

发货流程及注意事项



目录

• 从哪里开始操作？	3
1. 发送处理流程	4
2. 发送处理相关注意事项	5

发货流程及注意事项

本章介绍发货流程及注意事项。

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 > 运送管理

- 1 J·QSM左侧的【运送/取消/未收取】菜单
- 2 点击后选择下拉菜单中的「运送管理」



小贴士

不可同时显示一个以上的下拉菜单。如要选择其他的菜单按钮，请先收起当前的下拉菜单后，再进行选择。

发货流程及注意事项

1. 发货流程

填写了发货预定日等待发货的订单，准备好商品后，填写运送公司和运单号码，即可在QSM后台做发货处理。

- 1 点击【买家已付款(详情查看)】选项卡。
- 2 点击新订购【数字】，会显示所有订单信息，在列表中双击选中需做发货处理的订单。

运送状态	订购号码	购物车号码	运送公司	运送单号	发货日	发货预定日	商品名	数量
买家已付款	3319	2838	Qxpress		2018/10/02	2018/10/15	【新品セール】★送料無料	
买家已付款	3319	3798	Qxpress		2018/10/02	2018/10/15	【新品セール】★送料無料	
买家已付款	3319	3971	Qxpress		2018/10/02	2018/10/15	【新品セール】★送料無料	

- 3 点击【运送预定日输入】选项卡。
- 4 发货预定日选项的【日历表】中选择发货预定日。
- 5 点击【确认】按钮后，系统会自动发送邮件给买家，通知订单的发货预定日。

发货预定日: 2022/10/07

日历表: 2018年8月 (Aug) 1-4, 5-11, 12-18, 19-25, 26-31. 日期 21 和 22 被选中。

确认

- 6 点击【发货处理(批量发货)】选项卡
- 7 运送公司的选项中，选择运送公司后，填写运单号码。
- 8 点击【发货确认】按钮，系统会自动发送邮件给买家，通知订单已发货。

发货处理(批量发货)

发货日: 2018/10/02 (Example) YYYY

运送公司: Qxpress

运送单号: (输入除: 特殊符号以外的文字)

发货处理(批量发货) 选项: Excel批量发货确认, 新Excel批量发货确认

发货确认

2. 注意事项

- 超过平台规定时间不做发货处理的话，不仅运送积分会扣分，还会影响店铺推广活动。分数如果为负分时，限时特价，集体购买（团购）等促销活动将无法设置。
- 服务积分是运送积分，投诉积分、顾客评价的三项分数的合计。

① [运送积分]

顾客付款后至商品运送完成期间产生的分数。

② [投诉积分]

取消/退货等售后服务中，如有顾客投诉时产生的分数。

③ [顾客评价]

根据买家评价产生的分数。（顾客评价分为三种）

① 一般商品

Type	发送国家	发货处理积分				运送积分				
		Quick Quick Start + 1.5分	Quick Start + 1分	Good Start + 0.5分	Normal Start + 0.1分	Best + 2分	Good + 1分	Not Bad 0分	Slow -1分	Very Slow -2分
当天发送	国内运送(Local)	0天	/	/	/	0~2天	3天	4~5天	6天	7天~
	海外运送(Oversea)					0~3天	4~5天	6~7天	8~9天	10天~
一般发送	国内运送(Local)	/	0天	1天	2天	0~2天	3天	4~5天	6天	7天~
	海外运送(Oversea)					0~3天	4~5天	6~7天	8~9天	10天~

※ 一般商品：从付款完成日 ~ 配送完成日为止的期间

※ 从付款日到配送完成为止的期间在（日本国内发货6天以上，海外发货8天以上），运送积分是负分的订单，不能积累发货处理积分。

■ 预售商品

Type	发送国家	运送积分				
		Best 0分	Normal 0分	Not Bad 0分	Slow -2分	Very Slow -3分
预售发送	国内运送(Local)	0~2天	3天	4~5天	6天	7天~
	海外运送(Oversea)	0~3天	4~5天	6~7天	8~9天	10天~

※ 预售商品：从商品准备日/上市日 ~ 配送完成日为止的期间（可发货日期与发货预定日不同）

■ 自动配送完成积分

Type	发送国家	分数
一般 & 预售商品	国内运送(Local)	-2分
	海外运送(Oversea)	

※ 从2019年9月1日开始适用

②

■ 投诉积分

Type	分数
取消/退货	-3分
未收取申告	-2分

※ 因卖家原因发生的取消/退货 -3分

③

■ 顾客评价

Type	分数
强烈推荐	+1分
推荐	0分
不推荐	-1分

■ 运送延迟积分

Type	发送国家	积分
一般 & 预约商品	国内发送 (Local)	-2点
	海外发送 (Oversea)	

※ 2021年07月08日起

2. 注意事项

- 根据商品设定（非预约/一般商品·预约商品）的不同，发送延迟的扣分也有所不同。

<非预约/一般商品>

一般商品	日期	(周一)	(周二)	(周三)	(周四)	(周五)	(周六)	(周日)	(周一)	(周二)
		付款日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	休日	休日	+5Day	+6Day
Penalty Lv.					注意				警告	制限
Penalty 内容				邮件督促					发货延迟积分 -2点	*延迟商品广告限制 *延迟商品销售限制

- 限制处罚分为以下三个阶段

※ 第1阶段(注意)：如果有付款日起3营业日之内未发送的订单，系统会在当天自动发送催促发送的邮件

※ 第2阶段(警告)：如果有付款日起3营业日之内未发送的订单，将会从次日（第五个营业日）开始扣配送延迟分2分（-2）。

※ 第3阶段(限制)：如果有付款日起3营业日之内未发送的订单并且发送率为95%以下（发送率以付款日为标准）

将会在次日（第6个营业日）对店铺的商品贩卖以及商品推广进行限制。

└ 延迟商品贩卖限制期限：从限制日起30天之内。

└ 商品推广限制：商品会因停止销售导致不能做推广广告。

<预约商品>

预售商品	日期	(周一)	(周二)	(周三)	(周四)	(周五)	(周六)	(周日)	(周一)	(周二)
		预售日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	+5Day	+6Day	+7Day	+8Day
Penalty Lv.		注意			警告	制限				
Penalty 内容		邮件督促			发货延迟积分 -2点	*延迟商品广告限制 *延迟商品销售限制				

- 限制处罚分为以下三个阶段

※ 第1阶段(注意)：如果商品设定的商品准备日/上市日当天有未发送订单，系统会在当天自动发送催促发送的邮件。

※ 第2阶段(警告)：如果商品设定的商品准备日/上市日起2日以内有未发送订单，将会从次日（第3日）开始扣配送延迟分2分（-2）。

※ 第3阶段(限制)：如果商品设定的商品准备日/上市日起3日之内未发送的订单并且发送率为95%以下（发送率以付款日为标准）

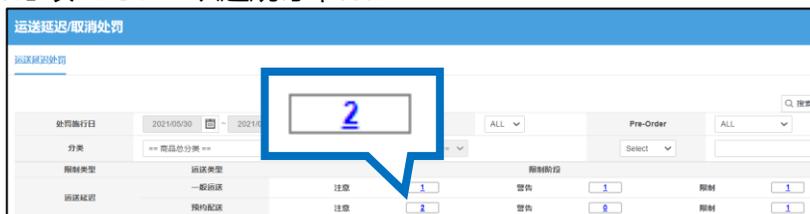
将会在次日（第4日）对店铺的商品贩卖以及商品推广进行限制。

└ 延迟商品贩卖限制期限：从限制日起30天之内。

└ 商品推广限制：商品会因停止销售导致不能做推广广告。

小贴士

QSM> 商品管理> 运送迟延/取消处罚 菜单、或者从运送管理 菜单的「注意」「警告」「限制」项目可以确认违规订单件数。



2. 注意事项

·订购处理中和新订购的区别

买家已付款的订单，会在[新订购]中显示。

订购处理中的订单，由于还未付款，请不要做发货处理。

等买家付款后，订单状态更新为【新订购】，新订购状态的订单可在后台做发货处理。

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 7	新订购 41	等待发货 129	运送延期 3	取消要求取消中 (最近2周)					
预售商品订购件	订购处理中 0	新订购 28	等待发货 129	运送延期 2					
运送方式 ?	一般运送 (追踪-X) 0	一般运送 (追踪-O) 173	特送(DHL, EMS, Fedex 等) 0	发货预定日超过件					
<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	发货预定日	商品名	数量
<input type="checkbox"/>	买家已付款	3319		Qxpress		20181002	2018/10/15	【新品セール】★送料無料▶	
<input type="checkbox"/>	买家已付款	3319		Qxpress		20181002	2018/10/15	【新品セール】★送料無料▶	
<input type="checkbox"/>	买家已付款	3319		Qxpress		20181002	2018/10/15	【新品セール】★送料無料▶	

2. 注意事项

·订单处于什么状态下买家可以不提交申请就取消订单？

订单处于【新订购】状态时，买家不用提交取消申请就可以取消订单，所以请填写【运送预定日】，订单状态就会变为【等待发货】，客人不提交申请就不能删除订单。此外，出现以下情况客人还是可以不提交申请就能够取消订单，请您注意。

〔超过运送预定日未发送订单〕

超过填写的运送预定日日期且未进行发送处理，订单就会被移动到【运送延期】状态，买家无需提交申请就可以直接进行取消。

〔一般订单（非预约商品）〕

平台规定的付款日3天内需做发货处理，付款日按照工作日（周一～周五）计算，周六、周日不在计算对象内。如果超过这个期限仍未做发送处理，买家只要在提交取消申请时，选择店铺责任取消的选项后进行提交，就可以直接取消订单并退款。

〔预约订单（预约商品）〕

以商品页面上设定的发送日期为准，如果超过设定的发送日期仍未做发送处理，买家只要在提交取消申请时，选择店铺责任取消的选项后进行提交，就可以直接取消订单并退款。

	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	7	41	等待发货 129	运送延期 3	取消要求取消中 (最近2周) 0
预售商品订购件	订购处理中 0	新订购 28	等待发货 129	运送延期 2	
运送方式	一般运送 (追踪-X) 0	一般运送 (追踪-O) 173	特送(DHL, EMS, Fedex等) 0	发货预定日超过件 0 查询	

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]>[物流・运送・订单信息]