

安

安心验用户端

SOP v1.0

安心验用户端 SOP 手册

面向终端用户的下单与履约操作手册，覆盖登录、发起鉴定、上传资料、确认订单、寄送商品、补资料、查看报告、验真和客服支持。

用户下单

资料上传

寄送与回寄

报告验真

演示数据已脱敏

适用端

user-app 用户端

适用对象

平台用户 / 客服培训

发布日期

2026-05-17

截图口径

演示数据，手机号与地址已脱敏

本手册用于培训和操作指引，实际服务费用、时效、状态和报告内容以线上系统展示为准。

1. 使用范围与目录

本文覆盖用户端主要自助操作，不覆盖后台、作业端或线下仓内处理。用户可在首页发起鉴定，在订单中心跟踪进度，在报告中心查看与验真报告。

1. 使用范围与目录

2. 登录与首页

3. 发起鉴定

4. 寄送与进度跟踪

5. 补资料

6. 报告与验真

7. 地址、消息与客服

8. 状态口径与检查清单

模块	用户要做什么	关键注意事项
发起鉴定	选择服务、商品、补充信息、上传资料、确认订单。	必传资料未完成前不能提交订单。
寄送商品	按寄送页地址寄出，并提交快递公司和运单号。	寄送商品必须与订单信息一致，包裹内建议附订单号或鉴定单号。
补资料	按鉴定师要求补拍并提交资料。	提交后订单重新进入鉴定流程。
报告验真	查看报告详情，使用报告编号、二维码或吊牌完成验真。	验真页结果为报告真伪判断依据。

截图中的手机号、地址、订单号均为演示或脱敏展示；真实操作以用户本人订单和系统页面为准。

2. 登录与首页



手机号登录

用户可使用验证码或账号密码登录，登录后订单、报告、消息和地址统一管理。



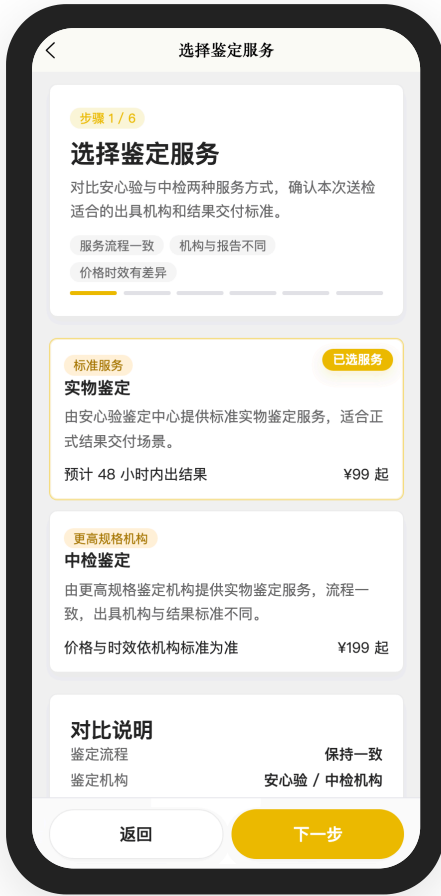
首页入口

首页展示服务入口、支持品类和平台能力，用户从“立即鉴定”进入下单流程。

1. 打开用户端，进入登录页，可选择验证码登录或账号密码登录。
2. 登录后可查看订单、报告、消息、地址和售后工单；公开报告页与验真页可通过扫码直接打开。
3. 首页展示服务入口和支持品类，点击“立即鉴定”进入下单流程。

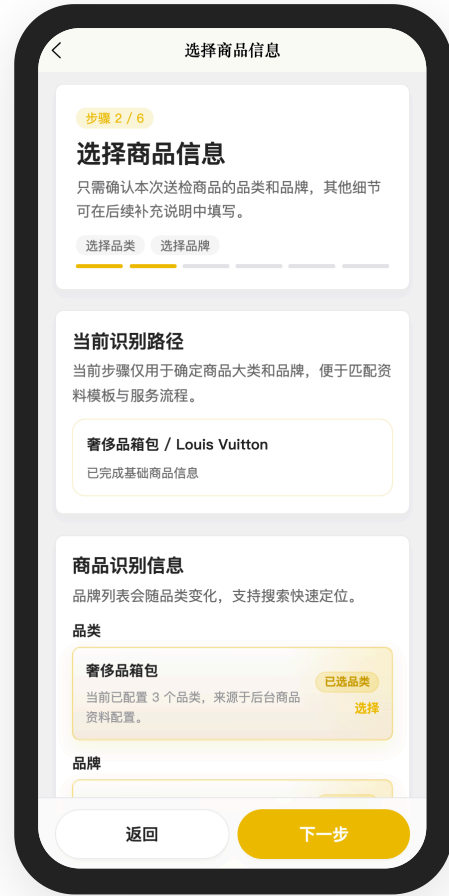
3. 发起鉴定

3.1 选择服务和商品



选择鉴定服务

选择实物鉴定或中检鉴定，两类服务流程一致，出具机构和价格时效不同。



选择商品信息

选择品类和品牌，系统据此匹配资料模板和履约流程。

1. 选择“实物鉴定”或“中检鉴定”。两类服务流程一致，出具机构、价格和时效不同。
2. 选择商品品类和品牌，系统会匹配对应上传模板。
3. 若找不到品类或品牌，先暂停下单并联系客服，不建议随意选择不匹配品类。

3.2 补充信息和上传资料

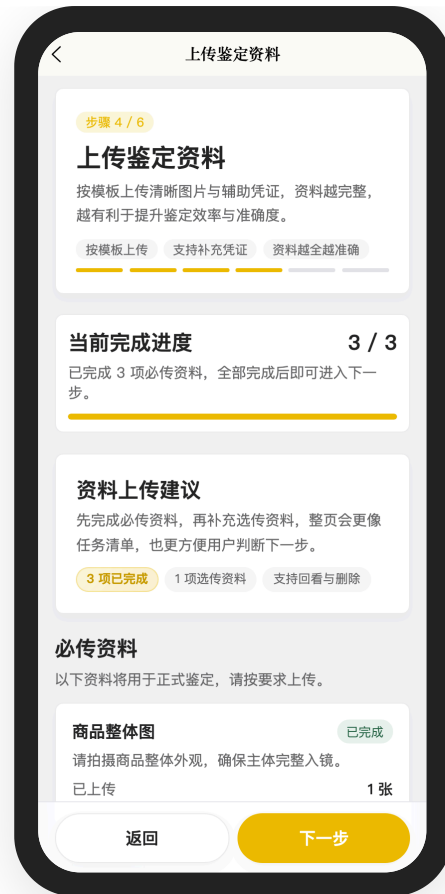


补充商品信息

补充购买渠道、价格、使用情况和附件情况，便于估值与结果解释。

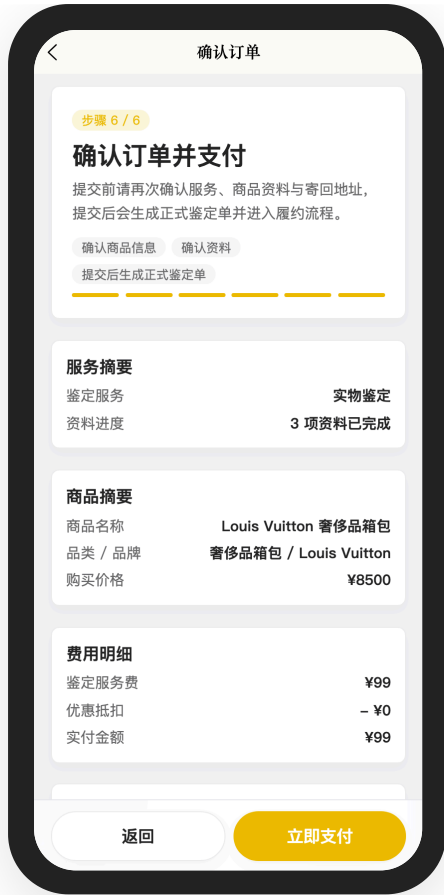
1. 补充购买渠道、购买价格、使用情况、附件情况和备注。
2. 按模板上传必传资料；照片应清晰、无遮挡、主体完整。
3. 选传资料不是必填，但能提升判断准确度，建议有凭证时一并上传。

3.3 确认订单



上传鉴定资料

按模板上传必传资料，必传项完成后才能进入订单确认。



确认订单并支付

确认服务、商品、费用和寄回地址，提交后生成正式鉴定单。

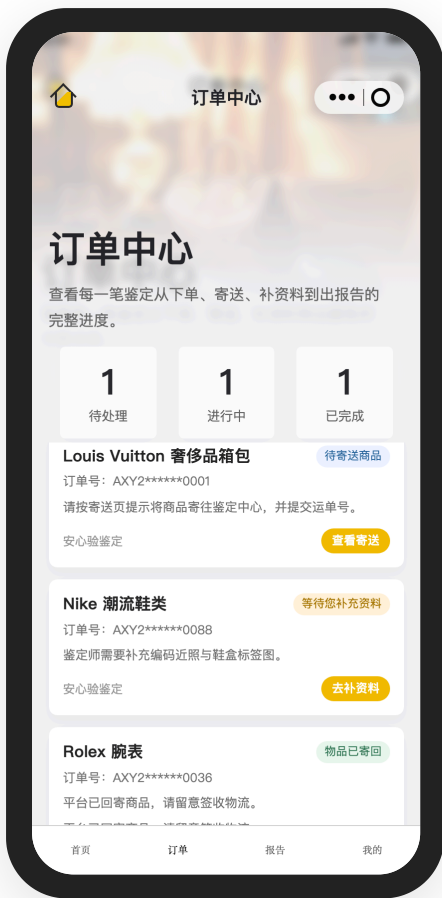
1. 确认服务、商品、资料进度、费用和寄回地址。
2. 提交前确认协议与说明；点击支付后生成正式鉴定单。
3. 提交成功后不代表流程完成，用户还需要按寄送页寄出商品。



订单提交成功

提交成功不是流程结束，用户需继续寄送商品并关注进度。

4. 寄送与进度跟踪



订单中心

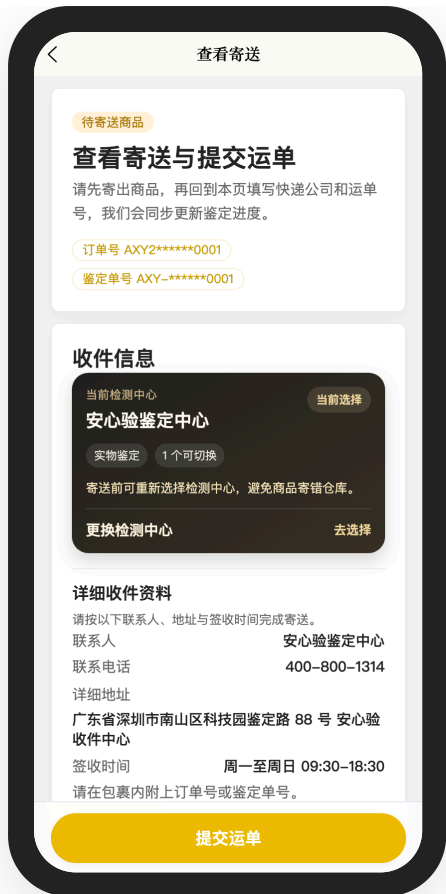
订单中心集中展示待寄送、待补资料、物品已寄回等关键状态。



订单详情

订单详情展示当前焦点、商品资料、寄回地址、时间线和可执行动作。

1. 进入订单中心查看所有鉴定订单，重点关注“待寄送商品”“等待您补充资料”“物品已寄回”等状态。
2. 进入订单详情，查看当前焦点、商品资料、寄回地址、时间线和可执行动作。
3. 报告已发布后，若需要确认寄回地址，优先在订单详情完成确认。

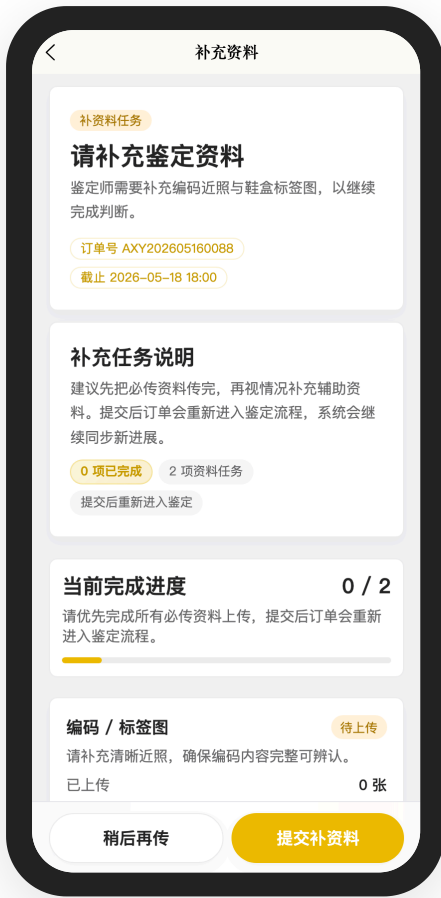


查看寄送与提交运单

用户寄出商品后填写快递公司和运单号，系统继续同步签收节点。

1. 在“查看寄送与提交运单”页确认检测中心、联系人、电话、详细地址和签收时间。
2. 寄出商品后填写快递公司和运单号，提交后等待鉴定中心签收。
3. 运单提交后如需更正，用户端不可随意修改，应联系客服协助处理。

5. 补资料



补充资料

收到补资料提醒后按鉴定师要求补传资料, 提交后订单重新进入鉴定流程。



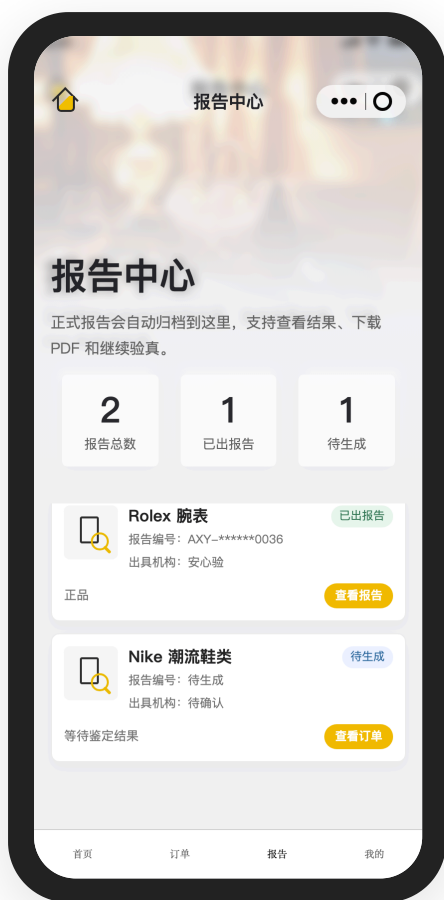
消息中心

订单流转、补资料、报告出具和工单回复会集中提醒。

1. 当鉴定师认为现有资料不足时, 订单会进入“待补资料”, 消息中心也会收到提醒。
2. 进入补资料页, 阅读补资料原因、截止时间和每一项拍摄要求。
3. 优先完成所有必传项, 再补充辅助资料; 提交后订单会重新进入鉴定流程。

“补资料”仅表示资料补充, 不代表商品被退回。用户不要将补资料理解为寄回或退款节点。

6. 报告与验真



报告中心

正式报告归档到报告中心，支持查看结果、下载 PDF 和继续验真。



报告详情

报告详情展示鉴定结论、商品信息、鉴定信息、评级估值、报告凭证和证据附件。

1. 报告生成后会自动归档到报告中心。
2. 报告详情展示鉴定结论、商品信息、鉴定信息、评级估值、报告凭证和证据附件。
3. 用户可下载 PDF，也可进入验真页核验报告编号和二维码。



报告验真

用户可通过报告编号或二维码进入验真页，以验真结果为准。

1. 从报告详情点击“去验真”，或扫描报告二维码进入验真页。
2. 验真页显示报告摘要、商品摘要和鉴定结论；遇到不一致时联系客服。
3. 吊牌验真场景需输入吊牌上的 6 位验真编码，按二维码、报告编号和验真码组合校验。

7. 地址、消息与客服



地址管理

维护默认地址，确认订单和回寄时优先使用。



客服支持

遇到寄送、补资料、报告或售后问题时，可发起工单并跟踪处理进度。

1. 地址管理用于维护常用寄送与收货地址，默认地址会优先用于订单确认和回寄。
2. 消息中心集中展示订单进度、补资料、报告出具和客服工单回复。
3. 遇到寄送异常、资料上传失败、报告疑问或售后问题，可在客服支持发起工单。
4. 发起工单时尽量写清页面位置、操作步骤、报错现象和期望处理结果。

8. 状态口径与检查清单

状态	用户理解	用户动作
待寄送商品	订单已生成，平台等待用户寄出商品。	查看寄送页，寄出后提交运单。
已提交运单	用户已登记寄入物流，等待鉴定中心签收。	等待签收，异常时联系客服。
鉴定中	商品已进入鉴定流程。	等待进度同步，不重复提交资料。
待补资料	鉴定师需要更多资料继续判断。	进入补资料页上传要求的图片或凭证。
待寄回	报告已出具，平台等待安排寄回。	确认寄回地址，等待平台登记物流。
物品已寄回	平台已登记回寄运单，商品在回寄途中。	留意签收和物流状态。
已完成	回寄商品已签收，本次订单结束。	如仍有疑问，通过客服工单咨询。

用户提交前检查

- 服务类型选择正确。
- 品类和品牌与实物一致。
- 必传资料已上传且清晰无遮挡。
- 寄回地址、手机号和收件人正确。
- 已阅读提交前协议与说明。

寄送前检查

- 商品与订单信息一致。
- 包裹内附订单号或鉴定单号。
- 使用可追踪快递并保存底单。
- 寄出后及时提交快递公司和运单号。