

## YOUNID ERP 退換貨事件操作辦法(A. 退貨事件)

退貨狀況	操作步驟	退貨原因
A-1. 客人已付款 商品未寄出	Step1. <訂單列表>找到該筆訂單，選擇 <b>訂單作廢（銷退作廢）</b> 。 Step2. 在<無效訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> 。 Step3. 填寫退換貨單，金額調整項目會顯示訂單總額。 Step4. 退換貨單成立後，直接點選 <b>退貨完結</b> 。	客人取消
A-2. 客人已付款 商品已寄出 要求全退	Step1. <已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. 填寫退換貨單，<退貨明細>不需修正， 訂單總額=應退總額。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>退貨完結</b> 。	客人全退貨
A-3. 客人已付款 商品已寄出 要求部分退	Step1. <已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. 填寫退換貨單，退貨明細 <b>保留</b> 要退貨的項目。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>退貨完結</b> 。	客人部分退
A-4. 客人未付款 商品未寄出	在<訂單列表>找到該筆訂單，選擇 <b>訂單作廢（一般作廢）</b> 即完成。	無
A-5. 客人未付款 商品已寄出 客人未取	Step1. <已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> 。 Step2. 填寫退換貨單，<退貨明細>不需修正，訂單總額=應退總額。 Step3. 退換貨單成立後，直接點選 <b>退貨完結</b> 。	客人未取貨

## YOUNID ERP 退換貨事件操作辦法(B. 換貨事件)

換貨狀況	操作步驟	換貨原因
B-1. 客人已付款 商品未寄出	在<訂單列表>找到該筆訂單，選擇<編輯項目>改單即可。(如果改單後有價差，要跟客人協商補錢或是退錢)	無
B-2. 客人已付款 商品已寄出 要求全換 (同品)	Step1.<已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 不需修正， <b>換貨明細</b> 增加換貨項目。 退貨金額為正，換貨金額為負。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>轉等待換貨</b> Step4. 待換貨寄出後，點選 <b>換貨完結</b> 。	客人全換貨
B-3. 客人已付款 商品已寄出 要求全換 (異品)	Step1.<已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 不需修正， <b>換貨明細</b> 增加換貨項目。 退貨金額為正，換貨金額為負。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>轉等待換貨</b> Step4. <b>確定金額沖銷</b> 後，再寄出換貨，點選 <b>換貨完結</b> 。	客人全換貨
B-4. 客人已付款 商品已寄出 要求部分換 (同品)	Step1.<已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 保留退貨項目， <b>換貨明細</b> 增加換貨項目 退貨金額為正，換貨金額為負。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>轉等待換貨</b> Step4. 待換貨寄出後，點選 <b>換貨完結</b> 。	客人部分換
B-5. 客人已付款 商品已寄出 要求部分換 (異品)	Step1.<已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 保留退貨項目， <b>換貨明細</b> 增加換貨項目 退貨金額為正，換貨金額為負。 Step3. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>轉等待換貨</b> Step4. <b>確定金額沖銷</b> 後，再寄出換貨，點選 <b>換貨完結</b> 。	客人部分換
B-6. 客人未付款 商品未寄出	在<訂單列表>找到該筆訂單，選擇 <b>編輯項目</b> 改單即可。	無

## YOUNID ERP 退換貨事件操作辦法(C. 特殊事件)

特殊狀況	操作步驟	退/換貨原因
C-1. 客人已付款 商品已寄出 揀貨揀錯貨 (黑出成白)	Step1. <已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 選擇黑， <b>換貨明細也選擇黑</b> 。 Step3. <b>退貨單備註填寫：實際退貨項目為白</b> 。 Step4. 退換貨單成立後，待退貨收回，點選 <b>轉等待換貨</b> Step5. 待換貨寄出後，點選 <b>換貨完結</b> 。	揀貨揀錯
C-2. 客人已付款 商品已寄出 物流業者 出錯貨	Step1. <已出貨訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>新增退換貨單</b> Step2. <b>退貨明細</b> 選擇出錯商品， <b>換貨明細也選擇同品</b> Step3. <b>退貨單備註寫：物流出錯貨，先寄換貨給客人</b> Step4. 退換貨單成立後，直接點選 <b>轉等待換貨</b> 。 Step5. 待換貨寄出後，點選 <b>換貨完結</b> 。 PS. 本狀況是預設公司負責任先重寄給客人，再跟物流拿回原包裹。 如果是物流得負責把包裹交還給客人，則不需此動作。	物流疏失
C-3. 客人已付款 商品已寄出 但包裹破損 被物流退回	Step1. 在<訂單列表>找到該筆訂單，選擇 <b>訂單作廢</b> 。 Step2. 在<無效訂單>找到該筆訂單，選擇 <b>複製訂單</b> 成立新單。 Step3. 退回商品若已無法使用，請至<盤點移倉>將料品數量減1。	無