

# 如何撤销各种投诉



# 目录

• 从哪里开始操作？	<a href="#">3</a>
1. 如何申请撤销各种投诉	<a href="#">4</a>
2. 撤销投诉申请·结果查询的方法	<a href="#">7</a>
3. 如何取消撤回投诉申请	<a href="#">10</a>
4. 如何再次提出撤回申请	<a href="#">13</a>
5. 常见问题	<a href="#">16</a>

# 如何申请撤销各种投诉

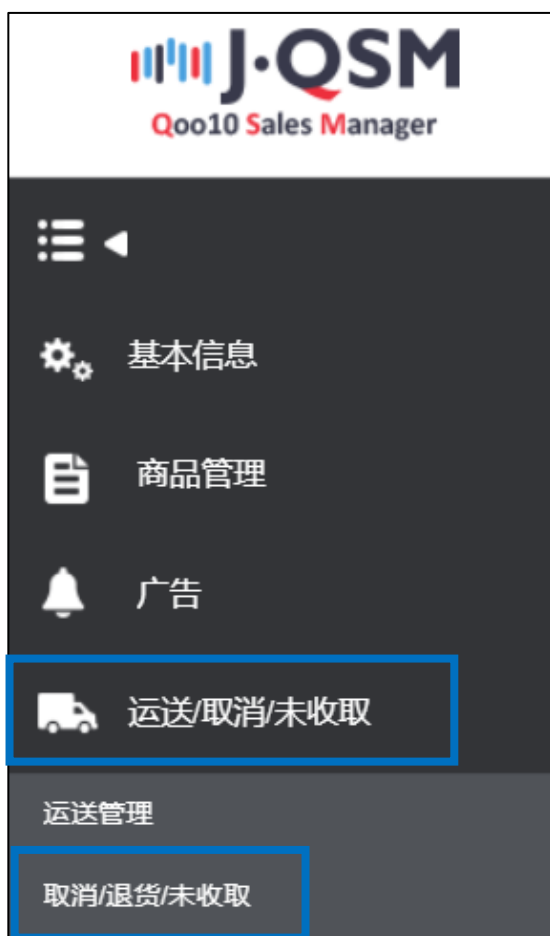
- 本章介绍如何提出撤销各种投诉的方法。

从哪里开始操作？

登录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. 如何申请撤销投诉

- 要求撤销退货申请的方法（撤销取消和交换申请为同样方法）

1. 如下图所示，点开订单交易信息。

※交易信息的查看方法请点击[这里](#)参照该手册第4页。

订购日	2021/07/08	订购号码		商品代码	
商品名		数量	1		
选项信息	Color Blue4	订购商家	JP		
买家姓名		收货人名		收货人联络处	+81- /
商品发货日	2021/07/13	快递公司	佐川急便	运送单号	123456789001 运送选择
交易完成日					
邮编	给客户发送纸质 纸盒	运送地址	Japan		
要求日	2021/07/20	完成日		非收取类型	
合作名称					
理由	订购取消				
卖家留言					

2. 点击「撤回索赔要请」选择Y，在卖家留言栏填写撤销理由后点击【退货的撤回要请】按钮。

订购日	2021/07/08	订购号码		商品代码	
商品名		数量	1		
选项信息	Color Blue4	订购商家	JP		
买家姓名		收货人名		收货人联络处	+81- /
商品发货日	2021/07/13	快递公司	佐川急便	运送单号	123456789001 运送选择
交易完成日					
邮编	给客户发送纸质 纸盒	运送地址	Japan		
要求日	2021/07/20	完成日		非收取类型	
合作名称					
理由	订购取消				
卖家留言					
撤回索赔要请	Y	客户回应期限	2021/08/09	*客户的回应期限会自动设置为撤回要请的下单日。 *如果在期限内没有客户回应，则会自动撤回要请。	
卖家留言	请在此填写和客户联系内容。				
退货状态确认与处理				退货要求接受/验证	退货的撤回要请

## 撤回索赔信息

撤回索赔要请

Y

客户回应期限

2021/08/09

卖家留言

请在此填写和客户联系内容。

退货状态确认与处理

退货要求接受/验证

退货的撤回要请

### 小贴士

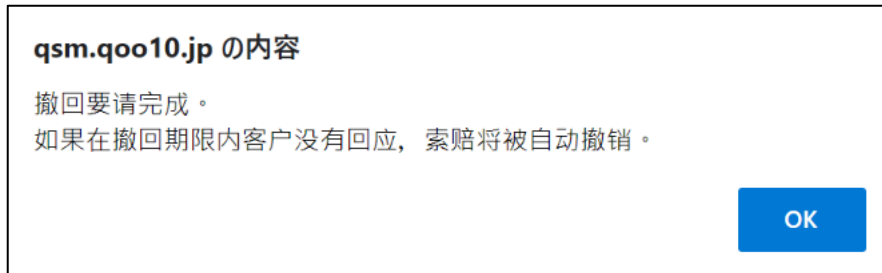
「撤回索赔要请」默认状态为N，更改状态为Y后可在卖家留言栏填写与买家联系内容。

## 1. 如何申请撤销投诉

3. 出现下图对话框后点击【OK】按钮。



4. 出现下图对话框，表示已经成功提交撤销申请。



提出撤销申请后系统会发通知消息至卖家Qpost，如下图一样，在MyQoo10上显示撤回申请的件数数字。

MyQoo10					
購入/配送状態	決済待ち 0 (決済処理中 0)	配送要請 0	配送中 0	撤回要請 3 (受取確認 1)	
キャンセル/払い戻し	キャンセル中 0	返品中 2	払い戻し待ち 0	払い戻し完了 0	撤回要請 3

买家同意撤销申请或者在申请期限之内（卖家提出撤销申请后7天以内）没有回应，系统将会自动撤回该投诉申请。

※例：7/29卖家提出撤销申请→8/4为止买家不撤销也没有回应，8/5系统自动撤销。

※请在7天以内和买家进行联系和沟通，共同协商后进行后续处理。

## 1. 如何申请撤销投诉

### ※注意

• 订单处于下面几种状态不能申请撤销投诉。

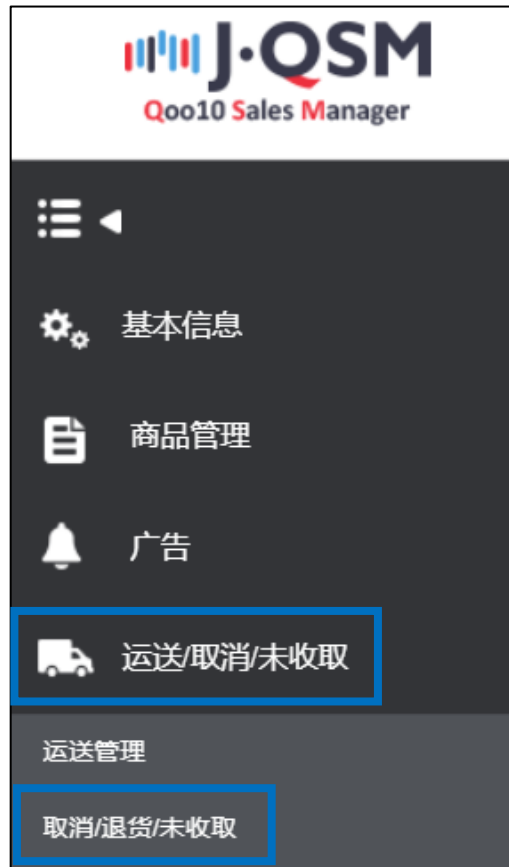
1. 取消：取消中  
(包括处理状态为【取消：退款进行中】的订单)  
取消完成
2. 退货：退货中-退货保留,已收件/退款请求  
(包括处理状态为【退货：退款进行中】的订单)  
退货完成
3. 交换：再次退货中
4. 未收取申告

这几种状态的订单撤销请通过[向Qoo10进行咨询](#)>分类[退款·投诉撤回]>[投诉撤回]进行咨询。

## 2. 撤销投诉申请·结果的查询方法

- 本章介绍撤销投诉申请以及结果的查询方法。

1. J·QSM>运送/取消/未收取>取消/退货/未收取 进入投诉申请查询页面。



2. 从「状态类查询」页面可以看到申请撤回的件数，点击数字可以查询订单详情。



或者点击「详情查询」，像下图一样选择检索条件点击【查询】按钮也可以进行查询。



## 2. 撤销投诉申请·结果的查询方法

3. 点击数字之后列表中会出现订单详情，双击需要查询的订单详情。

取消&未收取									
状态查询		评语查询		* 新注册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	3	取消中	2	取消完成	4			
退货	退货申请	5	退货中	5	退货完成	4			
			- 退货保留	0					
			- 已收件/退款请求	0					
交换	申请交换/卖家确认	1	再次派送中	0	交换结束	1			
未收取申告	接收申请	2	卖家确认	2	确认延迟	2			
					退款完成	0			
					部分退款完成	0			
撤回索赔	撤回申请	1	撤回保留	0					

选择所有  Excel

Q 意向 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
■	退货 处理要求		订购取消		2021/07/20	卖家直接发送	2021/07/08	2021/07/13	638452888	210340349	897969031	

4. 双击详情后可在「交易信息」中查看订单详情。  
也可以从该页面最下方的「客户管理」栏发纸条给买家。

交易信息			
订购日	2021/07/08	订购号码	638452888
商品名		商品代码	
选项信息	Color:Blue4 选项代码:	数量	1
买家姓名		订购国家	JP
商品发货日	2021/07/13	总订购额 / 付款方式	200 现金
交易完成日		收取人联络处	+81- / +81-0
商品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便
运送单号		运送单号	123456789001
运送地址	Japan		
要求日	2021/07/20	完成日	
合作名称		未收取类型	

给客户发送纸条  
纸条盒

### 客户管理

标题	内容

常用回收框

标题

内容

文件

状态

发纸条



## 2. 撤销投诉申请·结果的查询方法

5.有1件以上未回答的客服时【纸条盒】会显示红色N字样，点击之后可以直接在「留言/其他」管理页面查看详情。

交易信息					
订购日	2021/07/06	订购号码	638452888	商品代码	
商品名		Go		数量	1
选项信息	Color:Blue4	选项代码		订购国家	JP
买家姓名		收货人名		总订购额 / 付款方式	200 现金
商品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便	运送单号	123456789001 运送跟踪
交易完成日		运送地址	Japan		
短信	给客户发送纸条	纸条盒			
要求日	2021/07	完成日		未收取类型	
合作名称					

纸条盒 N

详情查询									
日期	2021/07/04	~	2021/07/11	状态	所有				
类型	所有	详情查询	商品号码						
<input checked="" type="radio"/> 与客户之间的纸条 <input type="radio"/> 客户中心/Qoo10纸条 <input type="radio"/> Qoo10咨询记录									
基本 客户疑问 商品疑问									
-	发送日	类型	状态	发送人	发送	收取	分类	收取人	标题
<input type="checkbox"/>	2021-07-20 09:40:03	普通	未答复	s*****	Customer	QSM	取消/换钱	SELLER SHOP TI	未受取の通知注文番

### 小贴士

撤销投诉申请时可以通过【给客户发送纸条】与买家进行联系。

交易信息	
订购日	2021/07/06
订购号码	638452888
商品代码	
商品名	
选项信息	Color:Blue4
买家姓名	
收货人名	
商品发货日	2021/07/13
运送公司	佐川急便
交易完成日	
运送地址	Japan
短信	给客户发送纸条

#### 向Qoo10进行咨询

※ 可以给买家发纸条，如果有销售或者操作方面的问题也可以向Qoo10进行咨询。  
※ Qoo10有日语·中文·韩文·英文对应咨询窗口，进行咨询时可以选择用母语提问。  
※ 可以查看Qoo10 卖家手册，点击[这里](#)。

频道  联系买家  向Qoo10进行咨询

商品代码

商品

分类

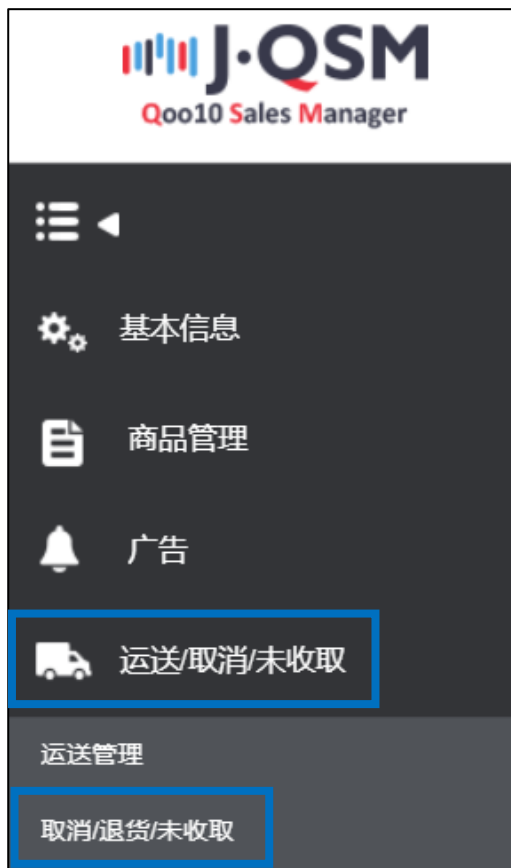
标题

客户个人资料 (客户名, 位址, 结算资讯, ID/密码, 电子邮件, 手机号码等) 请不要误用。

### 3. 如何取消撤回投诉申请

- 本章介绍取消撤销投诉申请的方法。

1. J·QSM>运送/取消/未收取>取消/退货/未收取 进入投诉申请查询页面。



2. 点击「撤回索赔」栏的数字。

The screenshot shows the '取消&未收取' (Cancellation & Not Collected) page. The page has a blue header and a table with columns for '取消' (Cancellation), '退货' (Return), '交换' (Exchange), '未收取申告' (Not Collected Report), and '撤回索赔' (Withdraw Claim). The '撤回索赔' row is highlighted, and the number '1' in the '撤回要请' (Withdraw Request) column is circled in blue. The table also includes a '选择所有' (Select All) button and an 'Excel' export button.

取消&未收取				
状态类查询		详情查询		
取消	取消要求	3	取消中	2
退货	退货申请	5	退货中	5
			- 退货保留	0
交换	申请交换/卖家确认	1	- 已收件/退款请求	0
			再次运送中	0
未收取申告	接收申请	2	卖家确认	2
			撤回索赔	0

撤回要请 1

### 3. 如何取消撤回投诉申请

3. 点击数字之后列表中会出现订单详情，双击需要查询的订单详情。

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	实际商品代码
退货	处理要求		订购取消		2021/07/20	卖家直接发送	2021/07/08	2021/07/13	638452888	210340349	897969331	

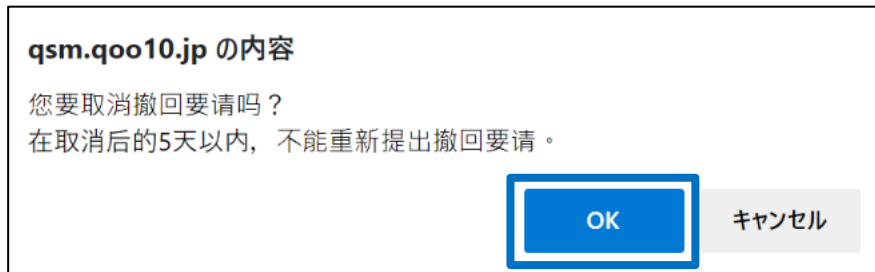
4. 双击详情后可在「交易信息」中查看订单详情。  
点击【取消撤回要请】按钮。

订购日	2019/11/06	订购号码		商品代码	
商品名		数量	17		
选项信息	Option B	订购国家	JP		
	选项代码:	总订购数 / 付款方式	17 / atone		
买家姓名		收取人名		收取人联络处	+81- / +81-
商品发货日	2019/11/06	运送公司		运送单号	
交易完成日	2019/11/06				
短信	给客户发送纸条 纸条盒	运送地址	Japan '273-0017' '千葉県船橋市西浦'【于273-0017 千葉県船橋西浦3-4-2 Qxpress(W05 パース)(eBay KR)】		
要求日	2019/11/06	完成日		未收取类型	
合作名称					
理由	订购取消	附件			

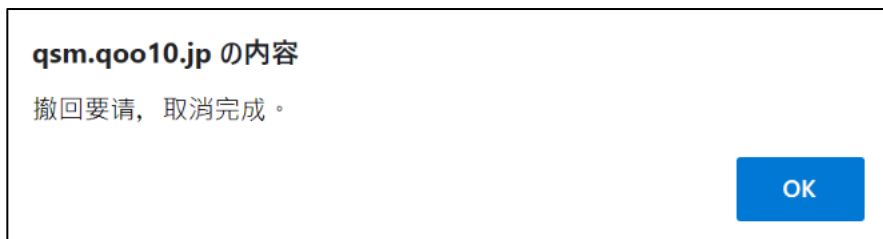
取消撤回要请

### 3. 如何取消撤回投诉申请

5. 弹出下图对话框后点击【OK】按钮。



6. 弹出下图对话框，完成取消撤回投诉申请。

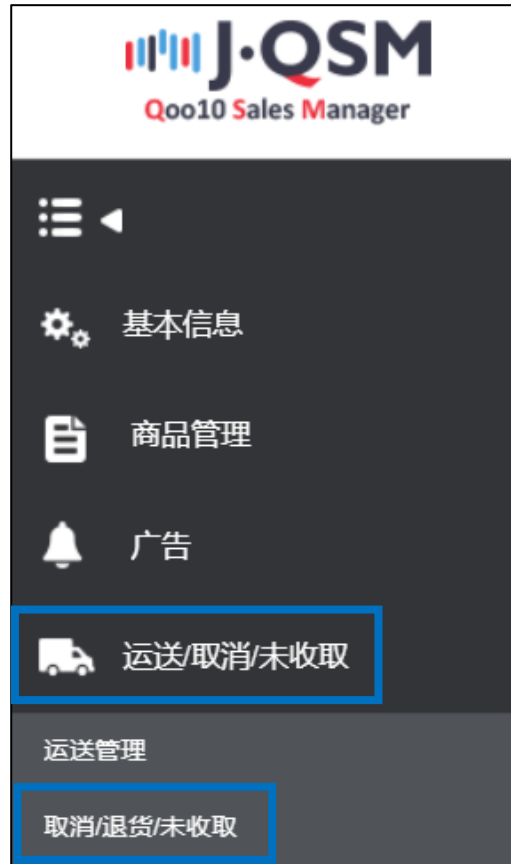


**注意事项：**卖家自行取消撤回投诉申请时，取消后的5天以内不能再次提出撤销申请。

## 4. 如何再次提出撤回投诉申请

- 本章介绍被买家拒绝撤销投诉申请后卖家如何再次提出投诉申请的方法。

1. J·QSM>运送/取消/未收取>取消/退货/未收取 进入投诉申请查询页面。



2. 点击「撤销保留」栏目的数字

The screenshot shows the '取消&未收取' (Cancellation & Not Collected) page. The table displays the following data:

状态类查询	详情查询	* 延迟的商品是	
取消	取消要求	3	取消中 2
退货	退货申请	5	退货中 5
			- 退货保留 0
交换	申请交换/卖家确认	1	- 已收件/退款请求 0
			再次运送中 0
未收取申告	接收申请	2	卖家确认 2
撤回索赔	撤回要请	0	撤回保留 1

At the bottom left, there are buttons for '选择所有' (Select All) and 'Excel'. At the bottom right, the '撤回保留' (Withdrawal Retention) count of 1 is highlighted with a blue box.

## 4. 如何再次提出撤回投诉申请

3. 点击数字之后列表中会出现订单详情，双击需要查询的订单详情。

取消&未收取						
状态类查询		详细查询				
取消	取消要求	3	取消中	2	取消完成	4
退货	退货申请	5	退货中	5	退货完成	4
交换	申请交换卖家确认	1	再次运送中	0	交换结束	1
未收取申告	接收申请	2	卖家确认	2	确认延迟	2
撤回索赔	撤回申请	1	撤回保留	0	退款完成	0
					部分退款完成	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	取消退货完成日	退货码方式	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
退货	处理要求		订购取消	2021/07/20	卖家直接发送	2021/07/08	2021/07/13	638452888	210340349	897969331		

4. 双击后「交易信息」会出现清单详情，输入撤销理由后，点击【再次要请撤回】按钮。

交易信息			
订购日	2021/07/08	订购号码	
商品名	옵션 20	Go	数量
选项信息	Color:Blue4	订购国家	JP
买家姓名		总订购额 / 付款方式	200 现金
商品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便
交易完成日		运送单号	123456789001 运送追踪
短信	给客户发送纸条 纸条盒	运送地址	Japan
要求日	2021/07/20	完成日	
合作名称		未收取类型	
撤回索赔信息			
要请日	2021/08/04	保留日	2021/08/04
卖家留言	test		
客户的拒绝理由	[其他原因] test		
客户回应期限 (重新请求)	2021/08/10		
<input type="button" value="再次要请撤回"/> <input type="button" value="取消撤回要请"/>			

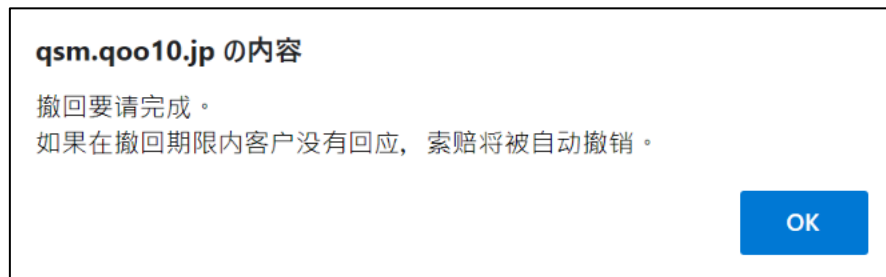
再次要请撤回

#### 4. 如何再次提出撤回投诉申请

5. 弹出下图对话框后点击【OK】按钮。



6. 弹出下图对话框，完成取消撤回投诉申请。



**注意事项：**如果被卖家拒绝撤销撤回投诉申请，则买家从当日起5日以内不能再次提出撤销申请。

## 5. 常见问题

### 常见问题

Q:如果已经发送了商品，在没有做发送处理的时候因为卖家提交取消申请导致不能填写单号，向买家提出撤销申请却被拒绝了该怎么办？

A:继续和买家沟通让买家取消申请，还是删除订单退款取决于卖家自身，都需要和买家联系并进行沟通后进行后续处理。如果问题无法解决请咨询页面最下方窗口。

Q:提出撤销申请后被买家拒绝，再次提出撤销申请的次数只有一次吗？

A:再次提出撤销申请的次数是不限的，为了和买家进行联系和沟通推荐使用【给客户发纸条】功能，进行协商后进行后续处理。

如有更多疑问，请咨询下方窗口。

咨询窗口：

[向Qoo10进行咨询](#)>分类[退款·投诉撤回]>[投诉撤回]进行咨询。