**万象数据服务商城下线运营—商家操作指南**

尊敬的商家用户，非常感谢一直以来对我们的支持与理解，同时也对此次停止运营给您造成的不便深表歉意。

为了帮助商家用户顺利解决相关问题，现将您有可能遇到的一些问题和处理办法整理如下：

如果以下帮助信息仍无法解决您的问题，您可以在京东云官网提交工单,请您仔细阅读以下问题及解决方式：

1. 上架新产品

**问题描述：**商家是否还可以上架新产品

**解决方式：**

由于业务发展策略变更，近期平台正在进行业务调整，请您随时关注平台运营调整公告；目前，已不再进行买家/商家入驻审核及已入驻商家产品上架审核；

1. 产品购买

**问题描述：**平台发布商家通知时，买家还能不能购买我的产品？

**解决方式：**

万象依据《京东万象平台入驻协议》（简称“平台协议”）行使解除权，与所有商家解除平台协议；自万象向商家发送解约通知之日起15个自然日后，所有万象已上架产品将无法进行购买。

备注：以下信息为 “京东万象平台入驻协议”，该协议是商家入驻时，勾选并查看过的协议：



虽然，按照协议，15个自然日之前，买家仍可购买产品，但是不建议商家引导买家购买，需要考虑以下因素：

1. 接口使用期限，商家需要考虑接口的使用期限（一般接口使用期限是1年，到期后平台会自动清零），如果买家大量购买接口，15日后，平台停止运营，虽然可以暂时保障买家存量接口的调用，但是长时间仍存在不可预知风险；
2. 维护合作机制，引导买家到贵司其他渠道进行购买，为保障买卖双方长期友好合作，建议引导买家完成存量接口调用，并引导买家购买商家其他渠道接口；
3. 存量订单用户调用

**问题描述：**商家收到平台解除协议通知后，一旦平台停止运营，那存量订单用户还能不能再调用接口？

**解决方式：**

由于买家已支付接口购买费用，为延续双方合作关系，您需要继续保持接口服务的正常运行，以保证买家完成接口余量调用；同时平台也会在一定时间范围内提供相应网关支持；

但从长远考虑，建议引导买家尽快完成余量调用，并与买家沟通及时更换贵司其他渠道的数据服务接口，以免影响买家用户业务调用。

1. 存量订单退款

**问题描述：**平台发布运营停止公告后，如果买家要进行退款平台是否支持？

**解决方式：**原则上平台鼓励商家对有退款意愿的买家积极快速的响应，引导买家退款，按时开具发票。

由于平台已不提供运营服务，线上退款系统已关闭，需要买家与商家线下协商退款事宜，由商家线下将退款打款给买家；并通过工单方式，告知平台需要进行清零的接口，平台配合商家完成接口清零工作；

平台会引导买家，若接口没有质量问题，可继续完成存量接口的调用，考虑到多数商家除万象交易平台肯定还会有其他接口售卖渠道，也会建议买家和商家沟通更换其他渠道，以保证买卖双方的长期合作机制；所以同样建议商家按照以上方式引导买家，尽快完成历史订单的调用；

1. 存量订单结算

**问题描述：**平台发布运营停止公告后，历史订单怎么结算

**解决方式：**平台会按照以往方式按时为商家完成结算；

1. 如何联系到买家

**问题描述：**通过平台很难联系到买家，平台是否可以提供买家联系方式

**解决方式：**

由于买家联系方式涉及平台用户个人隐私信息，平台无法对外提供，但为了帮助商家解决相关问题，平台提供以下解决办法：

1. 历史开过发票的买家，您可以通过“商家中心-发票管理”查找买家联系方式；
2. 您可填写“**商家联系信息授权表**” 授权平台通过“买家中心-平台公告”方式向买家展示您的对外联系信息，以便买家可以第一时间联系到您；