

# 목차

홈
 통합 주문 관리
 배송 상품 발송 관리
 취소 요청 관리
 교환 관리
 반품 관리

# 1. 홈

1. 판매상태 요약정보

## 판매상태 요약정보 배송현황

상품관리 판매관리 정산관리 마케팅 메시지 판매자 정보관리

판매중인 상품 품절 상품 판매대기 상품	50건 3건	입금 대기중 배송 요청	1건
품절 상품 판매대기 상품 슈퍼스한(찌메그지, 나파	3건	배송 요청	
판매대기 상품		10-0	43건
	0건	배송 준비중	6건
수정요정/판매금지 상품	2건	배송 중	15건
신규상품 반려	0건	배송 지연	20건
누정정보 반려	2건	배송 지연 취소 예정	13건
취소/교환/반품 현황	ъ	위약금 발생 현황 🦿	정책보기
구매자 취소 요청	0건	소명 가능한 위약 건(최근 30일)	0건
교환 요청/반송 중	5건	소명 검토중 위약 건(최근 30일)	0건
반품 요청/반송 중	6건	반려된 위약 건(최근 30일)	0건

위약금 정산 공개	헤 정보		2
정산 공제일	대상기간 (공제 예정 처리일 기준)	공제 대상 위약 건	공제금액
24-04-25	24-02-01 ~ 24-02-29	0 건	0 원
24-03-25	24-01-01 ~ 24-01-31	0 건	0 원
24-02-23	23-12-01 ~ 23-12-31	0 건	0 원

공지사항	더보기
대금지급현황 자주 묻는 질문(FAQ) 일반 2023.11.09	
<b>부가세신고내역 자주 묻는 질문(FAQ)</b> 일반 : 2023.11.09	

판매관리 > 주문상세 > 주문정보 화면 개선 안내

0건

공제 예정 위약 건

### ے 💬

홈에서 주문/반품/교환 요약 정보를 확인하고, 클 릭을 통해 해당 메뉴에서 바로 검색할 수 있습니다.

#### 1. 배송현황

- 입금 대기중 : 조회시점 입금 완료되지 않은 무통장입금
   주문건 수
- 배송요청 : 조회시점 배송지 입력까지 모두 완료되어 주문
   확인이 필요한 주문건 수
- 배송준비중 : 조회시점 주문 확인이 되어 배송 준비가
   필요한 주문 건 수 (구매자가 임의로 취소 불가)
- 배송지연 : 조회시점 배송요청일 포함 4일 ~19일 내 미발
   송 총 주문건수
- 배송지연 취소예정 : 조회시점 배송요청일 포함 20일 경과
   미발송 주문건수로 30일 경과시 자동 주문취소 처리
- 각 주문건수 클릭시 배송관리 화면으로 이동하여 상세한
   내역을 확인하실 수 있습니다.

#### 2. 취소/교환/반품 요약

- 구매자 취소 취소요청 : 이미 주문 확인한 후 취소요청된
   주문으로 판매자 승인 처리해주어야 취소되는 주문 건 수
   (클릭시 취소관리 화면으로 이동)
- 교환요청/반송 중 : '교환요청', '교환반송중', '교환반송완료'
   상태의 총 주문건수로 교환수거완료 혹은 교환재배송 처
   리 필요(클릭시 교환관리 화면으로 이동)
- 반품요청/반송 중: '반품요청', '반품반송중', '반품반송완
   료' 상태의 총 주문건수로 반품수거완료 혹은 반품승인(환
   불) 처리 필요(클릭시 반품관리 화면으로 이동)

**선물하기** 판매자센터

# 2. 통합 주문 관리

### 통합 주문관리



주문상태를 알 수 없는 주문을 검색하거나, 특정 구매자의 모든 상태의 주문을 검색할 수 있습니다.

#### 1. 주문현황 요약(최근 60일)

- 1-1) 각 상태별 건수를 클릭하면 검색결과를 아래 그리드에서 확인 할 수 있습니다.
- 1-2) 구매자취소요청, 반품요청, 교환요청은 각 건수 클릭 시 관련
   메뉴로 이동하여 해당하는 주문을 확인할 수 있습니다.
- 1-3) 각 건수별 산정 기준은 <u>도움말</u> 을 클릭하여 확인하실 수 있습니다.

#### 2. 검색 조건 선택

- 채널 : 전체, 판매중인 서비스 채널 별로 검색
- 상태: 원하는 모든 주문 상태 선택 검색
- 기간 : 결제일, 주문일, 배송요청일 등 원하는 조건으로 검색
- 상품유형 : 배송상품, 이용권/e쿠폰 유형으로 검색
- 구매자, 수령인 : 구매자전화번호, 수령인핸드폰, 수령인이름
- 번호 검색 : 주문번호, 결제번호, 송장번호로 검색
- 상품 검색 : 채널상품번호, 판매자상품번호, 브랜드명으로 검색

#### 3. 검색 결과

- 3-1) 결제번호 클릭 시 주문상세 팝업으로 이동하여 주문 관련 내용
   조회 및 처리하실 수 있습니다.
- 3-2) 상품명 클릭 시, 주문 시점 상품 상세 정보와 현재 상품 상세정
   보를 확인하실 수 있습니다.
- 3-3) 선택형 옵션은 ','로 구분, 작성형 옵션은 '/'로 구분됩니다. (ex:
   선택형, 선택형 / 작성형 / 작성형)
- 그 외 할인, 수수료, 배송지 주소 등을 조회하고 엑셀로 다운로드 할
   수 있습니다.

# 3. 배송상품 발송관리

- 배송주문상태
- 주문조회
- 주문확인
- 품절취소요청
- 취소요청
- 배송지연안내
- 수동발송처리
- 배송방법 변경 및 배송완료 처리
- 엑셀일괄발송\_다운로드
- 엑셀일괄발송\_업로드
- 송장번호 수정
- 반품요청
- 교환요청
- 미도착신고

### 배송상품 발송관리 | 배송 주문 상태

- 주문상태에 따라 처리할 수 있는 내용이 달라집니다.
- 배송요청 상태의 주문은 반드시 '주문확인' 처리 하셔야 배송지 정보를 확인하실 수 있습니다.
- 판매자가 취소 요청시 구매자에게 알림톡이 발송되며, 별도 승인 절차 없이 바로 취소처리되오니 유의해 주세요.
- 배송지연 안내 시 설정되는 배송예정일을 기준으로 구매자에게 알림톡이 발송되오니 유의해 주세요.

코드	주문상태	설명	구매자 처리	판매자 처리	관리자 처리
202	배송 요청	결제완료 및 배송지 입력완료되어 판매자의 '주문확인'이 필요한 상태	취소(즉시취소)	주문확인, 품절취소요청, 취소요청, 배송지연안내	취소, 품절취소요청, 판매자취소요청, 배 송지연안내
301	배송 준비 중	주문 확인되어 발송 준비가 필요한 상태	취소 요청(판매자 승인 필요)	발송처리, 품절취소요청, 취소요청, 배송지연안내	품절취소요청, 판매자 취소 요청, 구매자취소요청, 배송지연안내
304	배송 중	발송처리되어 배송 중인 상태	반품요청, 교환요청, 배 송조회	반품요청, 교환요청, 배송조회	반품요청, 교환요청, 배송조회
305	배송 완료	배송이 완료된 상태	반품요청, 교환요청, 배 송조회	반품요청, 교환요청, 배송조회	반품요청, 교환요청, 배송조회
601	구매 결정	구매 결정이 완료되어 정산 절차를 밟는 상태	배송조회	배송조회	반품요청, 교환요청, 배송조회

### 배송상품 발송관리 | 주문조회

선물	물 <b>하기</b> 판마	자센터	상품관	년 <b>판매</b> 전	<b>리</b> 정산	관리 마케팅 대	베시지	판매자 정보관리	공지사항	통계				ے
													판매관리 >	배송상품 발송관리
1 <sup>1</sup> <sup>1</sup> <sup>1</sup> <sup>1</sup>	요청 <mark>43</mark> 건 비	l송 준비 중 <mark>6</mark> 건	선 배송 중 <mark>16</mark>	건 배송 지	변 <mark>20</mark> 건 비	배송 지연 취소 예정	<mark>13</mark> 건	배송 지연 안내 주문 0	건 구매자 4	취소 요청 <mark>0</mark>	건 반품 요청/반송	중 <mark>6</mark> 건 교환 요청/반	송 중 <mark>5</mark> 건 <u>도움말</u>	건수 새로고침
	채널	<u>전체</u>   카카오톡 스토	어 선물하기											상세검색 열기 🗸
2-1	상태	전체	~ 2	-2 기간	배송요청	일 🗸 2024	03-20	2024-03-27	1 기간(	설정	최근한주 🗸			
	구매자	전화번호 🗸				수령인	핸드폰	×			배송방법	전체 🗸		
	번호	주문번호 🗸			2-3	특정상태조회	🗌 배송의	요청/준비중 🗌 배송중/완료	/구매결정					
利	널상품번호			판매자	상품번호			브랜드명	3					
	검색	초기화 배송	응관리 도움말	페이지 개수	50개씩	✔ ※ 주의 : 수신자를	제외한 '구	구매자', '수령인'에게 배송정보	(주소, 연락처)를 민	전급하지 않	습니다. 배송 목적 외의 고	객 정보 활용/유출은 금지됩니다	ŀ.	
주문확인 택배/직접	인 <u>주문확인</u> 전 업배송 처리 <del>수동</del> 방	절취소요청 배 송처리 엑셀 일	송지연안내 괄발송 전체	택배사일괄선택 다운로드 선택	CJ대한통운 다운로드 탁	✓ 적용 배사 코드 확인 조	E 접배송/방문	문수령/퀵서비스 완료처리	배송방법변경	택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송			
	배송요청일	주문상태	결제번호	최초배송비…	주문번호	상품명		옵션	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1
	2024-03-20 13:1	3… 202 배송 …	3000706…	1444720	3000752013	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	우체국택배	•	) -	
	2024-03-20 15:1	305 배송 …	3000706…	1444758	3000752053	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	CJ대한통운	1234567890	◎ 개인	정보 마스킹
	2024-03-20 15:2	··· 202 배송 ···	3000706…	1444767	3000752062	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	우체국택배		) -	

판매관리

- '배송요청', '배송 준비 중', '배송 중 ' 등의 주문을 검색하여 주문확인, 발송처리, 송장수정 등의 처리를 할 수 있습니다.
- 1. 주문현황 요약(최근 60일)

통합주문관리 상단 주문현황과 출력기준
 동일합니다.

- 2. 주문검색
- 2-1) 주문 상태 기준으로 조회하실 수 있습니다.
   (이전 페이지 참고)
- 2-2) 기간 : 배송요청일, 주문일, 배송예정일, 배송일
   등 특정 기간 기준으로 조회하실 수 있습니다.
- 2-3) 특정 주문 상태들을 모아서 조회하실 수 있습니다.
- 배송요청/준비중: 주문 배송 전 상태인 '배송 요청',
   '배송 준비 중' 상태의 주문을 동시에 검색
- 배송중/완료/구매결정: 이미 발송처리된 '배송 중', '배송
   완료', '구매 결정' 상태의 주문을 동시에 검색
- 기타 조건 : '통합 주문 관리'와 동일
- 3. 주문 처리버튼 영역
- 주문확인, 품절취소요청, 배송지연 안내, 발송처리,
   배송방법 변경 등의 버튼이 노출되며 주문 상태에

#### <mark>굿따라 처리학 수 있는 버튼이 달라집니다</mark>

배송관리 메뉴의 주문현황 요약정보를 참고하시여,배송지연 및 취소/반품/교환 요청 주문을 선 처리하신 후 배송처리하 시기 바랍니다.

# 배송상품 발송관리 | 주문확인

	<b>4-2</b>	주문확인 품절	취소요청 배송지연	<mark>안내</mark> 택배사일	심괄선택 CJ대한통	र v <mark>२</mark>	덕용									
	택배/직접	배송 처리 수동발송:	처리 엑셀 일괄발송	· 전체 다운로드	선택 다운로드	택배사 코드 확인	직접배송/방문수	\령/퀵서비스 완	료처리 배송	방법변경 택배	배송 ~ 배송병	방법 변경 후 발송				
		배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장	번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
4-		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택비	•		수취인1	0102	개인정보 ㅁ	스킹
Ċ		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택비	H 🕈 🗌		- 4-3	-	-	-
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택비	H 🕈 🗌		-	-	-	-
		2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택비	H 🕈 🗌		-	-	-	-
	우편번호	배송메세지	배송예정일	주문일	정상판매금액	판매자할인금액	판매금액	채널	브랜드	모델명	상품번호	판매자상품번호	옵션코드	배송비 형태	배송비 유형	배송비 금액
	463-4…	배송 전 연…		2016-05-0…	1,000	0	1,000	선물하기	GS25	dot 신…	282417	dot mix		선결제만 가능	무료	0
	413-873	· 부재시 경비··		2016-05-0…	1,000	0	1,000	선물하기	GS25	dot 신…	282417	dot mix		선결제만 가능	무료	0
	463-4…	배송 전 연…		2016-05-10…	1,000	0	1,000	선물하기	GS25	dot 신…	282417	dot mix		선결제만 가능	무료	0
	463-4…	부재시 경비…		2016-05-10…	1,000	0	1,000	선물하기	GS25	dot 신…	282417	dot mix		선결제만 가능	무료	0

'배송요청' 상태의 주문은 주문확인 후 수령인 정보 확인 및 발송처리 가능합니다.

### 4. 주문확인

- 주문확인 필요한 주문상태 : 202 배송요청
- 4-1) 주문확인 할 '202 배송요청' 주문을 모두 선택
   후
- 4-2) [주문확인] 버튼 클릭시 '301 배송준비중' 상태
   로 변경되며 4-3) 수령인 정보를 확인하실 수
   있습니다.
- 주문확인 처리된 주문에 대해서는 구매자가 (즉시)
   )취소할 수 없으며, 판매자에게 '취소요청' 만 할 수 있습니다.
- 발송처리 전 주문확인하시어 발송 준비중인 주문이
   즉시취소되지 않게 해주세요.
- 또, 발송처리전 취소요청된 주문이 있는지 확인
   하신 후 발송 전 주문에 대해서 취소 승인해 주세요.

#### 주의!

'주문확인' 처리 되지 않은 주문은 수령인 정보를 확인 하실수 없으며, 주문 엑셀 다운로드도 불가능 합니다.

## 배송상품 발송관리 | 품절취소요청

/	주문확 택배/전	1인 <b>5-2</b> 종 지접배송 처리 수동물	품절취소요청 배송지 발송처리 엑셀 일괄별	연안내 택배사 다운로드	일괄선택 CJ대형	한통운 ~ <mark>택배사 코드 확인</mark>	적용 직접배송/방문수령/	'퀵서비스 온	<mark>!료처리</mark> 배(	송방법변경 택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송				
5.	1	배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🔶		수취인1	ንዝና	인정보 마스	: 킹 <sup>남시 분당</sup>
$\setminus$		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🖨		-	-	-	-
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 🛊		-	-	-	-
		2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배 🛊		-	-	-	-

'배송요청', '배송준비중' 상태의 주문은 일괄 품절취소요청 또는 배송지연안내 처리 가능합 니다.

- 5. 품절취소요청
- 품절취소가능 주문상태 : 202 배송요청, 301 배송준 비중
- 품절된 상품의 브랜드명이나 상품번호, 판매자 상 품번호를 이용하면 해당 상품의 주문들만 빠르게 조회할 수 있습니다.
- 5-1) 품절취소 할 주문을 단/복수개 선택 후
- 5-2) [품절취소요청] 버튼 클릭 > 구매자에 구매주
   문 품절로 인해 배송불가 안내 알림톡 발송
- 처리된 주문은 '(311) 판매자 배송 취소 요청' 상태
   로 변경되며, 즉시 고객에게 취소 안내 알림톡이
   발송되고 환불/취소 완료됩니다.

• 판매자 취소요청 처리 과정



### 배송상품 발송관리 | 취소요청

© Kakao Corp.

배스버리지어

주문정보 취소/교환/반품 정보 자기구매 주문정보 총 2건 (판매자 : 리얼 판매자 | 배송비 번호 : 598321071) 상품 처리 옵션금액 수량 주문번호 주문상태 상품금액 (채널상품번호/상품명/옵션명) <u>(301)배송 준비 중</u> 5-3 상품정보 마스킹 2083109780 취소요청 1.000 0 1 (배송지연 안내중, 처리일시 : 2023-05-0 7 01:49:33) 중략 취소 요청  $\times$ — 주문번호 상품명 옵션명 주문상태  $\checkmark$ 2083109780 컬러: 레드 배송 준비 중 상품정보 마스킹 상품정보 마스킹 컬러: 블랙 2083109781 배송 요청 취소요청 사유 \* 사유 선택 사유 선택 0/250 구매의사취소 다른상품 잘못주문 닫기 배송지연 상품품절 주문제작 불가

주문상세화면에서 주문건별로 품절외에 다른 사유로 인해 상품 발송이 불가능한 경우, 판매 취소요청 처리가 가능합니다.

### 5. 취소요청

- 취소요청 가능 주문상태 : 202 배송요청, 301 배송
   준비중
- 취소 대상 주문건의 5-3) '취소요청' 버튼을 클릭하면 5-4) [취소요청] 팝업이 노출됩니다.
- 구매자 귀책 사유 선택시 구매자에게 추가 배송비가 청구될 수 있으니, 반드시 구매자와 사전에 협의된 경우에만 구매자귀책 사유를 선택해주세요. (구매자 귀책사유 : 구매의사취소, 다른상품 잘못주문, 추가배송비 미입금)
- 판매자 귀책사유 선택시 구매자에게 추가배송비가 청구되지 않습니다. (판매자 귀책사유 : 배송지연, 상품품절, 주문제작 불가, 배송불가지역)
- 상품품절 사유로 판매자 취소요청 처리 시 취소 패널티가 부여되며, 취소 사유가 부적절하여 구매자 클레임 발생 시 패널티가 부여될 수 있습니다.
- 동일한 상품주문번호 내 수량 부분 취소 처리는 불가합니다.
- 처리된 주문은 '(311) 판매자 배송 취소 요청'
   상태로 변경되며, 즉시 고객에게 취소 안내
   알림톡이 발송되고 환불/취소 완료됩니다.

12

# 배송상품 발송관리 | 배송지연안내

0	배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사		송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	2
	2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배	÷					İ
	2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배	÷					
	2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배	÷			개인	정보 마스킹	1200
	2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배							
3 일 (처 - 비	<b>  갈 배송지연 인</b> 송예정일을 선택 러리 시 유의사항] 배송예정일은 입력	<b>:니</b> 하시고 [확인] 버튼들 有 후 수정이 불가하다	을 누르시면 구매지며, 1회만 안내가 기	는 또는 수신자0 능합니다.	세게 배송지연 안내 머	세지가 발송됩니다	ł		*****	•					
3 일 [처 - 비 - 비 배	<b> 괄 배송지연 인</b> 송예정밀을 선택 러리 시 유의사항] 배송예정일은 입력 배송예정일 +1일 : <b>송지연 사유 및</b> 비	t내 하시고 (확인) 버튼; 경과 후에도 '배송준 성송 예정일을 입력해	을 누르시면 구매자 며, 1회만 안내가 7 비중 상태인 경우, <b>1 주세요.</b>	+ 또는 수신자야 나능합니다. 자동으로 '배승	에게 배송지연 안내 머 승요청' 상태로 전환도	네지가 발송됩니다 어 구매자 취소 및	라. 환불이 :	'능합니다.	~세츠 택네	•					
3 일 [처 - " - "	실괄 배송지연 인 송예정일을 선택 러리 시 유의사항] 배송예정일 2 입력 배송예정일 +1일 : 송지연 사유 및 비	t내 하시고 [확인] 버튼 역 후 수정이 불가하 경과 후에도 배송준 비송 예정일을 입력해 <b>성공지면 안내주문</b>	을 누르시면 구매지 며, 1회만 안내가 7 비중' 상태인 경우, <b>1 주세요.</b> 1	는 또는 수신자여 능합니다. 자동으로 '배승 건	에게 배송지연 안내 며 농요청' 상태로 전환도	네지가 발송됩니다 어 구매자 취소 및	다. 환불이 :	나능합니다.	~세츠 택네	•					
3 일 (처 - " - "	<b> 괄 배송지연 인</b> 송예정일을 선택 러리 시 유의사항] 배송예정일은 11일 : <b>(송지연 사유 및</b> 비 비	난내 하시고 (확인) 버튼 경과 후에도 '배송준 비송 예정일을 입력해 내송지연 안내주문 배송지연 산내주문	을 누르시면 구매자 며, 1회만 안내가 7 비중 상태인 경우, <b>1 주세요.</b>	+ 또는 수신자야 능합니다. 자동으로 '배송 건 시유를 선택8	에게 배송지연 안내 며 승요청' 상태로 전환도 바세요 수	·····································	다. 환불이 :	'능합니다.	~세츠 택네	•					

'배송요청', '배송 준비 중' 상태에서 입고지연 등으로 인해 발송이 지연되는 경우 배송지연 안내 처리를 할 수 있습니다.

- 6. 배송지연안내
- 배송지연안내 가능 주문상태 : 202 배송요청, 301
   배송준비중
- 6-1) 대상 주문들을 선택 후
- 6-2)[배송지연안내] 버튼을 클릭합니다.
- 6-3) 배송지연 안내 팝업 출력
- 배송지연 안내 주문건수 확인
- 배송지연 주요 사유를 선택하고, 상세사유를 자세 히 입력하시기 바랍니다. 입력하신 사유는 구매자 에게 안내 메세지로 발송됩니다. (최대 100자 입 력가능)
- 배송예정일은 배송요청일로부터 최대 30일까지
   만 설정이 가능합니다. 설정하신 배송예정일도 구
   매자에게 함께 안내됩니다.
- 배송예정일이 다른 주문은 나누어 처리해야 합니다.

#### 주의!

배송예정일 내 발송처리를 되지 않은 주 문은, 익일에 다시 '배송 요청' 상태로 전 환되어 구매자 직접 취소할 수 있습니다.

배송지연 안내를 한 주문도 배송요청일 기준 30일 경과시 31일째에 자동 취소 되오니 주의해 주세요.

판매관리

## 배송상품 발송관리 | 수동발송처리

판매관리	
------	--

	•	택배배송	· 수동발송	허리											
	주문확( 택배/직	인 주문확인 품 7-3 수동발	절취소요청 배송지( *송처리 역셀 일괄발	면안내 택배사 송 전체 다운로드	일괄선택 CJ대한	· 통운 🔹 🗸	적용	퀵서비스 왼	<mark>료처리</mark> 배송	능방법변경 택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송				
(-1		배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🛊					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🛊					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 ¢			개인	정보 마스킹	
	0	2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배	2				

• 직접배송/방문수령/퀵서비스 수동발송처리

	주문확	인 주문확인 품	절취소요청 배송지?	연안내 택배사	일괄선택 CJ대한	rike 🗸 🚽	적용			7-6					
7.5	택배/직	·접배송 처리 수동빌	약설 일괄발	송 전체 다운로드	선택 다운로드	택배사 코드 확인	직접배송/방문수령/	퀵서비스 왼	료처리 배송	*방법변경 택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송				
-5		배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🔶					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 💠					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 ¢			개인	정보 마스킹	
		2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배 ¢					

### ! 직접배송은 담당 MD로부터 권한을 부여받은 판매자만 사용할 <u>수 있습니다.</u>

'배송 준비 중' 상태 주문에 대해 발송정보를 입력하여 택배 / 직접발송 처리 할 수 있습니 다.

#### 7. 수동 발송처리

- 발송처리 가능 주문상태 : 301 배송준비중
   단, 304 배송중, 305 배송완료 상태에서도 발송정보
   수정/변경 처리 가능(처리방법 동일)
- 배송타입 : 택배 / 직접배송 확인 후 발송 처리
- '택배배송' 수동발송처리
- 7-1) 수동발송할 주문을 선택합니다.
- 7-2) 택배배송의 상품의 송장번호 입력 후
- 7-3) [수동발송처리] 버튼을 클릭하여 발송처리 합니다.
- 7-4) 발송할 택배사가 실제와 다른 경우 택배사 일괄 선택 [적용] 버튼을 활용해 일괄 적용할 수 있습니다.
- 주문정보 내 택배사 정보는 기 설정된 택배사 정보가 출력되며, 기본 택배사 정보변경은 판매자 정보관리 > 택배사에서 등록/수정 가능합니다.
- '직접배송/방문수령/퀵서비스' 수동발송처리
  - 7-5) 수동발송할 주문을 선택합니다.
- 7-6) 배송방법 변경 '직접배송' 선택 후 [배송방

### 주의!

수동 발송처리된 주문은 '(304) 배송 중' 상태로 변경되며, 구매자에게 배송안내 메시지가 발송되므로, 반드시 유효한 배 송정보를 입력해 주시기 바랍니다.

## 배송상품 발송관리 | 배송방법 변경 및 배송완료 처리

### • 배송방법 변경 후 발송

	주문확인	· 주문확인 품	절취소요청 배송지언	<mark>년안내</mark> 택배사일	실괄선택 CJ대한	통운 🗸	적용			8-2					
	택배/직(	접배송 처리 <mark>수동발</mark>	송처리 역셀 일괄발송	용 전체 다운로드	선택 다운로드	택배사 코드 확인	직접배송/방문수령/	퀵서비스 완	료처리 배송	방법변경 택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송				
8-1		배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🛊				,	
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🛊					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 🛊			개인	정보 마스킹	5
		2016-05-26	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배 💠					

### • 직접배송/방문수령/퀵서비스 완료 처리

0_1	주문확인 택배/직갑	! <del>주문확인 품</del> 접배송 처리 <del>수동발</del>	절취소요청 배송지압 송처리 역셀 일괄발	년안내 택배사( 송 전체 다운로드	일괄선택 CJ대힌	·통운 9-2 택배사 코드 확인	<sup>성용</sup> 2 직접배송/방문수령/ <sup>3</sup>	릭서비스 완	료처리 배송	방법변경 택배배송 ~	배송방법 변경 후 발송				
		배송요청일	주문상태	최초배송비번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	배송방법	택배사	송장번호	수령인명	수령인연락처1	수령인연락처2	배송지주소
		2016-05-25…	301 배송 준비 중	2290	71724268	본상품재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🛊					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 🖨					
		2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 ¢			개인	정보 마스킹	ļ
		2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배 💠					

택배를 이용하지 않는 직접배송 주문에 대해 서는 판매자가 직접 배송완료를 처리할 수 있습니다.

- 8. 배송방법 변경 후 발송
- 판매자는 배송상품의 배송방법에 따라 상품정보에 설정했던 배송방법을 변경하여 발송처리할 수 있습 니다.
- 8-1) 대상 주문을 선택 후
- 8-2) [배송방법 변경 후 발송] 버튼을 통해 택배 →
   직접배송 혹은 직접배송 → 택배 로 변경하여
   발송할 수 있습니다.
- 택배배송으로 배송방법 변경시 송장번호를 먼저 입력한 후 변경&발송해 주세요.
- 직접배송/방문수령/퀵서비스 배송완료처 리
- 9-1) 직접배송/방문수령/퀵서비스로 발송처리된
   '(304) 배송 중' 상태의 주문을 선택한 후
- 9-2) [직접배송/방문수령/퀵서비스 완료처리] 버튼
   을 클릭하면, 주문상태가 '(305) 배송 완료' 상태로
   변경됩니다.

### 두<u>의</u>!

직접배송 상품은 직접배송 완료 후 배송 확인 알림이 구매자에 톡메시지로 발송 되오니, 배송완료를 정확히 확인하신 후 판매자 배송처리완료 해주세요.

# 배송상품 발송관리 | 엑셀일괄발송\_다운로드

_	배송요청익	주문상태	치초배소비번호	주문번호	상풍명	옥셔명	수량	배송방법	택배사	송장변호	수령이명	수령이여락처1	스력이여락처2	배송지주소
	2016-05-25-	201배소 즈비 주	2290	71724269	보사프개그 121	820	1	지저배소		0011		1022444	1022404	-10-11-4
-	2010-03-25	201 418 2 41 8	2250	71724200	C98417481			48416	<u> 구제독백</u> 에 🔻					
	2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724269	옵션재고차감1		1	직접배송	우체국택배 💲			74 01	저비 마스킹	
	2016-05-25…	202 배송 요청	2290	71724270	옵션재고차감2		1	직접배송	우체국택배 🛊			개년	oエ 비ー c	>
	2016-05-26…	202 배송 요청	2430	71724477	본상품재고차감1		1	택배	우체국택배 🛊					
	2017-	06-06_08-0	4-05.xlsx	•										
	2017-	06-06_08-0	4-05.xlsx	•										
	2017-	06-06_08-0	4-05.xlsx	•	F			G	н			K		•
	2017- <b>: 20</b>	06-06_08-0 2 ( fx	4-05.xlsx C		E 상품명	F St在 B	010	G H	H Icar	I	J	<u>수경인명</u>		ر ۲ ۲

'배송 준비 중' 상태 주문에 대해 엑셀 양식을 이용 하여 일괄발송 처리를 할 수 있습니다.

#### 10. 발송처리할 주문 엑셀 다운로드

- (301) 배송 준비 중' 상태의 주문에 한해 엑셀 다운
   로드 가능합니다. (202) 배송 요청' 상태의 주문은
   주문확인 후 엑셀 다운로드 하세요.
- 전체 다운로드 : 전체 다운로드 : 리스트에 있는 모
   든 주문내역을 엑셀파일로 전환하여 다운로드 받습
   니다.
- 선택 다운로드 : 체크박스를 선택한 주문들만 엑셀 파일로 전환하여 다운로드 받습니다.
- 11. 엑셀다운로드 파일 확인 및 정보 입력
- 화면 하단영역에 다운로드된 파일을 열어주세요.
- 다운로드된 항목 중 주문번호, 배송방법, 택배사코
   드, 송장번호, 수령인명은 엑셀 업로드에 필요한 필
   수정보입니다.
- 묶음여부 Y/N를 확인하신 후 배송정보를 입력해 주세요.

배송방법이 택배로 설정된 주문은 택배사코드와 송장번호를 반드시 숫자로 입력해주세요. 배송방법이 직접배송으로 설정된 주문은 택배사 코드와 송장번호를 각각 "0"으로 입력해 주세요.

- 12. 택배사 코드 확인
- 택배사 코드는 [택배사 코드 확인] 버튼을 클릭하여 팝업정보를 참고하세요.

### 주의!

다운받은 엑셀 파일 내 데이터의 형식이나 순서를 임의로 조정할 경우 정상적으로 업로드 되지 않을 수 있습니다. 엑셀 내용 작성 후 저장시

# 배송상품 발송관리 | 엑셀일괄발송\_업로드



2017-06-06일 등록 엑셀대량발송.xlsx : 대기중 > 처리중:3/ 성공:0/ 실패:0/ 전체:3(0%)

닫기

'배송 준비 중' 상태 주문에 대해 엑셀 양식을 이용하여 일괄발송 처리를 할 수 있습니다.

판매관리

### 13. 엑셀 일괄발송

- [엑셀 일괄발송] 버튼을 클릭 > 13-1) 파일업로드 팝업에서 [파일 선택] 버튼을 클릭하여 대상 엑셀파 일을 선택> 13-2) [업로드] 버튼을 클릭합니다.
- 정상적으로 업로드 되면 13-3) '발송처리완료' 팝업
   을 확인할 수 있습니다.
- 그 외 송장번호 등록이 실패한 건은 13-3)'발송처리
   완료'팝업에서 실패주문이 확인되며, 실패주문 엑셀
   파일 다운로드 버튼이 출력됩니다.
- 엑셀파일 다운로드시 주문정보 및 실패사유를 확인
   할 수 있습니다. (실패 건을 제외한 나머지 주문은
   정상적으로 송장등록이 완료됩니다.)

### \* 엑셀 일괄발송 후 확인(주문 재 조회)

엑셀 일괄발송 후 미 발송처리(누락) 된 주문이 없
 는지 확인하기 위해, 기간-'엑셀 다운로드 기간', 주
 문상태-'301 배송준비중'으로 선택 후 검색하여 주
 문 리스트를 확인해주세요.

### 배송상품 발송관리 | 송장정보 수정

선	물 <b>하기</b> 판마	자센터	상품관	년 <b>판매</b> 관	<b>난리</b> 정산 <sup>:</sup>	관리 마케팅	메시지 판	매자 정보관리	공지사항	통계					e
													판매관	반리 > 배송;	상품 발송관리
배송	요청 <mark>43</mark> 건 비	배송 준비 중 <mark>6</mark> 건	년 배송 중 <mark>1</mark>	건 배송 지	연 <mark>20</mark> 건 바	배송 지연 취소 예정	<mark>13</mark> 건 배송	지연 안내 주문 0	건 구매자 취소	눈 요청 0	건 반품 요청/반송	중 <mark>6</mark> 건 교환 요청	d/반송 중 <mark>5</mark> 건	도움말 건	수 새로고침
	채널	전체   카카오톡 스토	어 선물하기											Ś	상세검색 열기 🗸
	상태	전체		기간	배송요청	일 🗸 2024	-03-20 🛗	2024-03-27	기간설정		최근한주 🗸				
	구매자	전화번호 🗸				수령인	핸드폰	¥			배송방법	전체 🗸			
	<sub>번호</sub> 14	주문번호 🗸				특정상태조회	🗌 배송요청/준	비중 🗌 배송중/완료/구	내결정						
3	해널상품번호			판매자	상품번호			브랜드명							
	검색	초기화 배송	응관리 도움말	페이지 개수	50개씩	✓ ※ 주의 : 수신자를	를 제외한 '구매자', '	'수령인'에게 배송정보(주	5소, 연락처)를 먼저	언급하지 않	습니다. 배송 목적 외의 고	백 정보 활용/유출은 금지됩	나다.		
주문확 택배/직	인 15-2 접배송 처리 수동법	<sup>전 전</sup> 17-2 <sup>3 송처리</sup> 역셀 일	송지연안내 괄발송 전체	택배/ 17-1 다운로드 선택	CJ대한통운	✓ 적왕 배사 코드 확인 조	B 직접배송/방문수령/4	퀵서비스 완료처리	배송방법변경 택비	16 ###@ ~ _ *	해송방법 변경 후 발송				
	배송요청일	주문상태	결제번호	최초배송비…	주문번호	상품명	1	옵션	15-1	······································	택배사	송장번호	수령인명	수형	령인연락처1
	2024-03-20 13:1	8… 202 배송…	3000706…	1444720	3000752013	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	우체국택배	•			
	2024-03-20 15:1	4… 305 배송 …	3000706…	1444758	3000752053	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	CJ대한통운	1234567890	8		
	2024-03-20 15:2	··· 202 배송 ···	3000706…	1444767	3000752062	린 배송 상품		색상: 레드	1	택배배송	우체국택배	•	-		

### 배송정보 수정은 수동/일괄발송처리방법 동익한니다 빈번하

자제해주시기

'배송중', '배송완료' 상태 주문을 다시 발송처리를 함으로써 송장정보를 수정할 수 있습니다.

#### 14. 송장 수정할 주문번호 검색

- 송장정보를 수정할 배송중, 배송완료 상태의 주문내역을 검색합니다. (그 외의 상태 주문은 송장수정이 불가합니다)
- 주문번호 검색시 '/를 입력하여 여러개의 주문번호를 한번 에 조회하실수 있습니다.예) 11111,2222,3333

#### 15. 수동발송처리로 송장 수정

- 15-1) 수정할 주문의 택배사, 송장번호를 수정합니다.
- 리스트에서 14-1) 수정할 주문을 선택합니다.
- 15-2) [수동발송처리] 버튼을 클릭합니다.

#### 16. 배송방법 변경

- 리스트에서 14-1) 수정할 주문을 선택합니다.
- 변경할 배송방법을 선택한 후 [배송방법 변경 후 발송] 을 클릭하여 수정합니다.

#### 17. 엑셀 일괄발송으로 송장 수정

- 리스트에서 수정할 주문을 선택합니다.
- 17-1) [선택 다운로드]로 엑셀을 다운로드 합니다.
- 다운받은 엑셀에서 택배사, 송장번호 또는 직접배송으로 변경한뒤 17-2) [엑셀 일괄발송] 버튼을 눌러 팝업에서 수 정한 파일을 재 업로드 합니다.
- '배송완료' 상태의 경우 송장번호만 변경되며 주문상태는 변경되지 않습니다.

### 배송상품 발송관리 | 반품요청 (1)

판매관리



'배송중', '배송완료' 상태의 주문건에 대해서 반품요청 처리가 가능합니다.

### 18. 반품 요청할 주문 선택

- 구매자와 협의 후 필요시 판매자가 반품요청 처리 가능합니다.(판매자 임의 처리 후 향후 분쟁발생시 판매자 귀책)
- 반품 요청할 배송중(304) 또는 배송완료(305) 상태
   의 주문건을 선택하여 주문번호 버튼을 클릭 합니
   다.
- 대상 주문건의 주문상세팝업에서 [반품요청] 버튼
   을 클릭합니다.
- 고객 정보 활용/유출에 주의 안내 확인 후
   반품요청이 가능합니다

수의! 반품요청은 반드시 구매자와 반품이 협 의된 상황에서 처리해주셔야 합니다.

## 배송상품 발송관리 | 반품요청 (2)

묶음그룹번호	an and a			0.01			
	주문번호		상품명	옵션명	수량	판매가	배송비
597570149	2080427488	[알 <mark>라니///문] 레스트 문</mark> 음	가,반공(5백),교환(2천),출고지296799,조합형	컬러: 블루, 사이즈: S	1	1,000	0
597570149	2080427490	[알리샤](선물)(예약	약] 예약임 묶음가, 출고지13536,독립	옵션1: 초코, 옵션2: 젤리	1	1,000	0
니책자	-	반품비	<b>"송비</b> 0원	추가배송비 i	0원		
반송정보 *					• (	이용중인 택배사로	반송상품을 수거하세요.
	사용주거_물가	U 판매사 직접회수 U 고	객 편의접반송 💿 고객 반응에성	고객 반응완료		자동수기	거 서비스 이용신청
	* 반송상품 수거지	A 1171					
	• <b>반송상품 수거지</b> 수령인	수신자					
	• 반송상품 수거지 수령인 주소	수신자 13529	배송지 수정				

'배송중', '배송완료' 상태의 주문건에 대해서 반품요청 처 리가 가능합니다.

#### 18. 반품요청할 주문선택

- 18-1) 반품요청 팝업
- 선택한 주문의 상품정보가 정상 출력됩니다.
   단, 동일 배송 묶음그룹내 복수 주문 존재시, 최초 반품요청한 주
   문이 자동 선택된 상태로 출력됩니다.
- 반품 사유를 선택하고, 상세사유 입력한 후, 귀책자와 반품배송비,
   추가배송비를 확인합니다.
- 구매자 귀책인 경우 반품/추가배송비 부과
   (반품 배송비 지불방식 선택 필수)
- 판매자 귀책인 경우 반품/추가배송비 무료
- 추가배송비는 취소/환불금액에서 공제됩니다.
- 반송방법을 선택합니다.
- ✓ 자동수거: 반송상품 자동수거 서비스 신청한 경우 선택 가능합 니다. (복수개의 택배사를 서비스 신청한 경우 수거지시 우선순 위는 원배송택배사>기본택배사>최신등록순 입니다.)
- ✓ 판매자 직접회수: 판매자가 직접 택배사에 반품택배를 신청하고 반송장정보를 판매자센터에 입력해야 합니다.
- ✓ 고객 편의점반송: 판매자귀책사유일 경우에만 선택 가능합니다.
   (편의점반송 수거전용 택배사는 CJ대한통운으로, 5kg미만은
   2500원 이상은 3500원 요율이 적용됩니다. 단, 도서산간비 별 도 청구)
- ✓ 고객 직접예정(=반송장 미입력): 고객이 직접 반송예정일 경우 선택합니다.
- ✓ 고객 반송완료: 요청과 동시에 반송장정보를 입력할 경우 선택 합니다.

18-2) 모든 내용을 입력한 후 [반품요청] 버튼을 클릭합니다.

**주문정보** 취소/교환/반품 정보



'배송중', '배송완료' 상태의 주문건에 대해서 교환요청 처리가 가능합니다.

판매관리

### 19. 교환요청할 주문 선택

- 구매자와 협의 후 필요시 판매자가 교환요청 처리 가능합니다.(판매자 임의 처리 후 향후 분쟁발생시 판매자 귀책)
- 교환 요청할 배송중(304) 또는 배송완료(305) 상태
   의 주문건을 선택하여 주문번호 버튼을 클릭 합니
   다.
- 대상 주문건의 주문상세팝업에서 [교환요청] 버튼
   을 클릭합니다
- 고객 정보 활용/유출에 주의 안내 확인 후
   교환요청이 가능합니다.

수의! 교환요청은 반드시 구매자와 교환이 협 의된 상황에서 처리해주셔야 합니다.

### 배송상품 발송관리 | 교환요청 (2)

.환할 상품을 선택하여 .환사유에 의해 교환바	l, 교환사유를 입력하세요  송비 부담자가 결정되며	2. l, 사실과 다를 경우 부담자는 변경될 수 있습니다.					
<b>제 번호</b> : 180672132	5						
- 묶음그룹번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	판매가	배송비	
605194595	2102951745		컬러: 레드	1	1,000	0	
605194595	2102951746		컬러: 블랙	2	1,000	0	
교환 요청고객 *	요청고객 선택						
교환 사유 *	교환 사유 선택	~					
	입력하신 취소 사위		0				
						0/250	
귀책자	-	교환배송비 원	추가배송비 i	원		0/250	
귀책자 반송정보	- • 반송상품 수거지 ( 스러이	교환배송비 원 판매자 직접회수 고객 편의점반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한통운) 알리At 스시자	추가배송비 ()	원		0/250	
귀책자 반송정보 *	- • 반송상품 수거지 ( 수령인	교환배송비 원 판매자 직접회수 고객 편의점반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한통운) 알리샤_수신자	추가배송비 <i>i</i>	원		0,250	
귀책자 반송정보 *	- • 자동수거 • 반송상품 수거지 ( 수령인 주소	교환배송비 원 판매자 직접회수 고객 편의점반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한동문) 알리샤_수신자 13529 배송지 수정	추가배송비 🥡	원		0,250	
귀책자 반송정보 *	- • 자동수거 • 반송상품 수거지 ( 수령인 주소	교환배송비 원 한매자 직접회수 고객 편의정반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한동운) 일리샤,수신자 13529 배송지 수정	추가배송비 🥡	원		0,250	
귀책자 반송정보 *	- • 반송상품 수거지 ( 수령인 주소	교환배송비 원 한매자 직접회수 고객 편의점반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한동운) 일리샤,수신자 13529 배송지 수정 도구 아지도) 중루루	추가배송비 () 응완료	원		0,250	
귀책자 반송정보 *	- • 자동수거 • 반송상품 수거지 ( 수령인 주소 수령인 연락처 2	교환배송비 원 한 판매자 직접회수 고객 편의정반송 고객 반송예정 고객 반송 택배사:CJ대한동운) 일리샤_수신자 13529 배송지 수정 도 가 아파트 중 루루	추가배송비 ()	원		0,250	

19. 교환요청 할 주문 선택

19-1) 교환요청 팝업
선택한 주문의 상품정보가 정상 출력됩니다.
단, 동일 배송 묶음그룹 내 복수 주문 존재시 동시 출력되며, 최초 교환요청한 주문번호만 선택된 상태로 출력됩니다.(나머지 주문 추가 선택 / 동

'배송중', '배송완료' 상태의 주문건에 대해서 교

환요청 처리가 가능합니다.

시 교환요청 가능)

- 교환을 요청한 고객(수신자 또는 구매자)을 정확히 선택합니다.
- 교환 사유를 선택하고, 상세사유 입력한 후, 귀책
   자와 교환배송비를 확인합니다.
- 구매자 귀책인 경우 교환배송비 부과 (지불방식 선택)
- 판매자 귀책인 경우 교환배송비 무료
- 반송방법을 선택합니다.
- ✓ 자동수거: 반송상품 자동수거 서비스 신청한 경우 선 택 가능합니다. (복수개의 택배사를 서비스 신청한 경우 수거지시 우선순위는 원배송택배사>기본택배 사>최신등록순 입니다.)
- ✓ 판매자 직접회수: 판매자가 직접 택배사에 반품택배를 신청하고 반송장정보를 판매자센터에 입력해야 합니다.
- ✓ 편의점반송: 판매자귀책사유일 경우에만 선택
   가능합니다. (택배사는 CJ대한통운으로, 5kg미만은
   2500원 / 이상은 3500원 요율이 적용됩니다. 단, 도서
   산간비 별도 청구)
- ✓ 직접반송(=반송장 미입력): 고객이 직접 반송예정일 경우 선택합니다.
- ✓ 반송완료: 반송장정보를 입력할 경우 선택합니다.

### 배송상품 발송관리 | 교환요청 (3)

### 19. 교환요청할 주문 선택

환요청 처리가 가능합니다.

- 19-2) 교환요청 버튼
- 모든 내용을 입력한 후 [교환요청] 버튼을 클릭합니다.

'배송중', '배송완료' 상태의 주문건에 대해서 교

묶음그룹번호	주문번호	상품명	옵션명	수량	판매가	배송비
605194595	2102951745		컬러: 레드	1	1,000	0
605194595	2102951746		컬러: 블랙	2	1,000	0
1환 요청고객 *	요청고객 선택	v				
교환 사유 *	교환 사유 선택	V				
고환 사유 *	<b>교환 사유 선택</b> 입력하신 취소 사위	▼ ネ가 구매고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요.				0/25
고환 사유 *	교환 사유 선택 입락하신 취소 사위	▼ ?가 구매고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요. 교환배송비 원	추가배송비 (j)	원		0/25
고환 사유 *  해자 !송정보 *	교환 사유 선택 입력하신 취소 사위 - • 반송상품 수거지 수령인	고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요.       교환배송비       원       만매자 직접회수       고객 편의정반송       고객 반송예정       알리샤_수신자	추가배송비 (i) 완료	원		0/25
고환 사유 * <sup>내책</sup> 자 반송정보 *	교환 사유 선택 입력하신 취소 사위 - • 반송상품 수거지 수령인 주소	고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요.         교환배송비       원         만액자 직접회수       고객 편의정반송       고객 반송예정         알리샤.수신자       13529       배송지 수정	추가배송비 (j) 완료	원		0/25
교환 사유 * 비책자 !송정보 *	교환 사유 선택 입력하신 취소 사위 - • 반송상품 수거지 수령인 주소	국가 구매고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요.         교환배송비       원         교환배송비       원         한 매자 직접회수       고객 편의점반송       고객 반송예정         알리샤-CJ대한통운)       일리샤-순신자         13529       배송지 수정	추가배송비 ()	원		0/25
고환 사유 * 미책자 반송정보 *	교환 사유 선택 입력하신 취소 사위 - • 반송상품 수거지 수령인 주소	유가 구매고객에게 노출되니 정확한 사유를 선택/입력해주세요. 교환배송비 원 ) 판매자 직접회수 고객 편의점반송 고객 반송예정 고객 반송 (택배사:CJ대한동문) 일리샤_수신자 13529 배송지 수정 주 랴:	추가배송비 ()	원		0/25

#### 주문상세 (배송상품) 선물하기 | 주문일 : 2023-10-25 19:04:25 | 결제번호 : 30





고객이 신고한 미도착 주문건에 대해 이력을 조회할 수 있습니다.

#### 20. 미도착 신고 이력

#### 20-1) 미도착 신고 버튼

- (304) 배송중 +6일 경과 시, (305) 배송완료 상태일
   때 정상적으로 배송되지 않은 경우 고객이 미도착
   접수할 수 있습니다.
- 미도착 접수시 주문상세 > 주문정보 > 주문상태
   영역 하단에 '미도착신고 n회' 와 같은 텍스트
   버튼이 노출됩니다.
- 해당 버튼 클릭시 20-2) 미도착 신고 이력을
   조회하실 수 있습니다.

#### 20-2) 미도착 신고 이력 조회

- 신고 상태, 날짜, 변경 날짜를 조회하실 수 있습니다.
- '신고완료' 상태의 이력이 있는 경우 1개당
   +10일씩 구매결정일이 연장됩니다.
- 예시) 배송완료 : 1/3 -> 자동구매결정예정일 1/11
- 신고 2회 누적시 -> 자동구매결정예정일 1/31

#### 2-3) 미도착 신고 내용 상세 조회

- 신고 내용에 대한 상세 조회가 필요한 경우
   판매자센터 최상단 우측 종 모양을 클릭하여
   고객센터 긴급알림을 확인해 주세요
- 긴급알림 관리 메뉴에서 아래와 같이 신고 이력과
   내용을 확인하실 수 있습니다.

# 주문상세 팝업 > 취소/교환/반품 정보

- 클레임 주문정보 노출 정책

### 주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭 클레임 정보 노출 기준 (1/4)

	주문상세 팝업 > 취소/반품/교환정보 탭에 노출되는
주문상세 (배송상품)	클레임/ 즉시취소 영역이 구분되어 노출됩니다.
· 유민 M	
1	1. 선택한 주문번호 영역
	- 판매관리 하위 메뉴의 목록 검색영역에서 선택한
2 취소/반풍/교환 클레임	* 🛤 주문번호가 최상단으로 노출되면, 해당 주문번호가 속한
3 <sup>즉시위소</sup>	+ #** 클레임의 미종결/종결 순으로 이력이 모두 노출됩니다.
	- 검색한 주문번호가 최상단으로 노출되면, 검색한
	주문번호가 속해있는 미종결 클레임의 나머지 주문번호가
	노출되며, 이후, 종결된 클레임이 노출됩니다.
	2. 취소/반품/교환 클레임 영역
	- 클레임 단위로 노출되며, 클레임 번호는 내림 차순으로
	노출, 클레임 단위내 주문번호는 오름차순으로 노출됩니다
	- 즉시취소 이력은 해당 영역에 노출되지 않습니다.
	- 선택한 주문번호 영역과 동일한 클레임 이력이
	노출되나, 배송비 묶음 그룹내 미종결/ 종결 클레임
	이력이 노출됩니다.
	3. 즉시 취소 영역
	- 즉시 취소 클레임 단위로 노출되며, 클레임 번호는
	내림차순, 클레임번호 내 주문번호는 오름 차순으로
	노출됩니다.
	- 판매자 주문 확인 이전, 구매자가 취소한 주문정보가
	노술됩니다.
	- 즉시 취소 영역의 주문은 클레임 변경 이력이 노줄되지
	않습니다.

## 주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭 클레임 정보 노출 기준(2/4)

에 (배송상품)						주문상세 팝업 > 취: 노출되는 클레임 영역	소/반품/교환정보 탭에 격이 구분되어 노출됩니
8보 취소/교환/만동 정보 1한 주문번호 : 3001093570					+ 월치기	1. 선택한 주문번호	영역
:/반품/교환 클레임					+ 8427	- 판매관리 하위 메뉴 선택한 주문번호가 <sup>:</sup>	〒의 목록 검색영역에서 최상단으로 노출되면, അ
취소					+ 월차기	주문번호가 속한 클러 순으로 모두 노출됩!	게임 이력이 미종결/ 종 니다.
문상세 (배송상품)							
주문정보 취소/교환/반품 정보							
선택한 주문번호 : 3001093570							
☑ 반품 총 2건 (클레임번호: 118774) 요종	청자: 판매자   요청 고객: 구매자						
✓	문변호	상품명		옵션명	클레임상태	수평	상품금액
300	1093570			생상: 화이트	(SOI) 반품 유청	1	1,000
반품 요청 사유	상품 파손 또는 불량		상세 사유		귀해자	판매자	
반송정보	자동수거 / CJ대한동문 / 반송정보 없음						
<b>⊻</b> ~	문번호	상품명		옵션명	클레임상태	수량	상품금액
300	11093571	120		세상: 레드	(501) 반품 요청	1	1,000
반품 요청 사유	상품 파손 또는 불량		상세 사유	•	귀해자	판매자	
반송정보	자동수거 / CJ대한통운 / 반송정보 없음						
반풍수거완료 반풍승인(환불)	반풍보류						
※ 상품을 수영하신 후에는 반드시 반품 승인물		21					
	요청배송비		지불방법		지배지		
만을 배응이 성모	0원		판매자가 지불		판매자		
판매자 회수지 정보	(04922) 서울 광진구 중곡동 150-205 1111						
고객 수거지 정보	(13529) 경기 성남시 분당구 판교역로 166 (백현동, 5	카카오 판교 아지트) 7층 수거지 정보 수정					
취소 총 1건 (클레임번호: 118773) 요청	방자: 구매자   요청 고객: 구매자						
☑ 주	문번호	상품명		옮선명	클레임상태	수량	상품금액
	1093570			색상: 화이트	(313) 취소 요성 철희	1	1,000
300							

## 주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭 클레임 정보 노출 기준 (3/4)

주문상세	(배송성	상품)								주문상 클레임	·세 팝업 > 취소/반품/교   영역이 구분되어 노출·	1환정보 탭에 노출되는 됩니다.
주문정보 선택한 취소/빈 즉시취:	추 주문번호 풍/교환	지스/교환/만동 정보 호 : 3001093570 클레임							+ इस्ट्र + इस्ट्र + इस्ट्र	2. 취소 - 즉/ - 선택 노클 클리	z/반품/교환 클레임 영역 시취소 이력은 해당 영역 택한 주문번호 영역과 동 출되나, 배송비 묶음 그룹 레임의 이력이 노출됩니	역 취에 노출되지 않습니다 등일한 클레임 이력이 룹내 미종결/ 종결 다.
2-		취소/반품/교환 클레	임 번호: 118774) 요청자: 판매자	2청 고객: 구매자							<u>- 평기</u>	
			주문번호 3001093570		상품명		옵션명 색상: 회이트	클레임상태 (501) 반응 요청	수량 1		상품금액 1,000	
		반품 요청 사유 반송정보	상품 파	또는 불량 / CI대한동운 / 반송정보 없음		상세 사유		귀해자	판매자			
			주문번호 3001093571		상품명		옵션명 색상: 레드	클레임상태 (501) 반품 요청	수량 1		상품금액 1,000	
		반품 요청 사유 반송정보	상품 파	또는 불량 / CJ대한통운 / 반송정보 없음		상세 사유		귀해자	판매자			
		반풍수거완료 ※ 상품을 수령하신 후여	반풍승인(환철) 반풍 는 반드시 반동 승인을(환철) 버튼을 클	2류 피하셔서 최종 취소 / 함철 처리하시기 바랍니다. [내용 더보기]								
		반품 배송비 정보	요청배송비 0원			지불방법 판매지가 지불			지불자 판매자			
		판매자 회수지 정보 고객 수거지 정보			수거지 정보 수정							
		📝 취소 총 1건 (클레임턴	<b>번호: 118773)</b> 요청자: 구매자   :	청 고객: 구매자								
			주문번호		상품명		옵션명	클레임상태	수량		상품금액	
		취소 요청 사유	<u>3001093570</u> 다르상품	잘못주문		상세 사유	색상: 화이트 테스트	(313) 취소 요청 철회 귀해자	1 جمعت		1,000	
		취소승인(환불)	발송처리									

# 주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭 클레임 정보 노출 기준 (4/4)

	주문상세 (배송상품) 	주문상세 팝업 > 취소/반품/교환정보 탭에 노출되는 클레임 영역이 구분되어 노출됩니다.
	주문방보 적최/2월/2월 방보 선택한 주문번호: 3001093570 취소/반품/교환 클레임	- 판매자 주문 확인 이전, 구매자가 취소한
3	즉시위소	- 주군 정보가 도굴됩니다. - 즉시 취소 영역의 주문은 클레임 변경 이력을 확인할 수 없습니다. (즉무버호 변경 이력 하며에서 화인 가는)

<b>V</b> 4	독시취소 총 1건 (클레임번호: 740135)	요청자: 구매자 ㅣ요청 고객: 구매자							
☑ 주문번호		상품명		옵션명	클레임상	ei (	수량	상품금액	
3001093569					색상: 블루	(204) 결제 취소 완료		1	1,000
	즉시취소 요청 사유	구매의사취소		상세 사유	구매의사취소		귀책자	구매자	
ð	· 소승이(화물) 방송처리								
* 환불	소승인(왕왕) 발송처리 금액	12 84							

# 4. 취소 요청 관리

- 취소 주문 상태
- 취소 프로세스
- 취소 내역 조회
- 취소승인(환불), 발송처리

취소요청관리 취소주문상태

• 구매자 배송 취소 요청시에 내용을 확인하여 취소 승인해 주세요.

• 이미 발송이 완료되어 취소할 수 없는 경우 송장번호를 입력하여 발송처리해 주세요.

• 판매자 취소요청은 별도 승인 없이 바로 취소처리 됩니다.

코드	주문상태	설명	구매자 처리	판매자 처리	관리자 처리
204	결제 취소 완료	결제 완료 / 배송 요청 상태에서 결제 취소 완료된 상태			
208	환불 완료	결제 완료 / 배송 요청 상태에서 결제 취소 실패 후 환불 완료된 상태			
310	구매자 배송 취소 요청	배송 준비 중 상태에서 구매자의 배송 취소가 요청된 상태	취소 요청 철 회	취소 승인, 발송처리	취소 승인, 취소 요청 철 회
311	판매자 배송 취소 요청	배송 요청 / 배송 준비 중 상태에서 판매자의 배송 취소가 요청된 상태	취소		품절취소 승인
303	결제 취소 완료	구매자 배송 취소 요청 또는 판매자 배송 취소 요청 상태에서 결제 취소 완료된 상태			
309	환불 완료	구매자 배송 취소 요청 또는 판매자 배송 취소 요청 상태에서 결제 취소 실패 후 환불 완료된 상태			

취소요청관리 취소프로세스

• 배송 요청 상태에서 취소, 배송 준비중 상태에서 취소 요청 시 아래와 같은 절차로 처리됩니다.



# 취소요청관리 취소내역조회

1	,	선 <b>물하기</b> 핀	난매자센	터 상품관	리 판매관	<b>리</b> 정산관리	마케팅 메시지	판매자정보	<del></del> 관리 공	지사항 통계				취소 중' 을 <sup>:</sup>	▷ 관리 메뉴에서는 '배송 요청', '배송 준비 상태에서 취소가 진행/요청/완료된 주문 확인할 수 있습니다.
구매자 취소 요청 2 2 채널 상태	건 취소 요청 지 <u>전체</u>   카카오톡 스 전체	토승인 예정 0 토어   선물하기	건 판매자	취소 요청 <mark>1</mark> 건 취소요청일	2025-02-1	8 🗰 2025-02-25	5 🏢 기간	설정 최	비근한주					1. _	취소 주문현황 요약 각 상태별 건수를 클릭하면 검색결과를 바로 확인 할 수 있습니다.
구매자 번호 채널상품번호	전화번호	3001080664	반	수로 생각 사장품번호	현인 핸									-	각 건수별 산정 기준은 [도움말] 버튼 참고
검색 결제 <b>날</b> 클레임법	초기화 번호 최초배송비·	EXCEL · 주문번호	페이지 개4 주문상태	수 50개씩 ~ ※ 8 최종수정일	<b>사단에 노출되는 정</b> ( 취소요청일	산 기준 금액 및 수수료는 결 취소사유	제 시점에 계산되는 금액 취소상세사유	이며 이후 변경될 취소완료일	<mark>수 있으니 정확한</mark> 접수경로	금액은 정산관리 메뉴를 참 주문일	<mark>가고해 주세요.</mark> 배송요청일	발송요청일	상품	2. _	검색 조건 채널 : 전체, 톡스토어
3000	1526484	3001080	303 결제 …	2025-02-09 15:23:41	2025-02	상품품절	죄송합니다. 재고부…	2025-02	oms/admi…	2025-02-09 15:2…	2025-02-09 15:22:37		ai.	-	주문상태 : 주문취소요청/취소예정/완료 상태 조회 가능
	주문	남상세 (배송상품	告)		-									-	기간 : 취소요청일(기본), 배송요청일 기타 조건 · '통한 주문 관리' 메뉴와 동일
		두문정보 <b>취소/</b>	교환/반품 정보	]										2	치소고그 친구가사내하며
	4	선택한 주문번호 : 🔽 취소총1건 (클레)	300108066 임번호: 112060)	4 요청자: 판매자   요청 고객: 구매지	ł							- 1	접기	з. –	귀오 한다 지나('장제 와 한)   검색된 주문의 [클레임번호] 버튼 클릭 후 '취소/반   풍/교환 정보' 탭에서 취소상세 정보를 확인하고 관
		2 30	주문번호 01080664		상품명		옵션명 색상: 블	년 '루	클레일 (303) 결제	상태 <u>취소 완료</u>	수량 1	상품금액 1,000			련 처리를 진행합니다.
		취소 요청 사유 취소승인(환불)	발송처리	풍풍철		상세 사유	죄송합니다. 재고부족으	로 배송이 불가합니다.		귀해자	Elokti			-	구매자 취소요청 후 6일 내 취소승인/기발송처리되 지 않은 주문에 대해 익일(7일) 시스템에 의해 자동 취소승인(주문취소) 처리됩니다.
		환불 금액 상품주문금액		상품 할인	상품쿠폰 할인	장바구니쿠폰 할인	카카오할인	ć	선불 배송비	추가 배송비	반품 배송비	환불 금역	-	2	주의!
		1,000 환불수단별 상세	이벤트포	0 인트 1,000원	0	O	0		0	O	0	1000			구매자 배송 취소 요청에 대해 처리가 일 성 기간 이상 지연될 경우 자동 취소 승 인될 수 있으므로, 신속한 확인 및 처리 가 필요합니다.

### 취소요청관리 취소승인(환불), 발송처리

<b>주문상세 (배송상품)</b> 주문정보 <u>취소/고환/반품 정보</u>											 '주문성 서 구미 또는 '봄	┆세 팝업 ㅐ자 취소 랄송처리'
선택한 주문번호 : 3001094408 V 취소 총 1건 (클레임번호: 119299) 요청	여자: 구매자 ㅣ 요청 고객: 구매	자								- 접7	4. 추 - 클	소요청 [ 레임 요청
전 주문번호		상품명		옵션명	클레임·	상태	수량		상품금	금액		
3001094408				색상: 블루	<u>(310) 구매자 배</u>	<u>송 취소 요청</u>	1		1,00	0	5. 추	소사유 후
취소 요청 사유 구매의	사취소					귀책자	구매자				– 귀	책사유 및
취소승인(환불) 발송처리	]										с *	
6-1 6-2											b. Ŷ	소 서리 3) 최소소0
	발송 처리						;	×			- 6-	이 위소등업 아직 박송(
	이미 발송처리5	티어 주문취소 불가한	· 상품에 한해 발송한 송장번호를 수	동으로 등록해주세	£.							[취소승인(꾞 합니다.
	선택한 상품 총	1건 중 1건										
	배송비번호	주문번호	상품명	옵션	수량	상품금액	옵션금액				- 6-	2) 발송처리
	1532026	300109440 8		색상: 블루	1	1000	0				•	이미 발송
	배송방법	직접배송	응 방문수령 퀵서비스	스 🔘 택배배송							l	[발송처리]
		택배사 선택	al 🔶									빅매(빅매^ 밬송처리 비
											•	해당 주문은
			발송 처리	취소								에게 "이미
												사가 없으신
												용으로 알림
					수의 아직	! ! 박송하	지 안으	주무어	ᅵ대해	허의 박	+ 기미	ᆘᆍᅣᅕᆝᆺᆺᄼ
					송정	길이이  보로 발	송및취	소불기	- 처리さ	하는 행	* 구미 며 취	1시 귀오브 소승이 또
					위는	· 관련 법	에 의해	엄격さ	하게 금:	지되어	1 11	

취소/반품/교환 정보' 탭에 2청에 대해 '취소승인(환불)' 말 수 있습니다.

- 위로 노출
- 선수, 클레임 번호, 요청자
- 인
- 소상세사유 확인 가능
- 튼
- (환불)
  - 지 않은 주문인 경우 불)] 버튼을 클릭하여 취소 승인
  - 이 취소승인이 불가한 주문인 경우 버튼 클릭 후 6-1) 팝업에서 /송장번호) 또는 직접배송 선택(후 튼을 클릭합니다
  - '배송 중' 상태로 전환되면서 구매자 발송되어 취소가 불가합니다. 구매 의 경우 반품요청을 해주세요."라는 내 톡 메시지가 발송됩니다.

청건은 판매자 취소철회 불가하 발송처리만 가능합니다.

# 5. 교환요청

- 교환 주문 상태
- 교환 프로세스
- 교환 내역 확인
- 취소/반품/교환 정보
- 교환수거완료/교환보류
- 반품전환/ 교환재배송
- 사진&동영상 조회

교환관리	교환주문상태
------	--------

코드	주문상태	설명	구매자 처리	판매자 처리	관리자 처리
401	교환 요청	교환이 요청된 상태	교환요청철회	교환수거완료, 교환보류, 반품전환	교환수거완료, 교환보류, 반품전환, 교환요 청철회, 자동수거재요청, 승인번호전송
403	교환 보류	교환 진행을 보류한 상태	교환요청철회, 반송조회	교환재발송, 반송조회	교환재발송, 교환요청철회, 반송조회
404	교환 반송 중	교환 요청된 상품이 반송 중인 상태(반송 정보 입력된 주 문)	교환요청철회, 반송조회	교환수거완료, 교환보류, 반품전환 반송조회	'교환수거완료, 교환보류, 반품전환, 교환요 청철회, 반송조회
405	교환 반송 완료	교환 요청된 상품이 판매자에게 도착한 상태	교환요청철회, 반송조회	교환재발송, 교환보류, 반품전환, 반송조회	교환재발송, 교환보류, 반품전환, 교환요청 철회, 반송조회
406	교환 재배송 중	교환 요청된 새상품이 구매자에게 배송 중인 상태	반송조회, 배송조회(교환)	반송조회, 배송조회(교환)	교환완료, 반송조회, 배송조회(교환)
407	교환 완료	교환 요청된 새상품이 구매자에게 도착한 상태	반송조회, 배송조회(교환)	반송조회 , 배송조회(교환)	반송조회, 배송조회(교환)

• 배송중, 배송 완료 상태에서 교환 요청한 경우 다음과 같은 절차로 처리합니다.



### 교환관리 교환내역확인

선물히	<b>하기</b> 판매지	·센터	상품	관리 <b>판매관리</b>	정산관리 마케팅	J 메시지 판매자	·정보관리 공	지사항 통계				문 판매관리 >	99 은	교환 고 :	봔진행 처리힡
환 요청 <mark>5</mark> 건 교환	한 반송 중 <mark>3</mark> 건	교환 반송 왼	·료 이건	교환 재배송 중 <mark>이</mark> 건 :	교환 보류 <mark>0</mark> 건 교환	반지연 <mark>8</mark> 건 3일 I	내 자동 반품처리 (	<mark>)</mark> 건				1	도움말 건수 새로고침	1.	교횐
채널 <u>전</u>	<u>1체</u>   카카오톡 스토	어 선물하기											상세검색 열7	_	각 상
상태 전	번체		기간	교환요청일 🗸	2025-02-18	2025-02-25	기간설정	최근한주							할 수
구매자 (	<mark>전체</mark> (401) 교환 요청			수령	인 핸드폰	~ [								_	각 ?
번호 (	(403) 교환 보류														
채널상품번호 (	(404) 교환 반송 중 (405) 교환 반송 완로	2	판미	배자상품번호										2	
검색 (	(406) 교환 재배송 중 (407) 교환 완료	5	페이지 개4	는 50개씩 ~ ※ 주 하[	의 : 수신자를 제외한 '구매지 안에 노출되는 정산 기준 금약	다, '수령인'에게 배송정보( 백 및 수수료는 결제 시점에	주소, 연락처)를 먼저 인 계산되는 금액이며 이	년급하지 않습니다. 배송 목 후 변경될 수 있으니 정확한	박 외의 고객 정보 활용/유출은 · 금액은 정산관리 메뉴를 참고	금지됩니다. 해 주세요.				2.	'검스 채널
클레임번호	최초배송비…	주문번호	주문상태	최종수정일	교환요청일	교환사유	교환상세사유	교환완료일	반송방법	택배사	원송장번호	접수경로	주문일		조무
3	1528710	3001086119	401 교환 …	2025-02-14 17:14:39	2025-02-14 17:14:39	변심에 의한 상품 교환			고객 반송예정	CJ대한통운	1234567890	oms/admi…	2025-02-14 17:10:35		+111-
00942··· 1152 <mark>96</mark>	1528710	3001086118	401 교환 …	2025-02-14 17:14:39	2025-02-14 17:14:39	변심에 의한 상품 교환			고객 반송예정	CJ대한통운	1234567890	oms/admi…	2025-02-14 17:10:35	-	새닐
00929 102675	1515651	30010522…	401 교환 …	2025-01-21 20:30:30	2025-01-21 20:30…	배송지연	o o 123		고객 반송예정	CJ대한통운	1234567890	oms/admi…	2025-01-07 21:30…	-	기긴
00929 98874	1515650	30010522…	401 교환 …	2025-01-14 21:46:36	2025-01-14 21:46:…	상품 파손 또는 불량			판매자 직접회수	CJ대한통운	1234567890	oms/admi…	2025-01-07 21:30…	-	기티
00928··· <mark>95173</mark>	1514542	30010488…	401 교환 …	2025-01-08 15:07:34	2025-01-08 15:07	배송지연			판매자 직접회수	CJ대한통운	1234567890	oms/admi…	2025-01-03 14:33…		
		주문정보 취소 선택한 주문번호 :	/2巻/世番 8% 3001086119										- 87	3.	교혼 검색 품/피
	$\backslash$	🛃 교환 총 2건 (물레	<b>(임번호: 115296)</b> 요청	자: sophia.u ㅣ요청 고객: 구매자											련 치
	$\backslash$		주문번호		상품명			음선명	클레임상태		수량	4	9월 23 M		
	*	교환 요청 사유	3001086119	변심에 의한 상품 교환		상세 사유		색상: 레드	(401) 교환 오철 귀하	자	1		1000		
		반송정보		직접 반송 예정 / 반응정보 없음 반송장 1	1ৰা/কস্ত										
			주문번호		상품명			음선명	물레임상태		수량		상품금액		
		75.05.00	3001086118	NAME AND ADDRESS OF		444.400		세상: 블루	(401) 교환 요청		1		1,000		
		반송정보	*	지집 반송 예정 / 반송정보 업용 변송장 1	1থ/০৪	84.48			11	M	Antivi			2	주의!
		교환수거완료	교환보류	<b>반동전환</b> 교환자발승	교환양료 교환요청	() () () () () () () () () () () () () (									
		교환 배송비 정보	8	청배송비 2019		2	186713 1083373 3186			지불자 2003				F	군매지
		판매자 회수지 정보	31							141				자	지 않.
		고객 수거지 정보			) 수거지 정보	수정								L	니다.
		교환 재배송지 정보			교환 제배송	지수정									

또는 완료인 주문 현황을 확인하 있는 메뉴입니다.

#### 무현황 요약

- 건수를 클릭하면 검색결과를 바로 확인 니다.
- 산정 기준은 [도움말] 버튼 참고
- , 톡스토어, 선물하기
- 교환요청/진행/완료상태값 출력
- 네, 판매중인 서비스 채널 나열
- 환요청일(기본), 교환완료일, 배송요청일
- : '통합 주문 관리' 메뉴와 동일

### 처리

문의 [클레임번호] 버튼 클릭 후 '취소/반 보' 탭에서 교환상세 정보를 확인하고 관 진행합니다.

<u>요청에 대해 처리가 지연되</u> 신속한 확인 및 처리가 필요합

1

### 교환관리 취소/반품/교환 정보(1)



 교환재배송 송장정보를 입력한 경우 정보를 확인할 수 있 습니다.

### 교환관리 취소/반품/교환 정보(2)

문정보 취소/교환/변	반품 정보										
택한 주문번호 : 278!	5992353						-				
✔ 교환 총 1건 (클레임번호	<b>: 25780322)</b> 요청자: sophia.u   요청	고객: 구매자									
✓ 주문번	ż	상품명		옵션명	클레임상태	수량	상품금액				
2785993	2353			옵셥: 레드	<u>(404) 교환 반송 중</u>	1	1,000				
교환 요청 사유	변심에 의한 상품 교환	5 교환 상세 사유		-	귀책자	구매자					
반송정보	판매자 직접 회수 / 택배 / CJ대	반통운 / 0987654321 반품 조회 반송?	장 입력/수정								
교환수거완료	교완모듀 만움신완	교완세별종 교완완료	교완묘정실회								
교환 배송비 정보	요청배송비		지불방법		지불자	지불자					
	100원		판매자에게 직	접 송금	구매자						
판매자 회수지 정보	개	인정보 마스킹									
고객 수거지 정보	7	바인정보 마스킹									
교환 재배송지 정보 개이 전 부마 스 킹 교환 재배송지 수정											

'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에서 교환상세 정보를 확인하고 단계별 처리를 합니다.

- 8. 교환 클레임 처리 버튼
- 주문상태별 처리가능한 버튼이 활성 노출됩니다.
- 9. 교환 배송비, 수거지 주소
- 교환배송비, 지불방식, 사유에 따른 지불자, 교환재배송지, 고객수거지, 판매자 회수지 주소를 확인하세요.
- 고객 수거지정보 주소 수정 : 반송방법이 자동수거 인 경우 교환요청 당일 23시 이전에는 주문상태가 '교환요청' 이면 수정 가능합니다. (이후에는 이미 수거지시가 진행되어 불가합니다.)

#### 주의!

교환요청된 주문건은 반드시 교환수거완료 하신 후 재발송 처리할 수 있습니다.

### 교환관리 | 교환 수거완료, 교환보류



'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에 서 교환상세 정보를 확인하고 단계별 처리를 합니다.

- 8. 교환 클레임 처리 버튼
- 주문상태별 처리가능한 버튼이 활성되어 출력됩니
   다.
- 8-1) 교환수거완료
- 구매자가 반송한 상품이 수거완료(도착) 된 경우 처리합니다('교환요청', '교환 반송 중'인 경우 가 능)
- 8-2) 교환보류
- 신선식품 등의 사유로 교환요청 불가 또는 반송 상품 수령 후 상품 훼손이나 교환배송비 미확인 등의 사유로 교환재배송처리 지연 시 교환보류 설정 가능
- [교환보류] 버튼 클릭 시 교환보류 팝업이 노출됩니다.
- 보류 사유 및 상세 사유(500글자)는 구매자에게 안내되는 필수 입력 정보이며, 교환보류 완료시 구매자에게 톡메시지로 안내되오니 유의해서 작성해 주세요.

#### 주의!

허위 사실이나 과도한 요구사항으로 보 류하는 행위는 금하여 주시고, 보류사유 가 해소되면 신속히 교환재발송 처리하 시기 바랍니다.

### 교환관리 반품전환, 교환재발송, 교환요청철회



- 8. 교환 클레임 처리 버튼
- 8-3) 반품전환
  - 교환재배송 처리 전인 주문에 대해서 반송된 상 품을 교환하지 않고 반품할 경우 처리합니다.
  - 반품전환 버튼 클릭시 반품요청 팝업이 출력되며, 반품전환사유와 상세사유를 반드시 입력합니다.( 반품요청과 동일)
  - 이 경우, 교환 클레임은 철회되고 신규 반품요청
     되는 것으로 주문상태 이력이 남습니다.
- 8-4) 교환재발송
- 교환상품을 재배송 처리한 경우, [교환재발송] 버
   튼 클릭 후

교환재발송 팝업에서 재발송 송장정보를 입력합 니다.

(송장번호 입력 또는 직배송 처리)

- 교환재발송 처리에도 구매자에게 배송안내 톡메 시지가 발송되므로, 반드시 주문 재발송 처리 후 입력해 주시기 바랍니다.
- 송장정보는 발송 이후 수정도 가능합니다.

허위 사실이나 과도한 요구사항으로 보
근하는 해이는 그하여 조사가 머리지?
류야는 영취는 금야여 구시고, 모류자류
가 해소되면 신속히 교환재발송 처리하
시기바란니다
시시 비日 티티.

### 교환관리 사진&동영상 조회

#### **주문상세 (배송상품)** 선물하기 | 주문일 : 2025-05-14 14:36:21 | 결제번호 : 2444698005

-								
주문성보	위소/교환/반품 정보							
선택한 4	주문번호 : 2867748362							
🔽 교환	반총 1건 (클레임번호: 26148559)	요청자: 구매자   요청 고객: 구매자						
	주문번호		상품명		옵션명	클레임상태		
	<u>2867748362</u>		<u>9972494 / 테스트 / Han, 테스트</u>		-	<u>(401) 교환 요</u> ?	<u>8</u>	
	교환 요청 사유		8 2 2 2 2 0 2 2 0 4 0 2 2 0 0 2 2 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0	2	55		귀해자	탄야?
	반송정보	판매자 직접 회수 / 반송정보 없음 반송장	입법/수정					
교환	!수거완료 교환모류	<b>만봉진만</b> 교환세일중	교 완료 교환요정철회					
				중략				
			•					
주문상세	(배송상품) 신물하기 ( 주문필 : 2025-05-14	14:36:21   경제번호 : 2444658005		×				
46.87	机公司数约法 数址		1788 4.0000					
선택한 4	주문번호 : 2867748362					- 87		
28	환 <b>총 1건 (플레임번호: 26(48559)</b> 요용자: 구매자 (	요청 고려: 구매자						
	• शराव 2867748362	<b>55勝勝</b> 9972464/18人間/1944,18日	<	>	48 1	68 <b>8</b> 급역 100		
	그는 상품 5				Neta Badas			
	esta Bah at	1 NO / USBY 28	213					
28	94788 2844 U808	28984 28984 28984						

### '주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에서 교환상세 정보를 조회 합니다.

#### 10. 사진&동영상 조회

- 접수된 클레임 요청사유 하단에 고객이 접수한
   사진 또는 동영상 첨부파일 확인이 가능합니다.
- 판매자의 클레임 철회/종결 즉시 고객이 첨부한
   사진 또는 동영상 파일은 비노출 처리됩니다. 단,
   고객은 해당 사진 또는 동영상을 삭제할 수
   있습니다.

# 6. 반품요청

- 반품 주문 상태
- 반품 프로세스
- 반품 내역 확인
- 사진&동영상 조회

코드	주문상태	설명	구매자 처리	판매자 처리	관리자 처리
501	반품 요청	반품이 요청된 상태	반품요청철회	반품수거완료, 반품보류	반품수거완료, 반품보류, 반품요청철 회, 자동수거재요청, 승인번호전송
503	반품 보류	반품 진행을 보류한 상태	반품요청철회, 반송조회	반품승인(환불), 반송조회	반품승인(환불), 반품요청철회, 반송 조회
504	반품 반송 중	반품 요청된 상품이 반송 중인 상태(반송 정보 입력된 주문)	반품요청철회, 반송조회	반품수거완료, 반품보류, 반송 조회	반품수거완료, 반품보류, 반품요청철 회, 반송조회
505	반품 반송 완료	반품 요청된 상품이 판매자에게 도착한 상태	반품요청철회, 반송조회	반품승인(환불), 반품보류, 반 송조회	반품승인, 반품보류, 반품요청철회, 특 송조회
507	반품 결제 취소 완료	반품승인되어 결제 취소 완료된 상태	반송조회	반송조회	반송조회
511	반품 환불 완료	반품승인되어 결제 취소 실패 후 환불 완료된 상태	반송조회	반송조회	반송조회

• 배송중, 배송 완료 상태에서 반품 요청한 경우 다음과 같은 절차로 처리합니다.



## 반품관리 반품내역확인



## 반품관리 취소/반품/교환 정보(1)

·문정보 취소/교환/반품 정보						
!택한 주문번호 : 3001093571						
반품 총 2건 (클레임번호: 118774) 요청자: 판매자   요청	고객: 구매자					
주문번호	상품명		옵션명	클레임상태	수량	상품금액
3001093571			색상: 레드	(504) 반품 반송 중	1	1,000
반품 요청 사유 상품 파손 또는	難彩	상세 사유		귀해자	판매자	
반송정보 자동수거 / 백비	/ CJ대한동운 / 123400479143 반풍 조회					
✓ 주문번호	상품명		읍선명	클레임상태	수량	상품금액
3001093570		Ð	색상: 화이트	(504) 반품 반송 중	1	1,000
반품 요청 사유 상품 파손 또는	現合	상세 사유	•	귀해자	판애자	
반송정보 자동수거 / 백네	/ CJ대한동운 / 123400479143 반품 조회					
반풍수거완료 반풍승인(환철) 반풍보류						
米 상품을 수령하신 후에는 반드시 반품 승인을(환謐) 버튼을 클릭하	(서 최종 취소 / 환불 처리하시기 바랍니다. [내용 더보기]					
요청배송비		지불방법		지뉊자		
반품 배송비 정보 0원		판매자가 지불		판매자		
판매자 회수지 정보	0-10-10-100-111					
고객 수거지 정보						

'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에 서 반품상세 정보를 확인하고 단계별 처리를 합니다.

- 4. 반품요청 단위로 노출
- 클레임 요청 주문건수, 클레임번호,요청자,
   요청고객
- 5. 주문정보
- 상품, 상태, 사유 및 상세 사유를 확인하세요.
- 6. 반송정보
- 반품요청 시 설정된 반송정보에 따라 아래와 같이 노출/관리합니다.
  - ✓ 자동수거: 자동수거지시가 들어간 택배사정보 가 노출되며, 송장정보는 평균 2일 이내로 노출 되며 배송추적이 가능해짐
  - ✓ 편의점반송: 승인번호가 노출되며, 고객이 편의 점반송을 진행하면 송장정보가 노출되며 배송 추적이 가능해짐
  - ✓ 직접반송(=반송장 미입력): 고객이 직접 반송장 정보를 입력하거나 또는 고객으로부터 확인한 반송장 정보를 [반송 송장입력/수정] 버튼 클릭 후 입력하면 송장정보가 노출되며 배송추적이 가능해짐
  - ✓ 반송완료: 요청과 동시에 입력한 반송장정보로 배송추적이 가능해짐
  - ✓ 판매자가 택배사에 직접 반품 택배를 신청 후 반송장 정보 입력 후 배송 추적이 가능해짐

### 반품관리 취소/반품/교환정보(2)

문정보 취소/교환/반품	정보						
택한 주문번호 : 3001(	93571						
🖉 반품 총 2건 (클레임번호: )	<b>18774)</b> 요청자: 판매자   요청 고객: 구매자						
<b>⊻</b> ∢	문번호	상품명		옯선명	클레임상태	수량	상품금액
30	1093571			색상: 레드	(504) 반품 반송 중	1	1,000
반품 요청 사유	상품 파손 또는 불량		상세 사유		귀책자	판매자	
반송정보	자동수거 / 택배 / CJ대한동운 / 12	3400479143 반품 조회					
<b>~</b> 4	문번호	상품명		옵션명	클레임상태	수량	상품금액
30	1093570		n	색상: 화이트	(504) 반품 반송 중	1	1,000
반품 요청 사유	상품 파손 또는 불량		상세 사유		귀책자	판매자	
반송정보	자동수거 / 택배 / CJ대한동운 / 12	3400479143 반품 조회					
<b>반품수거완료</b> 반공	승인(환불) <b>반풍보류</b>						
※ 상품을 수령하신 후에는 반드	시 반풍 승인율(환발) 비톤을 클릭하셔서 최종 취소 / 환발	처리하시기 바랍니다. [나용 더보기]					
	요청배송비		지첼	94	지혦자		
반품 배송비 정보	용 배송비 정보 0원		판매	1가 지불	판매자		
王明 ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (							
고객 수거지 정보							

'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에 서 반품상세 정보를 확인하고 단계별 처리를 합니다.

7. 반품 클레임 처리 버튼

주문상태별 처리가능한 버튼이 활성되어 출력됩니
 다.

- 반품 배송비, 회수지 주소,고객 수거지 정보
- 반품배송비, 지불방식, 사유에 따른 지불자,
   판매자 회수지 주소와 고객수거지 주소를
   확인하세요.
- 판매자 회수지 주소 수정 : 반송방법이
   자동수거 인 경우 반품요청 당일 23시
   이전에는 주문상태가 '반품요청' 이면 수정
   가능합니다. (이후에는 이미 수거지시가
   진행되어 불가합니다.)

### 주의!

반품요청된 주문건은 반드시 반품수거완료 하신 후 반품승인(환불) 처리할 수 있습니다.

### 반품관리 취소/반품/교환 정보 (3)



'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에 서 반품상세 정보를 확인하고 단계별 처리를 합니다.

- 7. 반품 클레임 처리 버튼
- 7-1) 반품수거완료
  - 구매자가 반송한 상품이 도착된 경우 처리합니다
     .('반품요청', '반품 반송 중'인 경우 가능)
  - 반품수거를 거치지 않고 바로 반품승인할 수 있 습니다.

#### - 7-2) 반품승인(환불)

- 반품 진행중인 주문에 대해 취소/환불이 결정된
   경우 버튼을 클릭하여 반품 클레임을 종결합니다.
- 반품상품을 수령하신 후에 별도 협의사항이 없다
   면, 신속시 반품승인(환불) 처리 하시기 바랍니다.

#### - 7-3) 반품보류

- 신선식품 등의 사유로 반품요청이 불가하거나, 반 송상품 수령 후 상품 훼손, 반품배송비 등 구매자 와 협의할 이슈가 해결될 때가지 취소/환불을 미 루게 된 경우 설정합니다.
- [반품보류] 버튼 클릭 후 반품보류 팝업에서 보류
   사유와 상세 사유(250글자)를 입력합니다.
- 보류사유 및 상세 사유는 구매자에게 안내되는 필수 입력 정보이며, 반품보류 완료시 구매자에게 톡메시지로 안내됩니다.

### 반품관리 | 사진&동영상 조회

#### 주문상세 (배송상품) 신물하기 | 주문일 : 2025-05-14 14:36:21 | 결제번호 : 2444698005

주문정보	취소/교환/반품 정보				
선택한 주문	문번호 : 2867748362				
🔽 반품 총	<b>8 1건 (클레임번호: 26148426)</b> 요청자: 구매지	요청 고객·구매자			
			6.00		
	수분면호 <u>2867748362</u>	상품명 <u>9972494 / 텍스트 / Han. 테스트</u>	음선명 -	클레임상태 (501) 반품 요청	수망 1
반공	9 = 44 E = 28 4 fr		56	নগ্ৰম	판매자
반성	승정보 판매자	지집 회수 / 반송정보 없음반송정 입력(수정			
반품수기	가완료 반풍승인(환불) 반풍	24			
¥ 448.8		중략			
5문상세 (배송	\$상품) 선물바기   주문철 : 2025-05-14 14:36-21   실제번호 : :	2444990005	×		
0911M	4.5.7.2.新州的各省站	2781 + 25004			
선택한 주문번:	j호 : 2867748362			- 821	
번응 총 1번 (	(圖內智변호: 26148426) 요청자 구매자   요청 고객 구매자				
	- २ स्टाइ 286/74593	888 10.000 (10	> +e	61동년41 190	
방문 또한	전 사장		अवन हवन		
반송정보	12 전에서 사업 최수 / 연중정보 업종 [	203 200 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 -			
반응수거완료	a thether				

'주문상세 팝업 > 취소/반품/교환 정보' 탭에 서 반품상세 정보를 조회합니다.

#### 9. 사진&동영상 조회

- 접수된 클레임 요청사유 하단에 고객이 접수한
   사진 또는 동영상 첨부파일 확인이 가능합니다.
- 판매자의 클레임 철회/종결 즉시 고객이 첨부한
   사진 또는 동영상 파일은 비노출 처리됩니다. 단,
   고객은 해당 사진 또는 동영상을 삭제할 수
   있습니다.