如何撤销各种投诉



Update 2022-04

目录

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

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。

2021/07/08	订购号码		商品代码	
		Go	設量	1
Color:Blue4			订购国家	JP
选项代码:			总订购额 / 付款方法	200 现金
	收取人名		收取人联络处	+81 /
2021/07/13	运送公司	佐川急便	运送单号	123456789001 运送追踪
给客户发送纸条	运送地址	'Japan		
纸条盒				
2021/07/20	完成日		未收取类型	
订购取消	~		附件	
			11	
			* 输入	的内容买家也可阅读。为了方便买家了解相关信息,建议您填重使用订购商品网站国家的语言进行输入。
	2021/07/06 Color:Blue4 医用行器 2021/07/13 2021/07/13 经验室户学送运货集 纸条集 2021/07/29	2021/07/06 UT時号損 ColorEllus4 SURFUS 数期化名 2021/07/13 話意公司 総略中次送送版 総肥輸祉 2021/07/13 話意公司 1 第四時社 2021/07/13 話意公司 1 第四時社 1 第四時社 1 第四時社 1 17月時以消	202107/06 17時時時 Coorfilue4 15時代月・ 教概人名 202107/13 話送公司 登録中交送活意 経路中交送活意 英雄日 1202107/20 英雄日	2021/07/06 订物号码 単純化码 CoorDitue4 ご問題家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家家 SRFC语 印刷家 SRFC语 印刷家 SRFC语 印刷家 SRFC语 印刷家 SRFC语 印刷家 SRFC语 印刷家 2021/07/13 延送公司 SRFC语 近日第二 SRFC语 近日第二 SRFC语 近日 SRFC語 近日 SRFC語 近日 SRFC語 近日 SRFC語 近日 SRFC語 近日 SRFC語 第三 SRFC語 第三 SRFC語 第三 SRFC語 第三 SRFC語 第三 SRFC語 第三 SRFCE 第三 SRFCE 第三 SRFCE 第三

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。

	202110/106	110,000		商品代码					
商品名			Go	数量		1			
	Color:Blue4			订购国家		JP			
進時信息	透现代码:			总订购额/ 付款方法		200 现金	è		
买家姓名		收取人名		收取人联络处		+81 /			
商品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便	运送单号		123456789001	运送追踪		
交易完成日									
	给客户发送纸条	运送地址	Japan						
1218	纸条盒								
要求日	2021/07/20	完成日		未收取类型					
合作名称									
	订购取消	×				謝件			
理由									
					11				
支家留實					* 植入的内容实	家也可阅读。为了方便买家了解	相关信息,建议您慎重使用订算	病品网站图家的语言进行输入。	
					//				
撤回索赔信息									
撤回来始要请	Y 🗸	客户回应期限	2021/08/09	* 如果在期限内没有客户回题	【方衡回要不后的男/大。 2、则会自动撤回该案赔。				
卖家留言	请在此填写和客户联系的	内容。		炮破东春户后,再拔	出嫩回要求,				
退货状态确认与处	理 💿				通貨要求接受/验证 3		157/全新過款 通貨中i	#要求交换处理	
退货状态确认与处	理 🕐				通货要求接受/验证 道	1550第三要請 回牧夫		曹要求交换处理	
退货状态确认与处	題 ①				通貨業市鉄型 12			\$ 要求交换处理	
退货状态确认与处	理 🕐				通货要求快受 验证 一 3	5%的爱国要请 回忆并	(成)全部通知 通貨中	#要求交换处理	
且货状态确认与处	理 ①				建货费不快费 验证		(中)全部通知 (14)(中)	曹 莽水过换处理	
且终状态确认与处 +☆61	20000000000000000000000000000000000000				道供養不快费/ 裕正 3		15(2)全新品款 通貨中	曹要求过换处理	_
· 撤(■家赔信息				道供養不快费 裕正 3	1947)#E F #	55/25387 (8)5+)	要求交換处理	
· 撤(■京照信息				建关系不快发 出运 — 3	194798日第第 国代元		美 末交換处理	
- 撤(- 撤(回索赔信息		Yv		客户回应期		2021/08/	#東水文路公道 09	
· 撤[撤[回家赔信息		Y 🗸		(3)供养不快死 社区 3 (3)供养不快死 社区 3 (3)供养不快死 社区 3	HOUNDER BUCK	aset 2021/08/	8874028618	
· 撤(回索赔信息		Y V 请在此填写和	迎客户联系内容。	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		2021/08/	###JUBN 19 09	
· 撤 撤 [回索赔信息 回索赔要请 家留言		Y V 请在此填写和	迎客户联系内容,	▲ 5,57,75% と 3 ● ● <	HOCHIEF: BCA	2021/08/	89703803 09	
· 撤 撤 救 案	回索赔信息 回索赔要请 家留言		Y V 请在此填写和	印客户联系内容,	▲供用 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		2021/08/	89月水2時以後 09	
· 撤 撤 1 款	回 索赔信息 回 索赔要请 家留言		Y V 请在此填写和	印客户联系内容。	▲ 三日 - 1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993		加全部387 単純中 2021/08/	9990823	
· 撤 撤 [撤 [回 索赔信息 回 索赔要请 家留言		Y V 请在此填写和	印客户联系内容,	▲ 1997年1月1日 (1997年1月1日) (1997年1月11日) (1997年1月1日) (1997) (1	HOREF.	2021/08/	8月大公路に選 09	
· 撤(撤(卖)	回 <u>索賠信息</u> 回 <u>索赔</u> 要请 家留言		Y 、 请在此填写和	印客户联系内容。	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		2021/08/ 2021/08/	88年大工業21日 09 退货的撤回	要请
· 撤1 撤1 交3 · 退4	回 家賠信息 回家賠要请 家留言 贷状态确认 !	与处理 ②	Y V 请在此填写和	印客户联系内容。	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	BOREFFE ECC R B 合法要求接受	seria (1994) 2021/08/ / 验证	88年728233 09 退货的撒证	要请
- 撤(撤(來) - 退	回 察赔信息 回 察赔要请 家留言 货状态确认 与	[Y V 请在此填写和	11客户联系内容。	8,97797212 3 客户回应期	1800年2月7 2004 限 185要求接受	stricktist) 8,844 2021/08/ / 验证	887402803 09 退货的撤回	要请
- 撤加 撤加 交通	回索赔信息 回索赔要请 家留言 贤状态确认 ⁴	[Y V 请在此填写和	印客户联系内容,	2 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	1809至197 200 限 1315要求接受	2021/08/ 2021/08/	89742823 09 退货的撤证	要请
- 撤(撤(交) - 退	■ 京期信息 回家赔要请 家留言 货状态确认 ⁴	[[与处理 ?	Y V 请在此填写和	印客户联系内容,	2 (1997)	1909年1977 2004 限 1315要求接受	sec 201/08/ 2021/08/	88752803 09 退货的撤回	要请

「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。

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。

qsm.qoo10.jp の内容			
撤回要请完成。 如果在撤回期限内客户没有回应,	索赔将被自动撤销。		
		ОК	

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。

		擠	如要請 3				
購入/配送状態	決済待ち 0 (決済処理中 0)	>	配送要諸 0	配送中 0		1 (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.返货: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。

- •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。

状态类查询	状态类查询		
取消	10-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-	<u>3</u>	取消中
返货	退货申请	<u>5</u>	退货中 - 退货保留 - 已收件/退款请求
交换	申请交换/卖家确认	1	再次运送中
未收取申告	接收申请	2	卖家确认
撤回索赔	撤回要请	1	撤回保留
选择所有 I Excel			

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。

状态类查询	详情查询						
期间选择	订购日	✓ 2021/08/03	8/03	状态类查询	撤回索赔 🖌	撤回要请 く	
详情查询	== Sear	ch ==				撤回要请	
选择所有 🛛 Exce	el	详情查询				撤回保留	Q.查询 刷新

3.点击数字之后会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 详情查询			* 延迟的商品是指取满点	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	ž <u>4</u>
滅損	退货申请	 退货中 3 - 退给保留 - 已收件/退款请求 	5 0 退货完加 0	ž <u>4</u>
交换	申请交换/卖家确认	1 再次运送中	<u>Q</u> 交换延期	8
未收取申告	接收申请	2 卖家确认	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	程 2 成 0 文元成 0
撤回素語	撤回要请	1 激回保留	Q	
选择所有 IR Excel				Q、 童词 易新
选择 处理状态	取消退货完成 日 取消退货理由 未收到原因	因 取消退货完成 退货收回方式 i	丁购日 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 2021/0	07/08 2021/07/13 638452888 2	210340349 897969331

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。

购日	2021/07/08	订购号码	638452888	商品代码			
品名			Go	数量	1		
	Color:Blue4			订购国家	JP		
项信息	选项代码:			总订购额 / 付款方法	200 现金		
家姓名		收取人名		收取人联络处	+81 / +81-(
品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便	运送单号	123456789001	运送追踪	
易完成日							
ii	给客户发送纸条 纸条盒	运送地址	'Japan '				
求日	2021/07/20	完成日		未收取类型			
作名称							
↑管理							
★				· 回复			
► 管理				- 回复 采用的问题		v][始速
☆管理 ⁵ 金 8				- 回复 年刊的回复 - 何夏	用户个人信息;用户名 地址 结算的	✓ []	整理
11 12 12 12 12 12 12 12 12 12				- E社文 本 研想公司任 予題 短信	用户个人信息。用户名、地址、信算得 2、演士等如果记的个人信息型不在	、 「 思,口電路,电子邮件,手机,告約等)進不 主页可制施能站面用。	普通
1 管理 系金 素 素				- Eitz 77180/652 6938 3555	用户个人信息(用户名)地址 信算情 处 演士新知識(20)个人信意型74	✓ 2 8.0回發展电子邮件事机号码等通本 主页可能被非法国用 1.140 × 网络	著選 要记录在此 (01000)

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。



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。

订购日	2021/07/08	订购号码	638452888	商品代码					
商品名			Go		二次治				
10.777.64.0%	Color:Blue4			间位0010进行	丁召叫				
达明信息	选项代码:			※ 可以给买家发纸	条,如果有销售或者操作方面的问题	睡也可以向Qoo10进行咨询。			
买家姓名		收取人名		※ 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。					
商品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便	※ 可以查看Qoo10	卖家手册。点击 这里 。				
交易完成日									
短信	给客户发送纸条	运送地址	'Japan '	频道	● 联系买家 ンサン*****	○ 向Qoo10进行咨询			
				商品代码		订购号码			
3									
	安白岩	详细组	¥	商品					
211	H / X		1	分类	キャンセル/払い戻し 🗸	常用的回复			
				标题					
				客户个人资讯(4	客户名,位址,结算资讯,ID/密码,	电子邮件, 手机号码等) 请不			
				避用。					

- •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。

状态类查询	详情查询				
					*延迟的商品
【消		取消要求	<u>3</u>	取消中	<u>2</u>
				退货中	<u>5</u>
货		退货申请	<u>5</u>	- 退货保留	<u>0</u>
				- 已收件/退款请求	<u>0</u>
を换		申请交换/卖家确认	1	再次运送中	<u>0</u>
≂收取申告		接收申请	2	卖家确认	2
如家赔		撤回要请	1	撤回保留	<u>0</u>
选择所有 🛛 Excel			1		

3. 如何取消撤回投诉申请

3.点击数字之后会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 详情查询					*	迟的商品是指取	滿個货/未收取接收B	3起开始计算的超过	14日末被确认的商品.
取消	取消要求	3 取消中			2	取消;	完成		4
返货	退货申请	退货中 5 - 退给保 - 已收件	留 6週款请求		5 0 0	退货	和成		4
交换	申请交换/卖家确认	1 再次运道	医中		٩	交換	正期		1
未收取申告	接收申请	2 卖索确认	λ.		2	确认J 退款 部分i	正迟 完成 B款完成		2 0 0
撤回素赔	撤回要请	1 激回保算	8		Q				
過歸解所有 团 Excel									Q, 查询 刷新
选择 处理状态	取消退货完成 日 取消退货理由	未敬到原因 取消强份完成 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。

交易信息					
订购日	2019/11/06	订购号码		商品代码	- The second sec
商品名			Go	数量	17
	Option:B			订购国家	JP
选坝信息	选项代码:			总订购额 / 付款方法	17 atone
买家姓名		收取人名		收取人联络处	+81 / +81-0
商品发货日	2019/11/06	运送公司		运送单号	运送追踪
交易完成日	2019/11/06				
行信	给客户发送纸条	运送地址	'Japan '273-0017 '	千葉県船橋市西浦 '【〒273-0017 千葉	県船橋西浦3-4-2 Qxpress(W05 パース)(eBay KR)】
Auto	纸条盒				
要求日	2019/11/06	完成日		未收取类型	
合作名称					
	订购取消	~	ł	附件	
理由					
				11	
				取消撤回要请	
				取消撤	回要请

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。

- •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

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

3.点击数字之后会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 详情查询			* EE	迟的商品是指取消/退货/未收取接收E	1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
派指	退货申请	退货中	5 0 0	退货完成	4
交换	申请交换/卖家确认	1 再次逼送中	Q	交换延期	1
未收取申告	接收申请	2 卖家确认	2	确认延迟 退款完成 部分退款完成	2 0 0
撤回素赔	撤回要请	1 撤回保留	Q		
选择所有 IR Excel					Q 童询 刷新
选择 处理状态	取消退货完成 日 取消退货理由 未利	收到原因 取消退货完成 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。

18 In the second	2021/07/08	订购是码		商品代码		
	2021101100	M C K G		раниско		
制品名	옵션 20		Go	数量	1	
和法律自	Color:Blue4			订购国家	JP	
2-X(IA22	选项代码:			总订购额/ 付款方法	200 现	金
《家姓名		收取人名		收取人联络处	+81 / +81-080	
朝品发货日	2021/07/13	运送公司	佐川急便	运送单号	123456789001	运送追踪
2易完成日						
司信	给客户发送纸条	运送地址	'Japan			
219	纸条盒					
		0.00		丰裕取米刑		
хж п	2021/07/20	元成日		THUK T		
合作名称	2021/07/20	70780		MULTE		
≪→□	2021/07/20	飛躍日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 * 如果在期限内没有客户回应。	撤回要求后的第7天。 则会自动跑回该素施。	
 Arca 合作名称 敵回察賠信息 要請日 奏家留言 	2021/07/20 2021/08/04 test	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应。 *再次请求时,请提能通知客户 *在客户耗电圈回索能后天儿?	撤回要求后的算7天。 则会日动湖回该家馆。 并私入御回夏清理由, 9、不能再义选出撤回请求。	
***日 会件名称 窗回索赔信息 要请日 卖家留言 多户纳把绝理由 ①	2021/07/20 2021/08/04 [test [興他原因] test	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应。 *再次请求时,请提称通知客户 *在客户拒绝撤回索揭后6天以p	撤回要求后的第7天。 则会日动烟回该要指。 并输入撤回要调理由。 5,不能再次提出撤回请求。	
**(日) 合作名称 窗口旁說信息 要请日 表示留音 客户向近绝理由 ④ 名户问应规制限(運新 有水)	2021/07/20 2021/08/04 test [其他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应, *再次请求时,请提前通知客户 *在客户拒绝撤回素指后5天以P	撤回要求后的第7天。 则会自动撤回该委馆。 并输入御回要遗理由, 5,不能再次提出撤回请求。	
★★/日 合作名称 當回來說信息 要请日 卖家留言 客戶的拒绝理由 ⑦ 客戶的拒绝理由 ⑦ 客戶回应期限(運新	2021/07/20 2021/08/04 test [其他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应, *再次请求时,请提新通知客户 *在客户拒绝撤回索随后5天以p	撤回要求后的第7天。 则会自动撤回该案馆。 并输入始回要调理由, 约,不能再次提出撤回请求。	
**/日 合作名称 當回來說信息 要请日 支索習言 客户的拒绝理由 ⑦ 客户的拒绝理由 ⑦ 客户回应期限 (重新 7 合合答768	2021/07/20 2021/08/04 test [現他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应。 *再次请求时,请提新遗知客户 *在客户拒绝撤回素随后5天以p	撤回要求后的第7天。 则会自动撤回该案馆。 并输入始回要遗理由, 9,不能再次提出撤回请求。 再次要请撤回 取油撤回要请	
****日 合作名称 創印索崩信息 要请日 表示審音 客户的拒绝理由 ③ 客户の回应期限 (重新 育次) 7:亡き合調	2021/08/04 2021/08/04 test [其他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*每户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应, *再次请求时,请提前通知客户 *在客户拒绝撤回繁殖后5天以p	撤回要求后的第7天。 则会自动撤回该素施。 并输入撤回要源理由。 9、不能再次提出撤回请求。 再次要请撤回 取油撤回要请	
****日 合作名称 當何來說信息 更請日 专家留言 客戶的拒绝理由 ③ 客戶的拒绝理由 ④ 客戶的拒绝理由 ④ 客戶的拒绝理由 ④ (一) 前前100	2021/08/04 2021/08/04 [est [其他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应、 *再次请求时,请提前通知客户 *在客户拒绝撤回索赠后6天以P	撤回要求后的第7天。 则会且动脚回读素纯。 并输入都回要请理由。 6,不能再次提出撤回请求。 再次要请撤回 取油都回要请	
★★4日 合作名称 酸回索器信息 要请日 委索留言 客户的拒绝理由 ③ 客户的拒绝理由 ④ 客户问应期限 (重新 资本))	2021/08/04 2021/08/04 [est [其他原因] test 2021/08/10	保留日	2021/08/04	*客户的回应期限将自动设置为 *如果在期限内没有客户回应、 *再次请求时,请提新通知客户 *在客户拒绝撤回索赠后6天以P	湖回要求后的第7天。 则会自动期间读素指。 并输入和回要清理由。 6,不能再次增出期间请求。 再次要请期回 取满期回要请	

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。 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。 <mark>咨询窗口:</mark> 向Qoo10进行咨询>分类[退款・投诉撤回]>[投诉撤回]进行咨询。