

如何进行部分退款 操作



目录

▪ 从哪个页面进行操作？	3
1. 如何申请部分退款	4
2. 申请后查看处理状态及进度的方法	6

1.如何进行部分退货（部分退款）操作

什么是部分退货（部分退款）..？

部分退货是一个订单里有复数件商品，没有库存不能全部都发送的时候，可以用部分退货的操作方法把没有库存部分的订单金额退还给顾客。除此以外还能利用这个操作把额外设定的运费，或者是商品选项金额退还给顾客。

※部分退货（部分退款）只能在订单是「运送中・交易完成」的状态下的订单才可以进行操作。

(等待发货状态的订单无法进行该项操作。)

部分退款实例)

运费设定错了，想把额外收取的金额退给顾客..

一件商品顾客购买了5个，但是只有4个的库存了，想把1个的金额退给顾客..

·部分退货（部分退款）的操作方法

进入 JQSM→运送/取消/未收取→取消/退货/未收取 菜单



1. 如何进行部分退货（部分退款）操作

选择①【详情查询】菜单，在②详情查询栏里输入订单号码，点击③【查询】
(购物车号码也可以进行检索。)

在选择下方的方框里打勾☑，再双击蓝色框中的订单信息栏。

选择	处理状态	取消/退货完成	取消/退货理由	未收到原因	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
<input type="checkbox"/>							2018/08/13		327294742	13642360

点击页面最下部「部分退货/退款附加费」旁边的【打开】按钮。



点击【打开】按钮之后会出现一个新的菜单。

要求	查询
类型	<input checked="" type="radio"/> 部分退货 <input type="radio"/> 退货附加费
订购号码	327294742 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	

1. 如何进行部分退货（部分退款）操作

❶「类型」栏中选择部分退货。

❷「目录」栏中选择「数量错误」或者「返回产品价格和运输成本」

(例：一个订单中有复数件商品，其中一件或几件不能发送，想退回这一部分金额的时候请选择「数量错误」项目。

想退还额外运费或者额外选项费用的时候请选择「返回产品价格和运输成本」。)

❸「取消数量·预计退货金额」选项，选择「数量错误」则显示可以选择「取消数量」，选择「返回产品价格和运输成本」则❹「预计退货金额」栏会变成可以输入需要退还的金额数字的状态。

❺「卖家留言」中填写部分退货或者退货附加费的原因，提出申请之后有关部门会对其内容进行审核，通过审核之后操作才能成功。

输入例：ミスのため、送料250円を返金させていただきます。(译：运费设定错误，想把运费的250日元退还给顾客。)

❻「部分退货/退货附加费」点击这个按钮，提出部分退货申请。有关部门审查后会按照填写的数字给顾客退款。

要求	查询
类型	<input checked="" type="radio"/> 部分退货 <input type="radio"/> 退货附加费
订购号码	325862957
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	
<input type="button" value="部分退货 / 退货附加费"/>	

目录选择「返回商品价格和运输成本」时处理页面会像下图一样。

类型	<input checked="" type="radio"/> 部分退货 <input type="radio"/> 退货附加费
订购号码	325862957
目录	返回产品价格和运输成本
预计退货金额	20

目录选择「数量错误」时处理页面会像下图这样。

随着「取消数量」的改变，「预计退款金额」的金额数也会根据商品单价1个的价钱，2个的价钱进行自动修正。(商品单价500日元，顾客购买3件，库存不足需要退款1件，取消数量1，预计退款金额显示500。需要退款2件，金额显示1000。)

类型	<input checked="" type="radio"/> 部分退货 <input type="radio"/> 退货附加费
订购号码	325862957
目录	数量错误
取消数量	1
预计退货金额	899

2. 申请后查看处理状态及进度的方法

申请完毕后可以通过下面方法，在「查询」菜单里查看退款申请的结果。

「①查询」点击查询菜单。

「②类型」下拉菜单中选择「部分退货」。

「③要求日期」从项目的日历中选择申请的日期。

「④查询」点击查询按钮，就会显示申请的履历和处理的结果

「⑤处理状态」项目下表示的就是处理结果了。

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	订购国家
部分退货			2018/08/10	2018/08/13	完成	返国产品价格和运输成本	0	260	JP
部分退货			2018/08/10	2018/08/13	完成	返国产品价格和运输成本	0	199	JP
部分退货			2018/08/10	2018/08/13	完成	返国产品价格和运输成本	0	620	JP
部分退货			2018/08/10	2018/08/13	完成	返国产品价格和运输成本	0	620	JP

处理状态

完成

完成

通过有关部门审查，并且已经退款完毕的订单，处理状态会显示「完成」。

请通过这个项目来查询部分退货是否操作成功。

如果显示退款完毕，请给顾客发纸条通知客人已经退款完毕。(部分退款的金额会退还到顾客的Q存折里面。)

注意事项

·只有【配送中】，或者【配送完了】的订单可以申请部分退款，订单状态为退货/交换/未收取状态的订单无法申请部分退款。

与客人协商好部分退款，订单却处于不能申请的状态时，只要能在和客人沟通的纸条内容中有争得客人同意的对话内容，店铺可以直接从后台发纸条→[向Qoo10进行咨询](#)>分类[退款·投诉撤回]>[投诉撤回]向平台简单说明情况并申请撤销退货等申请。平台撤销后店铺可再次从QSM上进行部分退款申请。

·请在申请前提前发纸条给客人说明详细金额，没有详细金额无法通过平台审核，金额请精确到〇〇日元，只有个数，件数，百分比也无法通过申请。

·部分退款菜单只能用来进行部分退款操作，不能进行全额退款处理。(全额退款无需输入金额)如需要全额退款请点击→[7-1.如何取消订单及退款](#)参考操作手册。

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]>[投诉管理(退货·交换·未收取)]