

EMEC 常见问题的解答

一、数据表格导入 EMEC 商品信息库时常见问题的解答：

1、网络正常的情况下，导入数据时，界面长时间出现等待的现象

1.1 《商品信息表》的表格是否按规定设为 14 列，查看“列”是否被删除导致缺少。

1.2 《商品信息表》的表格是否被加密加锁。

1.3 《商品信息表》是否做在“sheet1”表格中。

1.4 《商品信息表》中的新品数量是否过多，如果超过一定数量（根据现场实际操作情况判断）需拆分批次导入。

1.5 《商品信息表》的 Excel 表格版本是否为 2003-2007 版本，且后缀名为.xls；若表格是 Office 2010 版本或更高版本制作的，需将表格另存为 2003-2007 版本。

2、出现提示框“文件格式名不对，从第 5 行开始

2.1 《商品信息表》需从系统第 5 行开始填写 SKU 信息

2.2 Office 版本过高时，也会出现相同提示语

3、表格导入审核后，在 MIS 系统里“EXCEL 商品导入”中却找不到该批次的商品

3.1 需确认导入的商品 SKU（不含追加），是否已全部在 E-MEC 商品信息库中审核完毕。

3.2 需确认已导入的《商品信息表》文件名是否正确。

4、导入表格后显示“新增 0 条 SKU 数据，追加 0 条 SKC 数据”提示框。

4.1 拟导入的商品已存在 EMEC 商品信息库里，操作员需到 MIS 系统进行商品到门店间的下放操作

4.1.1 同门店之间商品下放（虹桥 ↔ 徐汇），进入 MIS-商品管理—商品到门店—商品门店信息复查

4.1.2 外门店之间商品下放（六百 ↔ 徐汇、六百 ↔ 虹桥），需重新生成编码，进入 MIS-商品管理—EXCEL 商品信息导入—输入品牌名—生成商品编码—网上商品到 MIS 信息复查—商品到门店—商品门店信息复查

4.2 检查商品信息是否制作在表格“sheet1”里

4.3 因商品的信息填写不规范，导致在 MIS 下放时无法生成商品编码；

4.3.1 进入 MIS 系统—商品管理—网上商品到 MIS 录入—输入商品货号—查找，点选商品后检查相关信息是否正确（如经销方式是否正确，商品名称 32 个字符、商品简称 16 个字符，销售分类及商品分类是否正确等）

4.3.2 修改正确信息后，点击“下一条”，生成商品编码，进入网上商品到 MIS 信息复查—商品到门店—商品门店信息复查

4.4 因网络传输信号端差，造成商品信息上传时出现延迟或中断

4.4.1 输入柜编码进行查询后，勾选商品进行手动上传

5、导入的表格文件名写错

5.1 导入表格的文件名写错（未审核）

5.1.1 管理员权限进入 EMEC 商品信息库—商品审核—基本信息审核—输入货号或者写错的品牌编码—查找—点选商品—逐条点击审核不通过。

5.1.2 更换管理员权限进入 EMEC 商品信息库—商品修改—基本信息修改—审核未通过商品—输入货号或者写错的品牌编码—查找—逐条进行修改成正确的品牌编码—提交。

5.1.3 再次更换管理员进行逐条审核通过。

5.1.4 实施该操作后，该批次商品已不能在 MIS-“EXCEL 商品信息导入”界面中进行，只能在“网上商品到 MIS 信息录入”界面中进行操作。

5.1.5 进入 MIS 系统—商品管理—网上商品到 MIS 录入—输入货号或者输入正确的品牌编码及勾选“只显示未生成的新品”，生成商品编码进行下放操作。

5.2 导入表格的文件名写错（已审核）

5.2.1 在 MIS 中未生成商品编码

5.2.1.1 进入 MIS 系统—商品管理—网上商品到 MIS 录入—输入货号或者输入错误的品牌编码及勾选“只显示未生成的新品”—查找，修改成正确的品牌编码—点击“下一条”，网上商品到 MIS 信息复查—商品到门店—商品门店信息复查。

5.3 在 MIS 中已生成商品编码

5.3.1 修改品牌编码

5.3.1.1 进入 MIS 系统—网上商品到 MIS 信息修改—显示/隐藏高级查询—输入商品编码—查找—修改品牌编码—更新，网上商品到 MIS 信息复查—商品到门店—商品门

店信息复查。

6、《商品信息表》导入后，界面出现商品 SKC 科学计数显示

6.1 需把《商品信息表》中 “供应商 SKC 编码” 这列转化为 “文本” 格式。

7、追加数据的审核

7.1 数据导入成功后，会出现“新增**条 SKU 数据，追加**条 SKC 数据”提示框。对于新增的数据按正常操作审核

7.2 追加 SKC 数据审核:进入“商品审核”，点击“基本信息审核”-“修改审核”，输入品牌编码或品牌名称进行精确范围查找，然后对符合要求的数据进行逐条审核。

7.3 审核通过的追加 SKC 数据，自动同步到 E-MEC 销售系统中，完成数据的追加。

二、专柜销售系统常见问题的解答：

1、进入专柜 3001 销售系统界面时，显示“U”盾出错：

1.1 “U”盾出错---1 或无法检测到“U”盾：拔出“U”盾,重新插入电脑 USB 接口，重启电脑。

1.2 “U”盾出错---3：火狐浏览器自动升级为高端版本，请电脑部重新安装低端版本的火狐浏览器，并关闭自动升级功能

1.3 XP 操作系统下火狐浏览器版本为：39.0.0

Win7 操作系统下火狐浏览器版本为：41.0.0

2、进入专柜 3001 销售系统后，操作界面出现乱码：

2.1 插件因后台系统升级被屏蔽

2.2 插件误被杀毒软件清理，请电脑部重新安装插件

3、打印机无法正常出小票：

3.1 确认打印机是否直接连接在电脑的 USB 接口上，不能插在 USB 多口转接器上（功率不够）。

3.2 确认打印插件是否被误删除，若被删除，或故障无法自行排除的，需联系信息技术部重新安装打印机驱动程序或维修。

3.3 确认打印机自身是否完好，若打印机机械故障或功能损坏的，需联系信息技

术部送厂维修。

4、扫描枪扫入商品条形码后，显示该商品 SKC 不存在该柜台内

4.1 进入专柜销售系统-查询商品，输入该商品货号查询该商品是否存在：

4.1.1 货号存在，检查该商品的 SKC 信息是否正确

4.1.1.1 SKC 码错误

A、管理员进入 EMEC 商品信息库-商品修改-正常商品-输入货号-查找-修改 SKC-保存-提交。

B、更换管理员账号登录 EMEC 商品信息库-商品审核-修改审核-输入货号-查找-审核通过。

C、管理员返回专柜销售系统-库存管理-进货-输入货号-查找-点击“+”，展开后点击下方 SKC 码旁边的  进行 SKC 刷新。

4.1.1.2 SKC 码不存在

A、操作流程同上，在商品修改界面中添加 SKC 码

4.1.2 货号不存在，进入 E-MEC 商品信息库中检查该货号是否存在

4.1.2.1 E-MEC 商品信息库中货号存在：进入 MIS 系统进行商品到门店的操作

4.1.2.2 E-MEC 商品信息库中货号不存在：制作新品表格导入

5、新进柜 E-MEC 销售系统打开后，界面缺少部分菜单

5.1 合同未生效。

5.2 MIS 中新合同已生效，但未及时推送至 E-MEC 中，则会出现以下缺少部分菜单功能的开单界面，需管理员及时联系业务部及相关技术开发部人员。

三、商品信息到 MIS 的异常情况及处理

1、各门店之间商品信息无法正常下放

1.1 下放过程中出现“该商品分类不属于合同范围内”提示时的：

1.1.1 检查该商品分类是否填写正确。

1.1.2 对该超出合同范围内的商品分类是否要增加，需反馈至招商主管。

1.1.3 同一品牌在不同门店中的“商品分类”信息需保持一致。

2、下放过程中出现“货号重复”提示：

2.1 检查所下放的柜里是否已存在该商品，如有则将重复货号的商品勾选去掉，再次进行“商品下放到门店”。

3、下放到门店的商品信息无法查找到：

3.1 检查该商品在 MIS 系统中的状态。

3.1.1 进入 MSI 系统，选择“商品信息查询(总部)”-“输入柜编码”-“输入货号(区分大小写)”-选择“复查状态、总部销售状态、门店销售状态”为“全部或全部商品”-“查找”-“选中该商品信息后，下拉滚动条”，至“门店商品详细信息”-查看该商品的复查状态及门店销售状态。

3.1.1.1 “商品复查”状态显示的数字及对应关系：

“0” 为商品总部信息复查时为“不通过”。

“1” 为正常。；

“2” 为输入未复查。

“3” 为商品修改后未复查。

3.1.1.2 “门店销售”状态显示的数字及对应关系：

“0” 为正常。

“2” 商品被登记删除。

“3” 为合同到期。

3.2 对商品复查未通过的进行修改：

3.2.1 复查状态为“0”：登录 MIS 系统-“商品门店信息修改复查”-“商品门店信息修改”-“输入柜号和商品编码”-查找，把该商品复查状态“总部复查不通过”改为“总部复查通过”，点击“更新”后至“商品门店信息复查”进行商品复查操作。

3.2.2 商品复查状态为“2”：登录 MIS 系统-“商品到门店信息复查”，输入商品编码或柜编码进行商品复查操作。

3.2.3 商品复查状态为“3”：登录 MIS 系统，对该商品进行“网上商品到 MIS 信息复查”-“商品到门店”-“商品门店信息修改复查的复查操作。

3.2.4 商品销售状态为“2”：登录 MIS 系统-“商品登记删除”-点选“撤销登记删除”-“输入柜编码和商品编码”-“选择登记日期”-查找-确定恢复。

3.2.5 商品销售状态为“3”：该柜合同到期，需和招商部联系，确认该专柜是否

继续合作，若继续合作的，应及时在 MIS 内生成新的《专柜协议》。

4、若商品信息查询(总部)中查不到商品信息，则表示商品 MIS 编码尚未生成：

4.1 进入 MIS 系统-网上商品到 MIS 信息录入--输入品牌编码-勾选“只显示未生成的新品”-查询-显示未生成的新品。

4.2 选中该商品并在最左面双击，显示“条形码不能为空，是否自动产生条形码”-点击“确定”。

4.3 检查经销方式是否为“A”，销售分类、商品分类是否正确、商品全称和简称不得超过规定字符—修改正确信息后，点击“下一条”。

4.4 生成商品编码后-网上商品到 MIS 复查—商品到门店—商品到门店信息复查。

5、因网络传输信号端差，造成商品上传延迟或中断

5.1 在 E-MEC 销售系统“商品查询”中无该商品信息，但在 MIS 系统“商品信息查询(总部)”查询到该商品的信息，复查状态为“1”，销售状态为“0”时，则可确认 MIS 信息在上传至 E-MEC 时出现了中断。

5.2 进入 MIS 系统-手动 MIS 商品上传到网上-输入柜编码和商品编码-查询-点选商品-上传

6、商品恢复登记删除

6.1 据《商品信息管理规定》，财务结算员在月结日时，对前 180 天未发生销售的专柜商品编码进行登记删除。

6.2 管理员权限登录 MIS，点击“商品管理”，进入“商品登记删除”—“门店登记删除”界面。

6.3 管理员在商品查找条件中，点选“撤销登记删除”操作类型，选择门店编码，输入柜编码、商品编码，选择“商品登记日期”，点击“查找”。管理员对查找出被登记的商品，点击“确定”，进行登记恢复。

6.4 营业员可提供该商品的货号，由管理员在 MIS 系统的“商品信息查询(总部)”查询该商品信息，查出相应门店的商品编码进行商品的登记恢复。

6.5 商品恢复登记后，管理员需通知信息技术部下放信息，帐台数据同步后方可收银。

6.6 营业员也可在 E-MEC 销售系统中对已被登记的商品，扫码后按提示选择“确

定”恢复被登记的商品。

四、MIS 编码已生成的商品，相关信息修改问题的解答

提示：商品的 SKU 信息错误需在 MIS 系统里修改；

商品的 SKC 信息错误需在 EMEC 商品信息库里修改

1、商品的 SKU 信息修改：

1.1 进入 MIS 系统-网上商品到 MIS 信息修改-显示/隐藏高级查询-输入商品编码-查找-修改信息-更新-网上商品到 MIS 信息复查（系统里可修改商品的名称、简称、品牌编码、货号、产地、规格、计量单位、等级等）

1.2 商品 SKU 信息“核定售价”不能修改：需根据公司商品调价制度流程操作

1.3 商品 SKU 信息“商品分类”修改：需营运主管修改，营运课长复核

2、商品的 SKC 信息修改：

2.1 商品 SKC 信息修改 按“4.1.1.1—4.1.1.2”流程操作。

提示：修改 SKC 信息保存提交后，有时会出现修改好后的 SKC 码“已存在重复”的提示，按提示查找，却无法找到重复的 SKC 信息。需把原来 SKC 信息全部删除，保存，提交，更换操作员登录商品信息库，重新添加该商品的 SKC 信息，再按“4.1.1.1—4.1.1.2”步骤操作

五、供应商变更合同信息后需更换柜编码进行销售

1、管理员登录 MIS 系统，点击“商品管理”，进入“网上商品新移柜”界面

1.1 在“网上商品移新柜”界面中，输入“柜编码”（原柜编码）、“品牌编码”（原品牌编码），选择“销售状态”为“全部”，点击“查询”。

1.2 管理员对查询到的原商品信息进行选择勾选后，输入“新柜编码”和“供应商编码”后，点击“商品生成”，系统重新生成新的商品编码。

2、新柜中生成的商品编码复查

2.1 管理员登录 MIS 系统，点击“商品管理”，进入“商品门店信息修改复查”——“商品门店信息复查”，输入“柜编码”，点击“查找”，对显示的商品信息进行逐条复查通过。

3、移柜后专柜人员名单同步

3.1 移柜后，E-MEC 销售系统中“操作员”下无相关操作员名单，需联系办理进退场处相关人员，对原柜人员名单进行同步移柜操作。