

電商平台使用操作教學

退貨管理

1. 未出貨顧客申請退款.....	3
2. 已出貨顧客申請退貨.....	6

1. 未出貨顧客申請退款

當顧客下了訂單並且付款，但貨尚未寄出，顧客卻申請退款了，您可以參考以下的教學去做處理。

點擊 退貨管理→退款申請，可以看到當前未出貨申請退款的訂單。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退款申請

匯出 重新整理

待處理 退款輸入 退款完成 全部

訂單編號	下單時間	訂單內容	收貨人	金額	取消訂單日期	訂單狀態	退款日期	操作
HV2110050175	2021-10-05 16:09:11	智慧投影機 *1	Uuuu	700	2021-10-05 16:09:50	取消訂單		編輯

頁次 1/1 (1筆)

- 已完成付款，尚未出貨前用戶取消訂單，需要退回已付款；

點擊目標訂單，操作按下編輯做退款的輸入。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退款申請

匯出 重新整理

待處理 退款輸入 退款完成 全部

訂單編號	下單時間	訂單內容	收貨人	金額	取消訂單日期	訂單狀態	退款日期	操作
HV2110050175	2021-10-05 16:09:11	智慧投影機 *1	Uuuu	700	2021-10-05 16:09:50	取消訂單		編輯

頁次 1/1 (1筆)

- 已完成付款，尚未出貨前用戶取消訂單，需要退回已付款；

輸入退款的銀行帳戶(新增銀行帳戶請參考教學:[電商設定](#))、憑證單號、退款日期, 輸入完成後按下儲存並返回。

退款申請

基本資訊

收貨人資料

訂單明細

折扣: 300

實付總額: 700

* 金額: 700

原因: no why~

① * 銀行帳戶: 測試銀行

② * 憑證單號: TEST

③ * 退款日期: 2021-10-05

附言:

附件: 選擇檔案 未選擇任何檔案

備註:

④ 儲存並返回 取消

點擊 退款管理→退款確認→選到目標訂單按下編輯, 請注意: 前一步的退款輸入必須先完成, 否則在退款確認的頁面是看不到的。

電商包租王

黑快馬股份有限公司

服務到期: 2022-07-13

歡迎, Chloe

商品管理

庫存管理

訂單管理

① 退貨管理

② 退款確認

退貨申請

退貨確認

退貨入庫

退貨退款輸入

退貨退款確認

頁面管理

電商設定

媒體檔

退款確認

匯出 重新整理

待處理 退件 退款完成 全部

訂單編號	下單時間	訂單內容	收貨人	取消訂單日期	金額	退款日期	訂單狀態	操作
HV2110050175	2021-10-05 16:09:11	智慧投影機 *1	Uuuu	2021-10-05 16:09:50	700	2021-10-05	退款輸入	③ 編輯

頁次 1/1 (1筆)

訂單狀態按下退款完成, 若出現錯誤請按退件, 會返回到上一步到退款申請, 接著按下儲存並返回。

退款確認

基本資訊

收貨人資料

訂單明細

★ 金額：

700

原因：

no why~

★ 銀行帳戶：

測試銀行

★ 憑證單號：

TEST

★ 退款日期：

2021-10-05

附言：

附件：

無

備註：

1

★ 訂單狀態：

☒ 退款完成
 ☐ 退件

審核備註：

2

儲存並返回

取消

此時訂單狀態變更為「退款完成」。

電商包租王

商品管理

庫存管理

訂單管理

退貨管理

退款申請

退款確認

退貨申請

退貨確認

退貨入庫

退貨退款輸入

退貨退款確認

頁面管理

電商設定

媒體櫃

黑快馬股份有限公司

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

退款確認

匯出 重新整理

待處理 退件 退款完成 全部

資料已經修改

訂單編號	下單時間	訂單內容	收貨人	取消訂單日期	金額	退款日期	訂單狀態	操作
HV2110050175	2021-10-05 16:09:11	智慧投影機 *1	Uuuu	2021-10-05 16:09:50	700.00	2021-10-05	退款完成	編輯

頁次 1/1 (1筆)

在顧客的頁面，他可以看到狀態已是退款/退貨完成。

2. 已出貨顧客申請退貨

政府保障消費者在網路購買商品時，有 7 日的鑑賞期，若顧客選擇退貨，退貨的處理事宜可參考以下的教學。

點擊 退貨管理→退貨申請，可查看顧客申請退貨的訂單。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退貨申請

搜尋 進階搜尋

新建 匯出 重新整理 待處理 退件 確認退貨申請 入庫完成 全部

訂單編號	下單時間	退貨商品	收貨人	實付總額	部分退貨	退款金額	退貨申請日期	訂單狀態	操作
HV2110050286	2021-10-05 16:40:13	智慧投影機 *1	X*X	900	否	900	2021-10-05 16:41:11	退貨申請	編輯
HV2109070264	2021-09-07 10:33:45	自拍機器人L1 白色 *1 ...	拍*****試	4,948	是	2,499	2021-09-07 10:44:42	退貨申請	編輯

頁次 1/1 (2筆)

- 退貨申請 → 退貨確認/退件 → (請物流取件) → 確認商品內容，退貨入庫 → 退款輸入 → 退款確認，退貨流程完成。

點擊目標訂單按下編輯，可查看退貨明細，並且做編輯。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退貨申請

搜尋 進階搜尋

新建 匯出 重新整理 待處理 退件 確認退貨申請 入庫完成 全部

訂單編號	下單時間	退貨商品	收貨人	實付總額	部分退貨	退款金額	退貨申請日期	訂單狀態	操作
HV2110050286	2021-10-05 16:40:13	智慧投影機 *1	X*X	900	否	900	2021-10-05 16:41:11	退貨申請	編輯
HV2109070264	2021-09-07 10:33:45	自拍機器人L1 白色 *1 ...	拍*****試	4,948	是	2,499	2021-09-07 10:44:42	退貨申請	編輯

頁次 1/1 (2筆)

- 退貨申請 → 退貨確認/退件 → (請物流取件) → 確認商品內容，退貨入庫 → 退款輸入 → 退款確認，退貨流程完成。

退貨確認

基本資訊

影像檔案

收貨人資料

發票明細

訂單明細

★ 訂單編號：

HV2110050286

下單時間：

2021-10-05 16:40:13

退貨商品：

智慧投影機 *1

★ 退貨申請日期：

2021-10-05 16:41:11

出貨日期：

2021-10-05

物流單號：

BIBK001HC22110052761:21Q5G40391234

訂單金額：

1,000

運費：

0

折扣：

100

實付總額：

900

★ 退款金額：

900

退貨原因：

不符需求

退貨說明：

★ 寄送方式：

☐ 到府取貨
☒ 自行寄送

到府取貨時間：

儲存並返回

取消

點擊 退貨管理→退貨確認，選擇目標訂單按下編輯。

電商包租王

商品管理

庫存管理

訂單管理

退貨管理

退款申請

退款確認

退貨申請

退貨確認

退貨入庫

退貨退款輸入

退貨退款確認

頁面管理

電商設定

媒體庫

黑快馬股份有限公司

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

退貨確認

匯出

重新整理

待處理

退件

確認退貨申請

入庫完成

全部

訂單編號	下單時間	退貨商品	收貨人	實付總額	部分退貨	退款金額	退貨申請日期	訂單狀態	審核日期	操作
HV2110050286	2021-10-05 16:40:13	智慧投影機 *1	X*X	900	否	900	2021-10-05 16:41:11	退貨申請		編輯
HV2109070264	2021-09-07 10:33:45	自拍機器人L1 白色 *1 ...	拍*****試	4,948	是	2,499	2021-09-07 10:44:42	退貨申請		編輯

頁次 1/1 (2筆)

- 退貨申請 → 退貨確認/退件 → (請物流取件) → 確認商品內容，退貨入庫 → 退款輸入 → 退款確認，退貨流程完成。

- 客服接到退貨申請，與客戶確認之後，更改狀態為【確認退貨申請】；

確認退貨資料是否都正確，若有錯誤請返回到前一步退貨申請去做編輯。

退貨確認

基本資訊

影像檔案

收貨人資料

發票明細

訂單明細

★ 訂單編號：

下單時間：

2021-10-05 16:40:13

退貨商品：

智慧投影機 *1

★ 退貨申請日期：

2021-10-05 16:41:11

出貨日期：

2021-10-05

物流單號：

退單金額：

1,000

運費：

0

折扣：

100

實付總額：

900

★ 退款金額：

900

退貨原因：

不符需求

退貨說明：

★ 寄送方式：

☐ 到府取貨
☒ 自行寄送

到府取貨時間：

儲存並返回

取消

確認無誤，按下確認退貨申請，接著按下儲存並返回。

退貨確認

基本資訊

影像檔案

收貨人資料

發票明細

訂單明細

★ 退款金額：

900

退貨原因：

不符需求

退貨說明：

★ 寄送方式：

☐ 到府取貨
☒ 自行寄送

到府取貨時間：

收貨人：

聯繫電話：

縣市：

取貨地址：

★ 訂單狀態：

☒ 確認退貨申請
☐ 退件

審核備註：

儲存並返回

取消

接著請安排退貨事宜，如聯絡物流廠商/請客戶寄回，接著等候退貨送回，確認商品是否有毀損。

確認退貨商品無毀損可入庫。

點擊 退貨管理→退貨入庫，選擇目標訂單按下編輯。請注意，此步驟需先完成上一步的退貨確認，
否則是沒有內容的。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎 · Chloe

退貨入庫

匯出 重新整理 待處理 入庫完成 全部

訂單編號	退貨商品	收貨人	部分退貨	退款金額	退貨申請日期	訂單狀態	入庫日期	操作
HV2110050286	智慧投影機 *1	X*X	否	900	2021-10-05 16:41:11	確認退貨申請		編輯

頁次 1/1 (1筆)

- 退貨申請 → 退貨確認/退件 → (請物流取件) → 確認商品內容 · 退貨入庫 → 退款輸入 → 退款確認 · 退貨流程完成 -

將訂單狀態的入庫完成打勾，選擇入庫日期，接著按下儲存並返回。

退貨入庫

基本資訊

影像檔案

收貨人資料

發票明細

訂單明細

* 退款金額：900 退貨原因：不符需求

退貨說明：

寄送方式：自行寄送

收貨人：XXX 聯繫電話：

1 * 訂單狀態： ☒ 入庫完成

2 * 入庫日期：2021-10-06

入庫說明：

3 儲存並返回 取消

退貨商品入庫後，接著就是將款項返回給顧客。

點擊 退貨管理→退貨退款輸入，選擇目標訂單按下編輯。請注意，此步驟需先完成上一步的退貨入庫，否則是不會顯示內容的。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退貨退款輸入

匯出 重新整理 待處理 退款輸入 退款完成 全部

訂單編號	退貨商品	收貨人	退貨申請日期	部分退貨	退款金額	入庫日期	訂單狀態	退款日期	操作
	智慧投影機 *1	X*X	2021-10-05 16:41:11	否	900	2021-10-06	入庫完成		編輯

頁次 1/1 (1筆)

- 退貨申請 → 退貨確認/退件 → (請物流取件) → 確認商品內容，退貨入庫 → 退款輸入 → 退款確認，退貨流程完成。

1 退貨管理 2 退貨退款輸入 3 編輯

輸入退款的銀行帳戶（新增銀行帳戶請參考：[電商設定](#)），輸入退款日期後按下儲存並返回。

退貨退款輸入

基本資訊

寄送方式： 自行寄送 到府取貨時間：

收貨人： XXX 聯繫電話： 0912345678

1 * 銀行帳戶： 測試銀行

2 * 退款日期： 2021-10-06

憑證單號：

附言：

附件： 選擇檔案 未選擇任何檔案

備註：

3 儲存並返回 取消

接著要做退貨退款的二次確認，點擊 退貨管理→退貨退款確認，選到目標訂單按下編輯。

電商包租王 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

退貨退款確認

匯出 重新整理

待處理 退款錯誤 退款完成 全部

訂單編號	退貨商品	收貨人	退貨申請日期	部分退貨	退款金額	入庫日期	訂單狀態	退款日期	操作
HV2110050286	智慧投影機 *1	X*X	2021-10-05 16:41:11	否	900	2021-10-06	退款輸入	2021-10-06	編輯

頁次 1/1 (1筆)

將訂單狀態變更為「退款完成」，按下儲存並返回。若出現錯誤請按下退款錯誤，此動作會將訂單狀態返回上一步到入庫完成。

退貨退款確認

退貨說明：

基本資訊

影像檔案

收貨人資料

發票明細

訂單明細

* 銀行帳戶：測試銀行 憑證單號：

* 退款日期：2021-10-06 附言：

附件：無

備註：

* 訂單狀態：☒ 退款完成 ☐ 退款錯誤

審核備註：

儲存並返回 取消

這樣退貨的訂單就完成了，可以看到訂單狀態已變更為退款完成。

電商包租王

商品管理

庫存管理

訂單管理

退貨管理

退款申請

退款確認

退貨申請

退貨確認

退貨入庫

退貨退款輸入

退貨退款確認

頁面管理

電商設定

媒體櫃

黑快馬股份有限公司

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

搜尋

進階搜尋

匯出

重新整理

待處理

退款錯誤

退款完成

全部

✓ 資料已經修改

訂單編號	退貨商品	收貨人	退貨申請日期	部分退貨	退款金額	入庫日期	訂單狀態	退款日期	操作
	智慧投影機 *1	XXX	2021-10-05 16:41:11	否	900.00	2021-10-06	退款完成	2021-10-06	編輯

頁次 1/1 (1筆)