

# godomall manual

고객 교환/반품/환불신청 관리

## 앱 기능 안내

### 1) 주요 기능

- 구매자가 직접 쇼핑몰 마이페이지에서 “교환/반품/환불신청”이 가능합니다.
- 운영자는 구매자가 신청한 주문 확인 및 "승인" 또는 "거절" 처리를 할 수 있습니다.
- 고객 교환/반품/환불신청 주문은 "교환신청 관리, 반품신청 관리, 환불신청 관리"의 각각의 탭 페이지에서 확인 가능합니다.
- 구매자가 "교환/반품/환불신청"한 주문은 운영자가 "승인"처리하기 전까지 관리자 화면 내 원주문의 상태는 변경되지 않고 기존의 주문상태를 유지합니다.
- 운영자가 고객 신청 건을 "승인"처리하면 원주문의 상태는 "교환접수/반품접수/환불접수" 상태로 변경되며, "교환/반품/환불 리스트"로 이동됩니다.
- 운영자가 "거절"처리한 주문은 쇼핑몰 마이페이지에서 구매자가 "교환/반품/환불 재신청"이 불가능합니다.
- 자동환불을 사용 하는 경우, 결제완료 주문 건을 환불 신청 시 자동으로 환불 완료 처리 됩니다.

### 2) 추가 메뉴 구성

- (관리자) 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

## 관리자 화면 : 기본설정 > 주문 정책 > 주문 기본 설정

### 주문 기본 설정

저장

#### 주문 설정 ?

결제페이지  
청약의사 재확인 설정 ☒ 사용함 ☐ 사용안함

자동배송완료 ☐ '배송중'으로 주문상태 변경한 뒤 7 일 후 '배송완료'로 자동 주문상태 변경  
☒ 사용안함

자동구매확정 ☐ '배송완료'로 주문상태 변경한 뒤 7 일 후 '구매확인'으로 자동 주문상태 변경  
☒ 사용안함

1 고객 교환/반품/환불  
신청기능 사용설정 ☐ 사용함 ☒ 사용안함  
■ 사용안함 선택 시 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불 신청할 수 없습니다.

1-1

#### 고객 교환/반품/환불 신청기능 사용설정

2 ☒ 사용함

☐ 고객 교환/반품/환불 신청 주문 표기 ☐ 공급사 관리자 동일적용

■ 체크 시 주문리스트와 주문상세페이지에 고객 클레임 신청정보(고객 교환/반품/환불 신청정보)가 표기됩니다.

☐ 사용안함

■ 사용안함 선택 시 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불 신청할 수 없습니다.

2-2

주문번호별

상품주문번호별

고객 클레임 신청 주문 제외

검색 16개 / 전체 146개 ( 검색된 주문 총 결제금액 : 575,741원 )

| 번호                       | 상장구분        | 주문일시                | 주문번호             | 주문자                       | 주문상품                   | 총 상품금액  | 총 배송비  | 총 주문금액  | 결제방법   | 결제상태 |
|--------------------------|-------------|---------------------|------------------|---------------------------|------------------------|---------|--------|---------|--------|------|
| <input type="checkbox"/> | 기<br>준<br>물 | 2019-10-28<br>17:07 | 1910281707388620 | 김고도<br>(godo_member/일반회원) | 반품신청<br>립스틱-PINK 외 1 건 | 35,900원 | 2,500원 | 38,400원 | 무<br>미 | 결제확인 |
| <input type="checkbox"/> | 기<br>준<br>물 | 2019-10-28<br>17:06 | 1910281706281798 | 김고도<br>(godo_member/일반회원) | 교환신청<br>발'아이제도우        | 25,000원 | 2,500원 | 27,500원 | 무      | 결제확인 |
| <input type="checkbox"/> | 기<br>준<br>물 | 2019-10-28<br>17:05 | 1910281705333058 | 김고도<br>(godo_member/일반회원) | 라운드-아이제도우              | 8,900원  | 2,500원 | 11,400원 | 무      | 결제확인 |

“고객이 쇼핑몰에서 직접 교환/반품/환불 신청이 가능하도록 사용 설정할 수 있습니다.”

① 고객 교환/반품/환불 신청기능 사용설정 : 구매자에게 고객 교환/반품/환불 신청기능에 대한 사용여부를 설정할 수 있습니다.

- 앱 설치 후 “고객 교환/반품/환불 신청기능 사용 설정”을 ‘사용함’으로 설정하여야 쇼핑몰에서 고객이 교환/반품/환불신청을 진행할 수 있습니다.
- 사용함 : 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불을 신청할 수 있습니다.
  - a. ‘사용함’ 선택 시 [1-1]처럼 “고객 교환/반품/환불 신청 주문표기”를 선택할 수 있는 조건이 노출됩니다.
- 사용안함 : 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불을 신청할 수 없습니다.

② 고객 교환/반품/환불 신청 주문표기 : 체크 후 주문 기본 설정 저장 시, [2-2]의 ③번 처럼 고객이 교환/반품/환불을 신청한 주문 건에 아이콘이 표기되어 빠르게 확인할 수 있습니다.

- 주문 상세 및 주문 리스트에 모두 적용됩니다.
- “공급사 관리자 동일적용” 체크 시 공급사 관리자에도 동일하게 적용됩니다.

③ 주문상품 항목 내 “교환/반품/환불신청” 아이콘은 관리자에서 승인 및 거절 처리를 완료 시 자동으로 노출되지 않습니다.

- 주문리스트 상단의 “고객 클레임 신청 주문 제외” 체크 시, 쇼핑몰에서 고객이 신청한 교환/반품/환불에 대해 승인 및 거절 처리를 하지 않은 건은 제외하고 검색됩니다.

## 관리자 화면 : 기본설정 > 주문 정책 > 주문 기본 설정

주문 기본 설정 저장

주문 설정 ?

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 결제페이지<br>정약의사 재확인 설정     | <input checked="" type="radio"/> 사용함 <input type="radio"/> 사용안함  |
| 자동배송완료                   | <input type="radio"/> '배송중'으로 주문상태 변경한 뒤 7 일 후 '배송완료'로 자동 주문상태 변경<br><input checked="" type="radio"/> 사용안함   |
| 자동구매확정                   | <input type="radio"/> '배송완료'로 주문상태 변경한 뒤 7 일 후 '구매확인'으로 자동 주문상태 변경<br><input checked="" type="radio"/> 사용안함  |
| 환불 진행 재확인<br>사용설정        | <input type="radio"/> 사용함 <input checked="" type="radio"/> 사용안함<br>■ 환불 처리 시 환불 진행 여부를 한번 더 확인하여 안전하게 환불 처리를 할 수 있습니다.   |
| 고객 교환/반품/환불<br>신청기능 사용설정 | <input checked="" type="radio"/> 사용함<br><input checked="" type="checkbox"/> 고객 교환/반품/환불 신청 주문 표기 ( <input checked="" type="checkbox"/> 공급사 관리자 동일적용 )<br>■ 체크 시 주문리스트와 주문상세페이지에 고객 거래임 신청정보(고객 교환/반품/환불 신청정보)가 표기됩니다.<br><input type="radio"/> 사용안함 ■ 사용안함 선택 시 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불 신청할 수 없습니다. |
| 자동환불 사용설정                | <input type="radio"/> 사용함 <input checked="" type="radio"/> 사용안함<br>■ 사용함으로 설정 시 구매자가 환불을 요청하는 경우 별도의 승인없이 바로 환불완료 처리 됩니다.<br>- 자동 환불 완료는 <b>전체환불 요청</b> 시에만 처리되며, 주문상태가 "입금완료 상태의 그룹(결제완료)"인 경우에만 자동 환불 처리 됩니다.  |
| 자동환불 상품범위                | <input checked="" type="radio"/> 제한 없음 <input type="radio"/> 공급사 상품 제외<br>■ 공급사 상품 제외 선택 시, 환불 요청 주문 건에 공급사 상품이 포함된 경우 운영자 승인을 통한 환불로 처리하여야 합니다.   |
| 자동환불 결제수단                | <input checked="" type="checkbox"/> PG결제 (신용카드)<br>■ 무통장 입금/계좌이체/가상계좌/에스크로/후대폰결제/네이버페이 로 결제한 주문은 자동 환불이 불가능합니다.  |
| 자동환불 추가설정                | 재고 수량 복원 설정 <input type="radio"/> 복원함 <input checked="" type="radio"/> 복원안함<br>쿠폰 복원 설정 <input type="radio"/> 복원함 <input checked="" type="radio"/> 복원안함  |

“ 자동환불 기능을 사용하는 경우, 운영자 승인 없이 자동으로 환불이 완료 처리 됩니다. ”

③ 고객 교환/반품/환불 신청기능 사용 설정이 “사용함” 인 경우, 자동환불 관련 설정 항목이 노출 됩니다.

④ 자동환불 사용설정에 따라 “결제완료 ” 상태의 주문 건이 구매자 환불신청 시 자동 환불 완료 처리 됩니다.

- **사용함** : 자동환불 기능 사용 가능  
사용함 처리 시 결제완료 주문건을 구매자가 환불 신청 시 자동으로 환불완료 처리 됩니다.
- **사용안함** : 자동환불 기능 사용 안함 처리  
사용안함 처리 시 결제완료 주문건 환불요청 시 운영자가 환불 승인처리를 해야 환불 진행을 할 수 있습니다.

⑤ 자동환불 상품범위를 설정할 수 있습니다.

- **제한없음** : 쇼핑몰 내 전체 상품에 대해 자동환불 기능 이용 가능합니다.
- **공급사 상품 제외** : 공급사 상품을 제외한 본사 상품에 대해서만 자동환불기능 이용이 가능합니다.

⑥ 자동환불 결제 수단은 “PG 결제(신용카드)” 주문건에 대해서만 사용 가능합니다.

- 전액 할인 및 0원 결제 주문건의 경우에도 환불 요청 시 자동환불 처리가 가능합니다.
- 카카오페이 / 페이코 간편결제 연동이 되어 있는 경우, 자동환불 결제 수단에서 선택 가능하며 선택 시 카카오페이/페이코로 결제한 주문건을 전체 취소 시 자동환불이 가능합니다.



- 자동환불 기능은 “결제완료” 주문건에 대해 **전체 환불 요청** 시에만 적용됩니다.
- 부분환불 요청 시에는 자동환불 기능 이용이 불가하며, 기존과 동일하게 운영자 승인 후 환불 처리 가능합니다.

## 관리자 화면 : 기본설정 > 주문 정책 > 주문 기본 설정

### 주문 기본 설정

저장

#### 주문 설정 ?

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 결제페이지<br>정약의사 재확인 설정     | <input checked="" type="radio"/> 사용함 <input type="radio"/> 사용안함  |
| 자동배송완료                   | <input type="radio"/> '배송중'으로 주문상태 변경한 뒤 <input type="text" value="7"/> 일 후 '배송완료'로 자동 주문상태 변경<br><input checked="" type="radio"/> 사용안함  |
| 자동구매확정                   | <input type="radio"/> '배송완료'로 주문상태 변경한 뒤 <input type="text" value="7"/> 일 후 '구매확인'으로 자동 주문상태 변경<br><input checked="" type="radio"/> 사용안함   |
| 환불 진행 재확인<br>사용설정        | <input type="radio"/> 사용함 <input checked="" type="radio"/> 사용안함<br>■ 환불 처리 시 환불 진행 여부를 한번 더 확인하여 안전하게 환불 처리를 할 수 있습니다.   |
| 고객 교환/반품/환불<br>신청기능 사용설정 | <input checked="" type="radio"/> 사용함<br><input checked="" type="checkbox"/> 고객 교환/반품/환불 신청 주문 표기 ( <input checked="" type="checkbox"/> 공급사 관리자 동일적용 )<br>■ 체크 시 주문리스트와 주문상세페이지에 고객 클레임 신청정보(고객 교환/반품/환불 신청정보)가 표기됩니다.<br><input type="radio"/> 사용안함 ■ 사용안함 선택 시 쇼핑몰에서 구매자가 직접 교환/반품/환불 신청할 수 없습니다. |
| 자동환불 사용설정                | <input type="radio"/> 사용함 <input checked="" type="radio"/> 사용안함<br>■ 사용함으로 설정 시 구매자가 환불을 요청하는 경우 별도의 승인없이 바로 환불완료 처리 됩니다.<br>- 자동 환불 완료는 <b>전제환불 요청</b> 시에만 처리되며, 주문상태가 <b>"입금완료 상태의 그룹(결제완료)"인 경우에만</b> 자동 환불 처리 됩니다.   |
| 자동환불 상품범위                | <input checked="" type="radio"/> 제한 없음 <input type="radio"/> 공급사 상품 제외<br>■ 공급사 상품 제외 선택 시, 환불 요청 주문 건에 공급사 상품이 포함된 경우 운영자 승인을 통한 환불로 처리하여야 합니다.   |
| 6<br>자동환불 결제수단           | <input checked="" type="checkbox"/> PG결제 (신용카드)<br>■ 무통장 입금/계좌이체/가상계좌/에스크로/후대론결제/네이버페이 로 결제한 주문은 자동 환불이 불가능합니다.  |
| 7<br>자동환불 추가설정           | 재고 수량 복원 설정 <input type="radio"/> 복원함 <input checked="" type="radio"/> 복원안함<br>쿠폰 복원 설정 <input type="radio"/> 복원함 <input checked="" type="radio"/> 복원안함  |

“ 자동환불 기능을 사용하는 경우, 운영자 승인 없이 자동으로 환불이 완료 처리 됩니다. ”

⑥ 자동환불 결제 수단은 “PG 결제(신용카드)” 주문건에 대해서만 사용 가능합니다.

- 전액 할인 및 0원 결제 주문건의 경우에도 환불 요청 시 자동환불 처리가 가능합니다.
- 카카오페이 / 페이코 간편결제 연동이 되어 있는 경우, 자동환불 결제 수단에서 선택 가능하며 선택 시 카카오페이/페이코로 결제한 주문건을 전체 취소 시 자동환불이 가능합니다.

⑦ 자동환불 주문건에 대한 재고수량 / 쿠폰 복원 여부를 설정할 수 있습니다.

- 기본 설정은 복원 안함으로 적용 되므로, 복원을 원하시는 경우 설정을 복원으로 변경하여 사용 바랍니다.

TIP

- PG 결제(신용카드), 전액할인 및 마일리지,예치금 결제 건 등 0원 주문 건에 대해서 자동환불 처리 가능합니다.
- 카카오페이 / 페이코 연동 상점에서는 “자동환불 결제수단 ” 에 선택항목이 출력되며, 설정 시 자동환불 기능 이용 가능합니다.

## 관리자 화면 : 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

### 고객 교환/반품/환불신청 관리

주문 검색

상점

☒ 전체
 ☐ 기준점
 ☐ 영동점
 ☐ 일문점

공급사 구분

☒ 전체
 ☐ 본사
 ☐ 공급사
 공급사 선택

1 검색어

주문번호

주문번호 전체를 정확히 입력하세요

2 기간검색

주문일

2020-04-23 ~ 2020-04-29

오늘 7일 15일 1개월 3개월 1년

3 처리상태

☒ 전체
 ☐ 신청
 ☐ 승인
 ☐ 거절

상세검색 필터

검색

교환신청 관리 (전체 4 | 신청 3 | 처리완료 1)

반품신청 관리 (전체 3 | 신청 3 | 처리완료 0)

환불신청 관리 (전체 5 | 신청 5 | 처리완료 0)

### 교환신청 관리

검색 3개 / 전체 171개 (검색된 주문 총 결제금액 : 66,400원)

주문번호

20개 보기

조회항목설정

선택한 주문들

승인처리

거절처리

SMS발송

| 번호                       | 상점구분 | 주문일시 | 신청일시             | 처리일시             | 사유   | 주문번호             | 주문자            | 상품주문번호 | 주문상품                 | 주문상태 | 신청수량 | 상품금액    | 총 상품금액  | 배송비    | 총 배송비  | 결제방법 | 처리상태 | 비고        | 주문유형 |
|--------------------------|------|------|------------------|------------------|------|------------------|----------------|--------|----------------------|------|------|---------|---------|--------|--------|------|------|-----------|------|
| <input type="checkbox"/> | 3    | 기존점  | 2020-04-29 12:19 | 2020-04-29 12:20 | 고객변심 | 2004291219212606 | 김고도 (mmmm/비회원) | 194    | 화이트 목폴라              | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |
| <input type="checkbox"/> | 2    | 기존점  | 2020-04-29 12:16 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291216086691 | 김고도 (mmmm/비회원) | 193    | 화이트 목폴라              | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |
| <input type="checkbox"/> | 1    | 기존점  | 2020-04-29 12:15 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291215469682 | 김고도 (mmmm/비회원) | 192    | 블루 자켓<br>사이즈S, 색상:블루 | 배송완료 | 1    | 1,100원  | 1,100원  | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |

선택한 주문들

승인처리

거절처리

엑셀다운로드

1

“고객이 신청한 교환/반품/환불신청 건에 대해서 관리 및 승인, 거절 처리를 진행할 수 있습니다.”

- ① 검색어 : "주문번호 / 주문자명 / 수령자명 / 입금자명 / 아이디 / 닉네임 / 상품명 / 상품코드" 등의 검색어를 선택하여 검색이 가능합니다.
- ② 기간검색 : "주문일 / 결제확인일 / 배송일 / 배송완료일 / 구매확정일" 등의 기간을 선택하여 검색이 가능합니다.
- ③ 처리상태 : "전체/신청/승인/거절" 중 선택하여 검색이 가능합니다.
  - 신청 : 고객이 교환/반품/환불신청 후 운영자가 “승인/거절” 처리를 하지 않은 신청 상태의 주문만 검색됩니다.
  - 승인 : 고객이 교환/반품/환불신청 후 운영자가 “승인” 처리한 주문만 검색됩니다.
  - 거절 : 고객이 교환/반품/환불신청 후 운영자가 “거절” 처리한 주문만 검색됩니다.

**TIP** - 주문 검색에서 [상세검색 펼침] 클릭 시, 검색 조건을 추가로 설정할 수 있습니다.

## 관리자 화면 : 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

고객 교환/반품/환불신청 관리

주문 검색

상장

☒ 전체
 ☐ 기종품
 ☐ 영문품
 ☐ 일본품

공급사 구분

☒ 전체
 ☐ 본사
 ☐ 공급사
 공급사 선택

검색어

주문번호

추가

Enter 또는 '로 구분하여 최대 10개까지 복수 검색이 가능합니다.

상품검색

상품명

상품명에 포함된 내용을 입력하세요.

상품선택

기간검색

주문일

7일

2020-04-23

~

2020-04-29

시간 설정

처리상태

☒ 전체
 ☐ 신청
 ☐ 승인
 ☐ 거절

상세검색 설정

검색

교환신청 관리 (전체 4 | 신청 3 | 처리완료 1)

반품신청 관리 (전체 3 | 신청 3 | 처리완료 0)

환불신청 관리 (전체 5 | 신청 5 | 처리완료 0)

교환신청 관리

검색 3개 / 전체 171개 ( 검색된 주문 총 결제금액 : 66,400원 )

주문번호

20개 보기

조회항목설정

☒ 선택한 주문들
 ☐ 승인처리
 ☐ 거절처리

SMS발송

| 번호 | 상장구분 | 주문일시             | 신청일시             | 처리일시 | 사유   | 주문번호              | 주문자             | 상품주문번호 | 주문상품              | 주문상태 | 신청수량 | 상품금액    | 총 상품금액  | 배송비    | 총 배송비  | 결제방법 | 처리상태 | 비고        | 주문유형 |
|----|------|------------------|------------------|------|------|-------------------|-----------------|--------|-------------------|------|------|---------|---------|--------|--------|------|------|-----------|------|
| 3  | 기종품  | 2020-04-29 12:19 | 2020-04-29 12:20 |      | 고객변심 | 2004291219212606  | 김고도 (mmmm/씨앗회원) | 194    | 화이트 목줄라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC쇼핑 |
| 2  | 기종품  | 2020-04-29 12:16 | 2020-04-29 12:17 |      | 고객변심 | 20042912160086691 | 김고도 (mmmm/씨앗회원) | 193    | 화이트 목줄라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC쇼핑 |
| 1  | 기종품  | 2020-04-29 12:15 | 2020-04-29 12:17 |      | 고객변심 | 2004291215469662  | 김고도 (mmmm/씨앗회원) | 192    | 블루 자켓 사이즈S, 색상-블루 | 배송완료 | 1    | 1,100원  | 1,100원  | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC쇼핑 |

☒ 선택한 주문들
 ☐ 승인처리
 ☐ 거절처리

엑셀다운로드

1

고객이 신청한 교환/반품/환불신청 건에 대해서 관리 및 승인, 거절 처리를 진행할 수 있습니다.

- ④ 검색조건 변환 : '다중 검색조건' 으로 변환할 수 있습니다. '다중 검색조건'에서는 검색어를 여러 개 설정하여 검색할 수 있습니다.
- ⑤ 검색어 : 다중 검색조건인 경우, [추가] 버튼을 클릭하여 최대 3개까지 검색어 설정이 가능합니다.
- ⑥ 상품검색 : 상품관련 정보(상품명, 상품코드 등)를 검색어 조건으로 설정할 수 있으며, [상품선택]을 통하여 검색 상품을 선택할 수 있습니다.
- ⑦ 기간검색 : 다중 조건검색인 경우, 최대 6개월 이내의 주문 데이터에서 검색 가능합니다.

- [검색조건 변환] 버튼을 클릭하여 '단일 검색조건'과 '다중 검색조건' 검색 방법을 변경할 수 있습니다.

COMMERCE

7

## 관리자 화면 : 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

### 고객 교환/반품/환불신청 관리

#### 주문 검색

검색조건 변경 검색설정저장

상점 ☒ 전체 ☐ 기본점 ☐ 영문점 ☐ 일문점

공급사 구분 ☒ 전체 ☐ 본사 ☐ 공급사

검색어 주문번호 주문번호 전체를 정확히 입력하세요

기간검색 주문일 2020-04-23 ~ 2020-04-29

처리상태 ☒ 전체 ☐ 신청 ☐ 승인 ☐ 거절

상세검색조건

검색

8

교환신청 관리 (전체 4 | 신청 3 | 처리완료 1) 반품신청 관리 (전체 3 | 신청 3 | 처리완료 0) 환불신청 관리 (전체 5 | 신청 5 | 처리완료 0)

#### 교환신청 관리

검색 3개 / 전체 171개 (검색된 주문 총 결제금액 : 66,400원)

주문번호 20개 보기 조회항목설정

☒ 선택한 주문들 ☐ 승인처리 ☐ 거절처리

SMS발송

| 번호                       | 상점구분 | 주문일시 | 신청일시             | 처리일시             | 사유   | 주문번호             | 주문자             | 상품주문번호 | 주문상품명             | 주문상태 | 신청수량 | 상품금액    | 총 상품금액  | 배송비    | 총 배송비  | 결제방법 | 처리상태 | 메모   | 주문유형  |
|--------------------------|------|------|------------------|------------------|------|------------------|-----------------|--------|-------------------|------|------|---------|---------|--------|--------|------|------|--|-------|
| <input type="checkbox"/> | 3    | 기존물  | 2020-04-29 12:19 | 2020-04-29 12:20 | 고객변심 | 2004291219212606 | 김고도 (mmmm/비웃회원) | 194    | 화이트 목폴라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | <input type="button" value="고객"/> <input type="button" value="운영자"/> | PC쇼핑물 |
| <input type="checkbox"/> | 2    | 기존물  | 2020-04-29 12:16 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291216086691 | 김고도 (mmmm/비웃회원) | 193    | 화이트 목폴라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | <input type="button" value="고객"/> <input type="button" value="운영자"/> | PC쇼핑물 |
| <input type="checkbox"/> | 1    | 기존물  | 2020-04-29 12:15 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291215469682 | 김고도 (mmmm/비웃회원) | 192    | 블루 자켓 사이즈S, 색상:블루 | 배송완료 | 1    | 1,100원  | 1,100원  | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | <input type="button" value="고객"/> <input type="button" value="운영자"/> | PC쇼핑물 |

☒ 선택한 주문들 ☐ 승인처리 ☐ 거절처리

엑셀다운로드

1

고객이 신청한 교환/반품/환불신청 건에 대해서 관리 및 승인, 거절 처리를 진행할 수 있습니다.

⑧ 탭 영역 : "교환신청 관리/반품신청 관리/환불신청 관리"별 검색결과를 확인할 수 있는 페이지를 제공합니다.

- **교환신청 관리** : 구매자가 쇼핑몰 마이페이지에서 교환 신청한 주문 확인 및 "승인" 또는 "거절" 처리를 할 수 있습니다.
- **반품신청 관리** : 구매자가 쇼핑몰 마이페이지에서 반품 신청한 주문 확인 및 "승인" 또는 "거절" 처리를 할 수 있습니다.
- **환불신청 관리** : 구매자가 쇼핑몰 마이페이지에서 환불 신청한 주문 확인 및 "승인" 또는 "거절" 처리를 할 수 있습니다.
- 각각의 탭에는 구매자가 직접 신청한 교환/반품/환불신청 "전체, 신청, 처리완료" 건수가 노출됩니다.
  - ↳ **전체건수** : 운영자가 검색영역의 "기간검색" 항목에서 설정한 기간과 상관없이 교환/반품/환불신청 각각의 전체 건수가 노출됩니다.
  - ↳ **신청건수** : 전체 건수 중 운영자가 "승인/거절" 처리를 하지 않은 신청 상태의 건수가 노출됩니다.
  - ↳ **처리건수** : 전체 건수 중 운영자가 "승인" 또는 "거절" 처리를 완료한 건수가 노출됩니다.



## 관리자 화면 : 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

고객 교환/반품/환불신청 관리

주문 검색

상점

☒ 전체
 ☐ 기본몰
 ☐ 영문몰
 ☐ 일본몰

공급사 구분

☒ 전체
 ☐ 본사
 ☐ 공급사
 공급사 선택

검색어

주문번호

주문번호 전체를 정확히 입력하세요.

기간검색

주문일

2020-04-23

~

2020-04-29

오늘

7월

15일

1개월

3개월

1년

처리상태

☒ 전체
 ☐ 신청
 ☐ 승인
 ☐ 거절

상세검색로직

검색

교환신청 관리 (전체 4 | 신청 3 | 처리완료 1)

반품신청 관리 (전체 3 | 신청 3 | 처리완료 0)

환불신청 관리 (전체 5 | 신청 5 | 처리완료 0)

교환신청 관리

검색 3개 / 전체 171개 (검색된 주문 총 결제금액 : 66,400원)

주문번호

20개 보기

조회항목설정

선택한 주문들

승인처리

거절처리

| 번호                       | 상점구분 | 주문일시 | 신청일시             | 처리일시             | 사유   | 주문번호             | 주문자             | 상품주문번호 | 주문상품    | 주문상태 | 신청수량 | 상품금액    | 총 상품금액  | 배송비    | 총 배송비  | 결제방법 | 처리상태 | 메모 | 주문유형 |
|--------------------------|------|------|------------------|------------------|------|------------------|-----------------|--------|---------|------|------|---------|---------|--------|--------|------|------|----|------|
| <input type="checkbox"/> | 3    | 기본몰  | 2020-04-29 12:19 | 2020-04-29 12:20 | 고객변심 | 2004291219212606 | 김고도 (mmmm/비트회원) | 194    | 화이트 목볼라 | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | 고객 | PC쇼핑 |
| <input type="checkbox"/> | 2    | 기본몰  | 2020-04-29 12:16 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291216086691 | 김고도 (mmmm/비트회원) | 193    | 화이트 목볼라 | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | 고객 | PC쇼핑 |
| <input type="checkbox"/> | 1    | 기본몰  | 2020-04-29 12:15 | 2020-04-29 12:17 | 고객변심 | 2004291215469682 | 김고도 (mmmm/비트회원) | 192    | 블루 자켓   | 배송완료 | 1    | 1,100원  | 1,100원  | 5,000원 | 5,000원 | 카드   | 교환신청 | 고객 | PC쇼핑 |

선택한 주문들

승인처리

거절처리

9-1

### 고객 교환신청 메모

필 아이새도우

메모 내용 다른 상품 구매원함

닫기

9-2

### 운영자 교환신청 메모

방문수령

작성일시

2019-10-28 17:21:15

작성자

전체관리자 (sryoun)

교환 승인

닫기

“고객이 신청한 교환/반품/환불신청 건에 대해서 관리 및 승인, 거절 처리를 진행할 수 있습니다.”

⑨ 메모 : 구매자와 운영자가 등록한 메모를 확인할 수 있습니다.

- **메모 [고객]** : 클릭 시, 구매자가 쇼핑몰 마이페이지에서 " 교환/반품/환불신청 " 시 입력한 메모 내용이 [9-1] 팝업으로 노출됩니다.
- **메모 [운영자]** : 클릭 시, " 교환/반품/환불신청 " 건을 운영자가 " 승인 " 또는 " 거절 " 처리 시 입력한 메모 내용이 [9-2] 팝업으로 노출됩니다.

COMMERCE

9

## 관리자 화면 : 주문/배송 > 취소/교환/반품/환불 관리 > 고객 교환/반품/환불신청 관리

고객 교환/반품/환불신청 관리

주문 검색

상점

☒ 전체
 ☐ 기본점
 ☐ 영문점
 ☐ 일본점

공급사 구분

☒ 전체
 ☐ 본사
 ☐ 공급사
 

공급사 선택

검색어

주문번호

주문번호 전체를 정확히 입력하세요.

기간검색

주문일

2020-04-23 ~ 2020-04-29

오늘 7월 15일 1개월 3개월 1년

처리상태

☒ 전체
 ☐ 신청
 ☐ 승인
 ☐ 거절

상세검색로직

검색

교환신청 관리 (전체 4 | 신청 3 | 처리완료 1)

반품신청 관리 (전체 3 | 신청 3 | 처리완료 0)

환불신청 관리 (전체 5 | 신청 5 | 처리완료 0)

교환신청 관리

검색 3개 / 전체 171개 ( 검색된 주문 총 결제금액 : 66,400원 )

주문번호

20개 보기

조회상목설정

선택한 주문들

승인처리

거절처리

SMS발송

| 번호 | 상점구분 | 주문일시             | 신청일시             | 처리일시 | 사유   | 주문번호             | 주문자             | 상품주문번호 | 주문상품              | 주문상태 | 신청수량 | 상품금액    | 총 상품금액  | 배송비    | 총 배송비  | 결제방법 | 처리상태 | 메모        | 주문유형 |
|----|------|------------------|------------------|------|------|------------------|-----------------|--------|-------------------|------|------|---------|---------|--------|--------|------|------|-----------|------|
| 3  | 기본점  | 2020-04-29 12:19 | 2020-04-29 12:20 |      | 고객변심 | 2004291219212606 | 김고도 (mmmm/비정회원) | 194    | 화이트 목플라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |
| 2  | 기본점  | 2020-04-29 12:16 | 2020-04-29 12:17 |      | 고객변심 | 2004291216086691 | 김고도 (mmmm/비정회원) | 193    | 화이트 목플라           | 배송완료 | 1    | 28,000원 | 28,000원 | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |
| 1  | 기본점  | 2020-04-29 12:15 | 2020-04-29 12:17 |      | 고객변심 | 2004291215469682 | 김고도 (mmmm/비정회원) | 192    | 블루 자켓 사이즈S, 색상:블루 | 배송완료 | 1    | 1,100원  | 1,100원  | 5,000원 | 5,000원 |      | 교환신청 | 고객<br>운영자 | PC소팔 |

선택한 주문들

승인처리

거절처리

엑셀다운로드

10-1

고객 교환신청 승인처리

선택하신 1건의 주문을 교환 승인처리 하시겠습니까?

교환승인 메모 등록

취소

확인

11-1

고객 교환신청 거절처리

선택하신 1건의 주문을 교환 거절처리 하시겠습니까?

교환거절 메모 등록

취소

확인

“고객이 신청한 교환/반품/환불신청 건에 대해서 관리 및 승인, 거절 처리를 진행할 수 있습니다.”

⑩ 승인처리 : 주문리스트 내 선택된 "교환/반품/환불신청"건을 "승인" 처리 할 수 있습니다.

- [승인처리] 버튼 클릭 시, 각 신청 상태 별 운영자 "승인 메모 등록" 팝업이 [10-1] 팝업으로 노출됩니다.
- 입력된 내용은 구매자 마이페이지에 적용되어 "주문목록/배송조회 > 주문/배송상세" 페이지에서 확인 가능 합니다.
- 여러 건의 주문을 일괄로 "승인처리"할 경우, 입력된 메모는 선택된 모든 주문 건에 동일하게 적용됩니다.
- 한글/영문 대소문자/숫자/특수문자 1,000자까지 등록 가능합니다.

⑪ 거절처리 : 주문리스트 내 선택된 "교환/반품/환불신청"건을 "거절" 처리 할 수 있습니다.

- [거절처리] 버튼 클릭 시 각 신청 상태별 운영자 "거절 메모 등록" 팝업이 [11-1] 팝업으로 노출 됩니다.
- 입력된 내용은 구매자 마이페이지에 적용되어 "주문목록/배송조회 > 주문/배송상세" 페이지에서 확인 가능 합니다.
- 여러 건의 주문을 일괄로 "거절처리"할 경우, 입력된 메모는 선택된 모든 주문 건에 동일하게 적용됩니다.
- 한글/영문 대소문자/숫자/특수문자 1,000자까지 등록 가능합니다.

COMMERCE

10

## 쇼핑몰 화면 : 마이페이지 > 쇼핑정보 > 주문목록/배송조회

마이페이지

쇼핑정보

주문목록/배송조회

취소/반품/교환 내역

환불/입금 내역

포인트

혜택관리

쿠폰

예치금

마일리지

고객센터

1:1 문의

회원정보

회원정보 변경

회원 탈퇴

배송지 관리

나의 상품문의

나의 상품문의

김고도님의 회원등급은 일반회원등급입니다

등급해탈보기

주문목록/배송조회

조회기간

오늘

1월

주문목록 / 배송조회 내역 총 3 건

| 날짜/주문번호                        | 배송지 | 메인 | 상품명/옵션    | 상품금액/수량      | 주문상태      | 주문수당         |
|--------------------------------|-----|----|-----------|--------------|-----------|--------------|
| 2019/10/28<br>1910281707388620 |     |    | 립스틱-PINK  | 25,000원 / 1개 | 결제완료 (택배) | 1            |
|                                |     |    | 립스틱-RED   | 10,900원 / 1개 | 결제완료 (택배) | 1            |
| 2019/10/28<br>1910281706281798 | 메인  |    | 필 아이새도우   | 25,000원 / 1개 | 배송중 (택배)  | 구매확정<br>수취확인 |
| 2019/10/28<br>1910281705333058 | 메인  |    | 라운드-아이새도우 | 8,900원 / 1개  | 구매확정 (택배) | 리뷰쓰기         |

1-1

환불 신청

| 날짜/주문번호                        | 상품명/옵션   | 상품금액/수량      | 주문상태      | 환불수당 |
|--------------------------------|----------|--------------|-----------|------|
| 2019/10/28<br>1910281707388620 | 립스틱-PINK | 25,000원 / 1개 | 결제완료 (택배) | 1    |
|                                | 립스틱-RED  | 10,900원 / 1개 | 결제완료 (택배) | 1    |

환불사유

사유

선택하세요

메모

환불정보

은행

선택하세요

계좌번호

예금주

쇼핑몰 마이페이지에서 교환/반품/환불을 신청할 수 있습니다.

- 환불신청 : 주문상태가 “결제완료/상품준비중”일 경우 “환불신청”이 가능합니다.
  - [환불신청] 버튼 클릭 시 [1-1]환불신청 화면으로 이동됩니다.
  - “환불사유”와 “환불정보”를 입력할 수 있습니다.
- 반품신청 : 주문상태가 “배송중/배송완료”일 경우 “반품신청”이 가능합니다.
  - [반품신청] 버튼 클릭 시 반품신청 화면으로 이동됩니다.
  - “반품사유”와 “반품정보”를 입력할 수 있습니다.
- 교환신청 : 주문상태가 “결제완료/상품준비중/배송중/배송완료”일때 “교환신청”이 가능합니다.
  - [교환신청] 버튼 클릭 시 교환신청 화면으로 이동됩니다.
  - “교환사유”를 입력할 수 있습니다.

## 쇼핑몰 화면 : 마이페이지 > 쇼핑정보 > 주문목록/배송조회

마이페이지

쇼핑정보

- 주문목록/배송조회
- 취소/반품/교환 내역
- 환불/입금 내역
- 찜리스트

혜택관리

- 쿠폰
- 예치금
- 마일리지

고객센터

- 1:1 문의

회원정보

- 회원정보 변경
- 회원 탈퇴
- 배송지 관리

나의 상품문의

- 나의 상품문의

김고도님의 회원등급은 일반회원등급 입니다.

등급해택보기

쿠폰

0 장

마일리지

5,890 원

예치금

0 원

4-1

주문목록

주문상세

주문조회

주문취소

환불 상세 정보

신청 정보

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| 신청일   | 2019-10-28 17:14:22       |
| 신청 사유 | 중복주문취소                    |
| 메모    | 중복으로 주문하였습니다.             |
| 환불정보  | KB국민은행 / 0000000000 / 김고도 |
| 승인일   | 2019-10-28 18:19:55       |
| 거절사유  | 고객 변심의 경우, 환불 승인 불가       |

확인

확인/리뷰

리뷰쓰기

4 환불사유

리뷰쓰기

교환사유

리뷰쓰기

리뷰쓰기

2019/10/28

1910281705333058

메인

라운드-아이새도우

8,900원 / 1개

구매확정 (택배)

리뷰쓰기

쇼핑몰 마이페이지에서 교환/반품/환불을 신청할 수 있습니다.

- ① 사유 : 구매자 마이페이지 > "주문목록/배송조회" 페이지에서 교환/반품/환불 각각의 [사유] 버튼 클릭 시 구매자가 입력한 메모와 운영자 입력 메모를 [4-1] 팝업에서 확인할 수 있습니다.