

Marketplace 客户服务模块售后及工单 操作手册

2018.03.23

目录

CONTENTS

01 取消申请单业务规则简介

02 流程与功能重点

03 角色及权限说明

04 系统操作演示

项目介绍

1. 项目介绍：

本操作手册主要介绍MP开放平台下审核会员申请取消订单的操作。

包括以下四部分：

- 1、查看取消订单；
- 2、审核订单取消申请单；
- 3、发货校验是否取消订单；

2. 项目目标：

- 1、支持商家处理买家的订单取消申请；

目录

CONTENTS

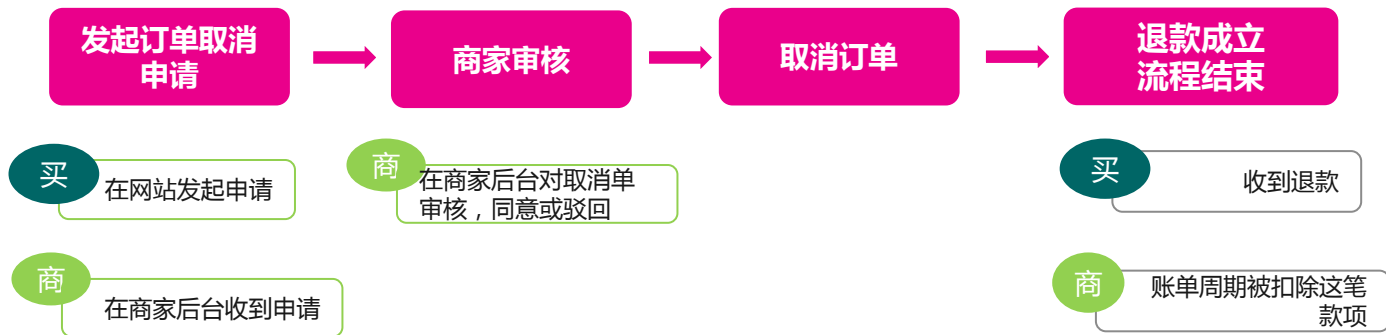
01 售后及工单业务规则简介

02 流程与功能重点

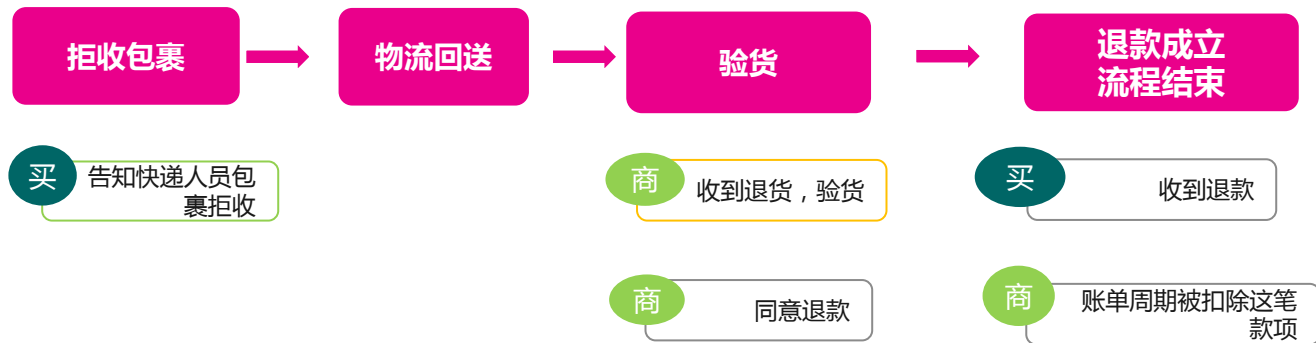
03 角色及权限说明

04 系统操作演示

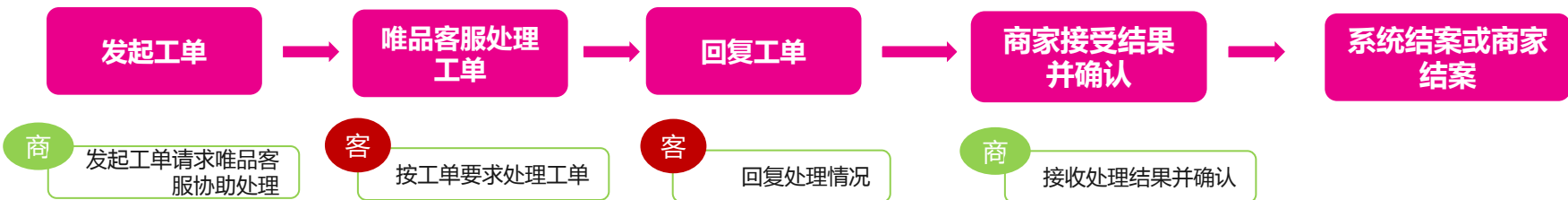
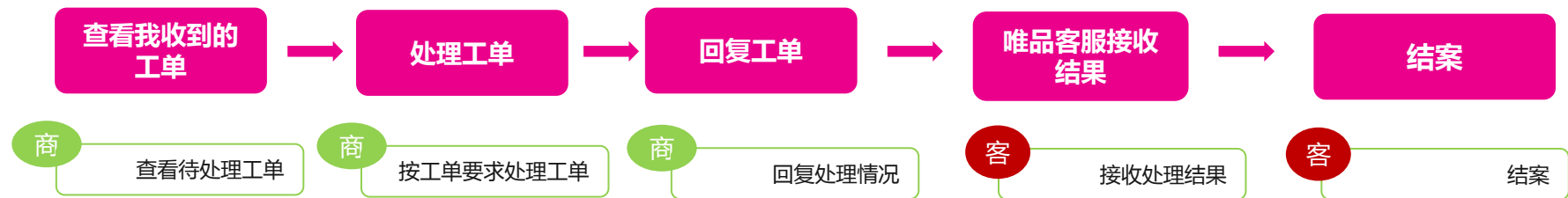
业务流程介绍：正常退货流程



业务流程介绍：客户拒收流程



业务流程介绍：工单流程



目录

CONTENTS

01 售后及纠纷业务规则简介

02 流程与功能重点

03 角色及权限说明

04 系统操作演示

角色及权限说明

1. 操作角色及对应描述：

序号	角色	拥有菜单	权限名称	可操作功能
1	商家	订单管理	默认已开通、无需申请	审核取消申请单

目录

CONTENTS

01 售后及工单业务规则简介

02 流程与功能重点

03 角色及权限说明

04 系统操作演示

04 系统演示

日常操作：

【登录后台】

操作1：登陆商家平台

【售后管理】

操作1：查看售后申请单列表

操作2：客户拒收返仓确认

操作3：审核售后（退货）申请单

操作4：退货商品返仓后确认退款

操作5：退货商品返仓后发起纠纷

【工单管理】

操作1：查看工单列表

操作2：操作待处理工单

操作3：发起工单

【登录商家平台】

1、商家平台链接：<https://store.vip.com/>

1

唯品会 全球精选 正品特卖

100%正品保证 7 七天无理由退货 退货返运费



137**...，欢迎回来！请登录 [免费注册](#)

13

记住用户名

[忘记密码 >](#)

登录

所需操作

步骤1：使用店铺账号在商家平台进行登录；

04 系统演示

日常操作：

【登录后台】

操作1：登陆商家平台

【售后管理】

操作1：查看待取消订单列表

操作2：审核取消申请单

【订单管理】操作1：查看待取消订单单列表

路径：订单管理>订单列表>待取消 Tab

唯品会 商家平台

订单管理 / 订单列表

订单号 商品名称 收货人 收货人手机号 品牌 发票类型 全部

发货包裹号 发票状态 全部 订单变更时间 选择日期 - 选择日期 订单下单时间 选择时间 - 选择时间

[查询](#) [导出](#) [重置](#)

提示：条件查询操作是在以下标签分页的结果中查询！

全部 **待取消** 未导出 待发货 已发货 已签收 已拒收 已取消

<input type="checkbox"/>	操作	订单号	订单状态	是否导出	发票状态	仓库	下单时间	收货时间	导出时间	备注
<input type="checkbox"/>	取消审批	18111393534657	订单已发货	已导出	未开具		2018-11-13 11:28:32	送货时间不限	2018-11-13 14:57:02	

共 1 条 20 条/页 < 1 > 前往 1 页

【订单管理】操作2：审核取消申请

路径：订单管理>订单列表

点击“取消审核”进入取消申请单详情页面，可执行同意、驳回操作

唯品会 商家平台

请输入 A

订单管理 / 取消单详情

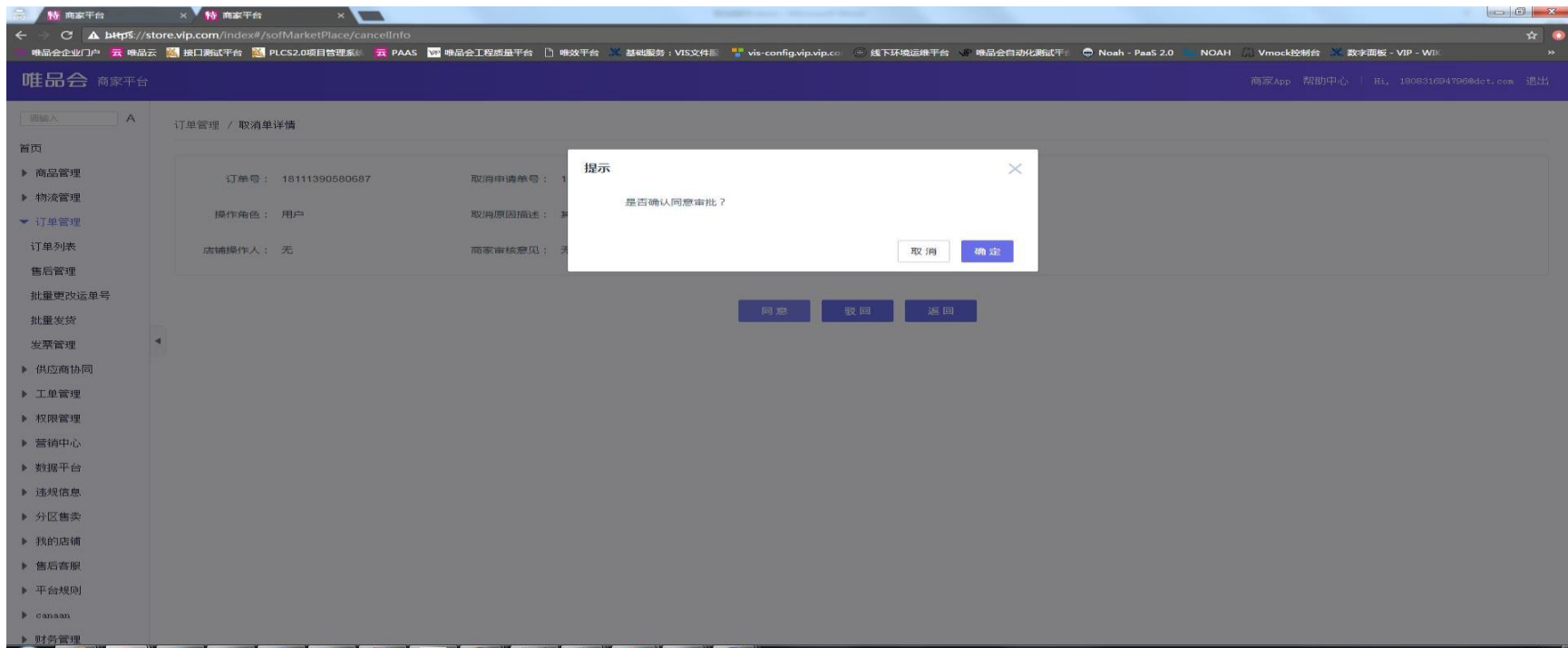
订单号： 18111393534657	取消申请单号： 18111335093695666	取消单状态： 待审核
操作角色： 客服	取消原因描述： 其他问题	用户输入原因： 联调测试
店铺操作人： 无	商家审核意见： 无	

同意 驳回 返回

首页

- 商品管理
- 物流管理
- 订单管理
 - 订单列表
- 售后管理
 - 批量更改运单号
 - 批量发货
 - 发票管理
- 供应商协同
- 工单管理
- 权限管理
- 营销中心
- 数据平台
- 违规信息
- 分区售卖
- 我的店铺
- 售后客服
- 平台规则
- canaan
- 财务管理

审核取消单（未发货）-同意



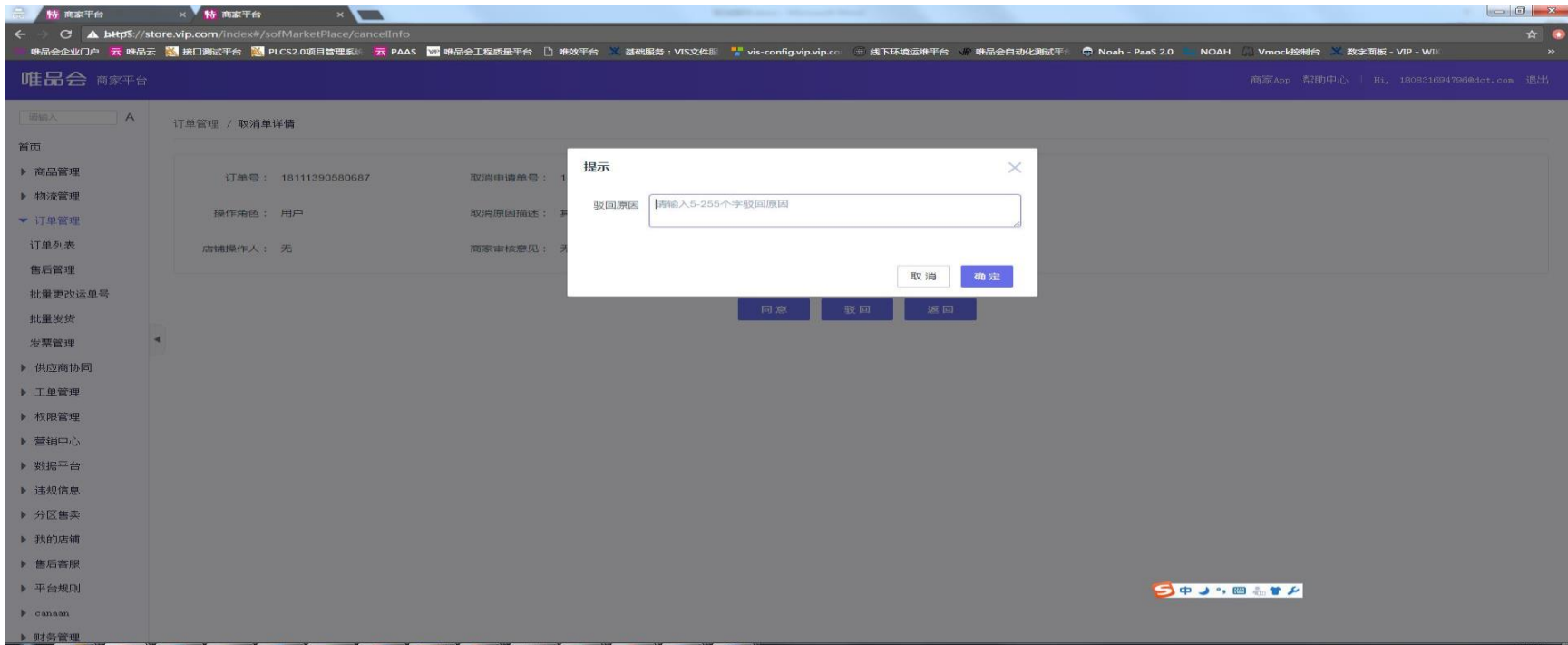
审核取消单（已发货）—同意

The screenshot displays the merchant platform interface. A modal dialog box is centered on the screen, titled "提示" (Notice). The dialog contains the following text:

是否确认同意审批？
提示：该订单已发货！

At the bottom of the dialog are two buttons: "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm). Below the dialog, three buttons are visible: "同意" (Agree), "撤回" (Withdraw), and "返回" (Return). A blue callout bubble points to the dialog with the text: "已发货的订单同意取消申请时会弹出提醒" (When agreeing to cancel an order that has already shipped, a reminder will pop up).

审核取消单-驳回



查看订单关联取消单信息

The screenshot displays the merchant platform interface for Vipshop. The main content area shows order details for a specific order. A blue callout box highlights the '取消单列表' (Cancellation List) section, indicating that users can view associated cancellation orders and their details from this page.

品牌	商品名称	尺码	SKU编码	商品款号	商家SKU	商品颜色	数量	单价	商品小计
123联调官方旗舰店	MP回归联调3.3商品1	均码	SKU-0340623880003E5F	test201811121631	testSKU201811121631	青色	2	90.00	180.00

<说明>商品小计=商品单价*数量-商品优惠金额

运单信息

包裹1

运单号: 18111393534657 承运商: 专线物流

取消单列表

取消申请单号	审核结果	取消原因描述
18111335093695666	审核通过	其他问题

店铺备注 (最多可输入200个汉字或字符)

保存备注 返回

1. 取消申请单审核后，可在订单详情页面查看关联取消单信息；
2. 关联信息包括取消申请单号、审核结果、申请取消原因及处理详情；

查看取消申请单详情

唯品会 商家平台

商家App 帮助中心 | Hi, 180631694799@dict.com 退出

订单管理 / 取消申请单详情

订单号: 18111390580687	取消申请单号: 18111335008704584	取消单状态: 审核不通过
操作角色: 用户	取消原因描述: 其他原因	用户输入原因: 手机取消
店铺操作人: 983394515	商家审核意见: 商家已发货不同意驳回	

[返回](#)

首页

- 商品管理
- 物流管理
- 订单管理
 - 订单列表
- 售后管理
 - 批量更改运单号
 - 批量发货
 - 发票管理
- 供应商协同
- 工单管理
- 权限管理
- 营销中心
- 数据平台
- 违规信息
- 分区售卖
- 我的店铺
- 售后服务
- 平台规则
- canaan
- 财务管理

1. 点击取消申请单号进入取消申请单详情页面；
2. 可查看审核人及审核意见；
3. 点击“返回”进入订单详情页面。

发货校验订单是否被取消

唯品会 商家平台

订单管理 / 售前订单 / 发货

订单号: 18111390580687

单包裹发货 多包裹发货

* 请选择承运商: 专线物流

请输入运单号: 18111390580687

<input type="checkbox"/>	商品名称	尺码	商家SKU	SKU编码	数量	单价
<input checked="" type="checkbox"/>	MP回归联调3.3商品2	S	testsku201811121639	SKU-034065DA8000465F	2	198.00

提示

该订单已申请取消, 是否继续发货?

提示: 发货将自动驳回取消申请!

点击“确定”将继续发货并驳回取消申请

95 requests | 1.2 MB transferred | Finish: 20.83 s | DOMContentLoaded: 2.08 s | Load: 2.08 s

感谢阅读

—

THANKS!