

服务商工作台使用手册

澄迈跨境贸易服务网 · 合作服务商专用

一、工作台能做什么

- 查看服务窗口转派给贵司的咨询工单，以及咨询人指定贵司对接的工单。
- 直接在线回复工单，回复会同时邮件通知咨询企业与服务窗口。
- 查看咨询企业选择的线下面谈日期与首选、备选时段。
- 自行维护对接人姓名、职务、电话与对接邮箱。
- 查看咨询企业完成服务后填写的满意度评分与评价。

二、如何登录（邮箱验证码）

- 打开 www.cmkjmy.com/provider-portal（页脚“服务商工作台”也可进入）。
- 填写贵司在服务窗口登记的对接邮箱，点击“获取验证码”。
- 到邮箱查收 6 位验证码，10 分钟内有效，同一邮箱 60 秒内只能获取一次。
- 输入验证码点击“登录”，登录状态保留 30 天，无需设置密码。
- 若邮箱未登记为对接邮箱，为保护信息不会提示差异，也收不到验证码，请联系服务窗口登记后再登录。

三、维护对接人资料（重要）

- 登录后在“对接人信息”里填写姓名、职务、电话、对接邮箱与备注，点击保存。
- 对接邮箱决定谁收到新工单转派通知，也决定谁能登录工作台，请填写常用邮箱。
- 更换对接人时，请先由现任对接人在工作台改成新邮箱，再由新对接人登录。
- 如原对接人已离职、无法登录，请致电或发邮件给服务窗口协助更换。

四、查看与回复工单

- 工单列表按提交时间排序，顶部显示待处理数量。
- 展开工单可看到企业名称、联系人、电话、邮箱、业务类别、需求描述与处理记录。
- 在回复框写明答复内容后提交，系统会写入处理记录并把状态更新为“服务商已回复”。
- 咨询企业会收到邮件通知，并可在自己的查单页面看到回复全文。
- 服务窗口同时收到副本，便于统一归档与后续督办。

五、线下预约与面谈准备

- 工单里带“线下面谈”标记的，会显示预约日期、首选时段与备选时段。
- 请在回复中确认能否按首选时段到场；不便时说明可行时间，由窗口协调。
- 面谈前建议先在线回复一版初步意见，让企业带齐材料，提高一次办结率。

六、响应时效约定

- 普通工单：1个工作日内首次回复。
- 标记“加急”的工单：4小时内首次回复。
- 超过 24 小时未获得企业确认的工单，系统会自动向服务窗口发送催办提醒。
- 长期不响应的服务商，服务窗口将暂停转派并沟通整改。

七、常见问题

- 收不到验证码：先查看垃圾邮件与企业邮箱拦截白名单；若无邮件说明该邮箱未登记。
- 换了邮箱：登录后在“对接人信息”改邮箱并保存；无法登录时联系服务窗口。
- 看不到工单：说明暂无转派给贵司的工单，窗口分派后会自动出现，也会邮件通知。
- 回复发错了：可再提交一条补充回复，处理记录按时间保留全部内容，不做删除。
- 工作台不对外公开索引，请勿把登录链接与验证码转发给他人。

八、联系服务窗口

- 邮箱：service@cmkjmy.com
- 登记对接邮箱、更换对接人、账号异常或转派争议，均可联系服务窗口协助处理。