



有品售后YMS系统指导手册

<http://yms.be.xiaomi.com/youpin>

(适用于第三方商家)



FAQ

系统使用常见问题



服务报表

全节点流程指标报表



服务流程

从服务申请到服务完成



售中处理

商家未发货前申请退款



基础数据

基于SPU的地址维护



RMA流程

售后不良品的返还对账



FAQ

系统使用常见问题



- 服务单查询
- 仲裁管理
- 订单查询
- 全节点监控
- 质检模板管理
- 满意度管理
- 售中处理

首页

日常售后处理入口

有品售后平台首页

商家【未发货前】的退款操作，在售中处理

售中处理

订单信息

订单号：4190318230705818

下单时间：

订单金额：1

订单状态：

收货人：

收货电话：

收货地址：

退款原因：误购

退款说明：

订单物品

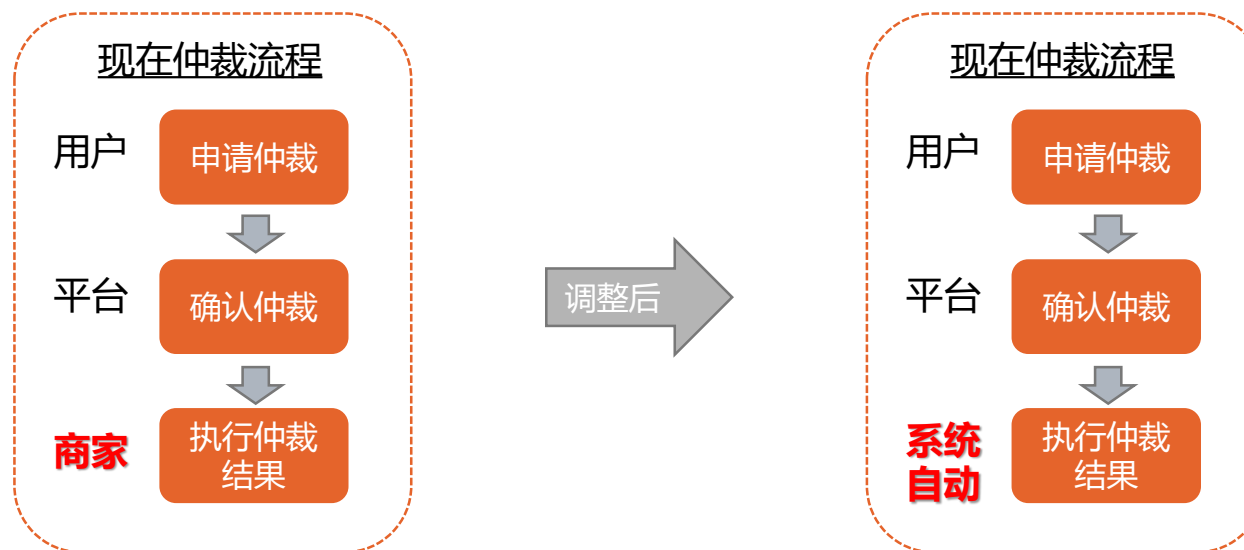
SKU	商品名称	购买数量	商品金额
*审核结果： ☒ 通过 ☐ 拒绝			

提交 返回

- 商家未发货，此处点【通过】--退款
- 若商家实际已经发货，点【拒绝】，用户拒收即可

48小时内可向平台申请仲裁的情况：

1. 审核结果为【拒绝】
2. 处理结果为【不予退货】【不予换货】【维修】



Tips 调整后，【系统自动】执行仲裁结果

FAQ-为何获取邮寄地址信息出错



首页

服务单查询 X

查询订单详情 X

审核参考信息

用户申请服务类型:

退货

用户申请服务方式:

上门取件

用户问题描述:

审核结果

*审核确认服务类型:

☒退

☐换

☐修

☐线上补件

☐线下补件

☐直赔

☐拒绝

*审核确认服务方式:

☐用户寄送

☒上门取件

审核意见:

提交

返回

未获取到邮寄地址信息 X



SPU地址配置模板										
SPU类型名称	SPU 名称	SPU	渠道	省份(退换)	城市(退换)	区域(退换)	街道(退换)	详细地址(退换)	联系人(退换)	
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 午夜黑155/80A	100983	有品线上商城	北京	北京市	海淀区	清河街道	科利源大厦小米	正确填写	
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 午夜黑160/84A	100984	有品线上商城					北京市海淀区清河街道科利源大厦小米	错误填写	
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 午夜黑165/88A	100985	有品线上商城							
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 梨花白155/80A	100986	有品线上商城							
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 梨花白160/84A	100987	有品线上商城							
家纺内衣	100%桑蚕丝吊带裙 梨花白165/88A	100988	有品线上商城							

FAQ-如何维护售后退换修地址-批量操作



人员管理

角色管理

机构管理

商品管理

商品查询

SPU查询

SPU配置

SPU地址编辑

SPU类型编辑

故障管理

政策权益

处理方法管理

1

首页

SPU查询

SPU地址

SPU地址管理

刷新

SPU名称

SPU ID

地址类型

请选择省

请选择市

请选择区

请选择街道

Q查询

+添加

+批量添加

3

SPU TYPE	SPU名称	SPU ID	渠道	类别	省份	城市	区	街道	详细地址	联系人	电话	操作
生活日杂	WQS-03 多纳学拼音套装	102030	有品线上商城	维修地址	北京	北京市	海淀区	中关村街道	中关村大街18号互联网教育创新中心B座1501室	伊伊	13426246048	修改地址
生活日杂	WQS-03 多纳学拼音套装	102030	有品线上商城	退换货地址	北京	北京市	海淀区	中关村街道	中关村大街18号互联网教育创新中心B座1501室	伊伊	13426246048	修改地址
小电厨电	WQS-03多纳学拼音套装	102031	有品线上商城	维修地址	北京	北京市	海淀区	中关村街道	中关村大街18号互联网教育创新中心B座1501室	伊伊	13426246048	修改地址
小电厨电	WQS-03多纳学拼音套装	102031	有品线上商城	退换货地址	北京	北京市	海淀区	中关村街道	中关村大街18号互联网教育创新中心B座1501室	伊伊	13426246048	修改地址
食品酒水	海福盛冻干汤日式味噌汤 10g/杯	103190	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址
食品酒水	海福盛冻干汤日式味噌汤 (10g*12) 12杯/箱	103191	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址
食品酒水	海福盛冻干汤番茄蛋花汤 10g/杯	103192	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址
食品酒水	海福盛冻干汤番茄蛋花汤 (10g*12) 12杯/箱	103193	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址
食品酒水	海福盛冻干粥小米瘦肉粥 25g/杯	103194	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址
食品酒水	海福盛冻干粥小米瘦肉粥 (25g*12) 12杯/箱	103195	有品线上商城	维修地址	山东	烟台市	蓬莱市	小门家镇	五龙路21号	曾豪	15953575100	修改地址

总条数 [27,570] 页数 [2,757] 每页 10

SPU地址批量编辑

5

全部

下载模板

选择文件...

浏览

确定上传

1 2 3 4 5 6 > >>

FAQ-如何维护售后退换修地址-单个添加



- 人员管理
- 角色管理
- 机构管理
- 商品管理
- 商品查询
- SPU查询
- SPU配置
- SPU地址编辑
- SPU类型编辑
- 故障管理
- 政策权益
- 处理方法管理

首页

机构管理

SPU地址

SPU地址管理

100028

SPU ID

地址类型

请选择省

请选择市

请选择区

请选择街道

查询

添加

批量添加

SPU TYPE	SPU名称	SPU ID	渠道	类别	省份	城市	区	街道	详细地址	联系人	电话	操作
没有找到匹配的记录												

查询SPU没有找到记录

SPU地址编辑

100028-Bestway百适乐泳圈

请选择销售渠道

选择渠道

退换地址

请选择省

请选择市

请选择区

请选择街道

详细地址

联系人

联系电话

维修地址

请选择省

请选择市

请选择区

请选择街道

详细地址

联系人

联系电话

填写上面地址信息，点击保存，添加完成

关闭

保存

- 服务单信息
- 跟踪留言
- 节点日志
- 图片信息
- 打印信息
- 历史服务单
- 同订单服务单
- 订单信息
- 用户留言
- 退款信息

节点日志

备注	状态	操作结果	操作人	操作时间	详情
	创建	处理	管理员	2019-03-26 14:25:01	详情
质量问题换货	待审核	通过	杨杨	2019-03-26 14:38:04	详情
	待用户发货	通过	杨杨	2019-03-26 14:38:21	详情
客户寄回快递号不对 去电客户电话不接通。	待签收	异常	杨杨	2019-03-26 14:39:02	详情
寄回快递号 不对 无法核实身份	待异常处理	异常	杨杨	2019-03-26 14:39:49	详情
寄回快递号 不对 无法核实身份	待异常处理	异常	杨杨	2019-03-26 14:43:48	详情

可查看各个服务节点处理的状态、原因、结果、操作人等信息

操作详情

操作状态:	待异常处理	处理信息:	签收异常处理操作, 处理方法:未上传快递单无法确认用户 下一步:暂存/复核
操作结果:	异常		
操作人:	杨杨		
操作时间:	2019-03-26 14:43:48		
备注:	寄回快递号 不对 无法核实身份		



服务单信息

跟踪留言

节点日志

图片信息

打印信息

历史服务单

同订单服务单

订单信息

用户留言

退款信息

跟踪留言

服务单状态	留言内容	操作时间	操作人
待用户发货	测试	2019-03-28 16:38:12	张广禹

留言信息

发表留言

对服务单进行留言备注，确认后续业务进展【内部看到，用户看不到】

首页

仲裁管理

服务单信息

跟踪留言

节点日志

图片信息

打印信息

历史服务单

同订单服务单

订单信息

用户留言

退款信息

用户留言

服务单状态	留言内容	类型	操作时间
待质检	小米测试	用户留言	2019-03-21 10:47:24

未来商户可回复用户留言，实现留言互动，预计5月底上线

FAQ-用户如何申请售后服务





FAQ-待优化功能点

一、
Q: 服务单信息中，看不到物流信息、交易详情、发票详情

A: 开发中，预计4月底可实现。

二、
Q: 超级取消、代客申请功能何时可以实现

A: 4月第1周上线

三、
Q: 在服务单信息中添加一个仲裁单号字段展示仲裁信息

A: 开发中，预计4月底可实现

四、
Q: 服务单审核以后，无法看到用户申请售后时的问题描述。

A: 开发中，预计4月中旬可实现。



服务报表

全节点流程指标报表



有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

有品售后运营-张广禹

服务单量报表

时效报表 (商家)

时效报表 (地区)

全节点时效表 (商家)

仲裁单量报表 (商家)

满意度报表

满意度明细报表

1

服务单量报表

2

机构名称/机构代码

开始时间2019-03-21

结束时间2019-03-28

4

查询

导出

3

刷新

商家代码	商家名称	总业务量	七天无理由退货	退货	不予退货	换货	不予换货	维修	线上补件	直赔
10	成都趣睡科技有限公司	9	1	4	2	1	0	0	0	2
100	北京众惠友和商贸有限公司	5	0	1	0	0	1	0	0	3
105	成都体九生物科技有限公司	2	0	0	1	0	0	0	0	1
107	深圳七面服饰有限公司	4	1	2	1	0	0	1	0	0
116	深圳洛克时代科技有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0
117	北京小闲科技有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	2
127	佑旅优品 (杭州) 科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	1
128	云丁网络技术 (北京) 有限公司	4	0	1	0	0	3	0	0	0
129	重庆小爱科技有限公司	6	0	0	0	0	0	0	0	6
147	安徽宇航派蒙健康科技股份有限公司	3	0	0	2	0	1	0	0	0

总条数 [89] 页数 [9] 每页 10

1 2 3 4 5 6 > >>

报表功能-服务时效(商家)报表



服务单量报表

时效报表 (商家)

时效报表 (地区)

全节点时效表 (商家)

仲裁单量报表 (商家)

满意度报表

满意度明细报表

1

首页

时效报表 (商家)

时效报表 (商家)

刷新

机构名称/机构代码

开始时间2019-03-21

结束时间2019-03-28

查询

3

导出

商家代码	商家名称	单均服务时效	服务单结单时效	服务单结单数量	服务单未结单时效	服务单未结单数量	场内服务时效	场内服务数量
100	北京众惠友和商贸有限公司	0.2	0.2	5	0	0	0.42	2
101	杭州提格科技有限公司	35.67	43.13	1	28.22	1	0.02	1
102	上海迈圻工贸有限公司	34.05	0	0	34.05	1	0	0
113	福州市鼓楼区速型互动网络科技有限公司	36.18	0	0	36.18	35	0	0
103	北京小鹿科技有限公司	40.75	0	0	40.75	7	0	0
105	成都体九生物科技有限公司	11.05	11.05	2				
116	深圳浩克时代科技有限公司	38.2	28.87	3				

1. 服务结单时效，是商家服务考核重点

2. 场内服务时效是改善关键，各服务节点时效如何，可从【全节点时效表】中查看

1

首页

时效报表 (商家)

全节点时效表 (商家)

全节点时效表 (商家)

刷新

机构名称/机构代码

开始时间2019-03-21

结束时间2019-03-28

查询

导出

商家代码	商家名称	商家审核时效	商家收货时效	商家质检时效	商家处理时效	返回用户时效
100	北京众惠友和商贸有限公司	0.03	0.01	0.01	0.01	0.82
147	安徽宇航派蒙健康科技股份有限公司	8.26				
105	成都体九生物科技有限公司	11.06				
116	深圳浩克时代科技有限公司	16.64				
		8.85				
		8	0.08			5.03 16
		6.7	0.13	0.02	0	

全节点时效表：可帮助商家了解各服务流程段的时效状况



有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

有品售后运营-张广禹

服务单量报表

时效报表 (商家)

时效报表 (地区)

全节点时效表 (商家)

仲裁单量报表 (商家)

满意度报表

满意度明细报表

满意度报表

刷新

机构名称/机构代码

开始时间2019-03-21

结束时间2019-03-28

查询

导出

商家代码	商家名称	满意度	NPS	投诉率
10	成都趣睡科技有限公司	100.00%	1	0.00%
100	北京众惠友和商贸有限公司	0.00%	-1	100.00%
197	有品测试商户	0.00%	-1	100.00%
24	北京智米电子科技有限公司	100.00%	1	0.00%
256	佛山市顺德区德尔玛电器有限公司	0.00%	-1	100.00%
67	北京米糖文化创意有限公司	100.00%	1	0.00%

有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

有品售后运营-张广禹

服务单量报表

时效报表 (商家)

时效报表 (地区)

全节点时效表 (商家)

仲裁单量报表 (商家)

满意度报表

满意度明细报表

满意度明细报表

刷新

机构名称/机构代码

开始时间2019-03-21

结束时间2019-03-28

查询

导出

商家代码	商家名称	服务单号	总分	整体评分	问题一评分	问题二评分	问题三评分	问题四评分	问题五评分	评价内容
197	有品测试商户	YP1903213300000002	4	3	0	0	0	1	0	评价详情
197	有品测试商户	YP1903204500000006	5	4	0	1	-1	1	0	评价详情
100	北京众惠友和商贸有限公司	YP1903214200000010	-3	2	-1	-1	-1	-1	-1	评价详情
256	佛山市顺德区德尔玛电器有限公司	YP1903223400000003	5	5	1	-1	0	0	0	评价详情
197	有品测试商户	YP1903224000000006	4	3	1	0	0	1	-1	评价详情
197	有品测试商户	YP1903224500000003	5	5	1	-1	0	-1	1	评价详情

1. 满意度、NPS为商家考核重点指标
2. 【评价详情】可查看用户差评内容



服务流程

从服务申请到服务完成



有品售后

服务管理

服务单查询

服务单查询

服务管理

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务类型

服务方式

销售渠道

开始日期

2019-02-15

结束日期

2019-03-18

查找

导出

全部

待审核 (1)

待用户发货 (2)

待签收 (0)

待异常处理 (0)

待质检 (0)

待处理 (2)

维修中 (0)

待返用户 (1)

业务完成 (11)

取消完成 (15)

不予处理完成 (19)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	PID	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	关单时间	等待时间
详情	YP1903113900000002		取消完成	退货	上门取件	4190311950805799	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			杨学凯	219	有品线上商城	2019-03-11 15:36:18	2019-03-11 15:41:54	
详情	YP1903114000000002		取消完成	退货	用户寄送	4190311950730614	21980	咱家毛巾灰色32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 16:43:41	2019-03-11 16:44:43	
详情	YP1903114000000003		取消完成	退货	用户寄送	4190311950730614	21980	咱家毛巾灰色32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 16:45:24	2019-03-11 16:46:00	
详情	YP1903113900000003		取消完成	换货	上门取件	4190311950805799	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			杨学凯	219	有品线上商城	2019-03-11 15:42:21	2019-03-11 17:03:03	
详情	YP1903114000000004		业务完成	换货	用户寄送	4190311950730614	21980	咱家毛巾灰色32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 16:46:23	2019-03-11 17:11:14	
详情	YP1903114100000001		取消完成	换货	上门取件	4190311950805799	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 17:08:12	2019-03-11 17:23:42	
详情	YP1903114100000002		不予处理完成	换货	上门取件	4190311938946377	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 17:26:51	2019-03-11 17:38:11	
详情	YP1903114100000004		取消完成	换货	上门取件	4190311938946377	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 17:54:18	2019-03-11 17:54:37	
详情	YP1903114100000005		取消完成	维修	上门取件	4190311938946377	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			杨学凯	219	有品线上商城	2019-03-11 17:55:07	2019-03-11 17:55:14	
详情	YP1903114100000006		不予处理完成	换货	上门取件	4190311938946377	21978	咱家毛巾浅蓝32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-11 17:55:39	2019-03-11 18:03:58	

总条数 [51]

页数 [6] 每页

10

1

2

3

4

5

6

>

>>

待审核：审核服务单确认服务类型和服务方式。

待用户发货：代用户填写快递单号。

待签收：对用户的寄送售后商品进行签收处理。

待异常处理：签收环节处理结果选择【异常】后处理操作。

待质检：售后商品正常签收以后对售后商品进行质检处理。

待处理：根据售后商品实际情况填写处理方法和收货人信息。

维修中：维修过程填写处理方法和维修详情。

待返用户：将维修完成的商品邮寄给用户。

业务完成：服务单处理完成。

取消完成：服务单处理完成。

不予处理完成：服务单审核拒绝。



服务单查询

仲裁管理

订单查询

全节点监控

质检模板管理

满意度管理

首页 服务单查询 X

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号 快递单号 服务单状态 服务类型 服务方式 开始日期 2018-11-11 结束日期 2018-12-12 查找 导出

全部 待审核 (4) 待用户发货 (1) 待签收 (1) 待异常处理 (1) 待质检 (0) 待处理 (2) 维修中 (0) 待返用户 (0) 业务完成 (1) 取消完成 (1) 不予处理完成 (0)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情	YP1811123500001	480412958	待异常处理	退货	寄修	5188121000001958	逸香阿尔萨斯D大调琼瑶浆干白葡萄酒750ml/瓶	103781	3000000	文明	YPS00001	京东	2018-11-12 11:38:21	
												京东	2018-11-13 17:02:39	
												京东	2018-11-13 18:35:53	
												京东	2018-11-21 15:02:36	
												京东	2018-11-21 15:03:18	
												京东	2018-11-29 17:58:01	
												京东	2018-11-29 17:59:35	

服务单详情

服务单信息 跟踪留言 节点日志 图片信息 打印信息 历史服务单 同订单服务单 订单信息 用户留言 退款信息

服务单信息

基本信息

服务单号 : YP19031139000000002

外部服务单号 :

客户意向 : 退货

售后原因 : 质量问题

服务方式 : 上门取件

服务类型 : 退货

服务单状态 : 取消完成

订单号 : 4190311950805799

大仓换货订单 :

退货订单 :

跟踪留言：内部服务单流转使用，对服务单进行留言备注，确认后续业务进展。

节点日志：服务单操作日志。

图片信息：服务故障图片、签收异常图片、质检图片信息。

打印信息：打印商品售后编码图片。

历史服务单：定下某个商品的历史服务信息。

同订单服务单：同订单下所以商品的服务单信息。

订单信息：受理商品对应订单详情。

用户留言：APP前台用户在服务单详情页中留言，解决用户在服务过程中的补充信息以及要告知商家的信息，包括用户前台催单记录。

退款信息：售后服务单的历史退款记录。

服务单状态	留言内容	类型	操作时间	操作人
待用户发货	11111111	用户留言	2019-03-19 09:12:29	ailing
待审核	1111111111	用户留言	2019-03-19 09:12:06	ailing
待审核	已催单: 2019-03-19 09:12:02	用户催单	2019-03-19 09:11:58	ailing

用户留言记录

用户催单记录

待审核列表



用户发起的售后申请显示在待审核中。

有品售后

服务管理

服务单查询

服务单查询 X

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务类型

服务方式

销售渠道

开始日期2019-02-15

结束日期2019-03-18

查找

导出

全部

待审核 (1)

待用户发货 (2)

待签收 (0)

待异常处理 (0)

待质检 (0)

待处理 (2)

维修中 (0)

待返用户 (1)

业务完成 (11)

取消完成 (15)

不予处理完成 (19)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	PID	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	关单时间	等待时间
详情 处理	YP1903124100000004		待审核	换货	上门取件	4190311950730614	21980	咱家毛巾灰色32x70cm 单条装			商家	219	有品线上商城	2019-03-12 17:54:48		4天

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入服务单审核处理页面。

Tips 此步骤商家审核时效为1天，超时系统将自动同意用户申请。



服务单处理



服务单状态

已申请

待审核

待发货

待签收

待质检

待处理

待返用户

未完成

客户信息

客户姓名：商家

性别：未知

电话：17610036836

地址：北京 北京市 西城区 大栅栏街道 商家收货哦

单据来源：有品线上商城

服务单号：YP1903124100000004

订单号：4190311950730614

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3014396	咱家毛巾灰色32x70cm 单条装	107415	0	0		1

审核参考信息

用户申请服务类型：换货

用户申请服务方式：上门取件

用户问题描述：

审核结果

*审核确认服务类型：☐退 ☒换 ☐修 ☐线上补件 ☐线下补件 ☐直赔 ☐拒绝

*审核确认服务方式：☐用户寄送 ☒上门取件

审核意见：

对服务单进行审核操作。

提交

返回

待用户发货列表



商家同意用户售后申请后，用户需要将售后商品返回给商家进行售后处理。

有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

仲裁管理

订单查询

质检模板管理

满意度管理

首页

服务单查询

角色管理

服务管理

刷新

YP1810243400016

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期

2018-10-22

结束日期

2018-11-21

查找

导出

全部

待审核 (0)

待用户发货 (1)

待签收 (0)

待异常处理 (0)

待质检 (0)

待处理 (0)

维修中 (0)

待返用户 (0)

业务完成 (0)

取消完成 (0)

不予处理完成 (0)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情 处理	YP1810243400016	480411780	待用户发货	维修	寄送	5187292000243961	废弃 柚家超韧天然无香抽取式纸面巾 (6包*3) 3提/箱	103003	3000002		YPA00001	京东	2018-10-24 10:00:07	3天

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

《 点击【处理】进入服务单用户发货处理页面。

Tips

此节点是针对用户已经寄回需要售后的商品，但是并未在客户端中上传快递单号所设置，如果用户已经寄回需要售后的商品，并且在系统中已经上传快递单号此节点系统将自动跳过。



有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

珠海云麦科技有限公司-奔驰

服务单处理

返回

刷新

服务单状态

已申请

已审核

待发货

待签收

待质检

待处理

待维修

待返用户

未完成

客户信息

快递公司:

快递公司

快递单号:

最多可输入50个字

单据来源:

京东

服务单号:

YP1811074500002

订单号:

5188101000000096

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	0	3000060/94238965	99	1

提交

返回

服务单信息

跟踪留言

节点日志

图片信息

打印信息

历史服务单

同订单服务单

订单信息

服务单信息

基本信息

服务单号:

YP1811074500002

客户意向:

维修

售后原因:

7天无理由

服务方式:

寄送

服务类型:

维修

服务单状态:

待用户发货

订单号:

51881010000000096

大仓换货订单:

退货订单:

客户信息

客户姓名:

性别:

未知

电话:

地址:

上海上海市普陀区TestAddress

邮寄快递号:

邮寄快递公司:

申请来源:

京东

Tips

此步骤商家在审核同意以后，用户有7天上传快递信息的时间，7天未上传系统将自动取消售后服务。如果用户邮寄售后商品并且未在APP上填写快递信息，商家在7天内收到售后商品后，可以帮助用户填写快递信息，进入到待签收环节。

待签收列表



服务单查询

仲裁管理

订单查询

质检模板管理

满意度管理

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

首页

服务单查询 X

服务管理

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期2018-11-04

结束日期2018-12-05

查找

导出

全部

待审核 (2)

待用户发货 (0)

待签收 (1)

待异常处理 (1)

待质检 (1)

待处理 (0)

维修中 (0)

待返用户 (0)

业务完成 (3)

取消完成 (3)

不予处理完成 (1)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情 处理	YP1811294100000003	JD0621044031	待签收	退货	寄修	5188331000000284	Pinlo小怪兽料理机	101833	3005659		YPS00001	京东	2018-11-29 17:58:01	刚刚

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

《 点击【处理】进入服务单签收处理页面。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

珠海云麦科技有限公司-奔驰

服务单签收

服务单状态

已申请

已审核

已发货

待签收

待质检

待处理

待维修

待返用户

未完成

基本信息

服务单号: YP1111074500002

处理结果: ☒ 签收 ☐ 异常

快递公司: 京东快递

快递单号: UEP1223343

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	0	3000060/94238965	99	1

备注:

提交

返回

商家签收售后商品进行售后处理。

商家签收后因为某些原因需要对售后商品进行异常处理。

Tips 商家选择【签收】后，售后服务单进入到质检环节。商家选择【异常】后，售后服务单进入到异常处理环节。



有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

人员管理

角色管理

机构管理

商品管理

故障管理

处理方法管理

首页

服务单查询

服务单签收

返回刷新

服务单状态

已申请已审核已发货待签收待质检待处理待维修待返用户未完成

基本信息

服务单号

YP1810243400016

处理结果

签收

异常

快递公司

顺丰

快递单号

5645634534234

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000002	废弃 袖家超韧天然无香抽取式纸面巾 (6包*3) 3提/箱	103003	0	13178/12529971	1.44	1

异常图片/文件上传

选择文件...

浏览

备注

异常时需要填写备注信息

提交

返回

待异常处理列表



服务单查询

仲裁管理

订单查询

质检模板管理

满意度管理

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

首页

服务单查询 X

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期2018-11-04

结束日期2018-12-05

查找

导出

全部

待审核 (3)

待用户发货 (0)

待签收 (0)

待异常处理 (1)

待质检 (1)

待处理 (0)

维修中 (0)

待返用户 (0)

业务完成 (3)

取消完成 (3)

不予处理完成 (1)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情 处理	YP1811123500001	480412958	待异常处理	退货	寄修	5188121000001958	逸香阿尔萨斯D大调琼瑶浆干白葡萄酒750ml/瓶	103781	3000000	文明	YPS00001	京东	2018-11-12 11:38:21	刚刚

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入服务单异常处理页面。



服务单查询

仲裁管理

订单查询

全节点监控

质检模板管理

满意度管理

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

首页

服务单查询

商品查询

服务单处理

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

待异常处理

基本信息

物流信息

客户信息

受理物品

异常处理结果

用户申请服务类型: 退货

用户申请服务方式: 寄修

用户问题描述: test

审核通过服务类型: 退货

审核通过服务方式: 寄修

审核意见: 退货

单据来源: 京东商城

快递公司: 顺丰

快递单号: SF000001

客户姓名: 文明

性别: 未知

电话: 17600381160

地址: 黑龙江 双鸭山市 岭东区 TestAddress

SKU	商品名称	SPU
3000000	迪普阿尔萨斯D大调原浆干白葡萄酒750ml/瓶	103781

*处理方法: ☐用户妥协 ☐未上传快递单无法确认用户 ☐商家妥协/物流索赔

*下一步: ☐无

备注:

提交

返回

异常处理结果

*处理方法: ☐用户妥协 ☐未上传快递单无法确认用户 ☐商家妥协/物流索赔

*下一步: ☐原物返还

*收货人: 文明

*收货地址: 黑龙江 双鸭山市 岭东区 请选择街道

详细地址:

*收货电话: 17600381160

备注:

异常处理结果

*处理方法: ☐用户妥协 ☒未上传快递单无法确认用户 ☐商家妥协/物流索赔

*下一步: ☐暂存/复核

备注:

异常处理结果

*处理方法: ☐用户妥协 ☐未上传快递单无法确认用户 ☒商家妥协/物流索赔

*下一步: ☐质检

备注:

异常处理结果：
选择【用户妥协】，原物返回用户。
选择【未上传快递单无法确认用户】暂存/复核。
选择【商家妥协】质检。



有品售后

工作台

基础数据

服务管理

库存管理

报表管理

系统管理

服务单查询

仲裁管理

订单查询

质检模板管理

满意度管理

首页

服务单查询

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期

2018-11-04

结束日期

2018-12-05

查找

导出

全部

待审核 (3)

待用户发货 (0)

待签收 (0)

待异常处理 (1)

待质检 (1)

待处理 (0)

维修中 (0)

待返用户 (0)

业务完成 (3)

取消完成 (3)

不予处理完成 (1)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情 处理	YP1811134100001	JD5584243377	待质检	退货	寄修	1181004414480299	逸香阿尔萨斯D大调琼瑶浆干白葡萄酒750ml/瓶	100002	3000000		YPS00001	京东	2018-11-13 17:02:39	27分钟

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入服务单质检处理页面。

Tips 此步骤商家审核时效为1天，超时系统将自动进入到待处理页面。

质检处理详情



点击【处理】进入服务单质检处理页面，根据售后商品实际情况填写【质检内容】，质检内容的每项都可以添加备注，上传相关文件（支持图片/质检报告），填写【故障描述】填写完确认无误以后点击【打印】。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

服务单质检

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

待质检

待处理

待维修

待返用户

未完成

基本信息

客户意向:

维修

客户描述:

test

京东审核结果:

维修

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	101074	3000060/94238965	99	1

质检内容

TEST

外观

包装完好

是

否

备注

选择文件...

浏览

外观完好

是

否

备注

选择文件...

浏览

无非正常损坏

是

否

备注

选择文件...

浏览

三包

符合七天无理由

是

否

备注

符合三包期限

是

否

备注

质量

商品故障与用户反馈一致

是

否

备注

故障描述

*故障:

*处理方法:

工程师描述:

打印

返回



打印

总计: 1 张纸

打印

取消

目标打印机:

Microsoft Print to PDF

更改...

页码:

全部

例如: 1-5、8、11-13

布局: 纵向

彩色: 彩色

更多设置

使用系统对话框进行打印...
(Ctrl+Shift+P)

2018/11/8

yms.be.test.xiaomi.com/youpin/?userId=3150039865

三方商家可以不打印，点击取消即可。

商品售后编码: 101074

服务单号: YP1811074500002

商品名称: 云麦好轻mini2智能体脂秤

Tips 可以进行补打，服务单在质检完成以后系统自动生成打印信息，可以在服务单详情-打印信息中查看补打。

质检处理详情



打印完成以后关闭打印页，系统回到质检页面，点击【提交】，质检完成。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

服务单查询

服务单质检

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

待质检

待处理

待维修

待返用户

未完成

返回

刷新

基本信息

客户意向: 维修

客户描述: test

京东审核结果: 维修

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	101074	3000060/94238965	99	1

质检内容

TEST

外观

包装完好

是

否

备注

上海退换货中心业务流程图.jpg

外观完好

是

否

备注

选择文件...

无非正常损坏

是

否

备注

选择文件...

三包

符合七天无理由

是

否

备注

符合三包期限

是

否

质量

商品故障与用户反馈一致

是

否

备注

故障描述

*故障:

(产品质量问题) 产品功能、性能故障

*处理方法:

(维修) 测试用维修2

工程师描述:

打印

提交

返回

Tips 质检模板可以在后台进行灵活配置，后期平台运营可以结合商家的质检要求按品类进行质检模板优化。



一级故障代码	一级故障	二级故障代码	二级故障
others	其它问题	↓	↓
→	→	OTH01	其它售后问题
PAF	外观问题	↓	↓
→	→	PAF03	产品外观开箱即损
→	→	PAF01	产品外观有瑕疵
→	→	PAF02	产品包装破损、外观完好
NFF	7天无理由退货	↓	↓
→	→	NFF01	实物与页面不符，外观不如预期
→	→	NFF05	产品使用体验问题
→	→	NFF03	误购、错买
→	→	NFF04	与用户其他产品搭配使用问题
→	→	NFF02	宣传存在误导，实物到功能性能未达到宣传效果
SRT	事务类问题	↓	↓
→	→	SRT02	促销降价（价保问题）
→	→	SRT04	事故/政策等其它原因的主导召回
→	→	SRT03	缺少配件/附件
→	→	SRT01	假货/旧货

Tips 故障模板可以在后台进行灵活配置，后期平台运营可以结合商家对故障的要求进行故障内容优化。



处理方法管理

全部

处理方法名称

有效

Q查询

添加处理方法

处理方法id	服务类型	处理方法名称	是否有效	处理方法标签
1	退货	全款退货	退货-全款退货：正常退货处理。 退货-不予退货：不予退货处理，原返用户。 换货-三包换货：满足三包换货要求的正常换货。 换货-不予换货：不予换处理，原返用户。 退货-七天无理由退货：七天无理由退货处理。 维修-更换部件维修（免费）：保内维修更换部件。 维修-更换部件维修（付费）：保外维修更换部件。 直赔：无需用户邮寄售后商品直接退款给用户。 维修-更换附件：维修更换了附件类物料/耗材。 维修-调试保养：未更换部件/附件的维修。 线上补件-大仓重新发货：适用于有品京东店线上补件。 线下补件-线下补发商品：适用于有品线上补件。 维修-其他付费服务：其他付费类维修。	
3	退货	不予退货		
4	换货	三包换货		
5	换货	不予换货		
6	退货	七天无理由退货		
7	维修	更换部件维修（免费）		
8	维修	更换部件维修（付费）		
10	直赔	全额直赔		
12	维修	更换附件/耗材		
13	维修	调试保养		
15	线上补件	大仓重新发货		
16	线下补件	线下补发商品\配件		
17	维修	其他付费服务		

维修待处理列表



有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询
订单查询
质检模板管理

珠海云麦科技有限公司-奔驰

首页

服务单查询 X

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期

2018-10-05

结束日期

2018-11-09

查找

导出

全部

待处理 (1)

服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间	操作
YP1811074500002	待处理	维修	寄送	5188101000000096	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	3000060		56	京东	2018-11-07 21:33:24	11分钟	详情 处理

总条数 [1]

页数 [1]

每页

10

1

点击【处理】进入维修待处理页面。

维修处理详情



填写【处理方法】、【收货人】、【收货地址】、【收货电话】 【备注】,点击【提交】。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询
订单查询
质检模板管理

首页

服务单查询

服务单处理

返回刷新

服务单状态

已申请已审核已发货已签收已质检待处理待维修待返用户未完成

基本信息

客户意向: 维修

客户描述: test

审核结果: 维修

申请来源: 京东

质检信息

故障: 产品质量问题/产品功能、性能故障

处理方法: 维修/测试用维修2

上架目标:

客户信息

客户姓名:

性别: 未知

电话:

地址: 上海 上海市 普陀区 TestAddress

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	101074	3000060/94238965	99	1

处理结果

处理方法: (维修) 测试用维修2

收货人:

收货地址: 上海上海市普陀区请选择街道

收货电话:

备注:

提交

返回



有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

首页

服务单查询 X

服务管理

返回刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期2018-10-05

结束日期2018-11-09

查找

导出

全部

维修中 (1)

服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间	操作
YP1811074500002	维修中	维修	寄送	5188101000000096	云麦好经mini2智能体脂秤	102216	3000060	张三	56	京东	2018-11-07 21:33:24	刚刚	详情 处理

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入维修中处理页面。

维修中处理



填写【处理方法】,点击【维修完成】。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

珠海云麦科技有限公司-奔驰

服务单查询

服务单维修

返回

刷新

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

已质检

已处理

待维修

待返用户

未完成

基本信息

客户意向: 维修

客户描述: test

审核结果: 维修

申请来源: 京东

质检信息

故障: 产品质量问题/产品功能、性能故障

处理方法: 维修/测试用维修2

上架目标:

客户信息

客户姓名: 张三

性别: 未知

电话: 17600381160

地址: 北京 北京市 海淀区 清河街道 小米总参

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3000060	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	101074	3000060/94238965	99	1

处理结果

处理方法: (维修) 测试用维修2

维修详情:

维修完成

返回



服务单处理

[← 返回](#) [↻ 刷新](#)

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

已质检

待处理

待返用户

未完成

基本信息

客户意向：退货

客户描述：

审核结果：退货

申请来源：有品线上商城

质检信息

故障：产品质量问题/产品功能、性能故障

处理方法：退货/全额退款

上架目标：

客户信息

客户姓名：张春苗

性别：未知

电话：15501014720

地址：北京 北京市 海淀区 海淀街道 测试勿发货

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3015486	七面男士轻质简约休闲鞋（firefly系列）CM703F01蓝灰色39码1双 / 盒	107752	101622		0	1

处理结果

处理方法：(退货) 全额退款

总金额：3 剩余可退金额：0

*退款金额（待商家确认）：

备注：

填写退货处理方法

- 1.选择（退货）全额退款，点击提交即可。
- 2.选择（退货）部分退款
- 2.选择（退货）原返，填写用户收货信息，返回用户。

提交

返回



- 服务单查询
- 仲裁管理
- 订单查询
- 全节点监控
- 质检模板管理
- 查询质检模板列表
- 满意度管理

首页 服务单查询 X

服务管理

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期

2018-11-11

结束日期

2018-12-12

查找

导出

全部

待审核 (4)

待用户发货 (1)

待签收 (1)

待异常处理 (1)

待质检 (0)

待处理 (2)

维修中 (0)

待返用户 (0)

业务完成 (1)

取消完成 (1)

不予处理完成 (0)

操作	服务单号	外部服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间
详情 处理	YP1811134100001	JD5584243377	待处理	退货	寄修	1181004414480299	逸普阿尔萨斯D大调琼瑶浆干白葡萄酒750ml/瓶	100002	3000000		YPS00001	京东	2018-11-13 17:02:39	42分钟
详情 处理	YP1811294100000004	JD4590390818	待处理	换货	寄修	5188331000000284	Pinlo小怪兽料理机	101833	3005659		YPS00001	京东	2018-11-29 17:59:35	1分钟

总条数 [2]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入换货待处理页面。



- 人员管理
- 角色管理
- 机构管理
- 商品管理
- 商品查询
- SPU查询
- SPU配置
- 故障管理
- 故障模板配置
- SPU类型与故障关系
- 政策权益
- 处理方法管理

首页 服务单查询 X

服务单处理

返回 刷新

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

已质检

待处理

待返用户

未完成

基本信息

客户意向：换货
客户描述：测试创建售后服务单，问题描述
审核结果：换货
申请来源：京东

质检信息

故障：产品质量问题/产品功能、性能故障
处理方法：换货/换货
上架目标：

客户信息

客户姓名：
性别：未知
电话：
地址：黑龙江 哈尔滨市 南岗区 TestAddress

受理物品

SKU	商品名称	SPU	商品售后编码	SN	商品金额	申请数量
3005659	Pinio小怪兽料理机	101833	101207	30056591483630002	188	1

处理结果

处理方法：(换货)换货

*收货人：

*收货地址：黑龙江 哈尔滨市 南岗区 请选择街道

*收货电话：

*换货商品：Pinio小怪兽料理机(3005659) 库存:0

备注：

提交

返回



步骤描述	超过时效处理方式	时间
待审核	超过时效未审核，根据用户申请服务类型和方式自动审批通过。	1天
待用户发货	超过时效未发货，服务单自动取消。	7天
待签收	超过时效未签收，自动签收（标注超时自动通过）。	10天
待质检	超过时效未质检，按照客户申请服务类型和方式自动质检通过。	1天
待处理	超过时效未处理，退换货按照质检结果处理；维修按照退款处理。	退换1天

待返用户列表



有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询

订单查询

质检模板管理

首页

服务单查询 X

服务管理

返回

刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期

2018-10-05

结束日期

2018-11-09

查找

导出

全部

待返用户 (1)

服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间	操作
YP1811074500002	待返用户	维修	寄送	5188101000000096	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	3000060	张三	56	京东	2018-11-07 21:33:24	刚刚	详情 处理

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1

点击【处理】进入维修待返用户页面。

返回用户处理



进入服务单待返用户处理页面，填写【返回信息】，点击【提交】，业务完成。

有品售后

基础数据

服务管理

库存管理

系统管理

服务单查询
订单查询
质检模板管理

珠海云麦科技有限公司-奔驰

首页

服务单查询 X

服务单原返

返回

刷新

服务单状态

已申请

已审核

已发货

已签收

已质检

已处理

已维修

待返用户

未完成

返回信息

返回方式:

☒ 邮寄

快递公司:

快递公司

快递单号:

快递单号

*收货人:

张三

*收货地址:

北京

北京市

海淀区

清河街道

小米总参

*收货电话:

17600381160

提交

返回

返回处理

Tips 异常处理服务单在返回用户页面不支持【返回处理】操作。

点击【返回处理】流程可以回退到待处理页面。



- 服务单查询
- 订单查询
- 质检模板管理

首页

服务单查询 X

服务管理

返回刷新

服务单号/用户电话/订单号

快递单号

服务单状态

服务类型

服务方式

开始日期2018-10-05

结束日期2018-11-09

查找

导出

全部

服务单号	状态	服务类型	服务方式	关联订单	商品名称	SPU	SKU	客户姓名	受理机构	申请入口	申请时间	等待时间	操作
YP1811074500002	业务完成	维修	寄送	51881010000000096	云麦好轻mini2智能体脂秤	102216	3000060	张三	56	京东	2018-11-07 21:32:24		详情

总条数 [1]

页数 [1] 每页

10

1





售中处理
商家未发货前申请退款

售中处理



发货主体：商家自发。
商家未发货前用户申请退款处理。

有品售后

服务管理

售中处理

售中处理

售中处理

刷新

售中单号/用户电话/订单号

开始日期 2019-02-16

结束日期 2019-03-19

Q 查找

待处理(5)

已处理

操作	售中单号	订单号	订单金额	受理机构	状态	申请时间
详情 处理	SZ1903134200000003	4190313994906745	1	上海硕米科技有限公司	待审核	2019-03-13 18:27:35
详情 处理	SZ1903134200000004	4190313993709167	2	上海硕米科技有限公司	待审核	2019-03-13 18:31:43
详情 处理	SZ1903154100000001	4190315154209952	2.5	上海硕米科技有限公司	待审核	2019-03-15 17:06:57
详情 处理	SZ1903163500000001					
详情 处理	SZ1903183500000004					

总条数 [5] 页数 [1] 每页 10

点击【处理】进入售中处理页面。

售中处理

返回 刷新

订单信息

订单号： 4190318230705818

下单时间：

订单金额： 1

订单状态：

收货人：

收货电话：

收货地址：

退款原因： 误购

退款说明：

订单物品

SKU	商品名称	购买数量	商品金额
-----	------	------	------

*审核结果：☒通过 ☐拒绝

提交 返回

Tips 平台发货用户申请售后后会自动退款。



数据基础

基于SPU的地址维护

SPU地址配置列表



选择菜单【基础数据-商品管理-SPU地址维护】，进入SPU配置页。

有品售后

基础数据

服务管理

商品管理

SPU查询

SPU地址编辑

首页

SPU地址

SPU地址管理

SPU名称

SPU ID

地址类型

请选择省

请选择市

请选择区

请选择街道

查询

+添加

+批量添加

SPU TYPE	SPU名称	SPU ID	渠道	类别	省份	城市	区	街道	详细地址	联系人	电话	操作
生活日杂	COMO LIVING埃及长绒棉贡缎丝滑件套	100010	有品推手	维修地址	天津	天津						修改地址
生活日杂	COMO LIVING埃及长绒棉贡缎丝滑件套	100010	有品推手	退换货地址	北京	北京						修改地址
家纺内衣	咱家毛巾	107415	有品线上商城	维修地址	北京	北京						修改地址
家纺内衣	咱家毛巾	107415	有品线上商城	退换货地址	北京	北京						修改地址
生活日杂	COMO LIVING冷感超柔凉爽薄被	100007	有品推手	退换货地址	北京	北京						修改地址
生活日杂	COMO LIVING冷感超柔凉爽薄被	100007	有品推手	维修地址	北京	北京						修改地址

总条数 [6] 页数 [1] 每页 10

SPU地址编辑

100010-COMO LIVING埃及长绒棉贡缎...

有品推手

退换货地址*

北京

北京市

房山区

东风街道

详细地址*

test

联系人*

泰阳

联系电话*

15011063318

维修地址*

天津

天津市

和平区

小白楼街道

详细地址*

test

联系人*

泰阳

联系电话*

15011063318

关闭

保存

Tips

SPU地址配置错误，会导致商家无法收到货品，造成经济损失，请商家一定认真核对地址。

SPU地址编辑



点击【修改地址】，进入SPU地址编辑页，商家可以根据自己的实际情况对商品SPU维护对应的维修地址，编辑完成以后点击【保存】。

有品售后

基础数据

商品管理

SPU查询

SPU配置

首页

SPU配置

SPU配置

SPU名称

SPU ID

SPUType

商户名称	SPU名称	SPU ID	SPUType	修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 150*200cm, 填充1335g	101038		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 150*200cm, 填充840g	101039		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 200*230cm, 填充1288g	101040		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 200*230cm, 填充2068g	101041		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 220*240cm, 填充1478g	101042		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D七孔保暖被 220*240cm, 填充2389g	101043		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H 3D透气舒睡枕	101044		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H Evolon抗菌防螨儿童定型枕	101045		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H二曲线记忆绵枕H1 四季版	101046		修改地址
成都趣睡科技有限公司	8H乳胶床垫M1 咖啡金 0.9*1.9m	101048		修改地址

总条数 [127] 页数 [13] 每页 10

SPU地址编辑

SPU: 101038-8H 3D七孔保暖被 150*200cm, 填充1335g

选择地址

请选择省 请选择市 请选择区 请选择街道

详细地址

联系人 详细地址

联系人

联系电话

电话

维修地址*

请选择省 请选择市 请选择区 请选择街道

详细地址*

详细地址

联系人*

联系人

联系电话*

电话

关闭 保存

电话(退换)

省份(维修)

城市(维修)

区(维修)

街道(维修)

详细地址(维修)

联系人(维修)

电话(维修)

1

2

3

4

5

6

>

>>



RMA流程

售后不良品的返还对账



- RMA 是不良品返回商家的操作，现在京东旗舰店，天猫旗舰店，有品线下店使用RMA 业务。
- 如商家无法处理不良品，售后业务委托给有品，可以按照下面的操作来执行。业务模块对商家放开。

退换货服务

销售渠道	用户申请售后	售后审核	用户发货	不良品收货	收货质检	退换处理
小米有品	有品线上订单	商家	----	商家	商家	商家
有品线下店	门店	门店	----	门店	门店	门店
小米之家	门店	门店	----	门店	门店	门店
有品京东店	京东线上订单	有品	----	有品	有品	有品

维修服务

销售渠道	用户申请售后	售后审核	用户发货	不良品收货	收货质检	维修处理
小米有品	有品线上订单	商家	----	商家	商家	商家
有品线下店	门店	商家	----	商家	商家	商家
小米之家	门店	商家	----	商家	商家	商家
有品京东店	京东线上订单	商家	----	商家	商家	商家



- 库存操作
- 库存查询
- 库存设置
- 调拨管理
- 报废管理
- 盘点
- RMA管理
- RMA列表



RMA列表

返回刷新

RMA单号

发货机构

第三方商家

查询

导出

创建RMA单

配货 (0)

打包 (0)

发货 (0)

收货 (2)

对方收货 (0)

收货异常 (2)

发货方确认对账单 (0)

商家确认对账单 (1)

财务确认对账单 (1)

已完结对账单 (1)

全部 (4)

RMA单号	状态	业务类型	发货机构	收货机构	申请时间	创建人	备注	操作	
DB1810183800001	待签收	RMA	YPA00001	第三方商家	2018-10-18 14:31:32	test		详情 处理	
DB1810254300001	待签收	RMA	小米有品有限公司海淀分公司	第三方商家	2018-10-25 19:02:53	宋振宇		详情 处理	



首页

RMA

X

RMA签收

返回刷新

申请

配货

打包

发货

签收

确认收货

退货异常 (如果有)

对账单确认

基本信息

物流基本信息

RMA单号: DB1810254300001

发货时间: 2018-10-25 19:06:18

业务类型: RMA

收货时间:

申请人: 宋振宇

快递公司: 顺丰

发货机构: 小米有品有限公司海淀分公司

快递单号: 1234567890

收货机构: 第三方商家

包裹列表

编码	总量	总价格	操作	
+ V24M	1	13,500		

快递信息



RMA列表

首页

RMA

X

编码	总量	总价格	操作
+ V24M	1	13,500	

快递信息

快递状态:

快递公司: 顺丰

快递单号: 1234567890

收件人: 宋振宇

收件人电话: 13501038437

收件地址: 中国天津天津市和平区小白楼街道五彩城十四层

寄件人: 宋振宇

寄件人电话: 13501038437

寄件地址: 中国北京北京市海淀区清河街道安宁庄东路72号

备注:

签收



首页

RMA

X

RMA收货确认

返回刷新

申请

配货

打包

发货

签收

确认收货

货异常 (如果有)

对账单确认

基本信息

物流基本信息

RMA单号: DB1810254300001

发货时间: 2018-10-25 19:06:18

业务类型: RMA

收货时间: 2018-10-25 19:09:37

申请人: 宋振宇

快递公司: 顺丰

发货机构: 小米有品有限公司海淀分公司

快递单号: 1234567890

收货机构: 第三方商家

包裹列表

编码	总量	总价格	操作
+ V24M	1	13,500	

商品列表

SKU	名称	申请数量	异常数量 (数量大于0表示有异常, 将显示在收货异常列表中)
3000000	逸香阿尔萨斯D大调琼瑶浆干白葡萄酒750ml/瓶	1	0

确认完成



有品售后

库存管理

RMA管理

RMA列表

首页

RMA

X

操作日志

操作时间	操作人	操作
2018-10-25 19:13:39	宋振宇	发货方已确认，待商家确认
2018-10-25 19:11:08	宋振宇	待发货方确认
2018-10-25 19:11:07	宋振宇	收货确认
2018-10-25 19:09:37	宋振宇	签收
2018-10-25 19:06:18	宋振宇	发货
2018-10-25 19:05:32	宋振宇	打包
2018-10-25 19:04:39	宋振宇	配货
2018-10-25 19:02:53	宋振宇	申请

驳回理由（驳回的话必填）

确认通过

驳回

1.

Q:商家是否需要自己创建RMA单?

A:不需要, RMA单由有品平台运营人员创建, 配货、打包、发货环节是由有品平台退换中心操作, 商家只要关注收货列表即可。

2.

Q:确认收货环节异常数量应该如何填写?

A:如实填写即可, 异常情况一般包括: 缺件、破损等。

3.

Q:确认收货环节, 填写异常数量以后商家该如何操作?

A:商家填写完异常数量并确认收货以后, 平台退换货中心确认异常情况属实以后帮助商家发起赔偿, 商家会收到平台的赔付款 (赔付款金额=最后一次PO采购价格*数量) 。

Thanks!

