

# 如何处理未收取申告



# 目录

• 从哪里开始操作？	<a href="#">3</a>
1. 如何查看未收取申告	<a href="#">4</a>
2. 如何处理未收取申告	<a href="#">6</a>
3. 常见问题	<a href="#">11</a>

# 如何处理未收取申告

·下面来介绍未收取申告的处理方法。

## 什么是未处理申告？

未处理申告是商品还未送到顾客手中，但是订单的状态却已经变成「配送完了」，对卖家提出查询订单详情，再送或者退款要求时使用的申告方式。

从哪个管理页面来进行操作呢

登陆J·QSM

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

运送/取消/未收取 > 取消/退货/未收取



## 1. 如何查看未收取申告

- 可以按照下面方法查看顾客提出的未收取申告。

1. 顾客提出未收取申告时，J·QSM管理页面首页的「索赔/咨询」栏目中回显示件数。点击未取消举报旁边的件数，就会直接跳转到未收取申告的管理页面。

索赔/咨询	
索赔	
取消申请	0
退货申请	6
替换申请	18
未收取举报	1
正在取消	0
正在退货	0
正在替换	0

2. 跳转到管理页面后，点击「接收申请」旁边的蓝色数字。

### 取消&未收取

状态类查询 | 详情查询

\* 延迟的商品是指取消/退货/未收取接收日起开始计算的超过4日未被确认的商品。

取消	取消要求	0	取消中	0	取消完成	1
退货	退货申请	3	退货中	0	退货完成	16
			- 退货保留	0		
交换	申请交换/卖家确认	2	- 已收件/退款请求	0	交换延期	2
			再次运送中	0		
未收取申告	接收申请	2	卖家确认	0	确认延迟	0

选择所有 | Excel | 查询 | 刷新

**接收申请** 2

**接收申请**··顾客提出未收取申告时订单的状态。

# 1. 如何查看未收取申告

3. 点击数字后下方表格会显示订单详情。

**取消&未收取**

状态类查询 详情查询 \* 延迟的商品是指取消/退货/未收取接收日起开始计算的超过24日未被确认的商品

取消	取消要求	0	取消中	0	取消完成	1
退货	退货申请	3	退货中	0	退货完成	16
			- 退货保留	0		
			- 已收件/退款请求	0		
交换	申请交换/卖家确认	2	再次运送中	0	交换延期	2
未收取申告	接收申请	2	卖家确认	0	确认延迟	0

选择所有 Excel 查询 刷新

选择	处理状态	取消/退货完成日	取消/退货理由	未收到原因	取消/退货完成日	退货收回方式	订购日	发货日	订购号码	购物车号码
<input type="checkbox"/>	未收取申告:处理		运送延迟	商品漏发	2018/08/19		2018/08/07	2018/08/09		4

选择	处理状态	取消/退货完成日	取消/退货理由	未收到原因	取消/退货完成日	退货收回方式	订购日
<input type="checkbox"/>	未收取申告:处理		运送延迟	商品漏发	2018/08/19		2018/08/07

4. 双击订单大致信息后，下拉页面可在交易信息中查看顾客的订购信息，「买家已付款要求」信息栏会显示顾客进行未收取申告的原因。

**交易信息**

订购日	2018/08/07	订购号码		商品代码	
商品名		Go		数量	1
选项信息	选项代码:			订购国家	JP
买家姓名		收取人名		总订购额 / 付款方式	1080 现金
商品发货日	2018/08/09	运送公司	EMS	收取人联络处	
交易完成日	2018/08/14	运送地址	'Japan	运送单号	运送追踪
短信	给客户发送纸条				
要求日	2018/08/19	完成日		未收取类型	
合作名称					

Non-receipt claim processing

商品重新发货	不	运送单号	
买家已付款要求	2018-08-19 19:21:09 From: ナッチ***** / To: JSストア 配送完了になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。		
	常用的解答		管理
	给客户的留言		

买家已付款要求	2018-07-31 08:12:22 From: / To: 配送完了になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。
---------	--

5. 查看完顾客提出未收取申告的理由，首先请自行确认下商品的配送情况，看看是否在配送过程中遇到配送问题。

## 2. 如何处理未收取申告

·未收取申告的处理方法会根据顾客要求各有不同，基本上可以概括为下面三种处理方法。

### 対応方法

A. 因商品运送期间较长，请顾客稍候

B. 再次发送商品

C. 全额退款

A. 因商品运送时间较长，请顾客稍候

商品已经发送，因为运送配送时间的关系，请顾客稍等几天就能收到。如果是这种情况的话，请发纸条给顾客，并详细解释运送过程所需时间，以及商品送到顾客手里的大概时间。

实例)

商品到着が遅れており申し訳ございません。

配送状況を確認したところ、あと数日でお届けができる見込みでございます。

そのため、〇日までお待ちいただけますようお願いいたします。

**お手数ですが商品が到着しましたら、未受取通知の撤回をお願いいたします。**

期日を過ぎても万が一商品が到着しない場合は、お手数ですが再度お問合せをいただけますようお願いいたします。

\* (中文翻译：因为商品运送时间较长，稍候几日【有具体时间最好】就会送到您的手中，如果您几天之后收到商品，请撤销未收取申告。如果过了几天还没有收到，请您再次联系我们。)

### ☑小窍门

未通知申告处理，如果顾客没有「撤回申告」，店铺没有「选择件退款处理」或者「再送之后请顾客确认是否收到」，这些操作的话，是无法完成处理的。

另外，卖家是不能从J·QSM上取消未通知申告，需要联系顾客让顾客及时撤回，否则订单就会永远处在未通知申告处理的状态，由顾客支付的金额就无法转换汇入卖家的Q存折。

如果联系了顾客还是没有被撤回的话，请联系下面的咨询窗口申请撤回。(撤回前需要先发纸条先请顾客撤回申告，如果得不到回应再联系咨询窗口。如果没有和顾客联系的记录，咨询窗口将不予受理。)

请通过下述方式咨询：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[JQSM操作方法]>[投诉管理(退货·交换·未收取)]

## 2. 如何处理未收取申告

### B. 再次发送商品

如果商品有可能在运送期间丢失，与顾客协商后想要再次发送商品，请按照下面方法进行已经再送通知的操作。

按照「如何确认未收取申告」所说明的方法查询订单的大致信息后，双击大致信息，查看「交易信息」的订单详情。

- 1 点击「商品重新发货」栏的下拉菜，选择【是】。  
填写预定到达日，运送公司以及运送单号。

- 2 在「给客户的留言」栏里填写给顾客所发的纸条内容。

#### 例

商品が不足しており大変申し訳ございません。

不足商品を発送いたしましたのでお知らせいたします。

商品が到着しましたら、お手数ですが○日以内に受取確認をいただけますようお願いいたします。

期日を経過しても受取確認がされていない場合は、

送り状番号の追跡状況から判断し、商品が到着しているものとし任意で未受取通知を撤回させていただきますので、ご承知おきくださいませ。

（中文翻译：我们对商品漏发深感抱歉，已经将漏发商品补发。如果您收到补发商品，请在○天之内确认收货，如果我们从单号的发送履历查到补发商品已经送到您的手中，我们将会向有关部门申请撤销未收取申告。）

- 3 点击【回复】按钮后会弹出下面窗口，说明已经向顾客发送了再送以及撤销未通知申告的通知。

## 2. 如何处理未收取申告

再送和要求撤销申请处理完后，订单状态会移动到「卖家确认」栏。

取消	取消要求	0	取消中	0	取消完成	1
退货	退货申请	3	退货中	0	退货完成	16
	- 退货保留			0		
	- 已收件/退款请求			0		
交换	申请交换/卖家确认	2	再次送还中	0	交换延期	2
	接收申请	1	卖家确认	1	确认延迟	0

**卖家确认** 1

顾客可以从MyQoo10的购物履历页面中看到【通知の処理中】（通知处理中），点击这个按钮就会弹出一个新的窗口，点击「受取確認」（确认收货）按钮之后完成未收取处理操作。

### MyQoo10购物履历页面

カート番号 (日付)	商品名	数量	決済金額	送料	状態
135831585 (2018/07/30)	[test] test Item	1	221円	無料	再配送中 再配送情報
	[test] test Item	1	191円		<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">配送完了 通知の処理中</span>

**未受取通知の詳細**

現在のステータス

タイプ	要請日	状態
未受取の通知	2018/07/31	処理中

要請情報

商品名	test Item
配送要請事項	この商品が入っていませんでした。別便でどどくのでしょうか。?
責任	ショップ

処理情報

到着予定日	2018/07/31
再配送情報	配送会社：佐川急便 送り状番号：45657898415
販売者コメント	申し訳ございません。こちらの商品を再発送いたしました。 本日発送しましたので、2.3日以内にお届けができるかと思えます。

受取確認



## 2. 如何处理未收取申告

### C. 全额退款

如果因为库存不足不能再次给顾客补发商品，请通过「给客户发纸条」按钮发纸条给客人并向顾客说明情况。

交易信息			
订购日	2018/08/07	订购号码	商品代码
商品名	<input type="text"/>	<input type="button" value="Go"/>	数量
选项信息	<input type="text"/>	订购国家	JP
买家姓名	<input type="text"/>	收取人名	收取人联络处
商品发货日	2018/08/09	运送公司	EMS
交易完成日	2018/08/14	运送地址	Japan
短信	<input type="button" value="给客户发送纸条"/>	未收取类型	
要求日	2018/08/19	完成日	
合作名称	<input type="text"/>		
Non-receipt claim processing			
商品重新发货	<input type="button" value="不"/>	<input type="button" value="运送"/>	
买家已付款要求	2018-08-19 19:21:09 From: ナッチ***** / To: JSストア 配達完了になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。		
	常用の解答 <input type="text"/>		
	给客户的留言 <input type="text"/>		
	<input type="button" value="upload"/> <input type="button" value="删除"/>		

\*在OSM基本信息>我的信息>运送支付信息>地址录修改窗口中可设定退货/交换的基本地址。(地址录中没有退货交换的基本地址时, 请务必事先输入并保存)

发送纸条后, 【选择件退款处理】按钮。

选择	处理状态	取消/退货完成日	取消/退货理由	未收到原因	取消/退货完成日	退货收回方式	订购日	发货日
<input checked="" type="checkbox"/>	未收取申告: 处理		运送延迟	商品漏发	2018/08/20		2018/08/20	2018/08/20

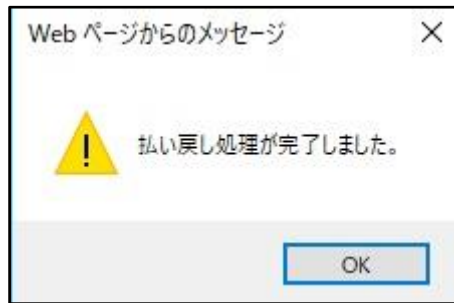
打印交货单

弹出下图窗口, 如果同意全额付款, 请点击【OK】按钮完成操作。

qsm.qoo10.jp の内容
将会立即进行退款处理。确定要进行吗?
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="キャンセル"/>

## 2. 如何处理未收取申告

正常处理完成之后会出现下图日语对话框，表示已经给顾客退款。



给顾客退款后，未收取申告撤销处理完毕，在退款完成栏目中显示已经处理完成的件数。

取消&未收取						
状态类查询		详情查询		* 延迟的商品是指取消/退货/未收取接收日起开始计算的超过4日未被确认的商品		
取消	取消要求	0	取消中	0	取消完成	21
退货	退货申请	32	退货中 - 退货保留 - 已收件/退款请求	0	退货完成	8
交换					交换延期	0
未收取申告				退款完成	2	确认延迟 退款完成 部分退款完成
撤回索赔	撤回要求	0	撤回保留	0		

选择所有 Excel

退款完成 2

### 3.常见问题

#### 常见提问

Q.顾客提出未收取申告的订单运单号码已经显示配送完毕，这种情况该怎么处理？

A.首先请先和顾客联系请顾客查看是否已经送到顾客手里，如果已经收到，请和顾客沟通让顾客早日解除未收取申告。

Q.如果顾客说自己不能解除或者不知道怎么解除未收取申告，应该怎么处理？

A.请和Qoo10有关部门的咨询窗口联系，联系有关部门帮忙解除未收取申告。请通过下述方式咨询：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[退款·投诉撤回]>[投诉撤回]



如有其它疑问，请通过下述方式咨询：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[JQSM操作方法]>[投诉管理(退货·交换·未收取)]