

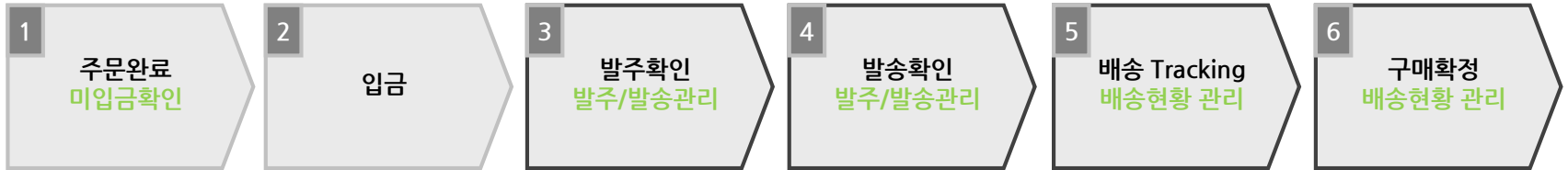
# 스마트스토어센터 매뉴얼 판매관리

---

네이버 쇼핑

# 목차

1. 주문조회
2. 선물 수락대기 / 미입금 확인
3. 발주/발송 관리
4. 배송현황 관리
5. 구매확정 내역
6. 취소 관리
7. 반품 관리
8. 교환 관리



**발주확인\_배송준비중**

관리 메뉴: 발주/발송관리

- 발송가능여부 확인(Seller)
- 발주확인 (배송준비 시작)
- 판매불가 취소처리
- 발송지연 안내 처리

**발송처리\_배송중**

관리 메뉴: 발주/발송관리

- 택배사/송장번호 입력
- 배송추적 정보제공 시작
- 구매확정 보류내역 확인
- 배송중 문제건 확인

**배송 Tracking\_배송완료**

관리 메뉴: 배송현황 관리

- 상품 배송상황 확인
- 구매확정 지연건 확인
- 오류송장 등록내역 확인
- 구매확정 요청 처리

**구매확정\_구매확정**

관리 메뉴: 배송현황 관리

- 구매확정 내역 확인

# 1. 주문조회

| 주문조회 팝업에서는 모든 상태의 주문내역을 조회할 수 있습니다.

①노출위치

판매관리 하위 메뉴 우측 상단에 [주문조회] 버튼을 클릭하면 해당 팝업이 노출됩니다.

②노출정보

해당 팝업에서 주문 기본정보를 조회할 수 있습니다.

단, 구매확정 등 주문처리가 종료된 건의 경우에는 수취인 연락처 등의 구매자 개인정보가 노출되지 않습니다.

발주/발송관리 ?

상품주문번호	주문번호	주문상태	클레임종류	클레임처리상태
20140428*****	20140428*****	반품	반품	반품완료
20140428*****	20140428*****	배송중	반품	반품요청
20140428*****	20140428*****	반품	반품	반품완료
20140428*****	20140428*****	반품	반품	반품완료
20140428*****	20140428*****	배송중	반품	반품요청
20140428*****	20140428*****	구매확정		
20140428*****	20140428*****	배송중	반품	반품요청
20140428*****	20140428*****	배송중	반품	반품요청

주문조회



## 2. 선물 수락대기/미입금 확인

| 선물하기를 진행한 주문건으로 선물 수신자가 선물 수락을 하지 않은 사태의 주문 내역을 조회할 수 있습니다.

- 배송상품 수락대기
  - ↳ 수신자가 배송지를 입력하지 않은 상태이며, 수락기한 내 배송지 미입력 시 주문은 자동 취소됩니다.
  - ↳ 수락기한 내 배송지가 입력되면 해당 주문건은 발주/발송관리 메뉴로 이동되며, 정상 주문과 동일하게 발송처리를 진행하시면 됩니다. .
- E쿠폰 수락대기 : 수신자가 수락하지 않은 상태이며, 수락기한 내 수락하지 않으면 주문은 자동 취소됩니다.

## 선물 수락대기

- 선물하기를 통한 주문건으로 수신자가 선물 수락을 하지 않은 상태의 주문입니다.
- 배송상품\_수락대기 : 수신자가 배송지를 입력하지 않은 상태이며 수락기한내 배송지 미입력 시 주문은 자동 취소됩니다.
- 수락기한내 배송지 입력 시 해당 주문건은 발주/발송관리 메뉴로 이동되며, 주문건 확인 후 발송처리를 진행하시면 됩니다.
- E쿠폰\_수락대기 : 수신자가 수락하지 않은 상태이며, 수락기한내 수락하지 않을 시 주문은 자동 취소됩니다.

상품주문번호	주문번호	주문상태	주문일시	구매자명	구매자ID	선물 수신자 이름	선물 수신자 ID	수락기한
2016120511771481	2016120511357011	배송지 입력대기	2016.12.05 16:38:31	김재현	kira****	김재현	kawa****	2016.12.08
2016120511771461	2016120511356991	배송지 입력대기	2016.12.05 16:37:05	김재현	kira****	조류성	from****	2016.12.08
2016120511771411	2016120511356941	배송지 입력대기	2016.12.05 16:26:16	김남훈	wate****	김남훈		2016.12.08
2016120511771391	2016120511356921	배송지 입력대기	2016.12.05 16:19:58	서민정	mkIn****	김민재	pure****	2016.12.08
2016120511771291	2016120511356841	배송지 입력대기	2016.12.05 16:00:22	박현주	smhj****	박현	smhj****	2016.12.08

## | 구매자가 아직 입금하지 않은 주문 내역을 조회할 수 있습니다.

- 미입금 확인 주문내역에 대해서는 구매자의 자세한 정보를 보여주지 않습니다.
- 주문일로부터 2영업일이 경과되면 주문이 자동으로 취소 됩니다.

## 미입금 확인

- 구매자가 무통장입금/가상계좌로 주문한 이후, 아직 입금되지 않은 주문건 입니다.
- 구매자명(수취인명) 외 연락처나 배송지 등 정보는 표시되지 않으며, 입금이 완료되면 [발주/발송관리] 메뉴에 신규 주문건으로 표시되어 모든 정보를 조회할 수 있습니다.
- 주문일로부터 2영업일내에 입금이 되지 않을 경우 주문은 자동으로 취소됩니다.

조회항목 설정 ?

엑셀다운로드 100개씩 보기

주문번호	상품주문번호	주문일시	구매자명	구매자ID	판매채널	수취인명	입금기한	상품번호	상품명
202401010001	202401010001	2024.01.01 10:00	김민준	12345	온라인	김민준	2024.01.03	000001	상품명



# 3. 발주/발송관리

# 발주/발송 관리\_주문내역 확인

## | 발주/발송 관리 메뉴에서는 결제가 완료된 주문내역을 확인할 수 있습니다.

- ① 현황 요약 표시 : 신규주문, 신규주문 지연, 배송준비, 배송준비 지연, 발송전 취소요청, 발송전 배송지 변경 건이 표시됩니다.
- ② 상세 검색 기능 : 주문상태, 배송방법, 기간 등 상세 검색조건을 이용하여 결제가 완료된 주문내역을 조회할 수 있습니다.
- ③ 검색결과 내역
  - : 발송대기건 등 정상 주문 검색시 Grid 상단에는 배송방법별로 각 건수가 구분되어 표시됩니다.
  - : 최근 주문 건부터 우선 노출되며, Grid 우측 상단에서 정렬 기준 및 페이지 당 최대 노출 개수를 변경할 수 있습니다.
  - : Grid에서 상품주문번호 및 주문번호 컬럼명 클릭시 오름차순 또는 내림차순 정렬이 가능합니다.
- ④ 엑셀 다운로드
  - : 선택주문 엑셀 다운로드 - Grid에서 선택된 주문만 엑셀 다운 됩니다. Grid에 임시 저장된 송장정보가 존재하는 경우, 해당 정보도 엑셀로 변환할 수 있습니다.
  - : 전체주문 엑셀 다운로드 - Grid에 조회된 전체 주문건이 엑셀 다운 됩니다.

< 발주/발송관리 ?
구 발주발송관리 메뉴로 이동
주문조회

조회항목 설정 ?
- 상세검색 닫기

1 신규주문 0건 (지연 ? 0건) | 배송준비 0건 (지연 ? 0건) | 발송전 취소요청 0건 | 발송전 배송지 변경 0건 | 자동처리예정 ? 0건 최근 6개월 이내 주문 ↻

2 주문상태 전체 | - | 배송방법 전체 | 결제위치 전체 | 발송지연 안내 여부

상세조회 전체 | 검색

결제일 | 오늘 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2017.05.09 - 2017.05.16

3 | 검색 결과 내역

신규주문 총 0건 선택주문 엑셀다운로드 | 전체주문 엑셀다운로드

송장정보 일괄입력 선택 | 택배사명 선택 | 선택건 적용 최근주문건부터 | 100개씩 보기

\* 적용 후 '발송처리' 또는 '송장수정' 하셔야 최종 처리가 진행됩니다. 그리드에서 직접 입력 가능합니다.

□	상품주문번호	주문번호	배송방법	택배사	송장번호	배송추적	발송일	판매처

4

| 판매관리 하위 전체 메뉴에서는 다양한 검색결과 설정 기능들을 편리하게 이용할 수 있습니다.

- ① Grid 틀고정 설정 : Grid 틀고정 컬럼 개수를 설정할 수 있습니다.
- ② Grid 항목 설정  
: 검색 결과 Grid에 노출되는 항목들에 대해 사용여부를 설정합니다.  
: 배송 업무 시 필요한 정보만 체크하신 후 '설정' 버튼을 클릭하시면 상세조회 그리드에 체크하신 항목만 노출 됩니다  
: 설정된 항목 노출여부 및 노출순서는 Grid 엑셀 다운로드시에도 동일하게 반영됩니다.
- ③ 주문수량 보기 항목 설정 : 출고지, 옵션정보의 사용여부를 설정합니다. 상품번호는 필수 사용 대상 항목 입니다.

# 발주/발송 관리\_주문수량 보기

## | 발송대기 주문수량을 출고지, 상품 및 옵션 단위로 확인할 수 있습니다.

- Grid에서 확인 대상 주문 선택 후 우측 하단 [출고지/옵션별 주문수량 보기] 버튼을 클릭하면 해당 팝업이 노출됩니다.
- 출고지와 옵션의 사용여부는 [조회항목 설정] 팝업에서 변경할 수 있습니다.
- 주문수량 보기 리스트에서 특정 수량 선택 후 [선택건 상세조회] 버튼을 클릭하면 해당하는 상세 주문내역을 다시 발주/발송관리 바닥 Grid에서 확인할 수 있습니다

송장정보 일괄입력  택배사명   최근주문건부터

\* 적용 후 '발송처리' 또는 '송장수정' 하셔야 최종 처리가 진행됩니다. 그리드에서 직접 입력 가능합니다.

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	구매자명	배송방법	택배사	송장번호	발송일	구매자ID	수취인명
<input type="checkbox"/>	20:.....:41	20:.....:311	김:.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wate****	물:.....
<input type="checkbox"/>	20:.....:31	2017051611462301	김:.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wate****	물:.....
<input type="checkbox"/>	20:.....:11						2017.05.16	smhj****	박:.....

### 주문수량 보기

\* 원하시는 항목 선택 후 '선택건 상세조회'시 발주/발송관리 상세조회 그리드에 상세내역이 조회됩니다.

출고지	상품번호	상품명	옵션값	수량	<input type="checkbox"/>
(463824) 경기 성남시 분당구 서현동 266-1333	332592	배송방법 상품 - 마시는 산수유 진액 1박스(80ml × 60팩)		1	<input type="checkbox"/>
	332590	수량별 반복배송비		1	<input type="checkbox"/>
	332587	dsajh		1	<input type="checkbox"/>



| 발주확인은 구매자가 결제를 완료한 주문 내역을 확인하는 배송준비 시작 단계입니다.

- 상단 Grid에서 발주확인 신규주문 내역을 선택한 후 ‘발주확인’ 버튼을 누르면 바로 ‘배송 준비중’ 주문으로 변경 됩니다
- 배송 준비중’ 상태에서는 구매자 임의로 주문취소 및 주문정보 수정을 할 수 없습니다.
- **결제완료일로부터 3영업일 이내에 배송이 가능한 경우에만 발주확인 처리를 하시기 바랍니다. 발주확인이 완료된 이후 발송기한 경과 시 까지 상품 배송이 완료되지 않으면, 구매자 임의 취소 처리가 가능합니다.**

## 발주/발송관리 ? 구 발주발송관리 메뉴로 이동

조회항목 설정 ?

신규주문 3건 (지연 ? 55건) | 배송준비 0건 (지연 ? 33건) | 발송전 취소요청 1건 | 발송전 배송지 변경 8건 | 자동처리예정 ? 87건

주문상태 전체 - | 배송방법 전체 | 결제위치 전체 | 발송지연 안내 여부 |  
상세조회 전체 |  
결제일 | 오늘 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2017.05.09 - 2017.05.16 | 검색

### 검색 결과 내역

신규주문 총 3건(택배,소포,등기 3건)

선택주문 엑셀다운.

	상품주문번호	주문번호	구매자명	배송방법	택배사	송장번호
<input checked="" type="checkbox"/>	20:.....	20:.....	김:.....	퀵서비스	선택	
<input checked="" type="checkbox"/>	20:.....	20:.....	김:.....	퀵서비스	선택	
<input checked="" type="checkbox"/>	20A:.....	20:.....	박:.....	퀵서비스	선택	

주문서 출력

1

주문확인 **발주확인** 발송지연 안내 ?

발송처리 | 선택건 발송처리 | 엑셀 일괄배송 ? | 합포장 일괄 발송처리 ? | 굿스플로 송장출력 ? | 집하취소 ?

취소처리 | 선택건 취소처리 ?

# 발주/발송 관리\_발송지연 안내

| 신규 주문된 상품을 3영업일 이내에 발송하지 못하는 경우, 발송지연 안내 처리를 합니다.

- 3영업일 이내에 발송이 불가능하지만, 그 이후 수일 내에 발송이 가능한 경우에는 미리 발송지연 안내 처리를 하시기 바랍니다.
- 지연 안내 시에는 지연사유가 구매자에게 SMS와 Email로 전달되기 때문에 상세하게 입력해 주세요.
- 입력한 발송기한을 꼭 지켜주시기 바랍니다. 입력한 발송기한보다 발송이 지연될 경우 패널티를 받을 수 있습니다.  
(발송기한 내에 상품 발송이 완료되지 않으면, 구매자 임의 취소 처리가 가능합니다.)
- 발송기한은 결제일로부터 최대 3개월 이내 날짜만 입력 가능합니다.
- **발송지연 안내 처리는 1회만 가능하며, 발송지연 안내 처리를 한 후에도 발송기한 경과시까지 발송처리가 되지 않으면 구매자 취소요청시 즉시 환불처리가 진행됩니다.**
- **발송기한 및 발송지연 사유는 입력 후 수정이 불가하므로 최초 처리시 정확하게 입력하셔야 합니다.**

주문확인	발주확인	발송지연 안내 ?
발송처리	선택건 발송처리	연기 발송 ?
취소처리	선택건 취소처리 ?	
정보수정	주문자 정보수정	송장수정

## 발송지연 안내하기

- 결제일로부터 3영업일 이내에 발송처리가 불가능한 경우, '발송지연 안내' 처리를 하셔야 합니다.
- 발송지연 안내 처리는 1회만 가능하며, 입력하신 지연사유는 구매자에게 안내가 됩니다.
- 발송기한 경과시까지 발송처리가 되지 않으면 구매자 취소요청시 즉시 환불처리가 진행됩니다.

발송지연 사유	상품준비중
발송기한	<input type="text"/>
* 발송기한은 수정되지 않으니, 발송 가능한 일자를 정확히 선택해주세요.	
발송지연 상세사유 (0/500자)	<input type="text"/>

\* 입력하신 내용은 처리 후 수정이 불가합니다. 발송기한을 정확하게 입력해 주세요.

발송지연 안내하기

닫기

# 발주/발송 관리\_선택건 취소처리

| 상품 품질 등 판매자의 사유로 인해 상품 발송이 불가능할 경우, '판매불가 취소처리'를 하시기 바랍니다.

① 선택건 취소처리 : Grid에서 취소 대상건을 선택한 후 '일괄 취소처리' 버튼을 클릭하면 [일괄 취소처리] 팝업이 노출됩니다.

② '상품품질' 사유 취소 : '상품품질' 사유로 판매불가 취소처리를 하시면 취소 대상 상품 재고도 동시에 품질 처리 됩니다.

단 옵션별로 재고수량이 관리되는 상품은 해당 옵션 재고만 품질 처리 됩니다.

③ 판매자 귀책사유 취소

: 판매자 귀책사유로 판매불가 취소처리를 하시면 구매자에게 추가배송비가 청구되지 않습니다.

: 판매자 귀책 취소사유는 '상품품질, 배송지연, 서비스 및 상품 불만족, 상품정보 상이' 입니다.

- '상품품질' 사유로 판매불가 취소처리시 취소 페널티가 부여되며, '상품품질' 이외의 사유로 임의 취소한 경우에도 구매자 클레임 발생시 취소 페널티가 부여될 수 있습니다.

주문확인	발주확인	발송지연 안내 ?
발송처리	선택건 발송처리	엑셀 일괄배송 ?
취소처리	선택건 취소처리 ?	합포장 일괄 발송 ?
정보수정	주문자 정보	송장수정

### 일괄 취소처리

• 판매자 귀책사유에 의한 취소 처리시 구매자에게 추가배송비가 청구되지 않습니다.

• 상품품질 취소처리시 취소 대상 상품도 품질 처리 됩니다.  
단, 옵션별 재고수량 관리 상품은 취소되는 주문의 옵션만 품질 처리 됩니다.

• 판매불가 사유 : 상품품질

• 구매자에게 전하실 말씀 :

0/500

※ 입력하신 내용은 처리 후 수정이 불가능합니다. 취소사유를 정확하게 선택해 주세요.

선택건 취소처리
닫기

# 발주/발송 관리\_선택건 발송처리

| 발송처리는 배송준비가 완료된 상품에 대해, 송장번호를 입력하는 단계입니다.

- Grid에서 발송일, 배송방법, 택배사, 송장번호를 건별로 직접 입력할 수 있습니다.
- 송장정보 일괄입력: Grid에서 일괄 입력 대상 주문을 선택, Grid 상단에서 배송방법, 택배사, 송장번호 정보 입력 후 '선택 건 적용' 버튼을 클릭하면 선택한 상품의 송장정보가 일괄 입력 됩니다.
- 배송방법은 택배,소포,등기/퀵서비스/방문수령/직접전달 중에서 선택할 수 있으며, 배송방법이 퀵서비스/방문수령/직접전달인 경우, 택배사 및 송장번호는 입력하지 않습니다.
- 이는 단순 일괄 입력 기능이며, 반드시 하단의 '선택건 발송처리' 버튼을 클릭해야 최종 발송처리가 진행됩니다.

송장정보 일괄입력 택배,등기,소포 우체국택배 선택건 적용 최근주문건부터 100개씩 보기

\* 적용 후 발송처리 또는 송장수정 이력이 최종 처리가 진행됩니다. 그라드에서 직접 입력 가능합니다.

<input checked="" type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	구매자명	배송방법	택배사	송장번호	발송일	구
<input checked="" type="checkbox"/>	201.....41	201.....11	김.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wa
<input checked="" type="checkbox"/>	201.....31	201.....01	김.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wa

주문확인	<span>발주확인</span> <span>발송지연 안내</span> <span>?</span>
발송처리	<span>선택건 발송처리</span> <span>엑셀 일괄배송</span> <span>?</span> <span>합포장 일괄 발송처리</span> <span>?</span> <span>굿스플로 송장출력</span> <span>?</span> <span>집하취소</span> <span>?</span>
취소처리	<span>선택건 취소처리</span> <span>?</span>
정보수정	<span>주문자 정보수정</span> <span>송장수정</span>



# 발주/발송 관리\_합포장 일괄 발송처리

| 합포장 묶음 단위로 송장정보를 한번만 입력하여 한번에 발송처리를 할 수 있는 기능입니다.

- Grid에서 발송처리 대상건을 선택한 후 '합포장 일괄 발송처리' 버튼을 클릭하면 팝업이 노출됩니다.
- 팝업에는 Grid에서 선택한 주문건과 합포장이 가능한 모든 발송대기 주문건을 노출합니다.  
(따라서 Grid에서 선택하지 않은 주문도 팝업 내에 노출될 수 있습니다.)
- 팝업 내 리스트에서 발송일, 배송방법, 택배사, 송장번호를 합포장 단위로 직접 입력할 수 있습니다.
- 팝업 내 리스트 우측 상단에서 배송방법, 택배사, 송장번호 정보 입력 후 '선택건 적용' 버튼을 클릭하면 리스트에서 선택한 묶음의 송장정보가 일괄 입력됩니다.
- 이는 단순 일괄 입력 기능이며, 반드시 하단의 '선택건 발송처리' 버튼을 클릭해야 최종 발송처리가 진행됩니다

주문확인	<input type="button" value="발주확인"/> <input type="button" value="발송지연 안내"/> <input type="button" value="?"/>
발송처리	<input type="button" value="선택건 발송처리"/> <input type="button" value="엑셀 일괄배송"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="합포장 일괄 발송처리"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="닫기"/>
취소처리	<input type="button" value="선택건 취소처리"/> <input type="button" value="?"/>
정보수정	<input type="button" value="주문자 정보수정"/> <input type="button" value="송장수정"/>

### 묶음그룹 일괄 발송처리

• 발주/발송관리 상세조회 그리드에서 선택한 주문건과 합포장 가능한 주문건 목록입니다.  
• 묶음그룹 단위로 발송정보를 한번만 입력하시면 됩니다.

선택

• 적용 후 '발송처리' 하셔야 최종 처리가 진행됩니다. 그리드에서 직접 입력 가능합니다.

<input type="checkbox"/>	2016112911351671	2016112911765071	택배, 등기, 소포	택배사명 선택	<input type="text"/>
	2016112911351681	2016112911765081			
	2016112911351721	2016112911765121			
	2016112911351731	2016112911765131			
	2016112911352721	2016112911766171			
	2016120111354771	2016120111769661			
	2016120211355341	2016120211769281			

| 여러 개 상품의 운송장 번호를 한꺼번에 입력해야 할 경우 편리하게 이용하실 수 있습니다.

### ① 주문 리스트 엑셀 다운받기

: 발송 처리하려는 주문을 상세조회 Grid에서 다운 받을 수 있습니다.

### ② 엑셀 일괄발송

: 엑셀 파일에 각 상품의 배송방법, 발송일, 택배사, 송장번호를 입력한 후 다시 업로드 하시면 일괄 등록 됩니다.

: 발송처리 데이터가 있는 시트명은 반드시 '발송처리'로 지정해야 하며, 파일명은 임의로 저장해도 됩니다.

: 엑셀 파일은 반드시 'Microsoft Excel 통합문서' 양식으로 저장하셔야 합니다.

### ③ 송장번호 일괄등록 결과

: 등록 성공 및 실패 건수를 확인할 수 있으며, '등록 실패건 엑셀 다운로드' 버튼 클릭시 실패 건 리스트를 다운 받을 수 있습니다.

: 리스트에는 각 주문의 등록 실패사유가 표시되며, 확인 후 재업로드 하셔야 합니다.

주문확인	<input type="button" value="발주확인"/> <input type="button" value="발송지연 안내"/> ?
발송처리	<input type="button" value="선택건 발송처리"/> <input type="button" value="엑셀 일괄발송"/> ?
취소처리	<input type="button" value="선택건 취소처리"/> ?
정보수정	<input type="button" value="주문자 정보수정"/> <input type="button" value="송장수정"/>

### 송장번호 일괄등록

※ 엑셀 파일을 업로드해 주세요.

1

2

- 발송 처리하려는 주문을 엑셀로 다운받아 상품주문번호, 발송일, 배송방법, 택배사, 송장번호를 입력하신 후 다시 업로드 하시면 일괄 등록됩니다. [일괄발송처리 양식 다운>](#)
- 업로드 하실 엑셀파일에는 상품주문번호, 배송방법, 택배사, 송장번호 네 개 열이 반드시 있어야 합니다. 네 개 필수 값만 있으면 정상 처리 진행되며, 열의 순서는 무관합니다.
- 발송처리 데이터가 있는 시트명은 반드시 '발송처리'로 지정해야 하며, 파일명은 임의로 저장하셔도 됩니다.
- 파일업로드 후 반드시 '일괄 발송처리' 버튼을 통해 일괄등록을 완료해 주세요.
- 배송방법은 '택배, 소포, 등기/퀵서비스/방문수령/직접전달' 중 실제 발송처리 하신 배송방법을 선택하여 입력하시면 됩니다.
- 그리드에서 배송방법으로 '택배, 소포, 등기' 선택시, 선택 가능한 택배사를 확인하실 수 있습니다. 택배사명은 'CJ대한통운/우체국택배/한진택배/엘로우캡/로젠택배/동부택배'를 선택 가능합니다.

### 송장번호 일괄등록

3

등록 2 | 성공 0 | 실패 2

※ 등록 실패한 건의 실패사유를 확인하신 후 재 업로드 해주세요.

# 발주/발송 관리\_굿스플로 송장출력

| 굿스플로 송장출력 서비스를 이용하여 발송처리를 하실 수 있습니다. 해당 서비스는 국내 사업자 판매회원에게만 제공됩니다.

- 굿스플로 시스템을 이용하면 스마트스토어센터에서 한번에 배송신청 및 송장출력이 가능합니다.
- 택배사 계약확인 완료 후 먼저 굿스플로 송장출력 서비스 신청을 해야 서비스 이용이 가능합니다.

## ① 굿스플로 송장출력 환경설정


: 팝업에서 사용 중인 택배사의 송장출력 환경을 설정한 뒤, 송장양식 및 프린터 설정/테스트 출력 진행합니다.






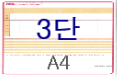
: 송장선택/변경 시 테스트 출력을 진행하지 않으면 적용하신 내용으로 출력이 불가능합니다.

(※테스트 출력은 최초 1회 세팅 후, 매번 하실 필요는 없습니다.)

: 본인이 사용하고 있는 송장품이 없거나, 테스트 출력에 이상이 있을 경우에는 굿스플로로 문의주세요.

The screenshot shows the '발송처리' (Shipping Processing) section of the GoodSpro system. A hand icon points to the '굿스플로 송장출력' (GoodSpro Shipping Label Output) button. A green box highlights the '굿스플로 송장출력 환경설정' (GoodSpro Shipping Label Environment Setting) popup, which includes instructions and a table for carrier and printer settings. Another green box highlights the '운송장 선택' (Shipping Label Selection) popup, which displays various shipping label options with dimensions and checkboxes.

택배사	운송장 선택	프린터 설정
우체국택배	 변경	테스트 출력

우체국택배		
		
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# 발주/발송 관리\_굿스플로 송장출력

| 굿스플로 송장출력 서비스를 이용하여 발송처리를 하실 수 있습니다. 해당 서비스는 국내 사업자 판매회원에게만 제공됩니다.

- ① 그리드 리스팅 : 구매자와 수취정보가 동일한 주문을 묶어서 수취인명 가나다 순으로 노출 됩니다.
- ② 택배사 및 박스크기 일괄 입력
  - : 택배사 및 박스크기를 선택한 후, '선택건 일괄적용' 버튼 클릭시 그리드에서 체크된 건에 임시 저장 됩니다.
  - : 택배사와 박스크기는 실제 송장출력 완료시 최종 저장됩니다.
  - : 계약정보 확인이 완료된 택배사만 노출되며, 박스크기는 택배사와 판매자의 계약관계에 따라서 노출됩니다.
- ③선택건 합포장 기능
  - : 그리드에서 합포장 대상 주문을 2건 이상 체크한 후 '선택건 합포장' 버튼 클릭시 합포장 처리 됩니다.
  - : 구매자와 수취정보가 동일한 경우에만 합포장이 가능합니다.
  - : 합포장 대상 주문건 중 배송비 지불방식이 '선불'인 건이 한 건 이상 존재하는 경우, 합포장 처리시 '선불'로 처리됩니다.

## 굿스플로 송장출력

\* 송장출력 대상 주문을 선택하신 후 택배사 및 박스크기를 일괄 적용하실 수 있습니다.

송장출력 환경설정

택배사  박스크기

2

3

1

<input type="checkbox"/>	상태구분	판매/교환	상품주문번호	결제일	택배사	박스크기	배송비	상품번호	상품명	상품옵션	수량	상품>
<input type="checkbox"/>	신규	판매	2017051528711	2017-05-15 15	우체국택배	01Kg	신용	100207844	밴딩 기모 원퍼		1	

송장출력

닫기

| 굿스플로 송장출력 서비스를 이용하여 발송처리를 하실 수 있습니다. 해당 서비스는 국내 사업자 판매회원에게만 제공됩니다.

④ 선택건 분리포장 기능

: 이미 합포장 된 건에 대해 다시 상품주문번호 단위로 분리하는 기능입니다.

: 그리드에서 분리 포장 대상 내역을 체크한 후, '선택건 분리포장' 버튼 클릭시 상품주문번호 단위로 분리됩니다.

⑤ 전체건 자동 합포장 기능

: 팝업 내 출력된 모든 주문건에 대해 구매자와 수취정보가 동일한 건들을 자동으로 합포장 처리하는 기능입니다.

⑥ 송장출력 기능

: 최종 송장출력 처리 대상 내역을 그리드에서 선택한 후, '송장출력' 버튼을 클릭하면 송장출력 및 택배사 집화요청이 진행됩니다

## 굿스플로 송장출력

· 송장출력 대상 주문을 선택하신 후 택배사 및 박스크기를 일괄 적용하실 수 있습니다.

송장출력 환경설정

택배사  박스크기

4 5

<input type="checkbox"/>	상태구분	판매/교환	상품주문번호	결제일	택배사	박스크기	배송비	상품번호	상품명	상품옵션	수량	상품
<input type="checkbox"/>	신규	판매	2017051528711	2017-05-15 15	우체국택배	01Kg	신용	100207844	밴딩 기모 원피		1	

< >

6

# 발주/발송 관리\_굿스플로 송장출력 집하취소

| 송장출력 처리 이후, 해당 송장을 취소하고 싶으신 경우 집하취소를 진행하셔야 합니다.

① 굿스플로 송장출력 집하취소 가능 조건

: 송장출력시 상품 주문상태는 '배송준비중'으로 처리되며, 이후 실제 택배사 집하가 완료된 시점에 '배송중'으로 자동 변경 됩니다.

: 집하가 완료되기 전인 '배송준비중' 상태에서는 집하취소 처리가 가능합니다.

② 집하취소 처리

: Grid에서 취소 대상주문 선택시, 그리드 우측 하단에 '집하취소' 버튼이 노출됩니다. 해당 버튼은 단건 체크시에만 노출됩니다.

: '집하취소' 처리시 해당 건의 배송상세상태가 '집하취소'로 변경되며, 상태에서는 다른 배송방법으로 다시 발송처리를 하실 수 있습니다.

③ 굿스플로 송장출력 집하 전 주문 송장수정

: 굿스플로 송장출력을 완료했으나 집하가 아직 진행되지 않은 경우 배송상태는 '배송준비중'이므로, 해당 건에 대해 발송정보를 변경하시려면 송장수정이 아닌 '발송처리'를 하셔야 합니다.

주문확인	<input type="button" value="발주확인"/> <input type="button" value="발송지연 안내"/> ?
발송처리	<input type="button" value="선택건 발송처리"/> <input type="button" value="엑셀 일괄배송"/> ? <input type="button" value="합포장 일괄 발송처리"/> ? <input type="button" value="굿스플로 송장출력"/> ? <input type="button" value="집하취소"/> ?
취소처리	<input type="button" value="선택건 취소처리"/> ?
정보수정	<input type="button" value="주문자 정보수정"/> <input type="button" value="송장수정"/>

# 발주/발송 관리\_송장수정

| 발송처리 이후 배송완료 상태로 변경되기 전까지는 송장수정을 할 수 있습니다.

① 송장수정 대상 리스트

: 상품주문상태가 배송중인 주문에 대해 송장수정 처리를 할 수 있습니다.

② 송장정보 입력

: Grid에서 변경 대상 주문의 배송방법, 택배사, 송장번호를 직접 입력하거나, 그리드 하단 '선택건 임시저장' 기능으로 일괄 입력을 할 수 있습니다.

③ 선택건 송장수정

: 변경 대상 주문의 필수 배송정보(배송방법, 택배사, 송장번호)를 모두 입력한 후 '선택건 송장수정'을 하시면 송장정보가 수정됩니다.  
: 배송방법이 '택배,소포,등기/직접전달/퀵서비스/방문수령/굿스플로 송장출력'인 경우 배송방법도 변경이 가능합니다.

송장정보 일괄입력

<input checked="" type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	구매자명	배송방법	택배사	송장번호	발송일	구
<input checked="" type="checkbox"/>	201.....41	201.....11	김.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wa
<input checked="" type="checkbox"/>	201.....31	201.....01	김.....	퀵서비스	선택		2017.05.16	wa

주문확인	<input type="button" value="발주확인"/> <input type="button" value="발송지연 안내"/> ?
발송처리	<input type="button" value="선택건 발송처리"/> <input type="button" value="엑셀 일괄배송"/> ? <input type="button" value="합포장 일괄 발송처리"/> ? <input type="button" value="굿스플로 송장출력"/> ? <input type="button" value="집하취소"/> ?
취소처리	<input type="button" value="선택건 취소처리"/> ?
정보수정	<input type="button" value="주문자 정보수정"/> <input type="button" value="송장수정"/>

# 4. 배송현황 관리



# 배송현황 관리\_배송현황 확인

| 배송현황 관리 메뉴에서는 발송처리 이후 배송중, 배송완료 또는 구매확정보류 접수된 주문을 확인할 수 있습니다.

## ① 현황 요약 표시

: 배송중, 배송완료, 배송중 문제건, 구매확정보류 접수, 구매확정보류 재배송중, 구매확정요청 건이 표시됩니다.

: 배송중 문제건 - 택배사로부터 오류송장으로 판별된 송장이 등록된 주문입니다.

: 구매확정보류 접수 - 자동 구매확정 대상건으로 등록된 이후 구매자가 구매확정보류를 접수한 주문입니다.

: 구매확정보류 재배송중 - 구매확정보류 접수된 이후 재배송 처리를 완료한 주문입니다.

: 구매확정 요청 - 구매확정보류 접수된 이후 구매자에게 구매확정요청 처리한 주문입니다.

## ② 상세 검색 기능

: 기간, 주문상태, 주문번호 등 상세 검색구분을 이용하여 발송처리가 완료된 주문내역을 조회할 수 있습니다

## 배송현황 관리 ?

주문조회

조회항목 설정 ?

- 상세검색 달기

1 배송중 1건 | 배송완료 0건 | 배송중 문제건 0건 | 구매확정연장 0건 | 구매확정보류 접수 0건 | 구매확정보류 재배송중 0건  
구매확정요청 0건

최근 6개월 이내 주문 ↻

2

주문상태 전체 ▾ - ▾ | 자동 구매확정 대상 여부 ▾

상세 조회 전체 ▾

검색

결제일 ▾ |      |  -

# 배송현황 관리\_배송현황 확인

| 배송현황 관리 메뉴에서는 발송처리 이후 배송중, 배송완료 또는 구매확정보류 접수된 주문을 확인할 수 있습니다.

### ③ 검색결과 내역

: 발송처리일이 오래된 건부터 위에서부터 노출되며, Grid 우측 상단에서 페이지 당 최대 노출 개수를 변경할 수 있습니다.

: 주문번호, 상품번호, 발송처리일의 각 Grid 컬럼명을 클릭하시면, 누르실 때마다 '오름차순', '내림차순' 정렬됩니다.

: 조회항목 설정 팝업에서 Grid 노출 항목 및 노출순서, 틀고정 대상 항목을 설정할 수 있습니다.

## 배송현황 관리 ?

주문조회

### 조회항목 설정 ?

- 상세검색 달기

배송중 1건 | 배송완료 0건 | 배송중 문제건 0건 | 구매확정연장 0건 | 구매확정보류 접수 0건 | 구매확정보류 재배송중 0건  
구매확정요청 0건

최근 6개월 이내 주문 ↻

주문상태 전체 | - | 자동 구매확정 대상 여부

상세조회 전체 |

검색

결제일 | 오늘 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2017.05.09 - 2017.05.16

선택주문 엑셀다운로드  전체주문 엑셀다운로드 100개씩 보기 ▼

3

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	발송처리일	배송방법	택배사	송장번호	배송추적	판매채널
<input type="checkbox"/>	20:.....:3681	201:.....:71	2017.03.28 12:43:10	택배,등기,소포	굿:.....:트1	13548790	배송추적	스토어팜

# 배송현황 관리\_구매확정 보류 접수건 처리

| 구매확정 보류 내역은 발송일로부터 오랜 기간이 경과되었으나 구매자가 아직 상품을 받지 못하여 구매확정 거부 의사를 밝힌 주문입니다. 상품의 배송상황을 확인하신 후 재배송 또는 구매확정 요청 처리를 할 수 있습니다.

## ① 구매확정 보류 내역 확인

: Grid 상단 현황 요약 표시 영역에서 '구매확정 보류 접수' 건수를 클릭하면 신규 접수된 내역이 검색 됩니다.

## ② 구매확정 보류건 처리

: 보류 접수 후 상품이 정상 배송된 경우, 도착예정일과 구매자에게 전하실 말씀 입력 후 '구매확정 요청' 처리를 하시면 됩니다.

: 배송중 상품 분실 등의 사유로 재배송 하신 경우, 재배송 정보 입력 후 '재배송 처리'를 하시면 됩니다.

: 처리시 해당 내용이 구매자에게 email로 전달되며, 이를 통해 구매확정 요청을 합니다.

### 배송현황 관리 ?

#### 조회항목 설정 ?

배송중 1건 | 배송완료 0건 | 배송중 문제건 0건 | 구매확정연장 0건 | 구매확정보류 접수 0건 | 구매확정요청 0건

주문상태 전체 - 자동 구매확정 대상 여부

상세 조회 전체

결제일 오늘 3일 1주일 1개월 3개월 2017.05.09 - 2017.05.16

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	발송처리일	배송방법
<input type="checkbox"/>	2C:.....x681	201:.....71	2017.03.28 12:43:10	택배,등기,소

구매확정 요청 ? 송장수정 판매자 직접 반품접수 판매자 직접 교환접수 **구매확정 보류 처리 ?**

### 구매확정 보류처리

- 동일 주문번호 내에 구매확정 보류 접수된 건이 추가로 존재합니다.
- 복수 개의 주문을 선택하시어 동시 처리하실 수 있습니다.
- **입력하신 내용은 구매자에게 메일과 SMS로 상세 안내 됩니다.**

<input type="checkbox"/>	주문번호	상품주문번호	상품명
<input checked="" type="checkbox"/>	12332343	12345678	상품명 상:.....상품명 상품1
<input checked="" type="checkbox"/>	12332343	12345678	상품명 상:.....상품명 상품1

다른 상품으로 재배송 처리  구매자에게 구매확정 요청

재배송방법 선택 재배송 택배사명 선택 송장번호 입력

도착 예정일 2010.12.30

구매자에게 전하실 말씀

재배송 처리 닫기

# 배송현황 관리\_송장수정

| 배송현황 관리 메뉴에서 이미 발송 처리된 건의 송장정보를 수정할 수 있습니다. 단, 송장수정을 한 주문도 최초 발송처리일 기준으로 자동 구매확정 처리가 진행됩니다.

## ① 배송중 문제건 확인

: 배송중 문제건은 구매자에게 배송조회 화면이 정상적으로 노출되지 않으며, 자동 구매확정 처리도 지연됩니다.  
따라서 배송중 문제건으로 판별된 건에 대해서는 바로 송장정보를 재 확인하시어 송장수정을 해주셔야 합니다.

## ② 송장수정 처리

: Grid에서 송장수정 대상 주문을 선택한 후 그리드 하단 ‘송장수정’ 버튼을 누르면 송장수정 팝업이 노출됩니다.  
: 배송현황관리 메뉴에서는 동일 주문번호 및 송장번호 단위로만 송장수정이 가능합니다.  
: 여러 개의 주문번호를 일괄 수정하시려면 ‘발주/발송관리’ 메뉴의 송장수정 기능을 이용하시면 됩니다.  
: 팝업 내 리스트에서 송장 수정 대상 주문을 체크, 리스트 상단에서 배송방법, 택배사, 송장번호를 입력하신 후 바로 ‘송장수정’ 버튼을 클릭하시면 됩니다.

### 배송현황 관리 ?

주문조회

조회항목 설정 ?

- 상세검색 닫기

배송중 1건 | 배송완료 0건 | 배송중 문제건 0건 | 구매확정연장 0건 | 구매확정보류 접수 0건 | 구매확정보류 재배송중 0건  
구매확정요청 0건

주문상태 전체 | - | 자동 구매확정 대상 여부 | 상세 조회 전체 | 결제일 | 오늘 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2017.05.09 - 2017.05.16

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	발송처리일	배송방
<input type="checkbox"/>	2017:.....:1	20170:.....:	2017.03.28 12:43:10	택배,등기

구매확정 요청 ? | **송장수정** | 판매자 직접 반품접수 | 판매자 직접 교환접수 | 구매확정보류 처리

#### 송장수정 처리

선택 | 택배사명 선택

\* 입력 후 '송장수정' 하시면 아래 리스트에서 선택한 건들의 송장정보가 일괄 수정 됩니다.

<input checked="" type="checkbox"/>	주문번호	상품주문번호	상품명
<input checked="" type="checkbox"/>	:.....:9 771	20:.....: 681	플 :.....:

송장수정 | 닫기

| 상품이 정상 배송되었으나, 구매자의 구매확정이 지연되는 경우, 구매자에게 직접 구매확정 요청을 할 수 있습니다.

## ① 구매확정 요청 대상건 선택

: Grid에서 구매확정 요청 처리할 대상 주문을 선택 후, '구매확정 요청' 버튼을 클릭하면 배송확인서 동의 팝업에서 처리 가능한 주문 내역만 다시 확인할 수 있습니다.

: 주문상태가 '배송중' 또는 '배송완료'인 주문내역 중 발송처리일로부터 8영업일 이상 경과된 건에 대해서만 구매확정 요청이 가능합니다.

: 단, 택배사로부터 '오류송장'으로 판별된 건은 구매확정 요청이 불가합니다.

## ② 구매확정 요청 처리

: 팝업에서 구매확정 요청 처리 대상건과 배송확인서 상세 내용 확인 후 '구매확정 요청' 버튼을 클릭하시면 최종 구매확정 요청 처리가 진행됩니다.

: 구매확정 요청을 하시면 해당 내용이 구매자에게 구매확정 안내 SMS와 email 발송되며, 발송 후 일정 기한 내에 구매확정이 진행되지 않을 경우에는 자동 구매확정 처리 됩니다.

: 팝업 내 리스트에서 송장 수정 대상 주문을 체크, 리스트 상단에서 배송방법, 택배사, 송장번호를 입력하신 후 바로 '송장수정' 버튼을 클릭하시면 됩니다.



### 구매확정요청

상품주문번호	주문번호	발송처리일	상품명
.....	.....	2012.01.12	dixon place blaine
.....	.....	2012.01.12	dixon place blaine
.....	.....	2012.01.13	빈스 울드폴리스-중부서포인

스토어팜을 통해 거래가 성사된 후 상품 발송일로부터 8영업일이 경과된 상품의 판매대금을 정산 받기 위해 하기 내용에 동의합니다.

1.서비스의 내용  
구매확정 요청 서비스는 구매자의 구매확정 지연시 신속한 주문처리 종료를 위해 스토어팜 판매자로 하여금 구매자에게 구매확정 요청을 하기 위한 절차를 제공하는 서비스입니다. 스토어팜 판매자가 구매확정 요청 서비스를 이용하는 경우 해당 상품의 택배사와 운송장 번호를 정확히 등록하여 스토어팜

상기 내용에 동의하시면 '동의합니다'를 체크해 주세요.

동의합니다.  동의하지 않습니다.

# 배송현황 관리\_판매자 직접 반품접수

## | 발송처리 완료된 건에 대해 반품접수 처리를 할 수 있습니다.

### ① 반품접수 가능 조건

: 배송중, 배송완료 상태의 정상 주문 또는 구매확정보류 진행중인 주문건이면 반품 접수 처리가 가능합니다.

: 구매확정보류 접수된 상품의 재배송 처리가 불가능한 경우 또는 구매자가 대신 반품접수를 요청하는 경우 사용하시면 됩니다.

### ② 판매자 직접 반품접수

: Grid에서 반품 처리 대상 주문을 선택한 후 Grid 하단 '판매자 직접 반품접수' 버튼을 클릭하면 팝업이 노출됩니다.

: 팝업 내에 동일 주문번호 내에 반품접수 가능한 상태의 주문내역이 다시 한번 노출되므로, 동일 주문번호 내에서 동시에 여러 건을 한번에 반품처리 할 수 있습니다.

: 반품요청 사유 및 수거정보를 입력 후 반품요청 처리를 하시면 됩니다.

: 반품배송비는 반품요청 사유에 따라 자동으로 청구됩니다.

: 요청완료 이후, 반품관련 처리는 반품관리 메뉴에서 진행해 주세요.

구매확정 요청 ? 송장수정 판매자 직접 반품접수 판매자 직접 교환접수 구매확정보류



### 판매자 직접 반품접수

· 추가배송비 발생 시 해당 금액은 구매자 환불금액서 제외되어 환불이 진행되므로, 구매자에게 별도로 배송비를 받으실 필요가 없습니다.  
단, 판매자 귀책사유가 포함된 경우, 구매자에게 추가배송비가 청구되지 않습니다.

반품요청 상품 선택 (주문번호 2017010228270741)

<input type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input checked="" type="checkbox"/>	12332343	페이: .....	0원

반품수취주소 : (13561) 경기도 성남시 분당구 불정로 6 11

수거불가사유 : 원배송방법 확인필요

· 반품요청사유:

· 반품요청상세사유:  000/500

· 반품수거방법:

· 반품 택배사:

· 반품 송장번호:



# 5. 구매확정 내역







## 6. 취소 관리

# 취소관리\_취소 주문내역 확인

| 취소관리 메뉴에서는 결제 완료된 주문건 중 발송처리 이전에 취소요청 되었거나, 이미 취소 처리된 건을 확인하실 수 있습니다.

① 현황 요약 표시

: 신규 취소요청, 취소지연, 최근 3일 취소완료 건이 표시됩니다.

: 신규 취소요청 - 구매자 취소요청 또는 판매불가 취소처리 되었으나, 아직 환불처리 되지 않은 내역입니다.

: 취소지연 - 구매자 취소 요청일로부터 1영업일 이상 경과된 취소 요청건 입니다.

요청일로부터 4영업일 이내에 취소 환불처리 또는 거부처리를 하지 않으시면 자동 환불처리가 진행됩니다.

② 상세 검색 기능 : 취소 처리상태, 기간, 상품번호 등 상세 검색 구분을 이용하여 취소내역을 조회할 수 있습니다.

취소관리
주문조회

[상세검색 닫기](#)

1 신규 취소요청 3건 | 취소지연(자동 환불대기) 0건 | 취소완료(최근 3일) 1건

2
 클레임 요청일
오늘
3일
1주일
1개월
3개월
2017.04.17
-
2017.05.17
검색

처리상태 전체
상세검색 전체

[엑셀다운](#)

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	주문상태	취소 처리상태	결제일	취소요청일	접수채널	취소사유	취소승인
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	20170426XXXX	결제완료	취소중	2017.04.26 14:50:56	2017.04.30 02:00:45	시스템	수탁기한만료	2017.04.30 0
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	20170427XXXX	결제완료	취소중	2017.04.27 10:07:26	2017.05.01 02:00:45	시스템	수탁기한만료	2017.05.01 0
<input type="checkbox"/>	XXXXXXXXXXXX	20170501XXXX	입금대기	취소중		2017.05.01 12:20:21	구매회원	구매의사취소	2017.05.01 1

# 취소관리\_취소처리

| 구매자로부터 취소요청건에 대해서는 상품 기발송 여부에 따라, '취소 환불처리' 또는 '취소 철회 처리'를 하시면 됩니다.

## ① 취소 완료처리

: 구매자로부터 취소요청이 들어온 상품 중 아직 발송하지 않은 건에 대해서는 '취소 완료처리'를 해주시기 바랍니다.

: Grid에서 환불 처리할 취소건을 선택 후, '취소 환불처리' 버튼을 클릭하면 취소승인 및 환불처리가 진행됩니다.

## ② 취소 거부처리

: 이미 상품을 발송하셨거나, 취소가 불가능한 상태인 경우에는 '취소 철회 처리'를 클릭하여 발송처리를 하시면 됩니다.

: Grid에서 해당 취소건 선택 후, '취소 철회 처리'를 클릭하면 [취소건 발송처리] 팝업에서 이미 발송된 상품의 송장번호를 입력할 수 있습니다. 발송정보가 정상 등록되면 취소요청이 거부되고, 주문상태는 '배송중'으로 처리됩니다.

1

취소 완료처리    취소 거부 처리    ?



### 취소건 발송처리

포인트적립제외카테고리(상품 주문번호 2017051731)

상품 발송일	2017.05.17
배송방법 선택	택배, 등기, 소포 ▼
배송정보 입력	택배사 선택 ▼ <input type="text"/>

# 7. 반품 관리



## | 반품완료 처리를 하여, 반품승인 및 환불처리를 진행합니다.

### ① 수거완료 처리

: 반품상품을 수령하였으나, 반품배송비 등 기타사유로 바로 환불처리가 불가능한 경우에는 환불보류를 설정하신 후 '수거완료' 처리를 하시면 됩니다.

### ② 반품완료 처리

: 반품 상품을 수령한 후 환불 불가사유가 없으면 '환불처리' 버튼으로 바로 반품승인 및 환불처리를 한꺼번에 진행하실 수 있습니다.

### ③ 반품거부 처리

: 반품 불가사유가 있는 경우, 반품을 거부할 수 있습니다. 거부 전 반드시 구매자와 협의를 진행해 주세요.

### ④ 교환으로 변경

: 반품상품을 수령하신 후 구매자께서 반품 대신 교환으로 변경을 원하시는 경우, 전환이 가능합니다.

: 전환완료 후, 교환관련 처리는 교환관리 메뉴에서 진행해 주셔야 합니다.

반품처리	<input type="button" value="1 수거 완료처리"/> <input type="button" value="2 반품 완료처리"/> <input type="button" value="3 반품 거부처리"/> <input type="button" value="4 교환으로 변경"/>
환불 보류	<input type="button" value="환불보류 설정"/> <input type="button" value="환불보류 해제"/> <input type="button" value="?"/>
반품정보 수정	<input type="button" value="반품사유 수정"/> <input type="button" value="수거정보 수정"/>

### 반품 거부처리

- 함께 처리 가능한 상품주문건이 모두 노출됩니다.
- 상품주문건을 선택한 후, 반품거부를 진행해주세요.
- 반품거부 처리 전 구매자에게 먼저 반품 불가사유를 안내하고, 거부처리를 진행해 주세요.
- 반품거부 사유는 구매자에게 별도 안내되므로, 상세히 입력해 주세요.

▶ 상품주문 선택 (주문번호 2016110411321181)

<input checked="" type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input checked="" type="checkbox"/>	2:.....:81	.....제외	.....
<input checked="" type="checkbox"/>	2:.....:81	.....제외	.....

반품거부 상세사유



# 반품관리\_환불보류 설정 및 해제

| 특정 사유로 환불이 불가능한 경우, 환불보류를 설정하여 구매자와 협의를 진행하셔야 합니다. 환불보류사유가 해결되면 반드시 환불보류 해 처리를 진행해주셔야 합니다.

## ① 환불보류 설정

: 반품배송비를 청구하시려면 먼저 해당 주문건의 반품사유를 구매자 귀책사유로 변경한 후에 '반품배송비 청구' 사유로 보류를 설정하시면 됩니다. 반품배송비 금액은 자동으로 계산됩니다.

: 상품가치 훼손 등의 사유로 반품배송비 이외의 추가비용을 청구하려면 '기타반품비용 청구' 사유로 환불보류를 설정하시면 됩니다. 기타비용 청구금액은 직접 입력할 수 있으며, 상품금액의 50%를 이하로만 설정할 수 있습니다.

## ② 환불보류 해제

: 환불보류를 설정한 후 보류를 해제하지 않으면 환불처리가 진행되지 않습니다. 보류사유가 해소되면 반드시 환불보류를 해제해 주세요.



### 환불보류 설정

· 함께 처리 가능한 상품주문건이 모두 노출됩니다.  
· 상품주문건을 선택한 후, 환불보류를 설정해 주세요.

▶ 상품 주문 선택 (주문번호 2016110411321181)

<input checked="" type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input checked="" type="checkbox"/>	.....	.....	.....
<input checked="" type="checkbox"/>	.....	.....	.....

· 반품사유 수정이 필요하시면 [수정]버튼을 눌러 사유를 수정하신 뒤 [저장]버튼을 클릭해 주세요.

· 반품요청 사유: 구매의사 취소 [수정]

· 반품거부 상세사유: 반품요청 상세 사유를 입력해 주세요. 000/500

· 반품요청 사유가 '구매자귀책' 인 경우에만 반품배송비 및 기타 반품비용 청구가 가능합니다.

· 보류사유 선택: 반품배송비 청구

· 반품배송비 금액: 0

· 기타 반품비용 금액: .....

· 사유 입력: 구매자에게 안내되는 환불보류 사유를 입력해 주세요. 000/500

# 반품관리\_반품정보 수정

## | 반품관련 정보를 수정할 수 있습니다.

- ① 반품사유 수정 : 반품사유가 잘못 설정되어 있는 경우, 수정이 가능합니다. 수정 전 반드시 구매자와 협의해 주세요.
- ② 수거정보 수정 : 구매자가 직접 입력한 수거정보가 잘못된 경우, 수거정보 수정이 가능합니다.

반품처리	<a href="#">수거 완료처리</a> <a href="#">반품 완료처리</a> <a href="#">?</a> <a href="#">반품 거부처리</a> <a href="#">교환으로 변경</a>
환불 보류	<a href="#">환불보류 설정</a> <a href="#">환불보류 해제</a> <a href="#">?</a>
반품정보 수정	<a href="#">반품사유 수정</a> <a href="#">수거정보 수정</a>

# 8. 교환 관리

# 반품관리\_교환주문 내역 확인

| 교환관리 메뉴에서는 전체 교환 현황을 확인하고, 각 단계별 교환 처리를 할 수 있습니다.

## ① 현황 요약표시

: 교환요청, 교환 수거중, 교환 수거완료, 교환보류, 교환지연 건이 표시됩니다.

: 교환지연 - 교환 수거완료일로부터 1영업일 이상, 또는 교환요청일로부터 10영업일 이상 경과되었으나 재배송 처리 되지 않은 주문 건입니다. 교환 재배송 처리가 지연되면 신용점수에 불이익이 있으므로, 빠른 시일 내에 처리 부탁드립니다.

## ② 상세 검색기능

: 교환 처리상태, 기간, 상품번호 등 상세 검색 구분을 이용하여 교환내역을 조회할 수 있습니다.

### 교환관리 ?

주문조회

- 상세검색 달기

1 교환요청 2건 | 교환 수거중 0건 | 교환 수거완료 3건 | 교환보류 1건 | 교환지연 ? 5건 | 구매확정연장 0건

2 교환 요청일 | 오늘 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2017.04.18 - 2017.05.18 | 검색

처리상태 전체 | 상세검색 전체

엑셀다운

상품주문번호	주문번호	주문상태	교환 처리상태	수거방법도움말	수거상태	결제일	교환요청일	접수채널
201-...	201-...	배송중	교환요청	구매자 직접 반송		2016,12,07 20:23:14	2017,03,28 11:58:50	판매자
201-...	201-...	배송중	교환요청	판매자 계약택배...	택배사수거예약 대기	2016,12,21 14:53:09	2017,03,28 11:57:49	판매자

| 교환관리 메뉴에서는 전체 교환 현황을 확인하고, 각 단계별 교환 처리를 할 수 있습니다.

① 수거 완료처리

: 교환상품 수령시 바로 '교환 수거완료' 처리를 해주십시오.

② 교환 재배송처리

: 교환상품을 수령하신 후 교환 불가사유가 없으면 빠른 시일 내에 상품 재배송 처리 후 재배송 송장정보를 등록해 주십시오.

The screenshot shows the '교환관리' (Exchange Management) interface. The top navigation bar includes buttons for '수거 완료처리' (1), '교환 재배송처리' (2), '교환 거부처리', and '반품으로 변경'. The main content area has three sections: '교환 처리', '교환 보류', and '교환정보 수정'. A hand cursor is clicking on the '교환 재배송처리' button. A green box highlights the '교환 재배송 처리' modal window, which contains the following content:

**교환 재배송 처리**

- 함께 처리 가능한 상품 주문건이 모두 노출됩니다.
- 상품주문건을 선택한 후, 재배송처리를 진행해주세요.

**상품 주문 선택 (주문번호 2016110411321181)**

<input type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원

· 배송방법: 택배, 등기, 소포  
· 택배사: 택배사 선택  
· 송장번호: [입력란]

**재배송 처리**

| 교환관리 메뉴에서는 전체 교환 현황을 확인하고, 각 단계별 교환 처리를 할 수 있습니다.

### ③ 교환 거부처리

: 교환 불가사유가 있는 경우, 교환을 철회할 수 있습니다. 철회 전 반드시 구매자와 협의를 진행해 주세요.

### ④ 반품으로 변경

: 교환상품을 수령하신 후 상품품질 등의 사유로 재배송이 불가능한 경우, 반품으로 전환할 수 있습니다.

단, 재배송 처리가 완료된 이후에는 반품 전환이 불가능합니다.

: 반품 전환 처리 전에 반드시 구매자에게 직접 안내하신 후 처리해 주시기 바랍니다.

교환처리	<a href="#">수거 완료처리</a> <a href="#">교환 재배송처리</a> <b>3</b> <a href="#">교환 거부처리</a> <b>4</b> <a href="#">반품으로 변경</a>
교환 보류	<a href="#">교환보류 설정</a> <a href="#">교환보류 해제</a> <a href="#">?</a>
교환정보 수정	<a href="#">교환사유 수정</a> <a href="#">수거정보 수정</a> <a href="#">재배송 송장수정</a>

### 교환 거부처리

- 함께 처리 가능한 상품 주문건이 모두 노출됩니다.
- 상품주문건을 선택한 후, 교환거부를 진행해주세요.

|| 상품 주문 선택 (주문번호 2016110411321181)

<input type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원

· 교환 거부사유

[교환 거부처리](#)

# 교환관리\_교환보류 설정 및 해제

| 특정 사유로 환불이 불가능한 경우, 환불보류를 설정하여 구매자와 협의를 진행하셔야 합니다. 환불보류사유가 해결되면 반드시 환불보류 해 처리를 진행해주셔야 합니다.

- 구매자의 잘못에 의한 교환인 경우, 교환요청시 '교환배송비 청구' 사유 교환보류가 자동으로 설정되며, 교환배송비 결제시 자동으로 보류가 해제됩니다.
- 교환 기접수된 건에 대해 교환배송비를 청구하시려면 먼저 해당 주문건의 교환사유를 구매자 귀책사유로 변경하신 후에 '교환배송비 청구' 사유로 보류를 설정하시면 됩니다.
- 도서산간지 추가배송비 발생 등의 사유로 교환배송비 이외의 추가비용을 청구하시려면 '기타교환비용 청구' 사유로 교환보류를 설정하시면 됩니다. 기타교환비용 청구금액에는 교환배송비와 추가교환비용의 합산금액을 입력해 주세요.

교환처리	<input type="button" value="수거 완료처리"/> <input type="button" value="교환 재배송처리"/> <input type="button" value="교환 거부처리"/> <input type="button" value="반품으로 변경"/>
교환 보류	<input type="button" value="교환보류 설정"/> <input type="button" value="교환보류 해제"/> <input type="button" value="?"/>
교환정보 수정	<input type="button" value="교환사유"/> <input type="button" value="수거정보 수정"/> <input type="button" value="재배송 송장수정"/>

### 교환보류 설정

· 함께 처리 가능한 상품주문건이 모두 노출됩니다.  
· 상품주문건을 선택한 후, 환불보류를 설정해 주세요.

상품 주문 선택 (주문번호 2016110411321181)

<input type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원
<input type="checkbox"/>	12332343	순금-포인트적립제외	0원

※ 교환사유 수정이 필요하시면 [수정버튼을 눌러 사유를 수정하신 뒤, [인정버튼을 클릭해 주세요.

· 교환요청 사유

· 교환요청 상세사유

※ 교환요청 사유가 구매자귀책 인 경우에만 교환배송비 및 기타 교환비용 청구가 가능합니다.

· 보류사유 선택

· 교환배송비 금액

· 기타 교환비용 금액

· 사유 입력

## 교환관리\_교환정보 수정

### | 교환관련 정보를 수정할 수 있습니다.

- ① 교환사유 수정 : 교환사유가 잘못 설정되어 있는 경우, 수정이 가능합니다. 수정 전 반드시 구매자와 협의해 주세요.
- ② 수거정보 수정 : 구매자가 직접 입력한 수거정보가 잘못된 경우, 수거정보 수정이 가능합니다.
- ③ 재배송 송장수정 : 재배송처리시 잘못된 송장을 입력한 경우, 재배송 송장을 수정할 수 있습니다.  
재배송 송장은 자동구매확정일 등에 영향을 미치므로 정확히 입력해 주시길 바랍니다.

교환처리	<input type="button" value="수거 완료처리"/> <input type="button" value="교환 재배송처리"/> <input type="button" value="교환 거부처리"/> <input type="button" value="반품으로 변경"/>
교환 보류	<input type="button" value="교환보류 설정"/> <input type="button" value="교환보류 해제"/> <input type="button" value="?"/>
교환정보 수정	<input type="button" value="교환사유 수정"/> <input type="button" value="수거정보 수정"/> <input type="button" value="재배송 송장수정"/>



-  
End of Document

-  
Thank You.

-