

如何处理申请交换



目录

• 从哪里开始操作？	3
1. 如何查看交换申请	4
2. 如何通过交换申请	6
3. 如何处理交换申请后的再送	7
4. 常见问题	10

如何处理申请交换

- 下面来介绍申请交换的处理方法。

申请交换是误送商品，或者是商品破损时，顾客把商品退回到店铺之后将新商品交换给顾客的一种处理方式。

从哪个管理页面进行操作呢

登陆J·QSM

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

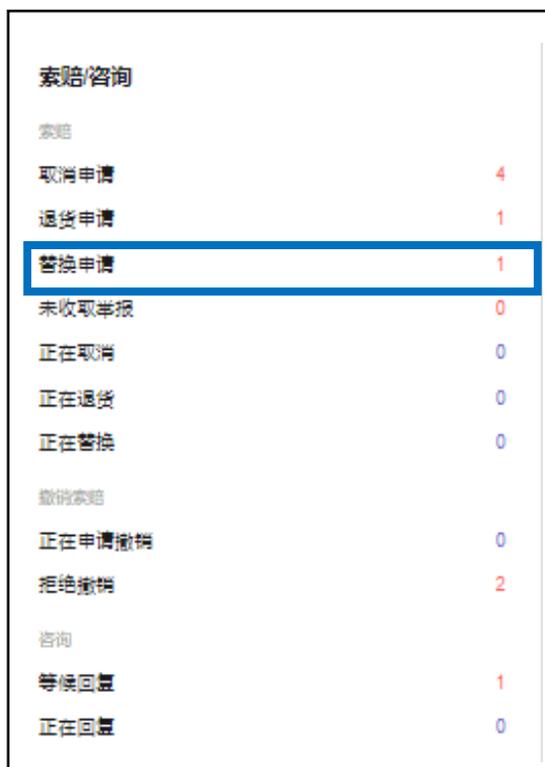
运送/取消/未收取 > 取消/退货/未收取



1. 如何查看交换申请

- 可以通过下面方法查看顾客提交的交换申请。

1. 顾客提交交换申请后，会像下图这样显示在J·QSM首页的「索赔/咨询」栏目中。点击显示替换申请件数的数字按钮，会直接跳转到交换申请的管理页面。
(JQSM>运送/取消/未收取>取消/退货/未收取 菜单)



索赔/咨询	
索赔	
取消申请	4
退货申请	1
替换申请	1
未收取单据	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. 跳转窗口之后请点击「申请交换」项目旁边的蓝色数字



取消&未收取

状态类型 详细查看

取消 取消请求 0 4

退货 退货申请 5 0 退货完成 1

交换 申请交换/卖家确认 2 再次退货中 0 交换转移 3

未收取申请 接收申请 6 卖家确认 5 确认收货 0

撤回索赔 撤回申请 6 退货完成 0

拒绝取消 已拒绝取消 0

应用 打印 Excel

筛选种类 全部 Q 查询 刷新

申请交换··是顾客提出交换申请还没有被店铺方许可的状态。顾客在收到商品7天之内可以从【MyQoo10】提交交换申请

1. 如何查看交换申请

3. 点击申请交换申请的件数，可以看到订单的大致信息，比如交换原因，提出交换的时间和处理的状态等等。

The screenshot shows a web interface for managing exchange applications. At the top, there are tabs for '状态管理' (Status Management) and '详细查看' (Detailed View). Below this is a grid of buttons for various application types and their statuses, such as '取消' (Cancel), '取消中' (Cancelling), '取消完成' (Cancelled), '未收到' (Not received), '未收到申请' (Not received application), '未收到申请中' (Not received application in progress), '未收到申请完成' (Not received application completed), '未收到申请中' (Not received application in progress), '未收到申请完成' (Not received application completed), '未收到申请中' (Not received application in progress), '未收到申请完成' (Not received application completed), '未收到申请中' (Not received application in progress), '未收到申请完成' (Not received application completed).

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	退货收回方式	订购日
<input type="checkbox"/>	交换：申请交换		修改订购		2021/12/20		2021/12/15
<input type="checkbox"/>	交换：申请交换		订购取消		2022/08/11		2022/08/02
<input type="checkbox"/>	交换：交换中		订购取消		2020/03/23		2019/11/06

4. 双击大致信息栏会显示订单的交易信息，「理由」栏会显示顾客提交交换申请时填写的交换原因。「附件」栏可以查看顾客上传的图片。

The screenshot shows the '交易信息' (Transaction Information) page. It displays various order details such as '订购日' (Order Date), '商品名' (Product Name), '数量' (Quantity), '订购国家' (Order Country), '买家姓名' (Buyer Name), '商品发货日' (Product Shipping Date), '交易完成日' (Transaction Completion Date), '要求日' (Request Date), and '合作名称' (Cooperation Name). The '理由' (Reason) section shows '错送商品 (大小, 颜色等等)' (Wrongly shipped goods (size, color, etc.)) and '附件' (Attachment) with a red link to a file named 'c985789c-fda4-46c8-9022-20950b6342e8.jpg'. A blue box highlights the attachment area, and a callout box at the bottom states '可以查看客人上传的图片' (You can view the image uploaded by the customer).

2.如何接受交换申请

5.如果可以接受客人的交换申请，点击【递交交换/许可】按钮。

另外，如何将商品返送，或者如何交换的具体方法，请提前通过发纸条的方式联系或者告知客人。

交易信息					
订购日	2018/08/17	订购号码	327755508	商品代码	522669948
商品名	【購入禁止!】 テスト商品 (テスト) <input type="button" value="Go"/>			数量	1
选项信息	选项代码: <input type="text"/>			订购国家	JP
买家姓名	王 キョウ	收取人名	王 キョウ	总订购额 / 付款方式	100 信用卡
商品发货日	2018/08/17	运送公司	ゆうメール	收取人联络处	+81- / +81-080-3487-8493
交易完成日		运送地址	Japan *115-0043 *東京都北区神谷*2-27-4エヴェナル赤羽402		
短信	<input type="button" value="给客户发送纸条"/>				
要求日	2018/08/17	完成日		未收取类型	
合作名称					
理由	赠送商品 (大小, 颜色等等) 誤配送のため			c985789c-fda4-46c8-9022-20950b6342e8.jpg	
卖家留言	<input type="text"/>				
交换状态	<input type="button" value="递交交换/许可"/> <input type="button" value="交换的撤回申请"/> <input type="button" value="交换再次运送处理"/> <input type="button" value="全额退款"/> <input type="button" value="切换到返回"/>				

如果商品缺货没有交换品换给顾客，点击下列按钮可以直接给客人退款，或者点击【切换到返回】按钮，把交换申请转换为退货申请。



❶ 全额退款 ·· 如果因为商品库存等问题无法进行交换，可以通过这个按钮给顾客进行全额退款。

❷ 切换到返回 ·· 顾客把想要交换的商品寄回，可以通过这个按钮把交换申请换成退货申请，然后继续进行退款操作。

请在事前和客人联系的前提下进行订单的转换操作。

3.如何处理交换申请后的再送

6.交换的商品发送后，需要在「交换商品再次运送时的信息」栏目中，填写运送公司及运单号码等信息，通知顾客商品已经安排再配送。



❶ 在下拉菜单中选择运送公司 ·· 选择交换商品配送时使用的运送公司，并填写对应的运单号码。

填写的这些信息为店铺再配送的证明。请确认信息无误后再填写。

❷ 再次运送地址(收取人地址) ·· 填写再配送的收货地址。

下拉菜单中选择国家地区→点击【查询】按钮，会出现下图的弹窗，可查询填写地址。



❶ 在【区域】的下拉菜单中，选择都道府县，市区町村。（为了防止地址选择错误，建议使用日语填写）

❷ 点击【查询】按钮，在「地址查询结果」中会显示地址详细。

❸ 查看并选中配送地址。

❹ 点击【要申请】按钮后，地址查询弹窗会自动关闭，选择的地址会自动更新到JQSM界面。

如果按照上面的步骤，无法查询到对应的地址，建议使用手动填写的方法，点击❺【直接输入地址】按钮，填写地址。

如果要切换显示的语言，点击左下角❻【英文·日语】按钮进行切换，会显示对应语言的地址。

3. 如何处理交换申请后的再送

7. 灰色框中会自动显示发送地址，白色框中顾客住址的番地和住所名需要手动输入。

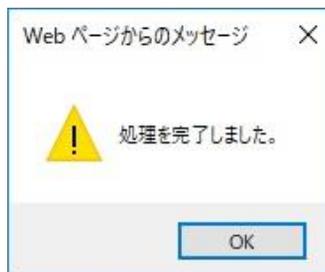
交换商品再次运送时的信息			
再次运送运送公司	运送公司	佐川急便	运送单号 123456789
再次运送时运费承担人	卖家		再次运送日
再次运送地址 (收取人地址)	收取人名	テスト	收取人联络处 +81-- +81-0
		JP(Japan)	
		115-0043	查询>
		東京都北区神谷	
	0-0-0		地址修改

番地和住所名需要手动输入

8. 点击【交换再次运送】按钮。

交换商品再次运送时的信息			
再次运送运送公司	运送公司	佐川急便	运送单号 123456789 运送追踪 *该内容
再次运送时运费承担人	卖家		再次运送日
再次运送地址 (收取人地址)	收取人名	テスト	收取人联络处 +81-- +81-080-1234-5678
		JP(Japan)	
		115-0043	查询>
		東京都北区神谷	
		0-0-0	
<small>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。没有退货交换的基本地址时，请务必事</small>			
		交换再次运送处理	全额退款 切换到返回

9. 操作完成后会跳出下面窗口，点击【OK】按钮。
再次发送的运送单号等信息会经过系统自动通知顾客。



3.如何处理交换申请后的再送

9.再送处理完成之后,「再次运送中」栏会显示处理件数。

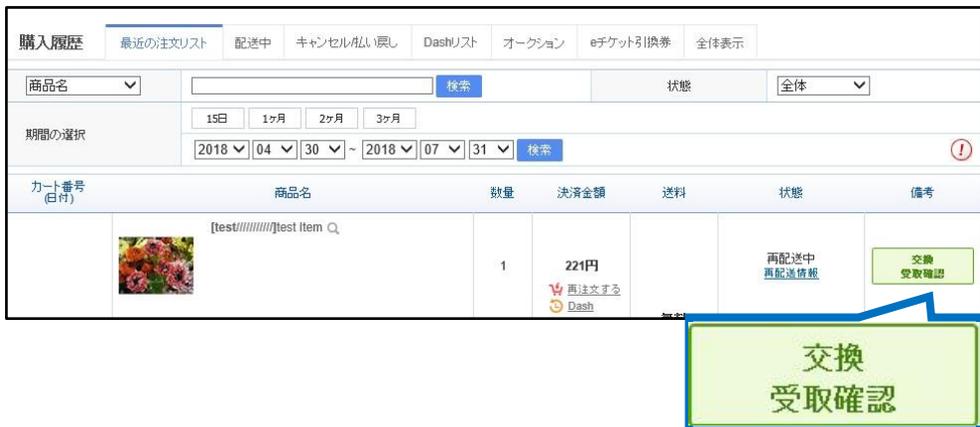


10.接下来下拉到「交易信息」点击【给客户发送纸条】按钮,通知顾客已经进行完再次发送。



做完再次发送处理后,顾客的MyQoo10页面会出现下图绿色确认交换申请的按钮,顾客收到再送商品点击确认按钮之后,交换处理的流程就结束了。

MyQoo10购入履历页面



4. 常见问题

常见问题

Q. 处理状态一直在「再次运送中」应该怎么办？

A. 只是J·QSM填写再送的信息并不能是交换处理流程的结束，只有顾客点击确认按钮之后订单才会从「再次运送中」转移到交易完成。

Q. 发送的货物已经显示到达顾客手里，但是顾客一直不肯点确认按钮，订单一直处于发送中的状态应该怎么办？

A. 请发纸条给顾客，规定解除交换或者退货申请的期限，如果期限内顾客仍然没有解除，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]

Q. 一定要用有单号可以查到发送记录的发送方法来发送交换商品吗？

A. 为了避免再送商品在运送途中丢失，我们推荐您使用可以查到发送记录的发送方法来发送交换商品吗



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)]