

電商平台使用操作教學

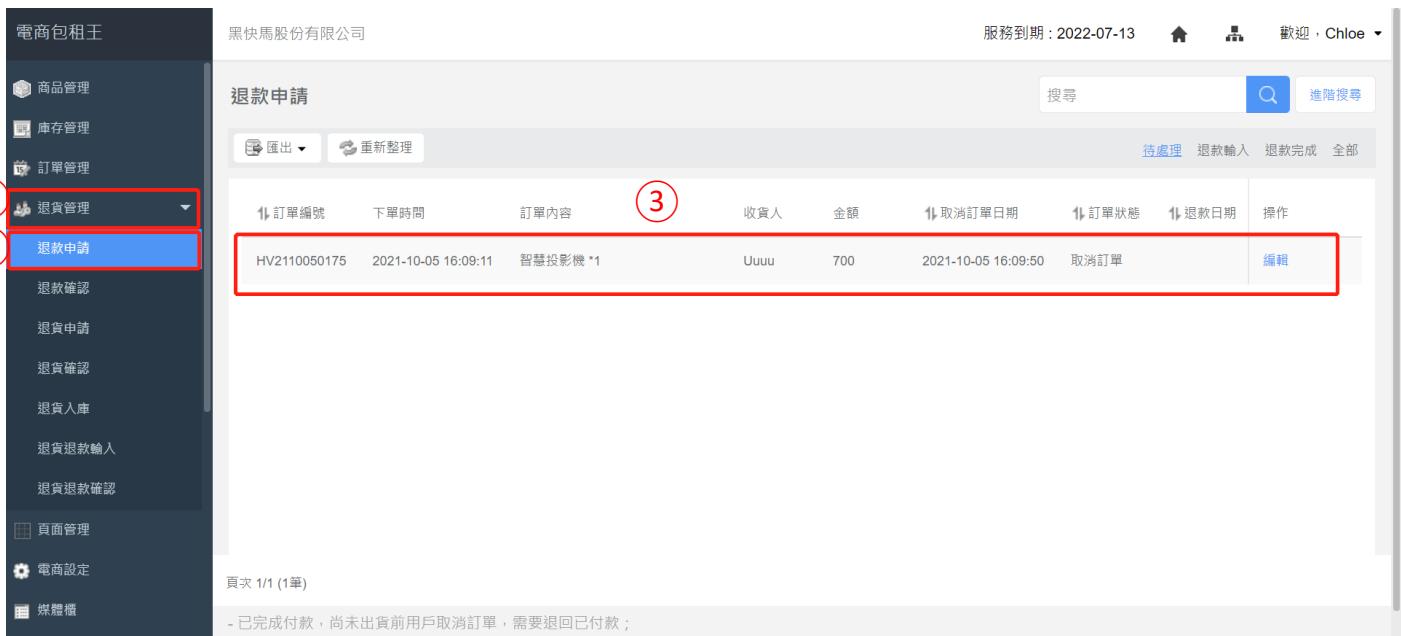
退貨管理

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。



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

點擊目標訂單，操作按下編輯做退款的輸入。



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

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

退款確認

① 退貨管理

② 退貨申請

③ 退貨確認

④ 編輯

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	編輯

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

黑快馬股份有限公司 服務到期 : 2022-07-13

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

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。

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
...	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
...	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

點擊目標訂單按下編輯，可查看退貨明細，並且做編輯。

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

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

退貨商品 : 智慧投影機 *1

出貨日期 : 2021-10-05

訂單金額 : 1,000

折扣 : 100

* 退款金額 : 900

下單時間 : 2021-10-05 16:40:13

* 退貨申請日期 : 2021-10-05 16:41:11

物流單號 : BIBK001HC22110052761:21Q5G40391234

運費 : 0

實付總額 : 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
- 媒體櫃

黑快馬股份有限公司 服務到期 : 2022-07-13

歡迎 · Chloe

退貨確認

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 → 退貨確認，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。

7

退货確認

①

基本資訊

影像檔案
收貨人資料
發票明細
訂單明細

②

★ 訂單編號 :	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 :	
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 :	<input type="radio"/> 到府取貨 <input checked="" type="radio"/> 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。

退货確認

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 :	<input type="radio"/> 到府取貨 <input checked="" type="radio"/> 自行寄送	到府取貨時間 :	
收貨人 :		聯繫電話 :	
縣市 :		取貨地址 :	
① ★ 訂單狀態 :	<input checked="" type="radio"/> 確認退貨申請 <input type="radio"/> 退件		
審核備註 :			
		② 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。

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	XXX	否	900	2021-10-05 16:41:11	確認退貨申請		<input checked="" type="checkbox"/> 入庫完成

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。

基本資訊

★ 退款金額： 900
退貨原因： 不得需求

退貨說明：

影像檔案

寄送方式： 自行寄送

收貨人資料

收貨人： XXX
聯繫電話：

發票明細

訂單狀態： 入庫完成 (1)

入库日期： 2021-10-06 (2)

入库說明：

儲存並返回 (3) 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 欄位 敬業 欽迎: 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

1 訂單管理
2 退貨申請
3 退貨確認
4 退貨申請
5 退貨確認
6 退貨入庫
7 退貨退款輸入
8 退貨退款確認
9 頁面管理
10 電商設定
11 媒體櫃

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。

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: 附件: [選擇檔案] 未選擇任何檔案 附言:

備註:

③ 儲存並返回 取消

影像檔案
收貨人資料
發票明細
訂單明細

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

商品管理

庫存管理

訂單管理

退貨管理

退貨申請

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

退貨退款確認

搜尋

待處理 退款錯誤 退款完成 全部

操作 (3)

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

黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 欄位 欽迎，Chloe ▾

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

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

✓ 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
XXXXXX	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)