

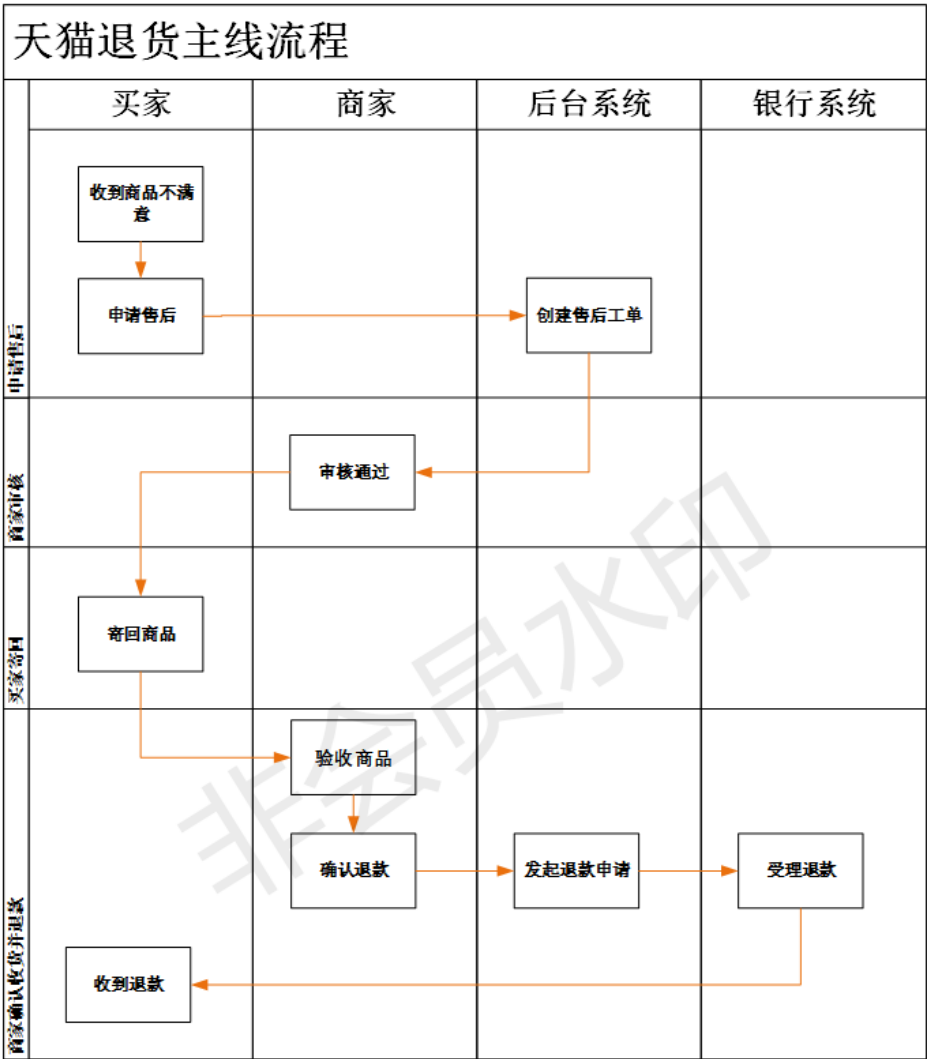
# 7. 还原天猫退货流程图

## 天猫退货

### 一、关键逻辑

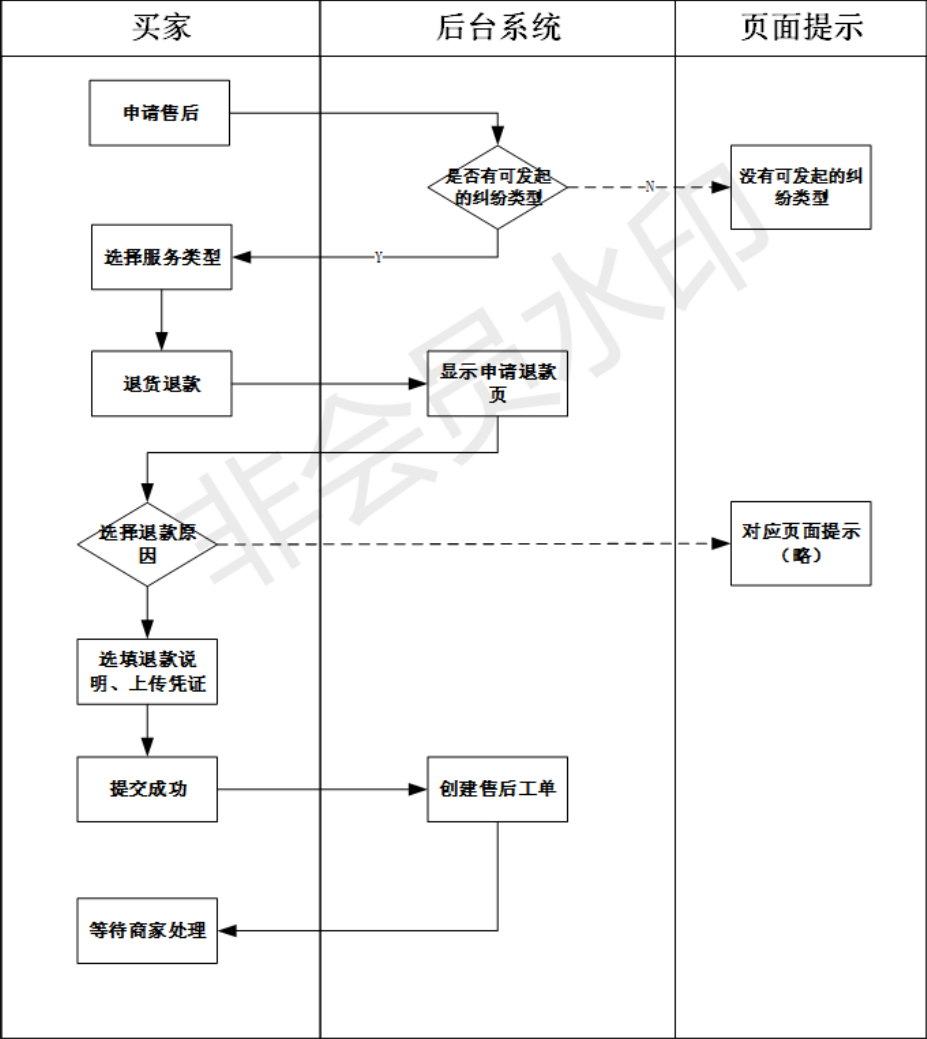
角色	买家	后台系统	商家	物流系统	快递员	银行系统
事项	申请售后 寄回商品 收到退款	创建售后工单 更新售后记录 创建寄件工单 更新物流信息 创建退款工单	审核售后工单 验收商品 确认退款	分配快递员 记录物流信息	上门取件	受理退款

### 二、主线流程

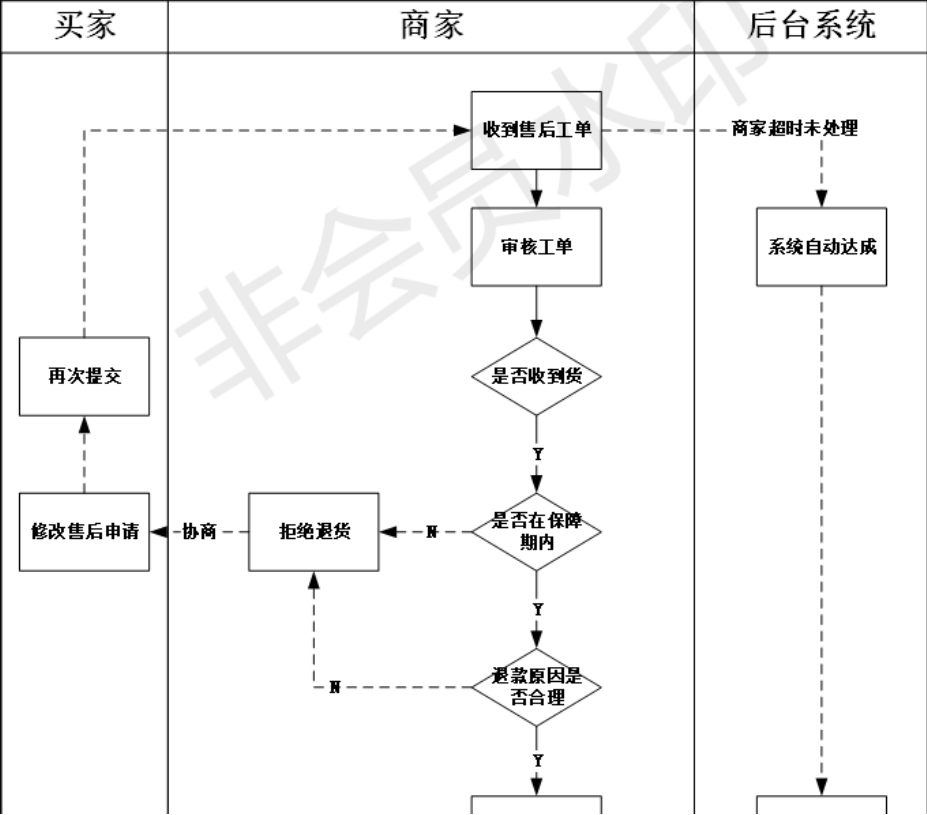


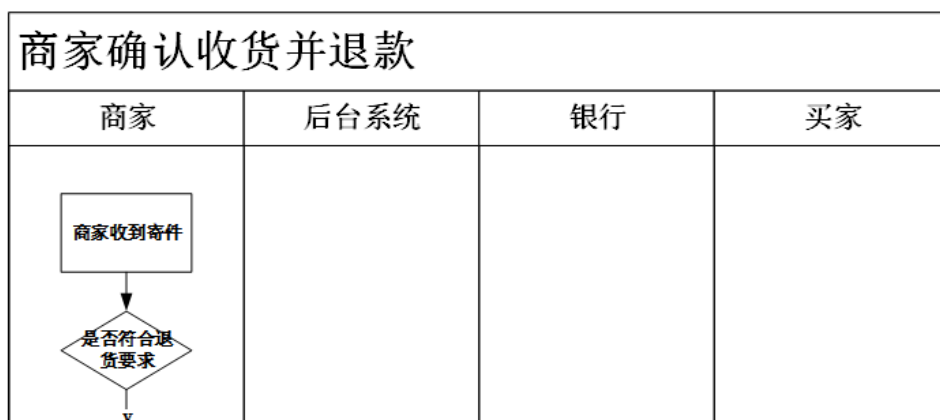
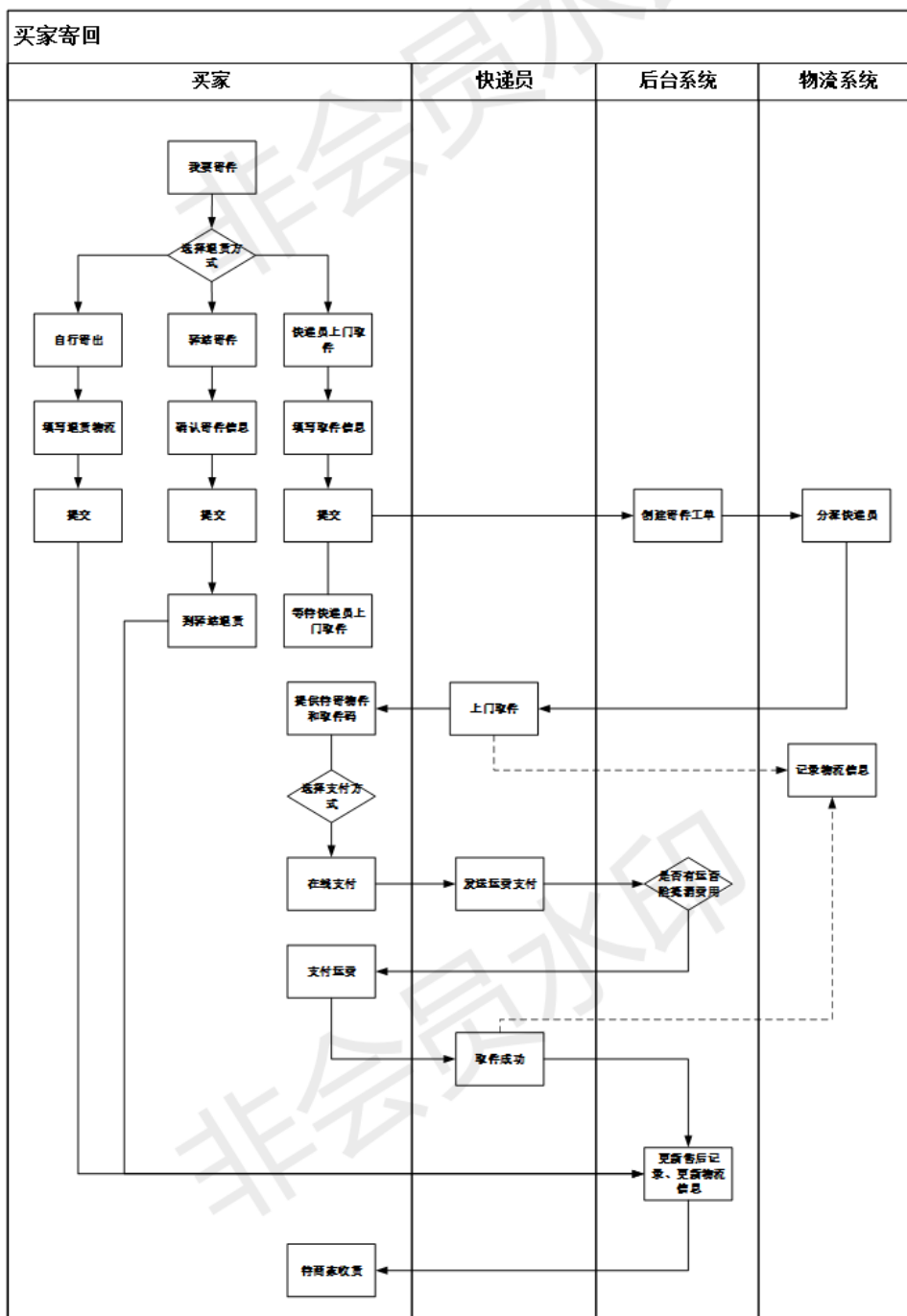
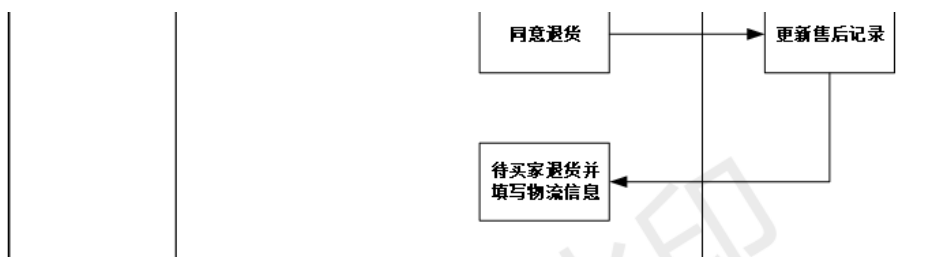
针对各阶段流程，拆分、细化流程如下：

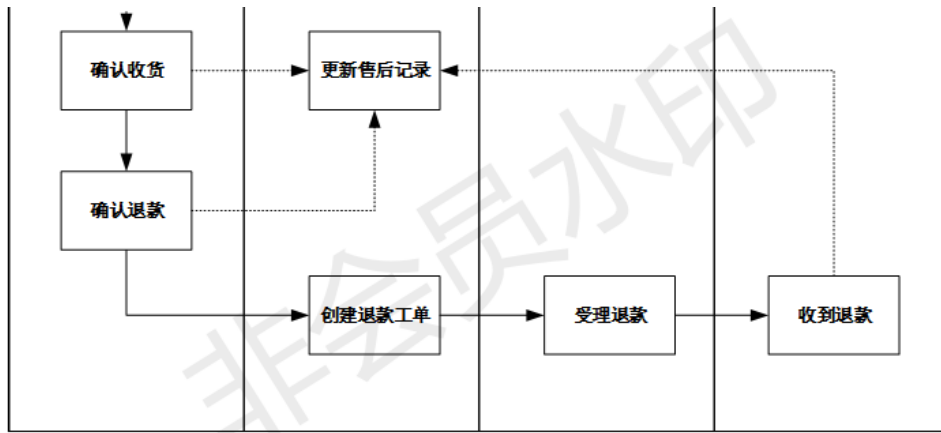
申请售后



商家审核







小笔记：细枝末节有很多，未全部在流程图中体现，例如：库存、保险赔付等系统，流程中的其他异常流程等。待对天猫系统深入了解后优化。