



零售商家中心 客户服务手册

目录

一. 邮乐通操作及考核标准

二. 取消订单审核流程及操作

三. 退换货流程及操作

四. 常见工单回复标准

五. 快递单号修改操作

1、邮乐通客服人员设置

商家可用超级管理员账号，添加客服人员子账号

新增子账号设置路径：【商家中心】-【基本设置】-【用户管理】



一. 邮乐通操作及考核标准

邮乐通客服人员设置

用户基本信息

3、填写“用户基本信息”。

用户帐号：

用户名称：

用户密码：

密码必须包含特殊字符、大写字母、小写字母、数字 其中两种

确认密码：

邮件地址：

手机号码：

验证码：

获取验证码

4、获取验证码，验证码发送到**超级管理员**绑定的手机号。

6、对于已经创建好的客服人员，商家可以用超级管理员账号登录，点击“查询”进行客服人员的查询工作。

7、可进行信息的“查看”，“修改”和“删除”操作。

用户权限信息

商品管理

清空选项

- ☐ 发布新商品
- ☐ 上架出售的商品
- ☐ 已下架的商品
- ☐ 商品库存管理
- ☐ 批量变价
- ☐ 商品比价
- ☐ 提报业务渠道商品
- ☐ 提报历史查询列表
- ☐ 业务渠道查询列表
- ☐ 近代消商品导入
- ☐ 提报商品下架
- ☐ 提报商品上架
- ☐ 提报删除手机银行
- ☐ 全部

客户服务

- ☐ 客户咨询
- ☐ 评论查询
- ☐ 退换货登记管理
- ☐ 物流跟踪
- ☐ 商家工单管理
- ☐ 商家工单处理
- ☐ 评论管理
- ☐ 纠纷管理

在线客服

- ☐ 邮乐测试旗舰店334售前
- ☐ 商品部测试店铺V2售前
- ☐ 商品部测试店铺售前
- ☐ 邮乐测试旗舰店334售后
- ☐ 商品部测试店铺V2售后
- ☐ 商品部测试店铺售后

5、勾选“在线客服”店铺和类型。

商家管理系统 > 系统管理 > 用户管理

用户帐号：

查询

新增用户

查询结果

用户帐号	用户名称	用户类型	是否在线客服	用户Email	手机	状态	操作
小试测试	小试测试	用户	是			正常	查看 修改信息 修改密码 删除
商品部测试账号	测试账号1	超级管理员	是			正常	查看 修改信息 修改密码
ceshishang	ceshishang	用户	是			正常	查看 修改信息 修改密码 删除
测试账号002	测试账号002	用户	是			正常	查看 修改信息 修改密码 删除

注意：

设置完商家客服的基本信息后，还需要配置商家客服接待组。

每个商家客服都需要配置至少一个接待组。

2、邮乐通客服人员登录

1、打开“邮乐通APP”端输入设置的账号和密码。



邮乐通APP登录界面。顶部有邮乐通U字logo。下方有两个输入框，分别标注“请输入客服账号”和“请输入密码”。右侧有一个“记住密码”的复选框。底部有一个蓝色的“登录”按钮。

2、点击“登录”。

邮乐通APP端



邮乐通PC端登录界面。顶部有邮乐通U字logo和“邮乐通”字样。中间左侧是一位客服人员的头像。右侧有两个输入框，分别标注“yyyyy”和“*****”。下方有一个“记住密码”的复选框。底部有一个“登录”按钮。

1、打开“邮乐通PC”端输入设置的账号和密码。

2、点击“登录”。

邮乐通PC端

3、邮乐通（PC端）具体操作方法请参见：邮乐通操作手册（PC端）
（文档下载网址链接：http://help.ule.com/merchant/252/192.html?uspm=1.2010.101569_p1.nav.192_252.1）



一. 邮乐通操作及考核标准

邮乐通考核标准及安装方式

3、邮乐通考核标准

商家在**每日9：00-18：00**期间需保持邮乐通在线，并**3分钟内**响应用户咨询。

邮乐通考核标准			
邮乐通指标项	合格标准	说明	不合格违规处理
周在线时长(T)	$T \geq 40$ 小时	7:00-23:00在线计算在线时间	1.每次违规扣5分; 2.暂停活动提报资格1周
周应答率(RR)	$RR \geq 80\%$	3分钟内响应用户咨询/同期用户咨询总量	
周抽查不在线次数 (N)	$N \leq 2$	周一至周五9:00-18:00抽查，抽查范围包括但不限于：邮乐首页或首焦活动页推荐商品或店铺	



一. 邮乐通操作及考核标准

4、“邮乐通” APP及PC端安装方式

① “邮乐通” APP下载二维码：



ios版

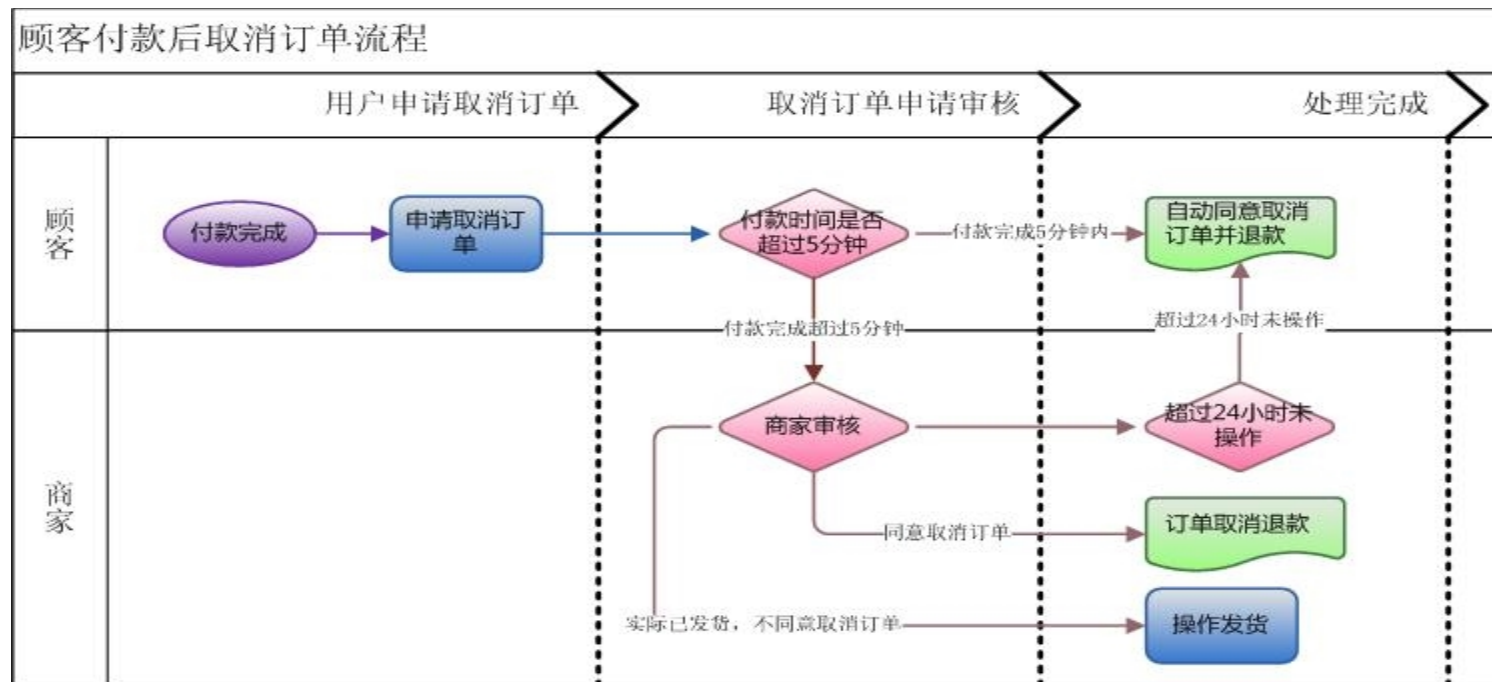
② “邮乐通” PC端下载地址：

https://qstatic.ulecdn.com/ULE_MER_MSG_20180622.rar



安卓版

对于顾客付款后又申请取消的订单，审核流程如下：



1、取消订单审核操作：

操作路径：【商家中心】-【订单中心】-【订单取消管理】版块。

商家中心

- 常用菜单
- 商品管理
- 客户服务
- 订单中心**
 - 订单查询【新】
 - 等待配货订单
 - 等待付款订单
 - 错误包裹单号
 - 包材申请
 - 需开发票订单
 - 订单取消管理**
 - 提醒发货订单查询

商家后台管理系统 > 订单管理 > 取消订单管理

待审核(1) 全部

查询条件

大订单号: 用户名: 下单起始时: 下单结束时: 付款起始时: 付款结束时: 审核状态: 全部 查询

查询结果

订单号	订单类型	用户ID	用户名	收货人	收货电话	下单时间	付款时间	审核状态	操作
2016071538369136	商城网站订单					2016-07-15 11:05:52	2016-07-15 11:06:04	待审核	审核 查看

1、点击“订单取消管理”。

2、点击“审核”。

商家后台管理系统 > 订单管理 > 取消订单管理 > 取消订单审核

购买信息

取消ID： 129 取消状态： 待审核

大订单号： 2016071538369136

订单状态： 待配货

订单金额： ¥0.01

下单时间： 2016-07-15 11:05:52

付款时间： 2016-07-15 11:06:04

收货人姓名： 匿名用户

收货人电话： 15*****

收货人地址： 上海上海市浦东新区德平路

购买商品ID	名称	价格	购买数量	金额
135828101	 颜色：红色 规格：10098	¥0.01		

取消订单信息

申请

取消商品ID： 135828101

取消原因： 我不想购买了

取消申请时间： 2016-07-15 11:15:45

同意退款

录入备注，如拒绝取消订单申请
必须填写原因 和 已发货快递单号

备注： *最多150字

✓ 审核通过

✕ 拒绝

协商记录

处理时间	处理信息	状态	Ip	操作人
2016-07-15 11:15:45	用户发起了取消订单申请,取消原因【我不想购买了】	待审核	180.169.***	客户

3、录入审核结果，根据审核结果点击“审核通过”或“拒绝”，完成审核。

2、查看取消订单审核操作

操作路径：【商家中心】-【订单中心】-【订单取消管理】版块。



1、点击“订单取消管理”。



2、点击“查看”可看到取消订单审核。

注意：

商家审核取消订单申请时效：

顾客申请取消订单后**24小时内**审核，超时未审核，自动同意取消订单并退款。

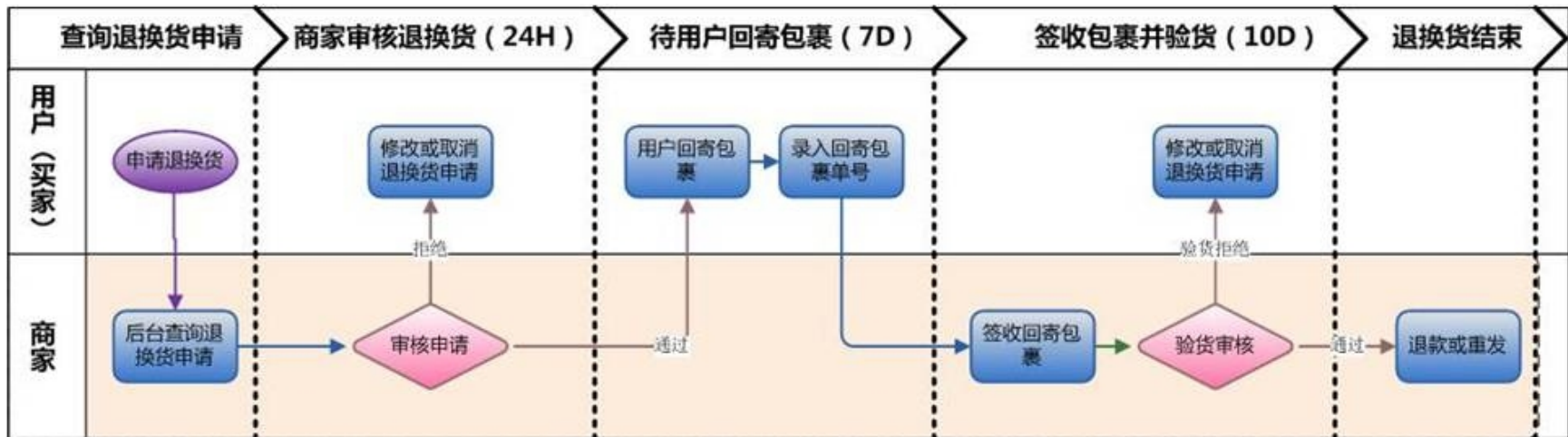
商家审核取消订单申请标准：

1. 原则上如实际未发货，须同意顾客取消订单申请，如在商家未发货前顾客已提交取消订单申请，商家强制发货，导致退货产生运费纠纷的，退货运费按商家责任处理，发货及退货运费由商家承担（是否发货按是否有物流信息判断）。

2. 拒绝顾客取消订单申请必须说明原因，如实际已发货，请在拒绝原因中填写已发货并注明已发货快递单号。

在必要情况下，请主动联系顾客沟通处理。

1、退换货流程



注意：
退换货审核时效：
1.退换货申请审核时效：商家应在**24小时内**审核用户提交的退换货申请，除“未收到包裹”的退换货申请外，**超24小时未审核的，系统自动审核通过**，进入等待用户回寄包裹状态；“未收到包裹”的退换货申请**超72小时未审核的，系统自动审核通过并退款**。
2. 验货审核时效：收到用户包裹后，商家应在**48小时内**完成退货商品验收处理；如果商家未主动验收或商家未收到买家退回包裹，系统会自买家提交退回包裹单号开始计时，**超过10天（普通包裹10天，邮政包裹20天）商家未验货处理的，系统自动验货通过并全额退款**，请商家一定及时处理，避免系统自动验货通过，带来损失。

1、退换货联系人设置

设置路径：【商家中心】-【基本设置】-【商家基本信息】。



联系人设置**注意事项**：

- ① 为提升用户体验，尽可能多的提供相关负责人联系方式；
- ② 人员异动及时进行信息更新，尤其注意退票联系人中**退票地址**的更新。

1、点击“商家基本信息”。

2、点击“添加联系人”。

请根据使用角色不同可分别设置“联系人类型”。

保证金，发票的退票工作都将联系**该退票联系人**，退至相应的**退票联系地址**。

温馨提示：

对于退票联系人的设置，也可以直接点开商家中心首页，相应链接并且操作。



业务联系人 仓库联系人 财务联系人 技术联系人 售后服务联系人 **退票联系人**

填写联系人的详细信息

* 发票抬头: [请选择] [请选择] [请选择] 该地址为发票抬头及文书送达地址。

* 邮政编码: [输入框]

* 公司电话: [输入框]
格式如010-12345678,010-123456789-3333

* 传真: [输入框]
格式如010-12345678,010-123456789-3333

* 联系人姓名: [输入框]

* 联系人电话: [输入框]
格式如010-12345678,010-123456789-3333

* 电子邮箱: [输入框]

2、填写相应信息点击“提交”。

提交

取消



老板首页

3、退货地址设置

设置路径：【商家中心】-【基本设置】-【退货地址】。

商家中心

后台管理系统 > 商家资料 > 退货地址维护

*为必填项

商家须知：

1. 商品退货时，邮乐退货中心会依照商家的退货地址进行退货商品的发货。
2. 如商家未维护退货地址时，退货中心则根据商品的发货仓库地址来退货。
3. 为确保供应商能及时收到退货商品，请勿随意变更退货地址等相关信息。如因退货地址错误，导致货物未能准确寄达供应商处，邮乐不承担相应责任。

填写退货地址

* 退货地址：上海 省 上海市 市 浦东新区 区

上海, 上海市, 浦东新区

德平路289号浦东邮政大厦10F1

* 退货邮编：020120

不需要重复填写省市区。

填写联系人的详细信息

基本设置

商家基本信息

用户管理

退货地址

运费模板设置

邮乐开放平台

接口在线测试

保存修改

1、点击“退货地址”。

2、输入退货地址信息，点击“保存修改”。

退货联系人每天上午9点和下午13点收到未处理退换货系统短信提示

退换货地址设置**注意事项**：

- ① 未设置退货地址的，如发生退货，商家未及时审核，将默认提示顾客回寄至发货仓库。
- ② 退货联系人每天上午9点和下午13点收到未处理退换货系统短信提示。
- ③ 《退换货服务规范》：
<http://help.ule.com/merchant/263/203.html>，请商家务必严格遵循。

4、退换货具体操作步骤

设置路径: ①【商家中心】-【客户服务】-【退换货登记管理】；
②【商家中心】-【售后】-【退换货申请】。

The screenshot displays the Youle Merchant Center (商家中心) interface. It is divided into a left sidebar menu, a top header, and a main content area.

Left Sidebar Menu:

- 常用菜单 (Common Menu)
- 商品管理 (Product Management)
- 客户服务 (Customer Service)** (highlighted with a red box and labeled ①)
- 订单中心 (Order Center)

Main Content Area:

Header information: 商家ID: 800109780 商家名称: 商品部测试商家 登录记录: 2019-08-28 10:34:49 更多

Navigation tabs: 常用菜单, 商品管理, 待办提醒

Step 1: Clicking "退换货登记管理" (Return/Exchange Registration Management)

A yellow callout bubble labeled ① points to the "退换货登记管理" option in the "客户服务" (Customer Service) menu.

Step 2: Clicking "退换货申请" (Return/Exchange Application)

A yellow callout bubble labeled ② points to the "退换货申请" option in the "售后" (After-sales) menu.

Data Tables:

Category	Item	Count
待付款订单 (Orders to be paid)	待付款订单	0
	待发货订单	0
	提醒发货订单	0
	物流异常订单	1
	待审核取消订单	0
	待审核取消订单	0
商品 (Goods)	在售 (On sale)	0
	库存告急 (Inventory shortage)	1
	已下架 (Discontinued)	0
售后 (After-sales)	先行赔付申请	0
	退换货申请	0
	仅退款申请	0
	用户投诉	0
	用户纠纷	0
违规 (Violations)	待申诉违规	0
	待处理违规	0
结算 (Settlement)	待开发票	23
	可结算订单	0
	待签收订单	0

商家后台管理系统 > 退换货管理 > 退换货登记查询

待审核(1)

待验货(0)

全部

查询条件

包裹单号:

3、输入筛选条件查询退换货定单，
点击“查询”按钮。

大订单号:

申请类型:

登记日期:

2016-08-24

销售类型:

登记类型:

状态:

子状态:

过滤条件:

退换货登记ID:

查询

导出

4、点击“导出”，导出符合条件的退换货订单表。
(最多可导出1000条符合条件查询结果。)

查询结果

登记ID	登记日期	包裹单号	大订单号	小订单号	商品ID	商品名称	登记类型	登记用户	申请类型	申请原因	状态	操作
10252521	2016-08-24 11:45:18		2016081041742242	13276177511084	135828101	白酒400 (测试商品, 请勿下单)	用户前台	1004...	退货	买家责任	已申请	审核

查询结果

登记ID	登记日期	包裹单号	大订单号	小订单号	商品ID	商品名称	登记类型	登记用户	申请类型	申请原因	状态	操作
10252521	2016-08-24 11:45:18		2016081041742242	13276177511084	13582810 1	白露400 (测试商品, 请勿下单)	用户前台	1004	退货	买家责任	已申请	审核

5、点击“审核”。

商家后台管理系统 > 退换货管理 > 退换货登记查询 > 退换货登记审核

申请审核

ID: 10252521 登记状态: 已申请

大订单号: 2016081041742242 小订单号: 13276177511084 订单状态: 已发货
订单金额: ¥0.01 原包裹号: 9900045925868 下单时间: 2016-08-10 15:58:15
付款时间: 2016-08-10 15:58:41 发货时间: 2016-08-10 17:29:14 签收时间:
收件人姓名: 吴旭军 收件人电话: 18936800051 收件人地址: 上海上海市浦东新区康平路289号

购买商品ID	名称	价格	购买数量	金额
135828101	白露400 (测试商品, 请勿下单) 颜色: 红色 规格: 10098	¥0.01	1	¥0.01

商品: 135828101 退货 1件
原因: 买家责任 个人喜好
说明: 测试
证据:

审核: ☐ 无需退回直接退货/换货

☐ 等待拒收退货

☐ 退回至

商家如果选择这里, 基本上都是通过审核的, 只是通知买家是否需要退回包裹, 前两条选项都不需要买家退回包裹, 可以直接退货。选择第三条“退回至”, 则需要填写下面的收件人、地址、邮编、电话等内容。

收件人: zhanmaolin

地址: 上海,上海市,浦东新区,德平路289号浦东邮政大厦10F

邮编: 200136

电话: 021-12345678

此处填写的是用户退回包裹的收件人信息, 默认从商家维护的商家收货信息中读取, 商家也可以修改。

备注:

*最多150字

✓ 审核通过

✗ 拒绝

协商记录

处理时间	处理信息
2016-08-24 11:45:18	用户申请, 买家责任, 个人喜好

6、“审核通过”或“拒绝”。

注意：

- 1、选择买家退换货包裹的处理方式，一共三种，前面两种处理方式，不需要买家寄回退换货的包裹；
- 2、如果选择第三条“退回至”，则需要买家退回包裹，商家要填写退回包裹的收件人信息；
- 3、填写用户退回包裹的收件人信息，一般默认显示商家在【基础设置】-【退货地址】中维护的退货信息，商家也可以在此处修改；
- 4、商家审核完成后，必须填写备注，备注填写内容将在用户前台协商记录中显示，商家可以在备注中说明审核拒绝的原因；
- 5、商家选择“审核通过”，则该用户退换货申请通过审核，可以进入下一个处理流程；商家选择“拒绝”，则用户在邮乐网页上需要修改退换货申请或者撤销退换货申请。
- 6、商家通过审核后，系统自动短信通知用户。

买家提交退换货申请后，请商家一定在24小时内完成审核，否则系统自动通过并进入回寄包裹阶段，对于“未收到包裹”的退换货申请超72小时未审核的，系统自动审核通过并退款

查询结果

登记ID	登记日期	包裹单号	大订单号	小订单号	商品ID	商品名称	登记类型	登记用户	申请类型	申请原因	状态	操作
10252521	2016-08-24 11:45:18	ASD11111	2016081041742242	13276177511084	135828101	白圆400 (测试商品, 请勿下单)	用户前台	1004	退货	买家责任	已回寄	验货

6、用户回填包裹单后，在后台可以看到该退换货单状态 “已回寄”，在接到退回到包裹之后，点击“验货”。


商家后台管理系统 > 退换货管理 > 退换货登记查询 > 退换货登记验货

到货验货

登记ID: 10252521 登记状态: 已回寄

运达站: --请选择--	快递包裹单号: ASD11111	小订单号: 13276177511084
快递名称: 圆通快递	说明:	
订单总额: ¥0.01	原包裹号: 9900045835868	下单时间: 2016-08-10 15:58:15
付款时间: 2016-08-10 15:58:41	发货时间: 2016-08-10 17:29:14	签收时间:
收件人姓名: 吴海军	收件人电话: 18934800951	收件人地址: 上海上海市浦东新区唐平路289号
商品: 135828101 退货 1件		
原因: 买家责任 个人原因		
质检: 测试		
证图:		

退换商品详情:

物品ID	物品名称	颜色	规格	单价	数量	退/换数量	操作
135828101	 白圆400 (测试商品, 请勿下单)	颜色: 红色和白色: 10000	4567898765	¥0.01	1	1	-

注意:

请商家一定在收到买家退回包裹后**48小时内**完成商品验货；
如果商家未主动验收或商家未收到买家退回包裹，系统会自买家提交退回包裹单号开始计时，
超过10天（快递10天，邮政包裹20天）商家未验货处理的，系统自动验货通过并全额退款，请商家一定在时效内操作拒绝验货通过，避免系统自动验货通过，带来损失。

三. 退换货流程及操作

退换货流程及操作步骤

商品退款金额：0.01

☒ 不退运费 ☐ 补退运费 → 一般买家原因的退换货选择不退运费

备注：
最多150字

✓ 提交

✕ 拒绝

协商记录

到货物流

登记ID: 10252521 登记状态: 已回商

退货地: <input type="text" value="商家"/>	快递包裹单号: AS011111	小订单号: 13276177511064
快递公司: 圆通快递	说明:	
订单金额: ¥0.01	原包裹号: 9900045925868	下单时间: 2016-08-10 15:58:15
付款时间: 2016-08-10 15:58:41	发货时间: 2016-08-10 17:28:14	退货时间:
收件人姓名: 周海军	收件人电话: 18936609951	收件人地址: 上海市浦东新区唐平路289号

商品退款金额：0.01

☒ 不退运费 ☐ 补退运费 → 商家填写

补退运费金额:

运费退回方式: ☒ 账户余额 ☐ 银行转账 ☐ 支付宝 ☐ 特殊要求

备注: 直接读取用户选的运费退回方式

✓ 提交

✕ 拒绝

协商记录

说明：

● 买家原因退货：

商家在验收页面，如果是买家原因退换货，选择“不退运费”，填写“备注”，点选“提交”，则商家通过用户退换货验货；点选“拒绝”，则商家对用户退换货验货拒绝，用户需要修改退换货申请或者撤销退换货，商家验货完成后，必须填写备注，备注填写内容将在用户前台协商记录中显示。

● 因非买家原因的退换货：

运费由商家承担，商家要补偿买家回寄商品运费即补退运费金额，选择用户退回包裹的“退达地”，选择“补退运费”，填写“补退运费金额”，具体金额，可以商家和买家双方协商，填写“备注”后，点击“提交”或者“拒绝”。

退换货运费补充参见链接：

http://help.ule.com/merchant/269/209.html?uspm=1.2010.101569685.nav.209_269.1

提示：

商家验货完成后，系统自动发送短信通知用户。用户此时查询退货状态已经变为“已完成-验货通过”；用户也可以点选“查看”，查询该退换货详情。用户只等待退款到账，商家退换货操作结束。

四. 常见工单回复标准

常见工单回复标准

常见工单回复标准			
类别	问题类别	客户问题	商家回复标准
催单类	已发货未收到货	订单商品未收到	告知商品目前具体位置,如快递单号不对,须回复正确的快递单号。
		订单显示妥投实际客户未收到的	核实具体的代收人,并回复核实结果。
		超区需转发订单	明确告知能否转发,若能转发须告知转发快递单号(若暂无快递号可提供具体周期)。
少件/发票	发票类	未开具发票	寄出发票物流单号与物流名称。
		收到发票金额不符	告知补寄发票物流单号与物流名称。
		修改发票	明确告知能否修改及运费问题。
		客户对发票内容有特殊要求(不论之前是否收到发票)	明确告知能否按客户要求开具,以及能开具的内容。
	少件类	少件问题	寄出商品物流单号与物流名称(如属于分批配送,需明确告知每批次的对应快递单号)。
		没收到赠品	明确回复是漏发还是别的具体情况;如补寄提供补寄快递单号或明确补发周期。
	错件类	收到的商品不是自己购买的商品	明确回复是发错货还是别的具体情况;如换货,明确引导顾客走换货流程。
其他	产品质量类	遇到产品质量问题,用户同意不退换货情况	告知明确结果。
	取消订单类	大件商品以及订制品、易碎品、食品等特殊商品,客户要求取消订单	告知具体运费处理决定。
	退款类	未收到商品退款申请	明确告知审核结果。
		完成的订单客户要求退款	明确告知结果。
	盗号类	客户账号被盗需拦截订单	商家需要先和顾客核实身份后,再为其处理拦截,并在处理完毕后回复顾客处理结果,再为其拦截。
	其它	页面标识价格与实际支付不符	明确回复处理意见或处理结果。
		催促售后工单	明确回复处理意见或处理结果。
		咨询商品工单	电话联系顾客沟通。

重要提示:

为了提高用户满意度,为其第一时间解决问题,对于工单,请做到以下两点:

1. 请商家**及时更新商家后台客诉对接处理人员的联系方式**;

2. 对于工单,请商家**第一时间**进行回复。

工单管理规则,请参见网址链接:

http://help.ule.com/merchant/739/489.html?uspm=1.2010.101569_p1.result.489.739.1

五. 快递单号修改操作

(1) “待配货” 状态的订单

登录“邮仓储”中心。网址链接：<https://www.cpwms.com/wmsWeb3/login.htm>
操作路径：【发货】-【出库单】-【变更承运商】。

The screenshot displays the 'Post Warehouse' (邮仓库) system interface. The left sidebar contains a navigation menu with '发货' (Shipping) and '出库单' (Outbound Order) highlighted. The main area shows the '出库单' (Outbound Order) management page. A red box highlights the '变更承运商' (Change Carrier) button. A yellow callout points to the '发货' (Shipping) button in the sidebar. Another yellow callout points to the '变更承运商' (Change Carrier) button. A third yellow callout points to the '请选择' (Please select) dropdown menu in the '更改承运商' (Change Carrier) dialog box, which lists various carriers like 天天快递, 全峰快递, etc.

1、“邮仓储”中进入“发货”，点击“出库单”勾选相应订单。

2、点击“变更承运商”。

3、选择快递公司并确认。

操作路径：【发货】-【批次配货】-【更多操作】-【批次取消】。


邮仓库

发货

出库单

报表 >

出库分析

设置 >

批次配货

单号补打

错误包裹管理

商家

邮仓库 - 发货管理

商品部测试 | 欢迎您, 测试账号 | 退出 | 帮助中心 | 在线客服

桌面

批次配货 x

拣货单打印
 发货清单打印
 快递单打印
 快递单匹配
 配货完成
 刷新
 更多操作 ^

批次号	提示灯	单数	商家	承运商	出库单导出	出库类型	创建时间
00000285	拣货	1	商品部测试账号	邮乐	出库单导出	销售订单	2019-08-08 15:42:01

批次取消

订单

商品

顺序	订单编号	客户订单编号	提示灯	快递单号	状态	上位状态	警示灯	收件人	订单来源	操作
1	201907180012	619071802966667100	拣货回派	9977723755909	配货中	待配货		李永涛	邮乐	移除

1、“邮仓储”中进入“发货”，点击“批次配货”勾选相应订单。

2、点击“更多操作”，“批次取消”。

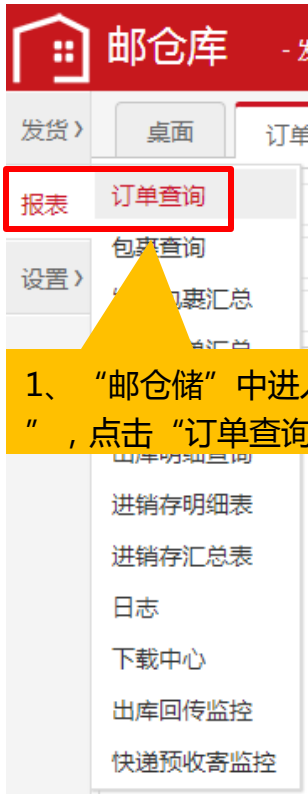
3、再返回“发货”，点击“出库单”勾选相应订单。

4、点击“变更承运商”。

5、选择快递公司并确认操作继续发货。

The screenshot shows the 'Post Warehouse' (邮仓库) system interface. The main area displays a list of orders with columns for '商家' (Merchant), '客户订单号' (Customer Order Number), '出库类型' (Outbound Type), '状态' (Status), '订单来源' (Order Source), '承运商' (Carrier), '指定承运商' (Designated Carrier), and '商品' (Goods). The '状态' column shows '待配货' (Waiting for Goods). A red box highlights the '变更承运商' (Change Carrier) button. A dropdown menu is open, showing a list of carriers including '天天快递' (Tian Tian Express), '全峰快递' (Quan Feng Express), '德邦快递' (De Bang Express), '自提' (Self-pickup), '自送' (Self-delivery), '顺丰速运' (Shun Feng Express), '国通快递' (Guo Tong Express), '优速快递' (You Su Express), '速尔快递' (Su Er Express), '宅急送' (Zhai Ji Song), '宅急便' (Zhai Ji Ben), '邮政快递包裹' (China Post Express Parcel), '快捷快递' (Jie Kuai Express), '中通速递' (Zhong Tong Express), '圆通速递' (Yuan Tong Express), '韵达速递' (Yun Da Express), '申通快递' (Shen Tong Express), 'EMS国内快递' (EMS Domestic Express), and '百世汇通' (Bai Shi Hui Tong). A red box highlights the '请选择' (Please Select) dropdown menu.

查找方法：



邮仓库 - 发货管理

商品部测试 | 欢迎您, 测试账号 | 退出 | 帮助中心 | 在线客服

桌面 | 订单查询 ×

商家: 供应商: 请选择 配货完成: 2019-08-13 00:00 至 2019-09-13 00:00

订单状态: 所有 订单来源: 所有 客户订单号:

店铺名称: 订单类型: 所有

Q 查询 C 重置

Q 更多查询 导出

付款时间	配货完成时间	创建人	创建时间	批次号	批次序号	线路名称	配送单号	供应商	发运时间
2019-08-13 13:38:33	2019-08-13 14:50:42	MSG_KAFKA	2019-08-13 13:38:33	00000286	1		9977723987021		2019-08
2019-08-13 15:23:13	2019-08-13 15:26:36	MSG_KAFKA	2019-08-13 15:23:13	00000287	1		9977723987408		2019-08
2019-08-13 15:28:15	2019-08-13 15:31:08	MSG_KAFKA	2019-08-13 15:28:15	00000288	1		9977723987503		2019-08
2019-08-13 16:03:40	2019-08-13 16:05:07	MSG_KAFKA	2019-08-13 16:03:40	00000289	1		9977723987807		2019-08
2019-08-13 16:07:38	2019-08-13 16:08:44	MSG_KAFKA	2019-08-13 16:07:38	00000290	1		9977723987837		2019-08
2019-08-13 19:49:41	2019-08-13 19:50:23	MSG_KAFKA	2019-08-13 19:49:42	00000291	1		9977723990136		2019-08
2019-09-02 20:42:53		MSG_KAFKA	2019-09-02 20:42:53		0				
2019-09-11 17:56:12	2019-09-11 17:59:26	MSG_KAFKA	2019-09-11 17:56:13	00000294	1				2019-09
2019-09-11 17:58:17	2019-09-11 17:59:01	MSG_KAFKA	2019-09-11 17:58:17	00000293	1				2019-09
2019-09-11 18:59:15	2019-09-11 18:59:35	MSG_KAFKA	2019-09-11 18:59:15	00000295	1				2019-09

若包裹号已经使用，向右拖动，可看到包裹对应信息。

修改方法1：



1、进入“发货”，点击“包裹分拆”。



2、输入快递单号并查找。

如订单变更原承运商，可点击此按钮操作。

3、查找出后，点击“笔”图标，跳出弹窗，输入正确快递单号并确认。

五. 快递单号修改操作

(3) “已发货”状态的订单

修改方法2：



注意：

● 包裹分拆修改页面：

1. 被使用过的单号无法做修改；
2. 如果有在系统内做过合并发货的，但是单号填错了，可以修改一个单号，对合并的所有订单都生效。

● 错误包裹管理修改页面：

1. 被使用过的单号无法做修改；
2. 同一收件人（姓名电话地址完全一致）未合并的订单，可以直接修改。



修改方法3：

商家中心 回到旧版 11 您好, 小邮

常用菜单 货管理 > 错误快递单号

商品管理 客户服务

订单中心

订单查询【新】 等待配货订单 等待付款订单 错误包裹单号

包材申请 需开发票订单 订单取消管理 提醒发货订单

2、按条件筛选并查询。

交易单号: 发货单号: 承运商: --全部-- 包裹单号: 支付时间: 2019-06-24 至 2019-07-23 错误原因: --全部--

查询

3、点击“修改包裹号”。

序号	订单号	发货单号	付款时间	发货时间	承运商	包裹号	错误原因	操作
1	619071802966647400	878686141972086784	2019-07-18 23:17:45	2019-07-18 23:30:19	邮政快递包裹	9977723700941	无信息	修改包裹号

处理包裹单数: 1单

修改包裹号

原承运商: 邮政快递包裹

原包裹号: 9977723700941

新承运商: EMS国内快递

新包裹号:

修改原因: --请选择--

备注:

4、输入新的快递信息，并确认。

1、在“商家中心”，进入“订单中心”，点击“错误包裹单号”。

对于快递单号顺序填错的修改可按照以下方式进行：

错误订单比较多的话，需整理订单与包裹号之间的正确关系。

订单号	错误快递单号	正确快递单号	修改方法
123	B	C	D-C
456	A	B	B
789	C	A	A

注意：

以下两种状态，快递单号无法修改：

1. 订单发货完成后，在仓库内已做发运交接；
(大部分商家默认是不开启此功能)；
2. 订单已被用户点击过“确认收货”，订单状态为已签收。

说明：

- 订单对应的包裹号顺序填错，无法直接修改，需先将任意一单使用空白单号修改，把正确快递单号腾出来，然后再逐单修改；
- D即为空白单号，依次修改；
- 已被系统识别为错误包裹的修改路径：【发货】-【错误包裹管理】；未被系统识别为错误包裹的修改路径：【发货】-【包裹分拆】。



联系我们

为了您更好的使用邮乐商家中心，推荐您使用火狐浏览器；

如果您在商家后台的操作使用中遇到问题，请优先查看本支持中心中的操作教程；

如您在运营过程中遇到各类问题，欢迎与我们联系！

- 商家服务热线：10101185 服务时间：周一至周日，9：00--18：00（自2017年3月1日起）
（PS：拨打商家服务热线时如未听到语音提示，只听到忙音，建议您更换直线或手机进行拨打）

- 邮乐仓储在线客服的服务时间：周一至周日，9：00--18：00

QQ号：1517621809、3165452079

邮乐物流邮箱：wuliu@ule.com

- 邮乐结算组邮箱：Ulejiesuanzu@ule.com

请注意：邮件内容中需包含：商家名称，商家ID，以及问题描述

- 邮乐入驻商家培训群

01群QQ群号：825824974（适合老商家）

02群QQ群号：471610591（适合新入驻商家）

谢谢

THANK YOU