



饿了么商家端使用手册

基本介绍

饿了么 新零售商家学院



商家端后台基本介绍

新零售新版商户端下载

PC电脑客户端下载

<https://s.waimai.baidu.com/b/wmcrm/retail.exe>

Android手机版下载

https://s.waimai.baidu.com/b/wmcrm/retail_w.apk

饿百零售开放平台

<https://open-be.ele.me/dev>

商家可以在市场经理的指导下完成店铺及品牌的迁移后下载新的客户端登录
迁移上线后，百度外卖小度掌柜及饿了么原商家版账号每日弹窗强提醒商户下载新商户端

新零售饿百零售商家端适用于商超便利、果蔬生鲜、浪漫鲜花、医药健康的饿了么或百度外卖商家

迁移注意事项

- 迁移生效前您原本的后台依然可以正常接单；老系统下线后，需要等待约2小时左右待商品库完成迁移数据传输，新系统方可上线，请届时尽量避开营业高峰时段；
- 老系统融合至新系统后原先系统中因为T+3等账期暂未提现的余款将在迁移至新系统后，由我们的运营统一帮您做迁移后统一提现，届时会有几天延期，如您需要请尽量在迁移前将可提现部分的余额进行提现操作；
- 请尽快完成迁移，未来平台活动及流量资源都会在新系统中进行展示；
- 如参加支付宝外卖节活动商家，在迁移之前我们会统一关闭外卖节活动，迁移生效后需要商家重新报名；
- 迁移前商家需要关闭预订单功能，避免新老系统切换后漏接预订单；
- 如您是双侧平台迁移，新系统可以同时管理饿了么及百度外卖双侧订单；

饿百商家端菜单

1.处理订单

- 打印机设置（单店）
- 设置自动接单（单店）
- 处理不同状态的订单
- 查询历史订单信息

2.顾客评价

- 查询双平台门店的评价信息
- 导出评价

3.录入商品

- 商品的上下架信息修改
- 前端菜单的设置修改
- 门店推广商品设置

4.店铺营销

- 设置优惠活动
- 报名招商活动

5.店铺收入（单店）

- 账户余额
- 历史账单

6.推广店铺

- （单门店）竞价排名
- （单门店）流量卡

7.数据分析

- 营业统计
- 商品分析

8.管理店铺

- 门店列表
- 查看合同
- 联系我们

0. 首页操作

可直接修改单店的营业状态



1.1 处理订单-等待处理

饿百零售商家版

处理订单 ^

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价 v

录入商品 ^

录入商品

店铺收入 v

推广店铺 v

管理店铺 v

xx品牌（某门店）

● 暂停营业



新订单

预约单

退款单

催单

配送异常

顾客指定时段的订单
（需开启预定功能）

因配送引发的异常订单



抱歉，没有找到订单~~~

1.2 处理订单-订单记录

- 1连锁店总账号可查看连锁店所有门店的订单情况
- 2单店设置打印机及自动接单

饿百零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

管理店铺

门店列表

查看合同

联系我们

0

今日订单/单

0.00

今日流水/元

版本号

xx品牌

订单查询

历史订单

导出订单

可导出订单详情信息

订单编号/联系方式

查询

查看历史的订单情况

选择商户

请输入商户名称

下单时间

2018-02-01

~

2018-02-28

订单状态

全部

进行中

已完成

已无效

饿 #3

无效原因：用户临时有事，要求取消 承担餐损：商家

已无效

顾客名称：王

联系方式：

在线支付：预计收入

顾客地址：

女士

151

¥ 37.35

蜂鸟配送

客服：(021)80203777

共 2 个商品

展开

订单编号：121696

1.2 处理订单-订单记录

饿了么零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

录入商品

店铺收入

推广店铺

管理店铺

0今日订单/单

0.00今日流水/元

xx品牌（某门店）

暂停营业

订单查询

历史订单

导出订单

订单编号/联系方式

查询

下单时间

2018-03-05

~

2018-03-05

订单状态

全部

进行中

已完成

已无效

#1 立即送达

已完成

顾客名称: 张女士 联系方式: 在线支付: 预计收入 ¥22.23 顾客地址: 维马配送 已送达 王 17718 客服: 021980203777

共 2 个商品 展开

订单编号: 1216958019544587437

订单完成时间: 2018-02-10 16:28

下单时间: 2018-02-10 15:42

1. 订单查询

查看过往订单信息
(用户下单商品明细、
地址，配送员联系方
式、实际收入等)

xx品牌（某门店）

暂停营业

订单查询

历史订单

导出订单

下单平台

饿了么

百度外卖

下单时间

2018-03-04

~

2018-03-04

订单状态

全部

进行中

已完成

已无效

2. 历史订单

查看系统迁移前的订
单情况

xx品牌（某门店）

暂停营业

订单查询

历史订单

导出订单

下单时间

2018-03-04

~

2018-03-04

订单状态

全部

进行中

已完成

已无效

导出

2. 导出订单

查看某一段时间内
的所有订单信息
(双平台)

导出时间	下单时间	订单状态	导出进度	操作
2018-02-28 15:56	2018-02-05 至 2018-02-11	全部	已完成	下载
2018-02-28 15:51	2018-02-05 至 2018-02-11	全部	已完成	下载
2018-02-27 20:39	2018-02-05 至 2018-02-11	全部	已完成	下载
2018-02-27 16:34	2018-02-05 至 2018-02-11	全部	导出失败	下载

1.3 处理订单-自动接单/接单设置

饿百零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺收入

账户余额

历史账单

推广店铺

管理店铺

0

0.00

今日订单/单

今日流水/元

xx品牌（某门店）

正常营业

自动接单

1 正在检测打印机

检测中

2 点击打印测试，确保您的打印机能正常打印小票

3 点击打开自动接单（打印测试成功后，可以打开自动接单）

xx品牌（某门店）

正常营业

连接打印机

提醒订单电话

来电话超过2分钟不接，将拨打下方电话提醒您接单

* 电话

18301597935

保存

✕

未检测到打印机

请参照以下操作：

1、已经通过USB连接打印机与电脑？[连接后点击下方按钮](#)重新检查。

2、仍然检测不到？请[下载打印驱动](#)。（购买时随打印机提供，可按照说明书进行下载）

3、仍无法检测出打印机，请致电客服[\(021\)80203777](#)，我们诚挚为您服务

检查打印机

2 顾客评价-饿了么/百度

查看平台用户不同类型的评价，针对不同评价给予回复

饿了么零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

顾客评价

录入商品

店铺收入

账户余额

历史账单

推广店铺

0

今日订单/单

0.00

今日流水/元

版本号

xx品牌

暂停营业

饿了么

百度外卖

导出评价

5

★★★★★

综合评分 (高于商圈92%的商家)

评价时间:

最近7天

最近30天

自定义

标签筛选:

全部 (3)

不满意 (0)

满意 (1)

非常满意 (2)

未回复评价 (3)

内容筛选:

全部

有内容

无内容

3*****

商品评价: 非常满意

2018-02-09 17:58:10

订单信息

回复

漪****

商品评价: 非常满意

2018-02-08 04:07:07

订单信息

好评：感谢亲的光临，希望下次合作快，祝您购物愉快！

差评：亲，确实抱歉，因为xxx导致出现了xx问题，我们售后已经在积极了解避免此类问题的产生，希望下次能够给更多买家一个完美的购物体验，也谢谢亲的支持!

2 顾客评价-导出评价

可导出某一个时间段双平台的不同状态评价，根据评价进行分析，判断策略调整方向
(例：差评中80%是因为水果产品的损耗，则需要加强外卖的商品包装)

饿百零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

顾客评价

录入商品

店铺收入

账户余额

历史账单

推广店铺

0

今日订单/单

0.00

今日流水/元

xx品牌 (某门店) 暂停营业

饿了么 百度外卖 导出评价

选择导出范围

数据定时于每日9:00更新，建议您在该时间后导出前日订单

评价时间:

最近7天

最近30天

自定义

☐ 饿了么

标签筛选:

全部 (3)

不满意 (0)

满意 (1)

非常满意 (2)

未回复评价 (3)

已回复评价 (0)

内容筛选:

全部

有内容

无内容

☐ 百度外卖

标签筛选:

全部 (0)

好评

中评

差评

未回复差评 (0)

未回复评价 (0)

已回复评价 (0)

内容筛选:

全部

有内容

无内容

导出

3 录入商品（课程2）

- 处理订单
- 等待处理
- 订单记录
- 自动接单
- 接单设置
- 顾客评价
- 录入商品
- 录入商品
- 店铺收入
- 店铺营销
- 优惠活动
- 招商活动
- 推广店铺
- 饿了么门店福利
- 提升饿了么排名

管理商品分类 商品库 商品推广位配置 营销活动人工排序 任务状态查询 商品日志 合规管控

商品ID

商品名称

商品条形码

商品类型

全部



商品重量

全部



商品状态

全部



库存量

全部



查询

清除条件

新增商品

批量上架

批量下架

批量新增

批量修改

导出

删除

商品回收站 一共33'

	商品ID	商品名称	商品条形码	价格	商品类型	重量(g)	商品状态	库存	营销活动	操作
☐	1522238883329977	美国恐龙蛋李子 480-520g	wm86072629941811	37.5	非标品	500	下架	9999	未参加	修改 下架 上架
☐	1522238283328645	精选桑葚 约500g	wm46336939505671	22.6	非标品	500	下架	9999	未参加	修改 下架 上架
☐	151445450484049	京欣西瓜约5kg/份	2199	25.8	非标品	0	下架	999	未参加	修改 下架 上架
☐	1515494164157227	精选进口红提490-500g	2050	28.5	非标品	0	上架	999	未参加	修改 下架 上架

4.1 店铺营销-优惠活动

- 处理订单
- 等待处理
- 订单记录
- 自动接单
- 接单设置
- 顾客评价
- 录入商品
- 店铺收入
- 店铺营销
- 优惠活动
- 招商活动
- 推广店铺
- 饿了么门店福利
- 提升饿了么排名
- 数据分析
- 营业统计

创建活动

减 全店满减

提升全店流水

创建

券 商家代金券

提升进店顾客或特殊类型顾客的进店转化率

创建

优惠活动 / 全店满减

② 生效平台: ☒ 饿了么 ☐ 百度外卖

参与门店: + 添加门店

活动日期: 开始日期 ~ 结束日期

满减档位

1、满 门槛金额 减 减免金额 ×

2、满 门槛金额 减 减免金额 ×

3、满 门槛金额 减 减免金额 ×

+ 添加

创建

优惠活动 / 商家代金券

活动基本规则

② 生效平台: ☒ 饿了么 ☒ 百度外卖

② 顾客类型: ☐ 全部 ☒ 新顾客

参与门店: + 添加门店

活动日期: 请选择 ~ 请选择

用券规则

用券门槛: ☐ 无门槛 ☒ 有门槛

门槛金额: 须高于代金券金额 元

代金券金额: 须低于门槛金额 元

使用有效期: 7 天

发券限制: ☒ 总数限制 ☐ 每天数量限制

总数限制: 不得大于99999 张

创建

4.2 店铺营销-招商活动

- 处理订单 ^
- 等待处理
- 订单记录
- 自动接单
- 接单设置
- 顾客评价 v
- 录入商品 v
- 店铺收入 v
- 店铺营销 ^
- 优惠活动
- 招商活动
- 推广店铺 ^
- 饿了么门店福利
- 提升饿了么排名
- 数据分析 ^

我参加的活动

快去报名参加招商活动吧，更多订单等着你呢

所有招商活动

查看并报名参加平台发起的招商活动

暂无可报名招商活动

5.1 店铺收入-账户余额

查看店铺收入、进行结算对账

饿百零售商家版

处理订单

顾客评价

录入商品

店铺收入

账户余额

历史账单

推广店铺

管理店铺

xx品牌（某门店）

正常营业

提现记录

未结算

进行中订单

订单交易流

未提现余额

22.23元

转提流水号:

请输入转提流水号

选择日期:

最近7天

最近30天

2018-02-26 ~ 2018-03-05

导出详情列表数据

导出进度查询

精简列表

详情列

账单日期	转提流水号	账务类型	金额	未提现余额	当日风控冻结金额	付款状态
暂无数据						

账户信息

结算信息: 查看

交易密码: 去设置

银行卡: 去设置

- 可使用绑定手机号，设置交易密码
- 设置好密码后可添加银行卡

5.2 店铺收入-历史账单

百度外卖

饿百零售商家版

处理订单

顾客评价

录入商品

店铺收入

账户余额

历史账单

推广店铺

管理店铺

xx品牌（某门店）

正常营业

百度外卖

饿了么

提现记录

未结算

进行中订单

查看历史账户信息

账户余额

老系统账单

未提现余额

风控冻结总额

0元

0元

转提流水号:

请输入转提流水号

Q

选择日期:

最近7天

最近30天

2018-02-26

~

2018-03-05

📅

导出详情列表数据

导出进度查询

精简列表

详情列表

账单日期	转提流水号	账务类型	金额	未提现余额	当日风控冻结金额	付款状态	详情
暂无数据							

0

0.00

今日订单/单

今日流水/元

饿了么

xx品牌（某门店）

正常营业

百度外卖

饿了么

我的账单

账单帮助

导出账单

订单查询

时间

近 7 天

近 1 个月

近 3 个月

📅

2017-12-05

~

2018-03-05

类型

全部

待入账

已入账

|

💡 待入账 0.00 元。如果有退单、取消等，待入账金额可能会与实际入账金额不同。

账单日期	账单状态	本期订单收入	本期订单支出	本期抵扣欠款	剩余欠款	入账金额	入账日期	操作
2018-02-03	已入账	+41.00	-4.10	0.00	0.00	+36.90	2018-02-06	账单详情
2018-02-02	已入账	+67.20	-9.94	0.00	0.00	+57.26	2018-02-05	账单详情
2018-02-01	已入账	+77.98	-7.79	0.00	0.00	+70.19	2018-02-04	账单详情
2018-01-29	已入账	+52.79	-5.27	0.00	0.00	+47.52	2018-02-01	账单详情
2018-01-28	已入账	+24.99	-2.49	0.00	0.00	+22.50	2018-01-31	账单详情

6.2 推广店铺-竞价排名

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺收入

店铺营销

优惠活动

招商活动

推广店铺

饿了么门店福利

提升饿了么排名

数据分析

营业统计

竞价推广

排名到前 25, 低至 0.1 元
竞价推广强势推出

立即申请

展示位置



7.1 数据分析-营业统计

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺营销

优惠活动

招商活动

推广店铺

提升饿了么排名

数据分析

营业统计

商品分析

管理店铺

门店列表

00.00

选择商户

选择时间：

今日

昨天

近7天

近30天

近90天

开始日期 ~ 结束日期

营业统计

(12月29日 - 03月28日)

导出数据

完成订单量 [?]	净收入 [?]	总支出 [?]
30	2059.00	0.00 平台佣金¥0 + 商户补贴¥0
完成订单均价 [?]	无效订单量 [?]	预计损失 [?]
68.63	2	0.00

门店排名

收入最高

收入最低

①	某品牌（某门店）	1366.29元	①	某品牌（某门店）	39.62元
②	某品牌（某门店）	434.98元	②	某品牌（某门店）	168.38元
③	某品牌（某门店）	168.38元	③	某品牌（某门店）	134.98元

7.1 数据分析-商品分析

- 订单记录
- 自动接单
- 接单设置
- 顾客评价
- 录入商品
- 店铺营销
- 优惠活动
- 招商活动
- 推广店铺
- 提升饿了么排名
- 数据分析
- 营业统计
- 商品分析
- 管理店铺
- 门店列表

商品分析 (03月22日 - 03月28日)

选择商户

选择时间:

昨天

近7天

近30天

近90天

开始日期

~

结束日期

📅

热销商品

导出数据

排名	商品名称	单价	销量	销售额	好评率
1	泰国山竹560-630g/份	¥49.80元	2	¥99.60元	0.00%
2	芒果鲜切300-400g/份	¥32.50元	2	¥65.00元	0.00%
3	现剥菠萝蜜约280g/盒	¥23.99元	2	¥47.98元	0.00%
4	天津玫瑰香葡萄500g	¥19.80元	2	¥39.60元	0.00%
5	麒麟西瓜3-4kg/份	¥36.80元	1	¥36.80元	0.00%
6	麒麟西瓜半个2-2.5kg/份	¥32.90元	1	¥32.90元	0.00%

8.1 管理店铺-门店列表（ 供应商账号 ）

可批量操作门店的营业状态

饿百零售商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

管理店铺

门店列表

查看合同

联系我们

0 今日订单/单

0.00 今日流水/元

版本号

xx品牌

已上线未上线

请输入分店名称搜索

搜索

清空

批量营业

批量休息

批量停业

☐	门店ID	门店名称	营业状态	营业时间	配送时间	上线平台	操作
☐			● 正常营业	08:30-20:30	09:00-21:00	饿了么 百度外卖	临时休息 暂停营业 店铺设置
☐			● 正常营业	09:00-20:30	09:00-21:00	饿了么 百度外卖	临时休息 暂停营业 店铺设置
☐	2		● 正常营业	09:00-20:30	09:00-21:00	饿了么 百度外卖	临时休息 暂停营业 店铺设置
☐			● 暂停营业	09:00-20:30	09:30-19:30	饿了么 百度外卖	正常营业 临时休息 店铺设置

门店列表 / 门店设置（果知味（西一区店））

基础信息

店铺ID: 216

店铺名称: 果知味（西一区店）

店铺地址: 北京市昌平区回龙观镇...
如需修改请联系销售经理, 李...: 183...

营业状态

☒ 正常营业

☐ 临时休息

☐ 暂停营业

接单时间

08:30 至 20:30

增加一个时间段

非营业时间预定

☒ 是 ☐ 否

外卖客服电话

1830 删除

152 删除

增加联系电话

店铺设置：可调整店铺的营业时间、门店人员电话号码

- 临时休息：餐厅列表或搜索能看到该店铺
- 暂停营业：前端无法查找到该店铺

8.1 管理店铺-门店设置（单店）

饿百零售商家版

处理订单

顾客评价

录入商品

店铺收入

推广店铺

管理店铺

店铺设置

百度外卖配送

饿了么配送

查看合同

消息通知

联系我们

0

今日订单/单

0.00

今日流水/元

版本号

API

果知味（西一区店）

正常营业

营业状态

正常营业

临时休息

暂停营业

接单时间

08:30

至

20:30

增加一个时间段

非营业时间预定

是

否

外卖客服电话

18301597935

删除

15201565655

删除

增加联系电话

顾客可通过联系电话联系到您，最多填写三个

发票

不可开发票

可开发票

0

元起开

包装费

0

元

保存

取消

- 临时休息：餐厅列表或搜索能看到该店铺
- 暂停营业：前端无法查找到该店铺

调整店铺的营业时间
可设置多个时间段

门店服务人员的联系方式，最多可填3个

8.2 管理店铺-查看合同

可查看、修改各门店在饿了么/百度的配送方式

饿了么商家版

处理订单

等待处理

订单记录

自动接单

接单设置

顾客评价

录入商品

管理店铺

门店列表

查看合同

联系我们

0 今日订单/单

0.00 今日流水/元

xx品牌

供应商合同管理

商户名称 请输入

合同状态: ☒ 有效 ☒ 已过期 ☐ 待确认 ☐ 暂无

查询 重置

批量修改选中商户

☐	商户名称	供应商名称	百度运力	流水抽佣比例 (%)	保底抽佣 (元)	饿了么服务包	流水抽佣比例 (%)	保底抽佣 (元)	合同状态	操作
☒	XX品牌-XX店	XX品牌	暂不合作	0%	0.00元	星火计划	5%	0.00元	有效	折叠
			自配送	5%	0.00元	蜂鸟快送	15%	5.00元		修改日志
			乙方配送	15%	5.00元	星火众包	5%	0.00元		
						新零售	15%	5.00元		
☐	XX品牌-XX店	XX品牌	乙方配送/已签	12	0	蜂鸟专送/已签	10	0.0	有效	展开

查看操作记录

8.3 管理店铺-百度外卖配送

非自配送，可查看配送时间和配方范围，但不可修改

饿百零售商家版

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺收入

推广店铺

管理店铺

店铺设置

百度外卖配送

饿了么配送

查看合同

消息通知

联系我们

9
今日订单/单

589.46
今日流水/元

版本号

xx品牌（某门店）

正常营业

配送时间

配送范围

标记项目由总部统一设置，如若修改请联系总部

配送类型

百度配送

配送时间

10:00

至

02:30

xx品牌（某门店）

正常营业

配送时间

配送范围

配送范围

百度物流配送费随时段变化，未显示时段按原配送费收取

配送范围(1)
配送费：6.0元
配送时长：60分钟
起送价：30元

提示：您选择了非自配送，如果需要修改配送范围，请联系您的销售经理。

返回商户位置

显示距离



8.4 管理店铺-饿了么配送

饿了么商家版

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺收入

推广店铺

管理店铺

店铺设置

百度外卖配送

饿了么配送

查看合同

消息通知

联系我们

9

589.46

今日订单/单

今日流水/元

版本号

邻活便利 (奎照路店)

正常营业

配送服务

星火众包

生效中

您已开通饿了么星火众包服务，感谢您的选择和信任。

配送设置

取餐地址

配送范围

修改

区域1

起送价: 29元

配送费: 5元

面积: 0.91平方公里

区域2

起送价: 35元

配送费: 6元

面积: 3.12平方公里

区域3

起送价: 20元

8.5 管理店铺-查看合同

饿百零售商家版

接单设置

顾客评价

录入商品

店铺收入

推广店铺

管理店铺

店铺设置

百度外卖配送

饿了么配送

查看合同

消息通知

联系我们

0

今日订单/单

0.00

今日流水/元

版本号



邻活便利（奎照路店）

● 正常营业



合同信息

[查看历史合同版本>](#)

编辑合同

合同状态

合同状态：有效

合同有效期：1个月28天

合同签订时间：2018-01-22 15:43:16

合同到期时间：2018-03-22 15:43:15

甲方信息

名称：

与主体资质单位名称信息完全直：主体资质：执照（最优）/业资质-许可证（次优）/实际经营（最次）

地址：

与主体资质单位名称信息完全直：主体资质：执照（最优）/业资质-许可证（次优）/实际经营（最次）



感谢聆听

