

ANXINYAN SOP MANUAL

安心验 PC 管理后台 SOP 手册

适用于 PC 管理后台的订单履约、仓管作业、鉴定作业、报告发布、基础资料、客服、用户、客户、权限、内容和系统配置日常操作。

版本

v1.0

生成日期

2026-05-17

适用系统

admin-web PC 管理后台

数据口径

演示数据截图，手机号、地址、账号等敏感字段已脱敏

目录

1. 手册范围与角色权限
2. 登录、导航与工作台
3. 订单中心 SOP
4. 仓管作业台 SOP
5. 鉴定作业台 SOP
6. 报告中心 SOP
7. 商品资料、仓库与物料管理
8. 消息、客服、用户与客户管理
9. 权限、内容与系统配置
10. 状态口径、异常处理与检查清单

本手册只覆盖 PC 管理后台，不替代作业端移动 H5 的扫码 SOP。仓管和鉴定师如在移动端作业，应优先按《安心验作业端 SOP 手册》执行。

CHAPTER 1

手册范围与角色权限

PC 管理后台面向运营、仓管主管、鉴定主管、客服、管理员等角色，用于跨模块管理和复核。日常一线扫码入库、扫码鉴定、扫码回寄仍推荐在作业端执行；PC 后台用于查询、补录、配置、分配、复核和异常处理。

角色	核心菜单	可执行动作	注意事项
运营管理员	工作台、订单中心、报告中心、客服与售后	查看订单进度、处理异常、发布报告、跟进工单	不得跳过报告核对和吊牌绑定节点。
仓管主管	仓管作业台、仓库中心、物料管理、订单中心	入库核查、送检流转、回寄发货、仓库地址维护、吊牌批次管理	回寄前必须核对报告和吊牌，装箱附件需留档。
鉴定主管	鉴定作业台、报告中心、商品资料中心	分配任务、填写/复核结论、发起补资料、中检报告录入、维护模板	补资料统一写作“补资料”，不得写作“退回”。
客服	客服与售后、用户管理、订单中心	查看用户、工单回复、解释订单状态	仅解释状态和流程，不承诺超出后台显示的结果。
系统管理员	权限中心、内容中心、系统配置	账号角色维护、用户端内容配置、支付/短信/H5 参数维护	生产配置变更前需要复核，敏感密钥不得明文外传。

CHAPTER 2

登录、导航与工作台

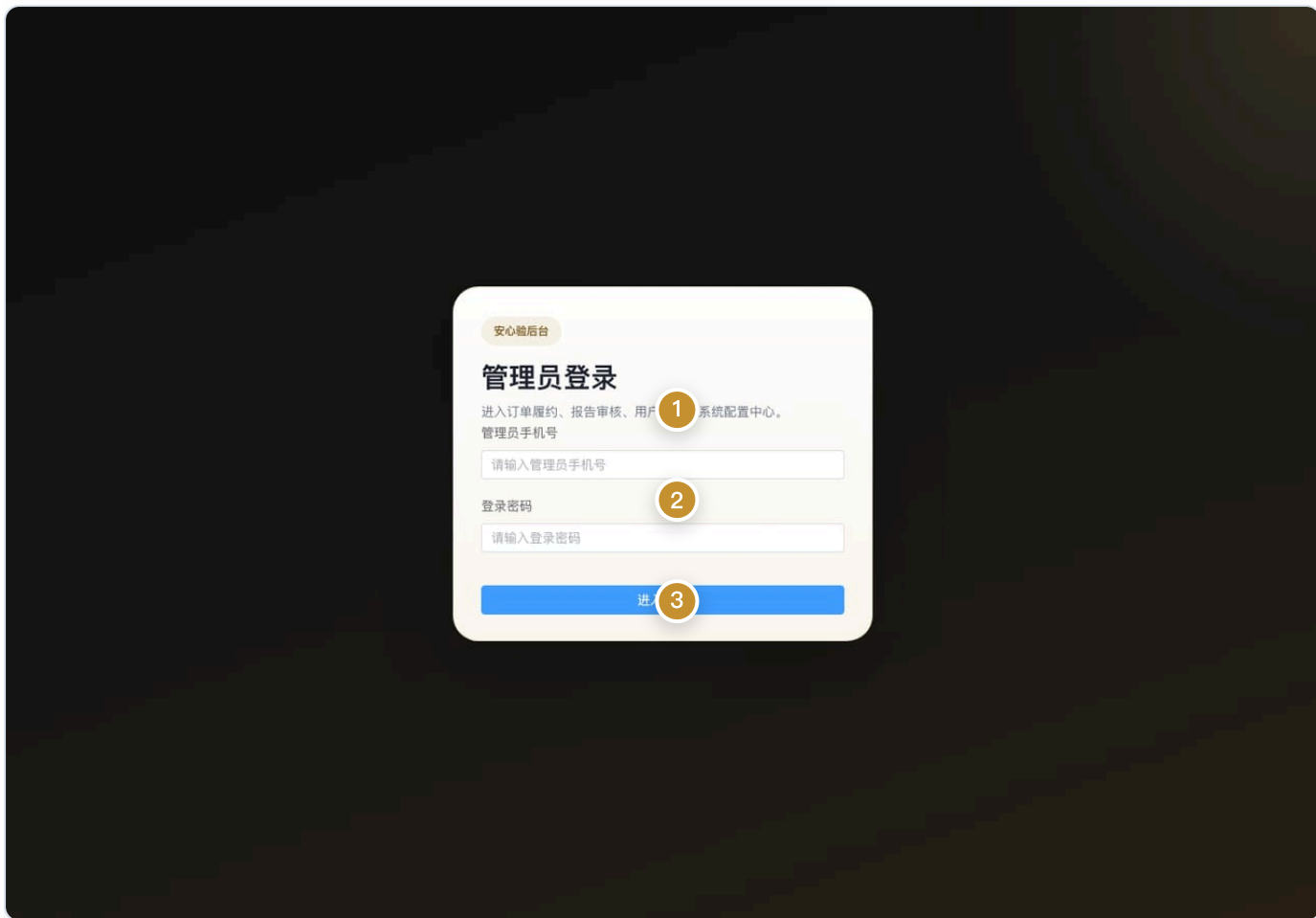


图 1 登录页：PC 管理后台入口

1. 输入管理员手机号和密码后登录。
2. 账号权限由权限中心分配；无对应权限时菜单不会展示。
3. 忘记密码或账号停用时联系系统管理员处理。

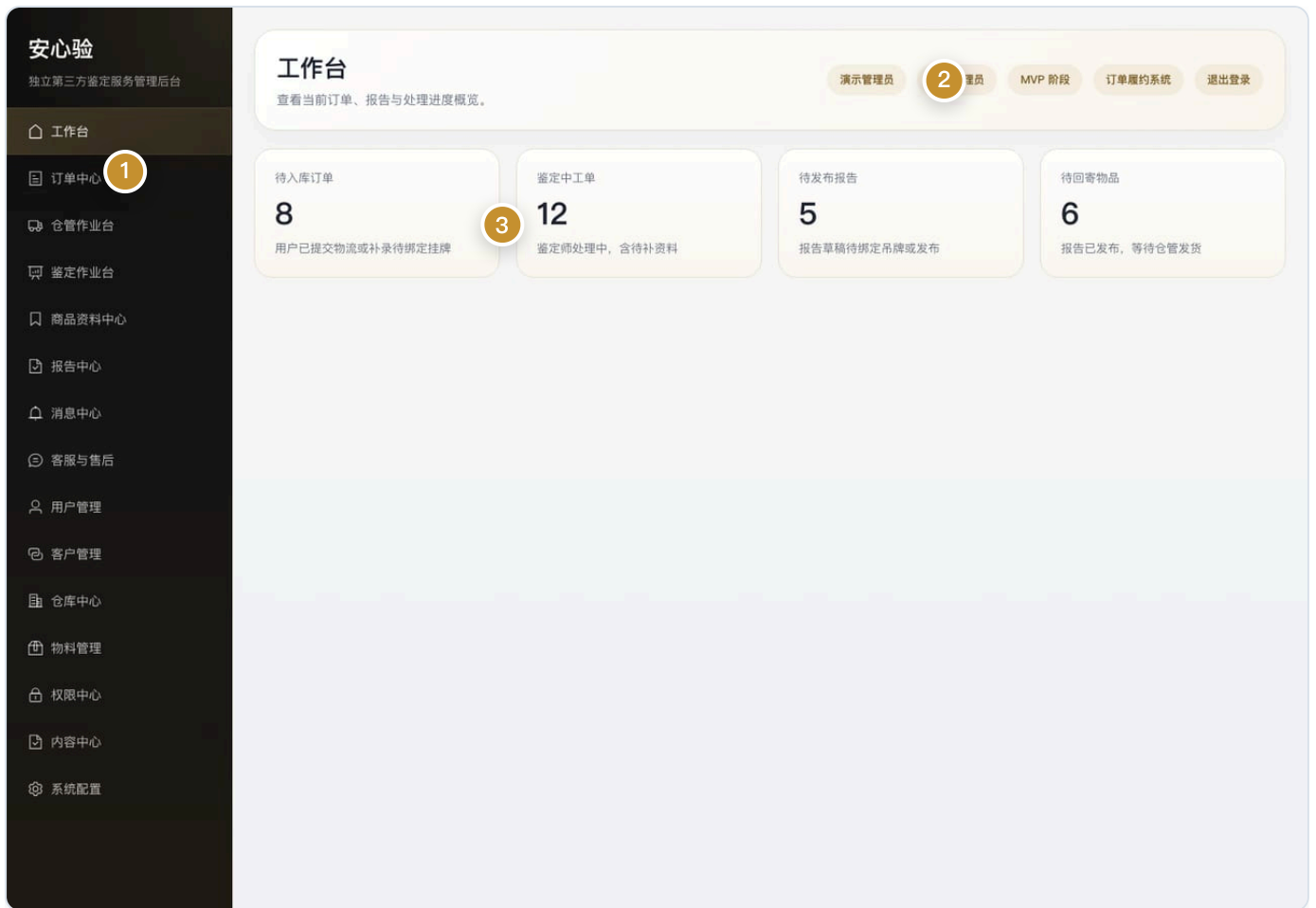


图 2 工作台：跨模块待办概览

1. 左侧为后台主菜单，按当前账号权限展示。
2. 顶部显示当前登录管理员和角色，用于确认操作身份。
3. 工作台卡片只做待办概览，具体处理进入对应业务菜单。

基础操作

1. 登录后台后先确认右上角账号与角色是否正确。
2. 通过左侧菜单进入具体模块；订单、报告、用户等列表页优先使用筛选条件定位记录。
3. 跨模块处理同一订单时，以订单中心详情中的时间轴和当前状态为准。

CHAPTER 3

订单中心 SOP

订单中心负责订单查询、补录、详情核查、仓库改派、签收标记、回寄物流登记等管理动作。订单中心不替代仓管作业台扫码流程，涉及实物流转时以扫码结果和流转记录为准。

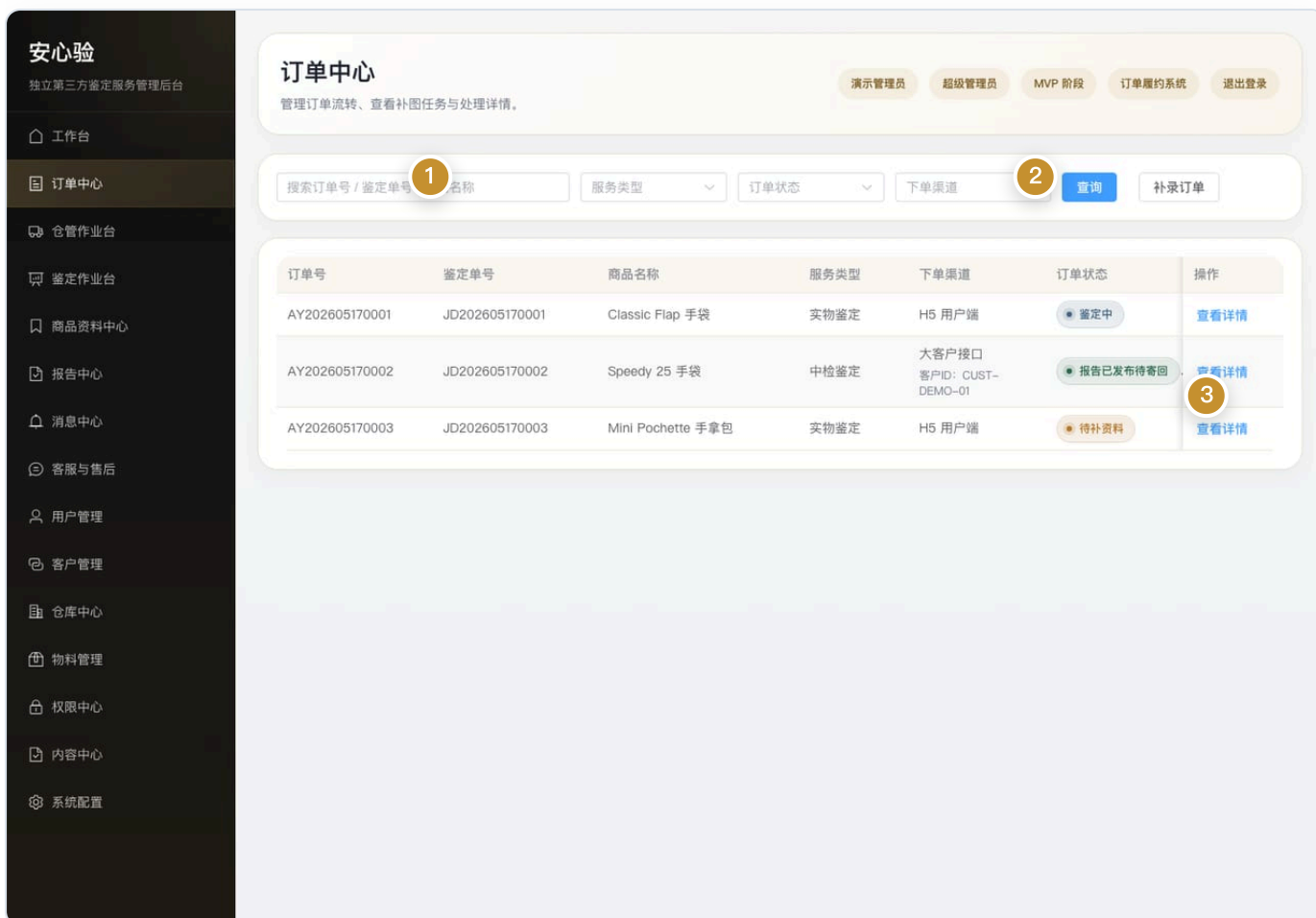


图 3 订单中心：筛选、列表和补录入口

1. 按订单号、鉴定单号、商品名称、服务类型、订单状态、下单渠道筛选。
2. 查看列表中的订单状态和预计完成时间，优先处理超时或待人工处理订单。
3. 线下订单或特殊来源订单使用“补录订单”。

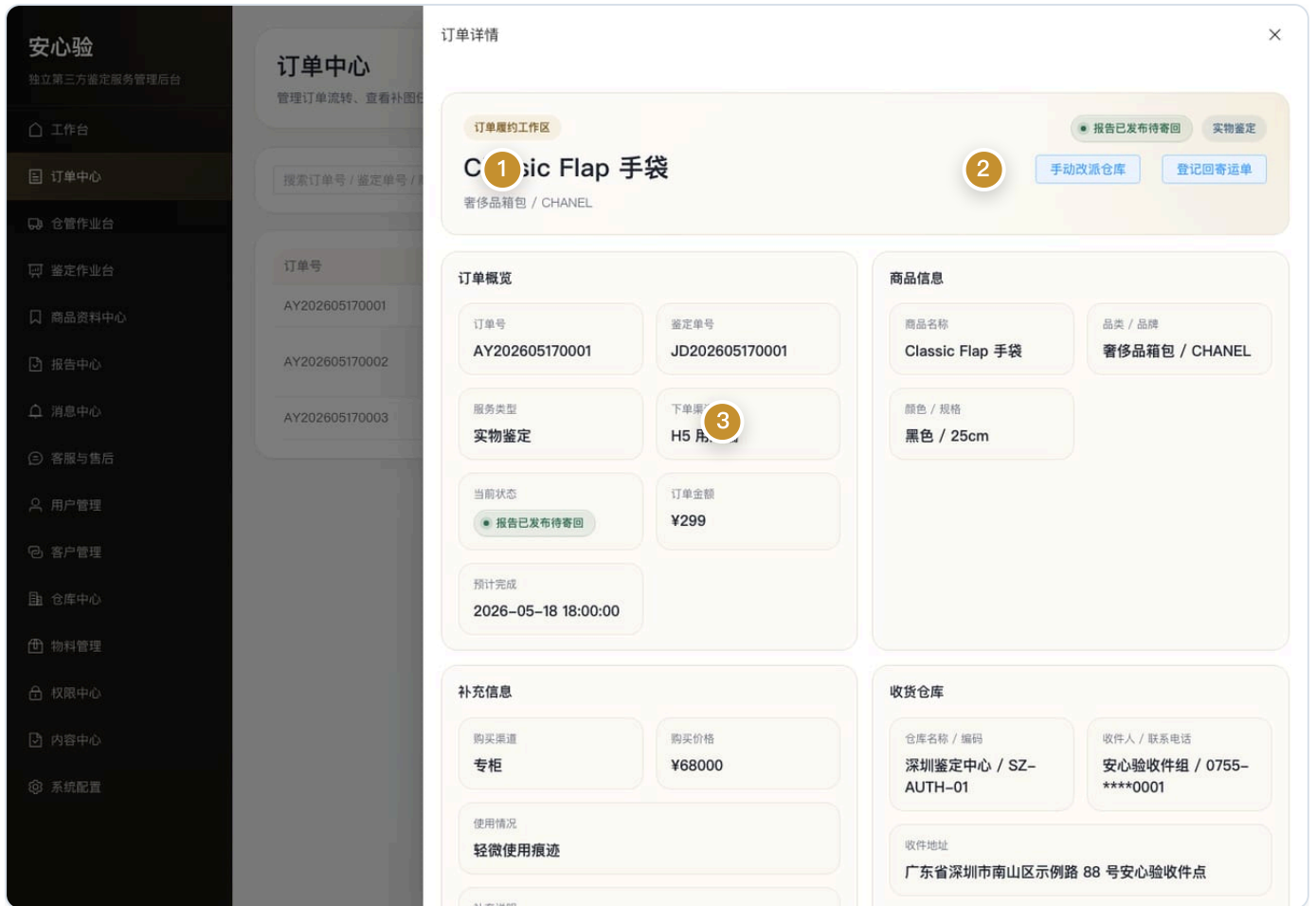


图 4 订单详情：履约工作区与时间轴

1. 详情页顶部显示商品、状态、服务类型和可执行动作。
2. 核对收货仓库、寄回地址、物流、报告信息和补资料任务。
3. 需要解释订单进度时，以时间轴节点作为对外口径。

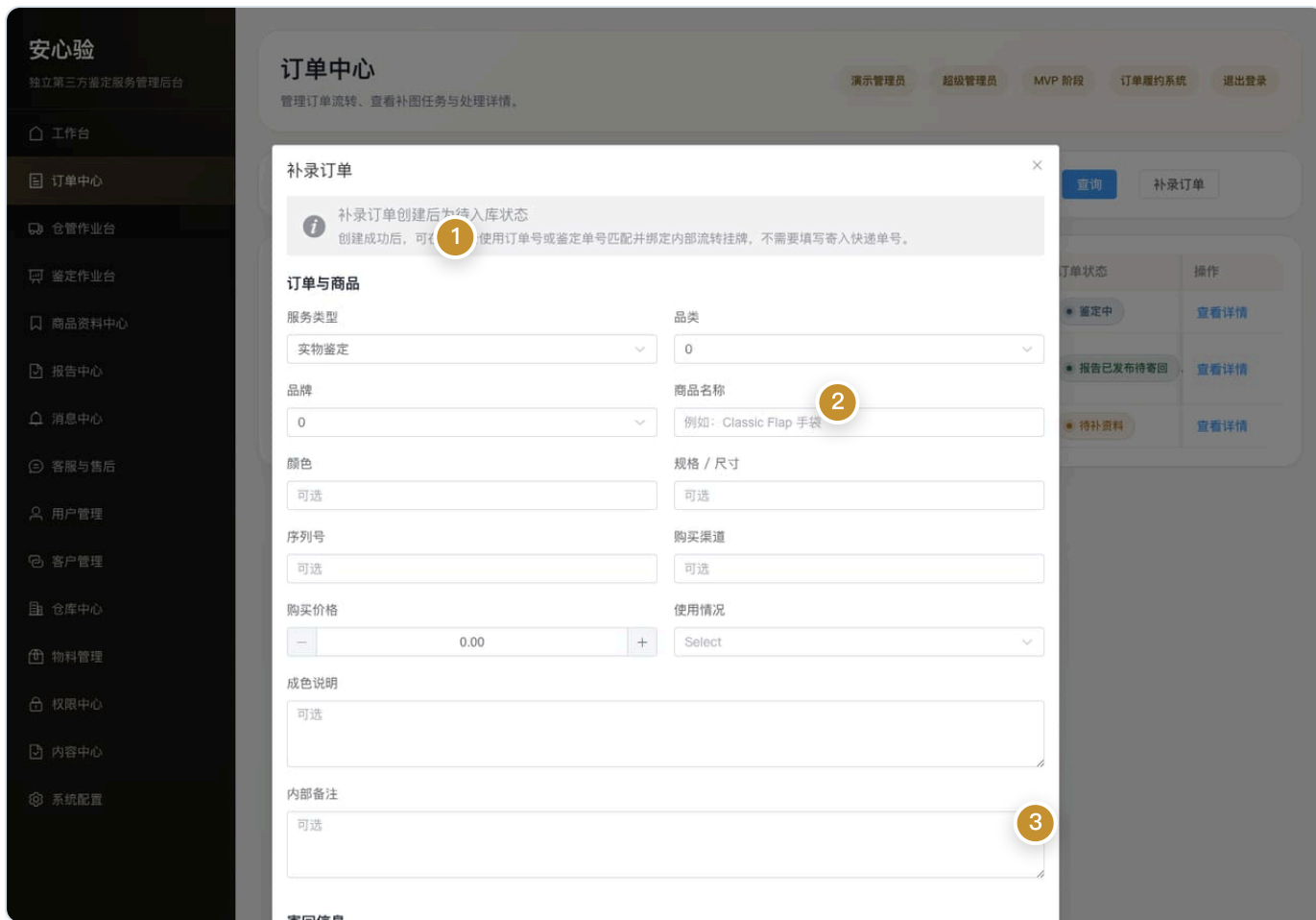


图 5 补录订单：创建线下/人工订单

1. 填写服务类型、品类、品牌、商品信息和寄回信息。
2. 上传初始资料，创建后订单进入待入库状态。
3. 创建成功后仓管在入库台用订单号或鉴定单号匹配并绑定内部流转挂牌。

场景	操作步骤	完成标准
查询订单	进入订单中心，输入订单号/鉴定单号/商品名称，必要时加服务类型和状态筛选。	列表中只保留目标订单，状态与用户反馈一致。
查看详情	点击“查看详情”，核对订单概览、商品信息、物流、报告、补资料和时间轴。	能明确订单当前责任节点和下一步动作。
补录订单	点击“补录订单”，填写商品、寄回地址、资料附件，提交创建。	生成订单号和鉴定单号，状态为待入库。
登记寄回物流	报告发布且寄回地址有效后，填写快递公司和运单号。	订单状态进入物品已寄回或待用户签收口径。

CHAPTER 4

仓管作业台 SOP

仓管作业台覆盖入库、中检流转和发货三个模式。PC 后台适合主管复核和异常处理，一线扫码作业仍可使用作业端。

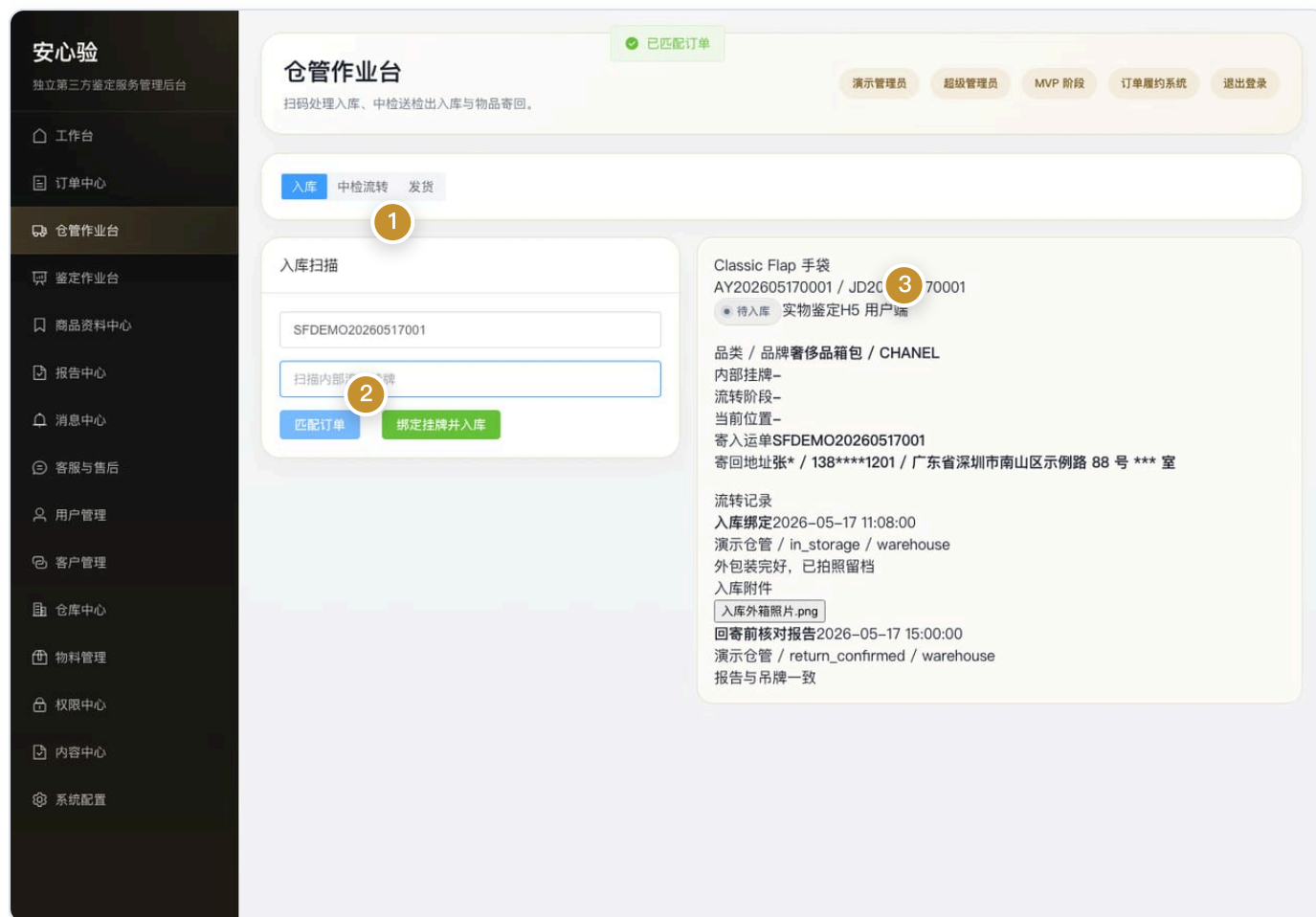
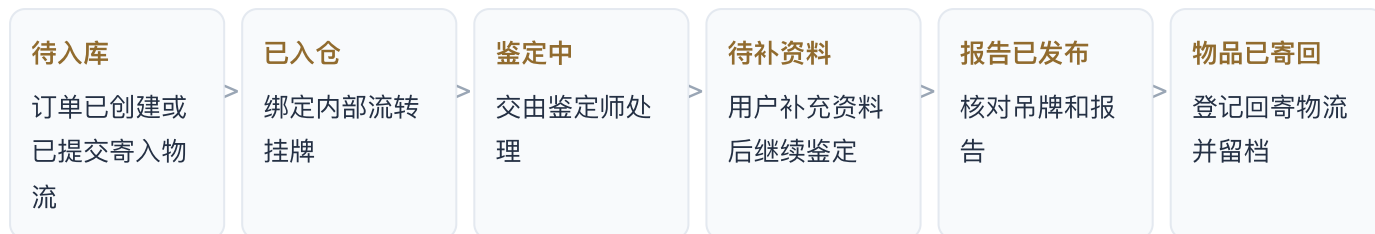


图 6 仓管作业台：入库绑定

1. 扫描快递单号、订单号或鉴定单号匹配订单。
2. 扫描内部流转挂牌并执行入库。
3. 有拆包或外箱异常时先拍照上传附件，再完成入库。

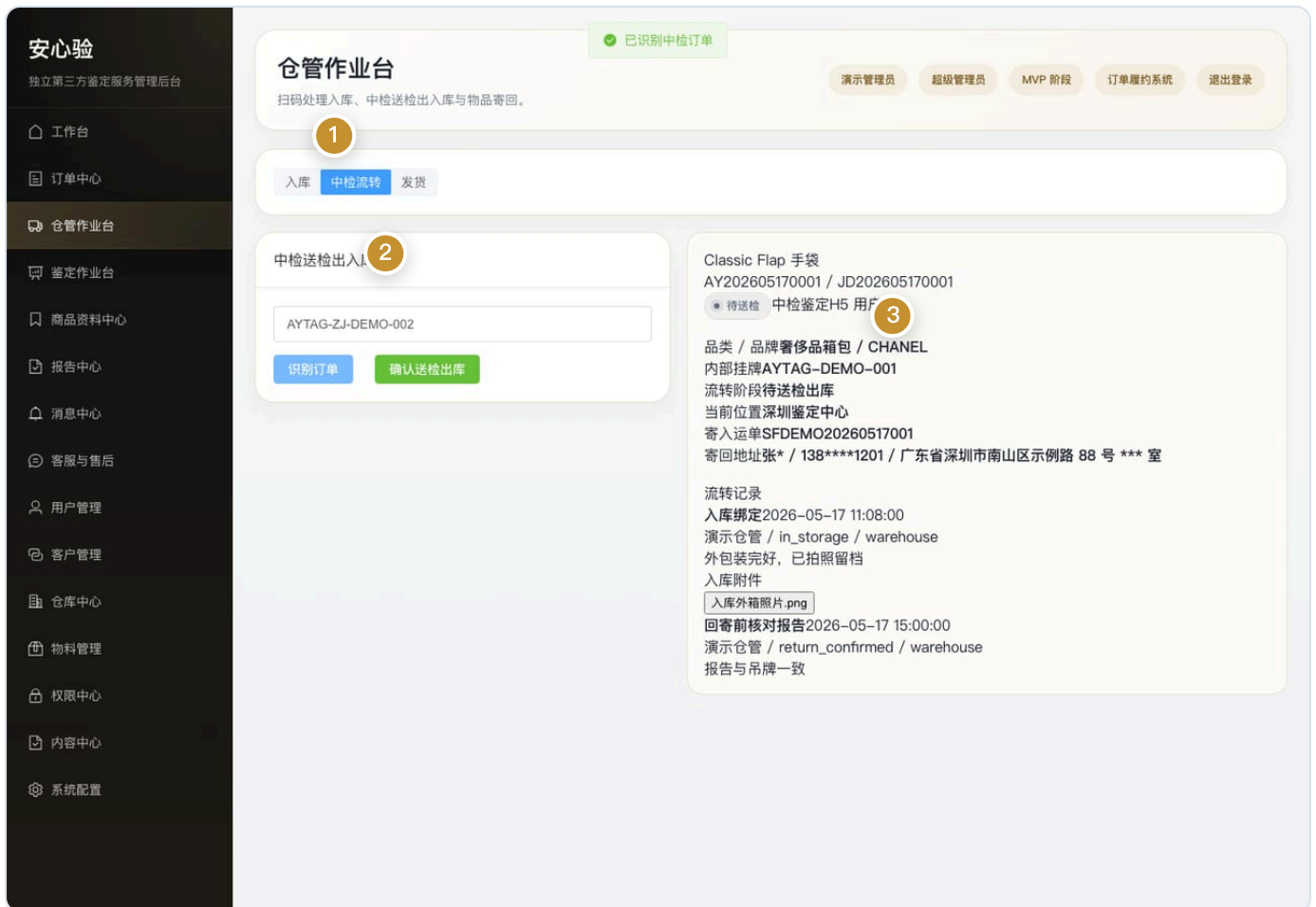


图 7 仓管作业台：中检送检流转

1. 切换到“中检流转”，扫描内部流转码识别订单。
2. 根据按钮提示执行送检出库或中检回仓入库。
3. 中检订单回仓后进入报告录入和发布流程。

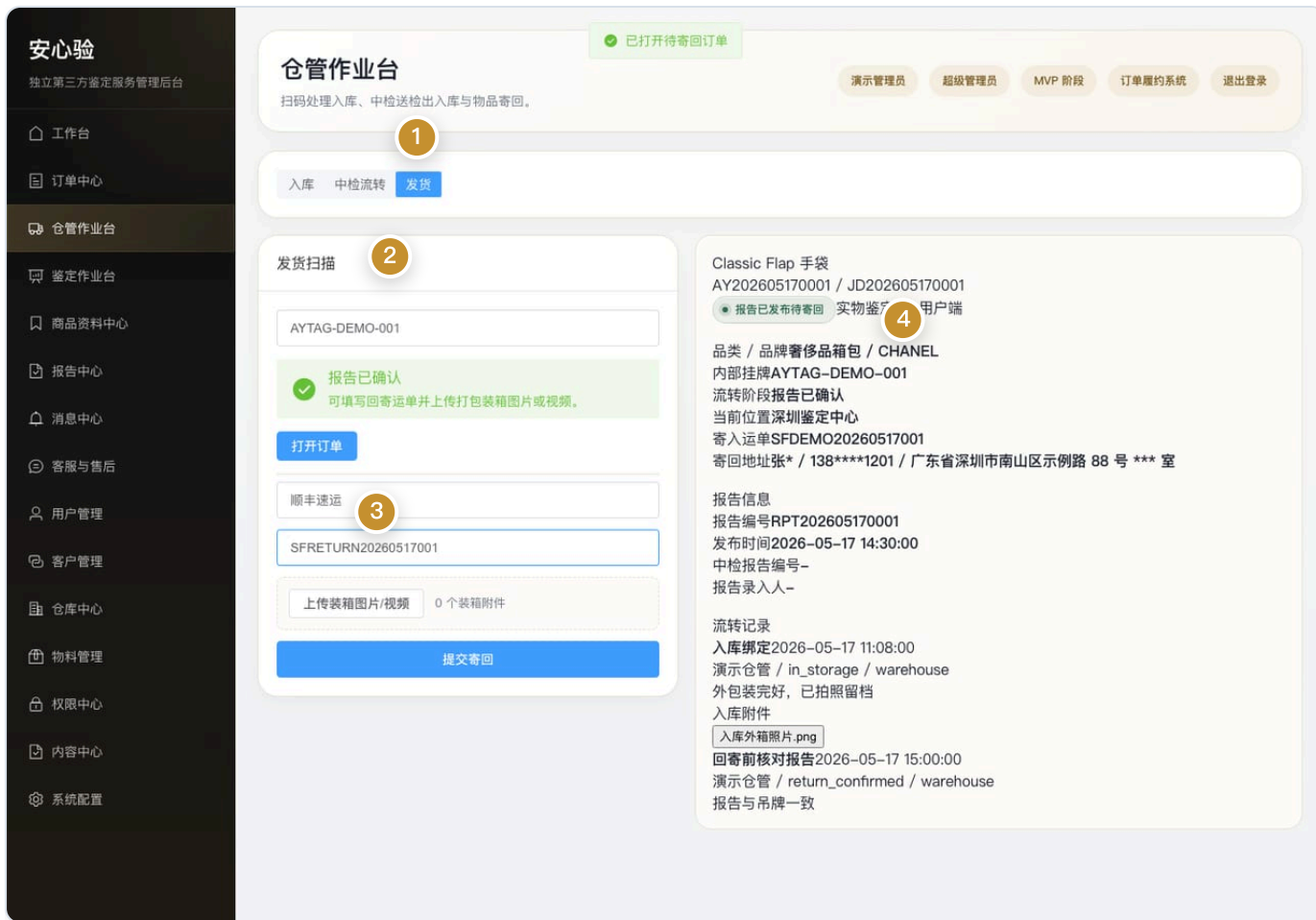


图 8 仓管作业台：回寄发货

1. 切换到“发货”，扫描内部流转码打开订单。
2. 实物鉴定订单需核对平台验真吊牌；中检订单核对中检报告编号和文件。
3. 报告确认后填写回寄快递公司和运单号，上传装箱附件后提交寄回。

CHAPTER 5

鉴定作业台 SOP

鉴定作业台用于 PC 端查看任务、资料和轨迹，填写鉴定结论、模板关键项、附件、补资料要求和中检报告信息。

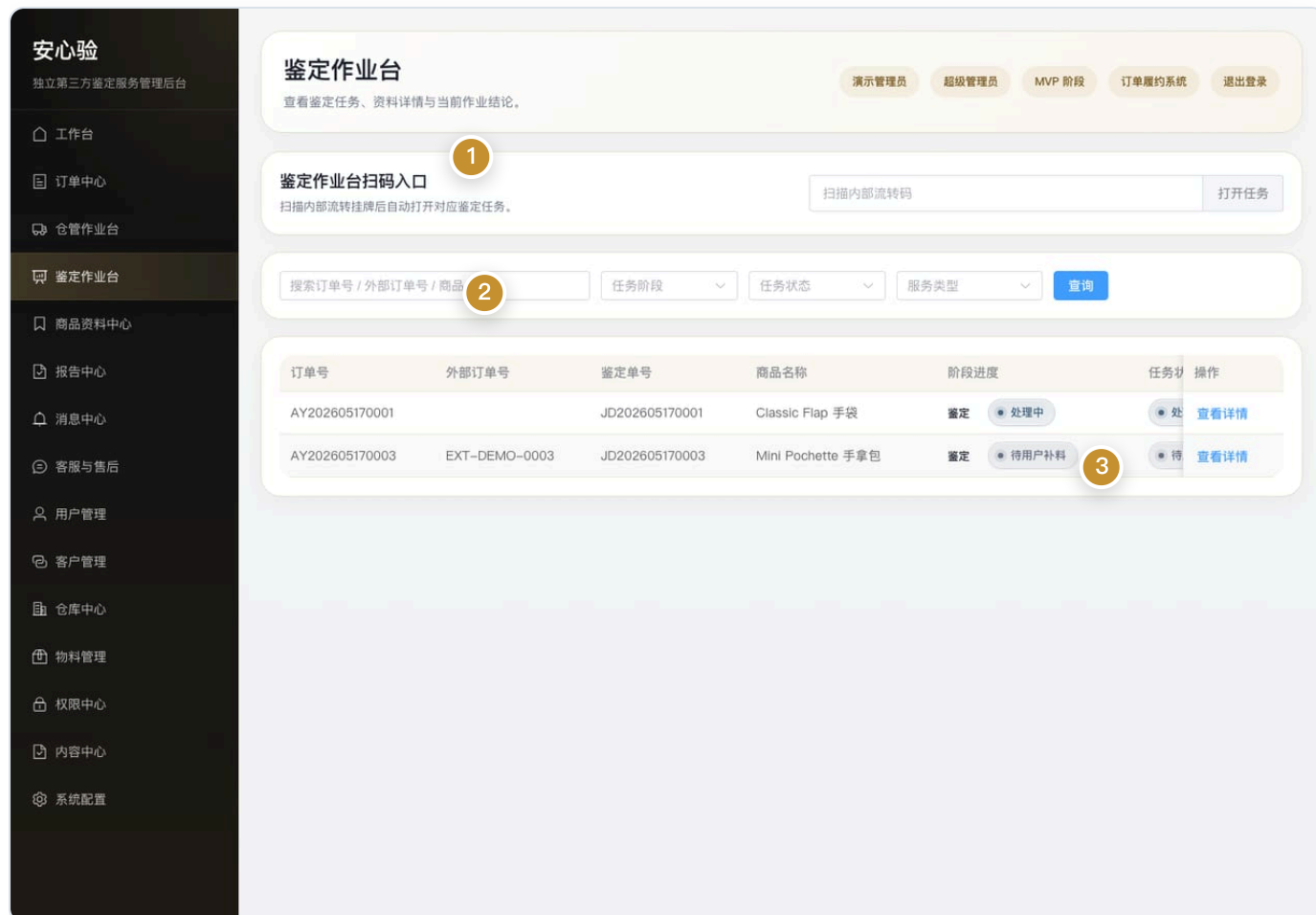


图 9 鉴定作业台：扫码入口和任务列表

1. 可扫描内部流转码直接打开任务。
2. 列表支持按阶段、状态和服务类型筛选。
3. 阶段进度用于查看当前工单是否在本环节处理。

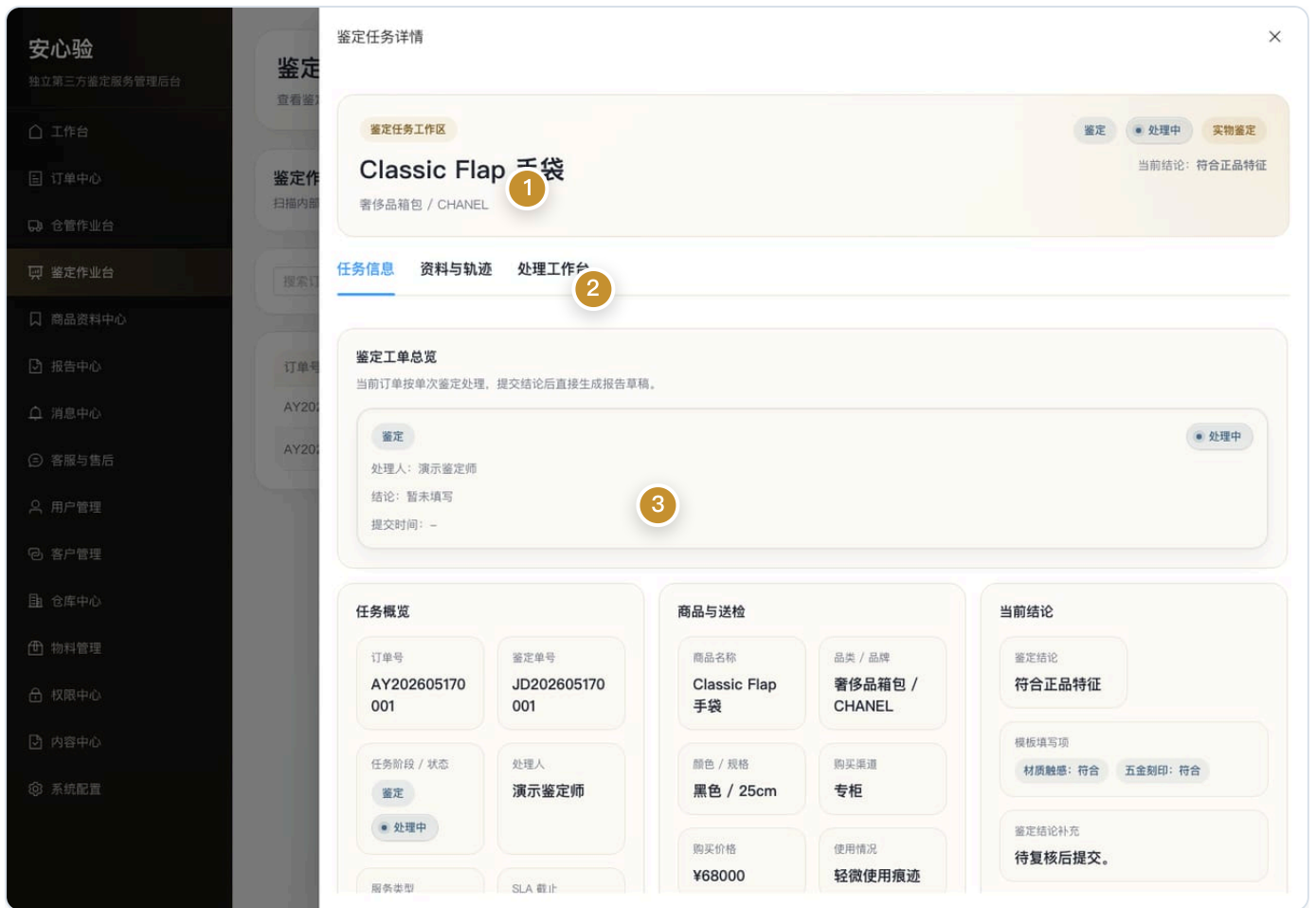


图 10 鉴定任务详情：任务信息与资料概览

1. 任务信息页核对订单、商品、处理人、SLA 和当前结论。
2. 资料与轨迹页查看用户上传资料、仓管附件和时间轴。
3. 处理工作台用于填写结论和提交动作。

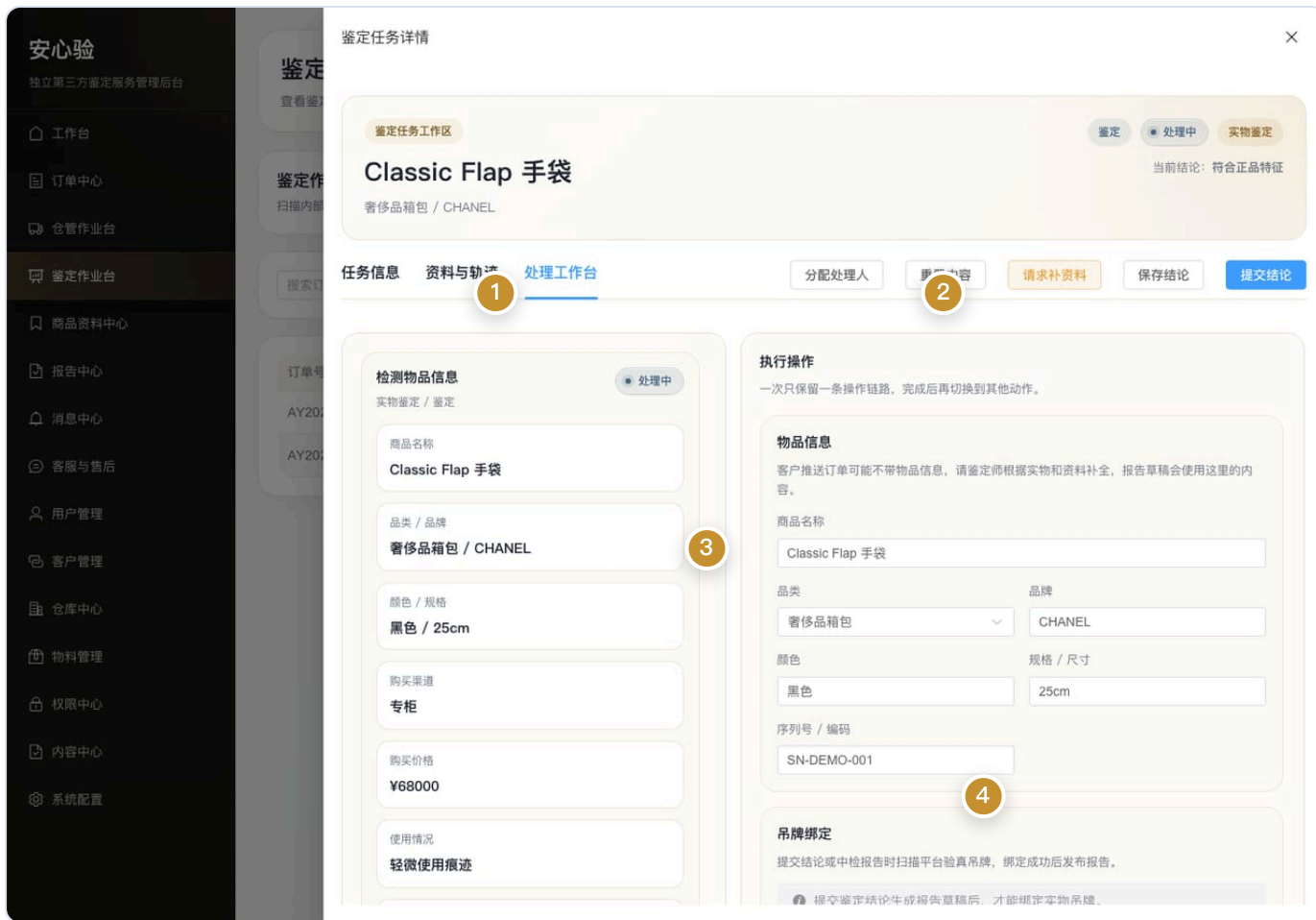


图 11 鉴定任务处理工作台：结论、模板项和附件

1. 填写鉴定结论和结论补充，避免使用含糊或不可复核表述。
2. 按品类模板逐项填写关键检查点和备注。
3. 上传证据附件后可保存草稿或提交结论；资料不足时发起补资料。

动作	标准步骤	质量要求
填写结论	打开任务，进入处理工作台，填写结论、说明、成色、估值和模板关键项。	结论能被附件和关键项支撑。
保存草稿	信息未齐全但需要暂时存储时点击保存结论。	草稿不对用户发布，需后续继续处理。
提交结论	复核资料、关键项和附件无误后提交结论。	提交后生成报告草稿或进入发布前处理。
发起补资料	选择发起补资料，写明原因、截止时间和资料项。	对外口径为“补资料”，不写“退回”。
中检报告录入	中检订单填写中检报告编号、上传报告文件并绑定平台验真吊牌。	编号、文件、订单三者一致。

CHAPTER 6

报告中心 SOP

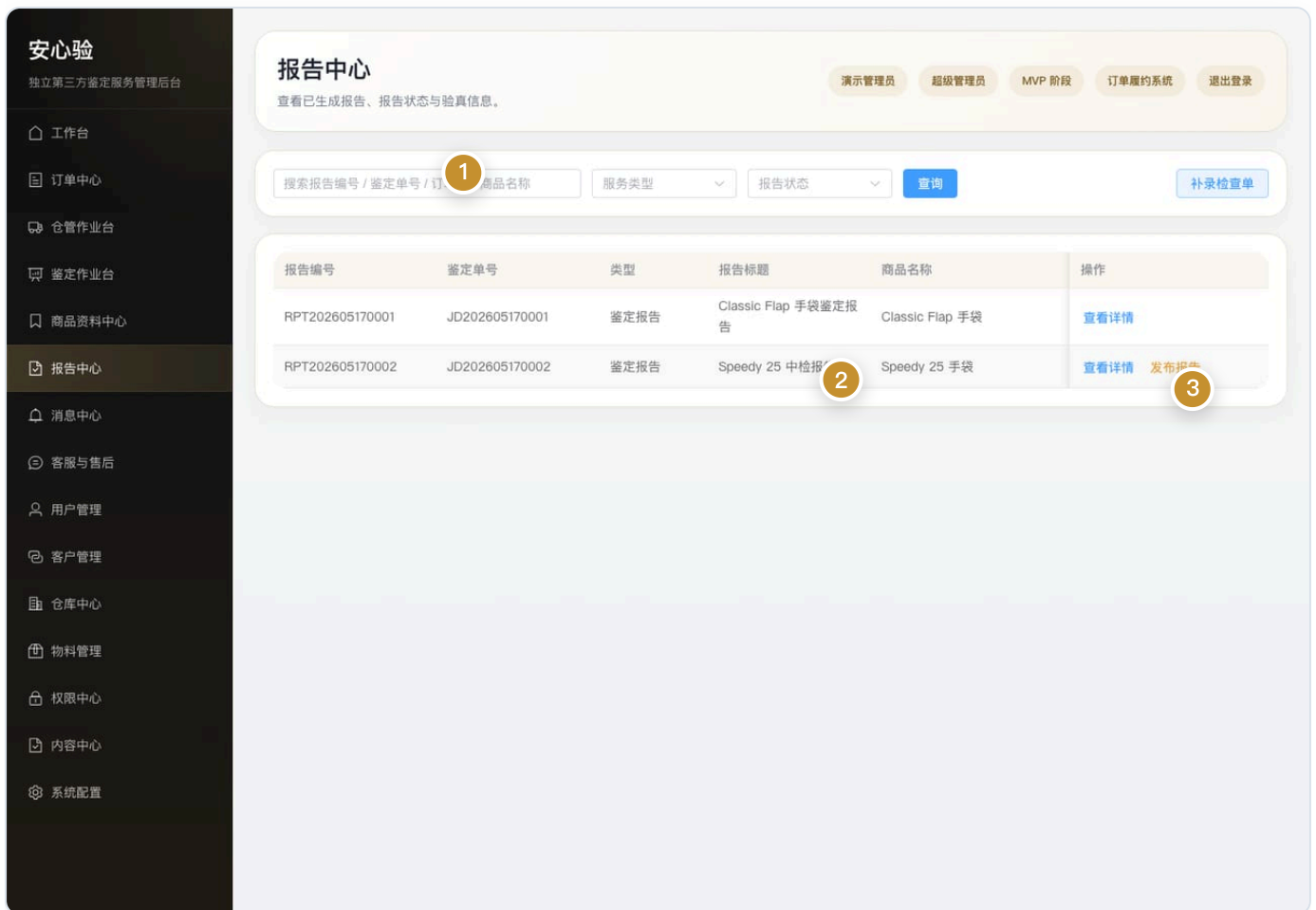


图 12 报告中心：报告列表和发布状态

1. 按报告编号、鉴定单号、订单号或商品名称搜索。
2. 关注报告状态、验真吊牌状态、出具机构和发布时间。
3. 待发布报告需确认吊牌绑定、内容完整和风险说明后再发布。

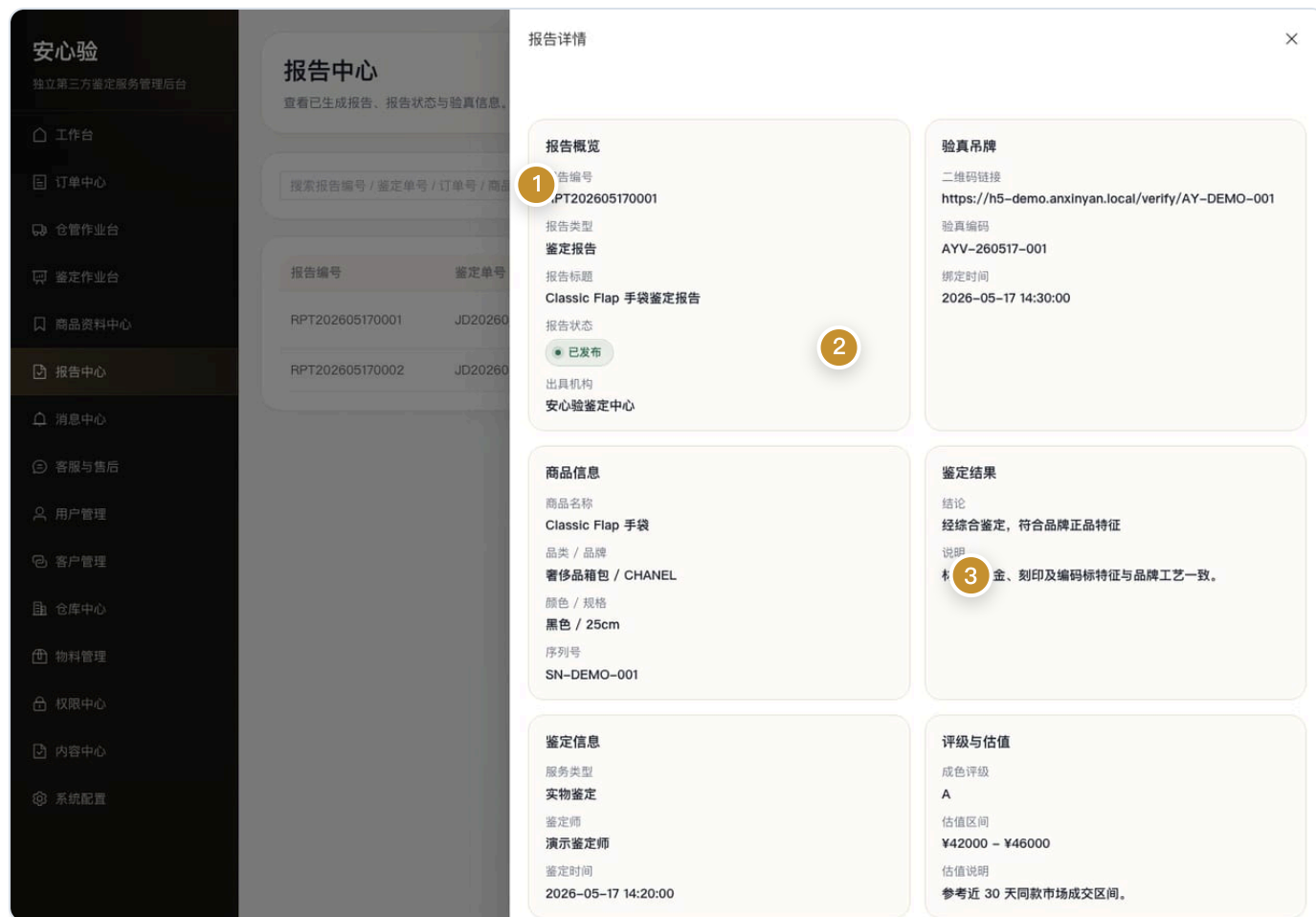


图 13 报告详情：报告内容、附件和验真链接

1. 核对报告编号、商品信息、鉴定结果、成色估值和鉴定信息。
2. 检查证据附件和中检报告文件是否完整。
3. 确认验真链接、报告公开链接和吊牌绑定状态。

1. 报告发布前, 先确认报告状态、结论、附件、风险说明和吊牌绑定状态。
2. 实物鉴定报告发布后, 仓管回寄前必须再次扫描或核对验真吊牌。
3. 中检报告需保留中检报告编号、录入人、录入时间和文件附件。
4. 补录检查单只用于特殊检查记录, 不替代标准鉴定报告。

CHAPTER 7

商品资料、仓库与物料管理

商品资料中心

查看品类、品牌、上传模板与鉴定模板等基础配置数据。

演示管理员 超级管理员 MVP 阶段 订单履约系统 退出登录

启用品类: 2 (当前用户端可下单品类)

品牌数量: 6 (已维护品牌基础资料)

上传模板: 3 (按品类和服务配置资料项)

鉴定模板: 3 (用于鉴定师填写关键项)

新增品类	首页图标	品类名称	编码	上传模板	鉴定模板	支持服务	操作
2		奢侈品箱包	luxury_bag	外观、五金、刻印、编码标、购买凭证	材质、五金、走线、刻印、编码一致性	实物鉴定	编辑 上传模板 鉴定模板
		腕表	watch	表盘、表扣、机芯、附件	盘面、机芯、序列号、表带	实物鉴定	编辑 上传模板 鉴定模板

图 14 商品资料中心：品类、品牌、上传模板和鉴定模板

1. 维护用户下单可见品类、品牌和服务类型。
2. 上传模板决定用户/仓管需补充的资料项。
3. 鉴定模板决定鉴定师处理工作台的关键检查项。



图 15 仓库中心：收货仓库和检测中心配置

1. 维护仓库名称、编码、收件人、电话、地址和服务时间。
2. 默认仓库会影响用户端下单寄送地址。
3. 变更地址前需确认是否有在途订单。

安心验
独立第三方鉴定服务管理后台

- 工作台
- 订单中心
- 仓管作业台
- 鉴定作业台
- 商品资料中心
- 报告中心
- 消息中心
- 客服与售后
- 用户管理
- 客户管理
- 仓库中心
- 物料管理
- 权限中心
- 内容中心
- 系统配置

物料管理

批量生成吊牌二维码，管理批次下载、条码搜索与报告绑定状态。

演示管理员
超级管理员
MVP 阶段
订单履约系统
退出登录

批次数

1

当前筛选结果内的物料批次

吊牌图片

100 / 100

已生成的吊牌模板成品图

已绑定

18

已关联鉴定报告的吊牌

下载次数

2

压缩包下载总次数

-

查询
重置

批量建码
3

批次号	状态	链接数量	绑定进度	吊牌图片	下载包	下载次数	操作
MAT20260517001	可用	100	18 / 100	100 / 100	可下载	2	查看详情 文件生成中 整批失效

图 16 物料管理：验真吊牌批次和绑定状态

1. 批量生成吊牌二维码并下载生产包。
2. 查看批次中的吊牌生成、下载、绑定和验真情况。
3. 作废批次或单个吊牌前，确认未绑定有效报告。

CHAPTER 8

消息、客服、用户与客户管理

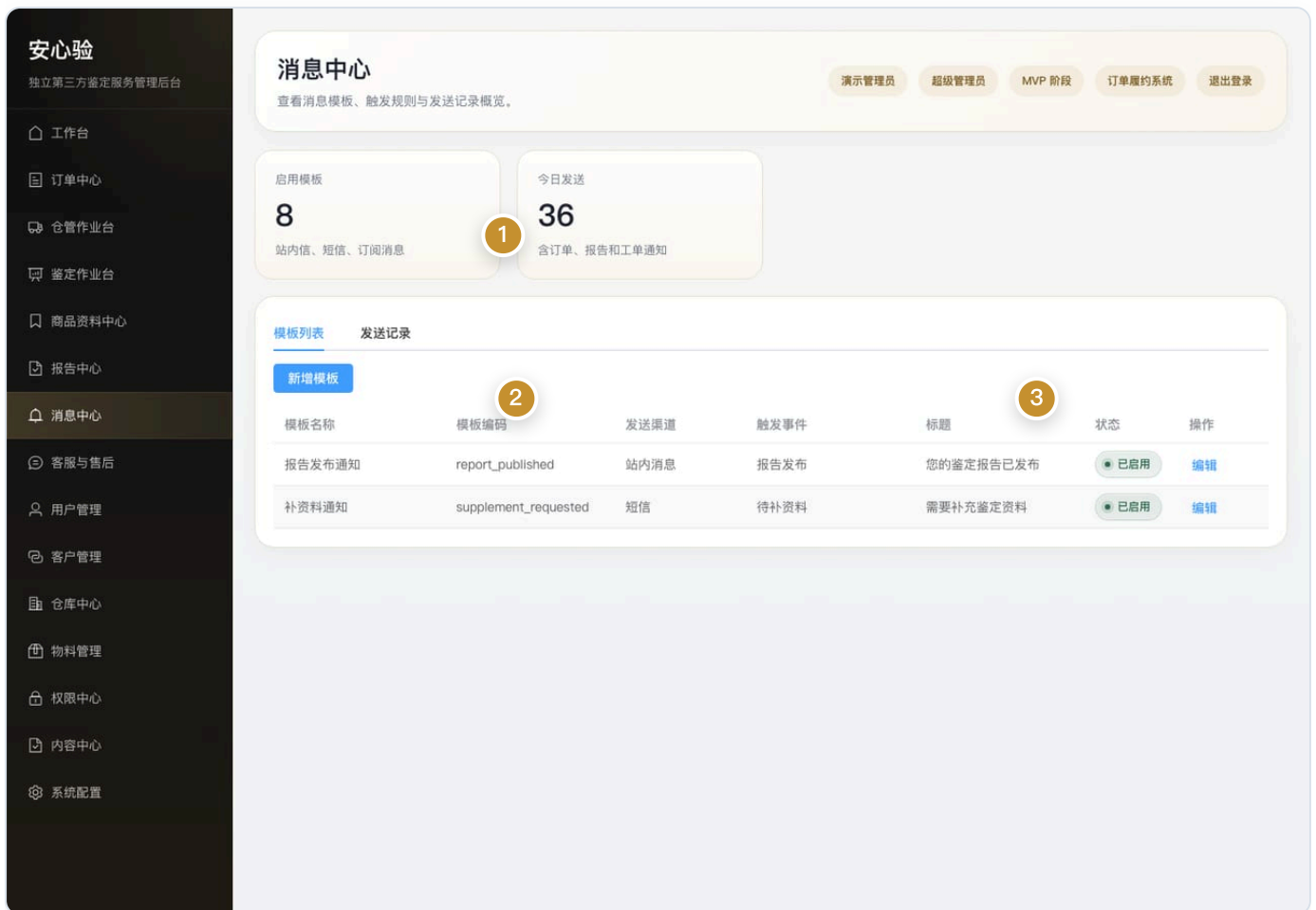


图 17 消息中心：模板和发送记录

1. 按事件维护站内消息、短信、微信订阅消息模板。
2. 发送记录用于排查用户未收到通知的问题。
3. 补资料、报告发布等关键事件需保持模板启用。

安心验
独立第三方鉴定服务管理后台

工作台
订单中心
仓管作业台
鉴定作业台
商品资料中心
报告中心
消息中心
客服与售后
用户管理
客户管理
仓库中心
物料管理
权限中心
内容中心
系统配置

客服与售后

查看工单、用户留言与售后处理记录。

演示管理员 超级管理员 MVP 阶段 订单履约系统 退出登录

待处理工单
4
用户提交后客服需跟进 1

今日回复
9
客服已处理记录

搜索工单号 / 标题 工单类型 工单状态 查询

工单号	标题	工单类型	状态	优先级	订单ID	更新时间	操作
TK202605170001	想确认回寄时间	订单问题	处理中	普通	101	2026-05-17 15:30:00	查看详情

图 18 客服与售后：工单列表和处理状态

1. 客服按状态和优先级处理用户工单。
2. 回复前先查看关联订单或报告，不凭经验承诺状态。
3. 附件上传只用于问题说明，不上传敏感证件原图到无关工单。

安心验
独立第三方鉴定服务管理后台

用户管理
查看用户资料、地址、消息和工单等用户侧资产概览。

演示管理员 超级管理员 MVP 阶段 订单履约系统 退出登录

注册用户: 1280 (含 H5 和小程序用户) 今日新增: 18 (演示统计口径)

搜索昵称 / 手机号 用户状态 查询 新增用户

昵称	手机号	状态	默认地址	订单数	消息数	工单数	操作
演示用户A	138****1201	启用	广东省深圳市南山区示例路 88 号 *** 室	3	8	1	详情 编辑
演示用户B	139****2202	启用	上海市黄浦区示例街道 *** 号	1	2	0	详情 编辑

图 19 用户管理：用户资料、地址和关联记录

1. 查看用户手机号、默认地址、订单数、消息数和工单数。
2. 手机号和地址为敏感信息，导出或截图前必须脱敏。
3. 账号停用、密码重置等动作需有明确业务原因。

安心验
独立第三方鉴定服务管理后台

客户管理
维护大客户资料、开放接口应用 Key、订单映射和 Webhook 推送记录。

演示管理员 超级管理员 MVP 阶段 订单履约系统 退出登录

客户总数 **1**
1 个客户启用中

应用 Key **1**
客户可用开放接口应用

推送订单 **25**
已绑定的外部订单

状态事件 **80**
订单状态推送事件

搜索客户名称 / 客户ID / 联系人 客户状态 查询 新增客户

客户名称	客户ID	联系人	Webhook	状态	Key	操作
示例奢品门店	CUST-DEMO-01	李* 139****3303	已启用 https://merchant-demo.loc...	启用	1	详情 编辑

图 20 客户管理：大客户接口和 Webhook

1. 维护大客户资料、应用 Key、外部订单映射和推送记录。
2. App Secret 只在创建或重置时一次性展示，不得明文传播。
3. Webhook 失败时可查看投递记录并人工补发。

CHAPTER 9

权限、内容与系统配置

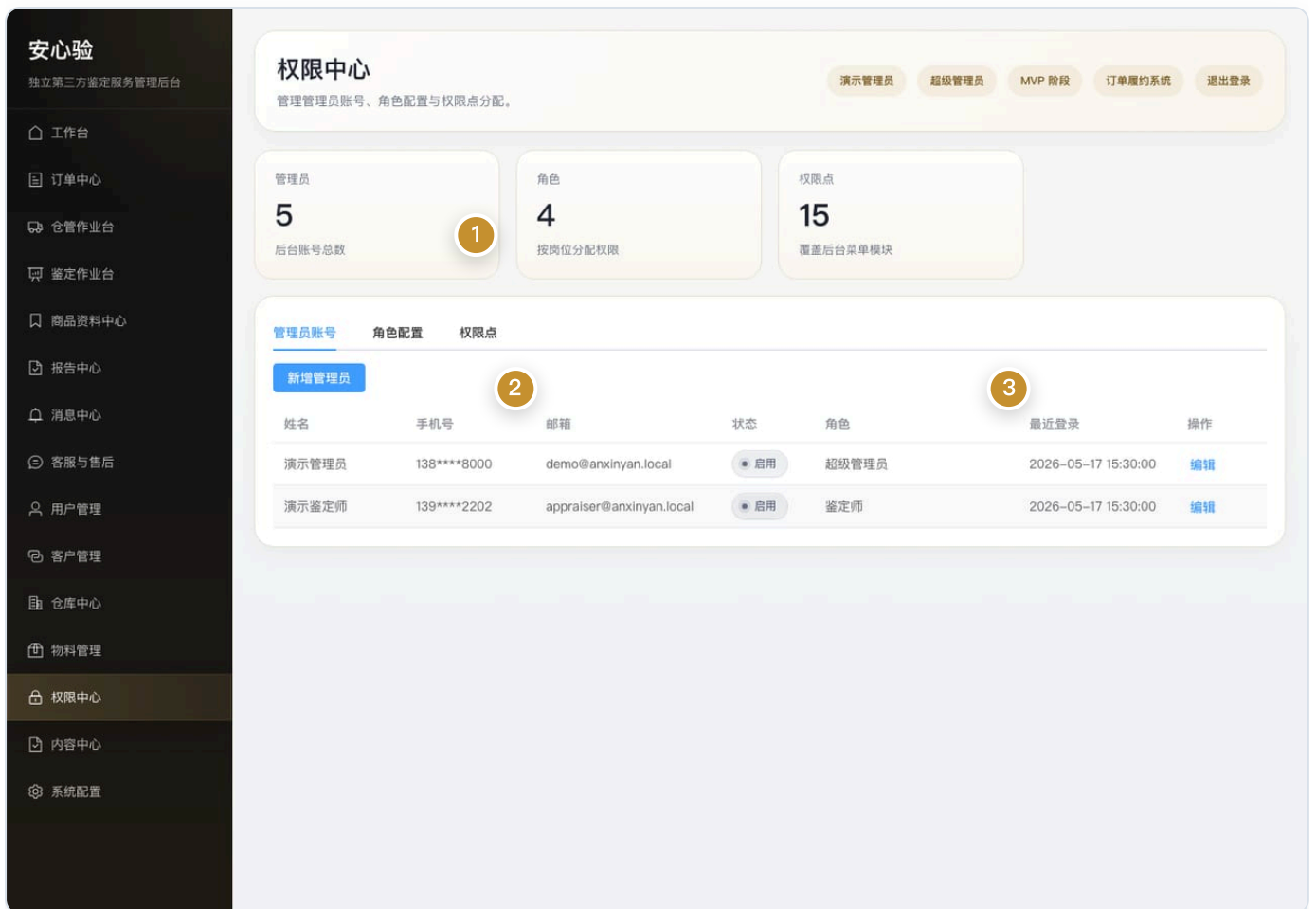


图 21 权限中心：管理员、角色与权限点

1. 新增管理员后分配角色，角色再绑定权限点。
2. 按岗位最小权限分配，离岗账号应及时停用。
3. 超级管理员权限变更需二次确认。



图 22 内容中心：首页、协议、文案和帮助文章

1. 首页内容影响用户端展示和服务入口。
2. 协议和帮助文章更新后需检查用户端链接。
3. 风险提示和消息事件文案应与业务状态口径一致。



图 23 系统配置：H5、短信、支付等参数

1. 按配置组独立保存，减少误改整页参数。
2. H5 根地址影响报告公开链接和验真二维码。
3. 支付、短信和密钥类配置变更前需复核，密钥不得明文截图外传。

CHAPTER 10

状态口径、异常处理与检查清单

状态	后台含义	对外沟通口径	下一步
待入库	订单已创建，等待仓管匹配物流或订单并绑定内部流转挂牌。	物品待收货或待入库。	仓管扫码入库并上传必要附件。
已入仓	物品已在仓库，内部流转挂牌已绑定。	物品已到达鉴定中心。	进入鉴定任务处理。
鉴定中	鉴定师已开始处理或任务待处理。	鉴定正在进行。	鉴定师填写结论或发起补资料。
待补资料	资料不足，需要用户补充指定资料项。	需要补充资料，不是退回订单。	客服提醒用户按要求补充。
报告已发布待寄回	报告发布完成，仓管需核对报告和吊牌并回寄。	报告已出具，物品准备寄回。	仓管登记回寄物流。
物品已寄回	仓管已提交回寄快递公司和运单号。	物品已寄出，可按运单查看物流。	必要时标记用户签收。

异常处理

- 订单查不到：先确认订单号、鉴定单号、外部订单号是否输入正确，再检查渠道筛选。
- 无法入库：确认是否已绑定其他内部流转挂牌、物流是否匹配、订单是否已取消。
- 无法发布报告：检查结论、附件、风险说明和验真吊牌绑定是否完整。
- 无法回寄：确认报告已发布、寄回地址存在、吊牌或中检报告已核对。
- 用户投诉状态不一致：以订单详情时间轴、报告详情发布时间和回寄物流记录作为核查依据。
- 敏感信息外发：截图、培训材料、群消息中必须脱敏手机号、地址、账号、App Secret、支付密钥。

本 PDF 由 Playwright 基于 admin-web 演示登录态和 mock API 截图生成，不包含生产用户数据。