



# 子母账户平台卖家使用指南

**适用对象：**Shopee 平台卖家

**目的：**本指南将帮助您了解 Shopee 子母账户平台的作用和使用方法，帮助您的团队明确分工各司其责，更有效率地管理 Shopee 店铺。

## 引言

在 Shopee 平台，您有被数量繁多的国家和店铺弄晕过吗？您是否为不同员工的权限设置而烦恼呢？您还在担心有限的客服人员被买家咨询搞得手忙脚乱吗？有了子母账户平台，这一切都将变得轻松！让我们来看下陈总的案例<sup>1</sup>：

陈总在 Shopee 有一家公司叫卖得好，每个公司在在东南亚都开设了 Shopee 店铺。现在陈总手下有 4 名新员工：财务小王，运营小李，英语客服菲菲和泰语客服佳佳，其中财务需要进入所有店铺查看收入/商品/订单，运营需要管理所有店铺的商品和行销活动，客服人员需要查看所有店铺的订单和商品，且泰语客服对接所有泰国店铺的客户，英语客服对接英文站点的所有店铺。

通过子母账户平台，陈总能够对不同的员工设置不同的权限，并且分配对应的店铺给员工，使用一个账户管理所有店铺和员工权限，大大提高了公司的运作效率。

也许您的情况和陈总不尽相同，但是店铺管理和权限设置的需求是共通的。让我们跟着陈总，一起来学习子母账户平台的使用吧！

---

<sup>1</sup> 本案例中的公司名，人名纯属虚构，如有雷同，纯属巧合。



## 更改记录

| 更新内容  | 更新日期       |
|---|------------|
| 发布第一版   | 2019.07.11 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 结束语：增加卖家满意度调查</li> <li>● 删除 word “导航窗格”指引</li> </ul>   | 2019.07.19 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.5.1 邀请子账户和 2.5.2 激活子账户 合并为 2.5.1 创建子账户，创建时直接创建登陆 ID（用户名）和密码，无需再激活。</li> <li>● 3.1 增加第一次登陆子账户需要验证电话号码。</li> </ul>   | 2019.07.24 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.5.2 增加 修改子账户状态</li> </ul>  | 2019.07.29 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.1 强调只有主账户拥有这一功能</li> <li>● 系统文字发生变化，更换部分图片：<br/>2.5.2 上线&gt;活跃<br/>5.4 CSAT 优惠&gt;CSAT 邀请<br/>6.2 介面&gt;界面</li> </ul>  | 2019.08.14 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本概念：子账户登陆名由主账户进行设置</li> <li>● 2.5.2 添加如何更改单个商店的权限</li> <li>● 5.1.1 注意一个成员只能被分配一个群组；来自商品详情页面的聊天可以分配到售前群组，来自订单页面的聊天可以分配到售后群组。</li> <li>● 4. 更改钱包密码/店铺登录密码/店铺邮箱这三项操作都只有主账户有权限</li> </ul> | 2019.08.30 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2.1 增加一条“注册主账户”，提供注册方法</li> </ul>  | 2018.09.25 |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 6.2 注意更改邮箱/电话之前，需要验证电话或者邮箱之后才能进行修改</li> <li>● 为了减少歧义，修改“子账户平台”为“子母账户平台”，另外给“主账户”增加别称“母账户”</li> </ul> |  |
|---|--|

## 目录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 引言                         | 0  |
| 更改记录                       | 1  |
| 目录                         | 2  |
| 0. 准备工作                    | 4  |
| 相关链接                       | 4  |
| 1. 子母账户平台简介                | 4  |
| 1.1 功能概述                   | 4  |
| 1.2 基本概念                   | 4  |
| 1.3 内容一览                   | 5  |
| 2. 建立子母账户                  | 5  |
| 2.1 注册主账户（母账户）             | 5  |
| 2.2 激活主账户（母账户）             | 6  |
| 2.3 绑定店铺                   | 8  |
| 2.3.1 绑定店铺                 | 8  |
| 2.3.2 查看店铺                 | 8  |
| 2.3.3 解除绑定店铺               | 9  |
| 2.4 创建/更改角色                | 9  |
| 2.4.1 系统建议角色               | 9  |
| 2.4.2 创建自定义角色              | 10 |
| 2.4.3 更改/删除自定义角色           | 10 |
| 2.5 创建子账户                  | 11 |
| 2.5.1 创建子账户                | 11 |
| 2.5.2 更改/删除子账户             | 14 |
| 3. 账户登陆                    | 16 |
| 3.1 登陆子母账户平台               | 16 |
| 3.2 登陆卖家中心                 | 16 |
| 3.3 登陆 Shopee 网聊 (Webchat) | 17 |
| 3.4 忘记子母账户用户名/密码           | 18 |
| 4. 卖家中心设置                  | 19 |
| 4.1 设置/更改/重置店铺钱包密码         | 19 |

---

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 4.2 添加/删除收款账户             | 21 |
| 4.3 更改店铺邮箱                | 21 |
| 4.4 更改店铺本身登陆密码            | 22 |
| 5. Shopee 网聊 (Webchat) 设置 | 22 |
| 5.1 设置 Webchat 聊天分配       | 22 |
| 5.1.1 创建群组                | 22 |
| 5.1.2 更改群组信息/关闭群组         | 24 |
| 5.2 设置自动回复                | 25 |
| 5.3 申请跨境客服                | 26 |
| 5.4 查看客服表现                | 26 |
| 6. 其他操作                   | 26 |
| 6.1 查看系统操作记录              | 26 |
| 6.2 账户设置                  | 27 |
| 结束语                       | 28 |

# 0. 准备工作

## 相关链接

在使用过程中，您将会用到以下工具链接，建议您保存为书签，方便以后使用哦！

- 子母账户平台: <https://subaccount.shopee.com/>
- Webchat
  - SG: <https://seller.shopee.sg/webchat/conversations>
  - TW: <https://seller.shopee.tw/webchat/conversations>
  - ID: <https://seller.shopee.co.id/webchat/conversations>
  - MY: <https://seller.shopee.com.my/webchat/conversations>
  - PH: <https://seller.shopee.ph/webchat/conversations>
  - VN: <https://banhang.shopee.vn/webchat/conversations>
  - TH: <https://seller.shopee.co.th/webchat/conversations>

# 1. 子母账户平台简介

子母账户平台即 Subaccount 系统，主要目的是方便您对多个店铺进行统一管理，并对您的团队成员在各店铺的使用权限进行配置。

## 1.1 功能概述

- 支持建立主帐户和子帐户结构，您可以通过主帐户/子帐户登陆 Seller Centre 和 Webchat，同时管理多个站点的店铺。
- 支持 Webchat 和 Seller Centre 的权限管理，可以配置子帐户对 Webchat 和 Seller Centre 的访问权限。

## 1.2 基本概念



- 主账户：又称母账户，权限最高的卖家账户，账户拥有者通常是公司法人，主账户可以管理该卖家的所有店铺。主账户登陆名由卖家在激活时自行设置，**注意**区分店铺登陆名和主账户登陆名，用店铺登陆名无法登陆子母账户平台。例如案例中的陈总即为主账户。



- 子账户：又叫“成员”，由主账户创建，账户拥有者通常是公司员工（运营人员、客服等），账户权限由主账户设置。子账户登陆名由主账户进行设置。例如案例中的小王，小李，菲菲和佳佳都是子账户。



- 角色：是您希望某一成员或某组成员承担的相关职责，对应为子母账户平台一组预设的权限。例如角色“财务”，一般拥有卖家后台查看商品/订单/收入的权限。



- 商家：即主账户名下的所有公司，主账户激活后可以把其他公司添加到平台。例如案例中的卖得好公司。



- 商店：即主账户名下的所有店铺，跨越不同站点。主账户可以将店铺分配给不同的子账户。例如卖得好.SG，卖得好.MY。

## 1.3 内容一览



## 2. 建立子母账户

### 2.1 注册主账户（母账户）

- 1) 请您点击此链接：

<https://shopee.wjx.cn/jq/46363317.aspx>

- 2) 同意承诺以后，选择“子母账户信息相关”，然后选择“子母账户的母账户信息”，按照指引提供信息即可。

**\* 请选择申请类型**

子母账号信息相关  
子母账号功能覆盖并管理多个子账号权限和Shopee钱包权限，教程点击此[链接](#)

店铺注册信息相关  
店铺的邮箱和手机号码可以用来登录店铺或者找回店铺密码

---

**\* 请输入您的入驻公司名**  
务必与入驻时填写的公司名一致



---

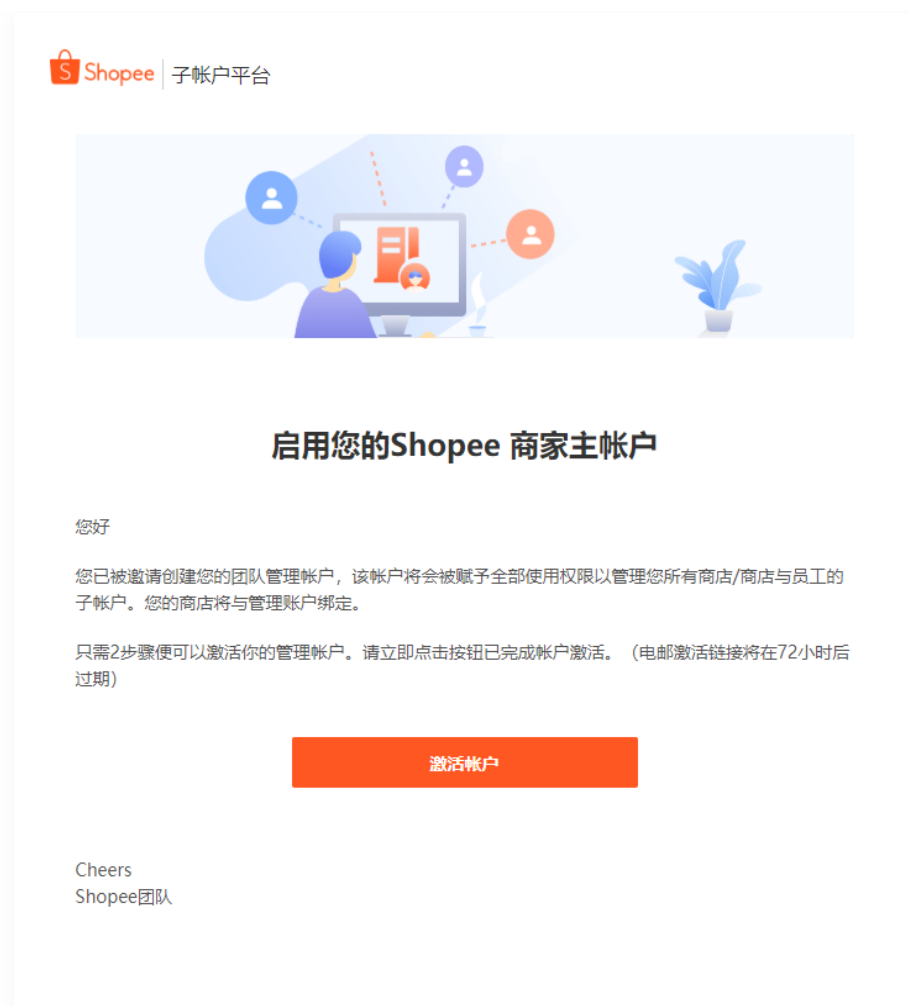
**\* 请选择需要修改/创建的类型**

创建子母账号的母账号信息  
只有从未注册过子母账号的情况下，才能选择此选项

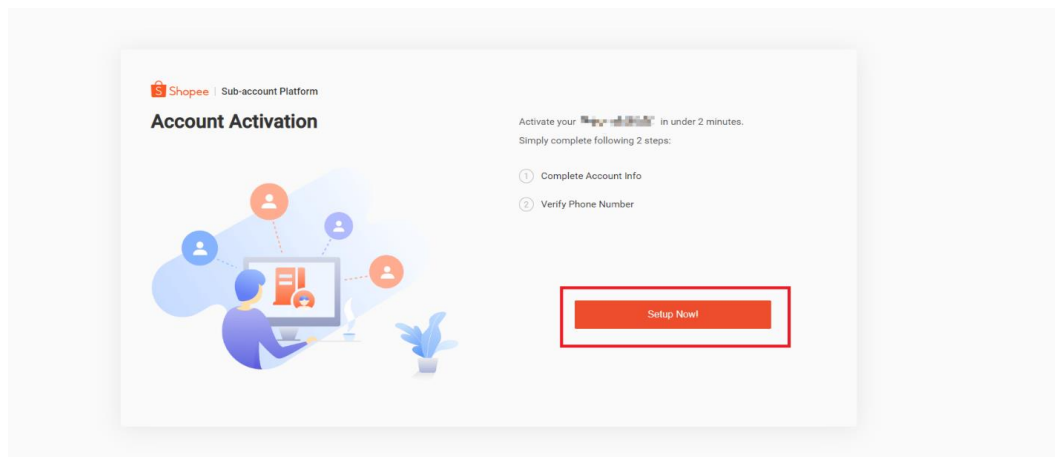
修改子母账号的母账号注册邮箱

## 2.2 激活主账户（母账户）

- 3) 您成功申请主账户后，您主账户的注册邮箱会收到一封邀请激活邮件，请您根据邮件指示，点击“激活账户”进入子母账户平台，完成主账户激活。



- 4) 点击“ Setup Now ”开始。



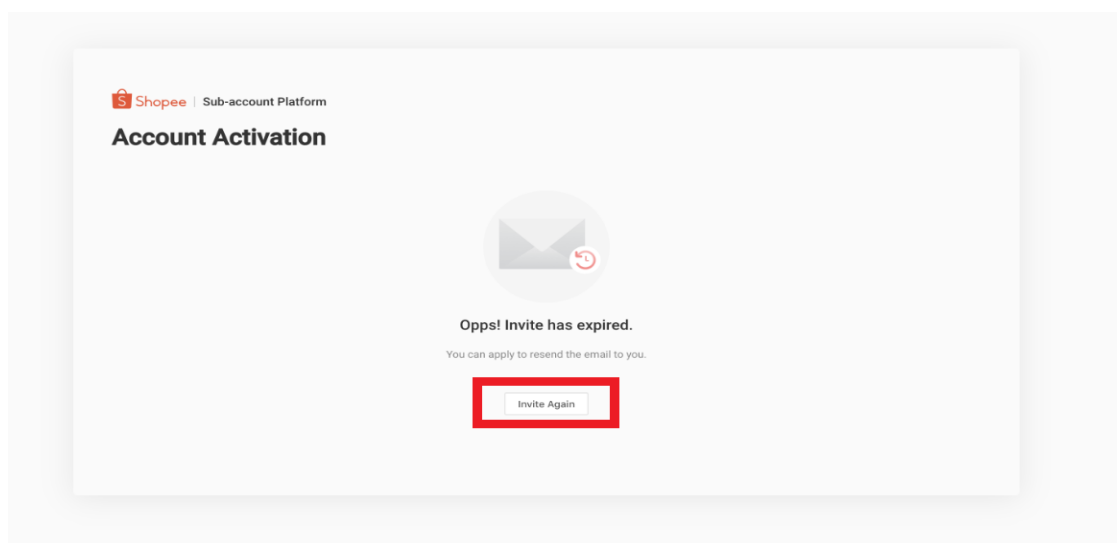
- 5) 企业编号（Enterprise ID）可以理解为子母账户的用户名。比如陈总可以设企业编号为 maidehao。那么其主账户的用户名就是 maidehao:main，其员工菲菲的子账户就可以

是 maidehao:feifei。登陆密码和名称您可以自行设置。

6) 此外还需要验证您主账户的电话号码。

**注意：**激活链接有效期为 72 小时，若邀请失效，请您点击 Subaccount 页面的 “Invite Again” 申请再次发送邀请邮件给您。





## 2.3 绑定店铺

### 2.3.1 绑定店铺

公司主账户激活后，该公司下的店铺会自动绑定到该主账户下。例如陈总最开始使用卖得好公司注册了主账户，那么卖得好公司的 4 个店铺会自动关联到 maidehao:main 主账户。

### 2.3.2 查看店铺

进入子母账户平台>>我的商店，您可在此处查看已绑定的所有商店。点击“详情”则可以查看具体的成员。

已绑定的商店

全部 6 台湾 0 马来西亚 2 印尼 0 泰国 2 菲律宾 1 新加坡 1 越南

| 商店名称                    | 地区  | 已添加在       | 成员       | 行动              |
|-------------------------|-----|------------|----------|-----------------|
| Maidehao<br>maidehao.th | 泰国  | 2019-06-25 | 1 小王     | 详情 ...          |
| 卖得好<br>maidehao.sg      | 新加坡 | 2019-04-16 | 2 小王, 小李 | 在卖家中心开启<br>取消绑定 |

商店 > 商店详情

maidehao.th  
maidehao.th 泰国 | 链接日期: 16-04-2019 在卖家中心开启

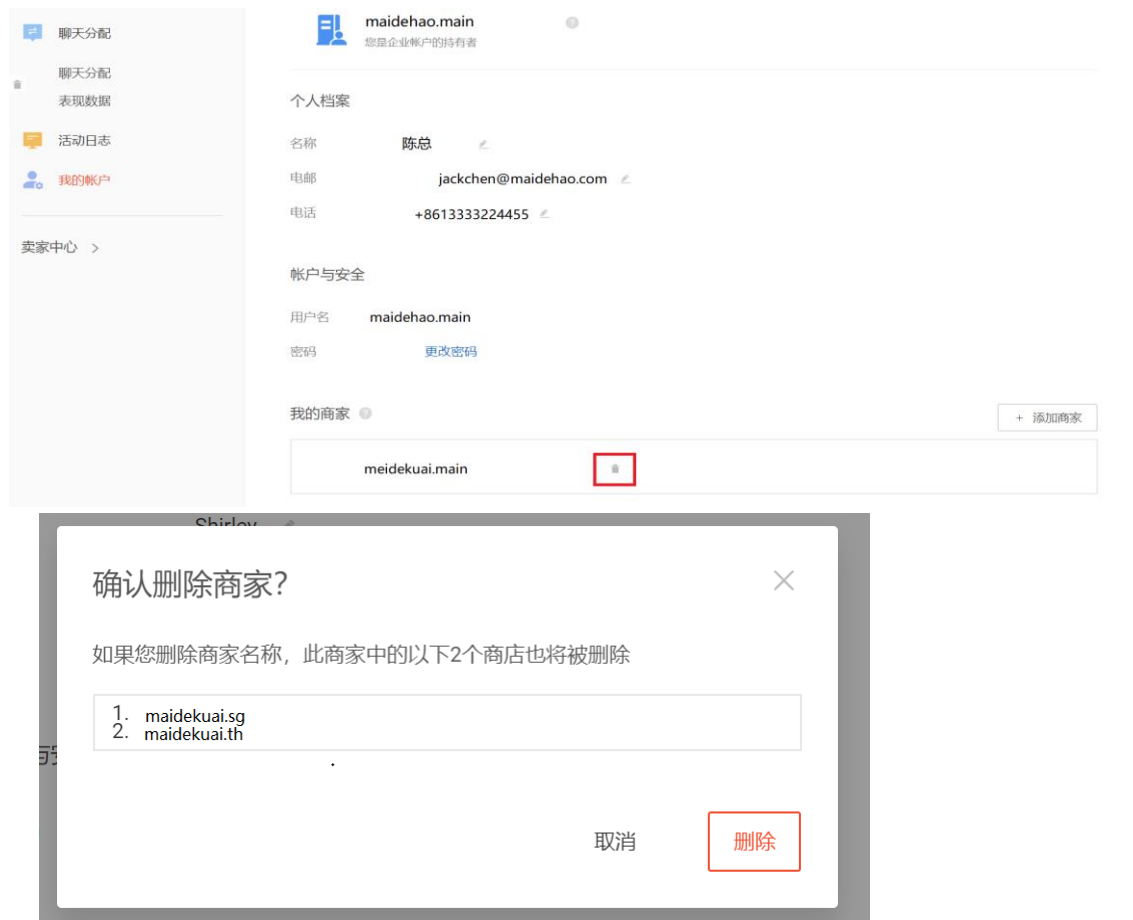
成员 2

| 状态    | 成员名字 | 角色 | 权限详情   |
|-------|------|----|--|
| 邀请已发送 | 小王   | 财务 | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用子账户平台</li> <li>使用卖家中心</li> </ul> <span style="float: right;">详情</span>                      |
| • 上线  | 小李   | 运营 | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用子账户平台</li> <li>使用Shopee 网聊</li> <li>使用卖家中心</li> </ul> <span style="float: right;">详情</span> |

### 2.3.3 解除绑定店铺

如果您需要解除绑定的店铺，请先删除绑定的商家。进入子母账户平台 >> 我的账户>> 我的商家，点击删除并确认，那么此商家名下的所有店铺会被解绑。

**注意：**解绑店铺必须先解绑商家，如果直接去解绑店铺，只要商家还在主账户中，还会被自动绑回来。



#### 已绑定的商店

全部 6 台湾 0 马来西亚 2 印尼 0 泰国 2 菲律宾 1 新加坡 1 越南

| 商店名称                    | 地区  | 已添加在       | 成员       | 行动   |
|-------------------------|-----|------------|----------|--|
| Maidehao<br>maidehao.th | 泰国  | 2019-06-25 | 1 小王     | 详情 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">...</span> |
| 卖得好<br>maidehao.sg      | 新加坡 | 2019-04-16 | 2 小王, 小李 | 详情 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">...</span> |

目前不能解绑单个店铺

在卖家中心开启 取消绑定

## 2.4 创建/更改角色

在您激活主账户和绑定所有店铺以后，接下来，您需要确定您的团队里需要添加哪些角色，并为这些角色设置对应的店铺权限。

### 2.4.1 系统建议角色

进入“子母账户平台>>角色”，此处您可以看到一些蓝色的角色，这些是系统预设的建议角色，您可以直接使用到子账户。点击详情可以查看建议角色的权限，请注意您无法更改这里的权限。

角色 5/20 添加新角色

| 角色  | 描述                       | 行动   |
|-----|--------------------------|------|
| 管理员 | 进入卖家中心和卖家网络聊天室，可以使用全部平台。 | 查看详情 |

## 2.4.2 创建自定义角色

如果建议角色不能满足您的需求，您可以点击“添加新角色”，进行自定义。填写角色名称、描述后，在权限详情里勾选该角色可以拥有的店铺权限，并储存即可。此处权限包含 3 个系统的权限：子母账户平台，Shopee 网聊（Shopee Webchat）和卖家中心。一个主账户最多可以创建 30 个不同角色。

角色

描述

权限详情

- 使用子账户平台
  - 使用“聊天分配”
    - 编辑通讯组
    - 编辑自动回复
    - 编辑自动翻译
  - 使用Shopee 网聊
    - 编辑订单权限
  - 使用卖家中心
    - 设置商店付款密码
    - 使用“我的商品”
      - 编辑商品
      - 批量操作
      - 添加商品

**注意：**您在勾选权限的时候，请从权限的末端开始选择。例如，如果希望角色拥有“我的商品”的所有权限，需要勾选 *编辑商品*，*批量操作*，*添加商品*，而不是只勾选 *使用“我的商品”*。如果只勾选 *使用“我的商品”*，那么角色只拥有查看“我的商品”权限，而没有任何编辑权限。

使用卖家中心

- 设置商店付款密码
- 使用“我的商品” 拥有编辑权限
  - 编辑商品
  - 批量操作
  - 添加商品

使用卖家中心

- 设置商店付款密码
- 使用“我的商品” 仅拥有查看权限
  - 编辑商品
  - 批量操作
  - 添加商品

## 2.4.3 更改/删除自定义角色

如果自定义角色的职责变动，您可以点击“查看详情”，进行更改或者删除。但是建议角色您无法更改或删除。

|       |                      |   |
|-------|----------------------|---|
| 运营    | 负责店铺的商品管理，分类管理和行销活动。 | <a href="#">查看详情</a> <a href="#">删除</a> |
| 商品管理员 | 管理卖家后台-我的商品          | <a href="#">查看详情</a> <a href="#">删除</a> |

|    |                      |
|----|----------------------|
| 运营 | <a href="#">删除角色</a> |
|----|----------------------|

|      |   |                      |
|------|---|----------------------|
| 角色   | 运营  | <a href="#">编辑权限</a> |
| 描述   | 负责店铺的商品管理，分类管理和行销活动。  |                      |
| 权限详情 | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用子账户平台           <ul style="list-style-type: none"> <li>使用“聊天分配”</li> </ul> </li> <li>使用卖家中心           <ul style="list-style-type: none"> <li>使用“我的商品”               <ul style="list-style-type: none"> <li>编辑商品</li> <li>批量操作</li> <li>添加商品</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |                      |

## 2.5 创建子账户

角色创建完毕后，需要把角色分配给不同的成员。在此以陈总为例，他要把设置小王为财务人员，那么就要为小王创建一个子账户，并分配财务的角色给他，这样小王就可以进行所有店铺进行账款/金额的查看。

### 2.5.1 创建子账户

请您点击子母账户平台 >> 成员 >> 创建成员。

成员 1/100

[maidehao:main](#)

全部状态 ▼ 全部角色 ▼

[+ 创建成员](#)

- 1) 输入新成员名字，电话号码，登入 ID（即用户名），密码和电邮，然后进入下一步。注意登入 ID 一旦设置后不能再更改。

1 基本资料      2 权限      3 完成

**成员名字** 小王

**电话号码** +86 18812341234

在帐户激活过程及其他敏感场景期间接收验证码。

**登入ID** maidehao: xiaowang

**即登陆的用户名** 登入ID将用于登入Shopee卖家应用程序。登入ID一旦设定后，将不能更改。

**密码** .....

密码长度该为8-20字母，并且组合如下：字母，数字和符号。

**确认密码** .....

**电邮** xiaowang@maidehao.com

取消      下一步：权限

2) 设置成员权限。选择角色，然后点击“添加店铺”。

1 基本资料      2 权限      3 完成

**角色**

财务

管理员 ⓘ      类似于各种职责。

零售商 ⓘ

履行员 ⓘ

**财务 ⓘ**

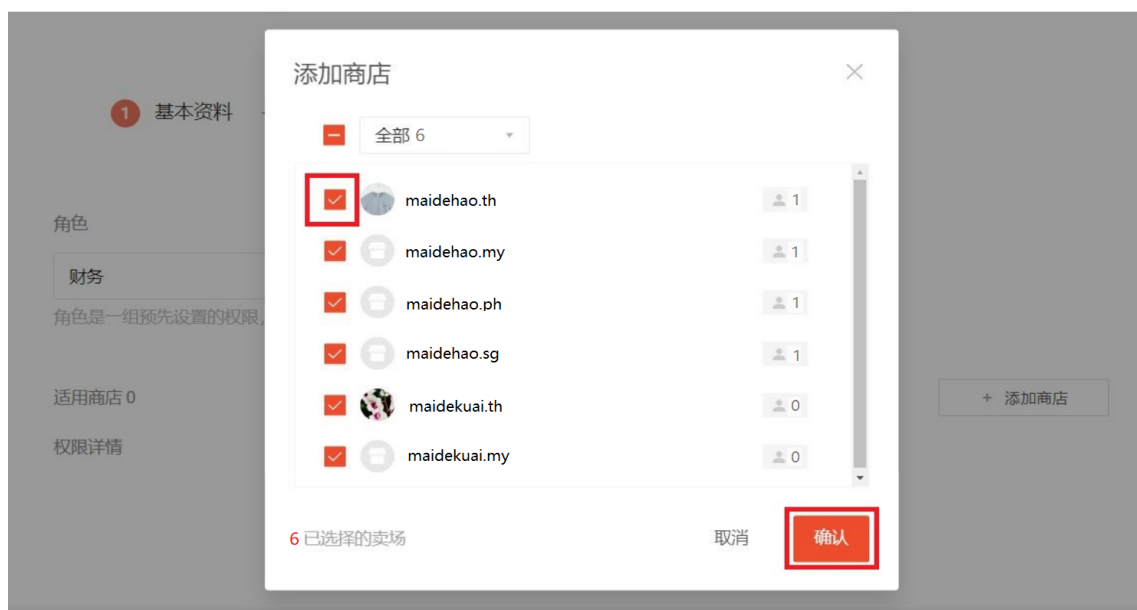
聊天客服 ⓘ      看权限。

商品管理员

+ 添加商店

上一步      储存成员

勾选成员适用的商店并确认。

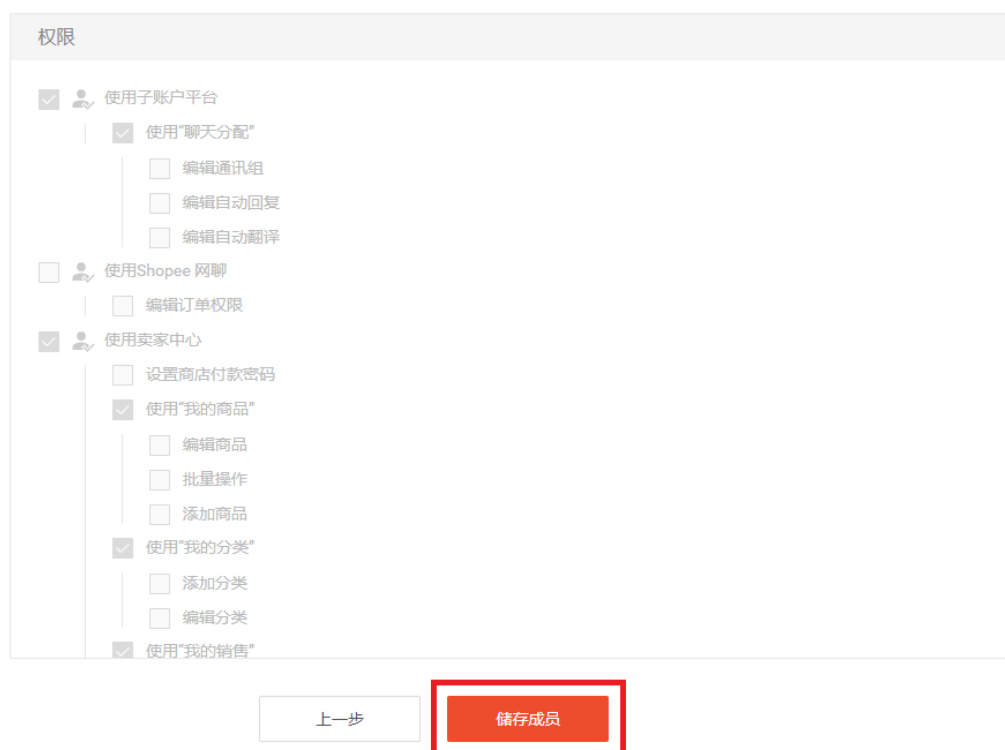


如果在此处的角色没有您想要的，您也可以点击“添加新角色”，最后点击“储存成员”。

权限详情

如果您需要编辑权限，请先添加新角色名称。

[添加新角色](#)



3) 完成创建。此处您可以看到子账户的登入 ID 和密码，将其复制发送给相关成员，即可登录子账户。第一次登陆子账户时会验证手机号码。

1 基本资料 ————— 2 权限 ————— 3 完成



## 2.5.2 更改/删除子账户

- 查看子账户信息。进入子母账户平台>>成员，您可以查看搜索成员，以及筛选成员的角色和状态。这里有 3 种状态：

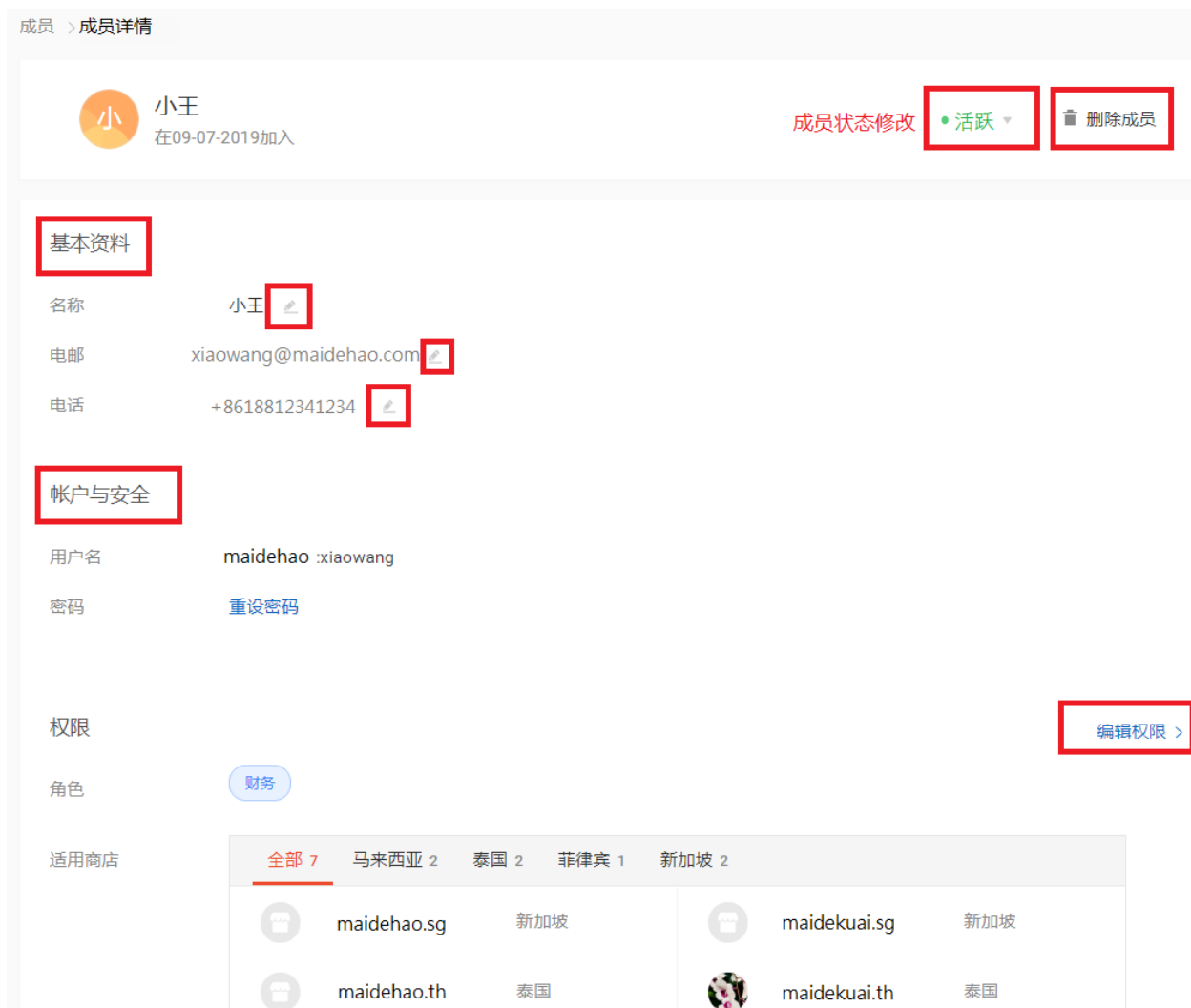
**活跃**，代表正常状态；

**已被暂停**，即权限被暂停；

**已邀请**，即发出邀请但未激活子账户。



- 编辑基本资料/删除子账户/修改子账户状态。点击“详情”，您可以编辑子账户的基本资料，用户名，登陆密码以及权限。也可以删除成员，或者修改成员状态。



- 编辑权限。您可以切换成员角色，也可以添加或删除该成员负责的商店。如果是建议角色，您需要通过“添加新角色”单独更改每个商店的权限。

成员 > 权限

**角色**

财务

角色是一组预先设置的权限，类似于各种职责。

适用商店 + 添加商店

| 全部 6 |              | 马来西亚 2 | 泰国 2 | 菲律宾 1 | 新加坡 1       |      |  |
|------|--------------|--------|------|-------|-------------|------|--|
|      | maidehao.sg  | 新加坡    |      |       | maidehao.th | 泰国   |  |
|      | maidekuai.th | 泰国     |      |       | maidehao.ph | 菲律宾  |  |
|      | maidehao.my  | 马来西亚   |      |       | maidehao.my | 马来西亚 |  |

权限详情 添加新角色

如果您需要编辑权限，请先添加新角色名称。

| 权限   | maidehao.sg                         | maidehao.th                         | maidehao.ph                         | maidekuai.th                        |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用子账户平台  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用“聊天分配” | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 编辑通讯组               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

如果是自定义角色，您可以直接在此处分别设置成员在每个商店拥有的权限，例如泰语客服可以使用泰国店铺的聊天分配，但是不能使用非泰国店铺的聊天分配。

权限详情

| 权限   | maidehao.sg                         | maidehao.th                         | maidehao.ph                         | maidekuai.th                        |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用子账户平台  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用“聊天分配” | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 编辑通讯组               | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 编辑自动回复              | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 编辑自动翻译              | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 使用Shopee 网聊         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 编辑订单权限              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用卖家中心   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 设置店铺钱包密码            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 使用“我的商品”            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 编辑商品                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 批量操作                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 添加商品                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input checked="" type="checkbox"/> 使用“我的分类” | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 添加分类                | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 编辑分类                | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/> 使用“我的销售”            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 出货订单                | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

取消

储存



### 3. 账户登陆

#### 3.1 登陆子母账户平台

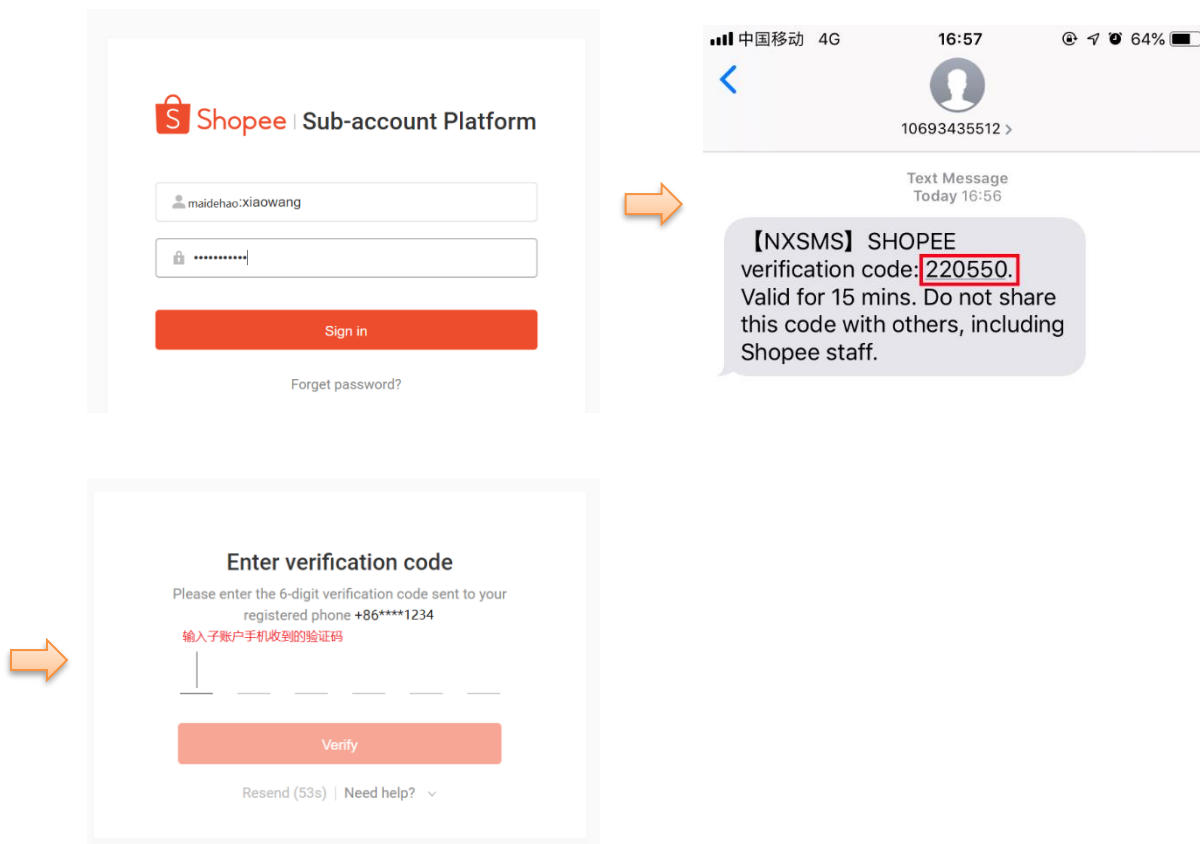
您可以使用主账户/子账户的用户名和密码登陆子母账户平台，但是主账户和子账户看到的内容会有所区别：

| 登陆账户 | 我的团队 | 我的商店 | 聊天分配    | 活动日志 | 我的账户 | 卖家中心 |
|------|------|------|---------|------|------|------|
| 主账户  | 能    | 能    | 能       | 能    | 能    | 能    |
| 子账户  | 否    | 否    | 有授权的子账户 | 否    | 能    | 能    |

此为子账户登陆后可见的内容：



子账户在第一次登陆时，会进行手机验证，需要您填写手机收到的验证码。如下图所示：

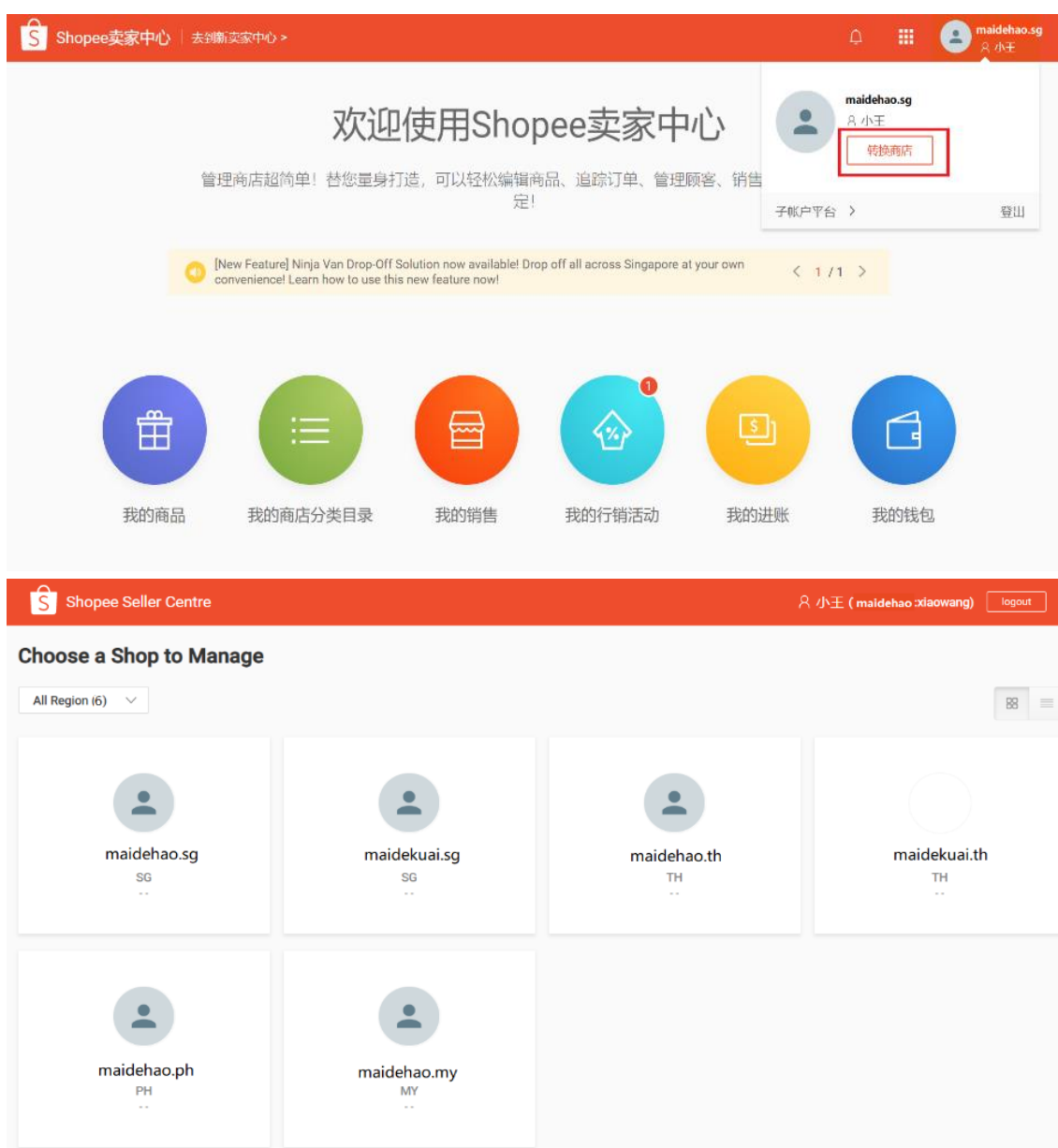


#### 3.2 登陆卖家中心

点击子母账户平台左下角“卖家中心”登入卖家中心，



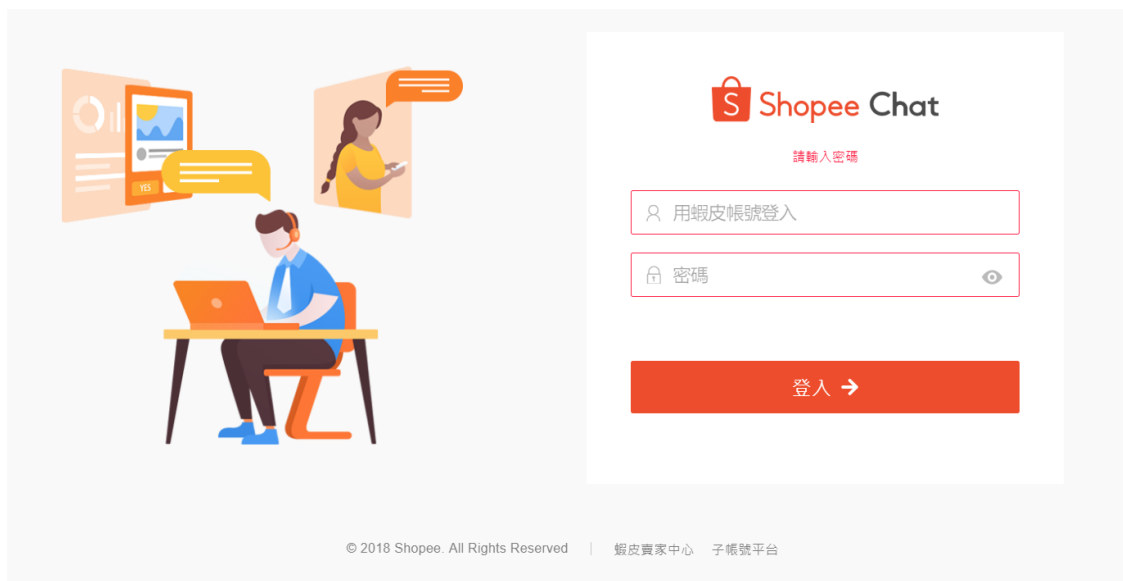
然后点击卖家中心右上角“转换商店”，可以看到您账户有权限登陆的所有店铺，您可在此切换您想要前往的店铺卖家中心。



对于没有权限访问的页面，将不会显示在卖家中心。

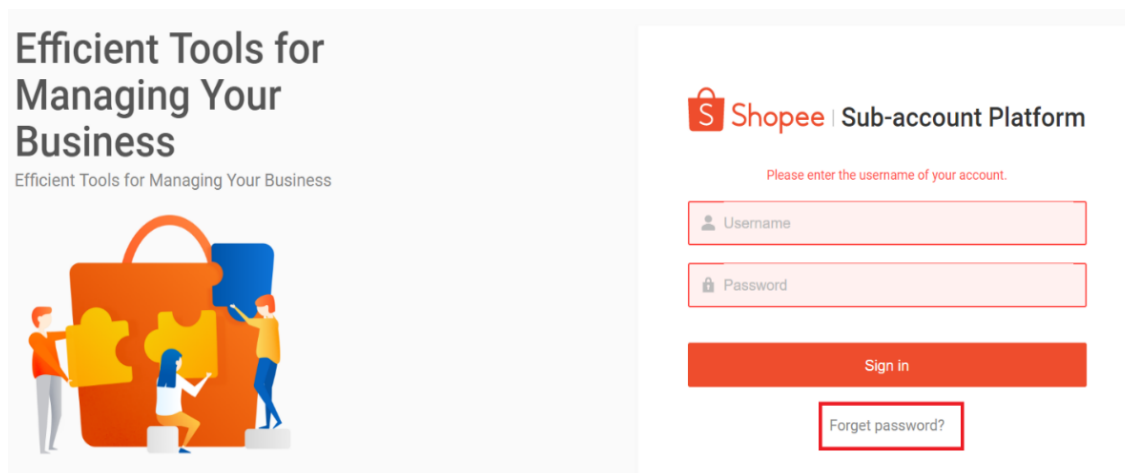
### 3.3 登陆 Shopee 网聊 (Webchat)

您可以使用主账户/子账户的用户名和密码登陆 Shopee 网聊，使用任一站点链接登陆，皆可查看有权限的所有店铺。

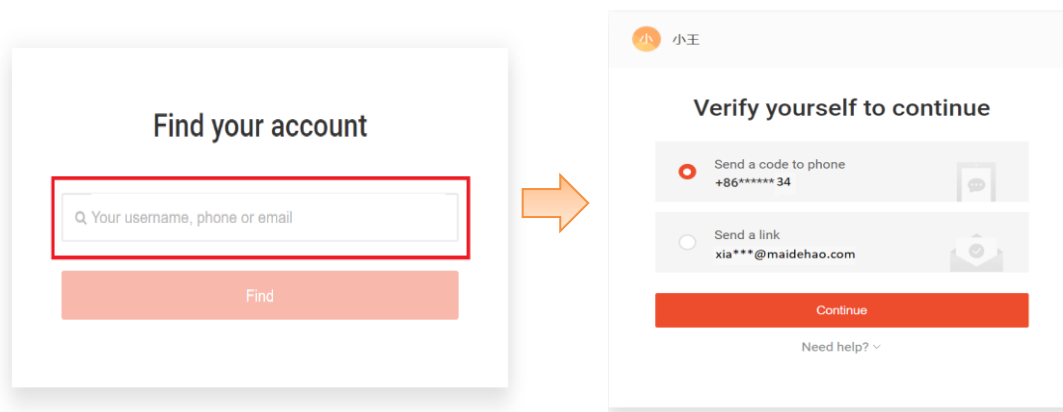


### 3.4 忘记子母账户用户名/密码

1) 进入子母账户登陆页面，点击“forget password”。



2) 输入您的用户名/电话/邮箱进行查找，然后选择发送重置密码链接至手机或者邮箱。



3) 点击手机/邮箱收到的链接进行重置。

## 重设您的Shopee密码

您好, 小王

我们已收到您Shopee maidehao :xiaowang重设密码的申请。  
点击以下的链接或粘贴在您的浏览器以重设您的密码：

<https://subaccount.shopee.com/resetinfo/process>

(该链接将在72小时后过期)

Cheers,  
Shopee团队

## 4. 卖家中心设置

注册子母账户之后，您的卖家中心部分权限会发生变化，并且新增可以设置/更改钱包密码的权限。

**注意：**只有**主账户**可以修改店铺钱包密码/店铺登录密码/店铺邮箱。如果您以子账户身份进入后台，将不能使用这一功能。

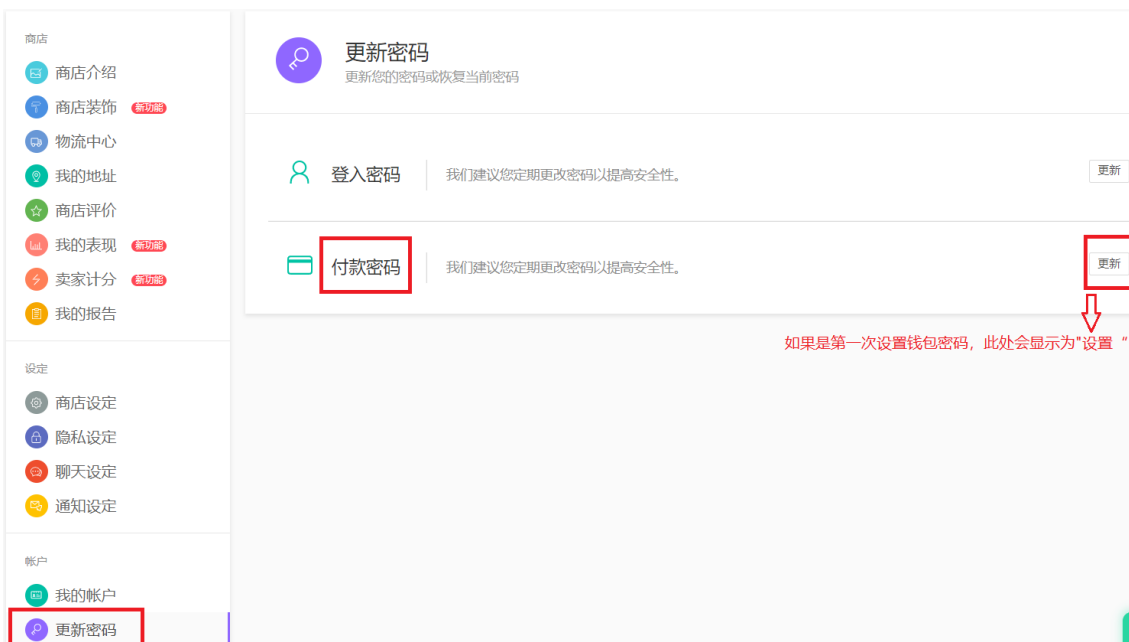
具体权限如下：

| 登陆账户           | 设置/更改钱包密码 | 添加/更改收款账户 | 更改店铺本身的登陆密码 | 更改店铺邮箱 |
|----------------|-----------|-----------|-------------|--------|
| 主账户            | 能         | 能         | 能           | 能      |
| 子账户            | 否         | 有授权的子账户   | 否           | 否      |
| 店铺用户名（注册子母账户前） | 否         | 能         | 能           | 能      |
| 店铺用户名（注册子母账户后） | 否         | 否         | 否           | 否      |

### 4.1 设置/更改/重置店铺钱包密码

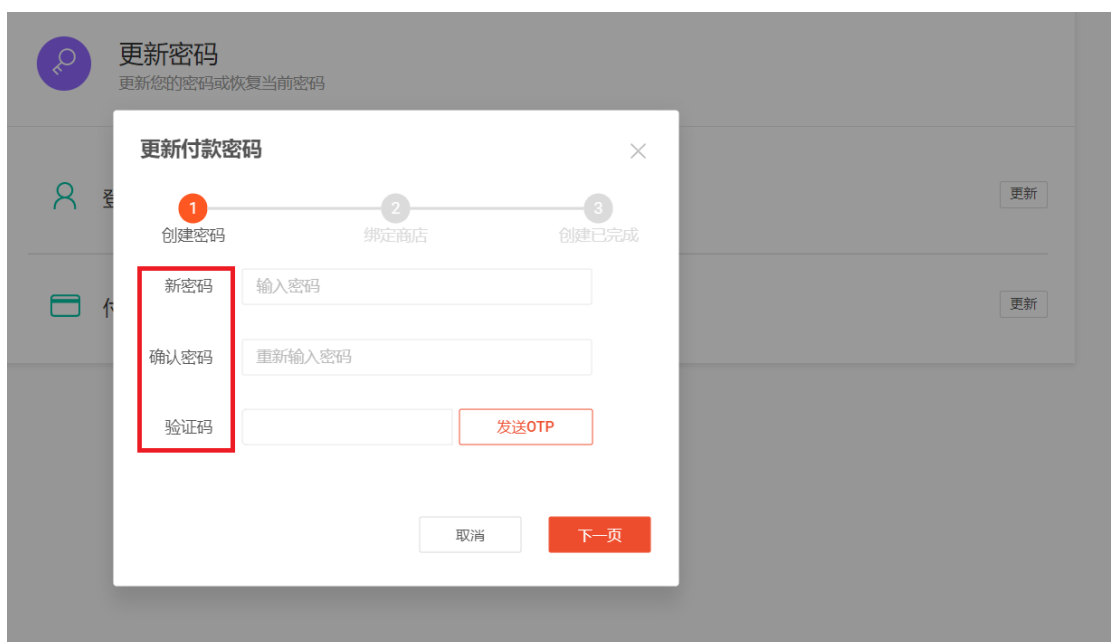
钱包密码是您在添加/更改/删除店铺的收款账户（如 Payoneer 账户）时需要输入的密码。设置步骤如下：

- 1) 使用主账户的用户名密码登陆卖家中心，注意切换到正确的店铺。
- 2) 进入商店设定>>更新密码>>付款密码>>更新/设置



- 3) 输入新的钱包密码点击“OTP”，OTP（One Time Password, 动态验证码）会发送到主账户注册邮箱，输入验证码完成密码设置

**注意:** 钱包密码不能和店铺登陆密码相同



- 4) 如果主账户绑定了多个店铺，卖家可以选择是否将此新钱包密码同步到同一主账户下的所有其他店铺，最后点击“确认”。

**注意:** 如果新的钱包密码与同一主帐号下任何其他店铺的登陆密码重复，则同步将失败。



## 4.2 添加/删除收款账户

收款账户是您用来接收 Shopee 打款的 Payoneer/Pingpong/Lianlian 账户，您可以使用主账户或授权的子账户进行添加或删除。步骤如下：

- 1) 使用主账户/子账户的用户名密码登陆卖家中心，注意切换到正确的店铺。
- 2) 进入 我的钱包>>输入主/子账户的**登陆密码**>>点击收款账户>>输入**钱包密码**>>继续添加或删除

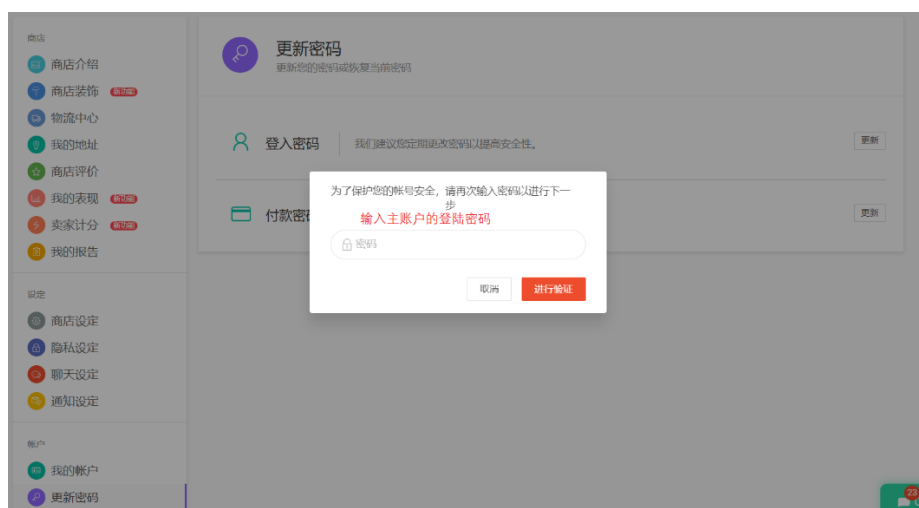
**注意：**如果尚未设置钱包密码，您需要先使用主账户设置钱包密码才能添加/删除收款账户。



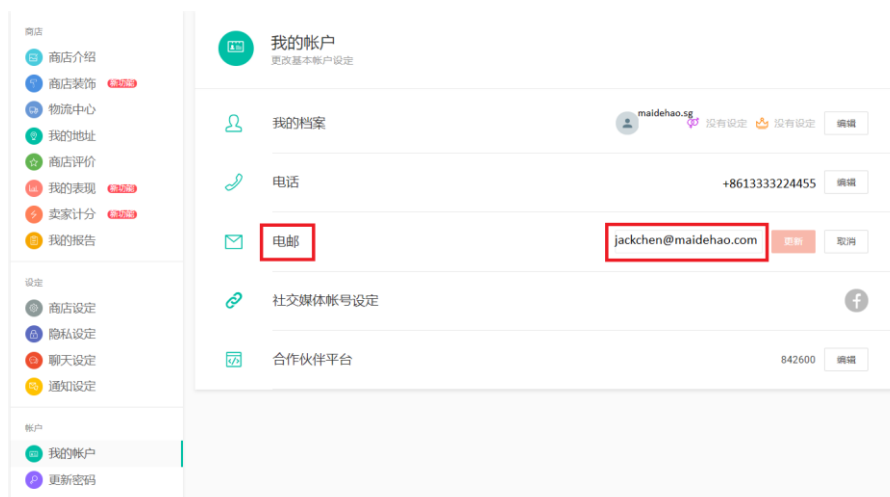
## 4.3 更改店铺邮箱

只有主账户可以更改店铺邮箱，步骤如下：

- 1) 使用主账户的用户名密码登陆卖家中心，注意切换到正确的店铺。
- 2) 进入商店设定>>我的账户>>输入主账户的登陆密码。



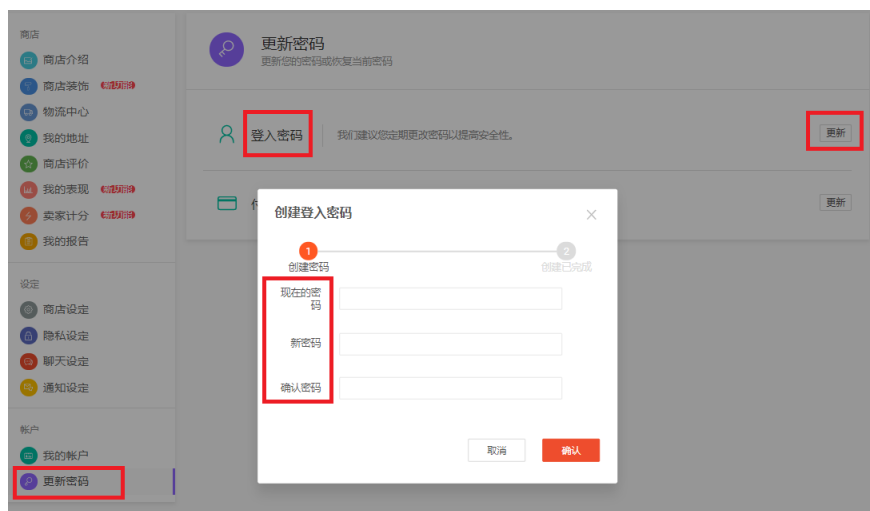
- 3) 点击“编辑”邮箱，完成店铺邮箱更新。



## 4.4 更改店铺本身登陆密码

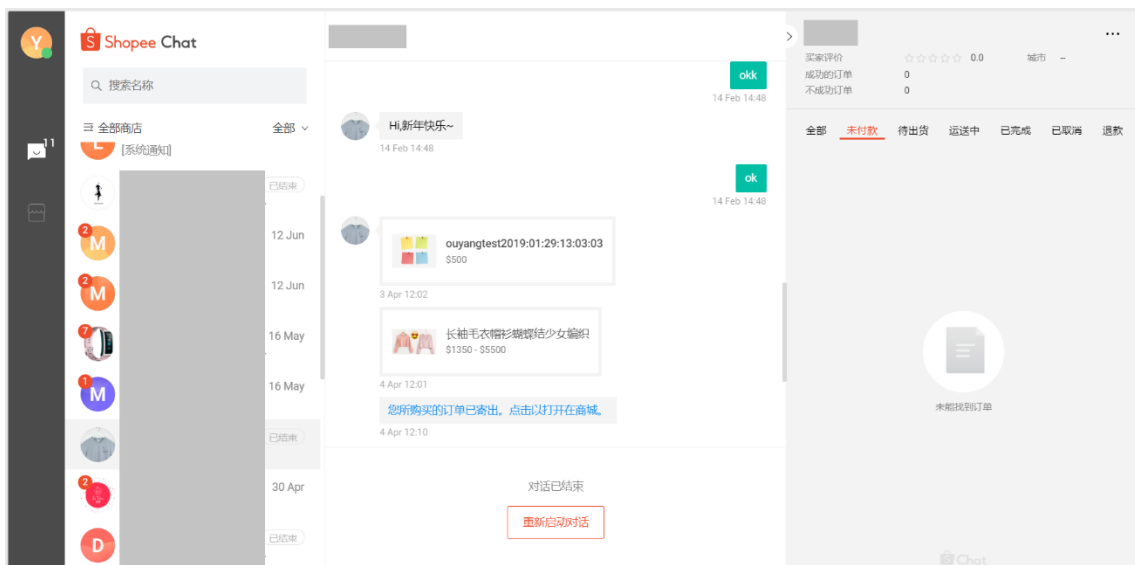
只有主账户可以更改店铺登陆密码，这里指的是注册子母账户前单个店铺对应的密码。步骤如下：

- 1) 使用主账户的用户名密码登陆卖家中心，注意切换到正确的店铺。
- 2) 进入商店设定>>更新密码>>登入密码>>点击“更新”



## 5. Shopee 网聊 (Webchat) 设置

Webchat 为 Shopee 网页版聊聊，卖家使用主账户/子账户登陆 Webchat 来接受多个店铺的消息。

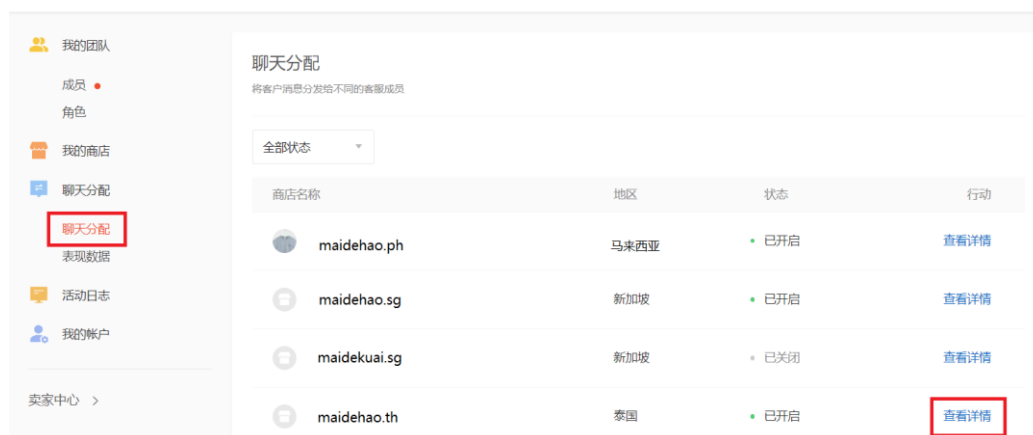


### 5.1 设置 Webchat 聊天分配

#### 5.1.1 创建群组

子账户在接受店铺消息之前，主账户必须对该店铺消息进行分流设置，所以您需要对**每个店铺分别创建聊天群组**。例如陈总希望泰语客服佳佳回复所有泰国站的顾客消息，那么就要把佳佳加入到泰国站的聊天群组。操作步骤如下：

- 1) 登陆 子母账户平台 >> 聊天分配 >> 选择店铺 >> 查看详情



## 2) 选择创建群组



## 3) 选择群组名称或者创建新群组、

1 群组名称 ————— 2 添加成员 ————— 3 聊天来源

群组名称

- 预购客服
- 售后客服
- + 创建新群组

取消

下一步

## 4) 将对应的客服人员加入群组，注意：

- 只有被主账户授权了该店铺 Webchat 权限的子账户才会出现在该页面，权限设置详情见 2.3&2.4
- 同一个店铺里，成员只能被分配到同一个群组。如果佳佳已经在售前客服群组，就不能再添加到售后客服群组。





5) 勾选聊天来源，即聊天的消息来源。例如，来自商品详情页面的聊天可以分配到售前群组，来自订单页面的聊天可以分配到售后群组。



6) 完成之后，群组中的成员可以在 Webchat 接收对应店铺消息，如果需要接收其他店铺的消息，请重复 1)-5)的步骤。

### 5.1.2 更改群组信息/关闭群组

创建完毕之后您也可以在此处更改群组的具体信息，或者关闭群组。您也可以增加群组，一个店铺可以对应多个群组。此外您还可以选择是否让主账户接收消息。



## 5.2 设置自动回复

登陆 子母账户平台 >> 聊天分配 >> 选择店铺 >> 查看详情>>设定, 然后选择使用自动回复, 编辑具体内容。该回复会应用到整个店铺。



## 5.3 申请跨境客服

如果对于小语种的站点您没有合适的客服人员的话，您可以为小语种站点店铺申请本地语客服服务，即跨境客服。因为跨境客服开始使用有偿服务，需要签合同等线下步骤，所以目前各个站点都是线下收集报名信息。对于跨境客服暂时不开放通过子母账户平台报名，如有您有需要请联系客户经理咨询。

## 5.4 查看客服表现

您可以进入子母账户平台>> 聊天分配>> 表现数据看到客服人员的表现，每一项指标的定义可以通过点击“？”查看。

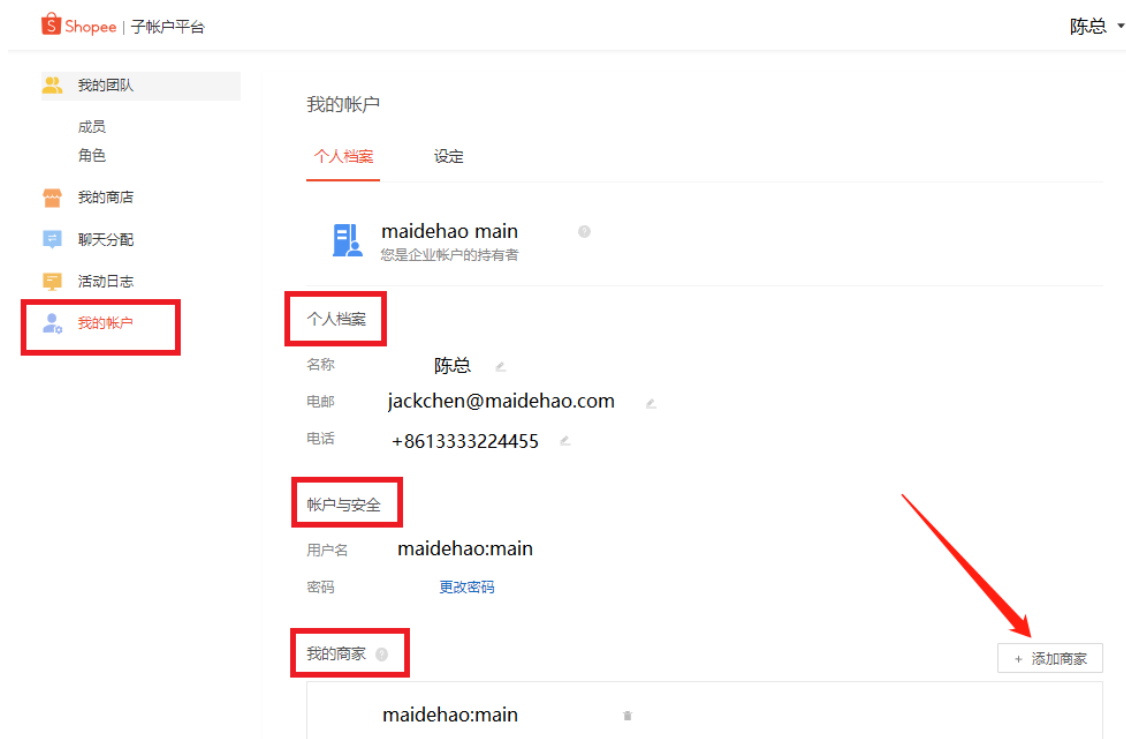
## 6. 其他操作

### 6.1 查看系统操作记录

您可以在 子母账户平台 >> 活动日志 查看子母账户平台和卖家中心的所有操作记录和操作人。

## 6.2 账户设置

您可以在 子母账户平台 >> 我的账户>>个人档案 查看和更改主账户的信息，包括：更改名称/邮箱/电话，更改登陆密码，添加商家等。注意更改邮箱/电话之前，需要验证电话或者邮箱之后才能进行修改。



此外您还可以点击“设定”，更改界面语言。



## 结束语

以上是卖家使用指南的所有内容，相信您已经掌握了子母账户的使用啦！快去子母账户平台尝试一下吧！如果还有疑问的话，可以联系我们的客服团队或者卖家经理哦！

请您动动手指填写以下调查，只需 1 分钟，让我们更好地了解您的需求！

- 网页填写：<https://www.wjx.cn/jq/43005882.aspx>
- 扫描二维码填写：

