

Marketplace 商家后台售后管理 操作手册V4.0

2019.07

目录

CONTENTS

01 售后管理业务规则简介

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开放平台下售后管理的整个流程及操作方式。

包括以下三部分：

- 1、正常退货流程操作；
- 2、退货纠纷流程操作；
- 3、客户拒收流程操作；

2. 项目目标：

- 1、支持商家处理买家的退货退款申请；
- 2、支持商家在退货有异议，协商无果情况下发起纠纷流程，唯品客服介入进行仲裁；
- 3、支持商家在客户拒收情况下进行拒收返仓确认；

目录

CONTENTS

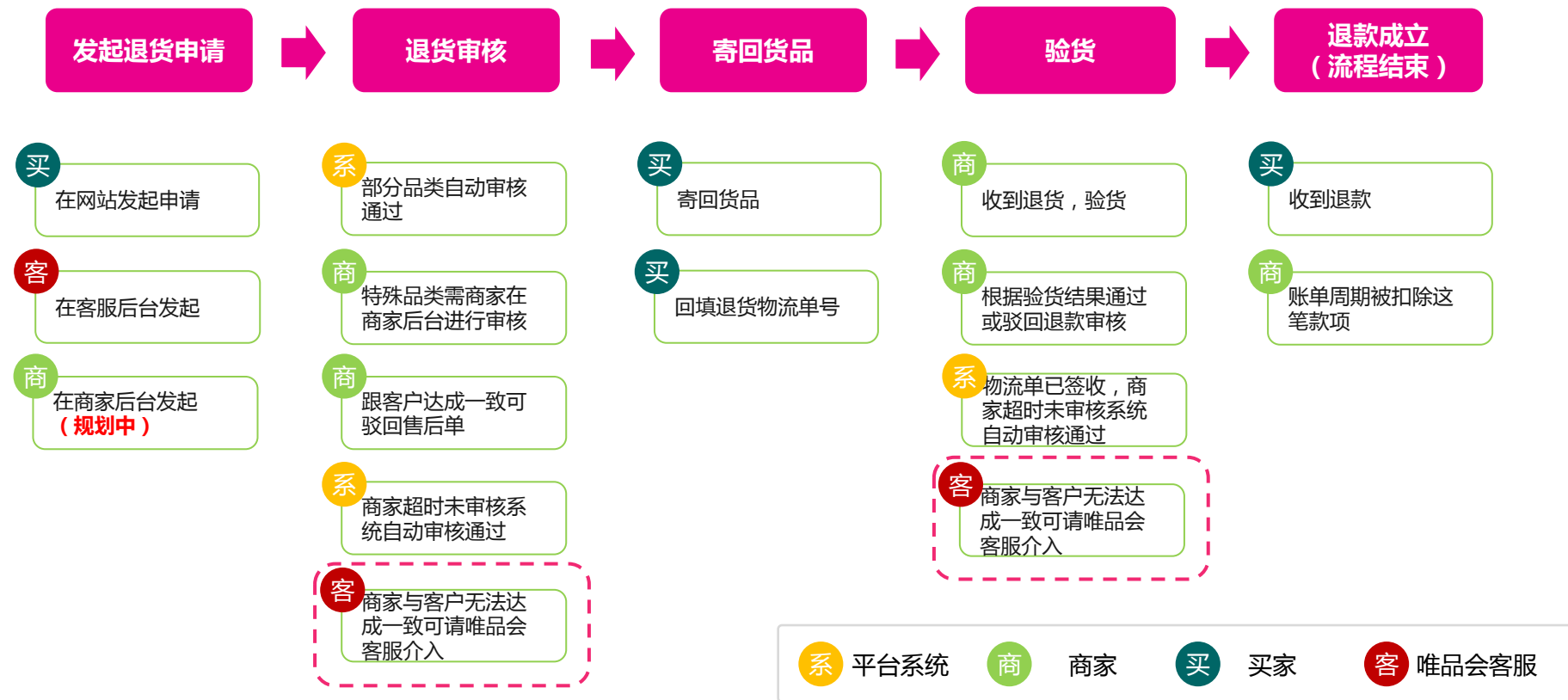
01 售后管理业务规则简介

02 流程与功能重点

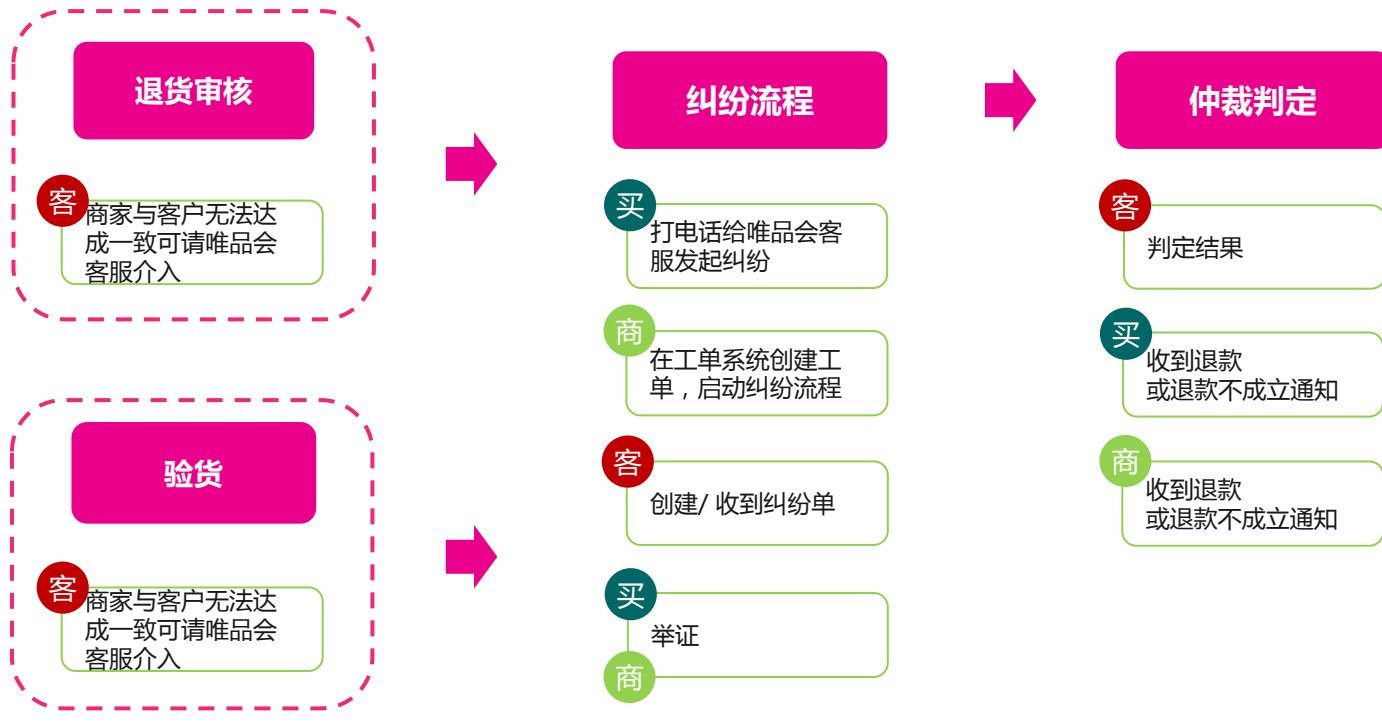
03 角色及权限说明

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：退货纠纷流程



商 商家

买 买家

客 唯品会客服

业务流程介绍：客户拒收流程



注意：

- 1、拒收延期订单不会触发系统自动确认
- 2、承运商为圆通的订单不会触发系统自动确认

系 平台系统

商 商家

买 买家

目录

CONTENTS

01 售后管理业务规则简介

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	售后管理	默认已开通、无需申请	售后申请单处理

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

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【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；

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作1：查看售后申请单列表

路径：售后客服>售后管理

可按售后类型、订单号、退款状态、回寄运单号、申请时间查找历史记录

请输入 A

订单管理 / 售后管理

售后类型 订单号 退款状态

回寄运单号 申请时间 ~

客退单

全部 待审核 审核通过 审核驳回 退款同意 退款驳回 已完成 已取消

售后申请单	回寄运单号	售后类型	状态	退款状态	所属订单	申请时间
394108733	3763210007946	客退	已审核	未发起退款	19070261873912	2019-07-05
393352980	73115921156082	客退	已审核	未发起退款	19062812227468	2019-07-05
392790230		客退	已取消		19062855280958	2019-07-05
394099864		客退	已审核	未发起退款	19062907142362	2019-07-05

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作2：客户拒收确认

路径：订单管理>售前订单

场景一

订单状态【已发货】
即未获取到订单拒收物流轨迹

请输入 A

全部 待取消 未导出 待发货 已发货 待拒收 已签收 已拒收

状态为已发货/待拒收的订单可以操作拒收

操作	订单号	订单状态	是否导出	仓库	下单时间
<input type="checkbox"/> <input type="button" value="更改运单"/> <input type="button" value="拒收"/>		订单已发货	已导出		2019-07-05 09:28:26
<input type="checkbox"/> <input type="button" value="更改运单"/> <input type="button" value="拒收"/>		订单已发货	已导出		2019-07-05 09:27:18

场景二

订单状态【待拒收】
即获取到订单拒收物流轨迹

请输入 A

全部 待取消 未导出 待发货 已发货 待拒收 已签收 已拒收 已取消

操作	订单号	订单状态	是否导出	仓库	下单时间
<input type="checkbox"/> <input type="button" value="更改运单"/> <input type="button" value="拒收延期"/> <input type="button" value="拒收"/>	19062656995627	订单已发货	已导出		2019-06-26 22:28:09
<input type="checkbox"/> <input type="button" value="更改运单"/> <input type="button" value="拒收延期"/> <input type="button" value="拒收"/>	19062483716878	订单已发货	已导出		2019-06-24 13:17:18

【售后管理】操作2：客户拒收确认

路径：订单管理>售前订单

操作【拒收】

订单号： [模糊] 快递公司：申通快递

运单号： [模糊]

商品名称	SKU编码	数量
[模糊]	[模糊]	3
[模糊]	[模糊]	3

拒收备注
注：最多可输入200个汉字或字符

[输入框]

点击确认按钮完成拒收入仓确认，系统会自动发起退款

操作【拒收延期】

1

已获取订单拒收的物流轨迹，如有异议请在24小时内操作拒收延期，否则系统将在收到拒收物流轨迹24小时之后确认拒收并退款

2

拒收延期确认

请确认该订单尚无法确认为已拒收，需要拒收延期，如随意操作拒收延期导致会员退款延迟，平台将保留追究的权利！

弹窗提示确认拒收延期

3

19041779048927 订单已拒收延期 已发货

拒收延期操作后提示已延期

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作3：售后单审核

自动审批规则：

➤ 规则说明：

客退申请单下发到商家后台，如需人工审核的客退单需在12小时内审批完成，否则系统会自动按照审批通过处理；

➤ 操作说明：

场景	适用按钮	处理结果
同意客户的退货申请	同意	客退单通过申请，客户可寄回商品
与客户沟通后客户同意不退货	驳回	售后申请单被取消。

点击驳回后售后单会被取消，所以请务必与客户沟通清楚避免产生客诉！！！！

【售后管理】操作3：售后单审核

路径：售后客服>售后管理

请输入 A

订单管理 / 售后管理

售后类型 订单号 退款状态

回寄运单号 申请时间 ~

客退单

全部 **待审核** 审核通过 审核驳回 退款同意 退款驳回 已完成 已取消

售后申请单	回寄运单号	售后类型	状态	退款状态	所属订单	申请时间
		客退				2018-08-06 17

共 1 条 < **1** > 前往 页

1 点击【待审核】tab

2 点击需要审核的售后单号

【售后管理】操作3：售后单审核

退货明细

商品名称	SKU编码	商品款号	商家SKU	尺码	单价	优惠金额	申请售后原因	申请数量	审核通过数
测试延迟	SKU-1E66 8D00008 038F	23323	232322	均码	3.00	0.12	与网站商品描述不符	2	<input type="text" value="2"/> 4
#测试商品 请勿购买# 测试商品审核可退	SKU-1E70 12400080 3D7	testketui1	testketuiti aoma	均码	3.00	0.12	多发、漏发商品\配件	1	<input type="text" value="1"/> 数量可修改

操作记录

序号	处理人	处理时间	处理结果	意见
暂无数据				

3 5

所需操作

步骤3：跟客户沟通后，同意售后单上的商品全部退货的可直接点击 **同意** 按钮

步骤4：如果是同意部分退货，可修改数量后点击同意

步骤5：**整单不同意退货或者沟通后客户不退货了**，可直接点击**驳回**；
点击驳回后售后单会被取消，所以请务必与客户沟通清楚避免产生客诉！！！！

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作4：售后审批策略配置

路径：商品管理>品类客退

售后单是否人工审批可通过品类客退属性进行配置管理

商品管理 / 品类客退

品类客退总览

提示：请在品类筛选后执行修改！

品类属性筛选

人工审核

查询

1

客退品类	品类属性
电饭煲	人工审核
空气净化器	人工审核
风扇	人工审核
吸尘器	人工审核

商品管理 / 品类客退

人工审核总览

提示：点击<编辑>之后勾选想要改为自动审核的品类！

品类属性筛选

人工审核

查询

编辑

2

客退品类	品类属性
电饭煲	人工审核
空气净化器	人工审核
风扇	人工审核
吸尘器	人工审核

人工审核总览

提示：点击<编辑>之后勾选想要改为自动审核的品类！

品类属性筛选

人工审核

4

查询

编辑

退出编辑

保存修改

5

<input type="checkbox"/>	客退品类	品类属性
<input checked="" type="checkbox"/>	冰箱	人工审核
<input type="checkbox"/>	空调	人工审核
<input type="checkbox"/>	油烟机	人工审核

所需操作

步骤1：菜单商品管理-品类客退，选择要需改的属性，点击查询按钮

步骤2：点击编辑按钮，进入编辑列表页面

步骤3：选择需要调整的品类

步骤4：变更品类属性

步骤5：点击保存修改按钮

举例：在人工审核列表中勾选 冰箱，保存后 冰箱 这个品类会变成自动审核。

注意：目前不支持不可退货品类转为可退，也不支持可退品类转不可退

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作5：退货商品返仓后确认退款

自动审批规则：

➤ 规则说明：

系统自动获取用户填写的售后运单号的物流轨迹，如物流状态为已签收，商家需要在签收后24小时内完成退款审核，否则系统会自动按照退款审核通过发起退款处理；

注：

- 1、部分商家超时处理时效为72小时，具体请与对应的商务确认；
- 2、只有物流签收时间大于售后单发起时间的售后单才会自动处理退款；

➤ 操作说明：

场景	适用按钮	处理结果
同意客户的退款申请	同意	客退单确认退款，客户收到退款
验货并与客户沟通后客户同意不退款	驳回	售后申请单被取消。

点击驳回后售后单会被取消，所以请务必与客户沟通清楚避免产生客诉！！！！

【售后管理】操作5：退货商品返仓后确认退款

路径：售后客服>售后管理

A

订单管理 / 售后管理

售后类型 **客退** 订单号 退款状态 **未发起退款**

回寄运单号 申请时间 ~

客退单

1 点击【审核通过】tab

2 点击需要退款的售后单号

售后申请单	回寄运单号	售后类型	状态	退款状态	所属订单	申请时间
<input type="button"/>	<input type="text"/>	客退	已审核	<input type="button"/> 退款	<input type="text"/>	2018-11-03
<input type="button"/>	<input type="text"/>	客退	已审核	<input type="button"/> 退款	<input type="text"/>	2018-09-12
<input type="button"/>	<input type="text"/>	客退	已审核	<input type="button"/> 退款	<input type="text"/>	2018-09-11
<input type="button"/>	<input type="text"/>	客退	已审核	<input type="button"/> 退款	<input type="text"/>	2018-08-17

【售后管理】操作5：退货商品返仓后确认退款

退货明细

商品名称	SKU编码	商品款号	商家SKU	尺码	单价	优惠金额	申请售后原因	申请数量	审核通过数	同意退款数
【测试商品，请勿下单】超级净水壶	SKU-02 57CB08 8000957 7	test1234 56123aaa	test1231 241231	均码	11.00	0.31	发错货	1	1	1

4

数量可修改

3

同意退款

5

拒绝退款

返回

所需操作

步骤3：跟客户沟通后，同意售后单上的商品全部退款直接点击同意退款

步骤4：如果是同意部分退款，可修改数量后点击同意退款

步骤5：**整单不同意退款的**，可直接点击拒绝退款，
点击拒绝退款后售后单会被取消，所以请务必与客户沟通清楚避免产生客诉！！

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：售后审批策略配置

操作5：退货商品返仓后确认退款

操作6：售后发起发起纠纷

【售后管理】操作6：售后发起发起纠纷

退货返仓时如果发现退回商品不符合退货要求，与客户就退款事宜无法达成一致，可以发起工单，请唯品会客服进行处理。

如何发起工单可参考工单相关的操作手册。

感谢阅读

—

THANKS!