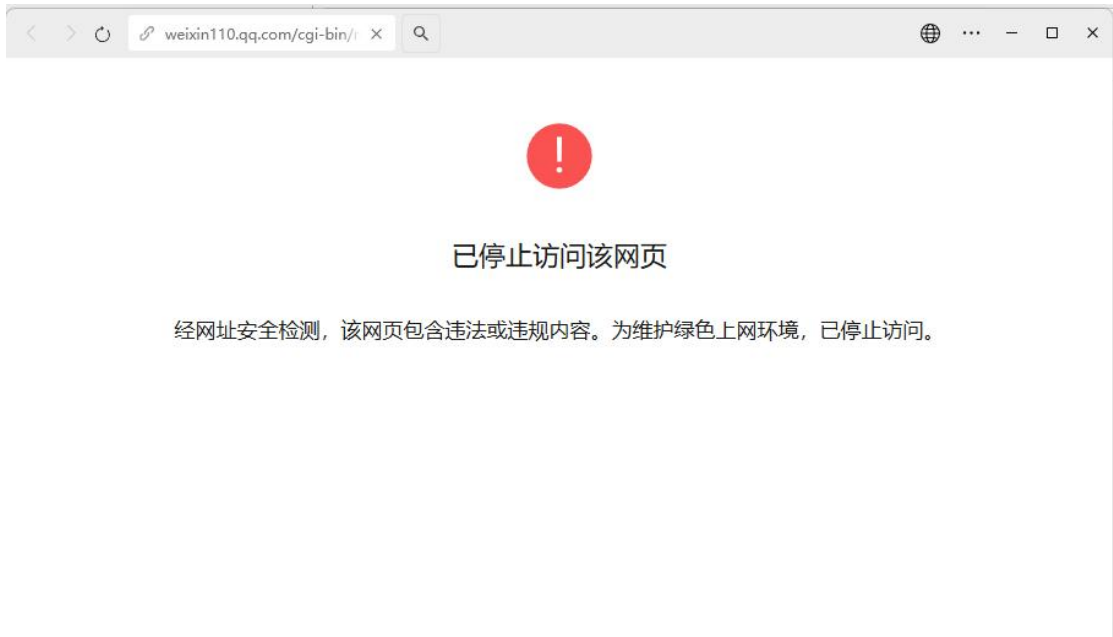


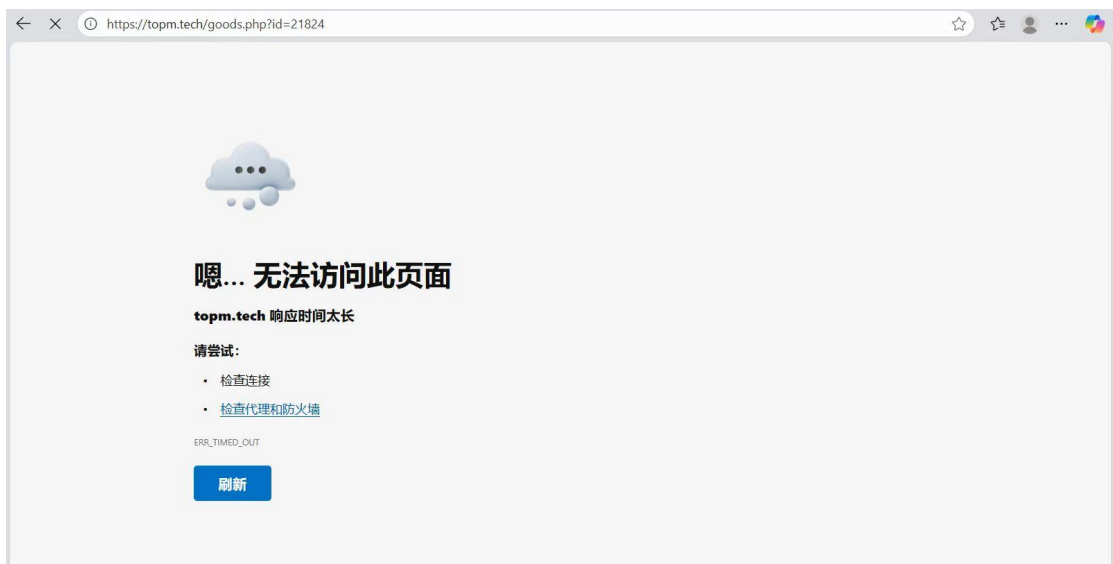
TOPM 常见问题及解答

1. 问题：TOPM 网址无法打开。



原因：直接点击微信中的网址打开，会出现以上页面。

解决方法：将网址复制，使用浏览器（Google Chrome / edge）打开即可。紫鸟需要申请加白。

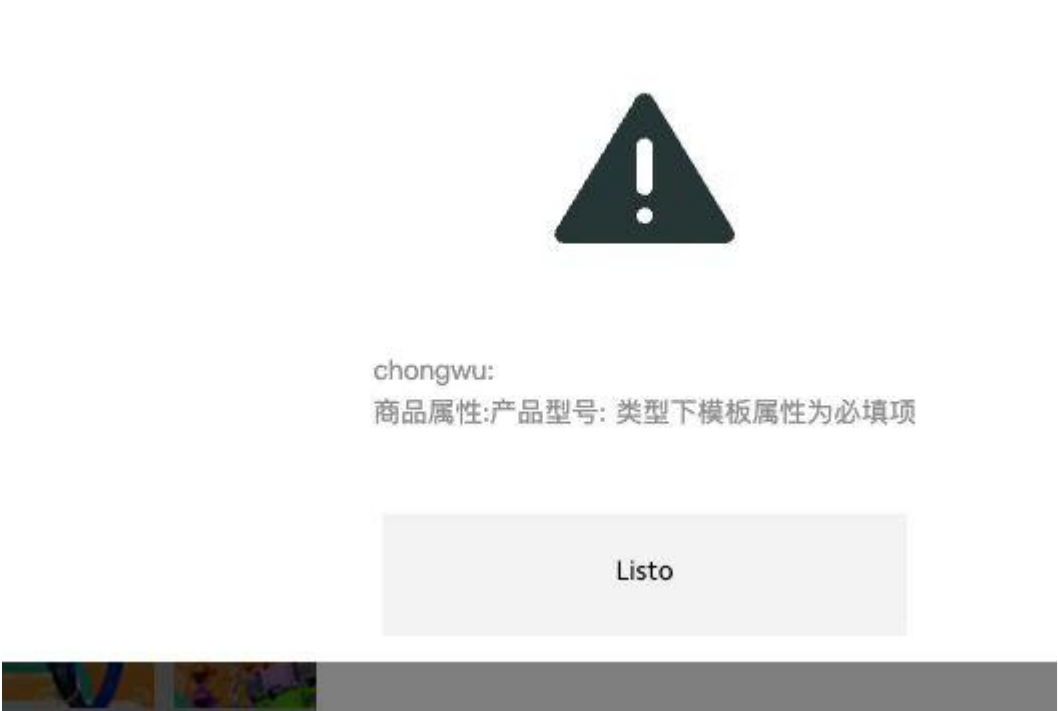
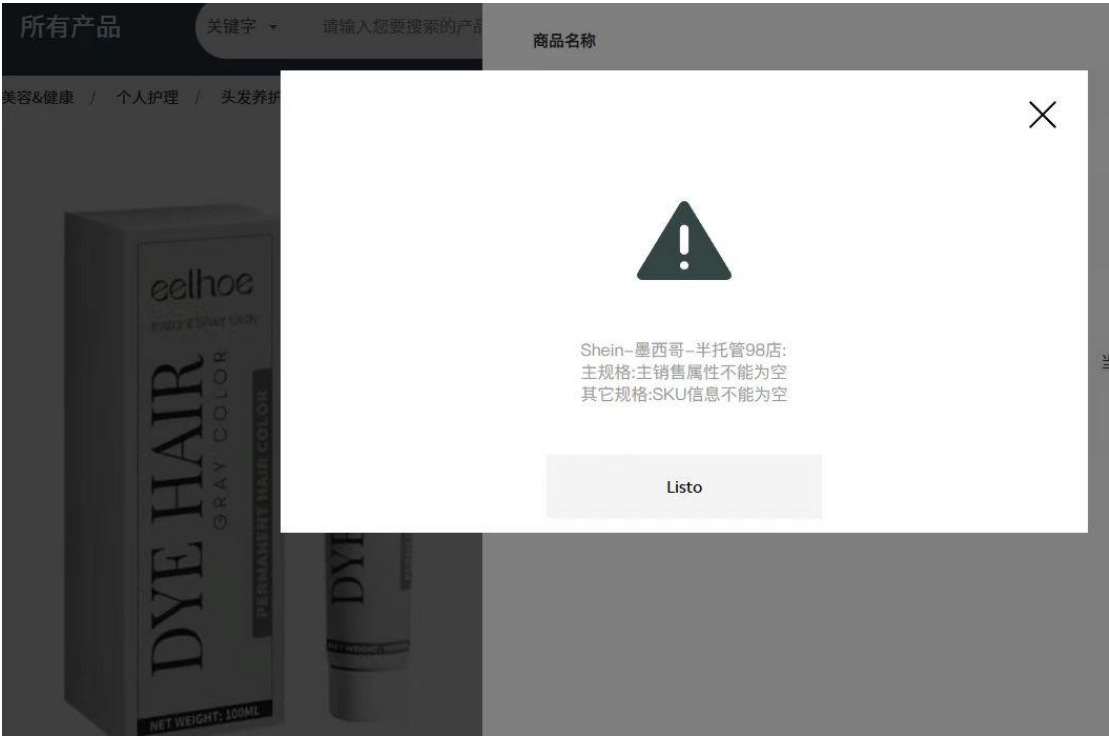


原因：部分网有限制。

解决方法：使用浏览器仍不能打开，挂 VPN。

2. 问题：转发上品时弹窗显示【属性不能为空】、【属性为必填项】、【手动

录入属性不允许】等类似的提示，无法成功转发。





墨西哥2-GS2331100:

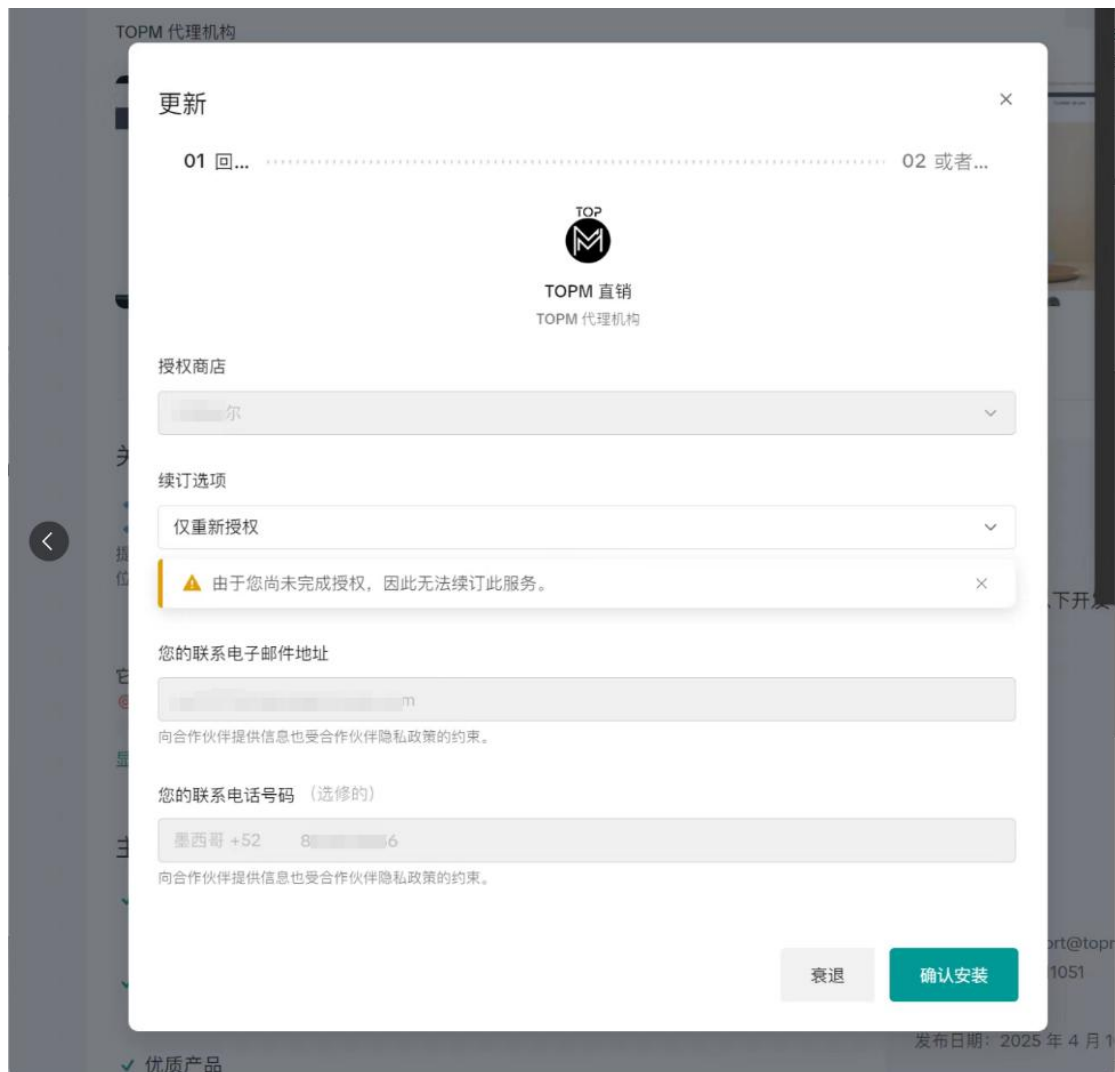
商品属性:产品型号, 手动录入属性不允许设置attribute_value_id

Listo

原因: 该问题由于我们运营商品参数填写有问题造成, 需要我们这边进行操作修改。

解决方法: 将对应商品链接复制, 发送给您对接的客服解决, 这边修改后, 再进行转发。

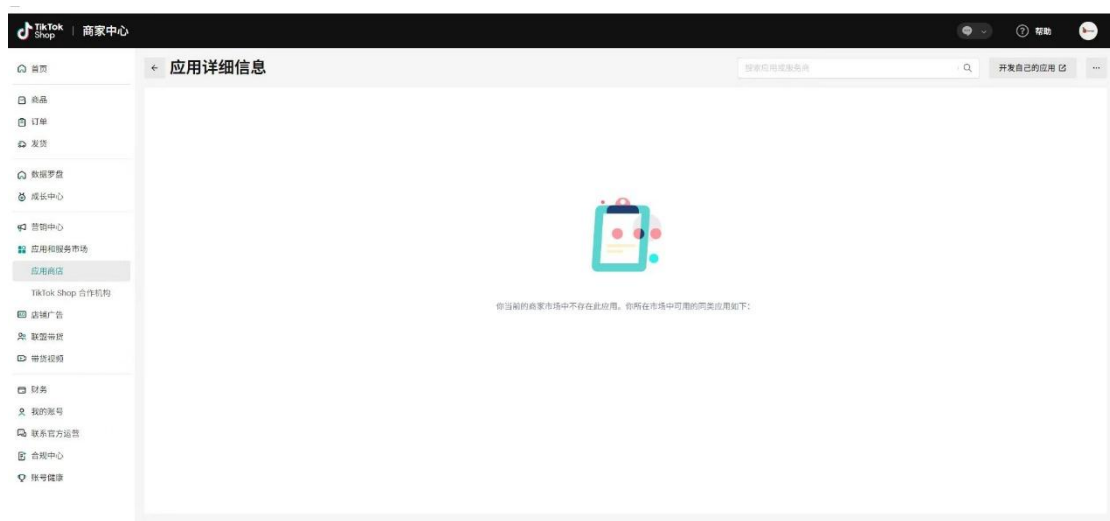
3. 问题: 绑定店铺时, Tiktok 授权页面出错。点击确认安装授权后, 网页报错。



原因：使用浏览器对页面进行翻译。

解决办法：不要使用浏览器对页面进行翻译，使用原文再尝试重新授权。

4. 问题：绑定店铺时，Tiktok 应用市场找不到应用（提示：你当前的商家市场中不存在此应用）。



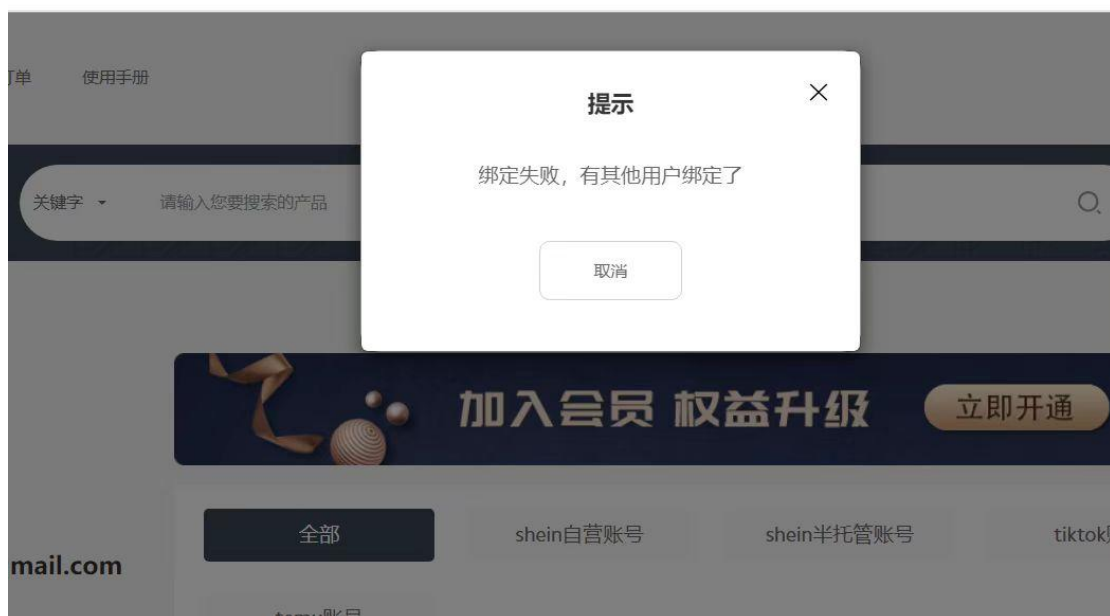
原因：店铺为跨境店铺，暂不支持绑定。

解决办法：绑定店铺功能目前只支持本土店铺，暂不支持跨境店。若使用 TOPM 货盘，上品下单均需要手动操作。

手动下单地址：https://topm.tech/get_orders.php

注意：未绑定店铺，我们无法获取到物流状态，如果没有发货，需要及时和客服联系。

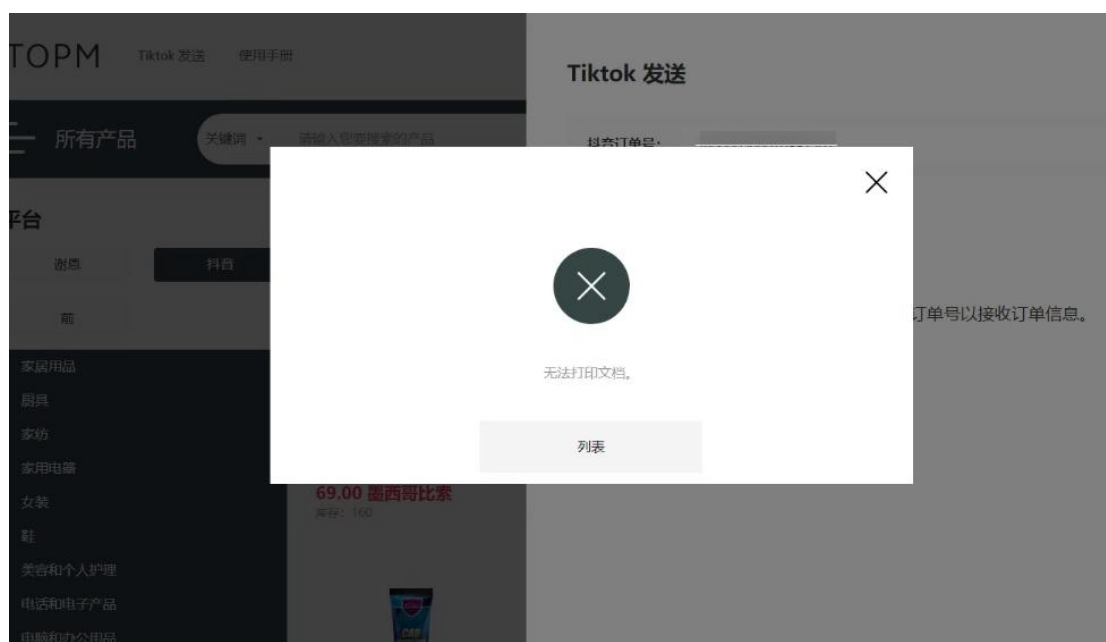
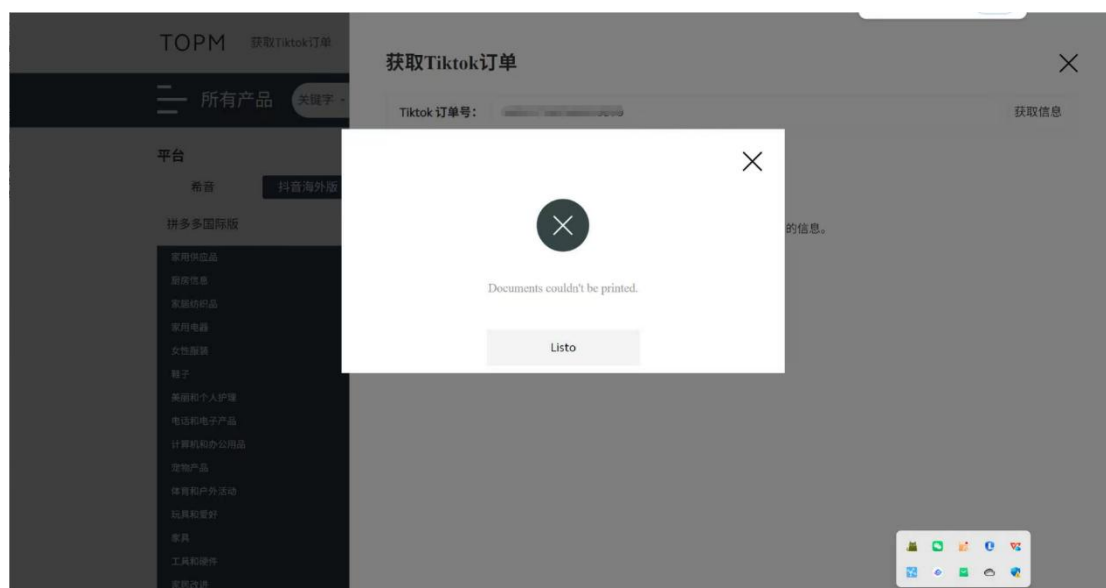
5. 问题：店铺换绑 TOPM 账号，提示【绑定失败，有其他用户绑定了】



原因：原来账号未解绑。

解决办法：单在 Tiktok 后台解绑不行。需要先在原来 TOPM 账号中进行店铺解绑，才能登录新账号重新绑定。重新绑定好后如果看不到店铺，稍等会刷新退出重新登陆。

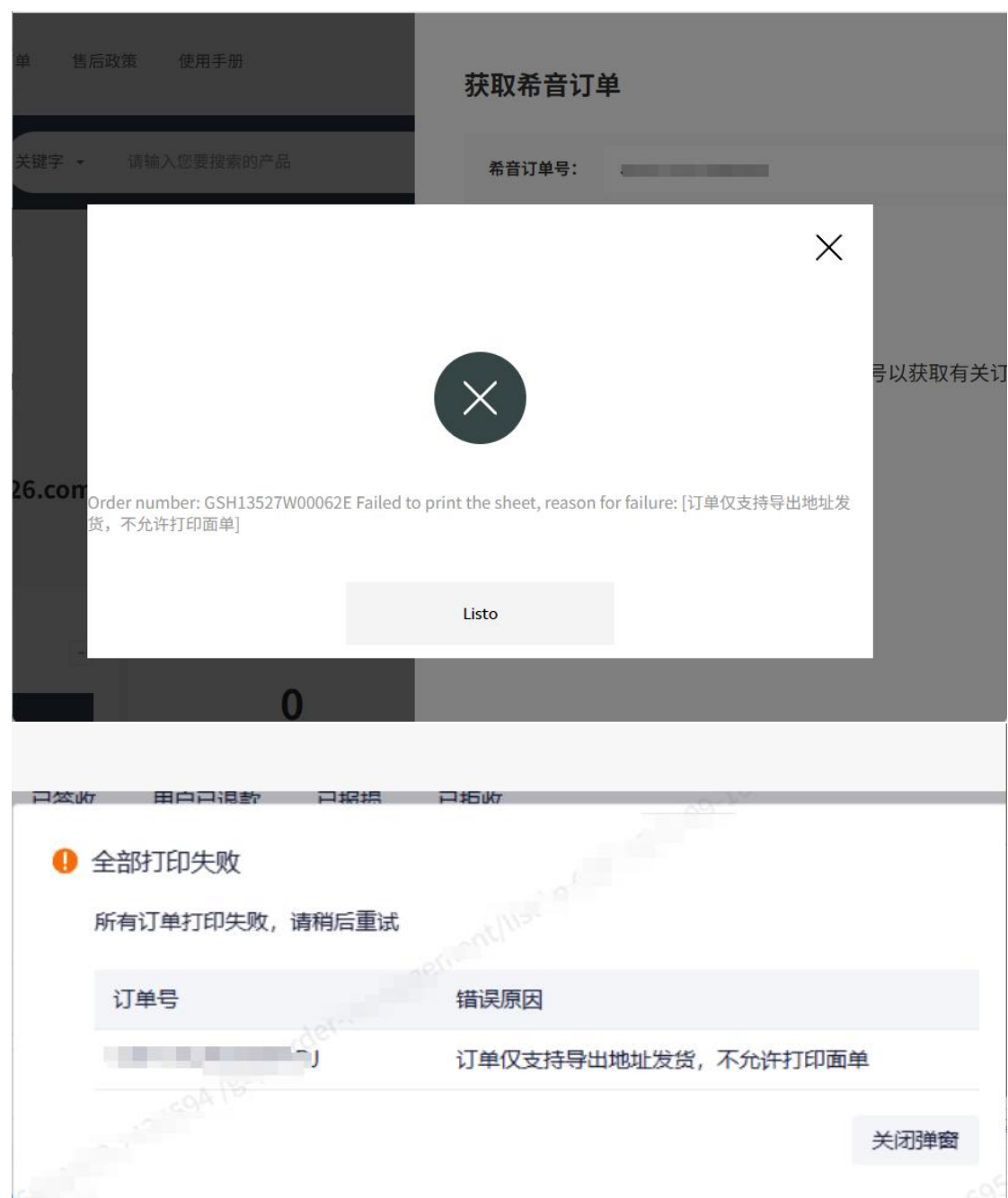
6. 问题：获取订单报错 【Documents couldn't be printed】、【无法打印文档】。



原因：未生成面单，无法获取面单。

解决办法：需要先在对应电商平台生成相应的面单，再复制订单号到 TOPM 平台获取订单、匹配商品进行结算。

7. 问题: Shein 获取订单报错 (订单仅支持导出地址发货, 不允许打印面单)。
即 Shein 选择商家履约没有面单怎么在 TOPM 下单。



原因: Shein 选择商家履约, 没有面单。

解决办法: 可以先使用我们的平台面单系统购买面单。购买面单后将面单保存, 再通过手动方式下单。

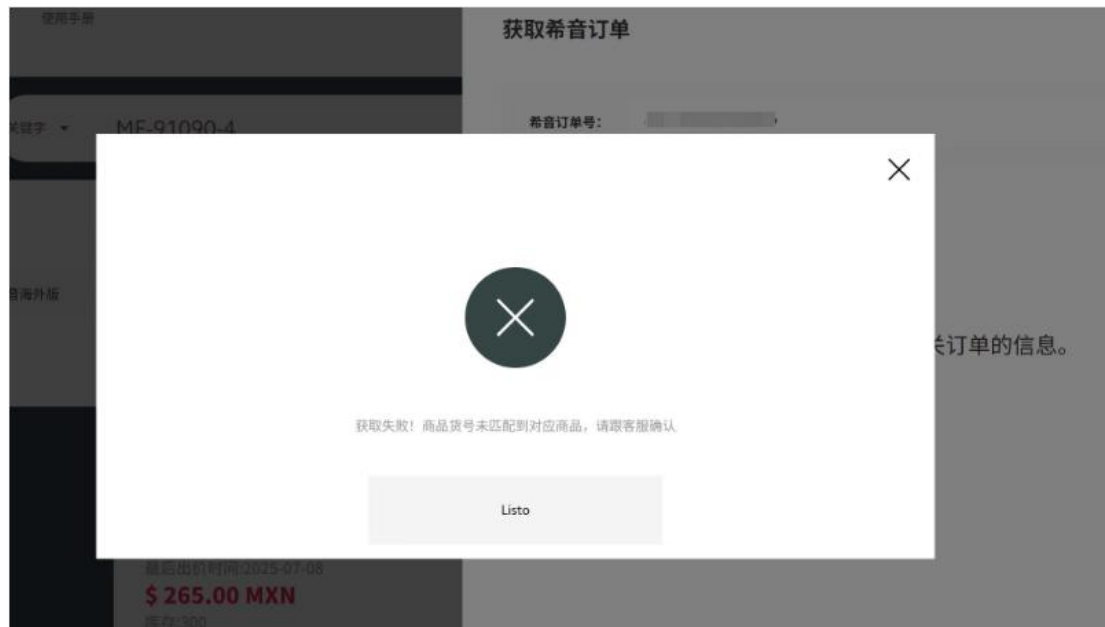
建议使用平台履约, 操作简单快捷。

面单系统网址: <https://sl.topm.tech/>

面单系统账号和 TOPM 平台相同，物流为极兔。

手动下单网址: https://topm.tech/get_orders.php

8. 问题：获取订单报错，商品货号未匹配到对应商品。



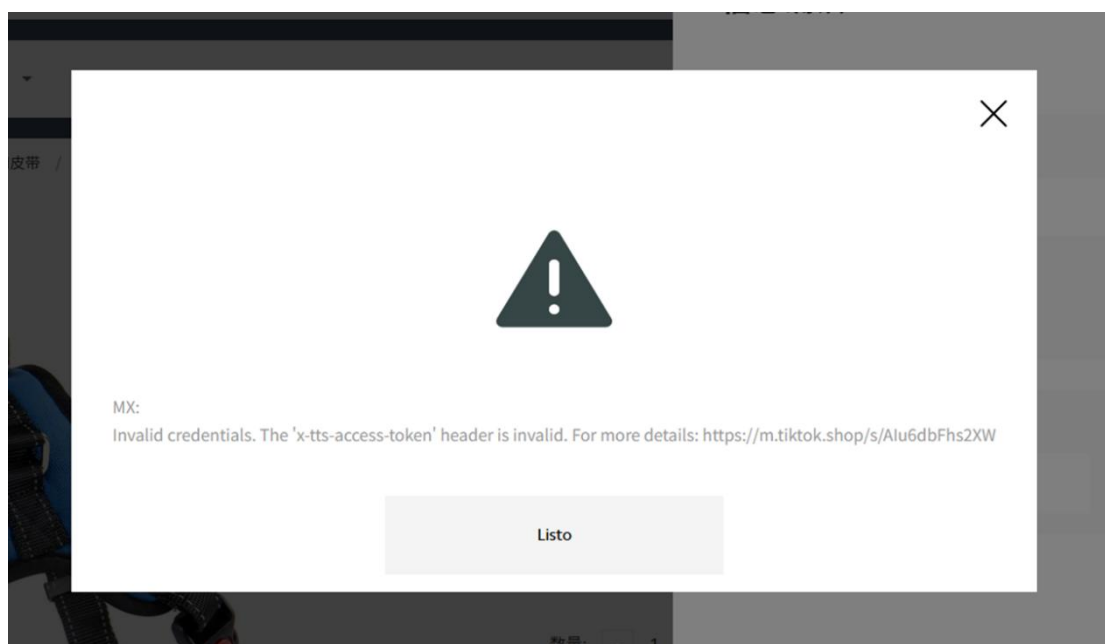
原因：订单商品 SKU 和 TOPM 平台商品 SKU 不一致，无法匹配到对应商品。

解决办法：①若您上品时有修改过 SKU 或者因自己手动上架商品未保持 SKU 一致，走手动下单模式进行下单。并将店铺相应商品的 SKU 改为 TOPM 平台商品的 SKU，两者保持一致。

手动下单网址: https://topm.tech/get_orders.php

②若您是直接转发上品，SKU 未进行手动修改，由于我们这边商品货号有变动造成。请联系客服进行操作后再下单。随后将店铺商品 SKU 改为 TOPM 平台商品的 SKU，两者保持一致。

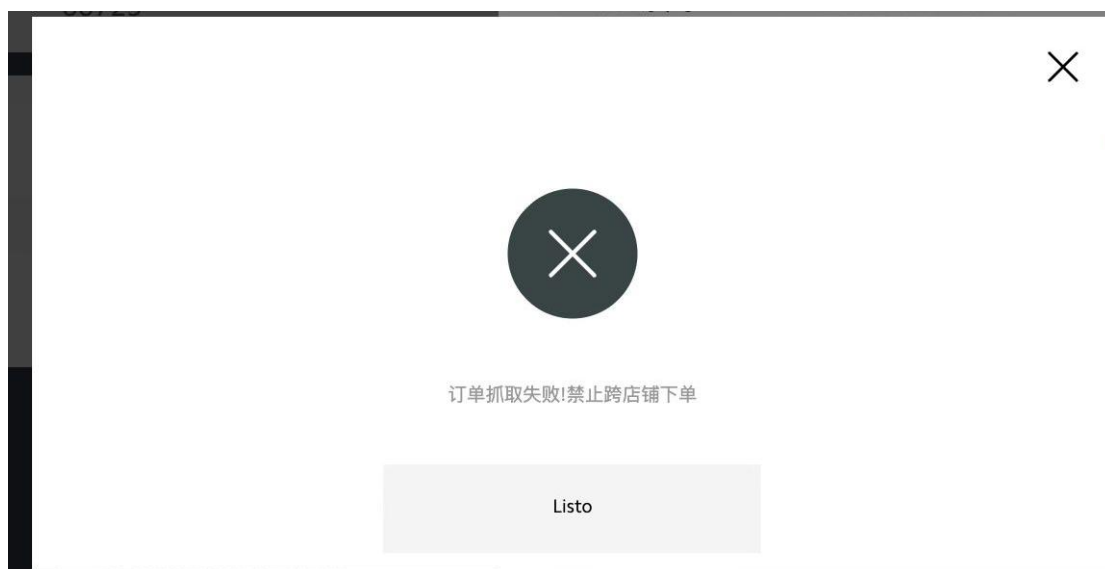
9. 问题：转发上架报错，凭据无效，店铺 token 失效。



原因：店铺 token 授权失效了。

解决办法：解绑并重新绑定店铺。在平台【个人中心】中【店铺绑定列表】里找到对应店铺解绑并重新绑定。

10. 问题：获取订单报错，禁止跨店铺下单。



原因：同一订单中有多个商品，且这些商品来自不同供应商，不能一起下单发货。

解决办法：①若平台支持拆单（如 tiktok）。则在平台上进行拆单后，再在 TOPM 获取对应订单下单，分开发货。

②若平台不支持拆单，需要多个面单分开发货。先在面单系统中购买面单，再将

拆分的订单手动下单。如有订单号重复的问题，可在订单后面加个数字 1.2 之类的进行区分。

面单系统网址: <https://sl.topm.tech/>

面单系统账号和 TOPM 平台相同，物流为极兔。

手动下单网址: https://topm.tech/get_orders.php