

Marketplace 商家后台售后管理 操作手册

2019.04

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

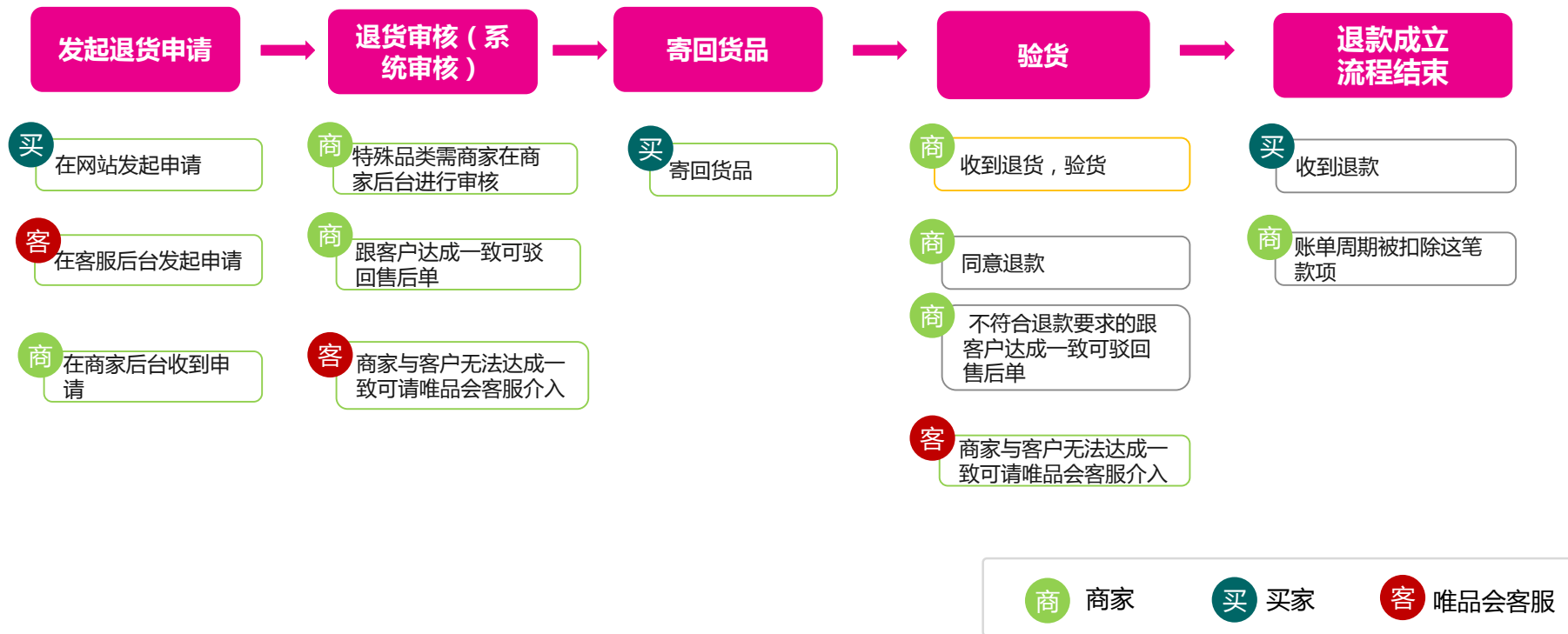
01 售后管理业务规则简介

02 流程与功能重点

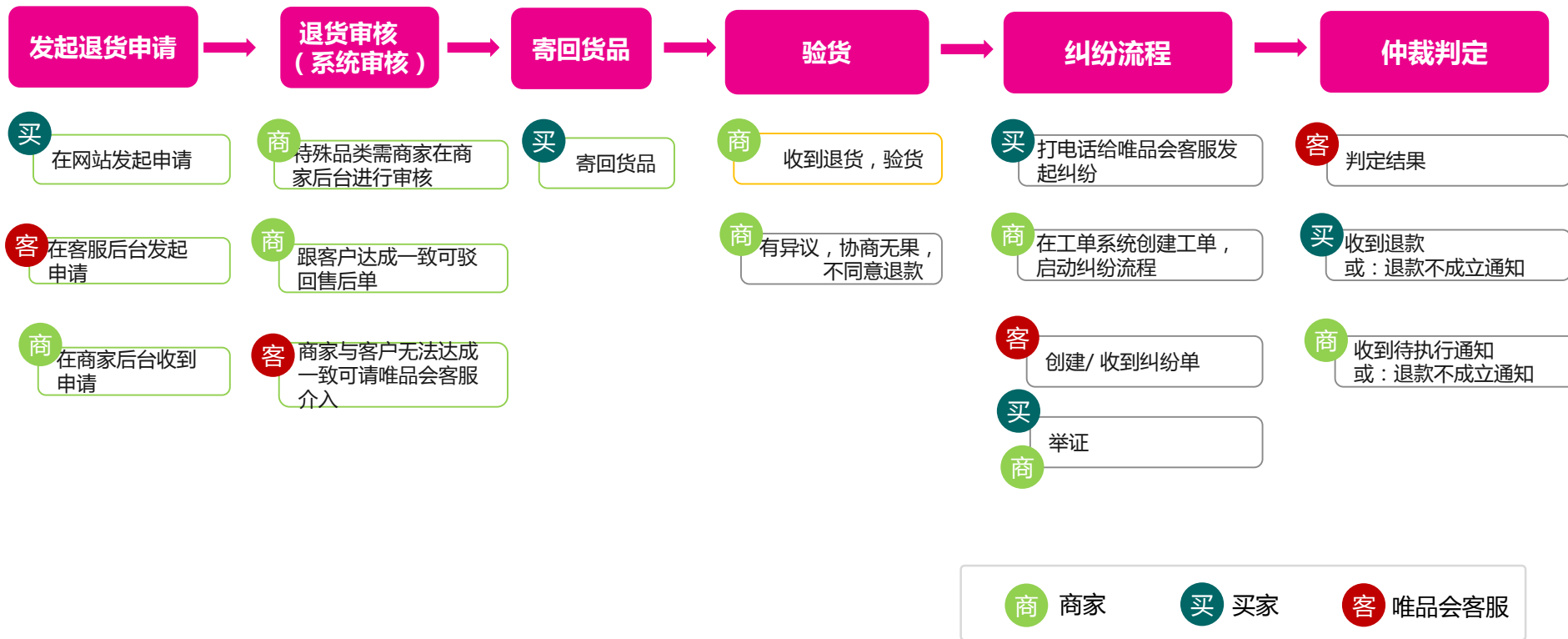
03 角色及权限说明

04 系统操作演示

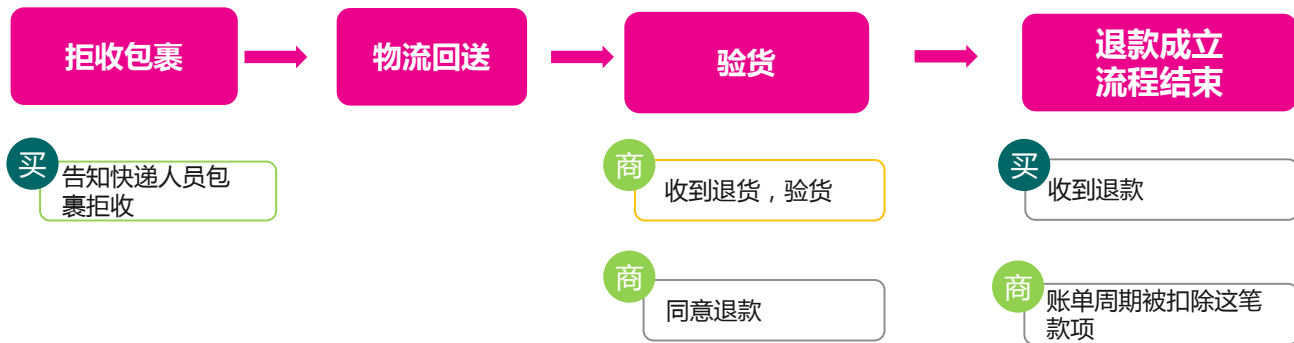
业务流程介绍：正常退货流程



业务流程介绍：退货纠纷流程



业务流程介绍：客户拒收流程



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：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

【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：订单管理>售后管理

可按订单号、售后类型、
申请时间查找历史记录

订单管理 / 售后管理

订单号 售后类型 全部 申请时间 选择日期 ~ 选择日期 查询

售后申请单	售后类型	状态	退款状态	所属订单	申请时间	关联工单
251817968	退货	已完成	已发起退款	18033132667914	2018-03-31 19:35:05	
251769064	退货	已完成	已发起退款	18033193524514	2018-03-31 16:18:17	
251743839	退货	已完成	已发起退款	18033193239814	2018-03-31 14:45:30	
251738809	退货			18033195544614	2018-03-31 14:27:18	
251659127	退货	审核不通过	未发起退款	18033014894417	2018-03-31 09:59:33	MP201803314446424
251563505	退货	已完成	已发起退款	18033022016617	2018-03-30 20:28:36	MP201803304341556,MP201803304344798
251563326	退货	审核不通过	未发起退款	18033022005217	2018-03-30 20:28:03	MP201803304311966
251504097	退货	已完成	已发起退款	18033074741016	2018-03-30 17:19:08	
251509906	拒收	已完成	已发起退款	18033073308416	2018-03-30 17:13:06	

共 9 条 20 条/页 < 1 > 前往 1 页

【售后管理】操作2：客户拒收确认

路径：订单管理>售前订单

1 状态为已发货的订单可以操作拒收

1

操作	订单号	状态	订单类型	送货时间
<input type="checkbox"/> 拒收	180:110	订单已发货	特卖会订单	送货时间不限
<input type="checkbox"/> 拒收	180:110	订单已发货	特卖会	
<input type="checkbox"/> 拒收	180:134	订单已发货	特卖会	

订单号：180 快递公司：勿动自动化测试承运商

运单号：3847

商品名称	商品编号	数量
MPv1.2联调商品	MPBAR2018031904	2

运单号：9789

商品名称	商品编号	数量
测试商品1.2	tiaomav1.2	

拒收备注

多包裹商品拒收

2 点击确认按钮完成拒收入仓确认，系统会自动发起退款

确定

返回

【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"/>
#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"/>

2

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				

1

同意

3

驳回

返回

所需操作

步骤1：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2：如果是同意部分退货，可修改数量后点击同意

步骤3：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！！

【售后管理】操作3：售后单审核

1. 12小时自动审批规则：

➤ 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4：售后审批策略配置

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

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

退出编辑

保存修改

4

5

3

	客退品类	品类属性
<input type="checkbox"/>	电饭煲	人工审核
<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

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

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：选择需要调整的品种

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。

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

【售后管理】操作5：售后发起发起纠纷

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】超净净水壶	SKU-02 57CB08 8000957 7	test1234 56123aa a	test1231 241231	均码	11.00	0.31	发错货	1	1	<input type="text" value="1"/>

数量可修改

1

同意退款

3

拒绝退款

返回

所需操作

步骤1：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2：如果是同意部分退款，可修改数量后点击同意退款

步骤3：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！！**

【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!