

# 极速退货产品培训 商家版



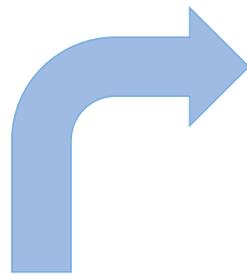
| 天猫 TMALL.COM

# 目录

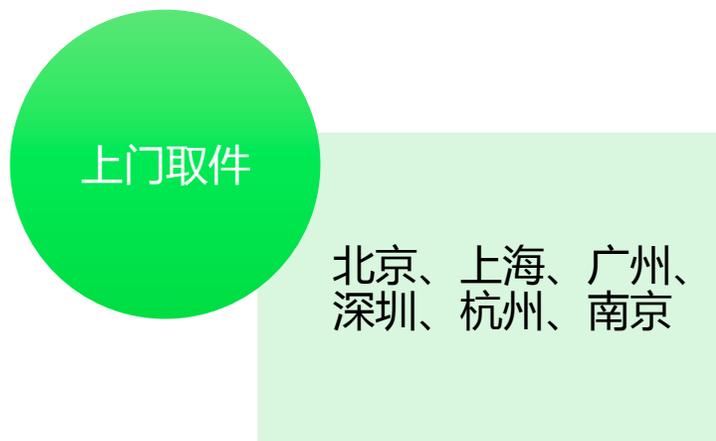
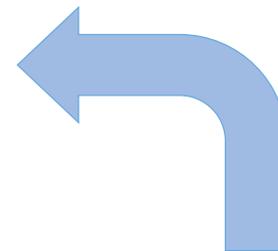
- 01 极速退货产品流程
- 02 七天退换产品升级说明
- 03 如果您有疑问



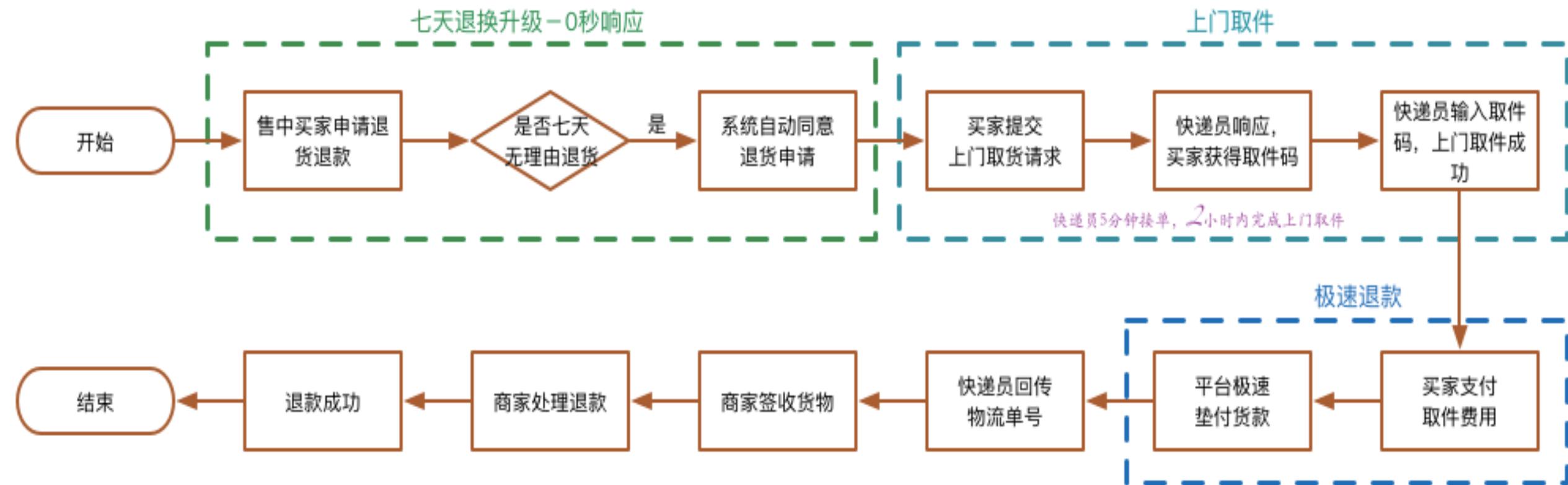
# 极速退货服务升级愿景



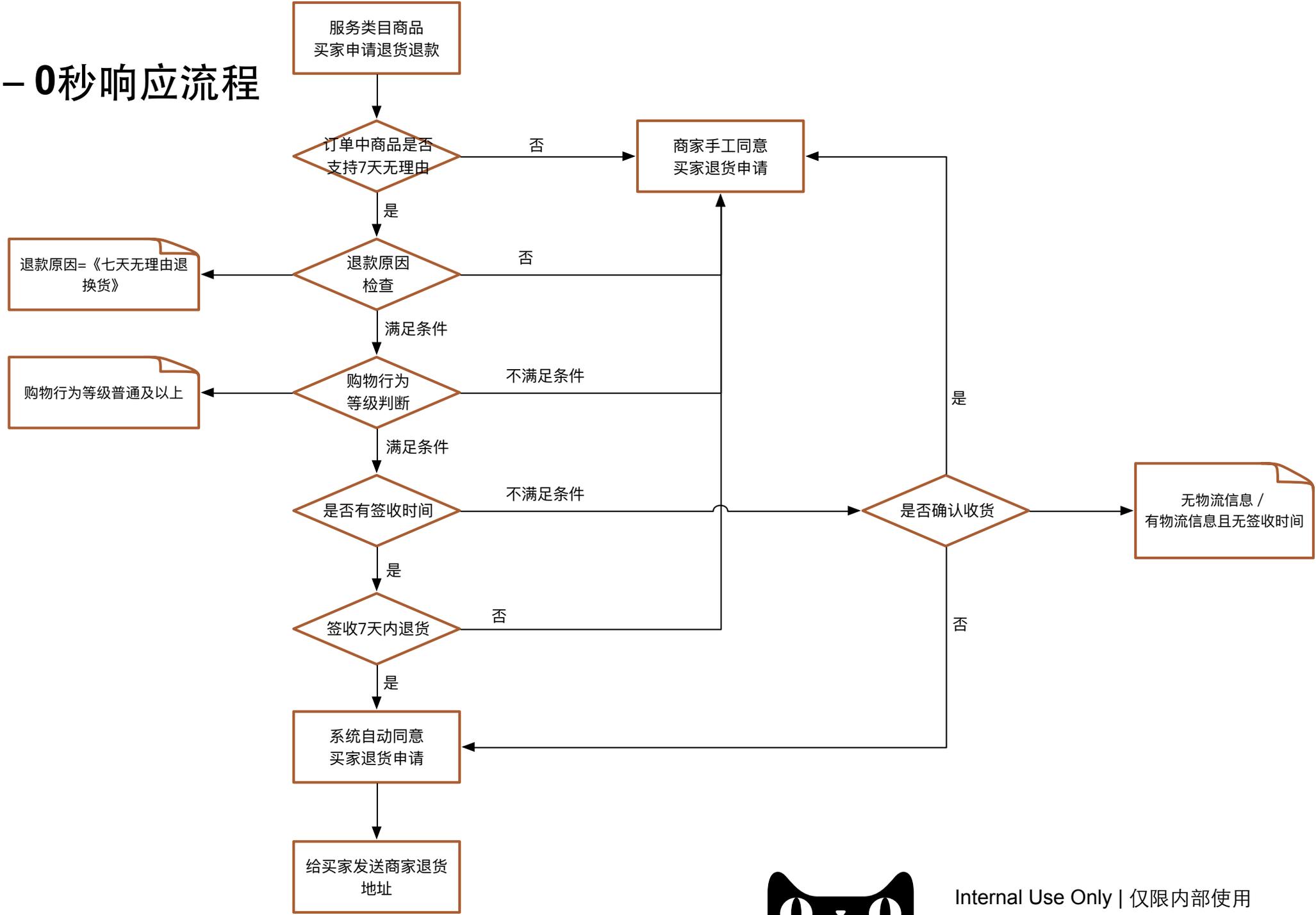
我们一起合力  
消费者2小时内得到退货货款



# 极速退货产品流程 – 七天无理由产品流程



# 七天退换升级 - 0秒响应流程



# 七天退换升级 – 0秒响应产品说明

- 面向天猫商家
- 支持七天无理由的商品

对于升级类目，[ 七天无理由退换货 ] 原因出现时间点调整如下：

签收状态	订单中商品是否支持七天无理由	退款原因规则	备注
已签收	是	<ul style="list-style-type: none"><li>• 签收7天内退货，出现《七天无理由退换货》原因</li><li>• 签收7天后退货，出现《我不想要了》原因</li></ul>	
未签收	是	<ul style="list-style-type: none"><li>• 一直认为处于签收7天内，出现《七天无理由退换货》原因</li></ul>	未签收包括以下三个场景： <ul style="list-style-type: none"><li>• 有物流信息但是没有签收节点</li><li>• 无任何物流信息</li></ul>



## 七天退换升级 – 商家多退货地址模板管理

对于多退货地址商家，我们提供下如下功能，帮您管理退货地址对消费者的自动选择功能

- 指定商品退指定地址
  - 比如：A商品指定退xxx地址。
- 商品不同收货范围，退不同的地址
  - 比如：A商品江浙沪收货范围退aaa地址；B商品江浙沪收货范围退bbb地址。

### 多退货地址设置流程



# 七天退换升级 – 商家多退货地址模板管理

- 多退货地址模板维护设置入口
  - 路径：商家中心 - 客户服务模板下的《退款售后管理》
    - 点击《管理地址模板》
  - 如果没有《退款售后管理》权限，可以直接点击链接：[tuikuan.tmall.com/refundaddress/RefundAddressTemplate.htm](http://tuikuan.tmall.com/refundaddress/RefundAddressTemplate.htm) 进入模板管理

客户服务

退款售后管理

规蜜

店铺过户

消费者保障服务

举报管理

买家昵称：  订单编号：  退款时间： 2015-11-29 16:15:50 至 2016-03-01 16:15:50

退款编号：  维权编号：  退货运单号：  搜索

售中/售后： 所有 小二介入： 全部 订单类型： 全部 责任方： 全部

原因： 所有 状态： 进行中的订单 退款审核： 全部 收起 ^

快捷筛选： 七天无理由退换货  多拍/拍错/不想要  未按约定时间发货  缺货

全部订单 退款(未发货) 仅退款(已发货) 退货(已发货) 管理服务模板 导出EXCEL

全选 批量同意退货 批量同意退款 批量处理查询

筛选 所有 全部 所有 按最近申请排序 进行中的订单 全部



# 七天退换升级 – 商家多退货地址模板维护

退货地址模板管理

查看商品退货地址

新增模板

点击这里：新增一个退货地址模板

模板中退货地址失效后，对应模板相应变为《已失效》状态



template1  
这里可以修改或删除模板

编辑 删除

uuuuuuuu

编辑 删除

北京四川 (已失效)

编辑 删除

设置绑定3

编辑 删除

设置绑定2

编辑 删除

设置绑定5 (已失效)

编辑 删除

该区域展示您建立的模板信息

注意事项：

- 一个商家最多设置10个模板，包括已失效的模板。



## 七天退换升级 – 商家多退货地址模板管理

新增退货地址模板页面，未选择《不同收货范围，退货地址不同》类型时

- 请输入模板名称，最多10个字。
- 然后选择一个退货地址，点击提交即可。注：这里退货地址列表展示商家在物流工具 - 地址库维护的信息。

### 新增模板

\* 模板名称：

保存为模板后，您可以在其他宝贝上使用本次设置(最多10字)

不同收货范围，退货地址不同(温馨提示：该类型选择后，提交后不能更改)

\* 退货地址：

退货地址1， 10909090989， 辽宁省鞍山市铁西区人民路27号， 090909

退货地址2， 12345678901， 内蒙古自治区乌海市海南区南极北极， 710000

退货地址4， 10909090989， 北京北京市延庆县阿里巴巴， 710000

[管理我的退货地址](#)

提交

- 如果选中这里，表示该模板支持：不同收货范围，商品退货地址可以不同。
- 如果不选中，表示：商品退货地址与收货范围没有关系，即商品退指定地址。



## 七天退换升级 – 商家多退货地址模板管理

新增退货地址模板页面，选择《不同收货范围，退货地址不同》类型时：

- 请输入模板名称，最多10个字。
- 然后选择一个退货地址，点击提交即可。注：这里退货地址列表展示商家在物流工具 - 地址库维护的信息。
- 然后选择覆盖范围，精确到三级行政区域。
- 最后点击提交，完成模板编辑

### 新增模板

\* 模板名称:  保存为模板后，您可以在其他宝贝上使用本次设置(最多10字)

不同收货范围，退货地址不同(温馨提示：该类型选择后，提交后不能更改)

\* 退货地址:  退货地址1, 10909090989, 辽宁省鞍山市铁西区人民路27号, 090909

退货地址2, 12345678901, 内蒙古自治区乌海市海南区南极北极, 710000

退货地址4, 10909090989, 北京北京市延庆县阿里巴巴, 710000

[管理我的退货地址](#)

\* 服务覆盖范围选择:

<input type="checkbox"/> 北京	<input type="checkbox"/> 天津	<input type="checkbox"/> 河北省
<input type="checkbox"/> 山西省	<input type="checkbox"/> 内蒙古自治区	<input type="checkbox"/> 辽宁省
<input type="checkbox"/> 吉林省	<input type="checkbox"/> 黑龙江省	<input type="checkbox"/> 上海
<input type="checkbox"/> 江苏省	<input type="checkbox"/> 浙江省	<input type="checkbox"/> 安徽省
<input type="checkbox"/> 福建省	<input type="checkbox"/> 江西省	<input type="checkbox"/> 山东省
<input type="checkbox"/> 河南省	<input type="checkbox"/> 湖北省	<input type="checkbox"/> 湖南省
<input type="checkbox"/> 广东省	<input type="checkbox"/> 广西壮族自治区	<input type="checkbox"/> 海南省
<input type="checkbox"/> 重庆	<input type="checkbox"/> 四川省	<input type="checkbox"/> 贵州省
<input type="checkbox"/> 云南省	<input type="checkbox"/> 西藏自治区	<input type="checkbox"/> 陕西省
<input type="checkbox"/> 甘肃省	<input type="checkbox"/> 青海省	<input type="checkbox"/> 宁夏回族自治区
<input type="checkbox"/> 新疆维吾尔自治区		



## 七天退换升级 – 商品与模板绑定

- 模板编辑完成后，在操作入口：出售中宝贝 / 仓库中宝贝 - 点击《设置退货地址》完成商品与模板的绑定

宝贝名称	价格	库存	总销量	发布时间	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 全选   删除   下架   设置淘宝VIP   设置评论有礼   详情 <b>设置退货地址</b> Step2:点击这里					
2015年3月底，新发布的商品，将按照行业规范，提交相关产品资质信息(如吊牌、合格证、耐久性标签、质检报告等)，请点击了解具体说明。					
 随碟附送东方闪电 电子标签 折 指定地址	¥ 1111.00	11	0	2016-02-29 12:52	编辑宝贝 <b>解除绑定</b>
Step1:首先选择商品					
 cccccc 雅培 darwinTag-1 无销售属性 电子标签 折 指定范围	¥ 1111.00	11	0	2016-02-29 11:13	编辑宝贝 复制链接
商家编码: 11					

注意：如果要删除商品绑定的模板，点击《解除绑定》



## 七天退换升级 – 商品与模板绑定

- Step1 : 先选择模板类型，要么是《指定商品退指定地址》，要么是《不同范围不同地址》
- Step2 : 选择《指定商品退指定地址》模板类型后，选择其中一个模板
- Step3 : 然后点击《确定》完成商品与模板的绑定。

### 绑定退货地址模板 ✕

**i** 绑定模板将在已有模板的基础上进行追加：

选择模板：

指定商品退指定地址

模板2  指定地址的模板2  指定地址退货

不同范围不同地址

**确定** **取消**



## 七天退换升级 – 商品与模板绑定

- step1 : 选择《不同范围不同地址》模板类型后，可以选择多个模板。
- step2 : 然后点击《确定》完成商品与模板的绑定。
- **注意** : 如果商品已绑定了《不同范围不同地址》类型的模板3，再绑定时该类型下的模板4绑定成功时，表示该商品绑定了该类型的2个模板，即再次绑定时是在已绑定模板的基础上进行追加。

**i** 绑定模板将在已有模板的基础上进行追加:

选择模板:

指定商品退指定地址

不同范围不同地址

模板3  不同退货地址  退货地址要删除的模板  模板地址2323  有N多个不同地址的模

退货地址要被删除的模  新增不同类型的模板  支持不同地址退货1

**确定** **取消**



## 七天退换升级 – 商品与模板绑定

商品与模板绑定注意事项：

- 批量绑定时，如果选择的商品中绑定了两个模板类型的模板，点击绑定时提示：**商品ID：12345、54321不能绑定不同类型的模板。**
  - 比如：A商品已经绑定了《指定商品退指定地址》类型的模板，然后再绑定《不同范围不同地址》地址模板时，就会提示该错误。
- 批量绑定时，如果选择的商品中已绑定了《指定商品退指定地址》模板类型，再次绑定该类型模板时提示：**商品ID12345、54321已绑定《指定商品退指定地址》模板类型，不能重复绑定。**
  - 比如：A商品已经绑定了《指定商品退指定地址》类型的模板：模板名称1，然后该商品再绑定该类型的模板2时，就会提示该错误。
- 商品通过绑定模板设置退货地址后，**发生下面两种场景时，设置的退货地址会失效**
  - 模板中设置的退货地址被删除了
  - 模板被删除



## 七天退换升级 – 商品与模板解绑

- 解除商品与模板的绑定入口
  - 出售中 / 仓库中商品列表，对于已经绑定模板的商品，点击编辑宝贝入口旁边箭头，出现《解除绑定》操作

宝贝名称	价格	库存	总销量	发布时间	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 全选   删除   下架   设置淘宝VIP   设置评论有礼   详情   设置退货地址					
2015年3月底，新发布的商品，将按照行业规范，提交相关产品资质信息(如吊牌、合格证、耐久性标签、质检报告等)，请点击了解具体说明。					
随碟附送东方闪电					
	电子标签 折 指定地址	¥ 1111.00	11	0	2016-02-29 12:52
					编辑宝贝 解除绑定

- 点击《解除绑定》，选中需要解除的模板名称（支持多选），点击提交，提交成功后完成解绑。

### 解除绑定

选择解绑模板：

支持不同地址退货1    新增不同类型的模板



## 七天退换升级 – 查看商品绑定详情

- 首先，对于已经绑定模板的商品，在出售中 / 仓库中的商品列表页面，在商品标题下面展示
  - 如果商品绑定了《指定商品退指定地址》类型模板，出现 **指定地址** icon
  - 如果商品绑定了《不同范围不同地址》类型模板，出现 **指定范围** icon
  - 点击icon，进入该商品设置模板信息页面，具体见下一页介绍

宝贝名称	价格	库存	总销量	发布时间	操作	
<input checked="" type="checkbox"/> 全选 <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="下架"/> <input type="button" value="设置淘宝VIP"/> <input type="button" value="设置评论有礼"/> <a href="#">详情</a> <input type="button" value="设置退货地址"/>						
🔔 2015年3月底，新发布的商品，将按照行业规范，提交相关产品资质信息(如吊牌、合格证、耐久性标签、质检报告等)，请点击了解具体说明。						
 随碟附送东方闪电	电子标签 折 <b>指定地址</b>	¥ 1111.00	11	0	2016-02-29 12:52	<input type="button" value="编辑宝贝"/> <input type="button" value="解除绑定"/>
<input checked="" type="checkbox"/>						
 cccccc 雅培 darwinTag-1 无销售属性	电子标签 折 <b>指定范围</b>	¥ 1111.00	11	0	2016-02-29 11:13	<input type="button" value="编辑宝贝"/> <input type="button" value="复制链接"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 商家编码: 11						



## 七天退换升级 – 查看商品绑定详情

- 点击 **指定地址** 或 **指定范围** icon，进入下面页面，点击查询，可以查询出商品绑定的模板情况。
- 也可以通过链接：[tuikuan.tmall.com/refundaddress/RefundAddressTemplate.htm](http://tuikuan.tmall.com/refundaddress/RefundAddressTemplate.htm) 点击《查看商品退货地址》选项，然后输入商品id来查询。

退货地址模板管理    **查看商品退货地址**

2100543795725    

商品名称	模板名称	退货地址	覆盖范围
模拟单项 宝贝_雯琳	设置绑定2	退货地址2，12345678901，内蒙古自治区乌海市海南区南极北极，710000	河北省,浙江省,西藏自治区,江西省,甘肃省,辽宁省,山东省,海南省,云南省,贵州省,安徽省,青海省,四川省,内蒙古自治区,湖北省,宁夏回族自治区,广西壮族自治区,新疆维吾尔自治区,上海,黑龙江省,山西省,北京,天津,湖南省,陕西省

- 商品绑定《指定商品退指定地址》类型模板时，覆盖范围为空。
- 商品绑定《不同范围不同地址》类型模板时，覆盖范围展示对应模板的服务覆盖范围。



## 七天退换升级 – 退货地址自动选择介绍

商品与模板绑定后，消费者选择《七天无理由退换货》原因提交退货申请后，自动达成退货协议后，按照下面方式向消费者推荐退货地址：

- step1：如果商品绑定《指定商品退指定地址》类型的模板，向消费者推荐该商品指定的退货地址。
- Step2：如果商品绑定《不同范围不同地址》类型的模板，按照订单收货地址中的范围，选择覆盖该范围的退货地址。
  - 注：如果相同范围下有指定多个退货地址，随机选择其中一个。
- Step3：商品未绑定模板时，向消费者推荐商家维护的默认退货地址。
- 注意：当商品绑定的模板失效或模板删除时，认为商品未绑定模板。



## 七天退换升级 – 0秒响应留言

七天退换升级，在下方维护留言后，在0秒响应后，会按照填写的内容，在留言记录中体现

退货地址模板管理

查看商品退货地址

退款留言模板管理

① 买家申请《七天无理由退换货》原因时，系统自动响应同意买家协议时，对买家留言内容

测试留言模板管理设置，  
【保存】

保存



# 七天退换升级 - 商家端表达

- 对于享受七天退换升级 - 零秒响应的退货退款单，下面出现 icon

商品信息		买家	退款金额	原因	时间	状态
<input type="checkbox"/> (售中) 退款编号: 73895540085949 订单编号: 1601149929434959 商品编号:521325416011 <span>未审核 审核</span>						
 81味【官方测试, 请不要拍, 不... 颜色分类:黄色;尺码:34[... 	c测试账号781 	¥0.03 (交易¥0.02)	缺货	2016-01-28 10:18 剩余02天21时	 退款待处理	
<input type="checkbox"/> (售后) 退款编号: 67658030178609 订单编号: 1460761711030986 商品编号:521240948979 <span>未审核 审核</span>						
 81味【官方测试, 请不要拍, 不...	c测试账号105 	¥0.05 (交易¥0.04)	颜色/图案/款式与商品描述不符	2016-01-28 10:02 剩余04天21时	 退款待处理	



## 如果您有疑问

- 如果您有疑问，可以加入下面旺旺群
  - 群号：1244566865，验证密码：777ddd



THANK YOU  
感谢大家的支持和理解!

