

关于电子发票的问题答疑

MP培训&平台治理
2019.6

1 考核规则

时效：物流信息产生后24h内

考核标准：考核时效内发票开具成功（即发票状态为“已开具”）

处罚机制：

1) 100元/单的罚款；

2) 店铺周成功开票率（周成功开票率开票率=按要求开票的订单数/需要开票的总订单数）**第二次**出现低于90%的，按店铺屏蔽7天处理，对于店铺周成功开票率**第三次**出现低于90%的，按店铺屏蔽30天处理

新规执行时间：2019年7月1日

2 常见问题（考核）

Q: 节假日、周末无法及时开票怎么办？

A: 如果时效内为周末/节假日，开票时间顺延至第一个工作日。举例：某订单**周五18:00**产生了第一条物流信息，按规则算应该是要在周六**18:00**前开具并导入发票，考虑到部分商家财务手动开票无法支持，此订单可以延至**周一18:00**前开票即可。

Q: 考核起始时间，7月1日前的订单到底考核不考核？

A: 从5月1日的订单开始考核。

Q: 特殊原因无法及时开票，应该如何报备？

A: 目前暂无报备流程，请保留证据，违规单下发后注意进行申诉即可。

Q: 哪些原因可以申诉？

A: 不可抗力因素，如发票量不足，正在向税局申请增量，需提供申请证明；税务系统bug（并非所有报错都是bug）；公司迁移；公司主体名称变更等。

Q: 发票手工导入很容易出现导入失败，像这种订单是否可以申诉？

A: 不支持，根据失败原因调整重新上传。

Q: 要开票的大部分为个人发票，很多用户根本不知道自己点了开票，实际上客人不需要发票，这种情况怎么解决？

A: 考核以系统记录的数据为准。

Q: 取消单、拒收单等逆向订单是否需要开票？

A: 考核时效内出现的取消单、拒收单、退货订单不需要开票。

2 常见问题（操作）

Q: 公司目前还没有电子发票资质，是否可以开纸质发票？

A: 不支持，建议先申请好电子发票资质再开售。

Q: 手动导入发票，显示开具失败了怎么办？

A: 针对失败原因做检查处理，如果检查不出来原因，建议使用以下方法：第一步，重新导入表格，且导入的表格中删掉发票下载链接；第二步，导入表格后，上传PDF文件。

Q: 假如一订单开票金额为三千，但是开票的最高只能开1000一张，那剩下的两张怎么上传？

A: 目前功能优化中，功能优化前做法是录入其中一张，其他的可以通过线下告知客户。

Q: 发票列表里面不显示产品名称，需要依据订单号单独去找产品名称和数量/需要一单单的导入PDF，非常耗费时间

A: 建议对接百望，实现自动开票。

Q: 有时候会遇到客户下单选择的开具【纸质发票】，这种情况我们一般是需要怎么处理呢？

A: 开电子发票，然后打印出来邮寄。

Q: 客户下了两次订单，可以开到一张票吗？

A: 不能，系统规则不支持导入。

Q: 在点击发货后导入了电子发票，为何后台经常显示超时未开票？

A: 目前该字段还在校验中，存在不完全准确的情况，请留意后续官方公告信息。

2 常见问题（其他）

Q: 电子发票上传后，系统显示已开具就可以了吗？等客人自己登陆平台去下载电子发票吗？客户是否需要提供邮箱？

A: 发票列表显示为“已开具”表示已经开具成功，客户可以在自己的订单中心查看下载电子发票。

Q: 那种购买了之后又退款的订单，已开具电子发票了怎么办呢？平台有发票冲红再上传吗？

A: 退货退款订单，商家可以自行冲红。不强制要求上传红冲发票，不上传客户可以看到原来的发票，上传的话就看不到了。

Q: 手动开具的电子发票没有链接怎么办？

A: 在导入发票信息的表格中不需要填写链接，直接导入，导入成功后再在发票列表中点击“上传PDF”，上传电子发票PDF文件即可。

2 百望对接问题

Q: 对接百望能解决什么问题?

A: 对接了百望之后，可以解决：1) 无需手动下载需开票订单、无需查询订单相关信息；2.无需手动导入发票信息，减少人工导入带来的失误报错；3) 减少财务人工开票的时间，提高工作效率

Q: 如何对接百望?

A: 在商家后台-订单管理-发票管理-自动开票服务，点击跳转可以直达百望咨询购买页面。可以联系咨询百望客服对接事宜。

Q: 对接百望需要花费多长时间?

A: 有两种模式，花费时间不一样。**托管模式:** 实现全自动开票（较少出错），一般在20天左右；**自持模式:** 需要人工值守（由于各种人工参与因素，容易出现报错），对接较快，最快1天内可以完成。

Q: 现在使用航天信息（航信）的税盘可以对接吗?

A: 兼容航天的税盘，但是只能对接自持模式，如需对接托管，更换税盘也可以对接。

Q: 对接后个人发票的抬头只能是“个人”，这个问题怎么解决?

A: 预计7月4日上线新版app，支持客户下单时修改个人抬头，不修改则默认收件人作为发票抬头。

感谢聆听

—

THANKS!

唯品会