# 天猫退货

## 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 | 创建售后工单 | 审核售后工单 | 分配快递员 | 上门取件 | 受理退款 |
| 寄回商品 | 更新售后记录 | 验收商品 | 记录物流信息 |  |  |
| 收到退款 | 创建寄件工单 | 确认退款 |  |  |  |
|  | 更新物流信息 |  |  |  |  |
|  | 创建退款工单 |  |  |  |  |

## 主线流程



**针对各阶段流程，拆分、细化流程如下：**







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。