

拒绝取消申请的操作方法



目次

1. 拒绝取消申请和注意事項	3
2. 如何处理？	4
3. 拒绝取消的操作方法	5
4. 其他参考事項	8

拒绝取消申请

1.取消要求的拒否和注意事项

实际已完成发货准备的订单，在后台做发货处理前，接收到顾客的取消申请，比较难取消的情况时，店铺可以申请拒绝顾客的取消申请。

■ 注意事项

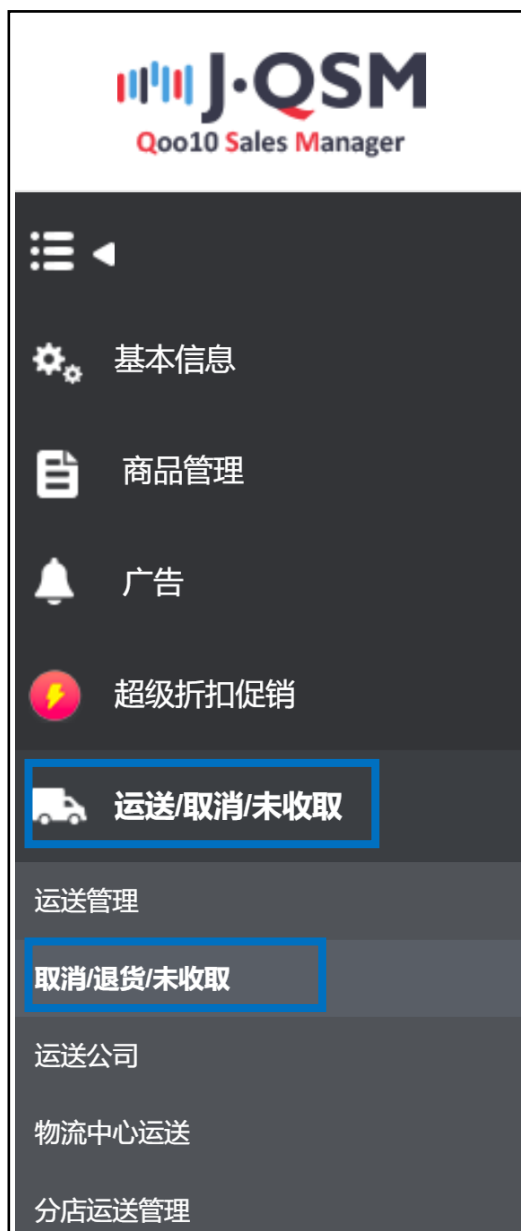
- 仅限实际已发货，定制商品，已完成发货准备的商品订单等，请在这些已经比较难取消的情况下，使用拒绝取消申请的功能。
其他的理由需要拒绝时，请通过投诉撤回功能申请处理。> [如何撤销各种投诉](#)
- 在拒绝取消处理后，请尽快在后台做发货处理。
拒绝处理完成的当天内如不做发货处理，或者有发现假发货的问题，视情况，将按照Qoo10开店服务规定进行处罚。
- [新订购]中的订单，已经填写了发货预定日的订单，如果在预定日前不发货处理，会变成[运送延期]订单，顾客可以任意申请取消，并在申请的同时，系统直接进行退款处理。上述情况，店铺无法使用拒绝取消功能。（不能拒绝顾客的取消申请。）
- 拒绝取消处理时，需要店铺选择理由(或者填写理由)，选择或者填写的理由会自动邮件通知给顾客，所以如果填写的内容与事实不符，容易引发后续投诉等问题。在填写时，请填写日语，并且写清理由详细。

2. 如何处理？

登录J·QSM后台

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

运送/取消/未收取 > 取消/退货/未收取



3.拒绝取消的操作方法

1.顾客在申请取消后，店铺打开J·QSM主页就会收到提示。
如下图①[取消申请]中会显示数字，点击数字后，页面会跳转至「取消/退货/未收取」的菜单页面。



2.②[交易信息]中有显示申请的数量，点击数字。



3.拒绝取消的操作方法

3.点击数字后，可以看到所有申请了取消的订单详细。订单信息会在③列表中显示，双击选中要处理的订单。

取消	取消要求	1	取消中	0	取消完成	2
退货	退货申请 <td>0</td> <td>退货中 - 退货保留 - 已收件退款请求<td>0</td><td>退货完成<td>0</td></td></td>	0	退货中 - 退货保留 - 已收件退款请求 <td>0</td> <td>退货完成<td>0</td></td>	0	退货完成 <td>0</td>	0
交换	申请交换/卖家确认 <td>0</td> <td>再次运途中<td>0</td><td>交换延期<td>0</td></td></td>	0	再次运途中 <td>0</td> <td>交换延期<td>0</td></td>	0	交换延期 <td>0</td>	0
未收取申请	接收申请 <td>0</td> <td>卖家确认<td>0</td><td>确认送货<td>0</td></td></td>	0	卖家确认 <td>0</td> <td>确认送货<td>0</td></td>	0	确认送货 <td>0</td>	0
撤回索赔	撤回申请 <td>0</td> <td>撤回保留<td>0</td><td>退款完成<td>0</td></td></td>	0	撤回保留 <td>0</td> <td>退款完成<td>0</td></td>	0	退款完成 <td>0</td>	0
拒绝取消					部分退款完成 <td>0</td>	0
					已拒绝取消 <td>0</td>	0

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/退货申请日	退货收货方式	订购日	发货日	订购号码	购物车号码	商品代码	卖家商品代码
■	取消:处理要求		订购取消		2022/08/12		2022/08/12		76206	24996	8991	



4.双击选中后，在「交易信息」中可以看到订单的详细信息。确认「交易信息」的内容后，页面滑动至下方的「拒绝取消」栏目，在拒绝取消的理由中④下拉菜单选择理由。

拒绝取消

拒绝取消理由

④ 选择

- 选择
- 商品发送完了
- 发送准备完了
- 订购制作商品
- 其他

※理由选择「其他」时，需要填写具体的理由内容。（最少需要填写30文字以上）

拒绝取消

其他

请直接联系顾客说明情况。(在拒绝处理时需要注意, 商品延迟·生产出货延迟等店铺原因发货延迟时, 不能作为拒绝取消理由)

拒绝取消理由

其他"理由必须填写30字以上

选择拒绝取消时, 系统会自动撤销顾客的取消申请。请用日语填写, 顾客可查看栏目中店铺填写的内容。



3. 拒绝取消的操作方法

5. ⑤ 点击【拒绝取消】按钮。

拒绝取消

其他

请直接联系客服说明情况。(在拒绝处理时需要注意, 商品延迟·生产出货延迟等店铺原

拒绝取消理由

其他理由必须填写30字以上

选择拒绝取消时, 请用日语填写。顾客

退货状态确认与处理 ?

取消处理 取消的撤回要请 拒绝取消

6. 在最终确认的弹窗页面, 确认无误后, 点击⑥【OK】按钮。

qsm.qoo10.jp の内容

仅限不可取消状态, 可选择拒绝取消处理。是否要拒绝取消处理?

OK キャンセル

7. 出现下图提示表示已经处理完成。

qsm.qoo10.jp の内容

已拒绝取消

OK

[取消要求]中可以查看到已经没有取消申请了。订单的状态自动更新为[买家已付款]状态, 等待发货。店铺需要在后台尽快做发货处理。

取消&未收取

状态类查询 详情查询

取消 取消要求

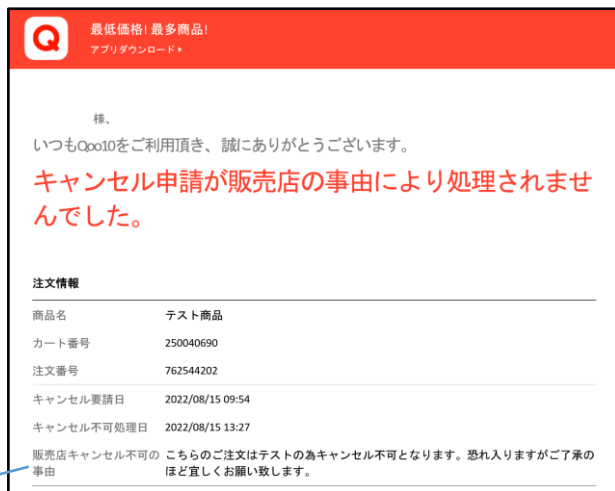
0

0

4.其他参考事項

•拒绝取消完成后，系统会自动会通过Qoo10的客户端app和邮件给顾客发送确认信息。

《例 邮件》



《例 手机客户端app》



店铺填写的拒绝取消的理由也会一同发送给顾客。所以在填写时，需要填写日语，并且需写清理由内容等，以免后续投诉。

•被拒绝取消的订单，顾客无法在提出取消申请。

如有其它疑问，请通过下述方式咨询。

联系方式：

[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)]