

FAQ 客户端研发需求文档

版本：v1.17.0

适用端：国家站客户端 Web / H5，国家站后台

目标读者：前端研发、后端研发、测试、ui

客户端设计稿：<https://www.figma.com/design/W0AGO2nqwD5N3l9SOSuV9u/Self-Shop-Store-V1.0.0--%E5%9B%BD%E5%AE%B6%E7%AB%99-?node-id=34767-218494&t=loFb3k5fd5ZxKrmC-0>

后台需求文档：



FAQ后台需求文档.html

后台操作交互：



 [faq后台操作交互.html](#)

1. Sitemap 规则

1.1 收录范围

1. FAQ 首页固定加入 sitemap。
2. FAQ 分类页加入 sitemap，仅收录 published 分类。
3. FAQ 文章详情页加入 sitemap，仅收录 published 文章。
4. FAQ 搜索页不加入 sitemap，包括关键词搜索结果页和标签搜索结果页。
5. sitemap 最终只包含 FAQ 首页、FAQ 分类页、FAQ 文章详情页三类页面。

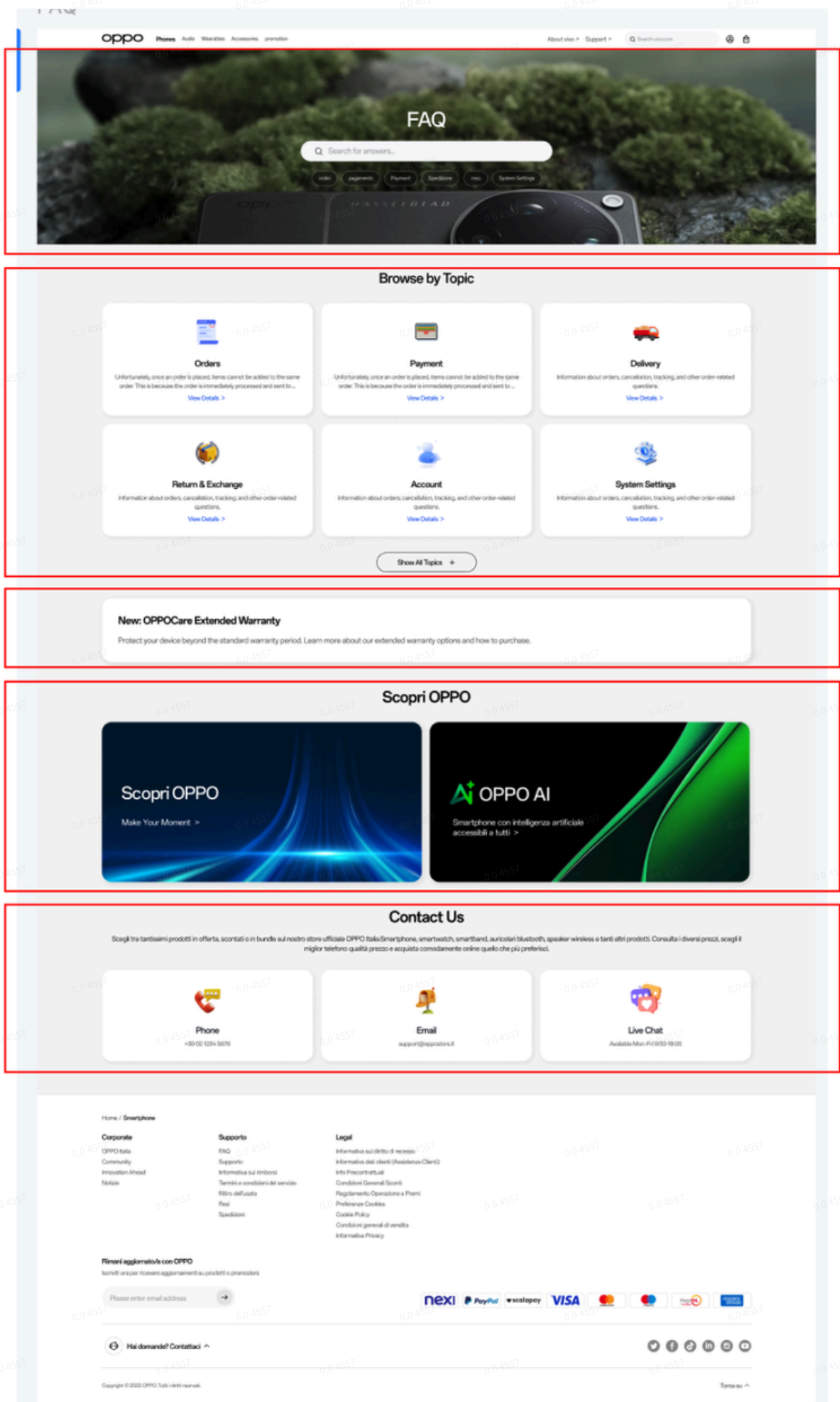
1.2 生成逻辑

- sitemap 只使用客户端可访问且可公开展示的 FAQ 页面。
- draft 分类不生成 sitemap 地址。
- draft 文章不生成 sitemap 地址。
- 文章本身为 published，但其所属分类为 draft 时，该文章不进入 sitemap。
- 页面地址按项目现有页面地址生成规则处理，本文不定义新的页面地址规则。

1.3 sitemap 字段逻辑

字段	取值逻辑
loc	使用项目现有页面地址生成规则输出完整页面地址
lastmod	首页取 FAQ 首页配置更新时间；分类页取分类更新时间；文章详情页取文章更新时间
changefreq	首页建议 daily；分类页和文章详情页建议 weekly

2. FAQ 首页



2.1 页面目标

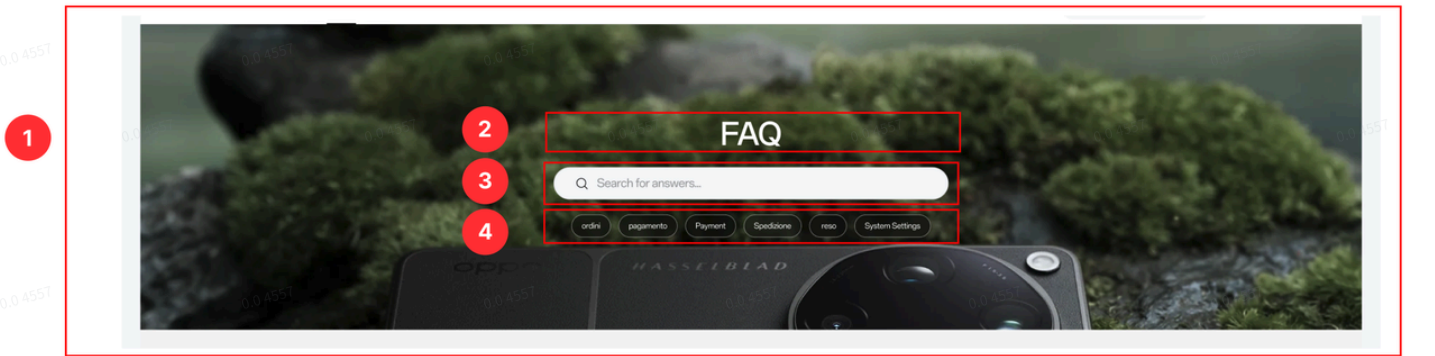
FAQ 首页是 FAQ 内容入口，用于承接用户搜索、热门标签、分类导航、运营配置内容和联系我们入口。页面仅展示后台已发布且当前可展示的数据。

2.2 页面模块

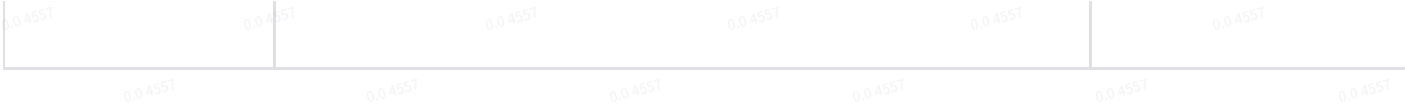
原有功能：顶部导航、note、footer：保留页面导航、note、footer功能，页面滑动时导航栏固定在顶部

- 1. 背景图模块（包含背景图，搜索模块，标签关键词模块）
- 2. 分类模块
- 3. 自定义配置区域
- 4. 组件区域
- 5. 联系我们区域

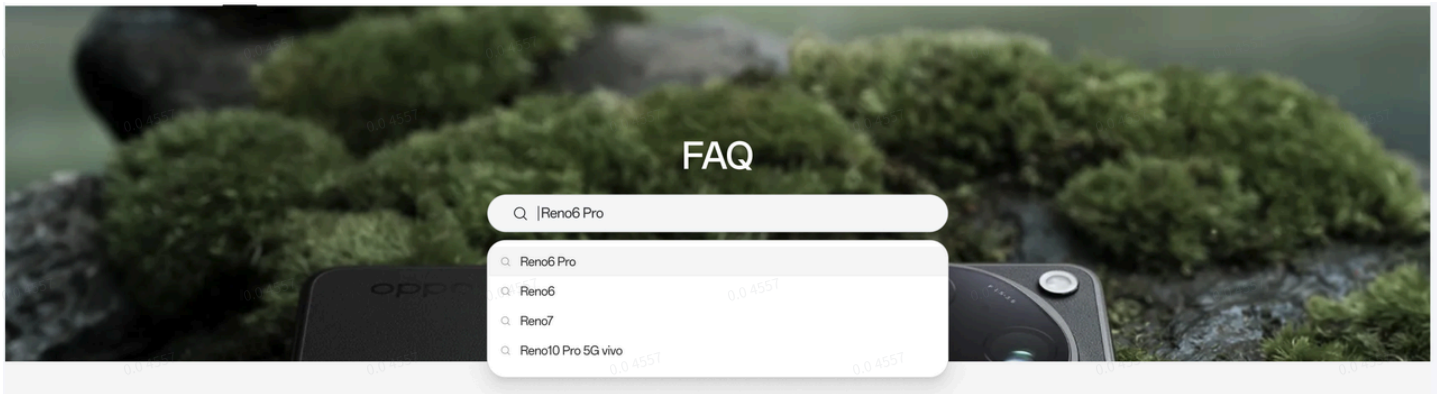
2.3 背景图模块



编号	说明	后台取值截图
1	背景图，取后台首页基础配置模块图片	
2	标题（本地化文案），可取account中faq字段	
3	搜索输入框（placeholder：本地化文案）	
4	标签关键词展示区（取关联published文章数最多的前6个标签进行展示）	



2.4 搜索模块

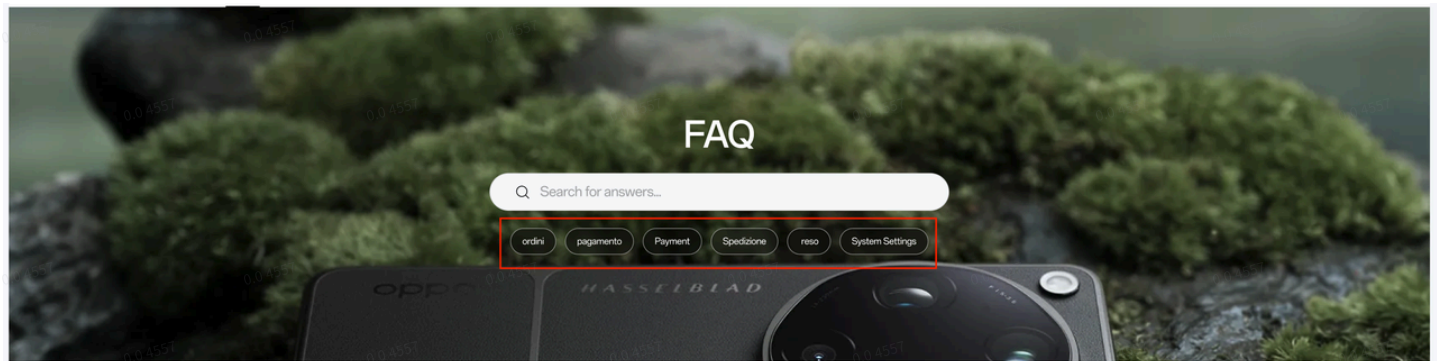


功能逻辑：

默认文章排序逻辑： 优先rank值从大到小进行排列，rank值相同时根据文章创建时间排序，创建时间越近越靠前。

- 搜索框支持关键词输入，提交前裁剪首尾空格。
- 搜索框聚焦且无输入内容时，可展示默认推荐文章，推荐文章拉取 published 文章列表，按**默认文章排序**取前 4 条。
- 输入内容时，按文章标题进行模糊匹配，并实时展示匹配结果。
- 实时结果只展示 published 文章，且文章所属分类状态为 published 。
- 实时结果排序优先按 rank 从大到小，rank 相同按更新时间从近到远。
- 点击实时结果中的文章进入文章详情页。
- 用户提交非空关键词后进入 FAQ 搜索页，并携带关键词查询上下文。
- 空关键词提交时不触发搜索，页面保持当前状态。
- 未命中实时结果时展示 no-result （本地化文案），不展示空白列表。
- 输入框placeholder：Search for answers... （本地化文案）

2.5 热门标签关键词模块

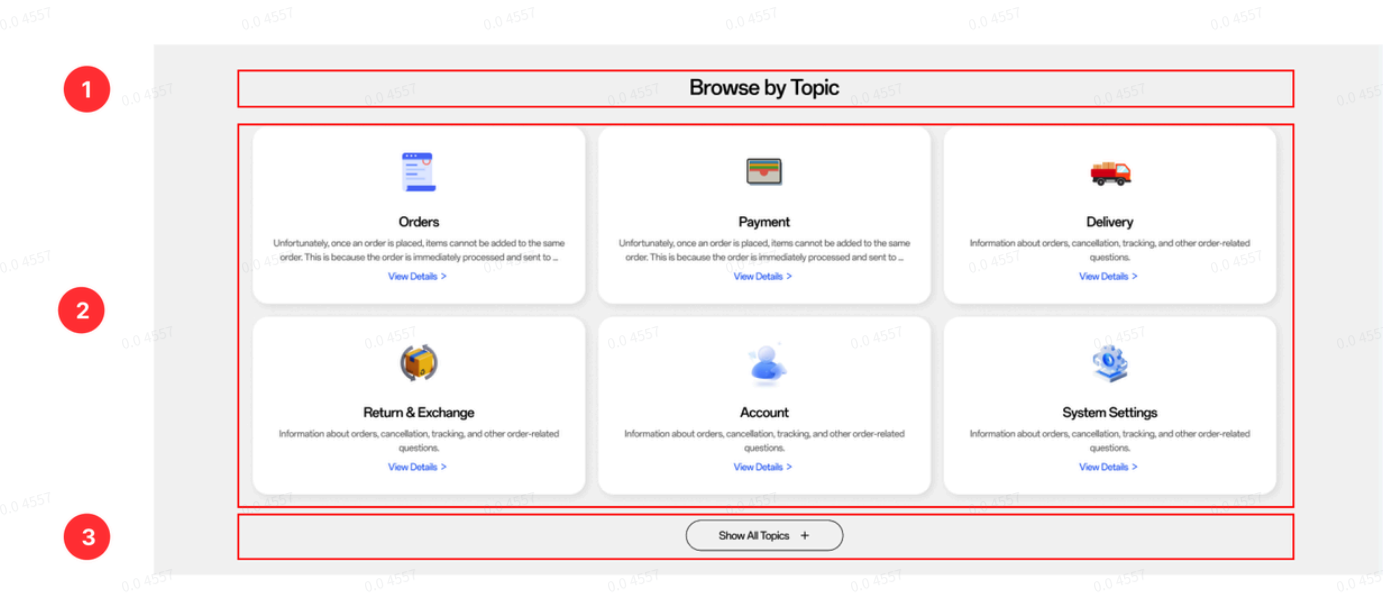


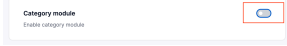
后台取值	客户端使用	逻辑
文章tags标签	首页热门标签	从 FAQ 文章 tags 中统计
	标签统计过滤	只统计 published 文章
	标签统计过滤	只统计所属分类状态为 published 的文章

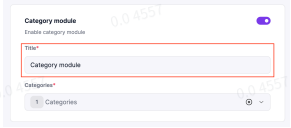
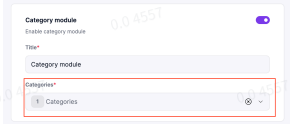
功能逻辑：

- 标签关键词只展示关联文章数最多的前 6 个。
- 同一篇文章内重复 tag 只计 1 次。
- draft 文章不参与 tag 统计。
- 文章所属分类为 draft 时不参与 tag 统计。
- 多个 tag 关联文章数相同时，按字母序展示，确保刷新后顺序稳定。
- 点击标签后进入 FAQ 搜索页，并以该 tag 查询相关文章。

2.6 分类模块



编号	说明	逻辑	后台字段 / 截图编号
	分类模块开关	关闭时首页不展示分类模块	
1	分类模块标题	展示在分类区域顶部，取后台首页配置分类模块title字段进行展示，展示不下时换行展示	

			
2	首页分类集合	1.仅展示已选择且 published 的分类。 2.初始只展示6个，不足6个时按照配置正常展示。 3.展示顺序按照分类本身rank值从大到小依次进行排序，多篇分类rank值相同时按照分类创建时间，越靠近当前时间优先级越高。	
3	展开更多	1.展示条件：所选分类数量大于 6 时展示。 2.内部文字展示：Show all category （本地化文案）。 3.点击展示后台分类配置中选择的所有分类。再次点击收起。	

1

2

3

4

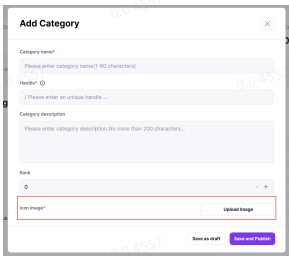
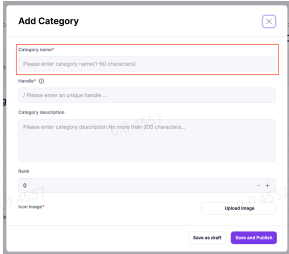
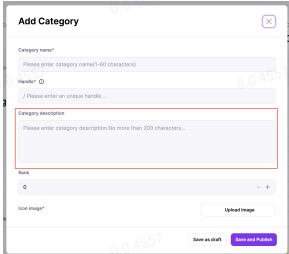


Payment

Unfortunately, once an order is placed, items cannot be added to the same order. This is because the order is immediately processed and sent to ...

[View Details >](#)

编号	说明	逻辑	后台字段 / 截图编号
----	----	----	-------------

1	分类卡片图标	取分类icon进行展示	
2	分类卡片标题	取分类名称进行展示	
3	分类卡片描述	取分类描述进行展示，无值时隐藏描述，最多展示两行，超出展示省略号。	
4	查看详情	View details：本地化文案。点击进入该分类详情页面	

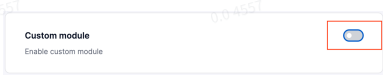
2.7 自定义配置区域

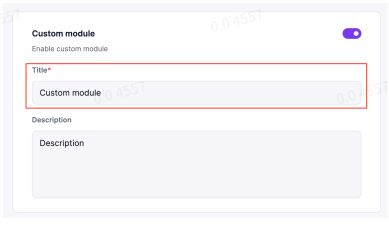
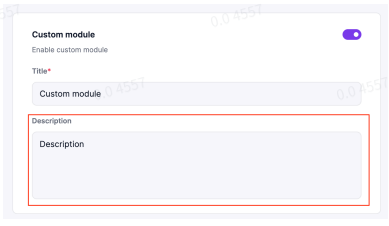
1

New: OPPOCare Extended Warranty

2

Protect your device beyond the standard warranty period. Learn more about our extended warranty options and how to purchase.

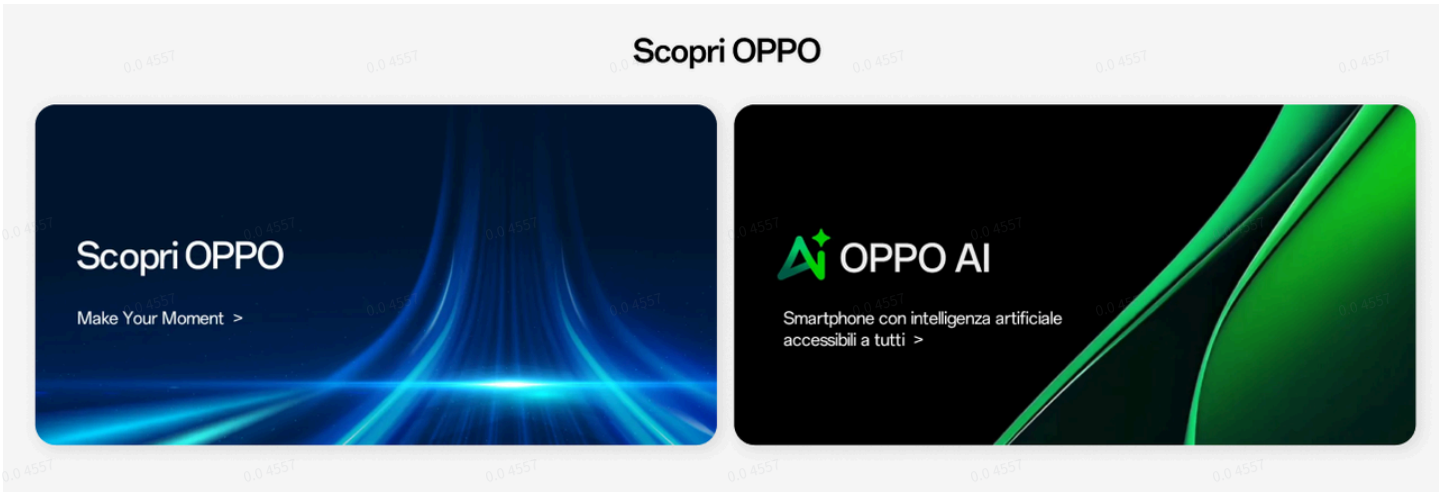
编号	说明	逻辑	后台字段 / 截图编号
	自定义配置卡片	后台首页自定义模块按钮关闭时不展示	
1	自定义区域标题	取后台首页配置自定义模块标题展示	

			
2	自定义区域描述	取后台首页配置自定义模块描述展示，没有值时不展示	

功能逻辑：

- 自定义配置区域受后台开关控制。
- 标题和描述均为空时隐藏该区域。
- 只展示后台保存后的有效内容。

2.8 组件区域

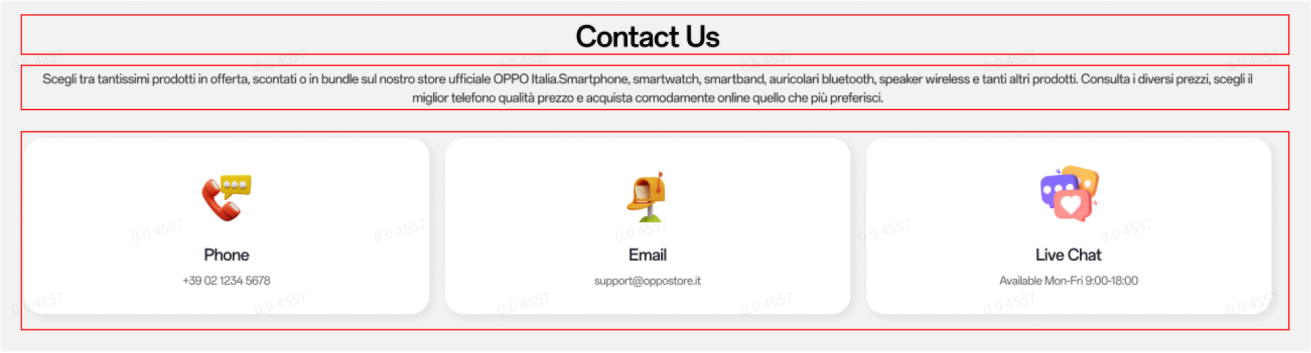


客户端使用	逻辑
首页组件区域	按后台配置渲染

功能逻辑：

- 组件区域沿用国家站现有 Builder Components 渲染能力。
- 无配置或配置为空时隐藏该区域。

2.9 联系我们区域



编号	说明	逻辑	后台字段
	联系区域展示	后台首页自联系我们模块按钮关闭时不展示	
1	联系我们标题	取值后台首页自联系我们模块标题，展示在模块顶部，未配置时不展示。	
2	联系我们描述	取值后台首页自联系我们模块描述，展示在标题下方，未配置时不展示。	
3	联系渠道卡片	展示 icon、名称、描述，	

2.9.1 联系我们单项展示



编号	说明	逻辑	后台字段
	卡片整体	点击后根据后台配置的链接地址打开新窗口进行跳转	Contact-1 ... Contact title* Contact title Contact description Contact description Contact URL* Contact URL Contact icon Edit Image
1	联系我们 icon	未配置时不展示，使用空白占位	
2	联系我们名称		
3	联系我们描述	未配置时不展示	

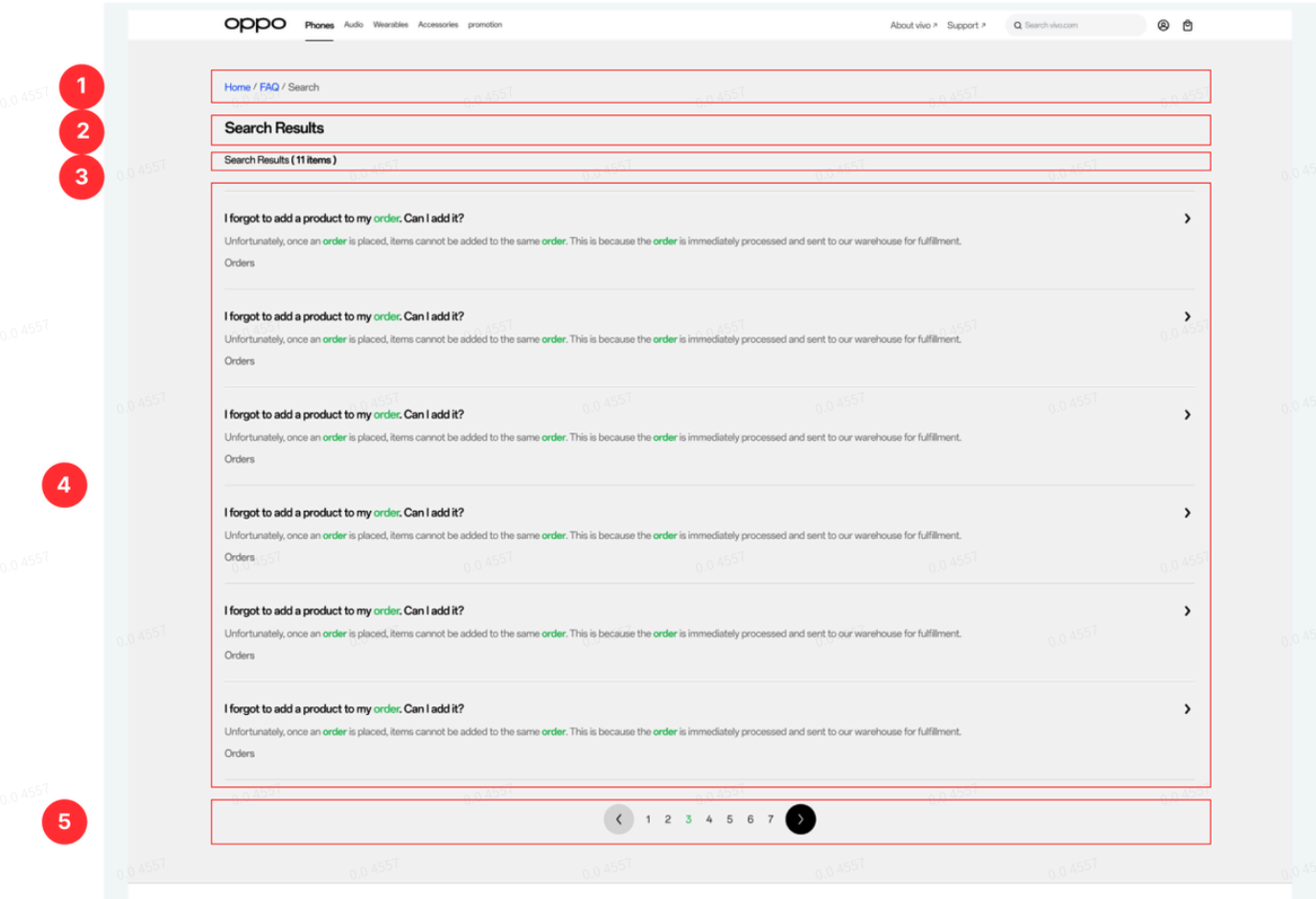
功能逻辑：

- 联系我们区域受后台开关控制。
- 每个联系渠道展示 icon、名称、描述。
- 点击联系渠道后使用后台配置的跳转目标进行跳转。

2.10 首页 SEO

SEO 项	缺省逻辑	来源
title	无配置时可为空	后台首页模块配置seo区域
description	无配置时可为空	
keywords	无配置时可为空	
canonical	按项目现有 canonical 规则输出	当前 FAQ 首页地址

3. FAQ 搜索页



3.1 页面目标

FAQ 搜索页承接首页关键词提交和热门标签点击，展示符合条件的 FAQ 文章列表。搜索页不进入 sitemap。

3.2 页面模块

原有功能：顶部导航、note、footer：保留页面导航、note、footer功能，页面滑动时导航栏固定在顶部

1. 面包屑导航区域：网站首页（点击进入网站首页）/faq首页（点击进入faq首页）/搜索结果页（不可点击）。均使用本地化文案进行展示。
2. 查询结果标题：固定文案Search Results (本地化文案).
3. 查询数量统计展示：
3.1查询到结果时：查询结果标题（查询结果数量+单位）；单位使用本地化文案
3.2未查询到结果时：展示No result（本地化文案）+ 携带的搜索框输入值
4. 查询结果展示列表：见本文3.4
5. 分页：6条数据为一页。只在命中文章大于0时展示。

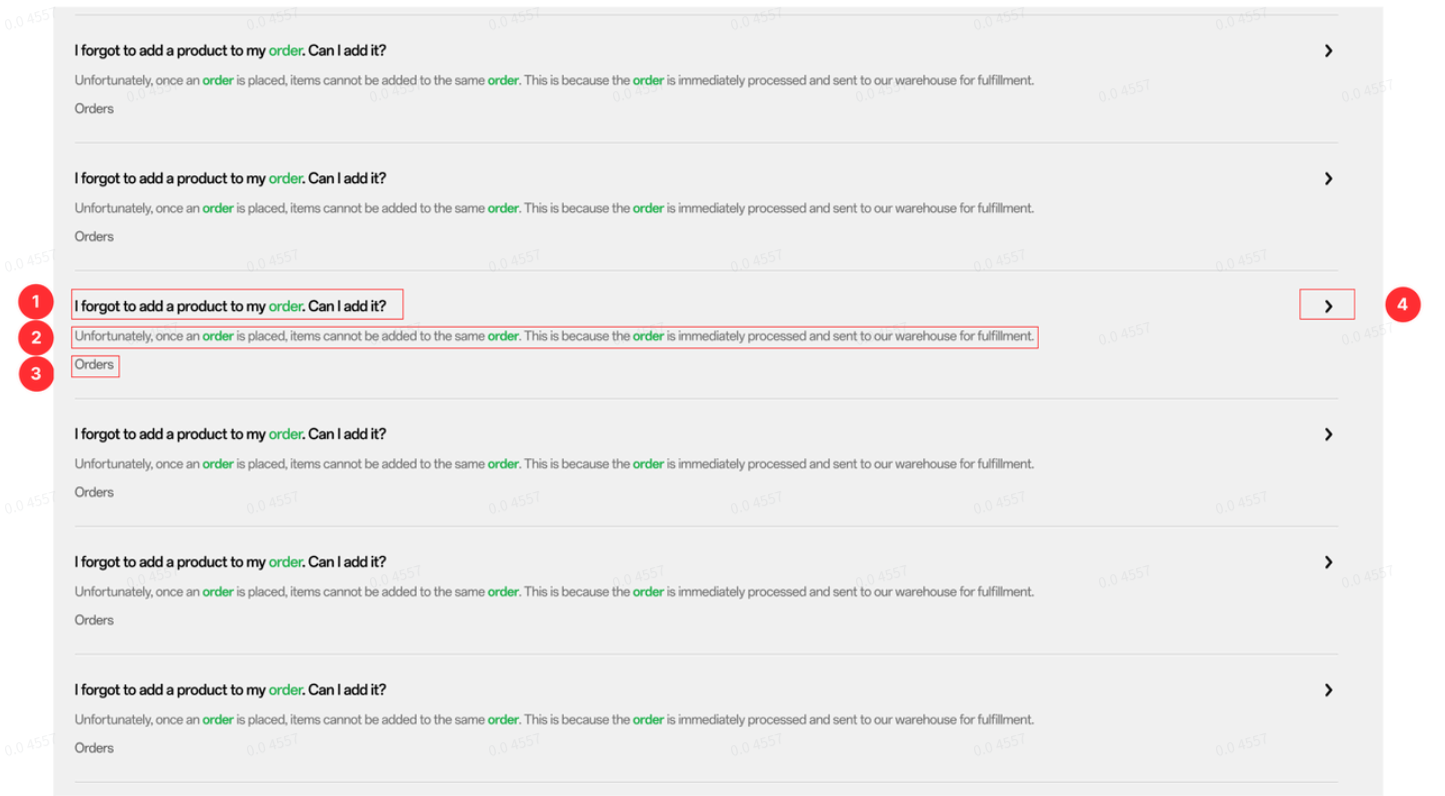
3.3 查询上下文

来源	查询上下文	逻辑
首页搜索框	文章标题，文章标签	按用户输入内容针对文章标签及文章标题查询
首页热门标签	tag	查询包含该 tag 的文章

功能逻辑：

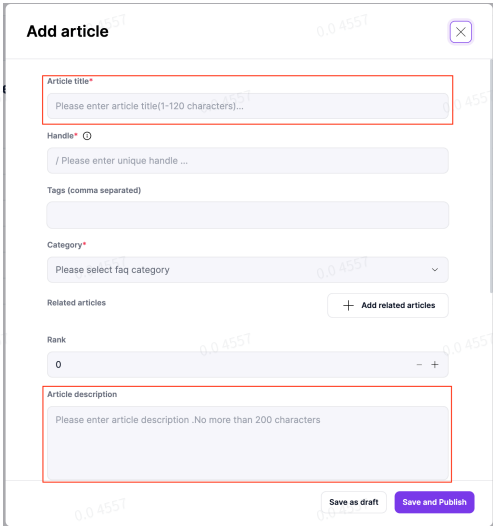
- 根据携带的搜索框输入值，对文章标题、文章标签进行模糊搜索。
- 文章标签与文章标题同时命中时：文章标签展示优先级高于文章标题。
- tag 查询命中范围为文章标签。
- 查询只返回 published 文章。
- 查询结果中的文章所属分类必须为 published 。
- 文章排序逻辑同上：优先rank值从大到小进行排列，rank值相同时根据文章创建时间排序，创建时间越近越靠前。
- 搜索条件变化后页码回到第 1 页。

3.4 搜索列表区域



- 功能逻辑：
- 点击名称，描述及固定icon均可进入文章详情页面。

3.4.1命中文章时

编号	说明	逻辑	后台字段 / 截图编号
1	结果文章标题	取后台文章标题	
2	结果文章描述	取后台文章标题，无值时隐藏摘要	参考上图
3	分类名称	获取该文章所属分类名称	

4	固定icon		
---	--------	--	--

3.4.2未命中文章时，拉取文章列表数据



编号	说明	逻辑	后台字段 / 截图编号
1	固定文案（取本地化文案）	展示在文章列表顶部	
2	结果文章标题	取后台文章标题	
3	固定icon	点击进入当前文章详情页面	

功能逻辑：

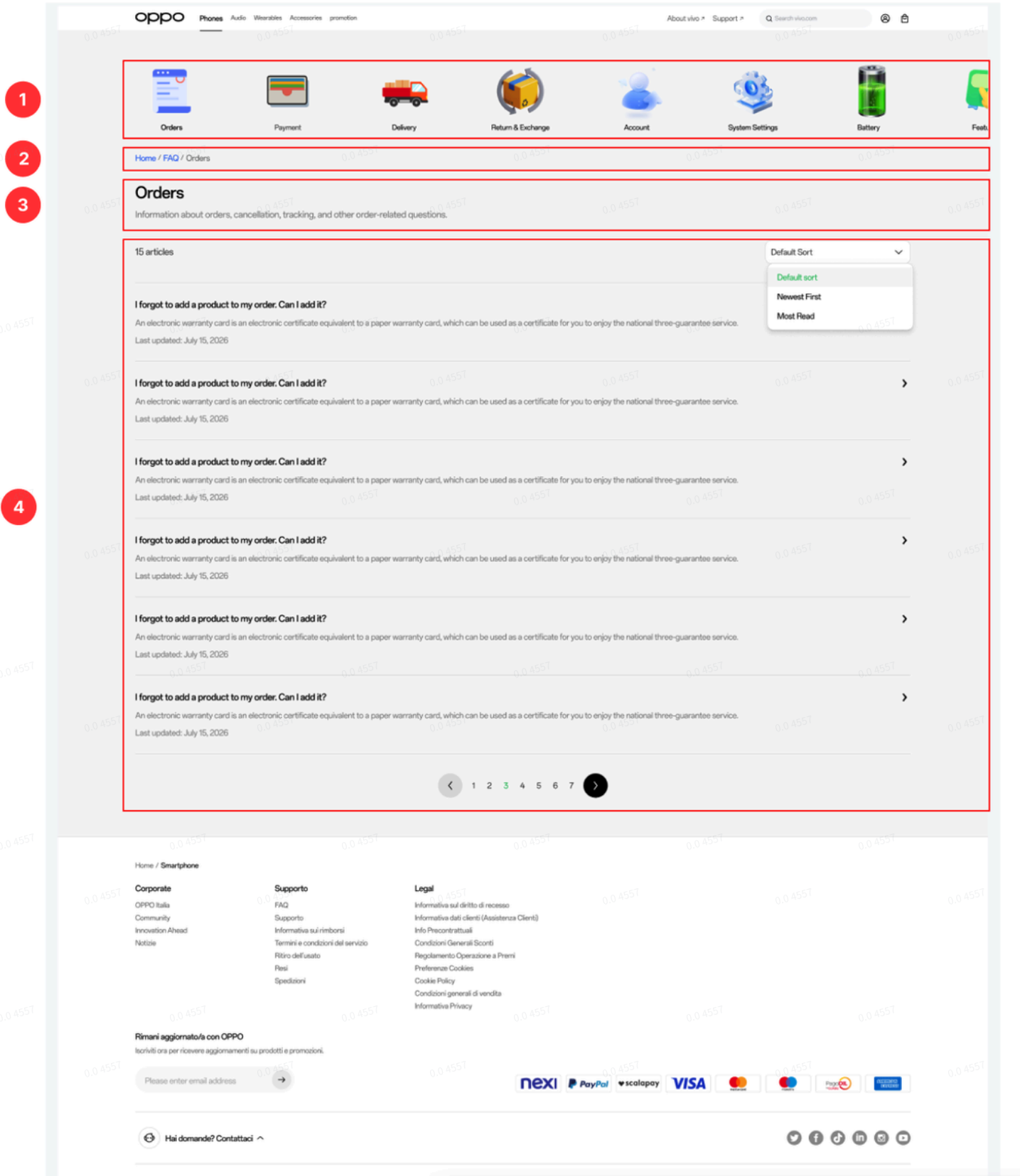
- 整体区域均可点击进入文章详情页面。

3.5分页逻辑

- 每页最多展示 6 条文章。
- 翻页后保留当前查询上下文。
- 翻页后结果区域回到顶部。

- 命中结果数为 0 时不展示分页。

4. FAQ 分类页



4.1 页面目标

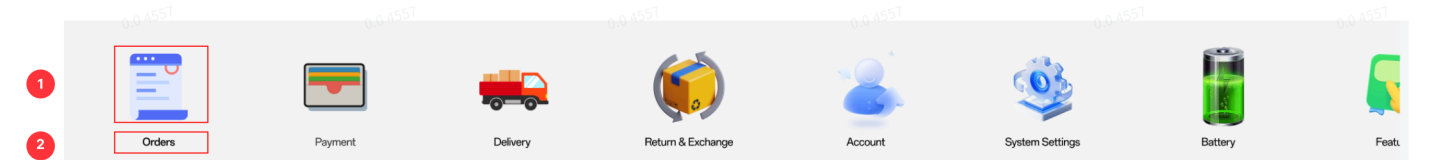
FAQ 分类页用于展示某一分类的名称、描述、文章总数、排序筛选和该分类下的文章列表。分类页计入 sitemap，但仅限 published 分类，draft分类展示404页面。

4.2 页面模块

原有功能：顶部导航、note、footer：保留页面导航、note、footer功能，页面滑动时导航栏固定在顶部

- 1. 所有分类区域
- 2. 面包屑导航区域：网站首页（点击进入网站首页）/faq首页（点击进入faq首页）/分类详情页（不可点击，文案取分类标题）。网站首页、faq首页文案均使用本地化文案进行展示。
- 3. 分类标题与描述区域：取该分类的标题及描述进行展示，描述无值时不展示。
- 4. 文章列表区域

4.3 所有分类区域



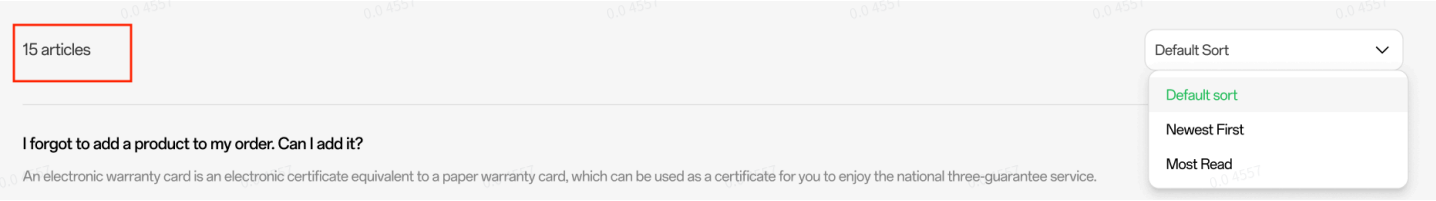
编号	客户端使用	逻辑	后台字段 / 截图编号
1	分类名称	展示当前分类名称	
2	分类图标	展示当前分类 icon	

功能逻辑：

- 分类页展示所有 published 分类。

- 当前分类需要有选中态。
- 点击其他分类后切换到对应分类内容。
- draft 分类不可在分类区域出现。

4.4 文章总数

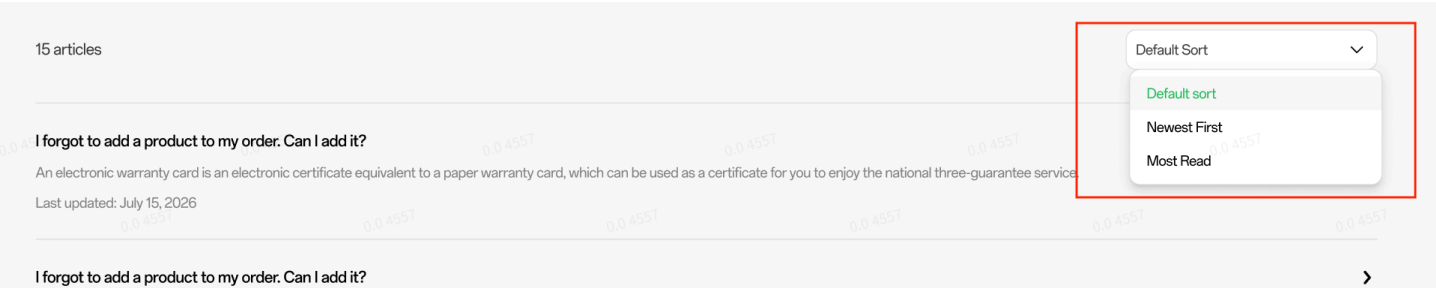


文章总数 + 单位 （本地化文案）

功能逻辑：

- 展示当前分类下的文章总数。
- 只统计 published 文章。
- 文章必须关联当前分类。
- draft 文章不计入总数。

4.5 排序模块

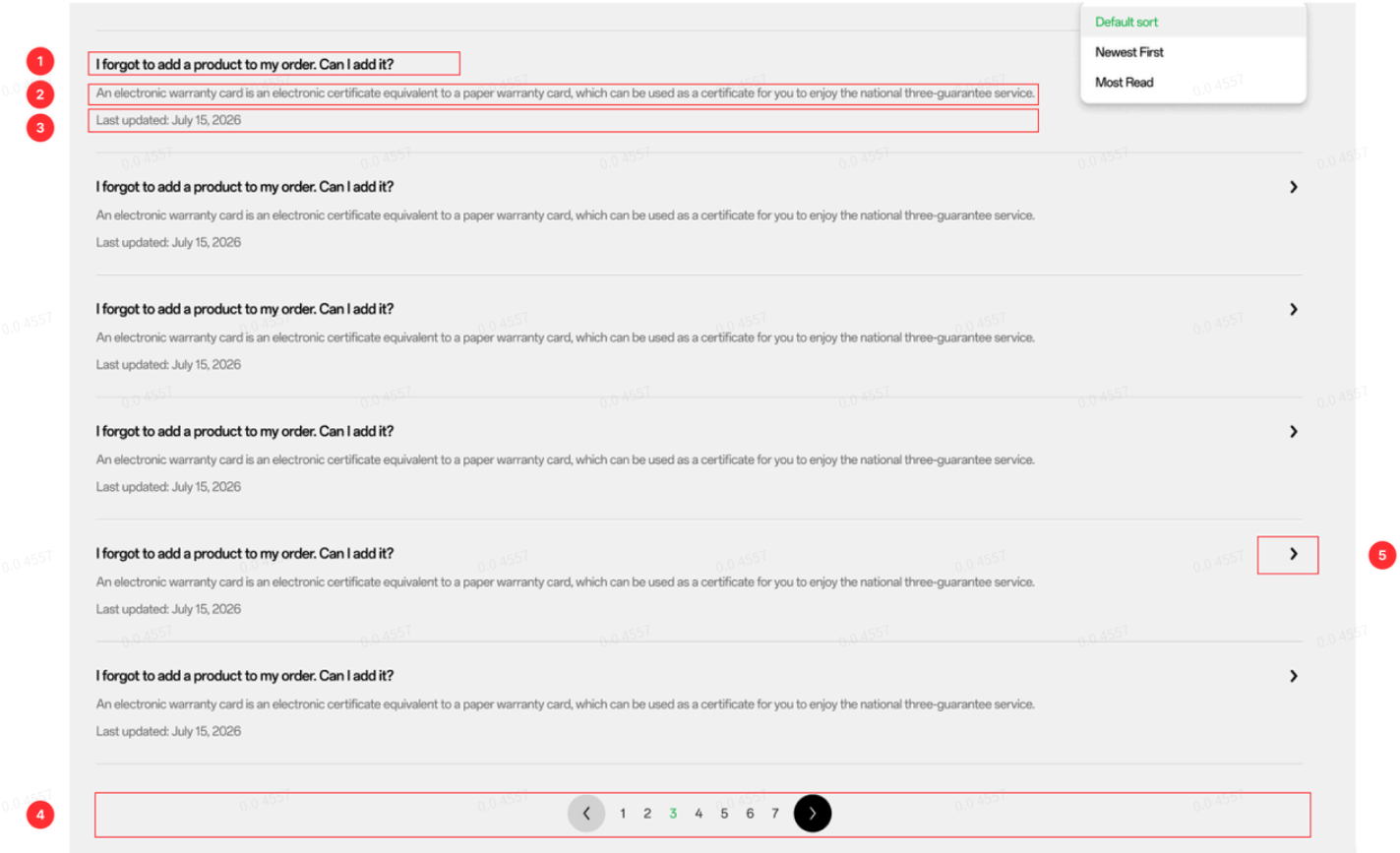


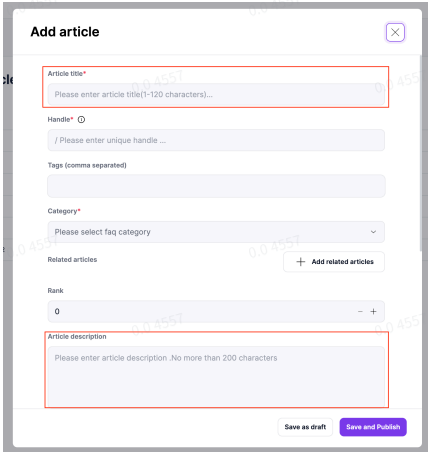
排序项	逻辑	文案	说明	
默认排序	文章 rank 从大到小；rank 相同按按创建时间从近到远	本地化文案	单选下拉框	
Last updated	创建时间从近到远	本地化文案		
Most viewed	浏览次数从高到低，浏览次数相同按默认排序兜底	本地化文案		

功能逻辑：

- 排序只作用于当前分类下的文章列表。
- 切换排序后保留当前分类上下文。
- 切换排序后页码回到第 1 页。
- 浏览次数由文章详情调取接口累计（调一次接口视为一次浏览）。

4.6 文章列表



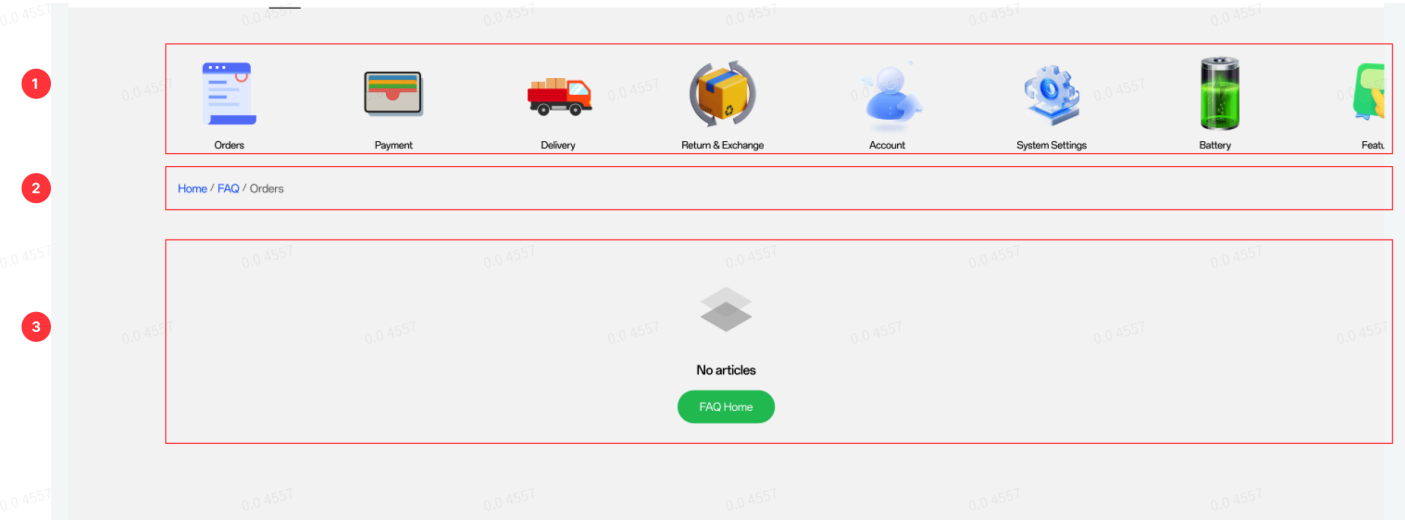
编号	说明	逻辑	后台截图
1	文章标题		
2	文章描述	无值时隐藏	

3	最近更新时间		
4	分页组件	复用客户端分页组件，一页展示6条数据	
5	固定icon		

功能逻辑：

- 列表只展示当前分类下的 published 文章。
- 每页展示 6 条文章。
- 点击名称，描述，固定icon均可进入文章详情页面。

4.7 分类下无文章



编号	说明
1	所有分类区域正常展示
2	面包屑导航正常展示
3	1.固定icon（ui提供）+ No articles（本地化文案）+ 按钮FAQ Home（本地化文案） 2.点击按钮进入faq首页

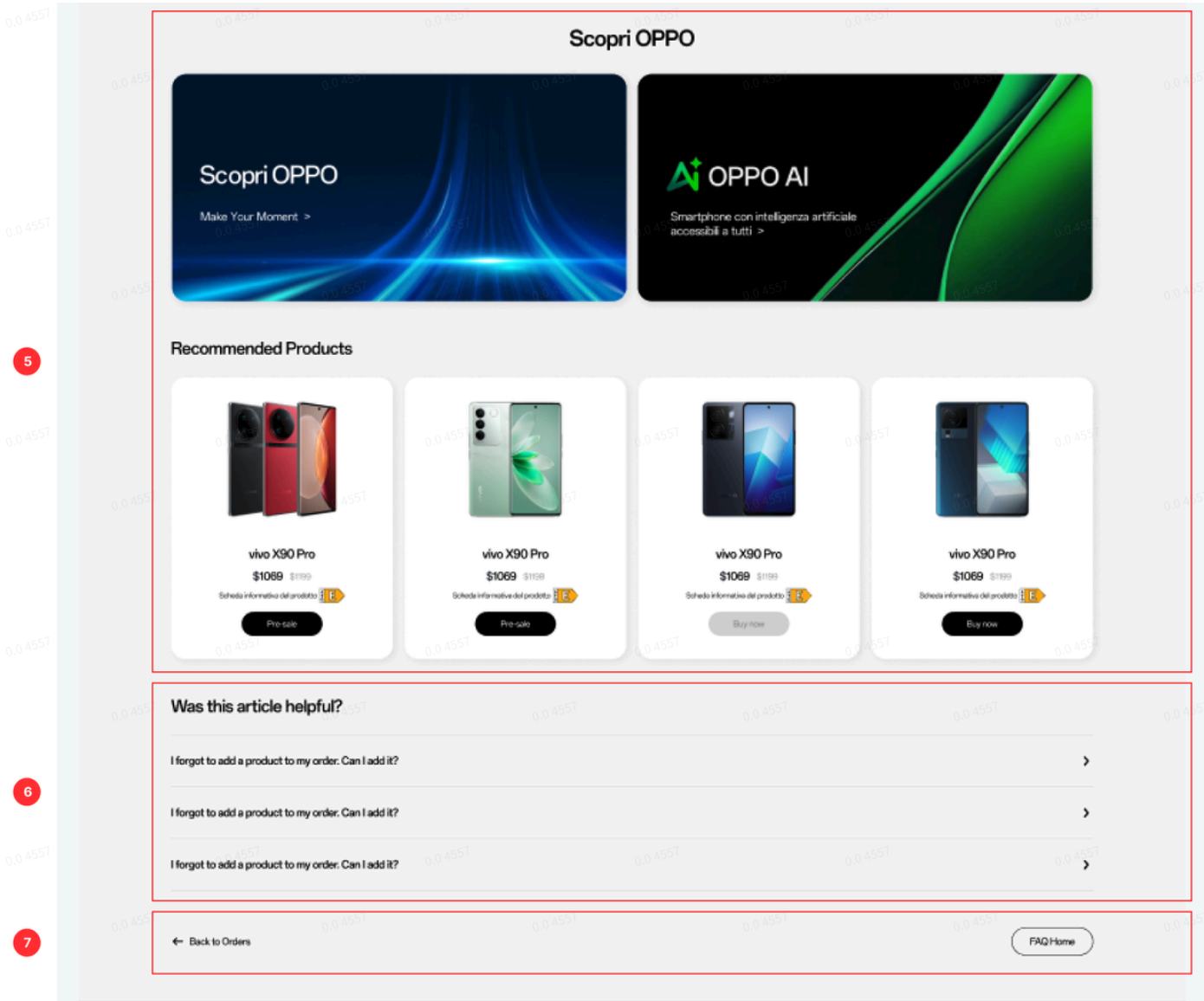
4.8 分类页 SEO

	来源	缺省逻辑
title	后台分类详情seo 区域	无配置时使用 Category name

description	后台分类详情seo区域	无配置时使用 Category description
keywords	后台分类详情seo区域	无配置时可为空
canonical	当前分类页地址	按项目现有 canonical 规则输出

5. FAQ 文章详情页





5.1 页面目标

FAQ 文章详情页展示文章正文、更新时间、反馈入口、组件内容、关联文章和返回入口。文章详情页进入 sitemap，但仅限 published 文章。draft文章展示404页面。

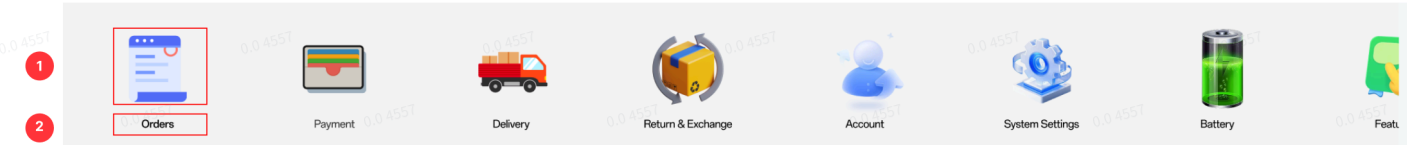
5.2 页面模块

原有功能：顶部导航、note、footer：保留页面导航、note、footer功能，页面滑动时导航栏固定在顶部

1. 所有分类区域
2. 面包屑导航区域：网站首页（点击进入网站首页）/faq首页（点击进入faq首页）/分类标题（点击进入该分类详情）/文章标题（不可点击）。网站首页、faq首页文案均使用本地化文案进行展示。
3. 文章整体区域：取后台配置文章相关内容进行展示。
4. 反馈模块：用户针对文章的反馈区域
5. 组件展示模块
6. 关联文章模块：取后台当前文章配置的相关文章字段

7. 回退模块：左侧点击回退到当前文章所属分类详情，右侧按钮点击进入faq首页

5.3 所有分类区域



编号	客户端使用	逻辑	后台字段 / 截图
1	分类名称	展示当前分类名称	Add Category Category name* Please enter category name(1-60 characters) Handle* ⓘ / Please enter an unique handle... Category description Please enter category description.No more than 200 characters... Rank 0 - + Icon image* Upload Image Save as draft Save and Publish

功能逻辑：

- 分类页展示所有 published 分类。
- 当前文章所属分类需要有选中态。
- 点击其他分类后切换到对应分类详情页面。
- draft 分类不可在分类区域出现。
- 展示所有 published 分类。

5.4 文章基础信息



编号	客户端使用	逻辑
1	文章标题	取后台文章名称进行展示
2	最近修改时间	1.展示为 last updated 年-月-日 2.last updated：本地化文案 3.时间展示格式：YYYY-MM-DD 4.取值：文章更新时间
3	文章描述	无值时不展示
4	文章内容	富文本

5.5浏览次数

功能逻辑：

- 每次获取一次文章详情接口，可触发浏览次数累计逻辑。
- 浏览次数用于分类页 Most viewed 排序。
- 客户端详情页无需展示浏览次数。
- 同一用户重复访问暂时不处理。

5.6 反馈模块



编号	客户端使用	逻辑
1	反馈标题	取本地化文案
2	反馈按钮	点击进行反馈（文案取本地化文案）

功能逻辑：

- 支持 Yes / No 两个选项。
- 用户提交后根据ui设计展示。
- 反馈结果进入后台统计，用于文章列表中展示Total Feedback、Yes Count、No Count。
- 反馈按钮置灰条件：用户提交反馈但未刷新页面或未重新进入页面。用户刷新页面或者重新进入该页面时可再次进行反馈。

5.7 组件展示模块

Scopri OPPO

Scopri OPPO

Make Your Moment >

OPPO AI

Smartphone con intelligenza artificiale
accessibili a tutti >

Recommended Products



vivo X90 Pro

\$1069 \$1199

Scheda informativa del prodotto

Pre-sale



vivo X90 Pro

\$1069 \$1199

Scheda informativa del prodotto

Pre-sale



vivo X90 Pro

\$1069 \$1199

Scheda informativa del prodotto

Buy now



vivo X90 Pro

\$1069 \$1199

Scheda informativa del prodotto

Buy now

功能逻辑：

- 组件展示模块沿用国家站现有 Builder Components 能力。
- 无配置时隐藏该模块。
- 展示顺序按后台配置顺序。

5.8 关联文章模块

1 Was this article helpful?

2 I forgot to add a product to my order. Can I add it?

3 >

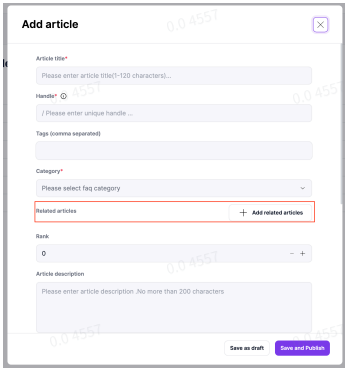
I forgot to add a product to my order. Can I add it?

>

I forgot to add a product to my order. Can I add it?

>

编号	客户端使用	逻辑	后台字段 / 截图
	关联文章列表	按后台配置展示,展示顺序优先级: 同上述文章创建逻辑	

			
	关联文章过滤	只展示 published 文章	
1	模块标题	本地化文案	
2	关联文章标题	取文章名称	
3	icon	固定icon，点击进入该文章详情	

功能逻辑：

- 只展示后台配置的 Related articles。
- 只展示 published 文章。
- 不展示当前文章自身。
- 关联文章无可展示数据时隐藏模块。
- 展示顺序：按照文章默认排序

5.9 详情页 SEO

SEO 项	来源	缺省逻辑
title	后台文章详情页seo模块	无配置时使用 Article title
description	后台文章详情页seo模块	无配置时使用 Article description
keywords	后台文章详情页seo模块	无配置时为空
canonical	当前文章详情页地址	按项目现有 canonical 规则输出

6.本地化翻译

key	source_text	English	Arabic (Egypt)	Arabic (KSA) English	Arabic (Realme-Egypt)	Arabic(UAE) English
home-title	FAQ	FAQ				
placeholder	Search for answers...	Search for answers...				
view-details	View Details >	View Details >				
category-empty	No topics yet	No topics yet				
category-show-all	Show All Topics	Show All Topics				
breadcrumb-home	Home	Home				
breadcrumb-search	Search	Search				
breadcrumb-article-fallback	Article	Article				
search-results-title	Search Results	Search Results				
search-empty	No results "{query}"	No results "{query}"				
items	items	items				
list-article-count	{count} articles	{count} articles				
list-empty	No articles	No articles				
back-home-btn	FAQ Home	FAQ Home				
back-category-btn	Back to	Back to				
sort-default	Default	Default				
sort-created-time	Created Time	Created Time				
sort-most-	Most Read	Most Read				

read						
article-last-updated	Last updated: {date}	Last updated: {date}				
recommended-articles	Recommended articles	Recommended articles				
feedback-positive	Thank you!	Thank you!				
feedback-negative	We will improve.	We will improve.				
article-not-found	Article not found	Article not found				
article-empty-content	No article content.	No article content.				
feedback-title	Was this article helpful?	Was this article helpful?				
feedback-yes	Yes	Yes				
feedback-no	No	No				