

任务十八 Shopee 平台退货/退款处理流程

教学目标

知识目标

1. 了解退货退款处理流程；
2. 了解退货退款原因的类型和不同原因的处理方式。

技能目标

1. 能够处理退货退款申请，完成退货退款流程。
2. 能够处理退货退款争议。

教学时长

20min

任务导入

A 职业技术学院的学生小吴，作为 Shopee 平台店铺的运营人员，需要负责处理 Shopee 平台店铺的退货退款申请。当前 Shopee 平台上分别有退货申请、未收到包裹退款申请、退款不退货申请，小吴应该怎么处理？

任务分析

买家可以在未收到货、货物损坏或其他、少件或收到假冒品牌的商品等情况下要求退货/退款。当买家发起申请时，需要卖家在指定时间内对退货退款申请进行回应，否则系统会自动退款给卖家，因此，小吴需要及时跟进 Shopee 平台退货退款申请。

任务属性

岗：本任务可以培养跨境物流助理岗位的辅助开展物流订单处理能力；

本任务可以培养跨境物流专员岗位的异常处理和风险预警能力；

本任务可以培养跨境电商运营专员岗位的平台使用能力。

课：本任务适用于《跨境电子商务（730702）》专业—《跨境物流实务》课程；

本任务适用于《跨境电子商务（530702）》专业—《跨境电商运营》课程。

本任务适用于《跨境电子商务（530702）》专业—《跨境电子商务基础》课程。

赛：本任务有助于《全国职业院校技能大赛-ZZ020 电子商务运营赛项》模块三：直播销售及客户服务—任务 3：客户异议处理。

证：本任务有助于《电子商务师五级》职业考试的学习。

任务实施

买家在单击“确认收货”按钮前，可以根据“Shopee 履约保证”提出退货/退款申请，提出该申请的条件如下：

- (1) 买家未收到商品；
- (2) 商品有瑕疵及/或在运送过程中受损；
- (3) 卖家寄送未符合约定规格的商品（如错误的尺寸、颜色等）给买家；
- (4) 买家收到的商品实质上与卖家所刊登的商品描述不符。

查看退货申请

步骤 1：买家发起的申请退款订单会在“退款/退货”页面【订单 (Order)】>【退货/退款 (Return/Refund)】>【新申请 (New Request)】中展示。

The screenshot shows the Shopee Seller Portal interface. On the left, there is a sidebar with various navigation options: Shipment, Order, Product, Marketing Centre, Customers, and General. The 'Return/Refund' option is highlighted with a red border. The main content area has a header with tabs: All, Unpaid, To ship, Shipping, Completed, Cancellation, and Return/Refund (which is currently selected and highlighted in red). Below the header, there is a message: "Requests here are pending your validation. You may raise a dispute if you do not receive the item(s), or item(s) received is unsatisfactory." There are filters for Order Creation Date (set to 2023/11/11 - 2023/12/11) and a search bar. A table titled "1 Orders" lists a single return request:

Product(s)	Refund Amount	Status	Countdown	Return Reason	Actions
Jemel Tent 8 x1 hemrah Ca...	RM295.28	Shopee Reviewing	Parcel not delivered	Refund Return Refund Details	

At the bottom of the page, there is a URL: <https://seller.shopee.com.my/portal/sale/return/155907248296637>.

图 15-1

退货申请卖家端显示如下图所示：单击【退货原因（Return Reason）】，在下拉栏查看所有的买家退货原因。

Product(s)	Refund Amount	Status	Countdown	Return Reason	Actions
12 nolding camping table woodex1 Variation: 120*60*45 pine wood	RM149.00	Return Pending		All Parcel not delivered Missing quantity/accessories Empty/Suspicious Parcel Received wrong item Damaged item Faulty item Expired Product(s) Counterfeit product Item does not fit	Refund Return Refund Details
Call oldab... Variation: Iron Mesh Rack	RM57.80	Request Can...		Tracking N... 51	Image Return Refund Details

图 15-2

步骤 2：卖家发起申请后，会由 shopee 发起审查。Shopee 将协助审核所有卖家的所有初始退货/退款请求。

with lo... -12 people can use it khemah Ca...	RM295.28	Shopee Reviewing	Parcel not delivered	Refund
Variation: off white 4-7people				Return Refund Details

图 15-3

向 Shopee 提出争议

步骤 1：买家有 3 天时间可以接受退款请求或退款退货请求，也可以在此期间提出争议。
买家可点击【接受（Accept）】接受退款或者退货/退款，点击【争议（Dispute）】提出争议。

Watch Analog	\$9.49	Respond in 1 day	Received the wrong product(s) (e.g. wrong size, wrong colour, different product)	Accept Dispute
		Refund Approved by Shopee Respond to Shopee's decision by 05-06-2021.		Return Refund Details

图 15-4

步骤 2：选择【向 Shopee 提出争议（Dispute to Shopee）】下的【选择原因（Select Reason）】。

若对 Shopee 批准买家退款（不退货）提出异议，卖家可以选择以下原因之一：

我已发货并有运输收据；

我已按照买家的订单寄出了正确的物品；

我寄出无瑕且完好的物品选择适当的争议原因，单击【继续（Continue）】。

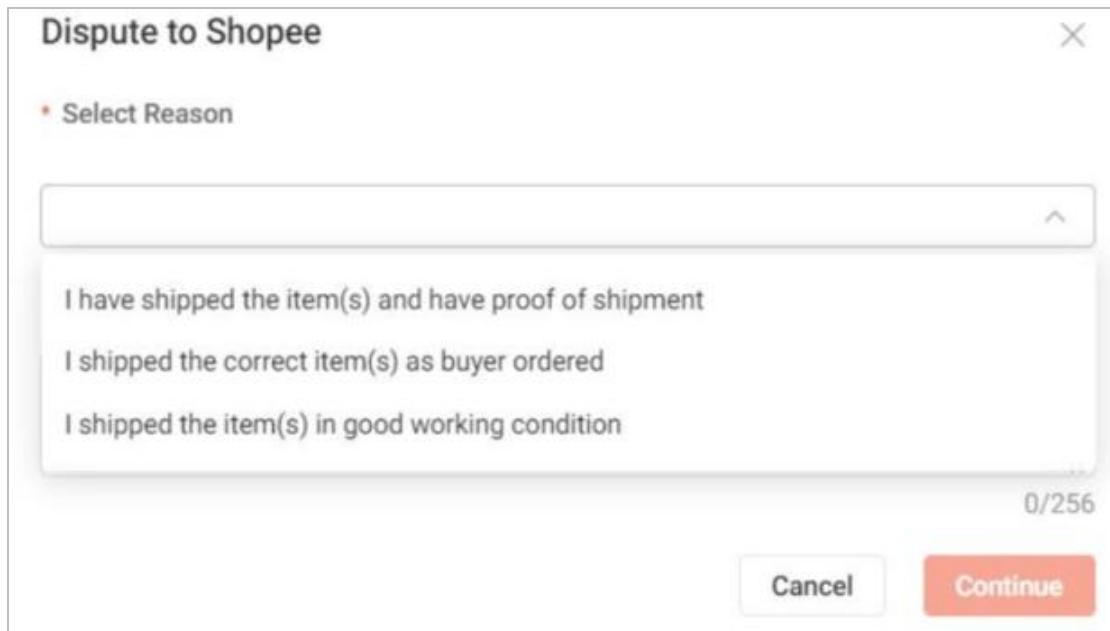


图 15-5

当买家退回商品后，卖家可以根据以下状况提出异议：

没有收到退货包裹；

收到包裹但该包裹状况与卖家出货时不一致（例如：商品遭到损坏、不完整或不正确）；

收到包裹但买家提交错误的申请，单击【继续（Continue）】。

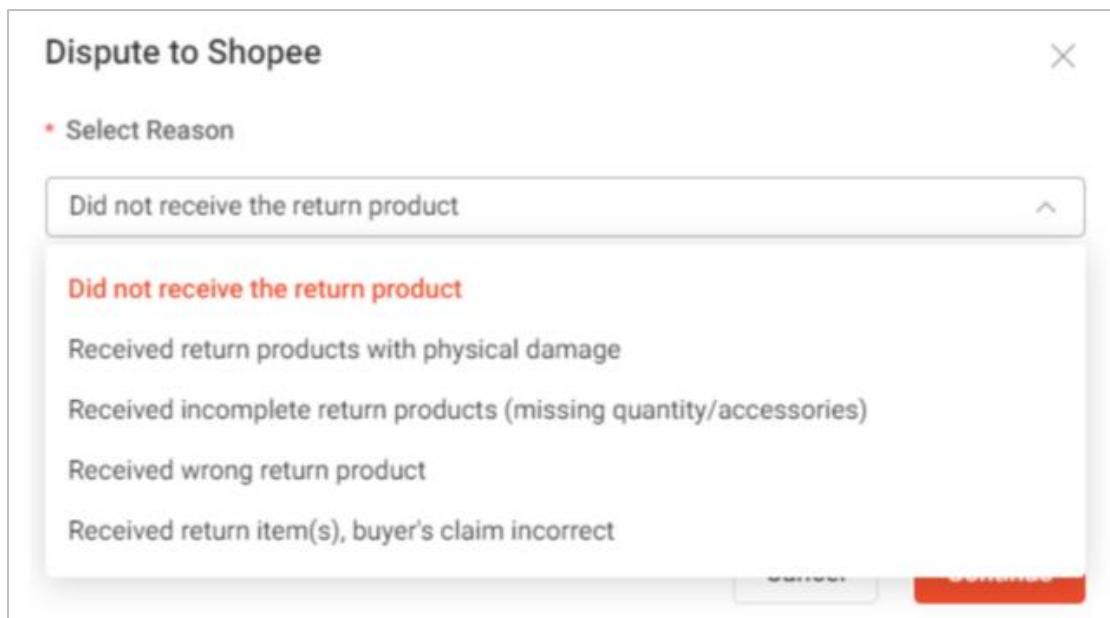


图 15-6

步骤 3：选择并附上支持争议所需的照片/视频证据列表，然后单击【提交（Submit）】。

步骤 4：卖家提交争议后，退货/退款请求将移至【已回复（Responded）】选项卡。Shopee 代理将审核该案例，卖家可以在【退货退款详细信息（Return Refund Details）】下查看进

度。

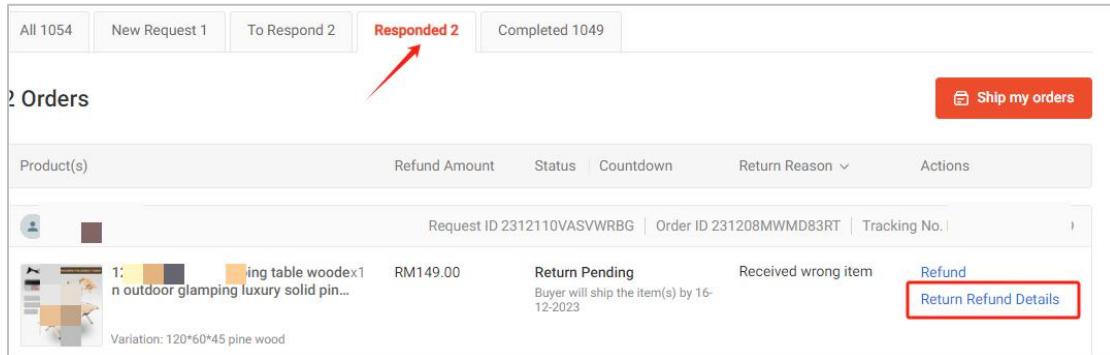


图 15-7

包裹未送达退货

如果【退货理由 (Return Reason)】是【包裹未送达 (Parcel not delivered)】，如果使用 Shopee 物流则卖家无法在界面中提出争议，无需回应任何有关的退货/退款申请。界面如下图所示。

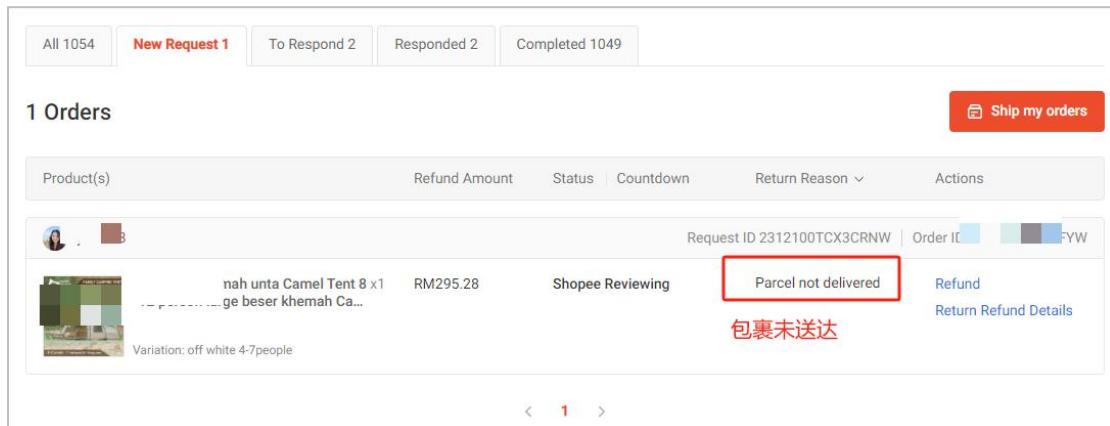


图 15-8

小提示

如果卖家使用 Shopee 支持的物流（SSL）渠道寄出该订单，Shopee 将调查包裹的运输状态并在以下情况下补偿卖家：

运输伙伴遗失包裹；

运输伙伴将包裹递送到错误的地址（包裹无法被取回）；

商品因在运输过程中遭到损坏，而未递送。

如果运输伙伴已开始安排将商品退还予卖家，卖家将不会获得补偿。

如果卖家使用非 SSL 渠道寄出该订单，Shopee 将要求卖家提供运输收据（例如运单、airway bill 和/或快递单号）。卖家须在 2 天内回应 Shopee。

Shopee 批准买家退货

如果 Shopee 决定批准买家退回商品，卖家可以在买家退货之前做出以下选择：

如果卖家不要求买家退货，可以选择在买家退货前向其提供部分退款的选择，点击【提供部分退款（Offer Partial Refund）】。如果卖家想要提供全额退款，系统将自动处理该退款，买家则不需退回商品。

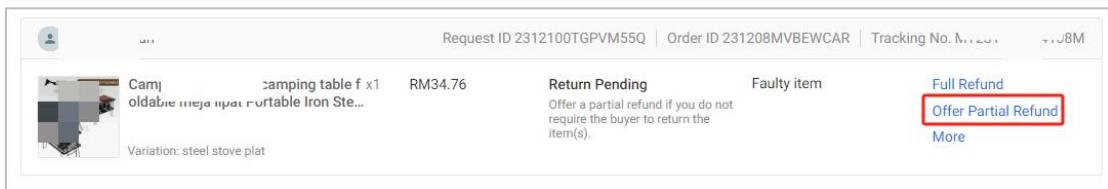


图 15-9

一旦卖家提供了部分退款的提案，买家可以选择：

- a. 接受卖家的部分退款提案且不用退回商品
- b. 驳回卖家的提案并提出新的退款金额
- c. 继续退货，要求全额退款

在回应买家的提案 (b) 时，卖家可以：

- (1) 接受提议，买家将不需要退回商品
- (2) 提议新的部分退款金额。
- (3) 同意全额退款，但不需要买家退货

未在规定时间内处理，系统将判定买家按照提案 c 进行退货及全额退款

如果买家退货包裹已经被物流合作伙伴安排了寄件或揽收，您就不需要采取任何行动，

Shopee 将检查退回的商品。

小提示

若卖家欲提供部分退款，则可以针对买家提议的数额进行最多 3 次的协商；
买卖家需在 1 天内对彼此的提议数额作出回应，否则系统将终止双方的协商流程。
若双方达成共识，系统将根据协商后的数额处理退款，买家不需退货。
若双方没有在 1 天内做出回应，买家则必须退回该商品。

等待商品退还

如最终确认退货，买家须在 5 天内寄出退货包裹。退回的商品将被运回卖家的退货地址。商品退货进度可在【退货/退款（Return/Refund）】的【状态栏（Status）】中查询。

Product(s)	Refund Amount	Status	Countdown	Return Reason	Actions
 Request ID 2312110VASVWRBG Order ID 231208MWMD83RT Tracking No. N camping table woodex1 ping luxury solid pin... <small>Variation: 120*60*45 pine wood</small>	RM149.00	Return Pending Buyer will ship the item(s) by 16-12-2023		Received wrong item	Refund Return Refund Details

图 15-10

如果完好无损地收到商品，卖家需要点击【退款（Refund）】，将货款返回买家账户，如果收货后存在争议可向 shopee 发起争议。需要在 5 日内完成答复，否则买家将得到退款。

Product(s)	Refund Amount	Status	Countdown	Return Reason	Actions
 Request ID 2312100TCX3CRNW Order ID with logo person large besar khemah Ca... <small>Variation: off white 4-7people</small>	RM295.28	Shopee Reviewing		Parcel not delivered	Refund Return Refund Details

图 15-11

任务实训

实训素材

平台上一共有三条退货/退款申请：

- 1.买家未收到商品，请求退款的申请
- 2.买家收到商品，但是缺少配件，请求退货的申请
- 3.买家收到商品，要求退货，退货理由是商品存在瑕疵，提交了相关材料并由 Shopee 平台审核认定通过。

实训要求

对于 3 种退货退款申请分别进行处理。