如何处理退货申请



Update 2022-04

目录

• Y	人哪里开始操作?	<u>3</u>
1.	如何查看退货申请	<u>4</u>
2.	退货责任在店铺时如何处理	<u>8</u>
3.	如何设定退货费用	<u>13</u>
4.	如何申请退货附加费	<u>14</u>
5.	常见问题	<u>18</u>

如何处理退货申请

• 接下来为大家介绍退货申请的处理操作方法。 主要介绍商品从顾客处退货到店铺之后进行的退款处理方法。

从哪个页面进行操作呢?

登陆 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



• 可以用下面的方法查看顾客提出的退货申请。

1.可从JQSM后台主页「索赔/咨询」栏目查看顾客提出的退款申请件数,点击显示件数的数字可以直接跳转到查看退款申请的管理页面。

索赔/咨询	
索唁	
取消申请	4
退货申请	1
替換申请	1
未收取举报	0
正在取消	0
正在退货	0
正在替换	0
撤销索赔	
正在申请撤销	0
拒绝撤销	2
咨询	
等候回复	1
正在回复	0

2.点击「退货中」信息栏的红色数字,就会自动跳转到处理「退货申请」所在的管理页面。

取消&未收取			
状态类面向 洋坡面向		退货申请	
取消	取得要求	<u> </u>	<u>♀</u> 取消完成 <u>4</u>
遊賞	遊貨申請	5	・ ・ ・
交換	申请交换/奕家确认	<u>3</u> 再次运送中	<u>0</u> 交換延期 <u>3</u>
未收取申告	接收申请	<u>〔</u> 奥家鄉认	輸入延迟 ① 5 遊飲完成 ① 部分逐款完成 ①
撤回家暗	撤回委请	<u>0</u> 撤回保留	2
拒總取消			已拒绝取消
选择所有 N Excel			商品神愛 整个 💙 Q 査询 関係

退货申请··顾客要求退货时提出的申请,处于店铺尚未承认,商品也并未返还的 状态。顾客在收到商品7天之内可以从【MyQoo10】提交退货申请。

3.点击数字后会在下方列表中显示订单的大致信息。

の突然時	详慎宣询													st United EU	E REVAGER	/美成影社的 F	(1)开始计算的图74	Asia
		斯治安 来				5	10:10 中						WARK					
		With an a				<u> </u>	波田中					5						
		退货中清				5	・遊賞保留					9	退货完成					
							 已收件/退款请求 					2						_
		申请交换/实家	输认			2	再次通道中					<u> </u>	交換短期					
又中告		接收中请				<u> </u>	安家确认					5	明いたた 道款完成					H
													部分過数完成					
18		撤回委请				2	撤回保留					2						
219													已拒绝取消					
68 B Excel																商品种类	81 V Q	查询
道货:处理要求 道货:处理要求		修改订购 订购取用		2022/09/15 2020/01/22	卖家直接发送 卖家直接发送	2022/09/15 2020/01/22	2020/01/22	775347779 452349095	255531385 166826697	1000015101 612543861		test goods ゴ 주윤 TEST / ()	ルド手巻き 1 1#: 1	qL JP	L L	IPY IPY	100	
(出版: 計評要求)		10205709		2022/09/15	专家百禧发送	2022/09/15		775347779	255531385	1000015101		test goods 2	- たち手持さ 1	JP		PY	100	-
退货:处理要求		订购取用		2020/01/22	卖家直接发送	2020/01/22	2020/01/22	452349095	166826697	612543861		주侵 TEST/0	141 1	JP	J	IPY	1	
退货:处理要求		UN6404		2019/11/12	卖家直接发送	2019/11/12	2019/11/12	420827763	162541911	612543861		주문 TEST / D	141 1	0 JP	1	PY PV	10	
国際・研究要素		CTIGHT/R		2019/11/14	美術山政(20)3	2019/11/13	2019/11/13	417102001	162170704	612543061		空 TEST/II	141 1	JP		PY	1/	
factor - Particular -		Participants.			Pileasona.							The reserve						
														_		_		_
10.10		-				取消	/退货完	352	time rold			-				取消	/退货用	词
选择		处理	味る		*	取消	個貨完	成	取消/	通貨商	曲	未	攻到瞭	因		取消	/退货申 日	间道
选择	退货 : 处	处理	状态		*	取消	/退货完 日	382	取消/	這貨電	曲	未	皮到原	因	20	取消	/過貨車 日	间
选择	退货:处 退货:处	处理 性要求 性要求	状态		*	取消	/遺貨完 日	388	取消 / 订购取 订购取	退货 现 消	Let	未	收到顾	B	21	取消 019/ 019/	/過货申 日 11/14 11/06	Þ ið
选择	退货:处 退货:处 退货:处	处理 理要求 理要求 理要求 理要求	以状态		~	取消	/退货完 日	52	取消/ 订购取 订购取 订购取	退货 现 消 消	Le	抹	收到瞭	B	20	取消 019/ 019/ 019/	/過食用 日 11/14 11/06 11/12	申请
选择	退款:处 退贷:处 退贷:处 退贷:处	处理 建要求 理要求 理要求 建要求 建要求	状态		-	取消	旧	301 	取消/ 订购取 订购取 订购取	遇 換 期 消 消 消	LE	末	收到瞭	B	21	EX 34 019/ 019/ 019/ 020/	/退货用 11/14 11/06 11/12 01/22	

4.双击大致信息,就会在交易信息窗口显示订单的详细信息。 在「理由」里也会显示顾客要求取消的原因。

交易信息									
订购日	2018/08/09	订购号码		商品代码					
商品名			Go	数量	1				
				订购国家	JP				
选项信息	选项代码:			总订购额 / 付款方法	999				
买家姓名		收取人名		收取人联络处					
商品发货日	2018/08/14	运送公司	ヤマト宅急便	运送单号	运送追踪				
交易完成日		运送地址	'lanan						
短信	给客户发送纸条	西区地址	Japan						
要求日	2018/08/15	完成日		未收取类型					
合作名称									
	修改江國	v	附件	Return	image.ipg				
理由	サイズを間違えで主文して	てしまったため							
					1.				
* + 0**		\sim							
奕家留言					*				
			12210-1-72						
			選択爭坦	變更	\sim				
~ 1			1						
埋田			サイブを問	サイブを問違うで注文してしまったため					

1. 如何查看退货申请以及处理方法(顾客要求取消)

5.如果同意顾客退货,点击【退货要求接受/验证】按钮接受顾客退货。 如果需要用特定的发送方法和指定的发送公司退货,请通过发纸条的方式提前通 知顾客。

退货状态确认与处理 🥐									
退货收回方式	卖家收回(佐川急便) 退货费用								
回收地址(买家)	收取人名 收取人联络处								
退货运送公司	运送公司 ▼ 运送単号 运送追踪								
退货发送日	■ 修改								
*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)									
2 1 週	許要求接受/ 验证 退货的撤回要请 回收完成/全额退款 退货申请要求交换处理								

接受退货申请之后,订单的状态会变成「退货中」。

取消&未收取				
状态类查询 洋慎查询			" 起送的商品思想到湖 道美书	6031款4日起开始计算的超过4日未被消认的商品。
取消	取消要求	<u>5</u> 取消中	<u>0</u> 取消完成	4
遊賞	道货申请	道貨中 主 2.2.5.米組 - 日政作/認知識永	<u>5</u> <u>0</u> 進終完成 0	1
交換	申请交换·奕家确认	3 再次运送中	夏 交換延期	2
未收取中告	接收申请	<i>以前</i> 家突 <u>0</u>	輸入延迟 5 進於完成 部分進款完成	<u>0</u> 0 0
黎回來 賠	撤回委请	2 撤回采用	1	
拒绝取消			已拒迫取消	<u> </u>
选择所有 I Excel				商品神美 整个 💙 Q. 直狗 刷新
退货中			5	
- 退货保留			<u>0</u>	
-已收件/退	款请求	<u>0</u>		

1. 如何查看退货申请以及处理方法(顾客要求取消)

6.收到退还商品后,检查返送商品的状态是否和顾客提出退货的理由相符,如果同意退款就点击【回收完了/全额退款】按钮。

- 退货状态确认与处理 🥐									
退货收回方式	卖家收回(佐川急便)	退货费用							
	收取人名 收取人联络处								
	JP(Japan) 🔻								
回收地址(买家)									
	4100-010								
退货运送公司	运送公司	运送追踪							
退货发送日	鬱改								
*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)									
	退货要求接受/ 验证	额退款 退货申请要求交换处理							

7. 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. ¥r请重新确认对应商品的信息. ¥r要进行退货处理吗?							
ОК	キャンセル						

8.此时会跳出一个新的退货处理窗口,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	327657018							
商品名	test item							
买家姓名								
原因	[瑕疵商品]商品が破損していたため							
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. 如何查看退货申请以及处理方法(顾客要求取消)

9.如果弹出下面对话框,说明处理已经成功。



退货申请处理完毕之后,请给顾客发纸条通知顾客已经处理完毕。

2.退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

已经发送完毕(配送状态在发送中,或者发送完毕)的,但是因为店铺的问题所以需要退货的订单应该怎么处理呢?

例如,

没有库存但是误做了发送处理已经处在发送中状态的订单,或者在发送途中被孙 损坏,又或者本身就是瑕疵商品的订单,该如何进行退货退款处理呢?

可以按照下面的方法处理这些问题。

运送/取消/未收取>运送管理



1.选择【运送中·交易完成】菜单。

运送管理	1								
运送商品	说明*按照	商品/选项信息准备运	送. 详细记录						
商品代码	卖家代码	运送状态		商品名	运送中	1/交易完成	选项		
593128689	testqoo10-1	买家已付款		test item【購入不可	J]				
*使用文件下载无需宣询方便下载文件即可(□ 文件下载)									
买家已付	甘款(摘要查看)	买家已付款(词	(情查看)	批量发货	运送中/交易完成				
订购处理中	1	新订购	<u>3</u>	ą	等待发货 1	运送延期	2		

2. 在「信息条件」栏里输入订单号码就可以对想处理的订单进行检索。

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					
期问选择	订购日 • 2018/03/01	₿ 00 ▼ ~	2018/08/16	23 🔻		Order Type	订购记录	v
运送状态	运送中 v Select					信息条件	订购号码	326297589
							7	
订购号码						4		
购物车号码								_
商品代码	信息条件	:			订购号码	•		
收取人名								
买家姓名	除了订单	号码之	外,购物	の 年早	号码,订单	号		
运送单号	码等等也	可以用	来进行对	订直	单的检索。			
卖家代码								
选项代码								

3.打勾☑之后双击订单详情。

买家	已付款(摘要查看)	买家语	已付款(详情查看)	批量发货		运送中/交易	完成			
期间选择		订购日	▼ 2018/03/01		~	2018/08/16	23 🔻			Order
运送状态		运送中	▼ Select		•					信息条
	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	B
	配送中	326297589	136127970	ゆうパック		121212121212	20180807	2018/08/06 11:30:09	2018/08/06	11:30:19
	回运	送状态	订购号码 购物	加车号码						
	副議中		326297589 1361279	70						

4.双击订单大致信息之后会「订单信息」和「运送信息」在信息栏中显示订单详情。 点击「客户管理」的【给客户发纸条】给客人发送取消订单的通知纸条。

订购信息				运送信息				
订购号码	326297589	运送状态	交易完成	收取人名	SungDoo KIM	(キム ソンドゥ)		
数量	1	贈品	マスク2枚	/电话号码	050-3189-707	0/-	编辑	
运送方式	一股运送 (追踪	-0)			国家	Japan		_
订购国家	JP	付款方法	现金	运送地址	邮政编码	273-0017	编辑	
商品代码	593128689	卖家代码 testqoo10-1			千葉県 船橋市 西浦			
/商品名	test item 【購入不可】		Go		3-4-2 Qxpress	s(W05 パース)	JEH:	
选项信息	Color:Black / Size:S / 返品 选项代码	不可商品です	经安白	告他知答	2	1212	12121212	运送追踪
合作名称			和音/	火東和オ	5			
		L						
客户管理	*打开							
短信 ?	给香	中发货纸条 请在上方订购目录	中确认要发送的纸条.					

☑处理小窍门

没有显示「订单信息·运动信息」的详情是不能选择处理订单的,搜索订单之后请双 击使其显示详情。

5.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❶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❷ 【发送】按钮。

發送紙條	
※通過'發送紙條	Y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 個人資訊顯示(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 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	✔ 郵件
	2 發送

2.退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

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?	
	ОК	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推送发货成功:0- 失敗:0	
	ОК

6.选择【取消处理】菜单,在「发送不可/取消处理」页面下选择「退货/退款」选项。

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	发货不可/取消处理								
💿 取消/换钱交易	无库存 ▼	仅对该订购商品取消	处理 ▼						
● 退货/退款	运送延期 ▼ 山	比订购件将返货处理。							
卖家留言	卖家留言 * 输入0* 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。								
住取消之前请分必元百知	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , 	和以用处理的,中	」能列后用有个投影响。						
● 退货/退款	¢	<u>ो</u> ठ्रो	关延期	▼ 此订购	的件将返货处理。				
取消的主要原因在店铺所以取消原因的选项只有「运送延期」。									

7. 在「卖家留言」栏填写发送纸条的内容, 顾客可以从MyQoo10页面里查看这个内容。

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								
○ 取消/换钱交易	无库存 ▼	仅对该订购商品取消	处理 🔻					
● 退货/退款	运送延期 ▼ 山	订购件将返货处理。						
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。								
在取消之前请务必先告知	在取消之前请务必先告知买家,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。							

8.输入纸条内容后点击右上方【确认】按钮。

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				确认		
○ 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消	处理 🔻]			
● 退货/退款	运送延期 🔻 此	运送延期 ▼ 此订购件将返货处理。					
卖家留言	* 输入的内容买家也可阅试	卖。为了方便买家了角	释相关信息,建议您慎重6	吏用订购商品网站国家的	····································		
在取消之前请务必先告知买家,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。							

9.弹出下图窗口,说明订单已经取消成功。



3.如何设定退货费用

因为下单错误,尺寸颜色选择错误,地址错误,长期不在家无人收货等被配送公司 返送回店铺。这类取消理由是顾客的原因时,如店铺提前已设置退货费用,在进行取 消退款操作的同时,系统会自动扣除退货费用,退款给顾客。 (如果不希望向客户收取退货费用,也可以选择全额退款。)

设定方法

J·QSM→商品管理→运送费管理→退货费用 根据需要输入退款金额。(如果退款费 用是500日元就输入「500」。金额的设定上限为1000日元) →点击【确认】按钮完成退货费用的设定。

■ 运送费管理			
出荷地别送料 运送地址名 商品运送地址	× + + 出荷地別送料	地址委更	
退货/交换地址 退货收回方式 👔 退货运送公司		地址变更	确认
退货费用	500		
	退货费用 <table-cell></table-cell>	500	

3. 如何申请退货附加费

什么是退货附加费・・?

退货附加费是顾客原因(下单错误,尺寸选择错误等)需要取消时,可以从 JQSM上对需要顾客支付的初期运费和一部分费用的支付进行申请,并让顾客支付。

※退货附加费的付费方法只有QMoney。

申请退货附加费之后的支付过程



·如何申请退货附加费方法

1.J·QSM→运送/取消/未收取→取消/退货/未收取 页面



2.选择❶【详情查询】菜单, ❷详情查询栏中输入订购号码, 点击❸【查询】按钮 (也可以用购物车号码进行检索。)

取消&未收取	
状态类查询	^{¥協} 查询 ①
期间选择订购日	▼ 2018/08/17 箇 ~ 2018/08/17 箇 株态美査询 取消 ▼ 处理要求 ▼
详情查询 订购号	555 v 325059441 2
选择所有 🛛 Excel	Q. 直询 刷新
状态类查询	详情查询
期间选择	
*#11-12-17	5月9日 5円世行恒采。
详情查询	订购号码 🔻 325059441

3.显示订单大致信息后,在选择项目下方的方块中打勾回,并双击订单大致信息。

状态类	查询	详情查询										
期间选择		订购日	▼ 2018/08/17	2018/08/17			状态类查询	取消 ▼	处理要求	٣		
详情查询		订购号码	* 325862960									
选择所有	Excel										Q 查询	刷新
选择	处理状	あ 取消/退货	完成 取消温货理由	未收到原因	取清/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
×							2018/08/03		325862960	135998894	593199082	

4.下拉滑块至管理页面最下方,点击「部分退货/退货附加费」旁边的【打开】按钮。



5.点击【打开】按钮后会弹出下图菜单。

部分退货 / 退货附加费	腰 ? × 关闭		
要求 查询			
类型	●部分退货 ◎退货附加费		
订购号码	325862960	目录	数量错误 ▼
取消数量	0 •		
预计退货金额			
卖家留言		h	
* 请输入取消数量.			
			部分退货 / 退货附加费

3. 如何申请退货附加费

6.「❶|类型]选择退货附加费。

「②请求金额」栏可以输入需要顾客支付的附加费金额。

(例:如果需要顾客多付200日元就输入「200」上 金额上限为1000日元,如果超过1000 日元请通过下述方式咨询:

<u>向Qoo10进行咨询</u>>选择类型: [退款・投诉撤回]>[订单取消・退款(全额)]。) 「③卖家留言」填写付费金额产生原因。点击【④申请】按钮。

部分退货 / 退货附加费 💿 🗙 关闭	
要求 查询	
类型 1 ◎部分退货 ⑧退货附加费	
订购号码 325862960	请求金额 200
卖家留言 3	
* 博输入取消收量.	
1 类型	●部分退货 ●退货附加费
2 请求金额	200

7.点击【申请】按钮后弹出下图窗口说明申请已经成功。

qsm.qoo10.jp の内容 申请已成功, 买家同意时请求付款的金额以Q现金形式支付,	
	ОК

店铺申请操作结束之后,顾客会在自己的MyQoo10ページ上看到下图所示 「返品追加金の請求」(请支付附加金额)的按钮。

MyQoo10ページ



点击这个按钮之后如下图所示会出现一个 (QMoney) 支付的按钮。 点击【QMoneyで支払う】(QMoney 支付)按钮,就会从顾客的Q钱包中扣除这 一部分钱,转账到店铺的Q钱包里面。

MyQoo10ページ						
QMoneyで返品追加金を支払	ð					
*ショップが【購入者の都合による *内訳を確認しQMoneyで金額を *支払いが完了するとお客様のO	b返品/交換】に対する追加の費用をお客様に請求した内訳です。 支払ってください。 Moneyがショッブへ支払われます。					
QサイフQ·money: <mark>6,516円</mark>						
Domestic Additional Cl	narge					
☆ テスト・・・・ ② 質問およびショ 要請日	<u>ョップとのチャット</u> 商品名		請求金額			
2018/08/03	test Item タイブ:A / 色いろ テスト:テ 教量:1 注文番号(カート番号): 325862957 (135998894)		200円 QMoneyで支払う			
ショップのメッセージ:販売者メモ	テスト	QMoney	で支払う			

可以通过「查询」查看附加金额的支付情况。

- 「❶查询」点击菜单。
- 「❷类型」选择「退货附加费」

「❸要求日期」可以通过旁边的日历来进行调整。

- 「④查询」点击查询按钮之后会表示订单的处理详情。
- 「⑤处理状态」可以通过这二个项目来查看订单的处理进度。

部分退货 / 退货附加费 💿 🗙 🕫										
类型	退货附加费 ▼	2 B	求日期 2018/08/17 🛅 ~		2018/08/17 🛅 3		详细查询 订购号码		▼ Q 查	
类型	订购号码	购物车号码	要求日期	完成日	处理状态	目录	取消数量		預计退货金额	
退货附加费	327755508	136580473 2018	/08/17	申	青 【货币	加费	0	50		JP
部分退货 / 退货附加费 ⑦ × ^{关闭} 要求 查询										
类型		退货附加费	np V	•			2018/08/17		2018/08/17	
4	类型		购	购物车号码		明	完成日		处理状态	
退货附加费		327755508	13658	136580473		7			申请	
处理状态是「申请」,说明顾客还没有进行付款操作。										

4. 常见问题

常见问题

Q.没有提出退货申请的情况下商品被顾客退还回来了该怎么办? A.马上联系顾客,请客人从MyQoo10上提出退货申请。

Q.顾客提交了退货申请,但是迟迟不把商品退换回来该怎么办? A.如果是顾客要求取消却不肯退货的话,首先先同顾客取得联系,请顾客把商品退还回来。

如果和顾客联系之后仍然没有退还商品,请通过下述方式咨询: <u>向Qoo10进行咨询</u>>选择类型:[退款・投诉撤回]>[投诉撤回]

如有其它疑问,请通过下述方式咨询: <u>向Qoo10进行咨询</u>>选择类型:[退款・投诉撤回]>[订单取消・退款(全额)]