

如何取消订单及退款



目录

▪ 从哪个页面开始操作呢？	3
1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法	4
2. 取消订单原因在顾客方面的处理方法	14
3. 常见问题	17

取消订单及退款

- 下面来说明下取消订单进行退款的时候该如何操作。根据取消的原因不同处理方法也有所不同(取消原因在顾客还是店铺) 请参考下面的操作手册, 选择正确的处理方法。

※如果要取消大量件数的订单, 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)]

从哪个页面开始操作呢？

登陆J·QSM

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

运送/取消/未收取 > 运送管理



1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

- 请按照下面方法进行缺货等取消原因在店铺的取消订单处理。

1. 点击下图①「新订购」的蓝色数字。

如果需要取消订单的状态是「等待发货·运送延期」，请点击各个状态旁边的蓝色数字。

买家已付款(摘要查看)		买家已付款(详情查看)		批量发货		运送中/交易完成		
订购处理中	0	① 新订购	5	等待发货	0	运送延期	2	
选择	运送状态	订购号码	购物车号码	运送公司	运送单号	发货日	订购日	汇款日



2. 找到想要取消的订单，并在订单前的方框前打勾。

买家已付款(摘要查看)		买家已付款(详情查看)		批量发货		运送中/交易完成	
订购处理中	0	新订购	5	等待发货	0		
<input type="checkbox"/>	运送状态	订购号码	购物车号码	运送公司	运送单号	发货日	
<input checked="" type="checkbox"/>	买家已付款	327294741	136423602	ゆうパック		20180815	



3. 双击订单详情，可在「订购信息」栏查看数量，顾客信息等订单详情。

点击下方「客户管理」的【给客户发货纸条】按钮，给顾客发送取消订单的通知信息。

订购信息		运送信息	
订购号码		收件人名	SungDoo KIM (キム ソンドウ)
数量	1	电话号码	050-3189-7070 /-
运送方式	一般运送 (追跡-O)	国家	Japan
订购国家	JP	邮政编码	273-0017
商品代码	593128689	运送地址	千葉県 船橋市 西浦
商品名	test item 【購入不可】		3-4-2 Qexpress(W05 / バース)
选项信息	Color:Black / Size: M / 返品不可商品で1	买家已付款要求	
合作名称			
客户管理	▼ 打开	给客户发货纸条	
短信	<input checked="" type="checkbox"/> 给客户发货纸条		

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

4. 点击【给客户发纸条】按钮，会弹出一个发纸条用的小窗口。
像下图①这样从分类里选择「キャンセル/払い戻し」，输入要发的纸条内容，点击②【发送】按钮。

發送紙條

※ 通過發送紙條 按鍵發送給客戶或到Help處登錄想要諮詢的內容

分類	①	キャンセル/払い戻し	▼	常用的回復
標題	test			
使用者個人資訊(用戶名,位址, 結算資訊, ID/密碼, 電子郵件, 手機號碼等)請不要記錄在此處. 請注意如果您的個人資訊顯示在主頁可能被非法濫用.				
(0/1000)				
翻譯器	JAPANESE	>>	Chinese(Simplified)	翻譯
文件	+ Add		(0MB / 4MB)	上传文件
添加	<input checked="" type="checkbox"/>	郵件		

② **發送**

点击【发送】按钮之后会显示下图提示，点击【ok】完成发送操作。

qsm.qoo10.jp の内容

給訂購號碼為327294741的買家發送紙條.現在發送嗎？

OK キャンセル

像下图一样，发送后会显示发送是否成功。
如果「失敗」后面显示数字的话，说明没有发送成功，请再次尝试发送。

qsm.qoo10.jp の内容

紙條發貨成功:1- 失敗:0

郵件發貨成功 : 1- 失敗:0

Live10推送發貨成功:0- 失敗:0

OK

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

5. 点击「运费详情记录」下方的「取消处理」菜单，从「取消/换钱交易」项目选择取消订单的原因。

运送预定日输入	发货处理(批量发货)	取消处理	现场领取验证	提供网上服务
发货不可/取消处理				
<input checked="" type="radio"/> 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消处理		
<input type="radio"/> 退货/退款	运送延期	此订购件将退货处理。		
卖家留言				

输入的内容买家也可阅读。为了方便买家了解相关信息，建议您慎重使用订购商品网站国家的语言进行输入。
告知买家直接进行取消处理时，可能对信用有不良影响。

无库存

运送延期

客户要求

选择/选项信息变更

不可进行运送的地区

请从**无库存/运送延期/不可进行运送的地区**这几个选项中选择取消原因。
※客户要求这个选项仅适用于**取消订单的原因在顾客的订单**，此类订单如果没有顾客的取消申请是无法在QSM上进行处理操作的。



6. 选择好取消订单的理由之后，请在「卖家留言」栏填写取消通知内容。顾客可以通过MyQoo10管理页面查阅。

发货不可/取消处理				
<input checked="" type="radio"/> 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消处理		
<input type="radio"/> 退货/退款	运送延期	此订购件将退货处理。		
卖家留言				

输入的内容买家也可阅读。为了方便买家了解相关信息，建议您慎重使用订购商品网站国家的语言进行输入。



7. 输入好送信内容后请点击【确认】按钮。

发货不可/取消处理					确认
<input checked="" type="radio"/> 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消处理			确认
<input type="radio"/> 退货/退款	运送延期	此订购件将退货处理。			
卖家留言					

输入的内容买家也可阅读。为了方便买家了解相关信息，建议您慎重使用订购商品网站国家的语言进行输入。
在取消之前请务必告知买家，如果没有事先告知买家直接进行取消处理时，可能对信用有不良影响。

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

8. 出现像下图一样的对话框说明取消操作已经完毕。



注意事项：银行汇款，便利店付款的订单在取消的时候，可以根据客人的要求退还手续费。如果是店铺的问题（商品初期不良，发货晚等）取消的订单，这笔付款手续费就要由卖家承担。

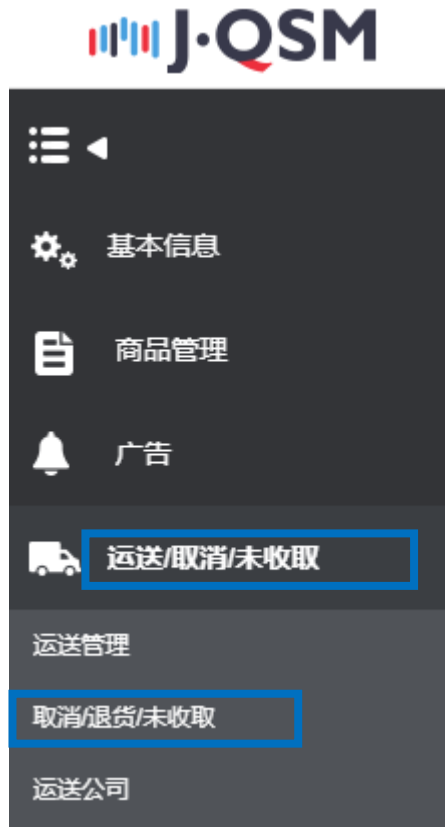
手续费价格：108日元～（银行汇款，便利店付款等付款形式的不同金额有所不同）

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

- 接下来说明已经发送的订单（发送状态为运送中/交易完成）的取消方法。

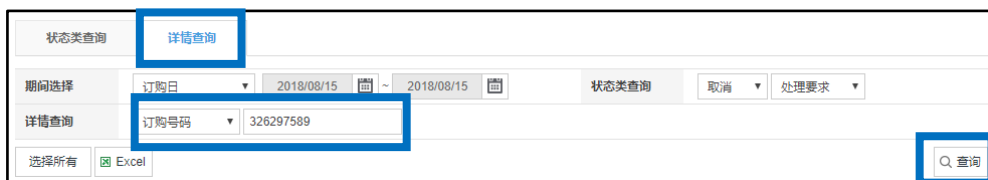
※此种方法也适用于误做了发送处理实际上却没有发送的订单。

1. 进入 J·QSM>运送/取消/未收取>取消/退货/未收取 页面。



2. 如何对想要取消的订单进行检索。

选择【详情查询】菜单，在「详情查询」选项里选择「订购号码」或者「购物车号码」输入号码点击【查询】按钮。



1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

3.在订单详情栏「选择」下面的方块里打上勾☑，然后双击详情。

The screenshot shows an order management interface. At the top, there are tabs for '状态类查询' and '详情查询'. Below these are search filters for '期间选择' (Date Range: 2018/08/15 - 2018/08/15), '状态类查询' (Status: 取消), and '处理要求' (Action: 处理要求). A '详情查询' (Order ID: 326297589) field is also present. A '选择所有' (Select All) button with an 'Excel' icon is on the left, and '查询' (Search) and '刷新' (Refresh) buttons are on the right.

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 checked="" type="checkbox"/>						卖家收回(佐川急便)	2018/08/06	2018/08/07	326297589	136127970

购物车信息 (购物车号码: 136127970)

订购号码	商品名	数量	订购国家	通货	付款金额	运送公司	运送单号	合作名称	运送状态
326297589	test item 【購入不可】	1	JP	JPY	100	ゆうパック	1212121212		运送中

4.双击订单详情后，订单的信息就会在「交易信息」栏显示出来。点击「给客户发纸条」按钮，可以给顾客发送取消通知的纸条。

The screenshot shows the '交易信息' (Transaction Information) section. It contains a grid of order details:

订购日	2018/08/06	订购号码	326297589	商品代码	593128689
商品名	test item 【購入不可】		Go	数量	1
选项信息	Color:Black,Size:S,返品不可			订购国家	JP
	选项代码:			总订购额 / 付款方式	100 / 现金
买家姓名	金成斗	收取人名	SungDoo KIM	收取人联络处	+81-050-3189-7070 / +81--
商品发货日	2018/08/07	运送公司	ゆうパック	运送单号	121212121212 运送追踪
交易完成日		运送地址	'Japan' '273-0017' '千葉県 船橋市 西浦 3-4-2 Qxpress(W05 パース)		
短信	<input type="button" value="给客户发送纸条"/>				
要求日		完成日		未收取类型	
合作名称					



1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

5. 像下图①这样从分类里选择「キャンセル/払い戻し」，输入要发的纸条内容，点击②【发送】按钮。

發送紙條

※ 通過發送紙條按鍵發送給客戶或到Help處登錄想要諮詢的內容

類番	<input checked="" type="radio"/> Qpost(買家) <input type="radio"/> 金成斗 <input type="radio"/> Qoo10客戶中心			
商品代碼	593128689	訂購號碼	326297590	<input type="button" value="查詢"/>
商品	test item【購入不可】			
分類	① <input type="button" value="キャンセル/払い戻し"/> <input type="button" value="常用問答"/>			
標題	<input type="text"/>			
<small>使用者個人資訊(用戶名,位址,結算資訊,ID/密碼,電子郵件,手機號碼等)請不要記錄在此處。請注意如果您的個人資訊顯示在主頁可能被非法濫用。</small>				
翻譯器	JAPANESE	>>	Chinese(Simplified)	<input type="button" value="翻譯"/>
文件	<input type="button" value="+ Add"/>	<input type="text"/>	(0MB / 4MB)	<input type="button" value="上傳文件"/>
添加	<input checked="" type="checkbox"/> 郵件			
				② <input type="button" value="發送"/>



6. 回到J·QSM管理畫面、在「投诉类型」項目下選擇「退貨」選項。

交易信息

訂購日	2018/08/15	訂購號碼	<input type="text"/>	商品代碼	<input type="text"/>
商品名	test item	<input type="button" value="Go"/>	數量	<input type="text"/>	<input type="text"/>
選項信息	<input type="text"/>	選項代碼:	<input type="text"/>	訂購國家	<input type="text"/>
買家姓名	<input type="text"/>	收單人名	<input type="text"/>	總訂購額 / 付款方式	<input type="text"/>
商品發貨日	2018/08/15	運送公司	ゆうメール	收單人聯絡處	<input type="text"/>
交易完成日	<input type="text"/>	運送地址	Japan <input type="text"/>	運送單號	<input type="text"/>
短信	<input type="button" value="給客戶發送紙條"/>	完成日	<input type="text"/>	未收單類型	<input type="text"/>
要求日	<input type="text"/>	合作名稱	<input type="text"/>	<input type="button" value="點擊○選擇退貨選項"/>	

退貨或交換選擇 ?

③ 投诉类型 退貨 交換

*在QSM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)

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

7.选择「退货」之后，管理画面会变成下图这样。
从「理由」的下拉菜单选择取消原因，在「卖家留言」栏输入取消通知的纸条内容。

The screenshot shows a management interface with a '理由' (Reason) dropdown menu. The selected option is '瑕疵商品' (Defective Goods). Other options include '修改订购', '订购取消', '运送延迟', '错送商品 (大小, 颜色等等)', and '其它'. To the right, there is a text box for '卖家留言' (Seller Message) with a placeholder text: '买家了解相关信息, 建议您慎重使用订购商品网站国家的语言进行输入。' Below the dropdown, a text box contains the following instructions: '取消订单原因在店铺方面, 选择取消理由的时候只能选择下面三个选项。运送延迟/瑕疵商品/错送商品 ※修改订购/其他 两个选项只有购买方(即顾客)才能选择。'

顾客可以在自己的MyQoo10页面查看「卖家留言」栏输入取消通知的纸条内容。

MyQoo10ページ

The screenshot shows the 'キャンセル/払い戻しの状態' (Cancellation/Refund Status) page. It includes a table with the following data:

タイプ	要請完了	状態	払い戻し状態
キャンセル	2018/07/26	処理完了	払い戻し完了

Below the table, the '詳細情報' (Detailed Information) section shows:

- 注文番号: 324084210
- 商品名: test item
- 返品理由: 在庫無し(販売者の責任)
- 販売者メモ: テスト(販売者メモ)

A red note at the bottom states: '*返送先/返送方法/返送有無等の詳細については、販売店に確認をお願いします。'



1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

8. 点击【回收完成/全额退款】按钮。

瑕疵商品 附件

理由

卖家留言
テスト
* 输入的内容买家也可阅读。为了方便买家了解相关信息，建议您慎重使用订购

退货或交换选择 ?

投诉类型 退货 交换

退货状态确认与处理 ?

退货要求接受/验证 回收完成/全额退款 退货申请要求交换处理

9. 跳出下图窗口，点击【OK】按钮。

qsm.qoo10.jp の内容

处于退货及回收商品结束，以及立即处理退货的过程。
¥请重新确认对应商品的信息。
¥要进行退货处理吗？

OK キャンセル

10. 继续跳出新窗口，点击【确认】按钮。

退货处理

处于收回返还商品以及退货处理中的状态。请重新确认商品信息

订购号码	
商品名	test item
买家姓名	
原因	[瑕疵商品]

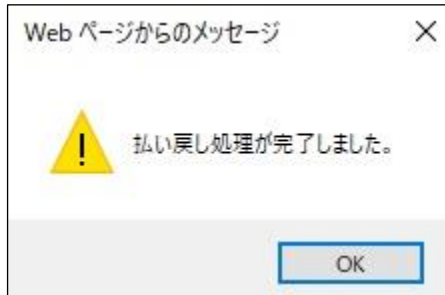
收到退货商品了吗? 是 不

要确认退货申请吗? 是 不

确认 取消

1. 取消订单原因在店铺方面的处理方法

10.弹出取消成功信息窗口，点击【OK】完成取消操作。



取消完毕之后，可以按照下面的方法，从取消 & 未收取页面查看订单取消的情况。

1. 点击①【状态类查询】菜单
2. 点击②「退货完成」栏对应的蓝色数字【2】

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	商品代码	卖家商品
<input type="checkbox"/>	退货: 处理完成	2018/08/09	运送延迟		2018/08/09	卖家收回(佐川急便)	2018/08/03	2018/08/03	325894690	136009278	522669948	testqoo10
<input type="checkbox"/>	退货: 处理完成	2018/08/13	运送延迟		2018/08/13	卖家收回(佐川急便)	2018/08/06	2018/08/07	326316704	136131776	593128689	testqoo10



3. 点击蓝色数字后下方表格就会显示取消订单的内容。双击表格也可以在「交易信息」中查看订单的详细内容。(取消发送完的订单时，处理状态会显示退货两字。)

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	商品代码	卖家商品
<input type="checkbox"/>	退货: 处理完成	2018/08/09	运送延迟		2018/08/09	卖家收回(佐川急便)	2018/08/03	2018/08/03	325894690	136009278	522669948	testqoo10
<input type="checkbox"/>	退货: 处理完成	2018/08/13	运送延迟		2018/08/13	卖家收回(佐川急便)	2018/08/06	2018/08/07	326316704	136131776	593128689	testqoo10
<input type="checkbox"/>	退货: 处理完成	2018/08/15	瑕疵商品		2018/08/15	卖家收回(佐川急便)	2018/08/15	2018/08/15	327566319	136502481	601607794	testqoo10

2.取消订单原因在顾客方面的处理方法

·顾客因下单错误，或者自身原因等从「MyQoo10」上发出取消要求想要取消的订单，碰上这样的情况店铺应该怎么办呢？

首先需要了解的是，订单状态是 卖家已付款/新订购/运送延期 的订单，顾客都可以自己直接MyQoo10进行取消操作。

买家已付款(摘要查看)	买家已付款(详情查看)	批量发货	运送中/交易完成
订购处理中 1	新订购 3	等待发货 1	运送延期 2

相反，订单状态是 等待发货 的清单，顾客就不能直接自己进行取消操作了，需要向卖家提出「取消申请」。（顾客可以从MyQoo10申请。）

买家已付款(摘要查看)	买家已付款(详情查看)	批量发货	运送中/交易完成
订购处理中 1	新订购 3	等待发货 1	运送延期 2

·客人提出取消申请的时候请按照下面方法进行取消操作。

1.客人提出的取消申请会显示在J·QSM主页的「索赔/咨询」栏目中，点击①旁边的取消申请件数的数字，就会跳转到「取消/退货/未收取」页面。

索赔/咨询	
索赔	
取消申请	① 3
退货申请	0
替换申请	1
未收取举报	0
正在取消	0
正在退货	0
正在替换	0



2.取消订单原因在顾客方面的处理方法

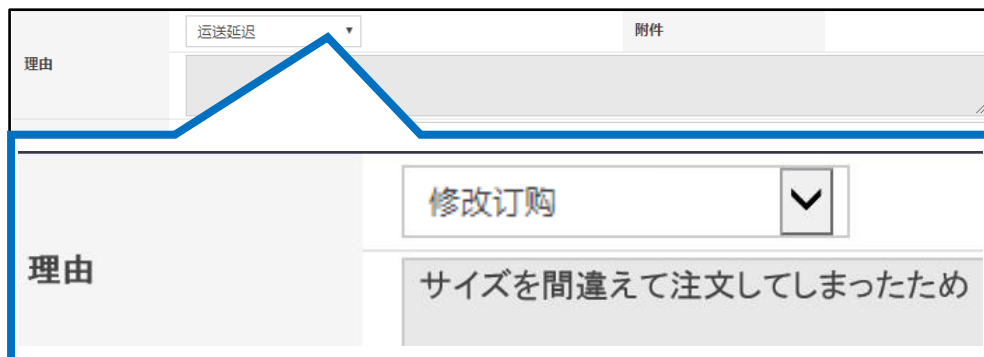
2. 按照下图①「取消要求」，点击旁边表示订单件数的蓝色数字。



3. 点击数字之后会显示订单的详情，选择想要处理的订单详情栏。

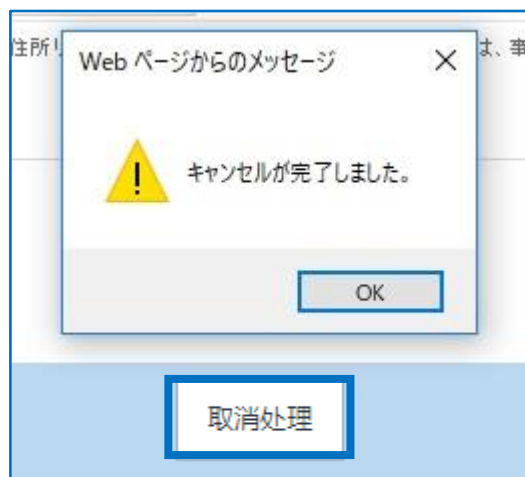


4. 双击订单详细栏，就能在下方「交易信息」中显示顾客的个人情报，以及客人「理由」一栏中的填写的取消理由。



2.取消订单原因在顾客方面的处理方法

5.查看完顾客提出的取消订单理由之后，如果可以给客人取消，点击「取消处理」按钮完成取消操作。



3.常见问题

常见问题：

Q.在取消操作中出现系统报错无法进行退款处理该怎么办？

A.请把订单号码和报错的截图一起发邮件到Qoo10，我们会确认问题之后为您解答。

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)]

Q.和顾客发过很多次纸条要求顾客撤销取消申请，但是顾客一直都没有撤销怎么办？

A.请联系下面窗口，我们会确认问题之后为您解答

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]

Q.顾客原因要求取消订单，但是顾客一直未在后台申请，该如何处理？

A.请把订单号码和顾客原因要求退款等内容，写清楚后通过后台发小纸条联系Qoo10平台，我们会确认问题之后为您解答。

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]>[订单取消·退款(全额)]

Q.客人提交取消要请的时候，Qoo10会通过系统发送通知邮件吗？

A.如果客人提交取消要请的时候，订单是处在已经填写了发送预定日的【配送准备】状态，系统会发邮件消息通知店铺有客人要求取消订单。

如果客人提交取消邀请的时候订单状态是没有填写发送预定日的【新规订单】状态，在这种状态下客人提交取消之后将自动退款给客人，系统则不会发邮件通知。

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)]