

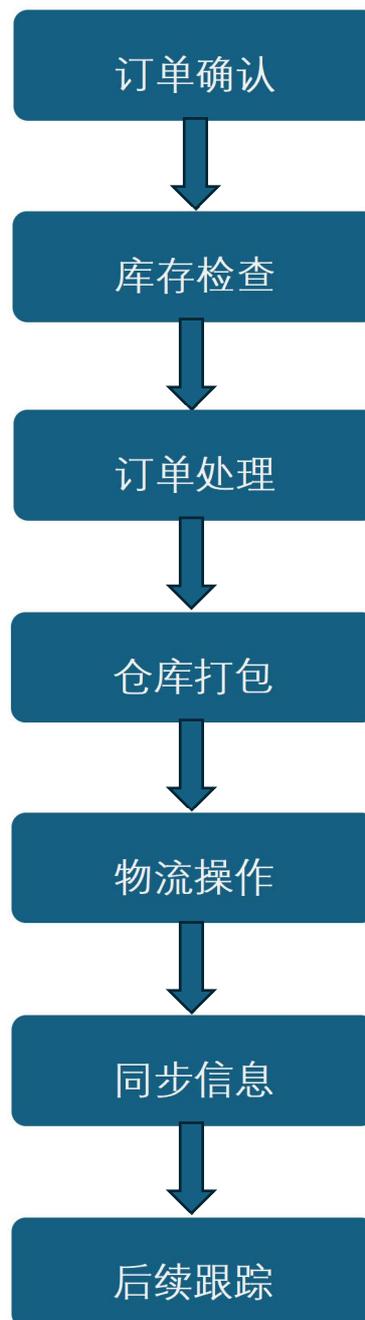
第五章 订单管理

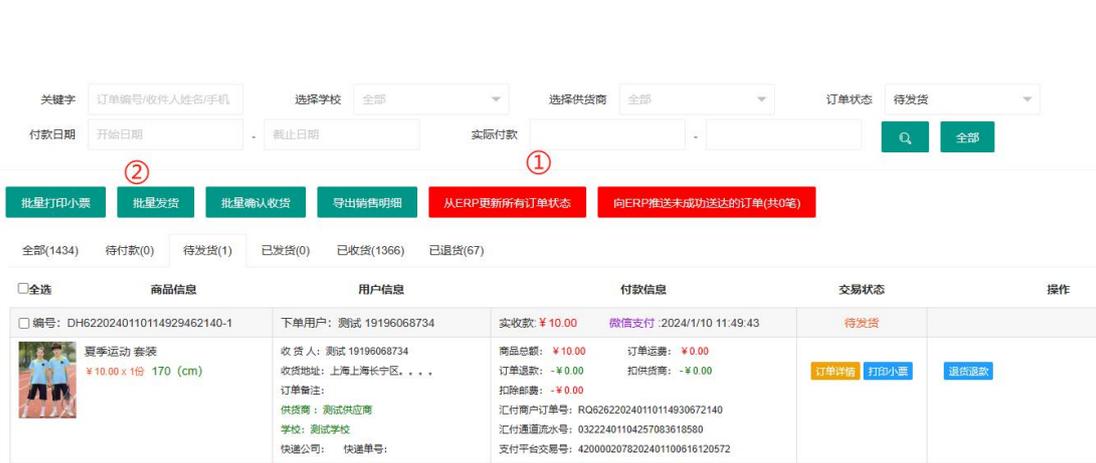
5.1 概述

订单管理是商城的重要组成部分，使商家能够有效地跟踪订单流程，确保发货及退货的时效性。我爱我校商城作为专注于用户信任、家长体验的校服类专业平台，入驻商家应严格遵循此操作流程及规范，确保订单管理的及时性及准确性。

5.2 发货

5.2.1 发货流程





2-3

如图 2-3 所示：

- ① 物流单号上传至 ERP 后，可通过点击“从 ERP 更新所有订单状态”同步发货状态。仓库已发货的订单自动转入“已发货”状态，商家运营人员须检查是否有单号漏录、同步错误的情况出现。
- ② 运营人员可通过点击“批量发货”下载产品发货明细表，自行输入物流服务商、物流单号，完成手动发货。

5.2.1.7 后续跟踪

买家可以通过物流公司的官方网站、手机 APP、百度首页等方式，查询物流信息。如买家通过咨询客服询问物流信息，客服人员应帮助查询并如实回答。

5.2.1.8 预售订单

开启预售模式的商品可以被新生家长用户购买，产生的订单未预制订单，在转换为正常订单之前不会接入到 ERP 的审核发货中，也不会视为延迟发货的违规行为。



2-4

如图 2-4 所示：

- ① 预售:订单前方带“预售”标识的订单为预售订单。

注：我爱我校商城目前已搭连万里牛 ERP 系统，ERP 使用方法详见《万里牛 ERP 操作指导书 4.0》及《我爱我校商城万里牛使用教程》。同时我爱我校商城支持商家选择其他 ERP 产品，添加方式请咨询商城运营人员。

5.2.2 发货规范

为保证买家的购物体验，提高发货、配送的效率，特制定我爱我校商城商家发货规范：

- ① 订单处理规范：商家需要在买家付款后的规定时间内完成订单确认、库存检查、订单处理三项步骤。工作日的订单处理时间应在 10:00、16:00 两个时间点前完成，非工作日的订单处理时间应在 16:00 前完成。
- ② 仓库打包规范：发货仓库应在接收订单信息后 1 个小时内完成商品挑拣、配货和打包，

如遇订单量过多的情况可酌情增加打包时间。仓库管理人员应挑选质量完好、清洁度高的商品，打包过程中须保证商品清洁、完整，使用高质量防水包装材料。包装完成后须再次根据订单中的商品数量和规格进行核对并标记，防止漏发、错发商品的情况出现。

- ③ 信息同步操作规范：同步订单信息、完成发货后应立即检查已发订单的状态，是否有发货失败、数据同步失败等情况，如有上述情况，须立即处理。
- ④ 发货时效规范：发货时效是买家支付完成到商家后台订单发货成功的时间，我爱我校商城要求入驻商家实行上下午发货模式：即 16:00 后产生的订单同第二天 10:00 前产生的订单于 12:00 前完成发货，10:00-16:00 产生的订单于 18:00 之前完成发货。如有特殊原因可能造成无法及时发货的情况，我爱我校商城规定商家最晚发货时间为 72 小时。对于发货超时的情况我爱我校商城将根据《我爱我校商城商家违规处理办法》进行处罚。
- ⑤ 延迟发货报备规范：发货地区/收货地区如果因不可抗力原因（天灾、疫情、恶劣天气等）导致的快递无法揽收，应凭证明文件向我爱我校平台报备。如因买家要求的延迟发货情况，应凭聊天截图向我爱我校平台报备。

5.2.3 常见问题

- ① 买家通过咨询客服，要求修改地址及买家信息，该如何操作？

答：如果此订单物流尚未揽件，可通过 ERP 或物流呼叫软件修改买家地址、买家信息。

如果此订单物流已完成揽件，可通过合作云仓或联系物流服务商完成快递拦截，重新发货。

- ② 买家称未收到货、但是已签收，该如何操作？

答：通过快递单号查询快递状态，如已存放在快递柜或菜鸟驿站等代收点中，应及时回复买家并告知取件方法；

如快递状态异常、停滞、无快递信息，应及时致电快递服务商官方客服，了解情况并反馈给买家；

如商品在代收点已存放 14 天，买家没有去取而导致的快递退仓返运。应及时与买家沟通并给予解决方案：重新发货或者在商城后台操作退款。

- ③ 买家反馈称取到包裹时已破损，该如何处理？

联系买家，请求买家帮忙拍照，根据照片确定是否是人为损坏、运输不当导致的损坏。

如果出现人为损坏、运输不当导致的损坏，应凭照片向责任方索赔并重新为买家发货。

- ④ 快递服务方反馈联系不上收件人怎么办？

可以通过后台买家的联系方式自行电话联系，如电话联系失败，可以尝试发短信、加微信等方式联系买家。上述方式都不奏效，可以先联系快递服务商要求包裹延长代收时间，然后通过后台数据查询买家对应学校的班主任，尝试沟通。

5.3 退货

5.3.1 仅退款流程

适用于买家并未收到商品、快递拒收、退快递费用等商家不需要商品寄回的情况下发生的申请退款。

全部(1434)	待付款(0)	待发货(1)	已发货(0)	已收货(1366)	已退货(67)
全选	商品信息	用户信息	付款信息	交易状态	操作
<input type="checkbox"/> 编号: DH41202401010824	冬季运动套装 ¥260.00 x 1份 140 (cm)	下单用户: 1 收货人: 何 收货地址: 四 订单备注: 供货商: 海越服装 学校: 东 快递公司: 中通快递 快递单号:	实收款: ¥260.00 微信支付: 2024/1/1 8:25:03 商品总额: ¥260.00 订单运费: ¥0.00 订单退款: -¥0.00 扣除运费: -¥0.00 汇付商户订单号: DH41202401010824516 汇付通流水号: 支付平台交易号: 4200002067202401013	已收货 收货时间: 2024/1/9 10:51:16	订单详情 打印小票 退货退款 发货物品

退货退款

选择商品 1件 (共1份) >

选择原因 请选择退换货原因

详细说明, 尽可能详细

商品总金额 ¥260

本次退商品 260

*商品订单总金额260元, 已退0元, 剩余可退260元

本次退运费 0

*已付运费0元, 已退0元, 剩余可退0元

扣除用户邮费 0

*已扣除用户邮费0元, 当合作模式是入仓, 退货原因是尺码拍错或用户自身原因时, 可扣除用户邮费

*实际退款=本次退商品 + 本次退运费 - 扣除用户邮费

扣除供货商运费 0

*当合作模式是入仓, 退货原因是尺码拍错、产品质量问题时, 可扣除供货商运费

关闭 保存

如图 3-1、3-2 所示：

① 在全部订单/已发货订单中找到买家订单，点击退货退款。选择退款商品、退货原因、退款金额后点击保存完成退款。

5.3.2 退货退款

适用于买家已收到商品，因商品尺码拍错、质量问题、商品错发等原因导致的申请退款。

3-5

如图 3-4 所示：

① 收到待审核的退货订单后，商家通过退货管理-待审核-审核申请跳转审核页面。

如图 3-5 所示：

① 选择审核结果：同意售后、拒绝售后。

② 输入审核说明后选择保存。

5.3.2.3 寄回商品

买家收到同意退货答复后，将商品寄回商家退货地址，可选择线下自寄或上门取件。

5.3.2.4 商家确认

仓库收到买家退回的商品，检查无误后告知商家运营人员，在商家后台完成确认退款。

全部(28)		待审核(0)	待寄回商品(0)	待平台收货(1)	退货完成(18)	拒绝退货(2)
全选	商品信息	用户信息	售后信息	售后类型	操作	
<input type="checkbox"/>	编号: DH83202312251021311  夏季运动套装 ¥0.01 x 1份 170 (cm) 退货数量: 1	用户: [模糊]	退款金额: ¥0.01 申请时间: 2024/1/11 9:58:57 供货商: 测试供应商 学校: 测试学校 售后原因: 尺码拍错, 太小了, 穿不了 审核说明: 123445 收货人: [模糊] 收货地址: [模糊] 快递公司: 中通快递 快递单号: 12345678	退货 订单详情	商品正在寄回卖家 查看买家物流信息 确认退款 ①	

3-6

如图 3-6 所示：

① 退货管理-待平台收货-确认退款。

5.3.2.5 完成退款

商家确认退款完成，退款将通过支付原路径返回至买家账号。

注：买家退款流程操作详见《校服订购流程》，商家客服有义务对不了解退款流程的买家进

行退款流程指导。

5.3.3 退货退款流程规范

为保证买家的售后体验、商城满意度，特制定我爱我校商城商家发货规范：

- ① 退货申请审批时效：商家需要在接到退货申请后的规定时间内完成审批，我爱我校商城规定商家工作日 8:30、11:30、14:30、17:30 四个时间点定时检查是否存有待审核订单，非工作日应确保 11:30、17:30 两个时间点定时检查是否存有待审核订单，商家客服人员应确保非工作时间的退货咨询及退货申请审核。商家应答待审核退货订单的最长时间为 48 小时，如果超过 48 小时未进行人工审核，商城自动同意买家的退货申请审核。对于售后处理超时的情况我爱我校商城将根据《我爱我校商城商家违规处理办法》进行处罚。
- ② 寄回商品：商家须关注寄回商品快递状态，如退货申请审核完成后 48 小时未有揽收信息，商家应联系买家提醒发货。如物流信息 24 小时未更新，商家应联系物流方了解情况。如仓库已接收寄回的商品，应立即检查并在检查完毕后反馈至商家运营人员。如买家在同意退货申请后 7 天内未发出应退商品，商城后台自动取消该笔售后订单。
- ③ 确认退款：从仓库签收寄回的货物到商城后台确认退款的操作时间最长为 72 小时，对超过 120 小时仍未确认退款的订单我爱我校商城自动默认为符合退款条件，给予退款。对于售后处理超时的情况我爱我校商城将根据《我爱我校商城商家违规处理办法》进行处罚。

5.3.4 常见问题

- ① 买家以质量问题为由申请退款，如何处理？
如无证据证明商品为买家人为损坏，其他情况皆按照退货流程给予退货退款。
- ② 买家只想换个尺码，并不是真的退款，如何处理？
商城暂不支持换货功能，需要买家退货后重新购买。