

shop by 

# manual

매뉴얼

주문/배송 관리 | 취소/반품 관리

---

Document ver.

- Ver. 1.08

# 목차

## 주문/배송 관리

- 1. 주문통합 리스트 ----- 4 page
- 2. 입금대기 리스트 ----- 5 page
- 3. 결제완료 리스트 ----- 6 page
- 4. 상품준비중 리스트 ----- 7 page
- 5. 배송준비중 리스트 ----- 8 page
  - 1) 편의점 택배 ----- 10 page
  - 2) 송장번호 일괄 업로드 ----- 12 page
- 6. 배송중 리스트 ----- 13 page
- 7. 배송완료 리스트 ----- 14 page
- 8. 구매확정 리스트 ----- 15 page
- 9. 결제 중단/실패 리스트 ----- 16 page
- 10. 현금영수증 발급/조회 ----- 17 page
- 11. 자동 입금 확인 ----- 18 page
- 12. 주문상세 ----- 22 page

## 취소/반품 관리

- 1. 취소 리스트 ----- 36 page
- 2. 반품 리스트 ----- 37 page
- 3. 교환 리스트 ----- 38 page

상품을 주문하고 구매확정까지의 순서는 아래와 같습니다.



## 주문/배송 관리 > 주문통합 리스트

주문통합 리스트

1 검색어: 전체, 검색어 입력

2 주문일자: 오늘, 어제, 3일, 1주일, 1개월, 2020-10-16 ~ 2020-10-23, 검색

3 주문/클레임 구분:  정상주문,  클레임주문

4 주문상태:  전체선택,  입금대기,  결제완료,  상품준비중,  배송준비중,  배송중,  배송완료,  구매확정

5 초기화

6 검색결과 주문 건수 5건

주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	주문상태	클레임상태	상품번호	교환여부	상품명	옵션명: 옵션값	판매가(할인적용)	수량	상품구매금액	주문쿠폰할인	주
202010211651356973	무통장입금	김**	010-1234-1234	입금대기	-	102066802	N	test	test	1,000	1	1,000	0	

3-1 주문/클레임 구분:  정상주문,  클레임주문

클레임상태:  전체선택,  취소완료[환불없음],  취소신청[송인대기],  취소처리[환불보류],  취소처리[환불대기],  취소완료[환불완료],  반품신청[송인대기],  반품신청[철회대기],  반품처리[수거진행],  반품처리[환불보류],  반품처리[환불대기],  반품완료[환불완료],  교환신청[송인대기],  교환처리[수거진행],  교환처리[결제대기],  교환처리[입금처리대기],  교환완료[결제완료],  교환처리[환불보류],  교환처리[환불대기],  교환완료[환불완료],  교환완료

“

전체 주문을 확인 할 수 있습니다.

”

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 주문일자 : 일자를 지정하여 최대 3개월까지 검색 가능합니다.
- ③ 주문/클레임 구분 : 주문 상태를 정상주문과 클레임주문으로 구분하여 검색합니다.
  - 정상주문, 클레임주문 선택에 따라 “주문상태” 항목에 표시되는 주문상태가 변경됩니다.
  - 클레임주문 선택 시 주문상태가 “클레임상태”로 변경됩니다.
- ④ 주문상태 : 주문의 상태를 선택하여 검색합니다.
  - “주문/클레임 구분” 항목의 선택 조건에 따라 표시되는 항목이 달라집니다.
- ⑤ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세 페이지가 출력됩니다.

**TIP** 클레임 상태란, 주문자가 상품을 구매 후 “취소/교환/반품/환불”을 신청한 상태를 말합니다. 주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 입금대기 리스트

입금대기 리스트

1 검색어  검색어 입력

2 주문일자      2020-10-16 ~ 2020-10-23

3 초기화

4 결제완료 처리  · 주문이 다른 색상으로 표시된다면?

6 검색결과 주문 건수

<input type="checkbox"/>	주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	주문지	교량여부 ?	상품번호	상품명	옵션명·옵션값	수량	판매가(할인적용)	상품구매금액	수량자명	수량자연락처
<input type="checkbox"/>	<a href="#">202010211651356573</a>	무통장입금	김**	010-1234-1234	<a href="#">결제완료 처리</a>	N	102065802	test	test	1	1,000	1,000	김**	010-1234-1234

입금대기 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 주문일자 : 일자를 지정하여 최대 3개월까지 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 결제완료 처리 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “결제완료” 상태로 일괄 또는 개별로 변경합니다.
- ⑤ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세 페이지가 출력됩니다.

TIP

입금대기 상태란, 결제 수단을 "무통장 입금" 또는 "가상계좌"를 선택하여 구매한 주문으로 주문은 되었으나 결제가 이루어지지 않은 주문상태 입니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 결제완료 리스트

결제완료 리스트

1 검색어: 전체 | 검색어 입력 | 검색

2 기간: 결제일자 | 오늘 | 어제 | 3일 | 1주일 | 1개월 | 2020-10-16 ~ 2020-10-23 | 3 초기화

4 검색결과와 주문 건수 2건 | 상품준비중 처리 | 30개 보기 | 5 엑셀 다운로드

주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	주문처리	교환여부?	상품번호	상품명	옵션명-옵션값	수량	판매개월인적용	상품구매금액	수량자명	수량자연락처
202010211615336446	무통장입금	김**	010-1234-1234	상품준비중 처리	N	102066802	test	test	1	500	500		
				상품준비중 처리	N	102062403	test	test	1	10,100	10,100	test	010-1234-1234
				상품준비중 처리	N			test	1	10,000	10,000		

상점정보관리

공통URL 정보

공통URL 정보란 실시간으로 결제가 이루어지지 않는 결제수단 (가상계좌, ARS신용카드, 에스 크로 등)에서 변경되는 상태에 대한 통보를 받는 페이지입니다.

공통URL 변경(예) http://www.kcp.co.kr/result.jsp, https://www.kcp.co.kr/result.jsp

공통URL 변경후 인코딩 설정 @EUC-KR @UTF-8

확인

### 가상계좌의 결제연동 확인방법

구매 결제수단이 가상계좌인 주문의 경우, 아래와 같은 과정을 초기에 설정하셔야 결제완료 확인(결제연동)이 가능합니다.

- KCP 관리자 로그인 <https://admin8.kcp.co.kr>
- 상점정보관리 > 정보변경 > 공통URL 정보 > 공통URL 변경 후 입력란에 아래 URL주소 입력 <https://api-e-npc.com/payments/kcp/callback>

※ 초기 설정 전 가상계좌로 입금된 주문 건은 설정 후 아래 과정을 진행해야 입금완료 상태로 변경됩니다.

- 결제관리 > 입금된 주문 검색 > 입금확인 버튼 클릭 > 입금완료 상태 변경

- 공통 URL 정보란? 실시간으로 결제가 이루어지지 않는 결제수단 (가상계좌, ARS신용카드, 에스 크로 등)에서 변경되는 상태에 대한 통보를 받는 페이지입니다.
- 실시간으로 결제가 이루어지지 않는 결제수단 (가상계좌, ARS신용카드, 에스 크로 등)을 이용하면 반드시 **공통 통보 페이지 등록**을 해야 합니다.

“

결제완료 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

”

- 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- 기간 : 결제일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 결제일자 : 주문이 결제 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- 상품준비중 처리 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “상품준비중” 상태로 일괄 또는 개별로 변경합니다.
- 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세 페이지가 출력됩니다.



결제완료 상태란, 카드결제 완료 또는 무통장 입금, 가상계좌 입금 확인이 완료된 주문상태입니다. 주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 상품준비중 리스트

상품준비중 리스트

1 검색어

2 기간 주문접수일자      2019-03-12 ~ 2019-03-19

4 검색결과 주문 건수 1건

<input type="checkbox"/>	주문번호	결제수단	주문자명	주문처리	상품번호	상품명	옵션명:옵션값	수량	판매개(합인적용)	수량자명	수량자유대전화	우편번호	주소	배송비
<input type="checkbox"/>	201903191513555709	무통장입금	고도테스트	배송준비중 처리	101894465	sample	sample	1	100	고도테스트	070-1234-1234	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53 (	1388

상품준비중 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 주문접수일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 주문접수일자 : 주문이 상품준비중 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 배송준비중 처리 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “배송준비중” 상태로 일괄 또는 개별로 변경합니다.
- ⑤ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세 페이지가 출력됩니다.



상품준비중 상태란, 운영자가 상품을 준비하고 있는 배송 전 상태입니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 배송준비중 리스트

배송준비중 리스트

1 검색어  검색

2 기간 출고준비처리일자  오늘 어제 3일 1주일 1개월 2019-03-12 ~ 2019-03-19 3 초기화

4 배송번호기준리스트 주문번호기준리스트

검색결과 배송 건수 1건  배송중 처리  상품준비중 복원  송장번호 저장  주문이 다른 색상으로 표시된다면?  30개 보기

<input type="checkbox"/>	배송번호	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	주소	택배사	송장번호	주문처리	배송비 결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문자명	상품번호
<input type="checkbox"/>	138845	고도테스트	070-1234-1234	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53 (	CJ대한통운		배송중 처리	선결제	0	201903191513556708	무통장입금	고도테스트	101894465

4-1

배송번호기준리스트 주문번호기준리스트

조회 결과 주문 건수 3건  상품준비중 복원  주문이 다른 색상으로 표시된다면?  30개 보기

<input type="checkbox"/>	주문번호	결제수단	주문자명	상품번호	상품명	옵션명	옵션값	수량	판매가격(할인전)	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	상품번호
<input type="checkbox"/>	201812171632560210	PAYCO	김고도	101893730	선물받은 흰색면티	사이즈	M	1	12,000	홍길동	010-3333-5555	08390	서울특별시
<input type="checkbox"/>				101893729	옷상품			1	30,000				
<input type="checkbox"/>	201812171059120108	PAYCO	김고도	101893729	옷상품			1	30,000	홍길동	010-1111-2222	08390	서울특별시
<input type="checkbox"/>	201812171058200106	PAYCO	김고도	101893729	옷상품			2	30,000	홍길동	010-1111-2222	08390	서울특별시

**TIP** 배송준비중 상태란, 상품을 택배사에 인계하기 위해 준비하고 있는 배송 전 상태입니다.

배송준비중 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 출고준비처리일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 출고준비처리일자 : 주문이 배송준비중 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 배송번호 기준 리스트 / 주문번호 기준 리스트 : 주문 리스트의 표시 기준을 선택 합니다.
  - 배송번호 기준 리스트 : 배송번호 기준으로 주문 리스트가 출력되며 배송처리가 가능합니다.
  - 4-1 주문번호 기준 리스트 : 주문번호 기준으로 주문 리스트가 출력되며 상품번호별 “상품준비중 복원” 처리가 가능합니다.



## 주문/배송 관리 > 배송준비중 리스트

배송준비중 리스트

검색어:  검색

기간:  ~  초기화

배송번호 기준 리스트 | 주문번호 기준 리스트

검색결과 배송 건수 1건

배송중 처리 | 상품준비중 복원 | 송장번호 저장

배송번호	수령지명	수령자휴대전화	우편번호	주소	택배사	송장번호	주문지리	배송비	결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문지명	상품번호
138845	고도테스트	070-1234-1234	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53	CJ대한통운		배송중 처리	선결제	0	20190319151355708	무통장입금	고도테스트	101894465	s

30개 보기 | 엑셀 다운로드

10 편의점 택배 이용

7-1

택배사	송장번호
선택하세요. ▼	<input type="text"/>

**TIP** 주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

“

배송준비중 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

”

- ⑤ 배송중 처리 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “배송중” 상태로 일괄 또는 개별로 변경합니다.
- ⑥ 상품준비중 복원 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “상품준비중” 상태로 일괄 변경합니다.
- ⑦ 송장번호 저장 : 입력된 택배사와 송장번호 정보를 저장합니다.  
- [7-1] 택배사와 송장번호를 저장 후 “배송중 처리”를 해야 주문상태가 변경됩니다.
- ⑧ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑨ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세 페이지가 출력됩니다.
- ⑩ 편의점 택배 이용 : 편의점 택배 이용 시 배송예약이 가능합니다.

\*다음 페이지 매뉴얼 참조

## 주문/배송 관리 > 배송준비중 리스트 > 편의점 택배 이용

편의점 택배 이용 **1** 편의점 택배 이용 안내 >

**2** 배송예약      배송관리

- 편의점 택배 예약 신청 전 [설정 > 기본설정 > 소핑물 기본설정](#)의 필수 입력항목과 상품에 등록되어 있는 출고지 주소를 확인해주세요. 해당 정보가 없는 경우 택배 예약 신청이 불가합니다.
- 편의점 택배 예약 신청 완료 시 [배송관리]에서 예약번호를 확인할 수 있습니다.
- GS 편의점에 직접 방문하여 Postbox 에서 예약번호 입력 후 운송장을 출력하여 택배 발송을 할 수 있습니다.

**3** 기간

출고준비처리일자 **4** 검색

오늘   어제   3일   **1주일**   1개월   2020-10-16 ~ 2020-10-23   초기화

검색결과 배송 건수 1건 **5** 예약 신청

30개 보기 **6** 엑셀 다운로드

<input type="checkbox"/>	배송번호	주문번호	주문상태	수령자명	수령자연락처	우편번호	주소	배송메모	배송비 결제방식
<input type="checkbox"/>	1096959 <b>7</b>	<a href="#">202010211617596451</a>	배송준비중	김**	010-1234-1234	12345	서울특별시		선결제

<< < 1 > >>

편의점 택배를 이용할 주문을 예약 신청합니다.

편의점 택배 이용 버튼을 클릭 시 “편의점 택배 이용” 창이 출력됩니다.

- 편의점 택배 이용 안내를 확인할 수 있습니다.
  - [편의점 택배 이용 안내 >](#) 버튼을 클릭하여 가이드를 확인할 수 있습니다.
- 배송예약 / 배송관리 탭 :
  - 배송예약 : 편의점 택배 배송 예약이 가능한 주문을 확인할 수 있으며, 배송 예약 신청이 가능합니다.
  - 배송관리 : 배송 예약 신청한 주문을 확인할 수 있으며, 송장번호 조회/배송중 처리/예약취소가 가능합니다.
- 기간 : 출고준비처리일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 출고준비처리일자 : 주문이 배송준비중 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- 예약 신청 : 선택된 주문 건들을 예약 처리합니다.
- 엑셀 다운로드 : 검색된 배송 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- 주문번호 : 클릭 시 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.

편의점 택배 이용

편의점 택배 이용 안내 >

배송예약

배송관리

- 주문상품 선택 후 [송장번호 조회] 버튼 클릭 시 송장번호 정보를 확인할 수 있으며, [배송중 처리] 버튼을 클릭하여 배송중 상태로 변경할 수 있습니다.
- 주문상품 선택 후 [예약취소] 버튼 클릭 시 예약한 편의점 택배 배송을 취소할 수 있습니다.
- **운송장 출력 이후 예약취소 및 재예약 신청이 불가**하니 운송장 파손 및 분실 시 재발행해 주세요.

기간

출고준비처리일자

오늘 어제 3일 1주일 1개월

2020-10-16

2020-10-23

검색

초기화

검색결과 배송 건수 0건

1 송장번호 조회 2 배송중 처리 3 예약 취소

30개 보기

X 엑셀 다운로드

<input type="checkbox"/>	배송번호	주문번호	주문상태	수령자명	수령자연락처	우편번호	주소	배송메모	예약번호
검색 결과가 없습니다.									

<< < 1 > >>



송장번호 조회가 된 건에 한해서 배송중 처리가 가능합니다.

“

편의점 택배로 배송 예약된 주문을 조회 및 관리가 가능합니다.

”

- ① 송장번호 조회 : 송장번호 관련 정보를 조회합니다.
- ② 배송중 처리 : 선택된 상품의 주문상태를 “배송중” 상태로 변경합니다.
- ③ 예약 취소 : 선택된 상품의 배송예약을 취소합니다.

## 주문/배송 관리 > 배송준비중 리스트 > 송장번호 일괄 업로드

**배송준비중 리스트**

검색어:  검색어 입력

기간:      2019-03-12 ~ 2019-03-19

배송번호 기준 리스트 | 주문번호 기준 리스트

검색결과와 배송 건수 1건    30개 보기

<input checked="" type="checkbox"/>	배송번호	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	주소	택배사	송장번호	주문지리	배송비 결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문자명	상품번호
<input checked="" type="checkbox"/>	138845	고도테스트	070-1234-1234	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53	한진택배		배송중 처리	선결제	0	201903191513556708	무통장입금	고도테스트	101894465

**송장번호 일괄 업로드**

1 엑셀 다운로드

2 배송업체 지정

3 배송중 처리  처리안함  배송중 처리

4 엑셀 업로드

1-1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	배송번호	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	주소	개인통관	배송방법	송장번호	주문일시	주문번호	주문자명	상품명
2	133017	홍길동	010-333-08390	서울특별시			택배/등기/소포		2018-12-17	2018121716	김고도	선물받은 흰색면티 외 1건
3	132911	홍길동	010-111108390	서울특별시			택배/등기/소포		2018-12-17	2018121710	김고도	옷상품
4	132909	홍길동	010-111108390	서울특별시			택배/등기/소포		2018-12-17	2018121710	김고도	옷상품

“ 엑셀파일을 이용하여 송장 등록 및 주문상태를 일괄 변경할 수 있습니다. ”

- ① 엑셀다운로드 : 송장업로드 양식을 다운로드 받을 수 있습니다.  
다운로드 받은 1-1 엑셀파일 내 “송장번호” 항목에 정보를 입력하고 저장합니다.
- ② 배송업체 지정 : 송장 일괄 업로드 시 등록될 택배사를 선택합니다.  
- 선택된 택배사는 엑셀 업로드 시 주문 리스트의 “택배사” 정보에서 확인 가능합니다.
- ③ 배송중 처리 : 송장 일괄 업로드 시 주문 상태 변경 여부를 선택합니다.  
- 처리안함 : 택배사와 송장번호만 저장되고 주문의 상태는 변경되지 않습니다.  
- 배송중처리 : 송장 일괄 업로드 처리된 주문의 상태를 “배송중”으로 변경합니다.
- ④ 엑셀 업로드 : 업로드 할 엑셀파일을 선택하고 “업로드” 버튼을 클릭하여 저장합니다.

## 주문/배송 관리 > 배송중 리스트

배송중 리스트

1 검색어:  검색어 입력

2 기간:       2019-03-12 ~ 2019-03-19

3 초기화

4 검색결과 배송 건수 1건

5

4

7

6 엑셀다운로드

<input type="checkbox"/>	배송번호	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	주소	택배사	송장번호	주문지리	배송비 결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문자명	상품번호
<input type="checkbox"/>	138845	고도테스트	070-1234-1234	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53 (	우체국	123456799	배송완료 처리	선결제	0	201903191513555708	무통장입금	고도테스트	101894465 sample

배송중 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 출고일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 출고일자 : 주문이 배송중 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 배송완료 처리 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “배송완료” 상태로 일괄 또는 개별로 변경합니다.
- ⑤ 배송준비중 복원 : 선택된 주문 건의 주문상태를 “배송준비중” 상태로 일괄 변경합니다.
- ⑥ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑦ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.

**TIP** 배송중 상태란, 상품을 운영자가 택배사로 전달하여 배송이 시작된 상태입니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 배송완료 리스트

배송완료 리스트

1 검색어  검색어 입력

2 기간       2020-10-16 ~ 2020-10-23

검색결과 배송 건수 1건

배송번호	수령자명	수령자연락처	우편번호	주소	배송메모	택배사	송장번호	배송비	결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	교환여부
1097033	김**	010-1234-1234	12345	서울특별시		CJ대한통운	111222333444	선결제	0	202010211638248520	무통장입금	정단비	010-3320-2798	N	

배송완료 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 배송완료일자와 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 배송완료일자 : 주문이 배송완료 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑤ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.



배송완료 상태란, 운영자가 택배사로 전달한 상품이 주문자에게 도착하여 배송이 완료된 상태입니다. 주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 구매확정 리스트

구매확정 리스트

1 검색어  검색어 입력

2 기간       2019-03-12 ~ 2019-03-19

3

검색결과 배송 건수 1건

배송번호	수령자명	수령자휴대전화	우편번호	주소	택배사	송장번호	배송비 결제방식	기본배송비	주문번호	결제수단	주문자명	상품번호	상품명
138837	강우영	010-4026-0211	10348	경기도 고양시 일산서구 원일로 53 (	한진택배	111111	선결제	0	<a href="#">201903191355426700</a>	무통장입금	강우영	101894465	sample

5

구매확정 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 구매확정일과 주문일자 중 선택하여 검색합니다.
  - 구매확정일 : 주문이 구매확정 상태로 변경된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 주문일자 : 결제여부와 상관없이 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다.
  - 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.
- ⑤ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.



구매확정 상태란, 상품을 수령 후, 교환/반품/환불 의사가 없다는 고객의 구매의사 표현 상태입니다. 주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 주문/배송 관리 > 결제 중단/실패 리스트

결제 중단/실패 리스트

1 검색어 전체 검색어 입력 검색

2 기간 주문일자 오늘 어제 3일 1주일 1개월 2020-10-16 ~ 2020-10-23 3 초기화

검색결과 주문 건수 0건 30개 보기 4 엑셀 다운로드

주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	상품번호	상품명	옵션명: 옵션값	수량	판매기(할인적용)	상품구매금액	주문일시	구분	실패사유
------	------	------	--------	------	-----	----------	----	-----------	--------	------	----	------

결제 중단/실패 상태의 주문을 확인할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 주문이 완료된 날짜를 기준으로 검색합니다. 최대 3개월까지 설정하여 검색 가능합니다.
- ③ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ④ 엑셀다운로드 : 검색된 주문 정보를 엑셀파일로 다운로드 받을 수 있습니다.

**TIP** 결제 중단/실패 상태란, 결제가 정상적으로 완료되지 않은 상태입니다.



## 주문/배송 관리 > 현금영수증 발급/조회

### 현금영수증 발급/조회

- 현금영수증 의무발행업종의 경우, 거래 건당 10만원 이상 현금 거래 시(가상계좌, 계좌이체, 무통장입금) 소비자가 요구하지 않더라도 현금영수증을 반드시 발행하여야 합니다. [현금영수증 의무발행업종 확인하기](#)
- 현금영수증 미신청 주문 건을 확인 후 발급처리 하시어 현금영수증 발급의무 위반에 따른 과태료 등 불이익을 받지 않도록 주의하시기 바랍니다.
- 가상계좌, 계좌이체 주문 건의 경우 미신청 주문으로 조회되더라도 POS 결제창에서 현금영수증을 신청하였을 수 있으므로 이중 발행되지 않도록 유의하시기 바랍니다.  
(현금영수증이 이중으로 발급된 경우, 국세청 또는 POS사관리자 화면에서 이중으로 발급된 건에 대해 취소 처리하시는 것을 권장합니다.)

1 검색어  검색어 입력

2 기간 주문일시      2021-01-21 ~ 2021-01-28

3 발급 신청  신청  미신청

발급상태  전체선택  발급요청  발급완료  발급취소  발급실패

발급용도  전체선택  소득공제용  지출증빙용

과세구분  전체선택  과세  복합과세  면세

4

#### 검색결과 3건

30개 보기

주문번호	주문자명	입금여부	발급상태	발급용도	발급금액	주문일시	신청일시	처리일시	정보	영수증	처리
202010211638246520	김**	입금	발급취소	소득공제용	0원	2020-10-21 16:38	2020-10-21 16:48	2020-10-21 16:50	<a href="#">보기</a>	<a href="#">영수증</a>	<a href="#">재발급</a>

“ 현금결제(무통장입금, 계좌이체, 가상계좌) 주문 시 신청한 현금영수증 내역과 발행 여부 조회 및 관리가 가능합니다. ”

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 선택된 일시 기준으로 검색합니다.
- ③ 발급 신청 : 신청 선택 시 하단의 발급상태, 발급용도, 과세구분에 따라 검색이 가능합니다.  
- 미신청 선택 시 발급상태, 발급용도, 과세구분 메뉴는 비활성화됩니다.
- ④ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ⑤ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.

# 주문/배송 관리 > 자동 입금확인 서비스 신청

자동입금확인 서비스는 (주)뱅크다에서 제공하는 서비스이며, 서비스 가입은 (주)뱅크다 회원으로 가입됨을 알려드립니다. 편리한 자동입금확인 및 계좌통합관리로 여러분의 업무를 효율화 도와드릴 서비스가 되어 드릴것을 약속드립니다.

■ 이용요금안내 (VAT포함)

서비스명	상품구성	기간					
		1개월	3개월	6개월	1년	2년	3년
뱅크다	기본형 : 3계좌	9,900	29,700	59,400			
	견학형 : 5계좌				77,000	154,000	231,000
	심화형 : 10계좌				99,000	198,000	297,000
	무제한				154,000	308,000	462,000
뱅크다퀵	확실형형 : 1계좌	9,900	29,700	59,400	99,000	197,000	295,000
	확기분형 : 3계좌	29,700	89,100	149,000	249,000	498,000	748,000
	확견학형 : 5계좌	49,500	148,500	249,000	399,000	796,000	1,190,000
	확심화형 : 10계좌	99,000	297,000	399,000	796,000	1,590,000	2,380,000

### ▶ 이용 유의사항

- 보유하고 계신 해당 은행계좌의 "인터넷 뱅킹" 이용이 가능하여야 합니다.  
(해당 은행 영업점에서 "인터넷 뱅킹"을 신청하시기 바랍니다.)
- 보유하고 계신 해당 은행계좌의 "빠른(스마트) 조회서비스" 이용이 가능하여야 합니다.  
(해당 은행 영업점 또는 인터넷뱅킹을 통해 "빠른(스마트) 조회서비스" 이용을 등록하시기 바랍니다.)
- 뱅크다 고객센터센터 : 02-3663-3247

## 1 : 자동입금확인 서비스신청

### 자동입금확인 서비스란?

쇼핑몰 운영시 주문고객님께서 여러개의 은행계좌로 상품금액을 입금받게끔 입금자명과 주문내역을 하나하나 대조하여 확인하는 번거로움을 해소하기 위한 서비스로 쇼핑몰에 관련된 은행계좌들의 입금내역과 쇼핑몰의 주문내역을 자동으로 비교(Matching)하여 입금이 완료된 주문내역을 자동으로 입금확인처리하는 서비스입니다.



### 계좌통합관리 서비스란?

계좌통합관리 서비스는 고도몰 쇼핑몰 이용 고객분들이시든 누구나 쉽게 계좌정보만을 입력하여 거래은행계좌들의 입금출금내역을 통합적으로 조회관리할 수 있는 서비스입니다. 계좌정보와 거래내역은 방어벽이 구축되어있는 서버에서 관리되므로 기존의 계좌통합관리 서비스를보다 빠르고 안정적인 서비스를 제공 받을 수 있습니다.



2

서비스 신청하기

뱅크다 서비스 이용약관

제1장 총칙

제1조 [목적]  
본 약관은 (주)뱅크다가 운영하는 "뱅크다" 사이트(URL : www.bankda.com, 이하 "뱅크다"라 합니다)와 (주)뱅크다가 제공하는 모든 "서비스"를 이용하실 때 회사와 이용자의 권리, 의무에 관한 사항, 서비스 이용조건과 절차 및 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 [용어의 정의]  
 약관에 동의  약관에 동의하지 않음

뱅크다 개인정보처리방침  
회사의 개인정보처리방침의 기본방향

(주)뱅크다(이하 "회사"라 합니다.)는 회원께서 회원 가입 시에 제공한 개인정보와 회원의 서비스 이용에서 발생하는 모든 개인정보를 매우 중요하게 생각하고 있습니다. 회원의 개인정보를 오직 회사의 서비스의 제공을 위해서만 사용하며, 개인정보가 회원의 동의 없이 유출되어 피해를 입지 않도록, 개인정보 보호를 위해 최선을 다할 것입니다. 아래는 회원의 개인정보보호와 관련한 회사의 개인정보처리방침입니다.

제1조 [총칙]  
 위 개인정보 수집에 동의  위 개인정보 수집에 동의하지 않음

3

결제도넛 서비스 신청

연락처  
010 - 1234 - 1234

Email  
godo @ email.com  직접입력

사업자번호  
\*\*\* - \*\* - \*\*\*\*\* 법인계좌조회시 필요

3

서비스 선택 (VAT포함)

×서비스이용료 (부가세포함)

서비스명	상품구성	기간					
		1개월	3개월	6개월	1년	2년	3년
뱅크다	기본형 : 3계좌	9,900	29,700	59,400			
	견학형 : 5계좌				77,000	154,000	231,000
	심화형 : 10계좌				99,000	198,000	297,000
	무제한				154,000	308,000	462,000
뱅크다퀵	확실형형 : 1계좌	9,900	29,700	59,400	99,000	197,000	295,000
	확기분형 : 3계좌	29,700	89,100	149,000	249,000	498,000	748,000
	확견학형 : 5계좌	49,500	148,500	249,000	399,000	796,000	1,190,000
	확심화형 : 10계좌	99,000	297,000	399,000	796,000	1,590,000	2,380,000

3-1

서비스	사용	이용계좌	이용할기간	만료예정일	이용료
뱅크다	<input checked="" type="radio"/> 사용 <input type="radio"/> 미사용	무제한	1년	2021-10-26	154,000
뱅크다 퀵	<input type="radio"/> 사용 <input checked="" type="radio"/> 미사용	1개	1개월	2020-10-26	0
신규가입 뱅크다 & 뱅크다퀵 30일 무료	<input checked="" type="radio"/> 사용	뱅크다 : 5계좌 뱅크다퀵 : 3계좌	30일	2020-11-25	0원

3-2 무료체험신청

합산 결제 예정금액 154,000

4 신청하기 취소

TIP 자동 입금확인 서비스는 대표자명이 입력되어 있어야만 신청이 가능합니다.

자동 입금확인 서비스 신청 방법입니다.

- 1 자동입금확인 서비스 신청 : 자동 입금확인 서비스를 신청합니다.
- 2 서비스 신청하기 : 서비스 이용약관과 개인정보 처리방침에 대한 개인정보 수집에 대한 동의 후 연락처, 이메일, 사업자 번호를 입력합니다.
- 3 서비스 선택 : 서비스 이용료를 참고하여 3-1 사용 서비스와 이용계좌 개수, 이용 기간을 선택합니다.  
- 3-2 무료체험신청 : 30일 무료 프로모션 신청이 가능합니다.
- 4 신청하기 : 서비스를 신청합니다.

# 주문/배송 관리 > 자동 입금확인 서비스 신청

**자동 입금확인**

자동입금확인 서비스 신청 | 입금내역 관리

**자동 입금확인 설정** 무통장입금으로 주문된 건에 한해서 입금확인이 가능한 서비스로 개인판매 물의 경우 사업자로 전환 후 서비스 신청해주시기 바랍니다.

· 서비스 신청 후 사용여부를 (사용함)으로 설정하여야 자동입금확인을 할 수 있습니다.  
· 해당된 주문 건은 입금내역 관리 탭에서 확인하실 수 있습니다.

사용설정  사용함  사용안함

**저장**

거래내역조회 | 검색/인쇄 | **계좌정보** | 서비스정보 | Q&A | 정보관리

1. 해당은행 빠른계좌조회신청 후 이용하실 계좌정보를 등록해 주십시오 <은행별 빠른계좌조회 신청방법 보기>

**1** [계좌정보 등록하기]

**1-1**

거래내역조회 | 검색/인쇄 | **계좌정보** | 서비스정보 | Q&A | 정보관리

▶ 서비스 이용현황 **뱅크다 배아직** 이용가능한 5개의 계좌중 0개의 계좌 이용중 **뱅크다 퀵** 이용가능한 3개의 계좌중 0개의 계좌 이용중

정렬순서	은행명(별명)	계좌번호	색상변경	즉시조회	계좌상태	최종조회	이용서비스	관리
[순서저장]		[색상저장]						<b>2</b> [계좌추가]

**2-1** [은행계좌 추가하기]

등록하실 계좌의 은행과 계좌주의 법인/개인 정보를 선택하세요.

은행명  | 법인/개인

**확인** | 취소

**2-2** [은행계좌 추가하기]

법인계좌 조회는 간편(빠른)조회서비스, 개인계좌의 조회는 기본적으로 인터넷뱅킹 ID, PW를 통해 조회합니다. 단 일부은행의 경우, 부득이하게 다른 정보를 요구할 수 있습니다.

계좌정보

조회방식  간편(빠른)조회

서비스종류  뱅크다  뱅크다퀵

계좌번호  \*계좌번호연속입력 (예)1234567890

비밀번호  \*은행가려움 비밀번호

사업자등록번호  \*사업자등록번호 10자리

인터넷뱅킹 ID

계좌별명  \*각 계좌의 별명을 적어주세요. 예) 주입금통장

▲ 은행로그를 클릭하시면 해당은행 홈페이지가 열립니다.

**국민은행 빠른계좌조회 신청후 뱅크다서비스이용**  
1. 빠른계좌조회 신청 > 2. 뱅크다서비스에 계좌정보 + 인터넷뱅킹 아이디 등록  
<국민은행 빠른계좌조회 신청방법>

**이전화면** | **추가하기** | **추가취소**

“ 자동 입금확인 서비스를 사용할 계좌정보를 등록합니다. ”

자동 입금확인 서비스 신청 후 계좌정보를 등록해야 합니다.

- ① 계좌정보 등록하기 : 계좌를 등록할 수 있는 [1-1] 화면으로 이동됩니다
- ② 계좌추가 : 입금확인 서비스가 필요한 계좌 정보를 [2-1], [2-2] 창에 입력하여 계좌를 추가합니다.

## 주문/배송 관리 > 자동 입금확인

### 자동 입금확인

자동입금확인 서비스 신청

입금내역 관리

자동 입금확인 설정 무통장입금으로 주문된 건에 한해서 입금확인이 가능한 서비스로 개인판매 물의 경우 사업자로 전환 후 서비스 신청해주시기 바랍니다.

- 서비스 신청 후 사용여부를 사용항으로 설정하여야 자동입금확인을 할 수 있습니다.
- 매칭된 주문 건은 입금내역 관리 탭에서 확인하실 수 있습니다.

1 사용설정  사용함  사용 안함

2

저장

“

자동 입금확인 신청 후 사용설정이 가능합니다.

”

- ① 사용설정 : 자동 입금확인 서비스의 사용여부를 선택합니다.
- ② 저장 : 선택한 사용설정 내용을 저장합니다.



자동 입금확인 서비스란? 무통장 입금으로 주문된 건에 한해서 계좌의 입금내역과 쇼핑몰의 주문내역을 자동으로 비교하여 입금이 완료된 주문내역을 자동으로 입금확인 처리하는 서비스입니다.

## 주문/배송 관리 > 자동 입금확인

### 자동 입금확인

자동입금확인 서비스 신청

1 검색어: 전체

2 입금일: 오늘, 어제, 3일, 1주일, 1개월 (2020-10-19 ~ 2020-10-26)

3 최종매칭일: 오늘, 어제, 3일, 1주일, 1개월

4 상세검색: 입금내역 상태, 은행선택

입금내역 조회

5 초기화

6 7

검색결과 0건

수동 매칭 요청 | 일괄 수정

주문번호	입금원로일시	계좌번호	은행명	입금금액	입금자명	현재상태	최종매칭일	메모

### 6-1 수동 매칭 요청

- 설정한 기간 내 입금된 내역에 대해 입금확인/주문서 매칭을 실행합니다.
- 매칭된 주문 건은 입금내역관리 탭에서 확인하실 수 있습니다.

입금일: 2020-10-19 ~ 2020-10-26

저장

취소

“

자동 입금확인 서비스 신청 후 입금내역을 조회할 수 있습니다.

”

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 입금일 : 입금일 기준으로 기간을 설정하여 검색합니다.
- ③ 최종 매칭일 : 마지막으로 매칭된 날을 기준으로 기간을 설정하여 검색합니다.
- ④ 상세검색 : 입금내역 상태와 은행을 기준으로 검색합니다.
- ⑤ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 수동 매칭 요청 : 수동으로 실시간 매칭 작업을 요청합니다.  
- 6-1 수동 매칭 요청 시 입금일을 지정할 수 있습니다.
- ⑦ 일괄 수정 : 매칭이 잘못된 주문 건의 현재 상태를 수정합니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세

주문상세										
1 주문번호 201903191513555708		상품주문 1건		상품취소 0건		상품반품 0건		CS처리 7건		주문메모 0건
주문상품 정보										
2 상품번호	상품명	수량	판매가 (법인적용가)	상품합계	주문상태	3 클레임자리	배송번호	배송비		4 택배사송장번호
								기본	지역별	
101894465	sample	1	100	100	배송완료	반품신청	139845	0	0	우체국/1234568799

취소신청  
교환신청  
반품신청

주문의 결제정보를 확인하고 송장확인, 클레임 처리 등을 할 수 있습니다.

- ① 현황 정보: 해당 주문의 주문번호, 상품주문/상품취소/상품반품/CS처리/주문메모 건수가 표시됩니다.

  - 상품주문: 상품의 총 구매 건수가 표시
  - 상품취소: 취소 신청된 상품 건수가 표시
  - 상품반품: 반품 신청된 상품 건수가 표시
  - CS처리: 저장된 CS처리 총 건수가 표시
  - 주문메모: 등록된 주문메모 총 건수가 표시
- ② 상품번호 : 해당 상품의 상품수정페이지가 출력됩니다.
- ③ 클레임처리 : 주문상태에 따라 취소신청, 교환신청, 반품신청이 가능합니다.

  - 취소신청 : 입금대기, 결제완료, 상품준비중, 배송준비중 상태에서 신청 가능합니다.
  - 교환신청 : 상품준비중, 배송준비중, 배송중, 배송완료, 구매확정 상태에서 신청 가능합니다.
  - 반품신청 : 배송중, 배송완료, 구매확정 상태에서 신청 가능합니다.
- ④ 택배사/송장번호 : 택배사의 배송추적 링크로 이동합니다.

# 주문/배송 관리 > 주문상세 > 취소 신청

## 취소신청

- ① 간편결제 또는 PG결제건은 반품금액만큼 부분취소 처리됩니다.
  - 단, 일부 신용카드 등 경우에 따라 부분취소가 안될 경우 환불방법을 현금환불로 변경하여 현금으로 환불처리 해주세요.
  - 무통장입금/가상계좌 입금건은 반드시 환불절차를 완료해주세요.
  - 취소완료(환불완료) 시 상품의 재고는 자동으로 복원됩니다.

### → 취소상품

1 상품번호	상품명	수량	2 취소수량	판매가 (할인적용가)	상품합계	주문상태	3 취소구분/사유	귀책대상
102066802	test test	1	1	500	500	배송준비중	단순변심(색상, 사이즈)	구매자

- 네이버페이 주문의 환불(반품)과 상세정보는 네이버페이센터에서 확인하시기 바랍니다. [네이버페이센터 바로가기](#)
- 네이버페이 주문의 배송비 및 재계산 금액은 네이버페이와 상이할 수 있습니다. 최종 환불 금액은 네이버페이 판매자센터를 통해 확인해 주세요.

- 단순변심(색상, 사이즈 등)
- 상품불량/파손
  - 배송누락/오배송
  - 상품상세 정보와 다름
  - 판매자 배송 지연
  - 상품 품질/재고 없음
  - 기타(판매자 귀책)
  - 기타(구매자 귀책)

취소상품 금액상세		
취소상품금액	상품합계 (+)	500
취소금액합계 ㉔		500

할인/배송비재계산		
할인금액변경 ①	주문쿠폰재계산 (-)	-0 (적용된 쿠폰 없음)
배송비변경 ②	배송비차액 (+)	-0 (변경전배송비 0 - 변경후배송비 0) 배송번호 : 1107120
재계산합계 ①+②=㉕ ?		-0

4 환불 예상 금액	
환불예상금액 ㉔+㉕	500
적립금사용반환	0
카드취소(현금환불액)	500
환불방법	현금환불 ▼ 변경
환불계좌번호	산업은행
	계좌번호 : <input type="text"/>
	예금주 : <input type="text"/>

취소신청 클레임을 처리할 수 있습니다.

- ① 상품번호 : 해당 상품의 상품수정페이지가 출력됩니다.
- ② 취소수량 : 취소할 상품 수량을 선택합니다.
- ③ 취소구분/사유 : 취소 구분을 선택하고 취소 사유를 상세히 기재합니다.
  - \* 취소사유 항목 :
    - 단순 변심(색상, 사이즈 등)
    - 상품불량/파손
    - 배송누락/오배송
    - 상품상세 정보와 다름
    - 판매자 배송 지연
    - 상품 품질/재고 없음
    - 기타(판매자 귀책)
    - 기타(구매자 귀책)
- ④ 환불 예상 금액 : 환불 예상금액을 확인하고 결제된 수단에 따라 환불계좌번호의 은행을 선택 후 계좌번호와 예금주를 입력합니다

**TIP** 입금 대기 상태에서 취소처리 할 경우 주문 상품의 전체 취소만 가능합니다.

# 주문/배송 관리 > 주문상세 > 교환 신청(출고 전)

## 출고 전 교환신청

- ① 교환방법에 따라 동일상품교환 또는 다른상품교환 버튼을 클릭합니다.
  - 동일상품교환: 교환취소상품과 동일한 상품으로 교환 처리합니다.(단, 옵션변경 가능)
  - 다른상품교환: 교환취소상품을 직접 선택하여 교환 처리합니다.
  - 교환처리금액이 추가로 발생하거나 부분환불 될 수 있습니다.
  - 추가결제: 교환처리금액이 양수(-)인 경우에 해당하며 무통장입금으로 결제처리 할 수 있습니다.
  - 환불: 교환처리금액이 음수(+)인 경우에 해당하며 최초 결제 시 결제수단 또는 현금으로 환불처리 할 수 있습니다.
  - 단, 일부 신용카드 등 경우에 따라 부분취소가 인월 경우 환불방법을 현금환불로 변경하여 현금으로 환불처리 해주세요.

### → 교환취소상품

1 상품번호	상품명	수량	2 취소수량	판매가 (할인적용가)	상품합계	주문상태	배송보류	3 교환구분/사유	귀책대상
102066802	test test	1	1	500	500	배송준비중	-	단순변심(색상,사이즈)	구매자

### 4 삭제

### 5 동일상품교환

### 6 다른상품교환

선택	상품번호	상품명	주문수량	판매가 (할인적용가)
교환 상품이 없습니다.				

단순변심(색상, 사이즈 등)  
 상품불량/파손  
 배송누락/오배송  
 상품상세 정보와 다른  
 판매자 배송 지연  
 상품 품질/재고 없음  
 기타(판매자 귀책)  
 기타(구매자 귀책)

### 7 교환상품 차액상세

상품합계지역 (+)	500
(교환상품 1,000 - 취소상품 500)	
교환상품금액	0
금액조정(선택) (-)	조정사유:
교환금액합계 ⑥	500

### 할인/배송비재계산

할인금액변경 ①	주문쿠폰 재계산 (-)	0
(적용된 쿠폰 없음)		
배송비변경 ②	배송비지역 (+)	0
(변경후배송비 0 - 변경전배송비 0) 배송번호: 1107120		
재계산합계 ①+②=⑦	?	0

### 8 교환처리금액

교환처리금액 ⑧+⑨	500
결제방법	무통장입금
입금계좌번호	222222 / 산업은행 (예금주: 김고고고1)
입금자	

교환처리금액	0
안내	교환처리 금액이 발생하지 않았습니다.

### 교환처리금액

교환처리금액 ⑧+⑨	-400
적립금사용반환	0
카드취소/현금환불액	400
환불방법	현금환불
환불계좌번호	계좌번호: 예금주:

출고 전 교환 신청 처리 시 취소상품과 출고상품에 대한 정보를 입력합니다.

① 상품번호 : 해당 상품의 상품수정페이지가 출력됩니다.

② 취소수량 : 취소할 상품 수량을 선택합니다.

③ 교환구분/사유 : 교환 구분을 선택하고 사유를 상세히 기재합니다.

\*교환사유 항목 :

- 단순 변심(색상, 사이즈 등)
- 상품불량/파손,
- 배송누락/오배송,
- 상품상세 정보와 다른,
- 판매자 배송 지연,
- 상품 품질/재고 없음,
- 기타(판매자 귀책), 기타(구매자 귀책)

④ 삭제 : 선택된 교환 상품을 삭제합니다.

⑤ 동일상품 교환 : 교환취소 상품과 동일한 상품으로 교환 처리합니다.

\* 동일상품 교환 시 옵션 및 상품 수량은 변경이 가능합니다.

⑥ 다른 상품 교환 : 교환취소 상품과 다른 상품으로 교환 처리합니다.

⑦ 교환상품 차액상세 : 추가금액이 발생하여 금액조정이 필요한 경우 조정금액과 조정사유를 입력합니다.

⑧ 교환처리금액 : 발생한 추가/환급 금액 처리를 위해 계좌번호와 입금자/예금주 정보를 입력합니다.



## 주문/배송 관리 > 주문상세 > 교환 신청(출고 후)

### 출고 후 교환신청

① 교환방법에 따라 '동일상품교환' 또는 '다른상품교환' 버튼을 클릭합니다.

- 동일상품교환: 교환취소상품과 동일한 상품으로 교환 처리합니다.(단, 옵션변경 가능)
- 다른상품교환: 교환출고상품을 직접 선택하여 교환 처리합니다.
- 교환처리금액이 추가로 발생하거나 부분환불 될 수 있습니다.
- 추가결제: 교환처리금액이 양수(+)인 경우에 해당하며 무통장입금으로 결제처리 할 수 있습니다.
- 환불: 교환처리금액이 음수(-)인 경우에 해당하며 최초 결제 시 결제수단 또는 현금으로 환불처리 할 수 있습니다.
- 단, 일부 신용카드 등 경우에 따라 부분취소가 안될 경우 환불방법을 '현금환불'로 변경하여 현금으로 환불처리 해주세요.

#### → 교환취소상품

상품번호	상품명	수량	취소수량	판매가 (할인적용가)	상품합계	주문상태	배송보류	교환구분/사유	귀책대상
1 102066802	test test	1	2 1	500	500	배송준비중	-	3 단순변심(색상,사이: )	구매자

#### ← 교환출고상품

4 삭제 5 동일상품교환 6 다른상품교환

#### 교환정보

7 반품수거방법  판매자수거요청  구매자직접반품

• 네이버페이 주문의 배송비 및 재계산 금액은 네이버페이와 상이할 수 있습니다. 최종 환불 금액은 네이버페이 판매자센터를 통해 확인해 주세요.

단순변심(색상,사이즈 등)  
 상품불량/파손  
 배송누락/오배송  
 상품상세 정보와 다름  
 판매자 배송 지연  
 상품 품질/재고 없음  
 기타(판매자 귀책)  
 기타(구매자 귀책)

“ 출고 후 교환 신청에 대한 사유와 교환 취소상품, 교환 출고상품의 정보를 입력합니다. ”

① 상품번호 : 해당 상품의 상품수정페이지가 출력됩니다.

② 취소수량 : 취소할 상품 수량을 선택합니다.

③ 교환구분/사유 : 교환 구분을 선택하고 사유를 상세히 기재합니다.

\* 교환사유 항목 :

단순 변심(색상, 사이즈 등)  
 상품불량/파손, 배송누락/오배송,  
 상품 상세 정보와 다름, 판매자 배송 지연,  
 상품 품질/재고 없음, 기타(판매자 귀책),  
 기타(구매자 귀책).

① 삭제 : 선택된 교환 상품을 삭제합니다.

② 동일상품 교환 : 교환취소 상품과 동일한 상품으로 교환 처리합니다.

\* 동일상품 교환 시 옵션 및 상품 수량은 변경이 가능합니다.

⑥ 다른 상품 교환 : 교환취소 상품과 다른 상품으로 교환 처리합니다.

⑦ 반품수거방법 : 수거방법을 선택합니다.  
 판매자 수거요청, 구매자직접반품 중 선택 가능합니다.

- 판매자 수거요청 : 판매자가 택배기사를 수거지 주소로 보내는 형태
- 구매자 직접반품 : 구매자가 판매자에게 상품을 보내는 형태

\* 판매자 수거 요청의 경우 반품 배송비가 부과되고, 구매자 직접 반품은 반품 배송비가 부과되지 않습니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세 > 교환 신청(출고 후)

교환정보
자세히 ^

반품수거방법

판매자수거요청
  구매자직접반품

<b>최초출고정보</b>	수령자명	김**	연락처	010-1234-1234 /	
	배송지주소	(12345) 서울특별시			
<b>반품수거정보</b>	1 반품자명	<input type="text" value="김**"/>			
	2 휴대전화	<input type="text" value="010-1234-1234"/>			
	3 일반전화	<input type="text"/>			
	4 수거지주소	우편번호	<input type="text" value="12345"/>	<input type="button" value="우편번호변경"/>	
		주소	<input type="text" value="서울특별시"/>		
5 수거시참고사항	<input type="text"/>				

교환정보
자세히 ^

반품수거방법

판매자수거요청
  구매자직접반품

<b>최초출고정보</b>	수령자명	김**	연락처	010-1234-1234 /
	배송지주소	(12345) 서울특별시		

교환신청을 위해 반품수거방법을 선택하고 반품접수정보를 입력합니다.

- ① 반품자명 : 반품 요청자 이름을 입력합니다.
- ② 휴대전화 : 반품 요청자의 휴대전화 번호를 입력합니다.
- ③ 일반전화 : 반품 요청자의 일반전화 번호를 입력합니다.  
(입력하지 않아도 교환신청이 가능합니다.)
- ④ 수거지 주소 : 상품을 수거할 주소를 입력합니다.
- ⑤ 수거시 참고사항 : 출고 상품 수거시 참고사항을 입력합니다.

\* 하단 교환상품 차액 상세, 교환처리금액 교환상품 배송비 상세 및 조정은 교환상품 금액에 따라 24페이지 매뉴얼 참조

반품신청

- ① 관련결제 또는 PG결제건은 반품금액만큼 부분취소 처리됩니다.
  - 단, 일부 신용카드 등 경우에 따라 부분취소가 안될 경우 환불방법을 '현금환불'로 변경하여 현금으로 환불처리해주세요.
  - 무통장입금/상계좌 입금건은 반드시 환불절차를 완료해주세요.
  - 반품완료(환불완료)시 상품의 재고는 자동으로 복원됩니다.

→ 반품상품

상품번호	상품명	수량	반품수량	판매가 (할인적용가)	상품합계	주문상태	반품구분/사유	귀책대상
1 102066802	test test	1	2 1	500	500	배송중	3 단순변심(색상, 사이즈 등)	구매자

- 네이버페이 주문의 환불/반품/교환 상세정보는 네이버페이센터에서 확인하시기 바랍니다. [네이버페이센터 바로가기](#)
- 네이버페이 주문의 배송비 및 재계산 금액은 네이버페이와 상이할 수 있습니다. 최종 환불 금액은 네이버페이 판매자센터를 통해 확인해 주세요.

**단순변심(색상, 사이즈 등)**  
 상품불량/파손  
 배송누락/오배송  
 상품상세 정보와 다름  
 판매자 배송 지연  
 상품 품질/재고 없음  
 기타(판매자 귀책)  
 기타(구매자 귀책)

**반품정보**

4 반품수거방법  판매자수거요청  구매자직접반품

5 반품접수정보 우체국 -

최초출고정보

수령자명	김**	연락처	010-1234-1234 /
배송지주소	(12345) 서울특별시		



판매자 수거요청으로 다량의 상품을 한 번에 반품처리 할 때 반품 배송비는 아래와 같이 적용됩니다

- 고객이 구매 시 부담한 배송비가 있는 상품이 있는 경우 해당 상품의 반품 배송비
- 고객이 부담한 배송비가 없는 경우 선택된 반품 상품 중 첫번째 상품의 반품 배송비



반품신청을 위해 반품수거방법을 선택하고 반품접수정보를 입력합니다.



- ① 상품번호 : 해당 상품의 상품수정페이지가 출력됩니다.
- ② 취소수량 : 취소할 상품 수량을 선택합니다.
- ③ 반품구분/사유 : 교환 구분을 선택하고 사유를 상세히 기재합니다  
 \*반품사유 구분 :
  - 단순 변심(색상, 사이즈 등)
  - 상품불량/파손
  - 배송누락/오배송,
  - 상품 상세 정보와 다름,
  - 판매자 배송 지연,
  - 상품 품질/재고 없음,
  - 기타(판매자 귀책),
  - 기타(구매자 귀책)

- ① 반품수거방법 : 수거방법을 선택합니다. 판매자 수거요청, 구매자직접반품 중 선택 가능합니다.
  - 판매자 수거요청 : 판매자가 택배기사를 수거지 주소로 보내는 형태
  - 구매자 직접반품 : 구매자가 판매자에게 상품을 보내는 형태

\* 판매자 수거 요청의 경우 반품 배송비가 부과되고, 구매자 직접 반품은 반품 배송비가 부과되지 않습니다.

- ⑤ 반품접수정보 : 반품접수정보를 입력합니다.  
 \* 입력하지 않아도 반품신청이 가능합니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세 > 반품 신청

반품정보
자세히 ^

반품수거방법	<input checked="" type="radio"/> 판매자수거요청 <span style="border: 1px dashed red; padding: 2px; margin-left: 10px;"><input type="radio"/> 구매자직접반품</span>
반품접수정보	택배사 선택 <span style="margin-left: 10px;">-</span>

최초출고정보	수령자명 김**	연락처	010-1234-1234 /
	배송지주소	(12345) 서울특별시	

반품수거정보	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">1</span> 반품자명 <input style="width: 80%;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">2</span> 휴대전화 <input style="width: 80%;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">3</span> 일반전화 <input style="width: 80%;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">4</span> 수거지주소                     <div style="margin-left: 5px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">우편번호변경</span> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">5</span> 수거시참고사항 <input style="width: 80%;" type="text"/> </div>
--------	---

반품정보
자세히 ^

반품수거방법	<input type="radio"/> 판매자수거요청 <span style="margin-left: 10px;"><input checked="" type="radio"/> 구매자직접반품</span>
반품접수정보	택배사 선택 <span style="margin-left: 10px;">-</span>

최초출고정보	수령자명 김**	연락처	010-1234-1234 /
	배송지주소	(12345) 서울특별시	

“ 판매자 수거요청으로 반품 할 경우  
반품수거정보를 입력합니다.

① 반품자명 : 반품요청자 이름을 입력합니다.

② 휴대전화 : 반품요청자의 휴대전화 번호를  
입력합니다.

③ 일반전화 : 반품요청자의 일반전화 번호를  
입력합니다.

**\* 입력하지 않아도 반품신청이 가능합니다.**

④ 수거지 주소 : 상품을 수거할 주소를 입력합니다.

⑤ 수거 시 참고사항 : 출고 상품 수거 시 참고사항을  
입력합니다.

주문/배송 관리 > 주문상세 > 반품 신청

1 반품상품 금액상세

반품상품금액	상품합계 (+)	500
반품금액합계 ㉔		500

반품상품 배송비상세 및 조정

기본배송비 (+)	0	
지역별추가 (+)	0	
반품배송비	0	
금액조정(선택)(-)	조정사유 :	
배송비합계 ㉕		0

할인/배송비재계산

할인금액변경 ①	주문쿠폰 재계산 (-)	-0 (적용된 쿠폰 없음)
배송비변경 ②	배송비지역 (+)	-2,500 (변경전배송비 0 - 변경후배송비 2,500) 배송번호 : 1107120
재계산합계 ①+②=㉖ ?		-2,500

환불예상금액

환불예상금액 ㉗- ㉘+㉙	-2,000
적립금사용반환	0
카드취소/현금환불액	0
환불방법	<input type="text" value="현금환불"/> <input type="button" value="변경"/>
2 환불계좌번호	<input type="text" value="산업은행"/>
	계좌번호 :
	예금주 :

반품신청 클레임을 처리할 수 있습니다.

- 1 반품상품 배송비상세 및 조정 : 배송비 금액에 조정이 필요한 경우 차감 될 금액과 조정사유에 대해 입력합니다.
- 2 환불 계좌번호 : 고객의 계좌번호와 예금주 정보를 입력합니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세

**1**

결제 정보

판매금액	100
배송비	0
할인혜택	0
결제금액	100
실 결제금액	100

**2**

결제수단

결제방법	무통장입금
결제상세	무통장입금(100) - 은행명 : 국민은행, 계좌번호 : 000-000-0000
결제일시 (입금확인)	2019-03-19 16:09:59
무통장입금	-

**1-1**

배송비 상세

기본배송비합계	0
배송비쿠폰할인	0
배송비합계	0

닫기

**1-2**

할인혜택 상세

상품명	쿠폰할인
sample	0

닫기

주문의 결제정보를 확인하고 송장확인, 클레임 처리 등을 할 수 있습니다.

- 결제정보 : 주문에 적용된 판매금액, 배송비, 할인혜택, 결제금액 등의 정보가 표시 됩니다.
  - 배송비 : 배송금액 클릭 시 **1-1** “배송비 상세” 정보가 출력됩니다.
  - 할인혜택 : 할인금액 클릭 시 **1-2** “할인혜택 상세” 정보가 출력 됩니다. 해당 주문에 포함된 상품별 쿠폰할인 정보가 표시됩니다.
- 결제수단 : 주문자가 결제 시 사용한 결제방법, 결제상세, 결제일시, 무통장입금 등의 정보가 표시됩니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세

1 **주문메모**  
 주문메모 입력  
 주문메모를 입력해 주세요.  
 중요메모 0/1,000 등록

2 **CS처리**  
 CS처리내역 입력  

처리종
결제(입금)
인바운드
주문상태 선택

 처리내역을 입력해 주세요.  
0/1,000 저장

1-1 **주문메모**  
 주문메모 입력  
 주문메모를 입력해 주세요.  
 중요메모 0/1,000 등록

**주문메모 내역**  

- academy1 2019-03-19 17:33:01 수정 삭제
- academy1 2019-03-19 17:35:58 수정 삭제

2-1 **CS처리**  
 CS처리내역 입력  

처리종
결제(입금)
인바운드
주문상태 선택

 처리내역을 입력해 주세요.  
0/1,000 저장

**CS처리내역**  처리로그 함께보기  

- **입금 확인** 2019-03-19 16:09:59 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 상품 : 최초 주문 결제
- **주문접수** 2019-03-19 16:23:41 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 상품 : sample
- **출고준비** 2019-03-19 16:28:50 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 상품 : sample
- **송장저장** 2019-03-19 16:49:19 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 처리내역 : 배송번호(택배사/송장번호) : 138845(우체국/1234568799)
- **송장저장** 2019-03-19 16:50:16 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 처리내역 : 배송번호(택배사/송장번호) : 138845(우체국/1234568799)
- **출고** 2019-03-19 16:50:18 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 상품 : sample
- **배송완료** 2019-03-19 16:55:30 처리로그  
 처리자 : academy1(10.77.176.27)  
 상품 : sample
- **직접 입력** 2019-03-19 17:33:40 수정 삭제 처리완료

“

주문의 결제정보를 확인하고 송장확인, 클레임 처리 등을 할 수 있습니다.

”

- ① 주문메모 : 주문의 특이사항이나 기타 관리에 필요한 메모를 입력합니다.  
 메모 등록 시 1-1 “주문메모 > 주문메모 내역”에 등록된 순서대로 표시 됩니다.  
 - 중요메모로 등록 시 내용이 빨간색 텍스트로 표시 됩니다. 주문메모는 주문자에게 노출되지 않고 운영자만 확인 할 수 있습니다.  
 - 한글, 영문 대소문자, 숫자, 특수문자를 최대 1,000자까지 등록 가능합니다.
  
- ② CS처리 : 주문자의 요구사항 및 운영자와의 상담 내용을 입력하여 관리의 목적으로 사용합니다.  
 - 처리내역 등록 시 2-1 “CS처리 > CS처리 내역”에 처리된 순서대로 표시 됩니다.  
 - 직접 입력 : 운영자가 직접 저장한 CS처리 내역으로 수정/삭제 등이 가능합니다.  
 - 주문상태 변경, 송장저장 등의 처리된 내역은 시스템에서 자동으로 CS처리 내역에 저장되며 수정/삭제가 불가능합니다.

## 주문/배송 관리 > 주문상세

### 1 주문자 정보

주문자명	고도테스트 (godo@naver.com)
휴대전화	070-1234-1234
e메일 주소	godo@naver.com
주문일자	2019-03-19 15:13:56

### 2 수령자 정보 총 1건

수령자명	고도테스트 <span>수령자 정보 수정</span>
휴대전화	070-1234-1234
일반전화	
개인통관고유부호	
배송지주소	(10348) 경기도 고양시 일산서구 원일로 53 (일산동, 일산중학교)
배송번호 / 송장번호	138845 / 우체국(1234568799)
배송메모	

### 2-1

### 수령자 정보 수정

\* 필수

수령자명 *	<input type="text" value="홍길동"/>
휴대전화 *	<input type="text" value="010-1111-2222"/>
일반전화	<input type="text"/>
개인통관고유부호	<input type="text"/>
배송 주소 *	<input type="text" value="08390"/> <input type="button" value="우편번호 찾기"/> <input type="text" value="서울특별시 구로구 디지털로32길 30"/> <input type="text" value="(구로동, 코오롱디지털타워빌라트)"/>
배송메시지	<input type="text"/>

“

주문의 결제정보를 확인하고 송장확인, 클레임 처리 등을 할 수 있습니다.

”

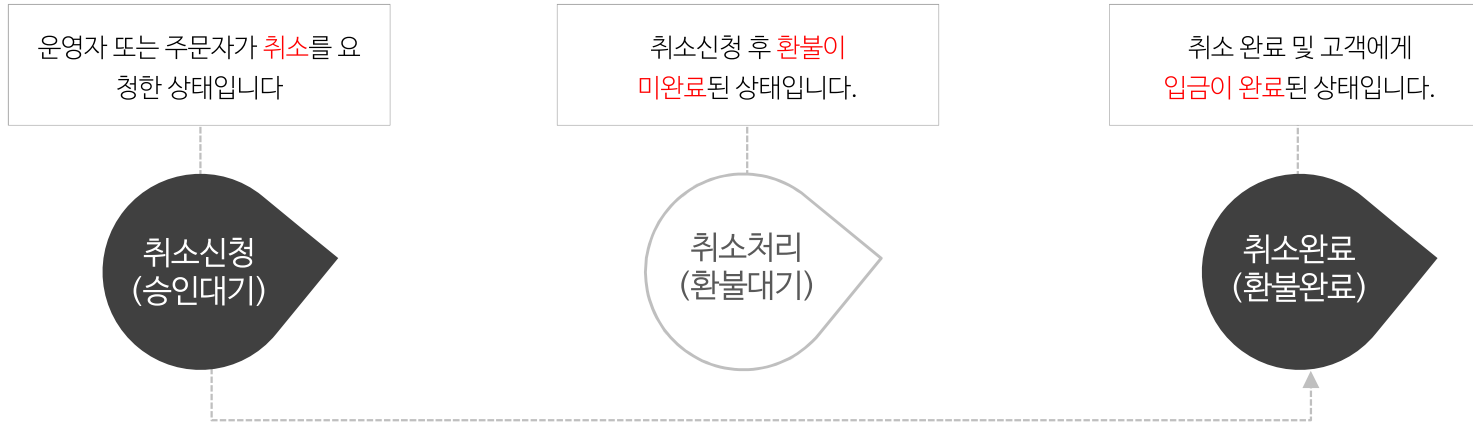
- ① 주문자 정보 : 주문자명, 휴대전화, e메일 주소, 주문일자 정보가 표시 됩니다.
- ② 수령자 정보 : 주문자가 주문결제 시 배송정보에 입력한 “수령자정보”가 표시됩니다.  
2-1 수령자 정보 수정 : 수령자명, 휴대전화, 일반전화, 개인통관고유부호, 배송 주소, 배송메시지



## 취소/반품 관리 프로세스

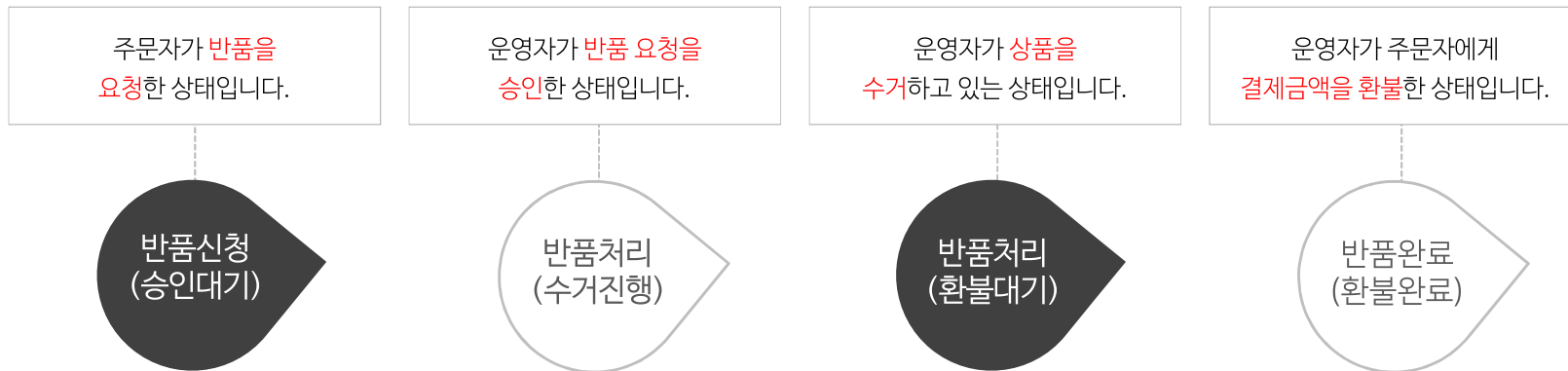
### 취소 관리 프로세스

상품 발송 전 상품불량, 재고부족 등으로 인한 주문 취소의 순서는 아래와 같습니다.



### 반품 관리 프로세스

상품 수령 후 상품불량, 단순변심 등으로 인한 주문 반품의 순서는 아래와 같습니다.



전체취소 / 부분취소 : 관리자 페이지

### 입금대기 리스트

검색어: 전체

주문일자: 오늘 | 어제 | 3일 | **1주일** | 1개월 | 2020-03-31 ~ 2020-04-07

검색결과 주문 건수 1건 [결제완료 처리](#) · 주문이 다른 색상으로 표시된다면? (?)

<input type="checkbox"/>	주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	주문처리	교환여부 ?	상품번호	상품명
<input type="checkbox"/>	<a href="#">202004071528440114</a>	무통장입금	홍길동	010-1234-1234	<a href="#">결제완료 처리</a>	N	101950021	sample
<input type="checkbox"/>						N	101950019	sample

입금대기

**입금대기** 상태의 경우 : 클레임처리에서 취소신청 클릭하여 전체취소가 가능

주문상품 정보

상품번호	상품명	수량	판매가 (اصل가격)	상품합계	주문상태	클레임처리
<a href="#">101950019</a>	sample	1	100	100	입금대기	<a href="#">취소신청</a>
<a href="#">101950021</a>	sample	1	100	100	입금대기	

### 결제완료 리스트

검색어: 전체

기간: 결제일자  | 오늘 | 어제 | 3일 | **1주일** | 1개월 | 2020-03-31 ~ 2020-04-07

검색결과 주문 건수 1건 [상품준비중 처리](#) · 주문이 다른 색상으로 표시된다면? (?)  
· 네이버페이 주문 건은 상품준비중 처리 시 배송준비중으로 자동 처리됩니다.

<input type="checkbox"/>	주문번호	결제수단	주문자명	주문자연락처	주문처리	교환여부 ?	상품번호	상품명
<input type="checkbox"/>	<a href="#">202004071038250112</a>	무통장입금	홍길동	010-1234-1234	<a href="#">상품준비중 처리</a>	N	101950020	sample
<input type="checkbox"/>					<a href="#">상품준비중 처리</a>	N	101950021	sample
<input type="checkbox"/>					<a href="#">상품준비중 처리</a>	N	101950019	sample

결제완료

**결제완료** 상태의 경우 : 클레임처리에서 부분취소와 전체취소가 가능

주문상품 정보

상품번호	상품명	수량	판매가 (اصل가격)	상품합계	주문상태	클레임처리	배송번호	배송비		택배사송장번호
								기본	지역별	
<a href="#">101950017</a>	sample	1	100	100	결제완료	<a href="#">취소신청</a>	730135	0	0	선택하세요
<a href="#">101950016</a>	sample	1	100	100	취소처리 (반품보류)	<a href="#">상세보기</a> <a href="#">취소신청</a>				저장

주문상품 정보

상품번호	상품명	수량	판매가 (اصل가격)	상품합계	주문상태	클레임처리	배송번호	배송비		택배사송장번호
								기본	지역별	
<a href="#">101950019</a>	sample	1	100	100	결제완료	<a href="#">취소신청</a>				CJ대한통운
<a href="#">101950021</a>	sample	1	100	100	결제완료	<a href="#">취소신청</a>	729478	0	0	저장
<a href="#">101950020</a>	sample	1	100	100	결제완료	<a href="#">취소신청</a>				저장

[전체취소](#)



전체취소 / 부분취소 : 사용자 페이지

입금대기

입금대기 상태의 경우 : 주문상세에서 전체취소 가능

주문상세

주문번호 202004071528440114 (주문일시 2020.04.07 15:28:44) 전체취소

상품정보	수량	가격	주문상태
 sample	1개	100원	입금대기
 sample	1개	100원	입금대기



상품금액	200원
총 할인금액	(-) 0원
지역별 추가배송비	(+) 0원
배송비	(+) 0원
<b>총 결제금액</b>	<b>200 원</b>

결제완료

결제완료 상태의 경우 : 주문상세에서 부분취소와 전체취소가 가능

주문상세




주문번호 202004071531010117 (주문일시 2020.04.07 15:31:01)

상품정보	수량	가격	주문상태
 sample	1개	100원	취소처리중 <span style="float: right;">취소상세</span>
 sample	1개	100원	결제완료 <span style="float: right;">주문취소</span>

상품금액	200원
총 할인금액	(-) 0원
지역별 추가배송비	(+) 0원
배송비	(+) 0원
<b>총 결제금액</b>	<b>200 원</b>

주문상세

주문번호 202004071038250112 (주문일시 2020.04.07 10:38:25) 전체취소

상품정보	수량	가격	주문상태
 sample	1개	100원	결제완료 <span style="float: right;">주문취소</span>
 sample	1개	100원	결제완료 <span style="float: right;">주문취소</span>
 sample	1개	100원	결제완료 <span style="float: right;">주문취소</span>

상품금액	300원
총 할인금액	(-) 0원
지역별 추가배송비	(+) 0원
배송비	(+) 0원
<b>총 결제금액</b>	<b>300 원</b>

## 취소/반품 관리 > 취소 리스트

취소 리스트

1 검색어 전체 검색어 입력

2 기간 취소신청일자 오늘 어제 3일 1주일 1개월 2020-10-20 ~ 2020-10-27 4 초기화

3 클레임상태  전체선택  취소완료[반품없음]  취소신청[승인대기]  취소처리[반품보류]  취소처리[반품대기]  취소완료[반품완료]

검색 결과 7건 · 주문이 다른 색상으로 표시된다면? 5 6 30개 보기

취소신청일시	취소완료일시	클레임번호	주문번호	주문자명	주문자연락처	수령자명	수령자연락처	클레임상태	상품번호	상품명	옵션명·옵션값	취소사
--------	--------	-------	------	------	--------	------	--------	-------	------	-----	---------	-----

취소 상태의 주문을 확인 할 수 있습니다.

① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.

② 기간 : 취소신청일자와 취소완료일자 중 선택하여 검색합니다.

③ 클레임상태 : 취소 리스트에서는 취소 관련 클레임 상태만 선택 가능합니다.

④ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.

⑤ 클레임번호 : 선택된 주문의 “취소처리내역” 창이 출력됩니다.

⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.

**TIP** 취소신청은 “입금대기, 결제완료, 상품준비중, 배송준비중” 상태에서 신청 가능합니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 취소/반품 관리 > 반품 리스트

반품 리스트

1 검색어  검색

2 기간 반품신청일자 오늘 어제 3일 1주일 1개월 2020-10-20 ~ 2020-10-27 초기화

3 클레임상태  전체선택  반품신청[송인대기]  반품처리[수거진행]  반품처리[환불보류]  반품처리[환불대기]  반품완료[환불완료]

검색 결과 2건 · 주문이 다른 색상으로 표시된다면?

반품신청일시	반품완료일시	클레임번호	주문번호	주문자명	주문자연락처	수령자명	수령자연락처	클레임상태	상품번호	상품명	옵션명: 옵션값	반품-
--------	--------	-------	------	------	--------	------	--------	-------	------	-----	----------	-----

반품 상태의 주문을 확인 할 수 있습니다.

- ① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.
- ② 기간 : 반품신청일자와 반품완료일자 중 선택하여 검색합니다.
- ③ 클레임상태 : 반품 리스트에서는 반품 관련 클레임 상태만 선택 가능합니다.
- ④ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.
- ⑤ 클레임번호 : 선택된 주문의 “반품처리내역” 창이 출력됩니다.
- ⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.



반품신청은 “배송중, 배송완료, 구매확정” 상태에서 신청 가능합니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.

## 취소/반품 관리 > 교환 리스트

교환 리스트

1 검색어 전체 검색어 입력

2 기간 교환신청일자 오늘 어제 3일 1주일 1개월 2020-01-01 ~ 2020-10-27 검색

3 클레임상태  전체선택  교환신청[송인대기]  교환처리[수거진행]  교환처리[결제대기]  교환처리[입금처리대기]  교환완료[결제완료]  교환처리[반품보류] 초기화

교환처리[반품대기]  교환완료[반품완료]  교환완료

검색 결과 31건 · 주문이 다른 색상으로 표시된다면? 5 6 30개 보기

교환신청일시	교환완료일시	클레임번호	주문번호	주문자명	주문자연락처	수령자명	수령자연락처	클레임상태	상품번호	상품명	옵션명; 옵션값	교환-
--------	--------	-------	------	------	--------	------	--------	-------	------	-----	----------	-----

교환 상태의 주문을 확인 할 수 있습니다.

① 검색어 : 선택된 검색 기준으로 검색합니다.

② 기간 : 교환신청일자와 교환완료일자 중 선택하여 검색합니다.

③ 클레임상태 : 교환 리스트에서는 교환 관련 클레임 상태만 선택 가능합니다.

④ 초기화 : 조회 조건이 설정 전 상태로 변경됩니다.

⑤ 클레임번호 : 선택된 주문의 “교환처리내역” 창이 출력됩니다.

⑥ 주문번호 : 선택된 주문의 주문상세페이지가 출력됩니다.

**TIP** 교환신청은 상품준비중, 배송준비중, 배송중, 배송완료 상태에서 신청 가능합니다.  
주문상세 페이지는 [주문/배송관리 > 주문상세] 매뉴얼을 참고해주세요.