

深圳昊联科技

创建 RMA 单

(V1.0.0)

操作说明文档

文档变更历史

版本号	日期	变更方式	变更人	变更主要内容
V 1.0.0	2015-05-23	新增	张雪	创建文档

目录

- 目录.....3
- 一、 引言.....4
 - 1. 背景简述.....4
 - 2. 使用角色与范围.....4
 - 3. 操作环境描述.....4
 - 3.1 软硬件要求.....4
 - 3.2 系统登录地址.....4
 - 4. 术语.....4
 - 5. RMA 业务说明.....4
- 二、 详细内容说明.....5
 - 1. 创建 RMA 单.....5
 - 2. 创建退货 RMA.....8
 - 3. 创建换货 RMA.....11

一、 引言

1. 背景简述

RMA 主要是处理记录电商退货。

2. 使用角色与范围

电商客服人员

3. 操作环境描述

3.1 软硬件要求

- 1) 支持 Windows、Linux 两大常用操作系统
- 2) Google Chrome 浏览器
- 3) 可通过 Internet 网络访问到 Omni 系统

3.2 系统登录地址

- 1) 中国本地用户访问地址: <http://wms.omniselling.cn/omniv4>
- 2) 国际网络用户访问地址: <http://eda.omniselling.com/omniv4>

4. 术语

序号	术语	解释
	返邮标签	电商包邮是勾选。会生成发货单下载后发给海外买家

5. RMA 业务说明

主要功能分为：处理电商所有退货、换货、重发，以及其他的突发状况。

二、 详细内容说明

1. 创建 RMA 单

Step 1 点击 RMA 显示 “创建 RMA 单”页面

OmniSelling

欢迎: v4ink [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) | [订单](#) | [RMA](#) | [库存管理](#) | [采购](#) | [FBA管理](#) | [市场调研](#) | [陈列产品](#) | [产品](#) | [资源管理](#) | [仓库管理](#) | [我的OMNI](#)

[RMA](#) > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

[创建批发RMA](#)

联系人 追踪码 平台订单号 [查询](#)

平台订单号	omni订单号	联系人	联系方式	联系地址	操作
115-7252600-6941067	ORD0010056951	Jennifer Nittolo	ljxprhdxlffkqby@marketplace.amazon.com	32 Meadow Rd.	详情 创建RMA单
106-5628921-4665034	ORD0010056950	Calvin Ma	yyr88bq7dwjw0t@marketplace.amazon.com	410 TALBERT ST	详情 创建RMA单
106-9596149-2542621	ORD0010056949	Calvin Ma	yyr88bq7dwjw0t@marketplace.amazon.com	410 TALBERT ST	详情 创建RMA单
106-0012552-5923464	ORD0010056948	Amy Perry	51wmb1jwrs9d2mv@marketplace.amazon.com	56 SCOTT ST	详情 创建RMA单
102-1426370-4676228	ORD0010056947	Andrew P Ruggiero	jzdgncw60k78b4f@marketplace.amazon.com	Vermont Laser Works, LLC 34 Pettingill Rd	详情 创建RMA单
111-8169334-7293052	ORD0010056946	Theo Denoncour	rcmm0b8y2dkg1jt@marketplace.amazon.com	15 Old Bristol Rd	详情 创建RMA单
116-4644192-2785808	ORD0010056945	Brian Johnson	hh4jhbzwzfbxfx@marketplace.amazon.com	1171 Gruene RD #101	详情 创建RMA单
110-8413700-4713862	ORD0010056944	Patrick Hourigan	b6hns13fpwm14yf@marketplace.amazon.com	BOSTON LATIN SCHOOL	详情 创建RMA单
115-7920572-7071410	ORD0010056943	Bryan Stamm	6xl569d7m5cqb8@marketplace.amazon.com	1404 MAHONY CT	详情 创建RMA单
111-1898490-1856212	ORD0010056942	George Chiang / Reflexion Automotive	m2h3pmz8nyxm3nh@marketplace.amazon.com	4575 PLEASANT HILL RD # 101	详情 创建RMA单

Step 2 输入需创建 RMA 单的历史已发货订单信息如：联系人、追踪码、平台订单号。点击搜索

OmniSelling

欢迎: v4ink [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) | [订单](#) | [RMA](#) | [库存管理](#) | [采购](#) | [FBA管理](#) | [市场调研](#) | [陈列产品](#) | [产品](#) | [资源管理](#) | [仓库管理](#) | [我的OMNI](#)

[RMA](#) > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

[创建批发RMA](#)

搜索需要创建RMA单的历史已发货订单

联系人 追踪码 平台订单号 [查询](#)

平台订单号	omni订单号	联系人	联系方式	联系地址	操作
115-7252600-6941067	ORD0010056951	Jennifer Nittolo	ljxprhdxlffkqby@marketplace.amazon.com	32 Meadow Rd.	详情 创建RMA单
106-5628921-4665034	ORD0010056950	Calvin Ma	yyr88bq7dwjw0t@marketplace.amazon.com	410 TALBERT ST	详情 创建RMA单
106-9596149-2542621	ORD0010056949	Calvin Ma	yyr88bq7dwjw0t@marketplace.amazon.com	410 TALBERT ST	详情 创建RMA单



欢迎: v4link [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) | [订单](#) | [RMA](#) | [库存管理](#) | [采购](#) | [FBA管理](#) | [市场调研](#) | [陈列产品](#) | [产品](#) | [资源管理](#) | [仓库管理](#) | [我的OMNI](#)

RMA > [创建RMA单](#) | RMA管理

创建批发RMA

搜索需要创建RMA单的历史已发货订单

联系人

追踪码

平台订单号

112-7340925-8717860

查询

平台订单号	omni订单号	联系人	联系方式	联系地址	操作
112-7340925-8717860	ORD0010088380	Mikeloff Brothers	3691jk9szp19ltx@marketplace.amazon.com	4514 SAN FERNANDO RD	详情 创建RMA单

查询结果

总共 1 条记录 当前 1-1 条记录

[上一页](#) [下一页](#)

Step 3 点击创建 RMA 单，显示详细内容

创建RMA单

平台订单号112-7340925-8717860

omni单号ORD0010088380

*退货原因-- 请选择 --

备注请填写详细的退货信息

处理RMA仓库

*国家美国

*仓库Los Angeles Warehouse

已发货订单原发货仓库

产品SKU处理

退货信息

包邮勾选 ☐ 是否生成返邮标签 [添加](#)

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

确认

关闭

创建RMA单

产品SKU处理

退货信息

卖家包邮是勾选

包邮勾选 是否生成返邮标签

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

重发信息

默认认为订单原始发货物流

添加重发信息，即仓库发货信息

请选择快递 Fedex V4INK 5days

添加

产品SKU	退货数量	操作
-------	------	----

退款信息

添加退款信息，即记录下本次RMA的退款信息

币种 人民币

总金额

添加

产品SKU	退货数量	金额	操作
-------	------	----	----

确认

关闭

创建RMA单

重发信息

请选择快递 Fedex V4INK 5days

添加

产品SKU	退货数量	操作
-------	------	----

退款信息

币种 人民币

总金额

添加

产品SKU	退货数量	金额	操作
-------	------	----	----

备注

请填写退货信息，有助于仓库收货

上传照片 选择...

上传

填写退货备注信息，或记录卖家退货照片。

确认

关闭

创建RMA单

买家信息

* 国家

美国

* 省州

California

* 城市

GLENDALE

* 联系人

Mikeloff Brothers

公司名称

* 联系方式

8182468423

email

3691jk9szp19ltx@marketp

* 邮编

91204-1912

* 联系地址1

4514 SAN FERNANDO RD

联系地址2

1退货：此地址为买家发货地址
2重发：此地址为买家收货地址

确认

关闭

2. 创建退货 RMA

Step 1 点击创建 RMA 选择退货原因，填写详细信息。

创建RMA单

平台订单号

112-7340925-8717860

omni单号

ORD0010088380

*退货原因

产品问题

备注

产品质量问题

1填写退货原因

Step 2 需要时选择勾选返邮标签。点击“添加”添加退货产品详细信息（注：国家是默认为原订单发货仓库）

处理RMA仓库

*国家
美国

*仓库
Los Angelas Warehouse

产品SKU处理

退货信息

包邮勾选
☐
是否生成返邮标签

添加

3.点击添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

Step 3 添加退货信息—按原订单信息退货（正常场景）填写处理数量点击添加

添加产品信息

平台SKU
TMIB-TN580-P05

*产品SKU

请选择订单关联的产品

TMIB-TN580-P05

产品名称

处理数量

数量
ZNB-TN580-U1S-01

添加

可能仓库发货错误，退回的产品不是原订单记录的产品信息时
不选择“平台 SKU”。直接填写“产品 SKU”

添加产品信息

平台SKU
请选择订单关联的产品

*产品SKU
znb

产品名称

处理数量

数量
ZNB-TN780-US
ZNB-TN780-FC03
ZNB-TN780-FC01

添加

Step 4 添加处理方式、供应商信息（供应商信息如不清楚可不填）点击填写处理方式

9 / 17

产品SKU处理

退货信息

包邮勾选 ☐ 是否生成返邮标签

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
ZNB-TN580-U1S-01	--		2	删除 添加处理方式 填写供应商信息

填写此产品的供应商信息（可不填）

填写仓库收到货后的处理方式

添加增值服务

处理方式

批里返回

检查

重新上架

批里返回

销毁

增值服务

添加

添加增值服务

处理方式

检查

增值服务

请选择(可多选)

仓库拍照

仓库检查

添加

备注 请填写退货信息，有助于仓库收货

上传照片

选择...

上传



可以填写备注给仓库，照片上传

Step 5 如需要记录退款情况填写退款信息，可记录单个产品的退款记录、整单记录

退款信息

币种 美元

总金额

添加

产品SKU	退货数量	金额	操作
-------	------	----	----

Step 6 填写好产品信息后，确认买家发货地址（地址关系到生成返邮标签，所以一定要是正确的）

买家信息


* 国家	美国	* 省/州	California	* 城市	GLENDALE
* 联系人	Mikeloff Brothers	公司名称		* 联系方式	8182468423
email	3691jk9szp19ltx@marketp	* 邮编	91204-1912		
* 联系地址1	4514 SAN FERNANDO RD				
联系地址2					

点击保存。

系统生成 RMA 退货、RMA 退款单。

3. 创建换货 RMA

Step 1 点击创建 RMA 选择退货原因，填写详细信息。

创建RMA单 

平台订单号	112-7340925-8717860	omni单号	ORD0010088380
* 退货原因	产品问题	1填写退货原因	
备注	产品质量问题		

Step 2 需要时选择勾选返邮标签。点击“添加”添加退货产品详细信息（注：国家是默认为原订单发货仓库）

处理RMA仓库

*国家 美国

*仓库 Los Angelas Warehouse

产品SKU处理

2需要包邮勾选

退货信息

包邮勾选 ☐ 是否生成返邮标签

添加

3.点击添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

填写重发信息

产品SKU处理

退货信息

包邮勾选 ☐ 是否生成返邮标签

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
ZNB-TN780-US	检查	仓库拍照, 仓库检查,	2	删除 添加处理方式 填写供应商信息

重发信息

请选择快递 Fedex V4INK 5days

添加

产品SKU	退货数量	操作
ZNB-TN580-U1S-01	1	删除 填写供应商信息

Step 3 添加退货信息—按原订单信息退货（正常场景）填写处理数量点击添加

添加产品信息

平台SKU TMIB-TN580-P05

*产品SKU

产品名称

数量

处理数量

添加

可能仓库发货错误，退回的产品不是原订单记录的产品信息时
不选择“平台SKU”。直接填写“产品SKU”

添加产品信息

平台SKU

——请选择订单关联的产品

*产品SKU

znb

产品名称

处理数量

数量

ZNB-TN780-US
ZNB-TN780-FC03
ZNB-TN780-FC01

添加

Step 4 添加重发信息—按原订单信息退货（正常场景）填写处理数量点击添加

添加产品信息

平台SKU

TMIB-TN580-P05

*产品SKU

产品名称

TMIB-TN580-P05

处理数量

数量

ZNB-TN580-U1S-01

添加

可能客户主管想换为替他产品时，重发的产品不是原订单记录的产品信息时不选择“平台SKU”。直接填写“产品SKU”

添加产品信息

平台SKU

——请选择订单关联的产品

*产品SKU

znb

产品名称

处理数量

数量

ZNB-TN780-US
ZNB-TN780-FC03
ZNB-TN780-FC01

添加

Step 5 退货添加处理方式、供应商信息（供应商信息如不清楚可不填）点击填写处理方式

产品SKU处理

退货信息

包邮勾选 ☐ 是否生成返邮标签 添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
ZNB-TN580-U1S-01	--		2	删除 添加处理方式 填写供应商信息

填写此产品的供应商信息（可不填）

填写仓库收到货后的处理方式

添加增值服务

处理方式 批量返回

增值服务 检查

重新上架

批量返回

销毁

添加

添加增值服务

处理方式 检查

增值服务 -- 请选择(可多选) --

仓库拍照

仓库检查

添加

备注 请填写退货信息，有助于仓库收货

上传照片 选择... 上传



可以填写备注给仓库，照片上传

Step 6 重发添加供应商信息（供应商信息如不清楚可不填）点击填写供应商信息

重发信息

请选择快递 Fedex V4INK 5days 添加

填写供应商信息（可不填）

产品SKU	退货数量	操作
ZNB-TN580-U1S-01	1	删除 填写供应商信息



Step 7 填写好产品信息后，确认买家发货地址（地址关系到生成返邮标签，所以一定要是正确的）与收货地址信息。

买家信息

* 国家	美国	* 省州	California	* 城市	GLENDALE
* 联系人	Mikeloff Brothers	公司名称		* 联系方式	8182468423
email	3691jk9szp19ltx@marketp	* 邮编	91204-1912		
* 联系地址1	4514 SAN FERNANDO RD				
联系地址2					

点击保存。

系统生成 RMA 退货、RMA 重发单。

4. 创建批发 RMA

业务背景：如有批发客户，批量退货时，无法按照每个历史发货单创建 RMA 时使用此功能，或在正常工作中找不到原始发货单或不清楚发货单时使用此功能

Step 1 填写退货原因，选择仓库

创建批发RMA

×

*退货原因

-- 请选择 --

备注

请填写详细的退货信息

填写退货原因

处理RMA 仓库

*国家

-- 请选择 --

*仓库

-- 请选择 --

选择仓库

产品SKU处理

退货信息

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

退款信息

提交

关闭

处理RMA仓库 

*国家

-- 请选择 --

*仓库

-- 请选择 --

选择仓库

产品SKU处理

退货信息

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

提交 关闭

Step 2 按照电商客服的需求填写退货信息，或只填写退款信息

创建批发RMA

×

产品SKU处理

按照电商客服需求填写退货信息，或只记录退款信息

退货信息

添加

产品SKU	处理方式	增值服务	退货数量	操作
-------	------	------	------	----

退款信息

币种美元

总金额

添加

产品SKU	退货数量	金额	操作
-------	------	----	----

备注

请填写退货信息，有助于仓库收货

上传照片

选择...

上传

提交

关闭

提交 关闭

Step 3 填写退货信息。处理数量

添加产品信息

*产品SKU

处理数量

产品名称

添加

Step4 填写地址信息点击保存

创建批发RMA

买家信息

*国家

--请选择--

*省州

--请选择--

*城市

*联系人

公司名称

*联系方式

email

*邮编

*联系地址1

联系地址2

提交

关闭

点击保存。
系统生成 RMA 退货、RMA 退款单。