构的相关银行信息。[点击此处查看教程](#_7.3_企业和机构信息补全)
* 上传发票（必须)，上传服务机构开给企业的发票，如果一个合同对应多张发票，可先将多张发票图片合并到1份Word文档中再输出为PDF。
* 填写发票号(必须），填写发票的发票号，一个输入框填写一张发票号。如果有多张发票可以用”+“号添加。
* 材料模板下载：点击下载模板文件。
* 其它材料（必须），要求必须上传服务证明，申报机构责任声明两份材料。并文件命名要求： 服务证明.pdf 、 申报机构责任声明.pdf。
* 兑现备注（非必须），填空备注，默认可留空。
* ”提交申请“，以上必须的信息上传或填写完成后，点此按钮可以提交该兑现申请。提交申请后，该记录的状态由”未提交“变为”待审批”，等待服务中心审批。

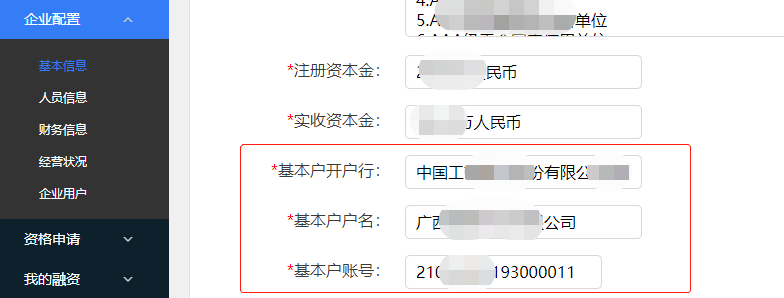
## 7.3 小微企业和机构信息补全说明

提交申请的前提需要小微企业和机构在[柳创汇](https://www.smelz.cn/)平台完善相应的企业信息。









* 点击”提交申请”，有小微企业或者机构信息不完善，将会进行相应提示，小微企业和机构需根据相应提示完善。
* 提示“机构联系人或联系方式信息或银行信息不完善”。点击“请点击此处完善机构信息”跳转到“柳创汇”平台中心的关联企业界面。找到对应的机构，点击“进入企业中心”。在企业配置—>基本信息填写联系人姓名，联系电话，联系手机，基本户开户行，基本户户名，基本户账号信息。
* 提示“小微企业联系人或联系方式信息不完善”。请机构通知小微企业登录柳创汇完善。填写页面与上图一致。