

关于售后订单的情况：

1.售前——买家拍单，商家未发货，买家申请仅退款——通天晓在售后订单页面-自动生成售后节点为售前，平台退款成功后，该售后 订单为关闭状态，客服无需对该业务单据做任何处理；

2.售中分2种情况：买家拍单，商家发货，买家未收到货，买家申请仅退款，客服通知快递拦截包裹，成功后原路返回发货仓，买家申请仅退款后——通 天晓自动在售后订单页面-自动生成售后节点为售中，订单状态为订单池的单子，默认的退货仓是发货仓，默认的运单号是发货出去的单号，且单据为退货退款，客服需要审核该售后订单给发货仓，仓库按实际收货入库完成并产生入库数，售后订单状态根据前端退款进度进行关闭；（此时，若有组套商品退款，会自动拆分成子品，但这期间修改子品关系，则售中的售后订单会拆错子品）

买家拍单，商家发货，买家收到货，未在平台进行收款确认—不满意退，买家申请退货退款，包裹由买家自己重新寄出退回商家，通 天晓系统自动在售后订单页面—自动生成售后节点为售中的单子，订单状态为订单池的单子，默认退货仓是每个店铺对应的奉贤退货仓，单号是买家填写在平台的退货单号，若无填写，则自动带原单发出运单号，且单据为退货退款，客服需要审核该售后订单给奉贤仓，仓库 按实际收货入库完成并产生入库数，售后订单状态根据前端退款进度进行关闭；

3.售后 买家拍单，商家发货，买家收到货，已在平台进行收款确认—过后不满意退，买家申请退货退款，包裹由买家自己重新寄出退回商家， 通天晓系统自动在售后订单页面—自动生成售后节点为售后的单子，订单状态为订单池的单子，默认退货仓是每个店铺对应的奉贤退货仓，单号是买家填写在平台的退货单号，若无填写，则自动带原单发出运单号，且单据为退货退款，客服需要审核该售后订单给奉贤仓，仓库 按实际收货入库完成并产生入库数，售后订单状态根据前端退款进度进行关闭；

再次说明：所有售后订单只要客人在客户端操作过仅退款，退货退款的单据，通天晓都会自动产生售后订单，无需客服新增或者批量导入，客服只需对生成的单子进行审核！！！！

售后订单几种情况的表格说明-内容同第一张文字说明

买家(顾客)	商家是否发货	买家是否收到货	买家平台是否确认收货	买家平台申请	售后订单节点	售后订单退货退款状态	售后订单退货仓	售后订单退回运单号	是否需客服审核
付钱	否	否		仅退款	售前	仅退款			否
付钱	是	否		仅退款	售中	退货退款	商家发货仓	商家第一次寄出的单号	是，并且需要通知快递拦截包裹
付钱	是	是	否	退货退款	售中	退货退款	店铺奉贤退货仓	买家写在平台的退货单	是
付钱	是	是	是	退货退款	售后	退货退款	店铺奉贤退货仓	买家写在平台的退货单	是

客服售后订单操作步骤：所有系统有售后订单的情况下，客服必须直接审核，不要再重新新增，否则会产生重复单据！！先操作售后订单，再操作售后入库单

Last
update:
2023/12/01
07:35

From: <http://wiki.chicmax.net/> - 上美IT WIKI

Permanent link: <http://wiki.chicmax.net/doku.php?id=ofs%E5%9F%BA%E6%9C%AC%E6%93%8D%E4%BD%9C%E5%AE%A2%E6%9C%8D%E5%94%AE%E5%90%8E%E8%AE%A2%E5%8D%95%E5%AE%A1%E6%A0%B8&rev=1701416155>

Last update: **2023/12/01 07:35**

