

如何处理退货申请



目录

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

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



1. 如何查看退货申请

- 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	
索赔	
取消申请	4
退货申请	1
替换申请	1
未收取举报	0
正在取消	0
正在退货	0
正在替换	0
撤回索赔	
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	
状态类查询	详细查询
取消	取消请求
退货	退货申请
交换	申请交换类确认
未收取申请	接收申请
撤回索赔	撤回索赔
拒绝取消	拒绝取消

取消	取消	取消完成
退货	退货申请 已收件/退款请求	退货完成
交换	再次退货中	交换延期
未收取申请	商家确认	确认收货
撤回索赔	撤回索赔	部分退款完成
拒绝取消	拒绝取消	已拒绝取消

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。

1. 如何查看退货申请以及处理方法（顾客要求取消）

3. 点击数字后会在下方列表中显示订单的大致信息。

取消&未收取

取消类选择 | 详细查看

取消类选择: 取消要求, 取消中, 取消完成
 退货类选择: 退货申请, 退货中, 退货完成
 交换类选择: 申请交换/退货确认, 再次退货中, 交换结束
 未收到类选择: 接收申请, 卖家确认, 确认接收, 部分退货完成
 取消类选择: 取消申请, 取消中, 取消完成
 取消类选择: 取消申请, 取消中, 取消完成

选择所有 | 导出 Excel

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
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求				2019/11/14
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求				2019/11/06
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求				2019/11/12
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求				2020/01/22
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求				2022/09/15

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
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求		订购取消		2019/11/14
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求		订购取消		2019/11/06
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求		订购取消		2019/11/12
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求		订购取消		2020/01/22
<input type="checkbox"/>	退货: 处理要求		修改订购		2022/09/15

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: [] | 数量: 1

选项信息: 选项代码: [] | 订购国家: JP | 总订购额/付款方式: 999

买家姓名: [] | 收账人名: [] | 收账人联络处: []

商品发货日: 2018/08/14 | 运送公司: ヤマト宅急便 | 运送单号: [] | 运送追跡: []

交易完成日: [] | 运送地址: Japan | []

短信: 给客户发送纸条

要求日: 2018/08/15 | 完成日: [] | 未收取类型: []

合作名称: []

理由: 修改订购 | 附件: Return_image.jpg

理由: サイズを間違えて注文してしまったため

卖家留言: []

理由: 選択事項変更

理由: サイズを間違えて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

收取人名 收取人联络处

回收地址(买家) JP(Japan)

退货运送公司 运送公司 运送单号 运送追踪

退货发送日 修改

*在OSM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 退货的撤回申请 回收完成/全部退款 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

状态查询 详细查询

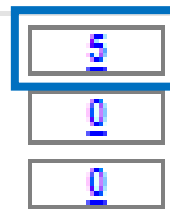
取消	取消请求	取消中	取消完成
退货	退货申请	退货中	退货完成
交换	申请交换/卖家确认	再次退货中	交换延期
未收取申请	接收申请	卖家确认	确认延迟
撤回退货	撤回退货	撤回保留	退货完成
拒绝退货			部分退货完成
			已拒绝退货

导出CSV 导出Excel

页码种类 全部 查询 刷新

退货中

- 退货保留
- 已收件/退款请求



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 ?

退货回收方式 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)

退货运送公司 运送公司 运送单号 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，请务必先输入并保存)

退货要求接受/验证 回收完成/全额退款 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？

OK 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

处于收回退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

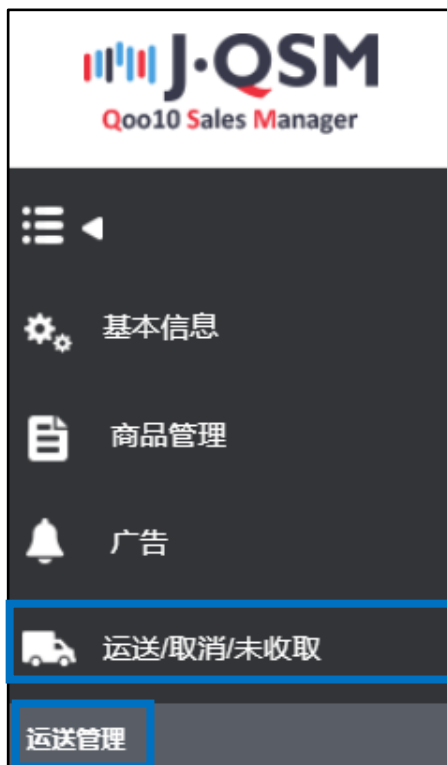
已经发送完毕（配送状态在发送中，或者发送完毕）的，但是因为店铺的问题所以需要退货的订单应该怎么办呢？

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



2. 退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

1. 选择【运送中·交易完成】菜单。



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。



3. 打勾☑之后双击订单详情。



2. 退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

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
数量	1	贈品	マスク2枚
运送方式	一般运送 (追跡-O)		
订购国家	JP	付款方式	現金
商品代码	593128689	商家代码	testqoo10-1
商品名	test item【購入不可】		
选项信息	Color Black / Size S / 返品不可商品です		
合作名称			
客户管理	▼ 打开		
给客户发纸条		给客户发纸条	

给客户发纸条

☑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①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②【发送】按钮。

發送紙條

※ 通過'發送紙條'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(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。請注意如果您的個人資訊顯示在主頁可能被非法濫用。

(0/1000)

翻譯器 JAPANESE >> Chinese(Simplified) 翻譯

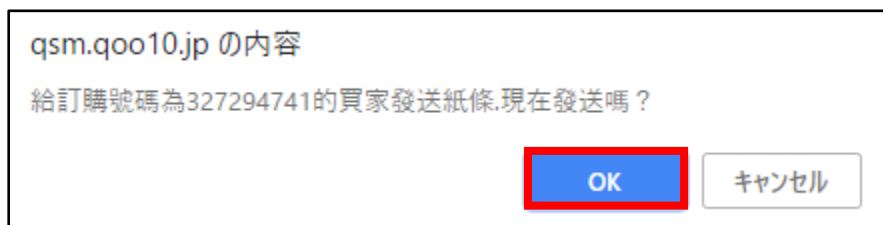
文件 + Add (0MB / 4MB) 上传文件

添加 郵件

② 發送

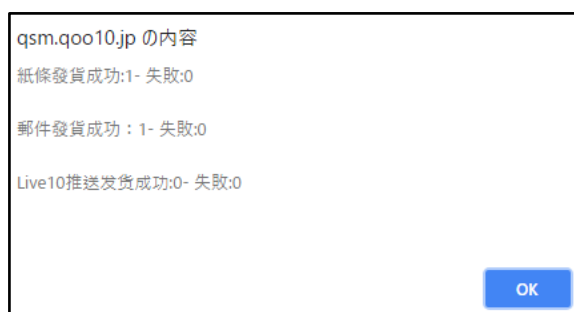
2. 退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

点击【发送】按钮之后会显示下图提示，点击【ok】完成发送操作。



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。



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。



2.退货责任在店铺方面的退货申请处理方法

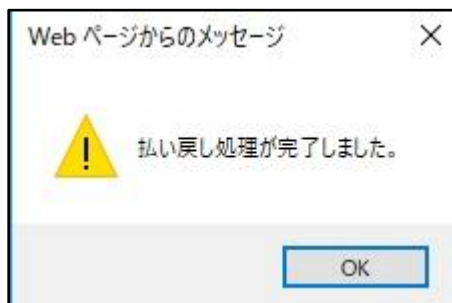
7. 在「卖家留言」栏填写发送纸条的内容，顾客可以从MyQoo10页面里查看这个内容。

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				
<input type="radio"/> 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消处理		
<input checked="" type="radio"/> 退货/退款	运送延期	此订购件将退货处理。		
卖家留言	<input type="text"/>			
<small>* 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。</small>				
<small>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。</small>				

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				
<input type="radio"/> 取消/换钱交易	无库存	仅对该订购商品取消处理	确认	
<input checked="" type="radio"/> 退货/退款	运送延期	此订购件将退货处理。	确认	
卖家留言	<input type="text"/>			
<small>* 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。</small>				
<small>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。</small>				

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→运送货管理→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」。金额の設定上限为1000日元)
→点击【确认】按钮完成退货费用的设定。

運送費管理	
出荷地別送料	出荷地別送料
運送地址名	出荷地別送料
商品運送地址	地址変更
退貨/交換地址	地址変更
退貨收回方式 ?	賣家收回
退貨運送公司	佐川急便
退貨費用 ?	500

退货费用 ? 500

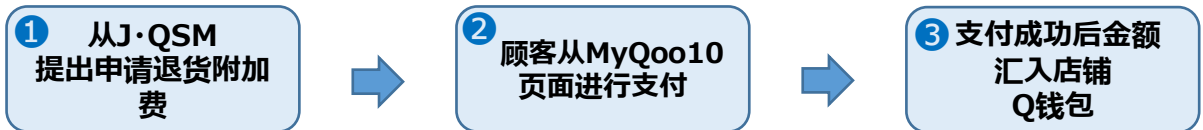
3. 如何申请退货附加费

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。

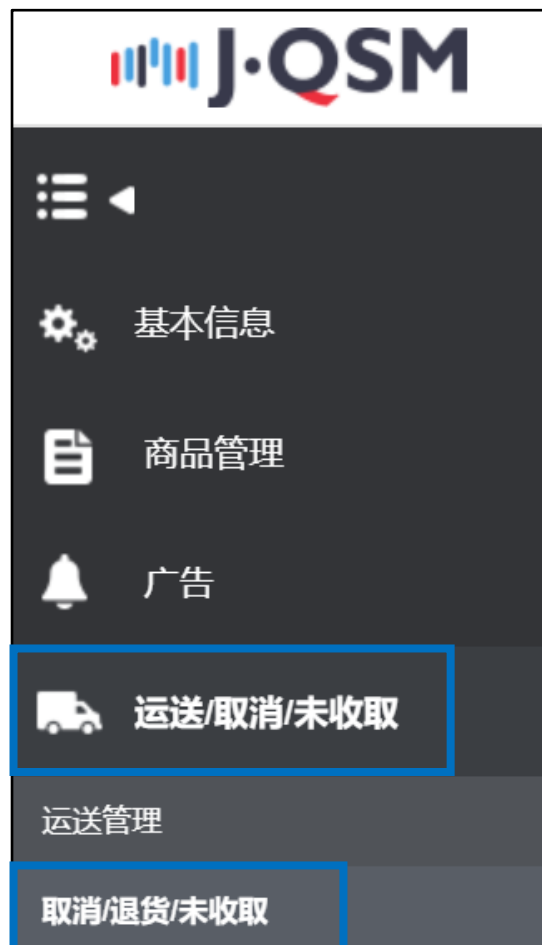
※退货附加费的付费方法只有QMoney。

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



3. 如何申请退货附加费

2.选择①【详情查询】菜单，②详情查询栏中输入订购号码，点击③【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 详情查询 ①

期间选择 订购日 2018/08/17 ~ 2018/08/17 状态类查询 取消 处理要求

详情查询 订购号码 325059441 ②

选择所有 Excel ③ 查询 刷新

状态类查询 详情查询

期间选择 订购日 2018/08/17 ~ 2018/08/17

详情查询 订购号码 325059441

「详情查询」栏可以选择购物车号码进行检索。

3.显示订单大致信息后，在选择项目下方的方块中打勾☑，并双击订单大致信息。

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	卖家商品
<input checked="" type="checkbox"/>							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 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

* 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. 「**1**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：

[向Qoo10进行咨询](#)>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 [X] 关闭

要求 查询

类型 **1** 部分退货 退货附加费

订购号码 325862960 请求金额 **2** 200

卖家留言 **3**

* 请输入取消数量

4 申请

1 类型 部分退货 退货附加费

2 请求金额 200

4 申请

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.

OK

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

購入商品送付状態	決済待ち 0 (決済処理中 0)	配送要請 5	配送中 1	配送完了 11 (受取確認 0)
キャンセル払い戻し	キャンセル中 0	返品中 0	払い戻し待ち 0	払い戻し完了 30
				返品追加金の請求 合計1件

返品追加金の請求
合計1件

3. 如何申请退货附加费

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う

*ショップが【購入者の都合による返品(交換)】に対する追加の費用をお客様に請求した内訳です。
*内訳を確認しQMoneyで金額を支払ってください。
*支払いが完了するとお客様のQMoneyがショップへ支払われます。

QサイフQ-money : 6,516円

Domestic Additional Charge

テスト... 質問およびショップとのチャット

要請日	商品名	請求金額
2018/08/03	test item タイプ:A / 色:いる テスト:手 数量:1 注文番号(カート番号): 325862957 (135998894)	200円

ショップのメッセージ: 販売者メモテスト

閉じる

可以通过「查询」查看附加金额的支付情况。

「①查询」点击菜单。

「②类型」选择「退货附加费」

「③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」可以通过这两个项目来查看订单的处理进度。

部分退货 / 退货附加费 ? 关闭

要求 查询 ①

类型 退货附加费 ②

要求日期 2018/08/17 ~ 2018/08/17 ③

详细查询 订购号码 ④

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	预计退货金额	
退货附加费	327755508	136580473	2018/08/17		申请 ⑤	退货附加费	0	50	JP

部分退货 / 退货附加费 ? 关闭

要求 查询

类型 退货附加费 要求日期 2018/08/17 ~ 2018/08/17

类型	订购号码	购物车号码	要求日期	完成日	处理状态
退货附加费	327755508	136580473	2018/08/17		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：

[向Qoo10进行咨询](#)>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：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[退款·投诉撤回]>[订单取消·退款(全额)]