

《爱宝云商贸系统》用户手册-退货功能

1. 引言	2
1.1 功能概念	2
2 小程序退货操作说明	3
2.1 退货申请	3
2.2 退货单据	7
3 爱宝云商贸系统退货操作说明	11
3.1 销售退货	11
3.2 退货商品入库	12
3.3 客户结算	13

1. 引言

1.1 功能概念

退货功能是客户买到质量不合格、价格不正确、不满意，缺货等原因的商品退回给商家的过程。退货也是售后的一部分，退货服务直接影响客户对商家的忠诚度，可以留住更多的客户。退货分为两部分：一是客户提交申请退货单据，二是商家进行对提交的退货单据、退货商品、退款处理，如图 1.1-1 所示。

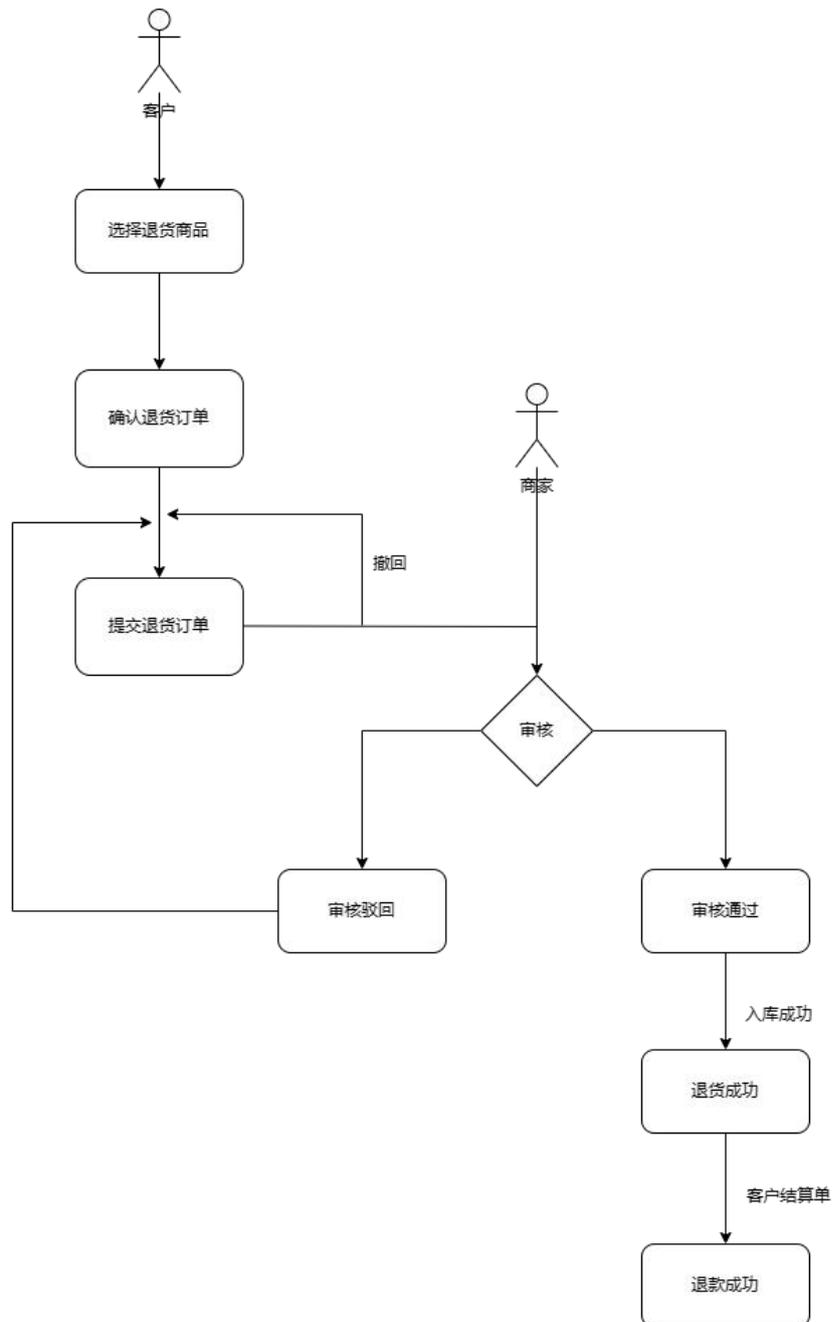


图 1.1-1

2 小程序退货操作说明

2.1 退货申请

概念：退货申请是给客户退货的入口，查询已购买的商品、选择退货商品、提交退货申请。

1. 搜索商品

【操作路径】小程序-我的-退货申请页面。

操作流程：进入退货申请页面，支持商品名称/编号字段模糊查询和精准查询，也支持扫码查询商品，如图 2.2-1 所示。



图 2.1-1

2. 添加退货商品到购物车

【操作路径】小程序-我的-退货申请页面。

操作流程：选择退货商品，选择退货数量，加入退货商品购物车中，如图 2.1-2 所示。



图 2.1-2

3. 修改购物车

【操作路径】小程序-我的-退货申请页面。

操作流程：展开购物车，编辑商品。如减少商品数量和清空购物车，如图 2.1-3 所示。



图 2.1-3

4. 确认退货申请

【操作路径】小程序-我的-退货申请页面。

操作流程：点击【去退货】按钮，跳转到确认订单页面，点击【确认订单】按钮后，弹出温馨提示弹窗，点击【确认】按钮。提交成功，如图 2.1-4 所示。



图 2.1-4

2.2 退货单据

概念：退货单据是汇总所有销售单和退货单，实时更新单据的状态，了解单据的流转情况和订单的进展情况。

1. 查询退货单

【操作路径】小程序-我的-销售单据页面。

操作流程：选择单据类型：退货单，支持时间筛选，点击【所搜】按钮，如图 2.1-5 所示。



图 2.1-5

2. 删除退货申请

【操作路径】小程序-我的-销售单据页面。

操作流程：进入退货订单详情页，点击【删除】按钮，弹出温馨提示弹窗，点击【确认】按钮。删除成功，如图 2.1-6 所示。

- 待提交状态的退货订单，才可以删除。



图 2.1-6

3. 提交退货申请

【操作路径】小程序-我的-销售单据页面。

操作流程：点击【提交】按钮，弹出温馨提示弹窗，点击【确认】按钮，提交成功。

如图 2.1-7 所示。

- 销售单关联的退货单未完成的情况下，该销售单不能再次进行退货申请。



图 2.1-7

4. 撤回退货申请

【操作路径】小程序-我的-销售单据。

操作流程：进入退货单详情页，点击【撤回】按钮后，弹出是否要撤回，点击【确认】按钮，撤回成功。如图 2.1-8 所示。

- 已提交状态订单，才能撤回。

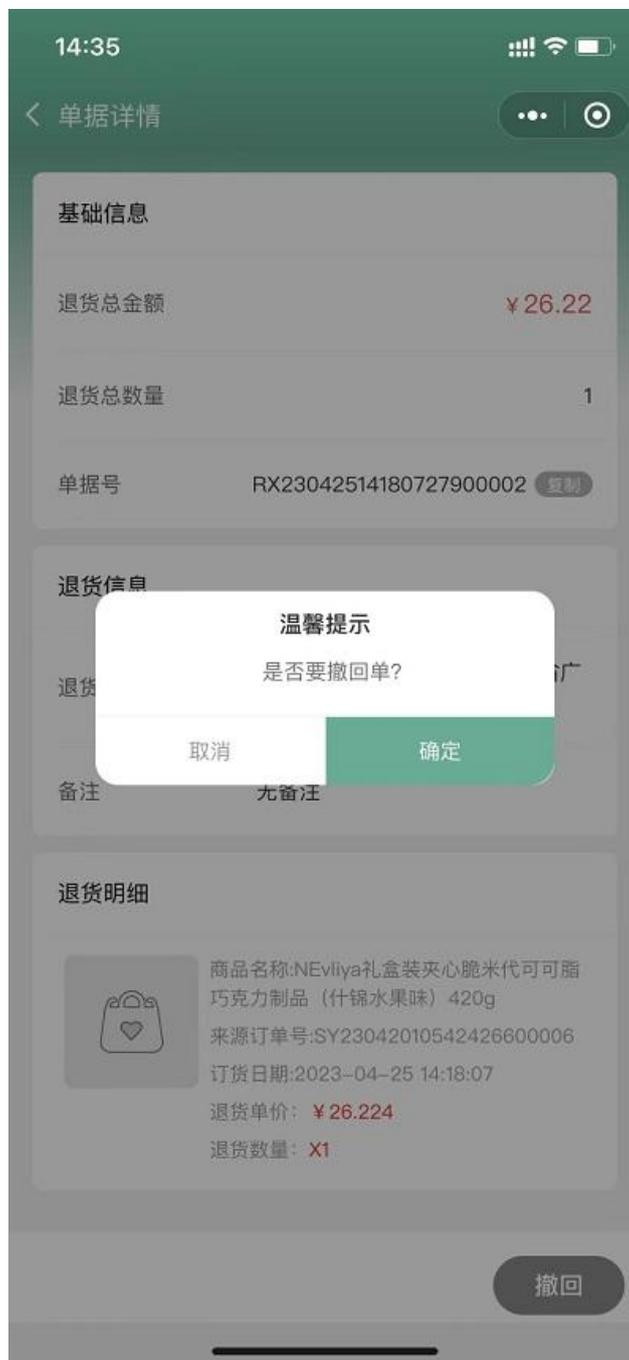


图 2.1-8

3 爱宝云商贸系统退货操作说明

3.1 销售退货

概念：销售退货是处理由于质量不合格、价格不正确、用户不想要，缺货等原因，客户将销售货物退回的业务单据。

1. 审核退货单

【操作路径】销售-销售单据-销售退货。

操作流程：退货单编辑页面，点击【审核】按钮后，弹出审核弹窗，点击【确认】按钮。审核成功，如图 3.1-1 所示。

- 已提交状态退货单据，才可以审核。
- 审核成功后会产生一条销售退货类型的入库单。

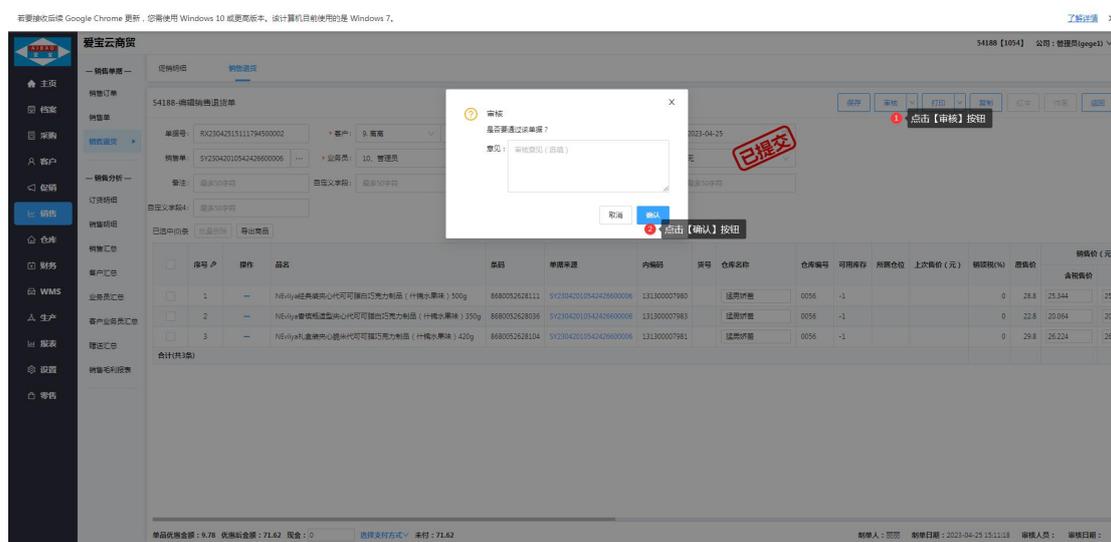


图 3.1-1

2. 驳回退货单

【操作路径】销售-销售单据-销售退货。

操作流程：退货单编辑页面，点击【驳回】按钮后，弹出审核弹窗，输入原因，点击【确认】按钮。驳回成功，如图 3.1-2 所示。

- 驳回的退货单据，状态更新为待提交状态。
- 客户待提交状态的退货单据，商家没有权限提交。

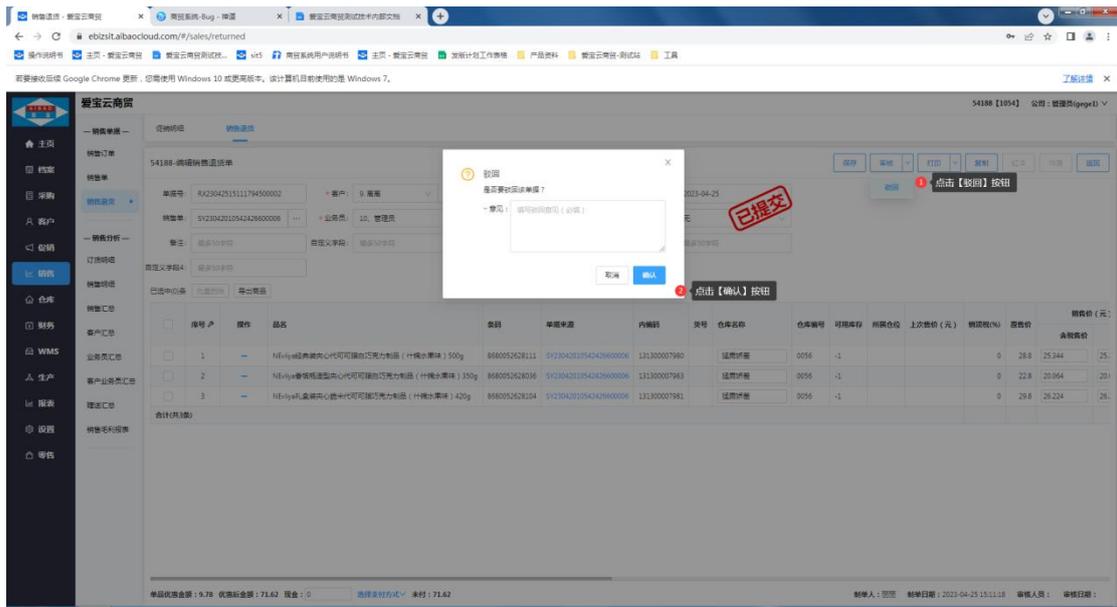


图 3.1-2

3.2 退货商品入库

概念：退货商品退回后需要将退货商品进行入库操作，退货流程才结束。

1. 退货商品入库

【操作路径】仓库-仓库单据-入库单。

操作流程：点击【入库按钮】，弹出“是否将该单商品入库”弹窗，点击【确认】按钮。入库成功，如图 3.2-2 所示。

- 入库成功，退货单据状态更新为已完成。
- 设置-仓库配置，开启销售单自动入库，不需要手动入库，退货订单审核成功后，状态直接更新为已完成。

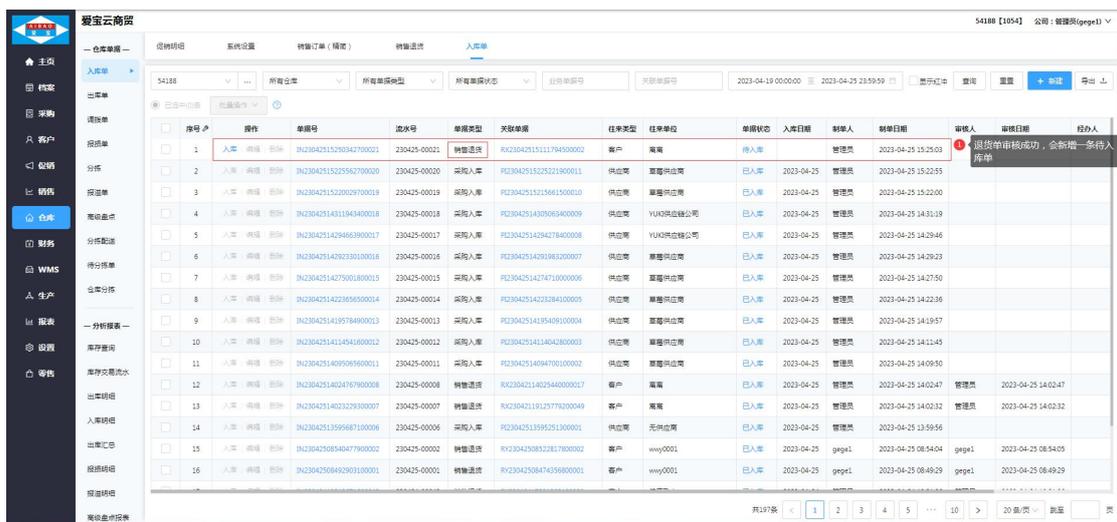


图 3.2-1

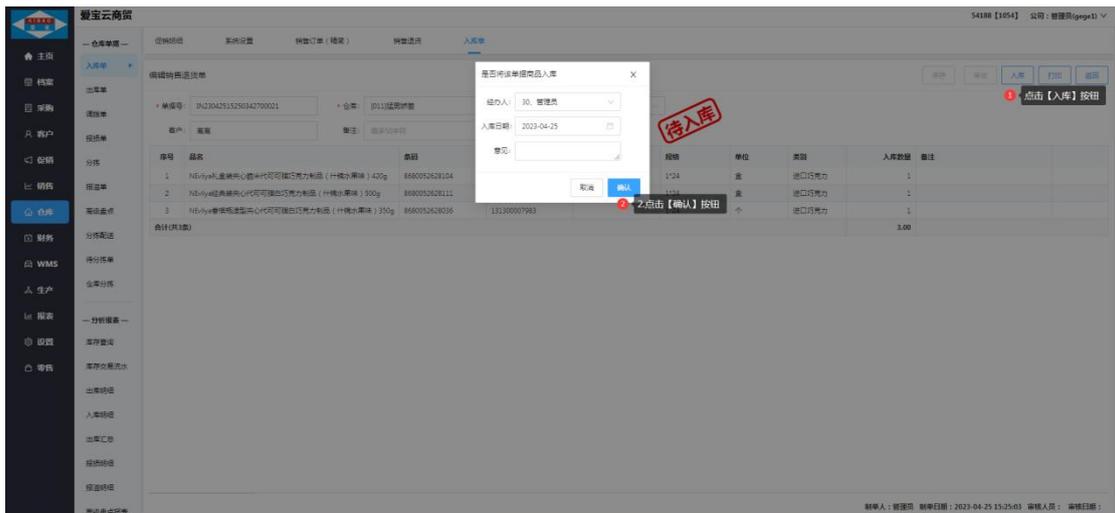


图 3.2-2

3.3 退款结算

3.3.2 指定账户结算

概念：退款需要将客户的退款单据结算，审核成功才可以退款成功。

1. 新建客户结算单

【操作流程】：财务-财务单据-客户结算单。

操作流程：点击【新建】按钮，进入新建客户结算单，选择客户，选择待结算退货单，选择支付方式，点击【保存】按钮。保存成功，如图 3.3-1、3.3-2 所示。

- 选择支付方式-费用科目，客户有预收款单，才会显示这个支付方式，退款金额也是原路返回到客户的余额中。
- 选择现金、扫呗、SXf 等支付方式结算，目前还不支持退款金额原路，商家可以自行转账给客户退款。

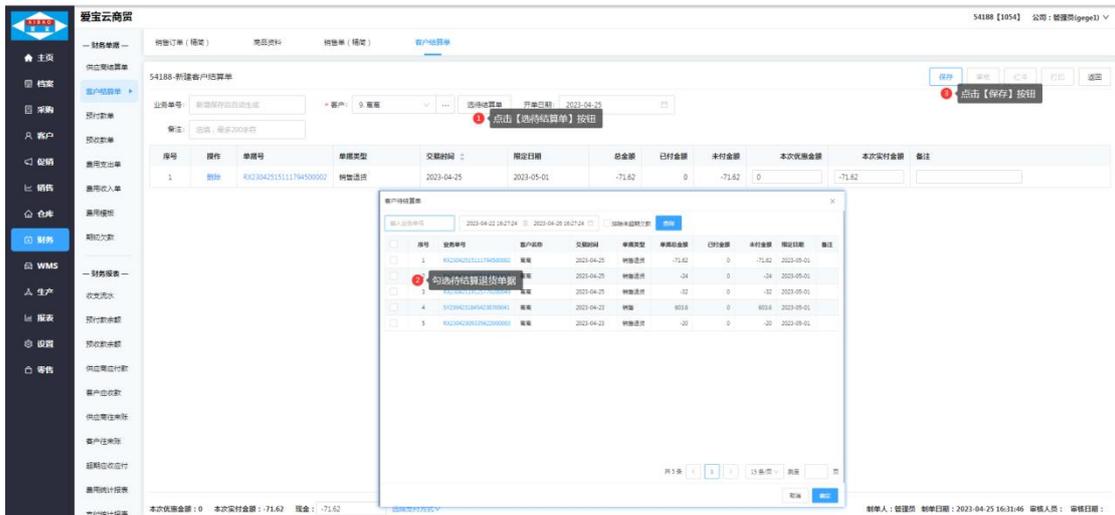


图 3.3-1

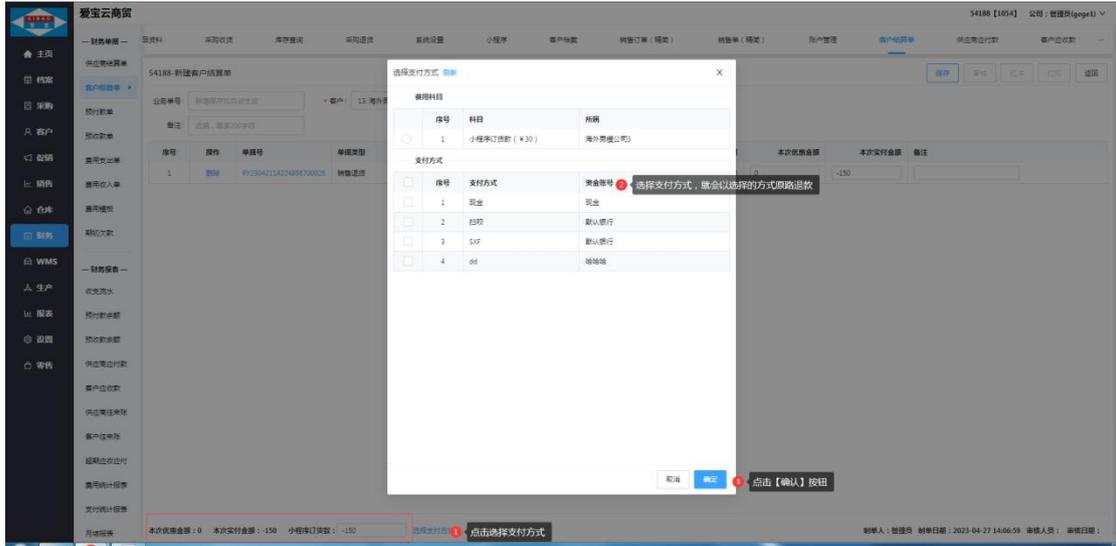


图 3.3-2

2. 审核客户结算单

【操作流程】：财务-财务单据-客户结算单。

操作流程：进入编辑客户结算单，点击【审核】按钮，弹出审核弹窗，点击【确认】按钮。审核成功，如图 3.3-2 所示。

- 审核成功，退款金额才会退回客户账号。

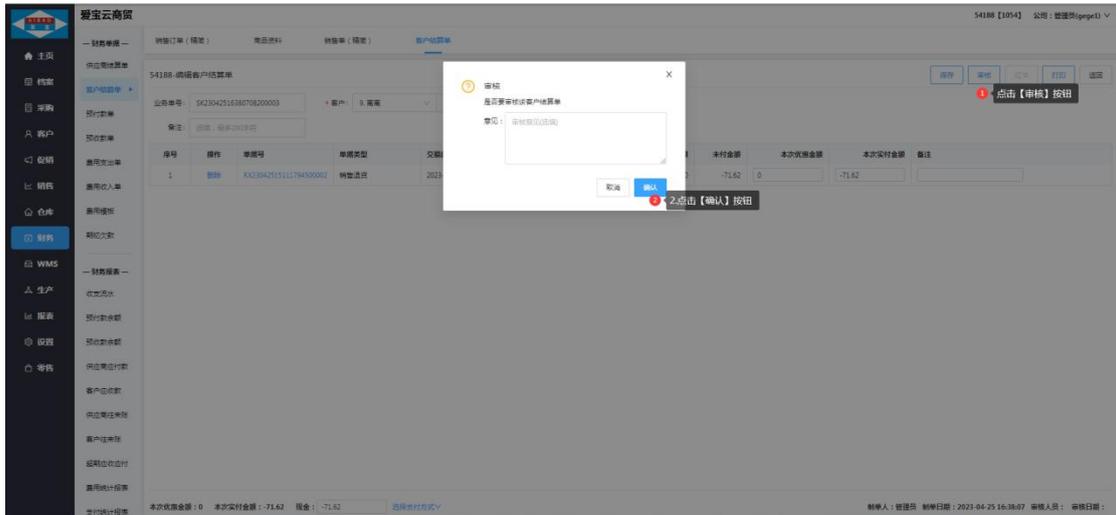


图 3.3-3