

1、提交完商家入驻信息后，一般多久时间能通过审核？

答：一般按要求提供相应资质信息后，工作人员会在3~5个工作日对该信息进行核实和查验，如果满足条件的，就可以进入入驻协议签署环节；如果资料提供有误的，工作人员会及时联系商家进行更正，相应的审核时间会根据资料的提交情况往后顺延。

2、入驻需要交纳保证金吗？

答：为了促使商家按商城要求合法经营，平台会收取一定的金额作为平台保证金，具体交纳标准：企业店铺保证金为5000元，

3、保证金什么时候退还？

答：商家退出友黔花平台时，店铺保证金会在退店后退还给商家，如果商家未出现违规的情况是全额退还。

4、除了保证金平台还会收取其他费用吗？

答：除了平台保证金外，平台会根据商家在平台上每月的销售额进行提点，比例为3%。除此之外平台不会以任何形式对商家进行收费。如果有其他形式的收款可拨打4001031033进行申诉和举报。

5、商家的销售如何结算？

答：一般当月产生的销售额，平台会在次月的5号对商家的订单和销售情况进行核实并进行扣点等核算，在核实完成后会及时联系商家确认，商家确认销售情况后，平台会在对账后的3~5个工作日对该商户提交的账户进行打款结算。

6、产生的订单发货时间有要求？

答：为了让用户在平台上有一个舒适的购物体验，当商家收到用户的订单后12小时内进行发货处理，如果未按时发货的，需及时联系用户并通知平台客服。如果未按时发货也未联系用户和平台客服的，将会对商家进行处罚。

7、若出现退款、退货如何处理？

答：（1）当未发货的订单出现退款时，商家可以根据用户的退款申请进行核对并同意退款并通知平台客服，平台会在48小时内进行退款处理；

（2）当已发货的商品出现退货时，商家需联系用户按系统规定的退货流程进行退货处理后联系平台客服，客服会在48小时内进行退款处理。

如有其他疑问，可直接联系客服热线400-103-1033或戴经理18808519899。