

# 롯데ON 반품/교환관리 매뉴얼



# 목차

1. 반품관리	-----	3p
2. 교환관리	-----	9p
3. 미회수관리	-----	15p
4. FAQ	-----	20p

# 1. 반품관리

## ※ 반품처리 프로세스

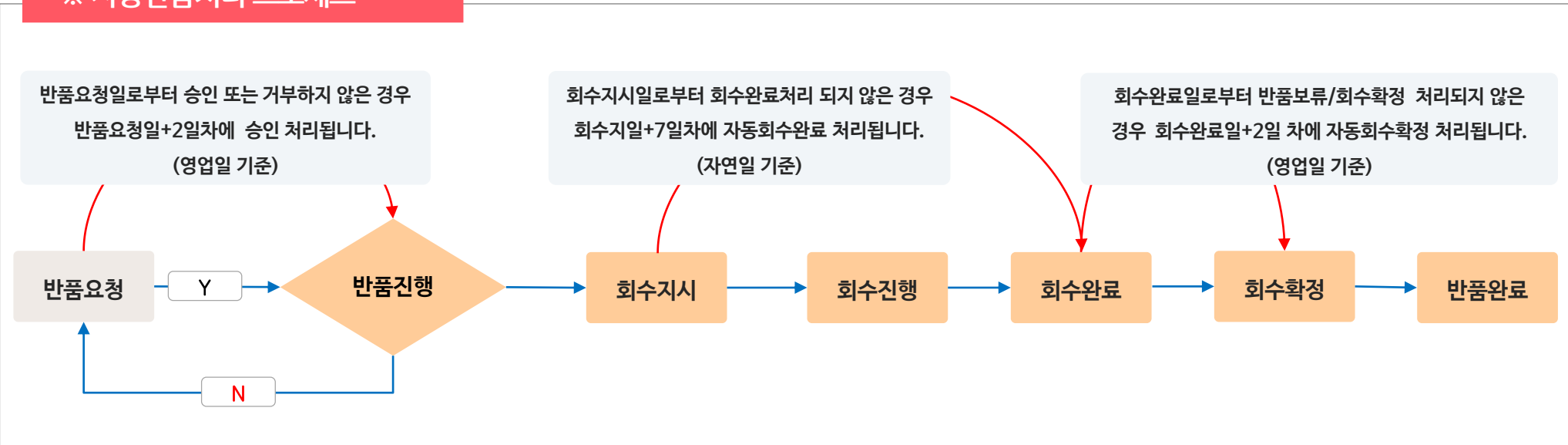
1-1. 반품관리화면

1-2. 반품 회수 처리

1-3. 반품보류등록/해제

# 01. 반품관리

## ※ 자동반품처리 프로세스



※ 상품등록 시 반품가능여부, 교환가능여부 값을 Y선택한 경우 판매자님이 직접 [승인] 또는 [거부] 처리해야 합니다.

회수지시: 반품요청건에 대해 반품승인한 상태이며 반품을 수거해야 합니다.

회수진행: 반품송장 정보를 입력한 경우 회수진행 상태로 변경됩니다.

회수완료: 반품 상품이 정상 입고되어 회수완료처리한 상태입니다.

회수확정: 반품 상품 검수 후 회수확정처리 된 상태입니다.

반품완료: 고객에게 환불된 상태입니다.

# 01. 반품관리

## 1-1. 반품관리 화면

반품관리 ?

회수지시 ? 0건   회수진행 ? 0건   회수완료 ? 0건   회수확정 ? 0건   반품보류 ? 0건

반품관리

회수지시일 \* 2021-03-10 ~ 2021-03-16   최근 7일   배송유형 \* 직접배송

주문정보   주문번호   상장번호   상장번호   상품번호   상장번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태   전체(주문진행상태)   전체(예약처리구분)

송장번호

초기화   조회

반품 목록

송장번호일괄등록   송장번호수정   송장등록   회수완료   회수확정   반품보류/해제

반품상태정보

상태	번호	회수지시일시	배송유형	진행상태	예약처리구분	반품시유	상세시유	책임주체	반품접수일시	회수진행일시	회차시작시간	회차종료시간	회수완료일시
데이터가 없습니다.													

총 0건 30

반품관리 화면에서는 반품회수확정, 반품보류 등 반품관리 업무를 진행할 수 있습니다.

- ① 주문배송관리의 반품관리 메뉴를 클릭합니다.
- ② 대시보드: 회수지시, 회수진행, 회수완료, 회수확정, 반품보류 등 최근 30일간의 요약정보 건수 확인이 가능합니다.
- ③ 송장번호일괄등록: 반송장 정보 일괄등록이 가능합니다.
- ④ 송장번호수정: 기 등록된 반송장 정보 수정 시 사용합니다.
- ⑤ 송장등록: 화면 내 개별 기입한 반송장 정보 등록/반영 시 사용합니다. (회수지시 → 회수진행으로 변경)
- ⑥ 회수완료: 반품상품이 회수 완료된 경우 회수 완료 처리합니다.
- ⑦ 회수확정: 회수 완료 후 고객 환불이 가능한 경우 회수확정 처리합니다. 변경 시 사용합니다. (회수완료처리 후 익일 고객환불)
- ⑧ 반품보류/해제: 반품보류는 회수완료단계에서 가능하며 회수확정 후 처리가 불가합니다. 반품이슈가 해결된 경우 해제 후 회수 확정 처리해주세요.

# 01. 반품관리

## 1-2. 반품 회수 처리

반품관리 ?

회수지시 ? 0건    회수진행 ? 0건    회수완료 ? 0건    회수확정 ? 0건    반품보류 ? 0건

**반품관리**

1 회수지시일 \* 2021-03-10 ~ 2021-03-16    최근 7일    배송유형 \* 직접배송

주문정보    주문번호    상품번호    상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태    전체(주문진행상태)    전체(예외처리구분)

송장번호

초기화    2 조회

**반품 목록**

3 송장번호일괄등록    6 송장번호수정    5 송장등록    회수완료    회수확정    반품보류/해제

상태	번호	상품정보							회수배송사정보			원송장번호
		단품명	판매단가	수량	판매가	추가배송비	반품비	초도배송비	배송수단 *	배송사 *	송장번호	
1	<input type="checkbox"/>	일품대개 (중...	39,900	1	39,900		0	0	일반택배	선택		99246456175
2	<input type="checkbox"/>	풀 고구마 (...	22,800	1	22,800		0	0	일반택배	선택		237727729831
3	<input type="checkbox"/>	일품대개 (중...	39,900	1	39,900		0	0	일반택배	선택		99246456105

총 3건 30    1/1    top

### 주문/배송관리> 반품관리화면

반품승인 후 상품 회수진행부터 회수확정처리를 할 수 있습니다.

- 1 회수지시일: 조회할 기간을 설정합니다.
- 2 [조회] 버튼을 클릭합니다.

#### ▶복수 주문 일괄처리

- 3 [송장번호일괄등록] 버튼 클릭합니다.  
팝업창에서 양식 다운로드 받아  
일괄 작성하여 저장 후 파일 업로드 해주세요.

#### ▶단건 개별 처리

- 4 화면 내 반품접수(회수지시) 상태의 주문에  
반송장정보를 기입합니다.
- 5 [송장등록] 버튼 클릭 하면 회수지시 단계가  
회수진행 상태로 변경됩니다.

#### ▶반송장 정보수정

- 6 수정이 필요한 주문 선택 후 [송장번호수정] 버튼  
클릭하여 정보를 수정해주세요.

# 01. 반품관리

## 1-2. 반품 회수 처리

반품관리 ?

회수지시 ? 0건    회수진행 ? 0건    회수완료 ? 0건    회수확정 ? 0건    반품보류 ? 0건

**반품관리**

1 회수지시일 \* 2021-03-10 ~ 2021-03-16    최근 7일    배송유형 \* 직접배송

주문정보    주문번호    상품번호    상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태    전체(주문진행상태)    전체(예외처리구분)

송장번호

초기화    2 조회

**반품 목록**

7 송장번호입력등록    7 송장번호수정    6 송장등록    6 회수완료    6 회수확정    반품보류/해제

상태	번호	상품정보					회수배송사정보				원송장번호
		단품명	판매단가	수량	판매가	추가배송비	반품비	초도배송비	배송수단 *	배송사 *	
1	<input type="checkbox"/>	일품대개 (중...	39,900	1	39,900	0	0	일반택배	선택		99246456175
2	<input type="checkbox"/>	물 고구마 (...	22,800	1	22,800	0	0	일반택배	선택		237727729831
3	<input type="checkbox"/>	일품대개 (중...	39,900	1	39,900	0	0	일반택배	선택		99246456105

3    5

총 3건 | 30    1/1    < >

### 주문/배송관리> 반품관리화면

반품승인 후 상품 회수진행부터 회수확정처리를 할 수 있습니다.

- 1 회수지시일: 조회할 기간을 설정합니다.
- 2 [조회] 버튼을 클릭합니다.
- 3 반품회수 처리할 주문을 선택 후 하단의 스크롤 바를 오른쪽으로 이동합니다.
- 4 배송방법, 배송사, 회수송장번호를 입력합니다.
- 5 송장등록: 반송장정보 기입 후 사용시 회수지시가 회수진행 상태로 변경됩니다.
- 6 회수완료: 반품회수가 완료되면 [회수완료] 처리합니다. 회수완료 후 [반품보류등록]이 가능합니다.
- 7 회수확정: 회수완료 후 고객 환불이 가능한 경우 [회수확정] 처리합니다.

# 01. 반품관리

## 1-3. 반품보류 등록/해제

반품관리 ?

회수지시 ? 0건    회수진행 ? 0건    회수완료 ? 0건    회수확정 ? 0건    반품보류 ? 0건

반품관리

회수지시일 \* 2021-03-10 ~ 2021-03-16    최근 7일    배송유형 \* 직접배송

주문번호    상품번호    상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태 전체(주문진행상태)    전체(예외처리구분)

송장번호

초기화    **조회**

반품 목록

송장번호일괄등록    송장번호수정    송장등록    회수완료    회수확정    **반품보류/해제**

상태	번호	단품명	판매단가	수량	판매가	추가배송비	반품비
1		일품대개 (중...	39,900	1	39,900		0
2		꽃 고구마 (...	22,800	1	22,800		0
3		일품대개 (중...	39,900	1	39,900		0

반품예외 상태처리

주문번호 2020030410013116

상품번호/명 LO543049 / 머메이드 럭셔리 원피스

단품번호/명 001 / 블랙

반품예외구분 반품보류/해제

보류/해제 \*  보류     해제

상세사유 \*  
반품보류/해제 상세 사유를 입력해 주세요.

취소    **저장**

### 주문/배송관리> 반품관리화면

반품상품에 문제가 있는 경우 환불처리되지 않도록 반품보류 등록을 할 수 있습니다.

문제 해결 후 반드시 보류해제 처리 한 뒤 회수확정처리를 해주세요.

- ① 회수지시일: 조회할 기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 회수완료 된 반품 중 보류처리할 주문건을 선택합니다.
- ④ [반품보류/해제] 버튼 클릭 합니다.
- ⑤ 반품 예외 상태 처리 팝업에서 보류 선택 시 상세사유 기입 후 [저장] 버튼을 클릭합니다.

※ 반품보류 후 60일 동안 보류해제 되지 않은 경우 익일 자동 반품처리 됩니다.

기간 내 반드시 문제해결하여 처리 부탁드립니다.

## 02. 교환관리

2-1. 교환회수 화면

2-2. 교환회수 처리

2-3. 교환보류/해제

2-4. 교환발송 등록

## 02. 교환관리

### 2-1. 교환회수관리 화면

교환관리 화면에서는 교환회수 처리와 교환 발송처리를 할 수 있습니다.

- ① 주문/배송관리의 교환관리 메뉴를 클릭합니다.
- ② 교환회수지시, 교환회수진행, 교환회수완료, 교환회수확정, 교환출고지시, 교환발송완료, 교환보류 등 최근 30일간의 건수를 확인할 수 있습니다.
- ③ 송장번호일괄등록 : 회수지시 상태의 주문에 일괄 반송장정보 등록 시 사용합니다.
- ④ 송장번호수정 : 기 등록된 반송장정보 수정 시 사용합니다.
- ⑤ 송장등록 : 반송장 정보 기입 후 사용자 회수지시가 회수진행 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 회수완료 : 반품회수가 완료되면 회수완료로 변경 시 사용합니다.
- ⑦ 회수확정 : 회수완료 후 고객환불이 가능한 경우 회수확정 처리합니다.
- ⑧ 교환보류/해제 : 회수완료 상태에서만 사용 가능합니다.

※회수확정 후 교환보류 등록이 불가능합니다.



## 02. 교환관리

### 2-2. 교환 회수 처리

**교환관리** ?

교환회수지시 ? 오건    교환회수진행 ? 오건    교환회수완료 ? 오건    교환회수확정 ? 오건    교환결제지시 ? 오건    교환발송완료 ? 오건    교환보류 ? 오건

**교환회수**    교환발송

1. 조회기간 +    교환회수지시일    2021-03-16 ~ 2021-03-16    오늘    배송유형 +    직접배송

주문정보    주문번호    교환상태    교환    전제(회수단계별상태)

명절상품여부    전제

초기화    2. 조회

**교환회수조회 목록**

3. 송장번호입력등록    송장번호수정    5. 송장등록    6. 회수완료    7. 회수확정    교환거부

상태	번호	상품정보					배송사정보						
		도배송	추가배송비	판매유형	상품유형	배송상품유형	명절상품여부	거래처명	하위거래처	배송사단	배송사	송장번호	원송장번호
1				일반판매...	일반판매...	일반상품	아니오			일반택배	CJ대한통운	8424802	63809
2				일반판매...	일반판매...	일반상품	아니오			일반택배	CJ대한통운	8424802	63809
3				일반판매...	일반판매...	일반상품	아니오			일반택배	선택		63822
4				일반판매...	일반판매...	일반상품	아니오			일반택배	선택		63822

총 4 건 30    1/1

### 주문/배송관리 > 교환관리 화면

교환상품 회수처리를 진행할 수 있습니다.

- ① 교환회수 탭에서 조회 기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 교환회수 처리할 주문을 선택 후 하단의 스크롤 바를 오른쪽으로 이동합니다.
- ④ 배송방법, 배송사, 회수송장번호를 입력합니다.
- ⑤ 송장등록 : 반송장정보 기입 후 사용자 회수지시가 회수진행 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 회수완료 : 반품회수가 완료되면 [회수완료] 처리합니다. 회수완료 후 반품보류등록이 가능합니다.
- ⑦ 회수확정 : 회수완료 후 고객 환불이 가능한 경우 [회수확정] 처리합니다.

## 02. 교환관리

### 2-3. 교환 보류/해제

The screenshot displays the '교환관리' (Exchange Management) interface. At the top, there are navigation tabs for '교환회수' (Exchange Return) and '교환발송' (Exchange Shipping). Below these, there are search filters for '조회기간' (Search Period) and '배송유형' (Shipping Type). A table lists exchange items with columns for '상태' (Status), '번호' (Number), '초도배송' (First Delivery), '추가배송비' (Additional Shipping Fee), '판매유형' (Sales Type), and '상품유형' (Product Type). A modal window titled '교환예외상태처리' (Exchange Exception Status Handling) is open, showing details for a specific item, including '주문번호' (Order Number), '클래임번호' (Claim Number), '상품번호/명' (Product Number/Name), and '단품번호/명' (SKU Number/Name). The modal has radio buttons for '보류/해제' (Reserve/Release) and a text input for '상세사유' (Detailed Reason). Numbered callouts 1 through 6 indicate the steps: 1. Selecting the search period, 2. Clicking the '조회' (Search) button, 3. Selecting the '교환보류/해제' (Exchange Reserve/Release) tab, 4. Clicking the '회수한정' (Reserve Limit) button, 5. Selecting '보류' (Reserve) and entering a reason, and 6. Clicking the '저장' (Save) button.

### 주문/배송관리 > 교환관리 화면

교환보류등록/해제 처리를 할 수 있습니다.

- ① 교환회수 탭에서 조회기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 보류/해제할 주문 선택합니다.
- ④ [교환보류/해제] 버튼 클릭합니다.
- ⑤ 팝업창에서 보류 또는 해제 선택 후 상세 사유를 입력합니다.
- ⑥ [저장] 버튼을 클릭하면 교환보류/해제처리가 완료됩니다.

## 02. 교환관리

### 2-4. 교환 발송 등록

교환관리 ?

교환회수지시 ? 오건    교환회수진행 ? 오건    교환회수완료 ? 오건    교환회수확정 ? 오건    교환출고지시 ? 오건    교환발송완료 ? 오건    교환보류 ? 오건

교환회수    교환발송

1. 조회기간 \*    교환회수지시일    2021-02-15 ~ 2021-03-16    최근 30일    배송유형 \*    직접배송

주문정보    주문번호    교환상태    교환    전제(회수단계별상태)

명절상품여부    전제

초기화    2. 조회

교환발송 목록

5. 송장번호일괄등록    4. 송장번호수정    3. 약정일등록    발송처리    집하요청

상태	주문진행단계	교환사유	상세사유	배송사정보				회차종료시간
				배송방법 *	배송사 *	송장번호	원송장번호	
수정	출고지시	다른 상품...	...	3. 일반택배	CJ대한통운	교환발송test		
	배송완료	상품이 생각...	다른상품이 배송이됨	일반택배	CJ대한통운	628934065486	343660131860	
	출고지시	상품이 생각...		일반택배			2020030210010707	
	배송완료	상품에 하자...	test	일반택배	CJ대한통운	123	123	
	배송완료	상품에 하자...		일반택배	CJ대한통운	123	123	
	출고지시	상품이 생각...	0	일반택배			343660131860	

#### 주문/배송관리> 교환관리 화면

교환 반품 건이 회수완료/회수확정 등록 후 교환할 상품을 발송처리 할 수 있습니다.

#### [교환주문 발송처리 방법]

- ① 교환발송 탭에서 조회 기간 설정 후 배송유형을 직접배송으로 선택합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 발송처리 할 주문의 운송장정보를 입력합니다.
- ④ [발송처리] 버튼 클릭하면 발송완료 상태로 변경됩니다.

#### [교환주문 약정일등록 방법]

- ⑤ 일반주문의 약정일 등록 방법과 동일합니다.
  - 약정일 등록 할 주문 선택 후 버튼을 클릭합니다.
  - 팝업창에서 약정일 등록 또는 발송지연 안내(사유선택 및 SMS안내문 작성) 선택 후 저장합니다.

# 03. 미회수관리

3-1. 미회수 관리 화면

3-2. 미회수 확정 처리

3-3. 미회수 관리\_거래처별 집계

3-4. 미회수관리\_상품별 집계

# 03. 미회수관리

## 3-1. 미회수관리 화면

미회수관리 화면에서는 회수되지 않는 반품건 처리와 거래처별, 상품별로 미회수 건에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

① 주문배송관리의 미회수관리 화면을 클릭합니다.

# 03. 미회수관리

## 3-1. 미회수 확정 처리

**미회수관리** ?

1

2일 이하 ? 0 건    3일 ? 2 건    4일 ? 0 건    5일 이상 ? 0 건    3일 이상 ? 2 건

주문별관리    거래처별집계    상품별집계

**미회수조회목록**

회수지시일 \* 2021-03-14 ~ 2021-03-16    최근 3일 ▼    상품번호    상품번호    상품번호/단품번호 입력(Enter)로 구분

주문정보    주문번호    거래처    [검색]

배송유형 \*    선택    예외처리구분    선택

스마트택유형    전체    초기화    조회

명절상품여부    전체

**미회수관리 현황**

5

**회수확정처리**

2

3

4

반품접수일시	반품사유	상세사유	책임주체	회수진행일시	회차시작시간	회수보류일시	회수보류경과일	자동회수확정예정일
2020-08-24 01:26:57	하자가 있음(...)	아니 썼던걸 보내...	판매자			2020-08-24 01:26:57.0	0	2020-08-31 05:00:00
2020-08-24 01:20:36	상품이 상품 선...	판매자와 협의 후...	판매자			2020-08-24 01:20:36.0	0	2020-08-31 05:00:00
2020-08-24 01:22:26	하자가 있음(...)	사유 선택에 적절...	판매자			2020-08-24 01:22:26.0	0	2020-08-31 05:00:00

총 3 건    30    1/1    < > top

### 주문/배송관리> 미회수관리화면

- ① 대시보드 : 2일 이하 ~ 5일 이상 미처리된 반품상태 주문 요약 확인이 가능합니다.
- ② 반품진행단계가 '회수지시, 회수진행,' 단계에서 미확정된 내역의 반품접수일시 확인 가능합니다.
- ③ 회수보류일시: 반품일시와 동일하게 적용됩니다. 회수확정처리 할 반품 주문 선택합니다.
- ④ 자동회수확정예정일: 회수진행 단계에서 회수확정이 되지 않은 않을 경우 자연일 기준7일차에 자동으로 회수 확정 처리됩니다.
- ⑤ 회수 완료된 상품 선택 후 [회수확정처리] 버튼 클릭하면 회수확정처리가 완료됩니다.

# 03. 미회수관리

## 3-2. 거래처별 집계

미회수관리 ?

2일 이하 ? 0 건    3일 ? 2 건    4일 ? 0 건    5일 이상 ? 0 건    3일 이상 ? 2 건

주문별관리    **거래처별집계**    상품별집계

미회수조회목록

1 회수지시일 \* 2021-02-16 ~ 2021-03-17    최근 30일

2 배송유형 \* 직접배송

3 초기화    조회

미회수 목록

번호	거래처		하위거래처		경과일(건수)				합계
	코드	명칭	코드	명칭	2일 이하	3일	4일	5일 이	
1	LD	...			0	0	2	0	2
합계					0	0	2	0	2

총 1 건    30    1/1

### 주문/배송관리> 미회수관리화면

상위거래처, 하위거래처별로 회수완료되지 않은 반품 건 확인 가능합니다.

- 1 조회기간을 설정합니다. 회수지시일은 반품요청건에 대해 반품승인 처리한 날짜입니다.
- 2 배송유형은 [직접배송]으로 선택해주세요.
- 3 [조회] 버튼을 클릭합니다.
- 4 미회수 목록에서 경과일 건수 (숫자) 클릭 시 상세 내역을 확인할 수 있습니다.

※ 수거지시일 +7일차(자연일)에 자동회수완료 됩니다. 5일 이상 경과 건은 반드시 확인 후 반품관리 메뉴에서 반품보류 또는 회수확정처리해주세요.

# 03. 미회수관리

## 3-3. 상품별 집계

미회수관리 ?

2일 이하 ? 0 건    3일 ? 2 건    4일 ? 0 건    5일 이상 ? 0 건    3일 이상 ? 2 건

주문별관리    거래처별집계    **상품별집계**

미회수조회목록

1 회수지시일 \* 2021-02-16 ~ 2021-03-17    최근 30일

2 배송유형 \* 직접배송

3 초기화    조회

미회수 목록

번호	상품				경과일(건수)				합계
	상품번호	상품명	단품번호	단품명	2일 이하	3일	4일	5일 이상	
1	LO14	...	LO1	네...	0	0	1	0	1
2	LO1	...	LO	네...	0	0	1	0	1
합계					0	0	2	0	2

페이지 2/2 건    30    1/1    < >

### 주문/배송관리> 미회수관리화면

상품별 회수완료되지 않은 반품 건 확인이 가능합니다.

- ① 조회기간을 설정합니다. 회수지시일은 반품요청건에 대해 반품승인 처리한 날짜입니다.
- ② 배송유형은 [직접배송]으로 선택해주세요.
- ③ [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ④ 미회수 목록에서 경과일 건수 (숫자) 클릭 하면 내역 확인이 가능합니다.

※ 수거지시일 +7일차(자연일)에 자동회수완료 됩니다. 5일 이상 경과 건은 반드시 확인 후 반품관리 메뉴에서 반품보류 또는 회수확정처리 해주세요.

# 04. FAQ

## 4-1. FAQ

## 04. FAQ

Q

반품보류 등록하면 언제까지 유지되나요?

A

반품보류 등록일로부터 60일까지 환불처리되지 않습니다. 기간 내 문제 해결하여 [회수보류 해제] 후 [회수확정] 처리 부탁드립니다.

Q

자동반품 수거 서비스는 없나요?

A

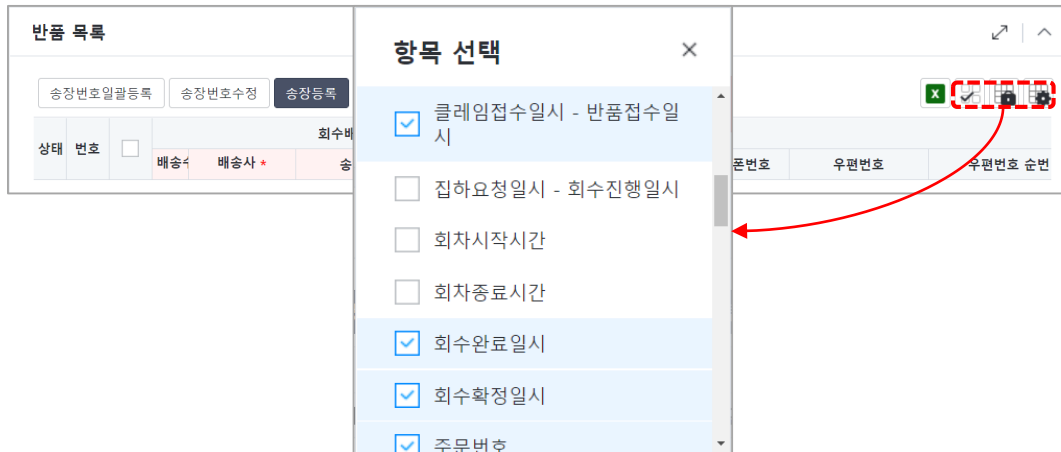
21년 하반기에 오픈될 예정입니다. 불편하시더라도 많은 양해 부탁드립니다.

Q

리스트에서 원하는 정보만 보고 싶은데 방법이 없나요?

A

체크박스 아이콘을 클릭하면 원하는 항목만 선택하여 볼 수 있습니다.



## 04. FAQ

**Q** 반품보류 등록하면 언제까지 유지되나요?

**A** 반품보류 등록일로 부터 60일까지 환불처리되지 않습니다. 기간 내 문제 해결하여 회수보류 해제 후 회수확정처리 부탁드립니다.

**Q** 운송장출력시 주의 해야될 사항이 있나요?

**A** 운송장 내 민감 정보 노출로 고객 클레임 발생할 수 있습니다.  
고객 입장에서의 민감정보가 택배 운송장에 노출되지 않도록 출력해주세요.

### ※ 운송장 출력 시 주의사항

운송장 내 민감정보 노출로 고객 클레임이 발생  
→ 고객 입장에서의 민감정보가 택배 운송장에 표시되지 않도록 출력!

[예시] 고객입장에서의 민감정보  
브라팬티 2종 세트 / 70A (95) / 색상: 스킨(연베이지) / 빅사이즈 66~110까지 / 색상: 네이비 / 사이즈 XXL

- ▶ 언더웨어 등의 의류 상품에 대한 사이즈(옵션명)
- ▶ 브라, 팬티, 여성용품, 성인용품 등 민감한 상품명

# 감사합니다.

본 교재의 내용은 발행일자 기준의 서비스이며, 서비스는 일부 변경 및 신설, 폐지 될 수 있습니다.  
본 교재의 저작권은 롯데ON에 있으며 무단전재 및 상업적 용도로의 재 사용을 금합니다.

