

售后操作指南



Synergistically utilize technically
sound portals with frictionless
chainsSynergistically

先让我们了解一下，
售后的规则吧~

1

售 后 规 则



售 后 规 则

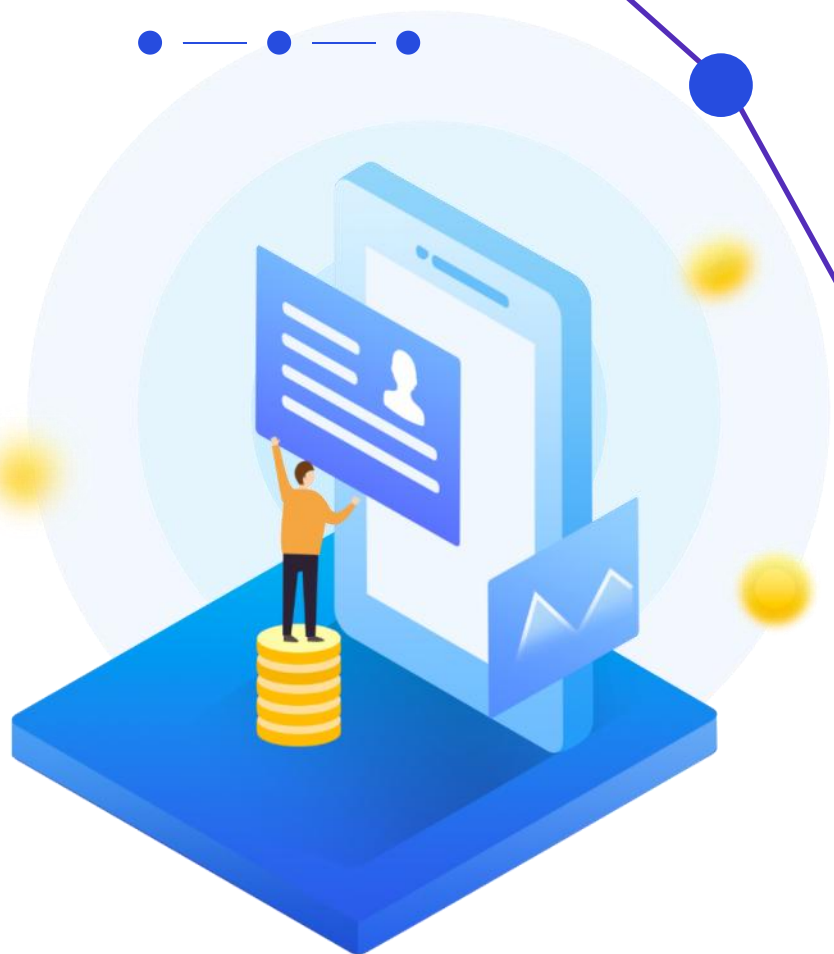
1. 买家可对单个订单最多发起**三次**售后申请。
2. 买家申请仅退款，卖家需在**24小时内**进行操作，若超时未处理则系统自动判定卖家同意退款。
3. 买家申请退货退款，卖家需在**24小时内**进行操作，若超时未处理系统自动判定同意退货退款申请，需买家将商品寄回。
4. 卖家同意退货退款申请后，买家需在**七天时间内**将商品寄回，并填写物流单号。
5. 卖家同意退货退款申请后，如买家已寄回商品，卖家须在**10天内**进行操作，若超时未处理则系统自动判定确认收货并退款。
6. 买家与卖家产生售后纠纷，可在**48小时内**申请平台介入处理。

Synergistically utilize technically
sound portals with frictionless
chainsSynergistically

接着，让我一起找到 售后的入口

2

售 后 入 口





售后入口

- 1、登录店铺后台，点击左侧菜单【售后管理】-【售后工作台】，进入售后工作台页面。在此页面可以处理售后退款申请，查看售后退款信息
- 2、商家可根据订单编号、退款单号、申请时间等多个条件查询订单信息，点击【退款详情】进入售后退款详情页查看售后退款详细信息。

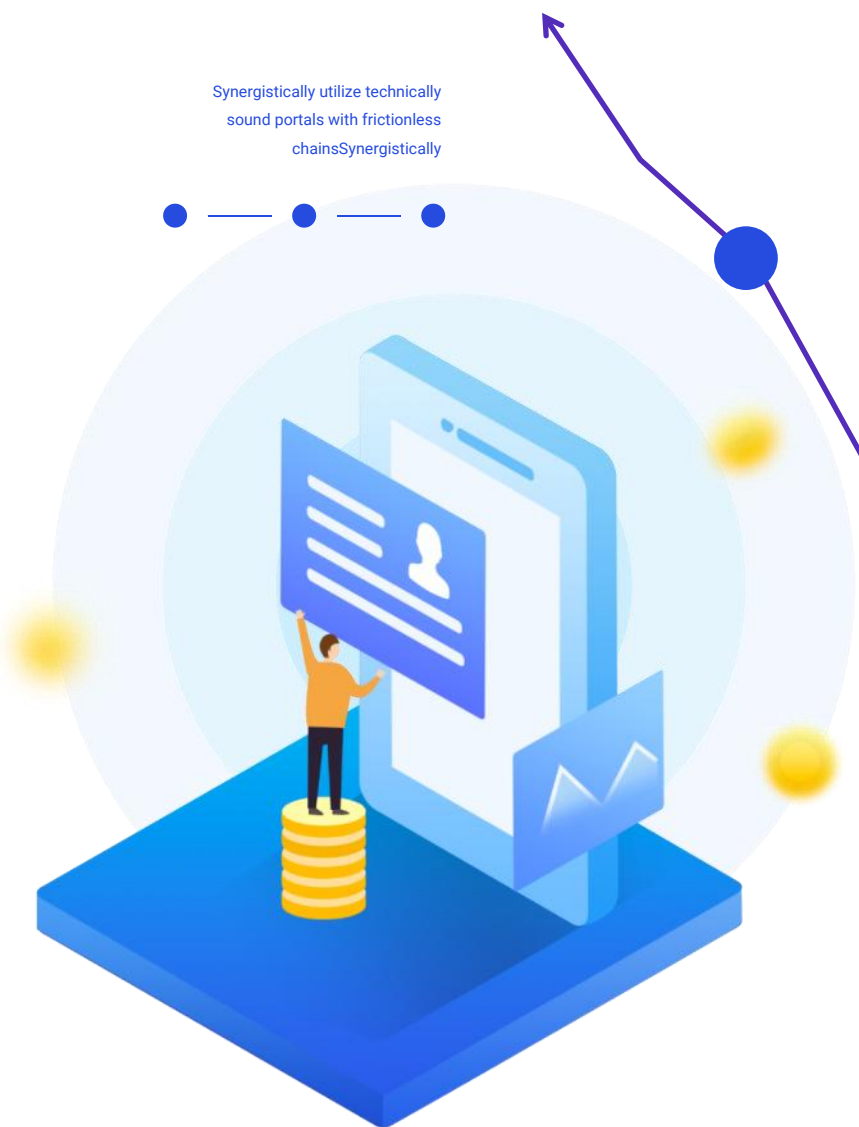
工作台可查看所有售后单

筛选售后单

售后单状态

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 金缕海补水喷雾 商品ID: 2611	xx-zb-15402637851666 71872	2022-06-25 10:31:02	RG202206251 03102898453 6557077930	买家昵称: 哆啦B梦 买家ID: 165597108985 32	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	拍错, 拍多, 不要了	退款关闭	退款详情
 金缕海补水喷雾	xx-qw-15392295227407		RM20220622	买家昵称: RW9XT				七天无理				

Synergistically utilize technically
sound portals with frictionless
chainsSynergistically



售后分为2种：

1、仅退款

2、退货退款

我们先了解仅退款！

3

仅

退

款



仅退款

- 1、找到【售后类型】为仅退款的售后单。可在售后类型中进行点击选择“仅退款类型”，
- 2、点击【查询】，即可筛选出所有仅退款的售后单。

The screenshot shows the 'Xiao Shou Bu' (晓卖部) interface. The left sidebar contains navigation options: 物流管理, 售后管理, 售后工作台 (highlighted), 设置管理, 直播管理, 资产管理, 客服管理, 商品管理, 订单管理, and 店铺管理. The main content area is titled '筛选售后单' (Filter After-sales Orders) and features a search form with the following fields: 订单编号 (Order No.), 退款单号 (Refund No.), 下单时间 (Order Time) with start and end time pickers, 商品名称 (Product Name), 订单状态 (Order Status) set to '全部' (All), 退款原因 (Refund Reason) set to '全部' (All), 售后类型 (After-sales Type) set to '全部' (All), 买家 ID (Buyer ID), and 买家昵称 (Buyer Nickname). A '查询' (Search) button and a '重置' (Reset) button are located at the bottom right of the search form. Below the search form, there are tabs for different refund statuses: 全部 (All), 待卖家处理 (Waiting for Seller), 未同意退款 (Not Agreed Refund), 待平台判定 (Waiting for Platform Judgment), 待买家退货 (Waiting for Buyer Return), 待卖家收货 (Waiting for Seller Receipt), 退款成功 (Refund Successful), and 退款关闭 (Refund Closed). The main table displays the following data:

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
	xx-zb-1540263785166671872	2022-06-25 10:31:02	RG202206251031028984536557077930	买家昵称: 哆啦B梦 买家ID: 16559710898532	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	拍错, 拍多, 不想要了	退款关闭	退款详情
	xx-gw-1539229522740797440	2022-06-22 16:27:13	RM202206221627140871826220879869	买家昵称: RW9XT 买家ID: 16460333158806	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	退款成功	退款详情



仅

退

款

2、“仅退款”的售后单，我们可以选择【同意退款】、【拒绝退款】、【申请平台介入】，3种操作，对售后单进行处理！

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

首先，我们先来看看【同意退款】，【同意退款】有2个入口

入口1:

1、我们可以直接点击“仅退款”订单的操作里面的【同意退款】

The screenshot displays a management interface for refunds. On the left is a sidebar with navigation options: 物流管理, 商品管理, 售后管理, 售后工作台, and 订单管理. The main area shows a table of refund requests with various columns including item details, order numbers, creation times, refund numbers, buyer information, actual payment, refund amount, order status, service type, refund reason, and post-sale status. The '待卖家处理' (Waiting for Seller Processing) filter is selected. A red box highlights the '仅退款' (Refund Only) button in the '操作' (Action) column for the first row. A red arrow points from the text '仅退款' to this button. Another red arrow points from the text '仅退款' to the '仅退款' button in the last row. The '操作' column for the first and last rows also contains '同意退款' (Agree Refund), '拒绝退款' (Refuse Refund), and '退款详情' (Refund Details) links, which are also highlighted with red boxes.

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

2、点击【同意退款】后，弹出【提示】，点击【同意】，退款金额将会退回至买家的支付账户

The screenshot shows a web interface for managing refunds. On the left is a dark sidebar with navigation items: 资产管理, 客服管理, 物流管理, 商品管理, 售后管理, 售后工作台, and 订单管理. The main content area has a top bar with '查询' and '重置' buttons. Below is a filter bar with tabs: 全部, 待卖家处理, 未同意退款, 待平台判定, 待买家退货, 待卖家收货, 退款成功, and 退款关闭. The main area contains a table of refund records. A white dialog box with the title '提示' is overlaid on the table, displaying the message '同意退款后退款金额将原路退回对方支付账户' and two buttons: '取消' and '确定'.

商品	订单编号	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

入口2:

1、我们点击“仅退款”订单的操作里面的【退款详情】

The screenshot shows a dashboard for managing refunds. On the left is a navigation menu with options like '物流管理', '商品管理', '售后管理', '售后工作台', and '订单管理'. The main area displays a table of refund orders with columns for '商品', '订单编号', '创建时间', '退款单号', '买家信息', '实收款', '退款金额', '订单状态', '服务', '售后类型', '退款原因', '售后状态', and '操作'. Annotations include red boxes around '仅退款' in the '售后类型' column and '退款详情' in the '操作' column for two rows. A red arrow points from the text '退款详情' to the '退款详情' link in the second row. A '激活 Windows' watermark is visible at the bottom right.

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

2、进入“仅退款详情页，” 点击【同意退款】

直播管理

资产管理

客服管理

物流管理

商品管理

售后管理

售后工作台

订单管理

买家发起仅退款申请,待卖家处理 ⌚ 还剩 00 小时 02 分 返回

[同意退款](#) [拒绝退款](#) [申请平台介入](#) [查看订单详情](#)

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 无糖全麦面包 商品ID: 600	全黑麦	1	0.01	0.01	2022-07-07 14:21:49	七天无理由退货	待发货	仅退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1544928976441679872 退款方式: 微信
买家昵称: v373E 退款订单号: RM202207071421491026938295376481 退款原因: 卖家未按约定时间发货
问题描述: 太慢了

协商历史

买家 买家申请仅退款 2022-07-07 14:21:49
退款金额: ¥0.01
退款原因: 卖家未按约定时间发货
问题描述: 太慢了
上传图片:



仅

退


款

3、点击【同意退款】后，弹出【提示】，点击【同意】，退款金额将会退回至买家的支付账户

买家发起仅退款申请,待卖家处理 ⌚ 还剩 00 小时 02 分 返回

同意退款 拒绝退款 申请平台介入 查看订单详情

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 无糖全麦面包 商品ID: 600	全黑麦	1	0.01	0.01	2022-07-07 14:21:49	七天无理由退货	待发货	仅退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-154492 退款方式: 微信
买家昵称: v373E 退款订单号: RM202207 退款原因: 卖家未按约定时间发货
问题描述: 太慢了

协商历史

买家 买家申请仅退款 2022-07-07 14:21:49
退款金额: ¥0.01
退款原因: 卖家未按约定时间发货
问题描述: 太慢了
上传图片:

提示

同意退款后退款金额将原路退回对方支付账户

取消 确定



仅

退

款

1、退款金额退回至买家的支付账户后，即为退款成功。

2、可在“退款成功”标签去查看退款！

The screenshot shows a dashboard with a left sidebar containing navigation items: 资产管理, 客服管理, 商品管理, 订单管理, and 店铺管理. The main content area has a top navigation bar with tabs: 全部, 待卖家处理, 未同意退款, 待平台判定, 待买家退货, 待卖家收货, 退款成功, and 退款关闭. The '退款成功' tab is highlighted with a red box and a red arrow labeled '退款成功'. Below the tabs is a table with columns: 商品, 订单编号, 创建时间, 退款单号, 买家信息, 实收款, 退款金额, 订单状态, 服务, 售后类型, 退款原因, 售后状态, and 操作. Two rows of refund data are shown. The first row is for '金缕海补水喷雾' (商品ID: 2267) with a '退款成功' status in the '售后状态' column, which is also highlighted with a red box and a red arrow labeled '退款详情'. The second row is for '运动款田园植萃草本祛痘面膜' (商品ID: 2100) with a '退款成功' status in the '售后状态' column.

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 金缕海补水喷雾 商品ID: 2267	xx-gw-15392295227407 97440	2022-06-22 16:27:13	RM20220622 16271408718 26220879869	买家昵称: RW9XT 买家ID: 164603331588 06	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不要了	退款成功	退款详情
 运动款田园植萃草本祛痘面膜 商品ID: 2100	xx-gw-15388732433673 46176	2022-06-20 21:23:47	RG202206202 12347863509 6658412151	买家昵称: RW9XT 买家ID: 164603331588 06	0.01	0.01	已发货	七天无理由退货	退货退款	拍错, 拍多, 不要了	退款成功	退款详情



仅

退

款

接下来，我们先来看看【拒绝退款】

我们可以直接点击“仅退款”订单的操作里面的【拒绝退款】

The screenshot displays a management interface for refunds. On the left is a sidebar with navigation options: 物流管理, 商品管理, 售后管理, 售后工作台, and 订单管理. The main area shows a table of refund requests with various columns including item details, order numbers, creation times, refund numbers, buyer information, amounts, order status, service type, refund type, reason, and status. The '待卖家处理' (Waiting for Seller Processing) filter is selected. A red box highlights the '仅退款' (Refund Only) status in the '售后类型' column for the first and last rows. A red arrow points from the text '仅退款' to these boxes. Another red box highlights the '拒绝退款' (Refuse Refund) button in the '操作' (Action) column for the first and last rows. The text '仅退款' is also written in red in the middle of the table.

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

- 1、点击【拒绝退款】，弹出拒绝退款弹框，
- 2、需要根据要求填写拒绝原因！

售后类型	退款原因	售后状态	操作
仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



仅

退

款

拒绝退款后，可在“未同意退款”分类看到哦~

同时，未同意退款的售后单，可在处理时，再次点击【同意退款】！



- 店铺管理
- 设置管理
- 直播管理
- 资产管理
- 客服管理
- 物流管理
- 商品管理
- 售后管理
- 售后工作台**
- 订单管理

订单编号: 退款单号: 申请时间: 至

商品名称: 订单状态: 退款原因:

售后类型: 买家ID: 买家昵称:

全部 待卖家处理 **未同意退款** 待平台判定 待买家退货 待卖家收货 退款成功 退款关闭

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦黑面包 商品ID: 608	xx-gw-15449388904928 78848	2022-07-07 15:00:37	RM20220707 15003792276 37302597797	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	未同意退款	同意退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 603	xx-gw-15449293248457 35936	2022-07-07 15:00:00	RG202207071 50000573193 1504807754	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	未同意退款	同意退款 退款详情



仅

退

款

最后，我们再来看看【申请平台介入】

- 1、【申请平台介入】，可在“仅退款详情页”，里面申请
- 2、点击【申请平台介入】

晓卖部


通知中心 我是主播

买家申请仅退款 处理退款申请 退款结果

买家发起仅退款申请,待卖家处理 还剩 00 小时 02 分 返回

同意退款 拒绝退款 申请平台介入 查看订单详情

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 无糖全麦黑面包 商品ID: 600	全黑麦	1	0.01	0.01	2022-07-07 14:21:49	七天无理由退货	待发货	仅退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1544928976441679872 退款方式: 微信

买家昵称: v373E 退款订单号: RM202207071421491026938295376481 退款原因: 卖家未按约定时间发货

问题描述: 太慢了



仅退款

1、点击【申请平台介入】

2、弹出“申请平台介入”弹框，根据要求填写介入申请，申请后，我们可以在“待平台判定”页面，找到订单

The screenshot shows a seller's dashboard with a sidebar on the left containing navigation items like '店铺管理', '设置管理', '直播管理', '资产管理', '客服管理', '物流管理', '商品管理', '售后管理', '售后工作台', and '订单管理'. The main content area displays a '买家发起仅退款申请' (Buyer initiated 'Only Refund' application) with a progress bar showing three steps: '买家申请仅退款' (Buyer applied for 'Only Refund'), '处理退款申请' (Processing refund application), and '退款结果' (Refund result). A modal dialog titled '申请平台介入' (Apply for Platform Intervention) is open, featuring a dropdown for '申诉原因' (Reason for appeal) and a list of reasons: '收到空包裹', '退货单号错误/无物流', '退货未收到', '退货商品影响二次销售', and '其他'. There is also an '上传图片' (Upload image) section with a '+', '上传照片(0/4)' (Upload photo (0/4)), and a character count '0 / 120'. The dialog has '取消' (Cancel) and '确认' (Confirm) buttons at the bottom.

Synergistically utilize technically
sound portals with frictionless
chainsSynergistically

然后是退货退款!

4 退 货 退 款



退货退款

1、和仅退款一样，我们先找到【售后类型】为退货退款的售后单。可在售后类型中进行点击选择“退货退款类型”

2、点击【查询】，即可筛选出所有仅退款的售后单。

The screenshot shows the 'Xiao Sell Department' (晓卖部) interface. The left sidebar contains navigation options: 物流管理, 售后管理, 售后工作台 (highlighted), 设置管理, 直播管理, 资产管理, 客服管理, 商品管理, 订单管理, and 店铺管理. The main content area is titled '筛选售后单' (Filter After-sales Orders) and features a search form with the following fields: 订单编号 (Order Number), 退款单号 (Refund Order Number), 下单时间 (Order Time) with start and end time pickers, 商品名称 (Product Name), 订单状态 (Order Status) set to '全部' (All), 退款原因 (Refund Reason) set to '全部' (All), 售后类型 (After-sales Type) set to '全部' (All), 买家 ID (Buyer ID), and 买家昵称 (Buyer Nickname). A '查询' (Search) button and a '重置' (Reset) button are located at the bottom right of the search form. Below the search form, there are tabs for different refund statuses: 全部 (All), 待商家处理 (Waiting for Merchant Processing), 未同意退款 (Not Agreed Refund), 待平台判定 (Waiting for Platform Judgment), 待买家退货 (Waiting for Buyer Return), 待商家收货 (Waiting for Merchant Receipt), 退款成功 (Refund Successful), and 退款关闭 (Refund Closed). The main table displays the following data:

商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
	xx-zb-1540263785166671872	2022-06-25 10:31:02	RG202206251031028984536557077930	买家昵称: 哆啦B梦 买家ID: 16559710898532	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	拍错, 拍多, 不想要了	退款关闭	退款详情
	xx-gw-1539229522740797440	2022-06-22 16:27:13	RM202206221627140871826220879869	买家昵称: RW9XT 买家ID: 16460333158806	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	退款成功	退款详情



退货退款

2、同样的“退货退款”的售后单，我们可以选择【同意退款】、【拒绝退款】、【申请平台介入】，3种操作，对售后单进行处理！

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦黑面包 商品ID: 609	xx-gw-15449389544056 83200	2022-07-07 15:01:01	RG202207071 50101282963 4563127489	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已发货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 607	xx-gw-15449388270162 82112	2022-07-07 15:00:48	RM20220707 15004876149 33690790389	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	未发货, 不想等了	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 608	xx-gw-15449388904928 78848	2022-07-07 15:00:37	RM20220707 15003792276 37302597797	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 603	xx-gw-15449293248457 35936	2022-07-07 15:00:00	RG202207071 50000573193 1504807754	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退货退款

首先，我们先来看看【同意退款】，【同意退款】有2个入口
入口1：

1、我们可以直接点击“退货退款”订单的操作里面的【同意退款】

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦面包 商品ID: 609	xx-gw-15449389544056 83200	2022-07-07 15:01:01	RG202207071 50101282963 4563127489	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已发货	七天无理 由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦面包 商品ID: 607	xx-gw-15449388270162 82112	2022-07-07 15:00:48	RM20220707 15004876149 33690790389	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理 由退货	仅退款	未发货, 卖家 同意退款	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦面包 商品ID: 608	xx-gw-15449388904928 78848	2022-07-07 15:00:37	RM20220707 15003792276 37302597797	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理 由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
 无糖全麦面包 商品ID: 603	xx-gw-15449293248457 35936	2022-07-07 15:00:00	RG202207071 50000573193 1504807754	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已收货	七天无理 由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退货退款

2、点击【同意退款】后，弹出【提示】，点击【同意】

The screenshot displays a management interface with a sidebar on the left containing menu items: 设置管理, 直播管理, 资产管理, 客服管理, 物流管理, 商品管理, 售后管理, 售后工作台, and 订单管理. The main content area features a search filter section at the top with fields for 订单编号, 商品名称, 售后类型, 退款单号, 订单状态, 买家 ID, 下单时间, 退款原因, and 买家昵称. Below this is a table of return requests with columns for 商品, 订单编号, 退款金额, 订单状态, 服务, 售后类型, 退款原因, 售后状态, and 操作. A modal dialog box titled '提示' is overlaid on the table, displaying the message '同意退款后将更新售后状态, 等待买家回寄商品' and buttons for '取消' and '确定'.

商品	订单编号	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退货退款

3、售后订单将转化为“待买家退货”状态

物流管理	全部	待卖家处理	未同意退款	待平台判定	待买家退货	待卖家收货	退款成功	退款关闭				
商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 这是一个商品 商品ID: 214	xx-gw-1542342 057576865792	2022-06-30 11: 00:07	RG202206301 10007798366 1537169587	买家昵称: E1z1 w 买家ID: 16563 802356593	0.02	0.02	待发货	七天无理由 退货	退货退款	拍错, 拍多, 不 想要了	待买家退货	退款详情
 这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由 退货	退货退款	货物包装损坏	待买家退货	退款详情
 这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由 退货	退货退款	卖家未按约定时 间发货	待买家退货	退款详情



退货退款

入口2:

1、我们点击“退货退款”订单的操作里面的【退款详情】

自 物流管理	全部	待卖家处理	未同意退款	待平台判定	待买家退货	待卖家收货	退款成功	退款关闭						
商品管理	商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作	
售后管理		这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
售后工作台		这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
订单管理		这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
		这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退货退款

2、进入“退货退款详情页，” 点击【同意退款】

- 店铺管理
- 设置管理
- 直播管理
- 资产管理
- 客服管理
- 物流管理
- 商品管理
- 售后管理
- 售后工作台
- 订单管理

买家申请退货退款 处理退货申请 买家退货 处理退货 退款结果

买家发起退货退款申请,待卖家处理 还剩 19 小时 53 分 返回

[同意退款](#) [拒绝退款](#) [申请平台介入](#) [查看订单详情](#)

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 这是一个商品 商品ID: 212	1 / A	1	0.02	0.02	2022-06-30 10:08:35	七天无理由退货	已收货	退货退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1542327825300955136 退款方式: 微信
买家昵称: v373E 退款订单号: RG202206301008356728666253534570 退款原因: 货物包装损坏
问题描述: 耐听



退 货 退 款


3、点击【同意退款】后，弹出【提示】，点击【同意】

4、售后订单将转化为“待买家退货”状态

买家发起退货退款申请,待卖家处理 ⌚ 还剩 19 小时 53 分 返回

同意退款 拒绝退款 申请平台介入 查看订单详情

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 这是一个商品 商品ID: 212	1 / A				2022-06-30 10:08:35	七天无理由退货	已收货	退货退款

提示

同意退款后将更新售后状态, 等待买家回寄商品

取消 确定

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1542327825300955136 退款方式: 微信
买家昵称: v373E 退款订单号: RG202206301008356728666253534570 退款原因: 货物包装损坏
问题描述: 耐听



退货退款

接下来，我们先来看看【拒绝退款】

我们可以直接点击“退货退款”售后单的操作里面的【拒绝退款】

自 物流管理	全部	待卖家处理	未同意退款	待平台判定	待买家退货	待卖家收货	退款成功	退款关闭						
商品管理	商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作	
售后管理		这是一个商品 商品ID: 205	xx-gw-1542327 307547680768	2022-06-30 10: 08:59	RM20220630 10085983909 62257331566	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由 退货	仅退款	卖家未按约定时 间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
售后工作台		这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由 退货	退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
订单管理		这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由 退货	退货退款	卖家未按约定时 间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
		这是一个商品 商品ID: 207	xx-gw-1542327 480227176448	2022-06-30 10: 05:48	RM20220630 10054896649 68231420841	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由 退货	仅退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退 货 退 款

- 1、点击【拒绝退款】，弹出拒绝退款弹框，
- 2、需要根据要求填写拒绝原因！

拒绝退款

选择不同意前请先尝试与买家充分沟通

* 拒绝原因: 请选择拒绝原因

* 拒绝说明: 已经超过七天无理由退货时限
买家已签收商品, 请选择退货退款
已发商品不包邮, 请买家承担运费
已协商完毕不退款

证据图片: 买家要求与实际应退款金额不一致
买家未举证/举证无效
其他

取消 确认

售后类型	退款原因	售后状态	操作
仅退款	卖家未按约定时间发货	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情
退货退款	货物包装损坏	待卖家处理	同意退款 拒绝退款 退款详情



退货退款

拒绝退款后，可在“未同意退款”分类看到哦~

同时，未同意退款的售后单，可在处理时，再次点击【同意退款】！



- 店铺管理
- 设置管理
- 直播管理
- 资产管理
- 客服管理
- 物流管理
- 商品管理
- 售后管理
- 售后工作台**
- 订单管理

订单编号: 退款单号: 申请时间: 至

商品名称: 订单状态: 退款原因:

售后类型: 买家ID: 买家昵称:

全部 待卖家处理 **未同意退款** 待平台判定 待买家退货 待卖家收货 退款成功 退款关闭

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦黑面包 商品ID: 608	xx-gw-15449388904928 78848	2022-07-07 15:00:37	RM20220707 15003792276 37302597797	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	未同意退款	同意退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 603	xx-gw-15449293248457 35936	2022-07-07 15:00:00	RG202207071 50000573193 1504807754	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	未同意退款	同意退款 退款详情



退货退款

接着，我们先来看看【确认收货】

商家同意退款以后，售后单流转为“待买家退货”状态

客服管理	物流管理	商品管理	售后管理	售后工作台	订单管理							
全部	待卖家处理	未同意退款	待平台判定	待买家退货	待卖家收货	退款成功	退款关闭					
商品	订单编号	创建时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 这是一个商品 商品ID: 214	xx-gw-1542342 057576865792	2022-06-30 11: 00:07	RG202206301 10007798366 1537169587	买家昵称: E1z1 w 买家ID: 16563 802356593	0.02	0.02	待发货	七天无理由 退货	退货退款	拍错, 拍多, 不 想要了	待买家退货	退款详情
 这是一个商品 商品ID: 212	xx-gw-1542327 825300955136	2022-06-30 10: 08:35	RG202206301 00835672866 6253534570	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.02	0.02	已收货	七天无理由 退货	退货退款	货物包装损坏	待买家退货	退款详情
 这是一个商品 商品ID: 209	xx-gw-1542327 631532498944	2022-06-30 10: 08:26	RG202206301 00826563966 2439392915	买家昵称: v373 E 买家ID: 16424 846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由 退货	退货退款	卖家未按约定时 间发货	待买家退货	退款详情



退 货 退 款

- 1、买家邮寄商品后，“待买家退货”状态转变为“待卖家收货”
- 2、商家收到商品，确认无误后，点击【确认收货】

<ul style="list-style-type: none">物流管理地址管理 运费模板直播管理直播助手客服管理客服工作台 客服设置资产管理账户中心 收款设置发票管理设置中心	全部 待卖家处理 未同意退款 待平台判定 待买家退货 待卖家收货2 退款成功 退款关闭											
	商品	实收款(元)	退款金额(元)	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作			
	2021-06-23 12:15:40 退款单号: 2154654864 订单编号: 15456464415 买家昵称: 胡渣渣 ID: 1543141											
		这是商品名称 商品ID: 16341431	9.9	9.9	已发货	支持7天无理由退货	退货退款	质量问题	待卖家收货	确认收货	驳回申请	退款详情
	2021-06-23 12:15:40 退款单号: 2154654864 订单编号: 15456464415 买家昵称: 胡渣渣 ID: 1543141											
		这是商品名称 商品ID: 16341431	9.9	9.9	已发货	支持7天无理由退货	退货退款	质量问题	待卖家收货	确认收货	驳回申请	退款详情



退 货 退 款

3、弹出“提示”，点击【确定】，退款金额将退至买家支付账户。





退 货 退 款

然后，我们来看看【驳回申请】

1、“待买家收货”页面，点击【驳回申请】

全部 待卖家处理 未同意退款 待平台判定 待买家退货 待卖家收货2 退款成功 退款关闭

商品	实收款(元)	退款金额(元)	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
2021-06-23 12:15:40 退款单号: 2154654864 订单编号: 15456464415 买家昵称: 胡渣渣 ID: 1543141								
这是商品名称 商品ID: 16341431	9.9	9.9	已发货	支持7天无理由退货	退货退款	质量问题	待卖家收货	确认收货 驳回申请 退款详情
2021-06-23 12:15:40 退款单号: 2154654864 订单编号: 15456464415 买家昵称: 胡渣渣 ID: 1543141								
这是商品名称 商品ID: 16341431	9.9	9.9	已发货	支持7天无理由退货	退货退款	质量问题	待卖家收货	确认收货 驳回申请 退款详情



退 货 退 款

2. 点击【驳回申请】，出现驳回申请的弹窗，需选择拒绝驳回原因，填写驳回说明，上传图片，点击【确定】



退货退款

3、驳回申请后，售后状态为“未同意退款”

晓卖部

通知中心 我是主播



订单编号: 退款单号: 申请时间: 至

商品名称: 订单状态: 退款原因:

售后类型: 买家ID: 买家昵称:

[查询](#) [重置](#)

全部 待卖家处理 **未同意退款** 待平台判定 待买家退货 待卖家收货 退款成功 退款关闭

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦黑面包 商品ID: 608	xx-gw-15449388904928 78848	2022-07-07 15:00:37	RM20220707 15003792276 37302597797	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	拍错, 拍多, 不想要了	未同意退款	同意退款 退款详情
 无糖全麦黑面包 商品ID: 603	xx-gw-15449293248457 35936	2022-07-07 15:00:00	RG202207071 50000573193 1504807754	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已收货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	未同意退款	同意退款 退款详情

< >



退货退款

最后，我们再来看看【申请平台介入】

1、【申请平台介入】，可在“退货退款详情页”，里面申请

2、点击【申请平台介入】

买家申请退货退款

2 处理退货申请

3 买家退货


4 处理退货

5 退款结果

买家发起退货退款申请,待卖家处理 ⌚ 还剩 11 小时 19 分 [返回](#)

[同意退款](#) [拒绝退款](#) [申请平台介入](#) [查看订单详情](#)

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 无糖全麦黑面包 商品ID: 609	全黑麦	1	0.01	0.01	2022-07-07 15:01:01	七天无理由退货	已发货	退货退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1544938954405683200 退款方式: 微信

买家昵称: v373E 退款订单号: RG202207071501012829634563127489 退款原因: 货物包装损坏

问题描述:



退货退款

1、点击【平台介入】弹出“申请平台介入”弹框，根据要求填写申请，点击【确定】

The screenshot displays a web application interface for handling return requests. A modal window titled "申请平台介入" (Apply for Platform Intervention) is open, showing a form with the following fields:

- * 申诉原因: 请选择申诉原因 (Please select a reason for appeal)
- * 卖家举证: 收到空包裹, 退货单号错误/无物流, 退货未收到, 退货商品影响二次销售, 其他 (Seller evidence options)
- 上传图片: 上传照片(0/4) (Upload photos)

The background interface shows a return request for a product. The product image is a scenic view of a village. The return information includes:

- 买家ID: 16424846757
- 买家昵称: v373E
- 问题描述: 耐听

At the bottom of the modal, there are "取消" (Cancel) and "确认" (Confirm) buttons. The background interface also shows a "返回" (Return) button and a table with columns for "服务" (Service), "订单状态" (Order Status), and "售后类型" (After-sales Type).



退 货 退 款

- 1、提交申请后，可在“待平台判定”分类中查看待平台申请的售后单，
- 2、如果要继续举证的话，点击【退款详情】


- 店铺管理
- 设置管理
- 直播管理
- 资产管理
- 客服管理
- 物流管理
- 商品管理
- 售后管理
- 售后工作台**
- 订单管理

订单编号: 退款单号: 申请时间: 至

商品名称: 订单状态: 退款原因:

售后类型: 买家 ID: 买家昵称:

全部 待卖家处理 未同意退款 **待平台判定** 待买家退货 待卖家收货 退款成功 退款关闭

商品	订单编号	申请时间	退款单号	买家信息	实收款	退款金额	订单状态	服务	售后类型	退款原因	售后状态	操作
 无糖全麦面包 商品ID: 609	xx-gw-15449389544056 83200	2022-07-07 15:01:01	RG202207071 50101282963 4563127489	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	已发货	七天无理由退货	退货退款	货物包装损坏	待平台判定	退款详情
 无糖全麦面包 商品ID: 607	xx-gw-15449388270162 82112	2022-07-07 15:00:48	RM20220707 15004876149 33690790389	买家昵称: v373E 买家ID: 16424846757	0.01	0.01	待发货	七天无理由退货	仅退款	未发货, 不想等了	待平台判定	退款详情



退货退款

3、点击【退款详情】后，进入详情页，点击【提交举证】

晓卖部


通知中心 我是主播

买家申请仅退款 处理退款申请 退款结果

卖家申请平台介入,待平台判定

提交举证 查看订单详情 返回

退款信息

商品	规格	数量	实收款	退款金额	申请时间	服务	订单状态	售后类型
 无糖全麦黑面包 商品ID: 607	全黑麦	1	0.01	0.01	2022-07-07 15:00:48	七天无理由退货	待发货	仅退款

买家ID: 16424846757 订单号: xx-gw-1544938827016282112 退款方式: 微信
买家昵称: v373E 退款订单号: RM202207071500487614933690790389 退款原因: 未发货, 不想等了
问题描述:

协商历史

卖家(15007174831)申请平台介入 2022-07-07 15:02:40
申诉原因: 收到空包裹
卖家举证: 1



退 货 退 款

4、点击【提交举证】后，弹出举证弹框，根据举证弹框填写，点击【提交】，二次举证，就完成了~

提交举证

温馨提示：为了更好地解决您与买家之间的争议，我们需要向买家提供您提交的描述与证据

* 举证描述：请详细描述 0 / 120

上传图片：+ 上传照片(0/4)

取消 确认

买家申请退货退款 处理退货申请 买家退货 处理退货 退款结果

申请平台介入,待平台判定

提交举证 查看订单详情

退款信息

商品

无糖全麦黑面包
商品ID: 609

买家ID: 16424846757
买家昵称: v373E
问题描述:

协商历史

买家(15007174831)申请平台介入 2022-07-07 15:02:12
申诉原因: 收到空包裹
卖家举证: 11

服务	订单状态	售后类型
七天无理由退货	已发货	退货退款

退款方式: 微信
退款原因: 货物包装损坏

以上就是售后操作指南！

让我们一起开启

晓秀直播带货之旅吧

