

退单管理

退单处理流程：

平台买家申请退货/退款→ERP 系统处理订单（生成退单）→平台处理同意/不同意→ERP 系统退单收货结算

系统退单基本流程：订单生成退单-审单：①未发货→退款单→确认→结算→打印；②已发货→退货单或者换货单→确认→收货→验收入库→结算→打印。

退单管理包括“待处理退单列表”和“退单检索列表”。退单分为两种情况，一种是未发货的订单，一种是已发货的订单，未发货的只能生成退款单，已发货的可以生成退货单，如果添加了换货商品，则自动变为换货单，如果退的商品全部删除掉则自动变为退款单。

1、待处理退单列表

定位路径：[订单]->{退单管理}->待处理退单列表

操作说明：

1、待处理退单可以通过平台类型、店铺、退货仓库、退货快递、退货快递号、退货人、退单号、买家昵称、关联交易号、关联订单号来进行搜索。

2、待处理退单列表目前有“待确认”、“待收货”、“待验收入库”、“待结算”和“全部”这几个模块，方便根据状态来进行退单的查询。

3、待确认：订单刚生成的退单，审单人员还没有确认的退单。

4、待收货：换货单或退货单，还没有收货，等待卖家确认收货。

5、待验收入库：换货单或者退货单，已经收货，还没有验收入库，等待卖家验收入库；

6、待结算，所有没有结算的退单，如果是退货或者换货单，则商品已验收入库后才可结算。

7、全部，改模块没有搜索条件不加载数据，可通过退货快递号、退货人、退单号、买家昵称、关联交易号、关联订单号来进行搜索。

8、单击退单列表向上的箭头可隐藏列表头部所有筛选条件，隐藏后点击向下的箭头则可以展开。

待处理退单列表

退货快递号	<input type="text"/>	退货人	<input type="text"/>	退单号	<input type="text"/>
待确认	待收货	待验收入库	待结算	全部	↑

无搜索条件，本列表默认不加载数据

9、点击退单列表上任一行的退单号，都可进入对应退单详情页，进行查看和编辑。

退单预览及详情页面说明：

1、已发货订单生成退单的时候会弹出退单预览页面，有平台退单信息，可编辑退单基本信息，如：需退运费，可在预览界面操作，退款单没

有退单预览，如果不勾选商品，则填写调整金额，那么将生成退款单，对于原订单可以生成退货单验收入库后可继续生成退款单，不限制。

退单预览

退单基本信息											
关联订单号: EO1705177784314387						交易号: 20588011906853993,2058023..					
关联订单收货人: (手机:)						关联订单收货地址: 湖南 长沙市 岳麓区 麓"街道金荣央谷金座b座1203					
退货仓库: 退货仓						退款方式: 平台自动退款					
退单备注:						退货原因: 请选择					
退货快递公司: 请选择						退货快递单号:					
关联订单付款金额: 0.04 (含运费: 0.02, 若要连运费也一起退, 请将运费填入手工调整金额)						手工调整金额: 0 * 正数表示多退还买家的金额, 负数表示扣除					
退货商品信息											
交易号	商品名称	品号(颜色,规格)	单价	商品小计	优惠分摊	数量	退货数量(已退数量)	勾选退货商品	赠品	条码	
20588011906853993	测试扣子图片	zzm002(白色, 均码)	0.01	0.01	0.00	1	- 1 + (0)	<input checked="" type="checkbox"/>		zzm0020101	
20580230094853993	测试指甲油图片	zzm008(均色, 均码)	0.01	0.01	0.00	1	- 0 + (1)	<input type="checkbox"/>		zzm008	
应退款 = 退货商品总额 - 退货优惠金额 + 手工调整金额 <input type="button" value="生成退单"/> <input type="button" value="关闭"/> 											
淘宝退款信息 (等待卖家同意/等待买家退货/等待卖家确认收货/退款成功)											
退款单号	交易号	商品名称	SKU	购买数量	退还给买家的金额	商品编号	退款原因	是否需要退货	退款单状态	退货物流公司退货运单号	
1144208181859339	20588011906853993	测试扣子图片	3503869634204 颜色分类: 白色	1	0.01	zzm002	其他	是	买家已经退货, 等待卖家确认收货	其他	1221

2、点击<生成退单>后，可进入退单详情页面，基本信息不能修改，可点击“关联订单号”查看原单，未确认，未验收入库之前可以编辑退货人信息、其他信息和退换货商品信息，如：单击<编辑>按钮，操作后单击<保存>即可，也可单击<取消>按钮来放弃刚才编辑的信息，退货仓库、退货原因 在验收入库之前可以修改，手工调整金额、退款方式，退单备注 在结算之前可以修改。

3、退款单：只退款，不退货。没有收货，验收入库操作 ——退货单：退货并退款。有收货，验收入库操作 ——换货单：换货，有收货，验收入库操作。换货单可退款。

退单详情

基本信息	
退单号：	ET1611220000383159
关联订单号：	EO1610240000577
关联交易号：	2209996909290076
买家昵称：	
创建时间：	2016-11-22 10:19:04
验收入库时间：	
退货人信息 编辑 取消	
退货人：	*
手机：	
省市区：	陕西省 <input type="text"/> 宝鸡市 <input type="text"/> 渭滨区 <input type="text"/> *

4、如果是退款单，退单详情页面将没有退换货商品信息，如果是退货单，则不添加换货商品信息，如果是换货单，则在退货商品下方添加换货商品信息，将退货商品删除空后退单自动成为退款单，一旦成为退款单后将不再能添加商品信息。

5、退款金额是根据“计算公式”来计算，默认为商品实际支付的金额，如果有变动，可以通过设置“手工调整金额”来改变退单的金额。

6、生成换货单后，相当于生成一个新的订单，在退单验收入库后可点击退单的“换货订单号”进行查看和编辑，在订单模块，可查看到该订单在列表里的前面显示“换”字简称，具体关于订单的操作详见“**订单模块操作手册**”。对于原订单为货到付款的支付方式，生成换货单后可以根据自己的需要修改配送方式。

7、生成换货单时，在换货订单里默认显示的仓库与原订单是一样的，生成退货单时，退单里的默认退货仓库是发货仓的默认退货仓库，发货仓的默认退货仓库是在“档案”模块->“业务档案”->“仓库”里设置的。

8、退单商品信息操作：可点击<删除>删除列表里的商品，点击<从退单添加商品>则可将退单列表的商品添加到换货商品列表，点击<修改>可编辑换货商品信息，如：更换颜色、规格等。

9、换货商品的金额不能大于退货商品的金额，如果大于了会根据“计算公式”得出退款金额小于0，会提示重新选择小于等于退单商品金额的商品才能添加成功。

10、已发货订单，可以生成退货单、换货单，退单作废后，可退的商品则可在退单预览里继续勾选，如果可退商品全部退完且之前的退单已结算完成，则可生成退款单，这时必须要输入手工调整金额。

11、验收入库后或者结算后的退单不能作废。

12、对于货到付款的订单，如果已支付金额为0则不能生成退款单（“生成退单”按钮置灰不可用），可以直接作废，如果支付金额大于0，则可以生成退款单。

常用按钮说明：

1、〈从退单添加商品〉：可添加退货商品列表的所有商品到换货商品列表，然后根据需要修改它的规格、颜色等。

2、〈作废〉：可将退单作废。

3、〈确认〉：若订单不要了，则可进行作废操作，订单为作废状态。

4、〈收货〉和〈收货取消〉：对退单商品收货，该操作可逆，可取消收货。

5、〈验收入库〉：可对退单商品验收入库，商品库存会增加，验收操作不可逆。

6、〈结算〉：可对退单商品进行结算，结算后该退单才算已完成，结算的金额请参考“**财务模块**”的说明。

7、〈沟通〉：退单为任何状态都可以进行沟通操作，在日志信息的备注里可以看到沟通内容。

8、〈打印〉：退单为任何状态都可打印。

9、不可操作的按钮会置灰，退单的不同状态操作权限是不一样的，通过按钮来控制可否操作，如：未确认的退单中，〈收货〉按钮为灰色。

2、退单检索列表

定位路径：[订单]->{退单管理}->退单检索列表

操作说明：

1、可以通过平台类型、店铺、退货仓库、退单类型、退货快递、退货快递号、买家昵称、退货人、退单号、关联交易号、关联订单号来进行搜索。

2、退单检索列表目前有“全部”、“待确认”、“待收货”“待验收入库”、“待结算”、“已入库”和“已结算”这几个模块，方便根据状态来进行退单的查询。

3、已入库：退单已经验收入库了但还未结算，则可以在此列表查看，默认显示入库时间为前一天的退单，可以点击“入库时间”设置其他时间来进行查看。

4、已结算：退单已经结算了，则可以在此列表查看，默认显示结算时间为前一天的退单，可以点击“结算时间”设置其他时间来进行查看。

5、退款方式有“平台自动退款”和“财务打款”，退单详情页面点击“结算”时会弹出结算确认框，可以更改退款方式，还可查看退单金额（应退款），便于财务核对。

结算确认

退款方式：

退款金额：**359**元

6、其他模块操作及业务请参考“待处理退单列表”。

退单检索列表

退货快递号 <input type="text"/>	买家昵称 <input type="text"/>	退货人	
关联订单号 <input type="text"/>	关联交易号 <input type="text"/>	<input type="button" value="搜索"/>	

全部	待确认	待收货	待验收入库	待结算	已入库	已结算	<input type="button" value="↑"/>
----	-----	-----	-------	-----	-----	-----	----------------------------------

退单号	平台类型	店铺	退单类型	退货人	创建时间
ET1612131002091788	有赞	有赞KYY店铺	退货单	姚萌萌	2016-12-13 14:3
ET1612091002087863	有赞	有赞KYY店铺	退货单	任高端	2016-12-09 15:1

3、手工创建退单

定位路径：[订单]->{退单管理}->手工创建退单

操作说明：

手工创建退单：填写基本信息“平台类型”“店铺”“关联订单交易号”“退款方式”“退货人”“手机/电话”“邮编”“省市市区”“详细地址”等信息，点击“确认”即可创建退单。退单操作可参考“待处理退单列表”。

手工新建退单

基本信息	
平台类型: <input type="text" value="请选择"/>	店铺: <input type="text" value="请选择"/>
关联订单交易号: <input type="text"/>	退款方式: <input type="text" value="请选择"/>
退货人: <input type="text"/>	手机: <input type="text"/>
电话: <input type="text"/>	邮编: <input type="text"/>
省市区: <input type="text"/>	详细地址: <input type="text"/>