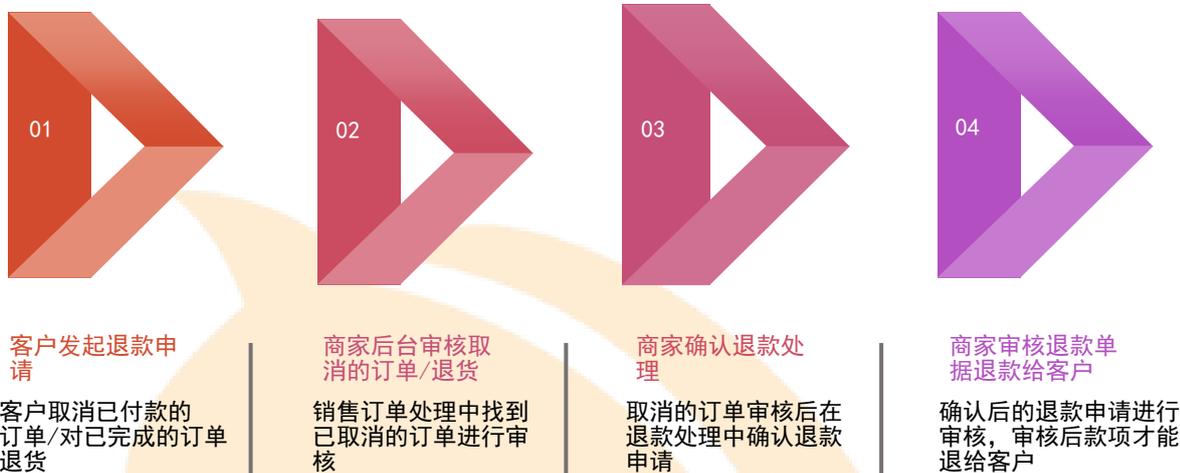


退款&退货处理流程

一、退款处理流程



二、详细操作步骤

(一)、客户取消订单退款（订单已支付但是商家没发货）

- 1、在自己的订单列表中找到需要退款的单据点取消订单，快马后台就可以收到作废的订单



2、快马后台收到取消订单的申请或者退货申请后在销售订单处理里面找到取消中的订单点审核取消。



3、取消后的订单审核后在订货商的客户中心看到订单状态是待确认。

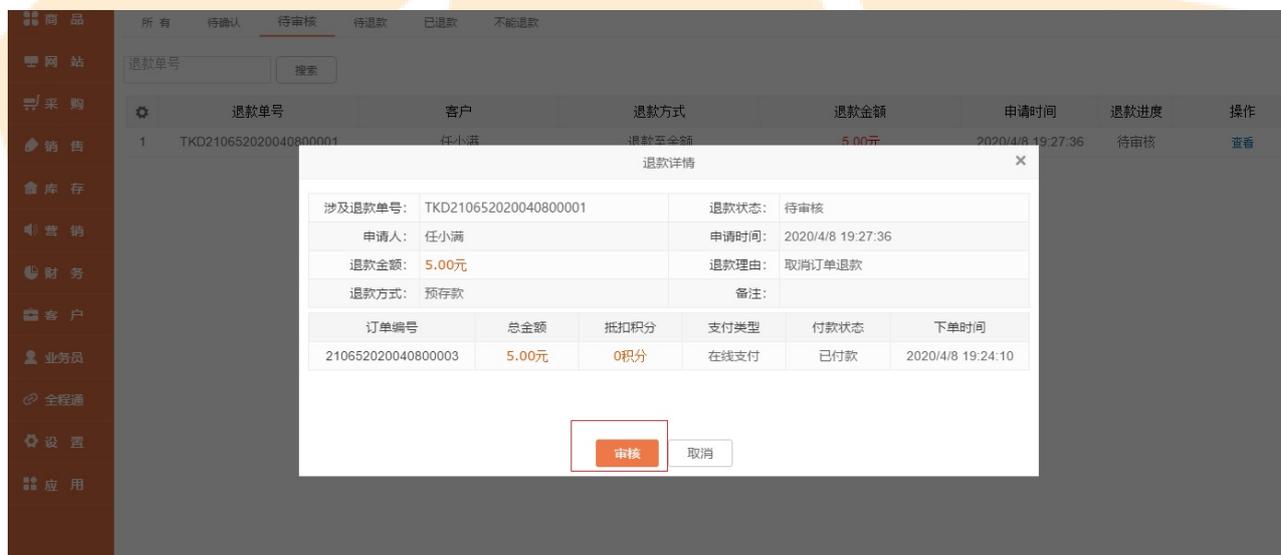


4、在快马平

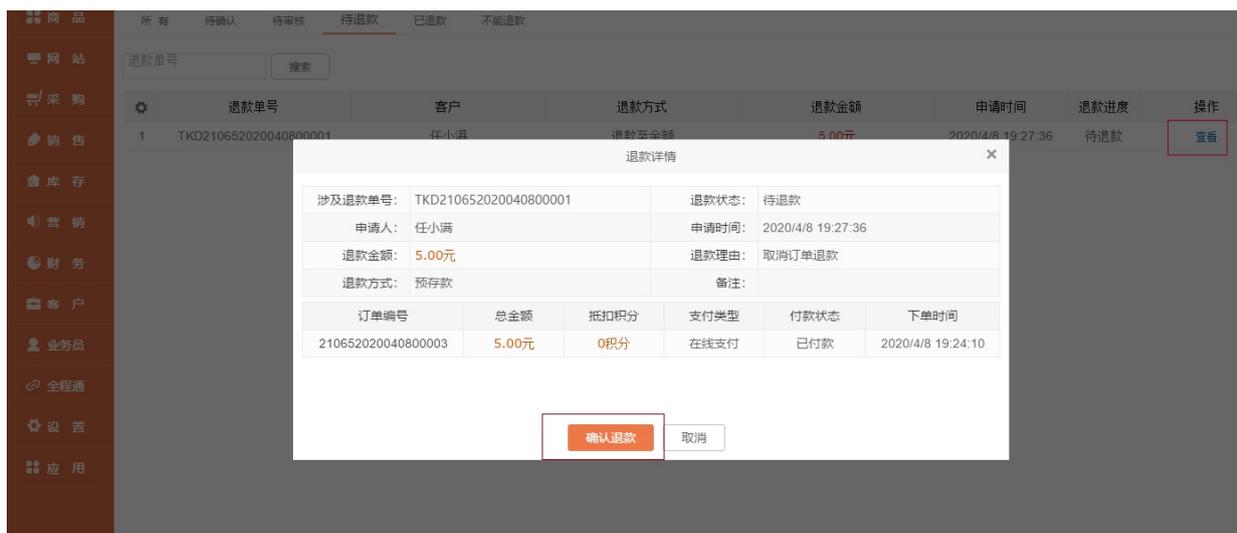
台里面点销售——退款处理中可以看到需要退款的订单以及退款的状态，先在待确认里面去确认退款单



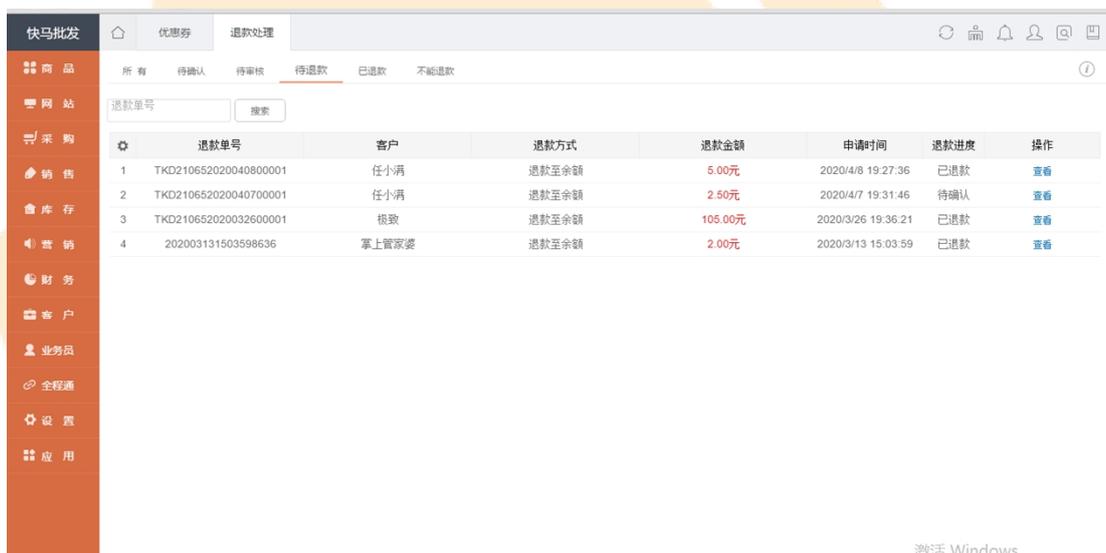
5、确认完退款后就针对确认的退款单进行审核，审核完之后就可以去确认退款了



6、审核完成的退款单在在退款里面可以看到，点查看进去确认退款，确认后钱就退回到指定的客户账户里面了



退款完成的订单退款里面看到的状态就是已退款整个退款的流程就完成了



客户那边在自己的客户中心看到的退款单状态也是已退款

客户中心		退款单					
账号	所有退款单	待确认	待审核	待退款	已退款	不能退款	
财务	请输入退款单号		搜索				
进货	退款单号	申请人	退款方式	退款金额	申请时间	退款进度	操作
授信	TKD210652020040800001	任小满	退款至余额	¥5.00	2020/4/8 19:27:36	已退款	查看
	TKD210652020040700001	任小满	退款至余额	¥2.50	2020/4/7 19:31:46	待确认	查看

(二) 退货退款 (已经收到商品并已经付款)

操作流程 (申请售后/返修退换货——后台批发商在退换货里面审核——订货商发货——批发商收货退款)

1、订货商在订单列表里面已经完成的订单点返修/退换货 (移动端是申请售后)

客户中心		pc端操作界面							
账号	所有订单	取消中	待提交	待付款	待发货	待收货	已完成	待评价	已作废
财务	高级查询								
进货	当前查询总金额: 3413.50(元)								
授信	订单号	订单商品	卖家	总金额	支付方式	下单时间	订单状态	操作	
	210652020040800003	红烧牛肉味方便面 麻辣牛肉	张燕萍	5.00	预存款支付	2020-04-08 19:24:...	查看	操作	
	210652020040800002	jj智力车厘子	张燕萍	298.50	授信支付	2020-04-08 16:5...	返修/退换货	操作	
	210652020040800001	红烧牛肉味方便面 麻辣牛肉	张燕萍	12.50	预存款支付	2020-04-08 16:22:...	再次确认	操作	
	210652020040700002	红烧牛肉味方便面 麻辣牛肉	张燕萍	2.50	预存款支付	2020-04-07 19:30:17	上传签收凭证	操作	



3、申请退货时选择退款账户，提交退货申请



4、订货商提交后在进货菜单下点退换货，可以看到申请退货的单据，后台批发商在快马里面退货订单处理里面审核退货单据



4、批发商审核了退货单之后订货商在客户中心看到订单状态是已审核，就可以将需要退货的单据确认发货给批发商了

客户中心							
退换货							
退换货详情							
全部 待审核 已审核 待收货 待发货/退款 已发货/退款 已完成 审核失败 已取消							
请输入退换货编号 <input type="text"/> 搜索 <input type="button"/>							
退换货单号	退换货数量	卖家	类型	退款金额	申请时间	状态	操作
1 XSTH210652020041000002	1	供应商	退货	¥2.50	2020/4/10 16:23:04	已审核	详情

客户中心							
退换货							
退换货详情							
退货详情							
退货单号:	XSTH210652020041000002	状态:	已审核	退货时间:	2020/4/10 16:23:04	退货数量:	1
卖家: <input type="text"/>							
订单编号	商品信息	当前库存	购买数量	单价	退货数量		
210652020040200001	红烧牛肉味方便面[麻辣牛肉]	包	1包	¥2.50	1包		
退款金额: ¥2.50 退款途径: 预存款							
退货原因: 损坏							
标题	处理意见			时间	操作人		
提交退货申请	提交退货申请, 等待审核			2020/4/10 16:23:04	任小满【客户】		
审核退货申请	审核退货申请, 审核通过			2020/4/10 18:58:09	【供应商】		
卖家收货信息: 四川成都武侯区 高新区世纪城南路599号, 老王 13150624531							
物流公司: <input type="text"/> 快递单号: <input type="text"/>							
<input type="button" value="确认发货"/>							

5、批发商收到客户退的货之后在快马后台确认收货并退款【如果需要同步到管家婆，请不要做收货的操作，当客户发货后，会同步退货单到管家婆，请在管家婆查找退货单，做退货单的过账操作，管家婆过账以后，单据会同步到快马，快马的退货单据会自动变成已收货状态。】

快马批发 退换货处理 退换货详情

商品 退换货详情

网站 退货单号: XSTH210652020041000002 状态: 待收货

采购 退货时间: 2020/4/10 16:23:04 退货总数: 1

销售 收货仓库: 默认仓库

客户: 任小满

订单编号	商品信息	购买数量	单价	退货数
210652020040200001	[麻辣牛肉]红烧牛肉味方便面	1包	¥2.50	1包

退款金额: ¥2.50

退款途径: 预存款

退货原因: 损坏

标题	描述	操作时间	操作人
提交退货申请	提交退货申请, 等待审核	2020/4/10 16:23:04	任小满【客户】
审核退货申请	审核退货申请, 审核通过	2020/4/10 18:58:09	【供应商】
客户确认发货	客户确认发货	2020/4/10 19:07:00	任小满【客户】

快递信息: 自有物流 1234

卖家收货信息: 四川成都武侯区 高新区世纪城南路599号, 老王 13150624531

确认收货

确认收货的同时回款也退回到客户指定的账户中

快马批发 退换货处理 退换货详情

商品 退换货详情

网站 退货单号: XSTH210652020041000002 状态: 已完成

采购 退货时间: 2020/4/10 16:23:04 退货总数: 1

销售 客户: 任小满

订单编号	商品信息	购买数量	单价	退货数
210652020040200001	[麻辣牛肉]红烧牛肉味方便面	1包	¥2.50	1包

退款金额: ¥2.50

退款途径: 预存款

退货原因: 损坏

标题	描述	操作时间	操作人
提交退货申请	提交退货申请, 等待审核	2020/4/10 16:23:04	任小满【客户】
审核退货申请	审核退货申请, 审核通过	2020/4/10 18:58:09	【供应商】
客户确认发货	客户确认发货	2020/4/10 19:07:00	任小满【客户】
供应商确认退款	供应商确认收款, 并确认退款	2020/4/10 19:10:19	【供应商】
供应商确认收货	供应商确认收货	2020/4/10 19:10:19	【供应商】

在退款处理中查询的时候订单也是显示的已退款, 整个退货退款流程就已经完成

快马批发 退换货处理 退换货详情 退款处理

商品 所有 待确认 待审核 待退款 已退款 不能退款

网站 退款单号 搜索

序号	退款单号	客户	退款方式	退款金额	申请时间	退款进度	操作
1	TKD210652020041000002	任小满	退款至余额	2.50元	2020/4/10 16:23:04	已退款	查看
2	TKD210652020041000001	任小满	退款至余额	2.50元	2020/4/10 16:15:01	不能退款	查看
3	TKD210652020040800001	任小满	退款至余额	5.00元	2020/4/8 19:27:36	已退款	查看
4	TKD210652020040700001	任小满	退款至余额	2.50元	2020/4/7 19:31:46	待确认	查看
5	TKD210652020032600001	极致	退款至余额	105.00元	2020/3/26 19:36:21	已退款	查看
6	202003131503598636	掌上管家婆	退款至余额	2.00元	2020/3/13 15:03:59	已退款	查看

