

# 淘宝商城 新手商家手册

淘宝商城线上服务管理部



# 目录

目录都是可以点击的哦，  
您可以直接点击目录跳转  
至相应章节

前言.....	2
第一章：产品、商品发布和维护.....	3
• 1.1 产品、商品的概念区分 .....	3
• 1.2 如何发布产品 .....	3
• 1.3 如何发布商品 .....	6
• 1.4 出售中商品管理 .....	8
• 1.5 仓库中商品管理 .....	9
第二章：店铺装修 .....	9
• 2.1 店铺基本设置 .....	9
• 2.2 店铺分类管理 .....	13
• 2.3 自定义页面设置 .....	14
• 2.4 图片管理 .....	14
第三章：网店日常管理.....	16
• 3.1 运费设置 .....	16
• 3.2 服务条款设置 .....	20
• 3.3 评价管理 .....	23
• 3.4 账户设置 .....	25
• 3.5 商城活动报名 .....	27
第四章：交易管理 .....	29
• 4.1 买卖流程 .....	29
• 4.2 支付宝退款（交易未成功状态下的退款） .....	37
• 4.3 售后服务（交易成功后的退款） .....	41
第五章：其它内容及 FAQ .....	42
• 淘宝商城联系方式 .....	42
• 商品管理问题 .....	42
• 商城商家互动 .....	42

## 前言

非常感谢各位商家能够阅读这本《淘宝商城新手商家手册》，因为很多商家都是第一次进入商城平台，也因为商城平台在很多操作步骤上与集市店铺又有很大的区别等等一系列的原因，导致商家在实际操作过程中遇到很多不便。解决更多这类基础问题就是这本书诞生的原因。

这本书由商城线上服务管理部负责编写，不论是在前期的准备、还是在后期的改进过程中，都得到了众多淘宝小二的支持，在这里仅代表商城线上服务管理部对这些给予帮助的小二表示感谢。

这本书主要讲述了一些新入驻商家在商城日常运营中碰到的各种操作解决方案，其中包括了产品、商品的发布维护、店铺装修、店铺日常运营及交易管理这四个主要操作流程。在书中我们尽量做到将这些操作步骤一一解释给各位商家，也真正希望能够通过这本书能够对商家在发展初期上有所帮助，之后我们还会为各位商家带来更多在淘宝网发展的教学类书籍，也希望各位商家能够多多关注我们。如果各位商家在实际操作过程中发现与书中所说有误，欢迎联系旺旺：社区诸葛亮。

谢谢！

## 第一章：产品、商品发布和维护

因为商城与集市店铺的差异性，所以在发布商品时也与一般的集市发布方式不同，在这一章里，我们会为各位商家详细阐述淘宝商城商品发布这一块的相关内容，这虽然最为基础的知识，但也是非常重要的，因为这与商家是否能够顺利上传商品息息相关，请各位商家认真阅读。

### 1.1 产品、商品的概念区分

- **产品** 是指淘宝商城建立的产品库中存有的产品信息，每件产品会有多个商家销售
- **商品** 是指商家放入自己店铺中的产品

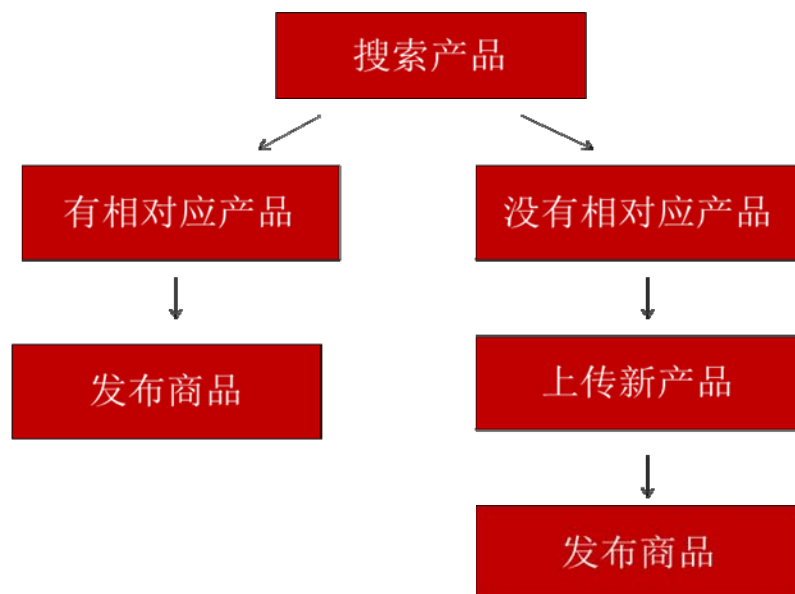
**产品是在淘宝商城有该产品经营权的所有商家共有的，而商品的话就是自家的。在淘宝商城开店，首先要做的就是发布产品。**

### 1.2 如何发布产品

在集市店铺中，仅仅只有发布商品这一步骤，而在淘宝商城，您必须先发布产品，再发布商品。其中要求商家首先在我们的产品库中搜索产品：

如果能够搜索到相对应产品，您就可以根据产品信息发布商品

如果您未搜索到产品信息，您就必须首先上传新产品，然后再根据发布的产品信息来发布商品





## 第四步 搜索产品（搜索到产品 根据产品信息发布商品）：



## 第五步 搜索产品（未搜索到产品 点击发布新的产品信息）：



## 第六步 发布新的产品信息 请务必如实填写：



## 第七步 填写完产品完整信息之后点击发布：



第八步 发布成功之后，根据跳转页面提示发布商品信息或继续发布新的产品：



## 1.3 如何发布商品

现在您应该已经学会如何上传产品，那么淘宝产品库中已经有了您上传的对应产品，此时您就可以根据这一产品信息上传自己的商品，下面这几步就是教您如何上传商品：

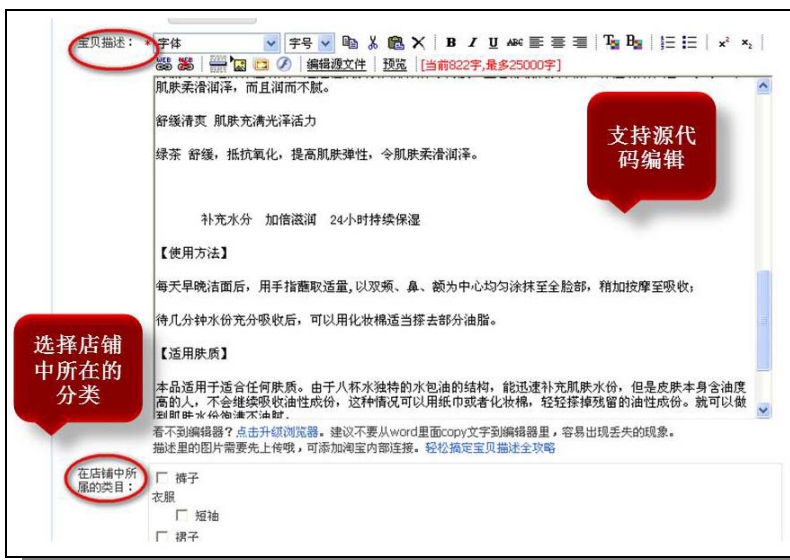
第一步 填写商品信息，请务必如实填写：



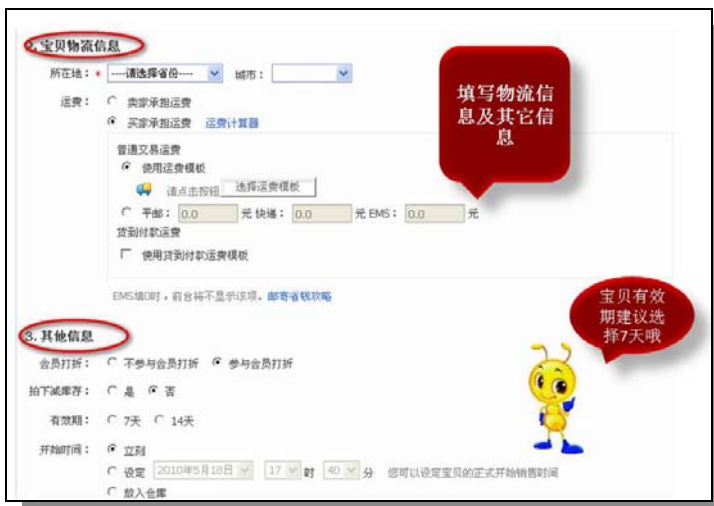
第二步 上传图片，商品焦点图片仅限五张，并且如果图片大小未 1200\*1200 以上，即会有放大镜效果：



第三步 继续填写商品信息，宝贝描述部分支持源代码：



第四步 继续填写商品信息 最后点击确认发布。：



## 1.4 出售中的商品管理

这个时候您应该已经上传了商品信息，但是如果此时您要对已经发布的商品信息作出修改该怎么办呢？接下来我们就会教您如果对已经发布的商品编辑修改。

### 第一步 点击 编辑宝贝：

淘宝提醒您：请核对您发布的商品是否符合最新商品发布规则自然季度内违规发布商品满10件将会被限制发布及编辑商品2天。  
 淘宝最新通知：【公告】“抵制欺诈、倡导诚信”诚信承诺书活动开始啦，您签了吗？

商家编码： 宝贝名称：  参与会员折扣

根据市场行情和您的销售情况给您的推荐建议 × 淘客推广，好宝贝不愁没销路！

推荐状态	宝贝名称	数量	剩余时间	当前价(原价)	出价次数	修改设置
<input type="checkbox"/> 推荐	测试测试	24	13天10时33分	100.00元	0	<a href="#">编辑宝贝</a> <a href="#">查看设置</a>
商家编码：65776						
<input type="checkbox"/> 推荐	4353453	7	6天5时15分	30.60元 34.00元	0	<a href="#">编辑宝贝</a> <a href="#">查看设置</a>
<input type="checkbox"/> 推荐	淘宝网季·米	55	6天5时13分	0.20元 0.20元	3	<a href="#">编辑宝贝</a> <a href="#">查看设置</a>

共有3条记录 | 1 到第  页

### 第二步 修改 商品信息：

一口价发布 提醒：自然季度内违规发布商品10件，将被限制发布及编辑商品2天！请您在发布前详细了解商品发布规则

填写宝贝基本信息 \* 表示该项必填

产品信息  
 类目：女鞋 >> 低帮鞋  
[编辑产品信息](#)

1. 宝贝基本信息

宝贝类型： 全新

页面模板：淘宝店铺：

官方网店：

宝贝属性：

品牌：

货号：

开口深度：

鞋头：

跟高：

鞋跟形状：

闭合方式：

鞋底材质：

制作工艺：

鞋面材质：

可以对出售中的商品进行基本信息编辑。

## 1.5 仓库中的商品管理

- 仓库中的商品管理内容与出售中的商品管理内容类似，可以对商品进行编辑、分类、订单管理、删除等操作。
- 商家修改某个商品的名称、描述、或者销售价格、促销信息等，该商品的购买记录不会丢失，只要产品 ID 没变，购买记录就不会丢失。而只要产品没有删除后重新上传，产品的 ID 就不会改变。也就是说，不管是修改产品信息还是商品信息，购买记录都不会丢失。

## 第二章：店铺装修

一个好的店铺当然离不开店铺的视觉设计，一个设计优秀的店铺才可以迅速吸引众人的眼光，从而勾起买家的购买欲。而在现在的淘宝网中，店铺的设计装修也是越来越重要，希望各位商家能够对此引起重视。

### 2.1 店铺基本设置

店铺的基本设置分为四个部分，其中包括外观风格设计、招牌设置、促销专区和首页商品展示区设置。下面我们就分别对这四个部分做逐一介绍：

外观风格设置

第一步 点击 店铺管理—店铺装修：

The screenshot shows the Taobao merchant management interface. On the left sidebar, under the '店铺管理' (Store Management) section, the '店铺装修' (Store Decoration) option is circled in red. A red callout box with white text says '我的淘宝——店铺管理——店铺装修' (My Taobao - Store Management - Store Decoration). The main content area shows various service status indicators and a table of service performance metrics.

服务月	退款	退款率	纠纷退款	纠纷退款率	投诉
最近30天	15笔	78.95%	1笔	5.26%	0笔
2010年4月	7笔	53.85%	1笔	7.69%	0笔

第二步 点击 设置表格—选择模板—应用此风格：

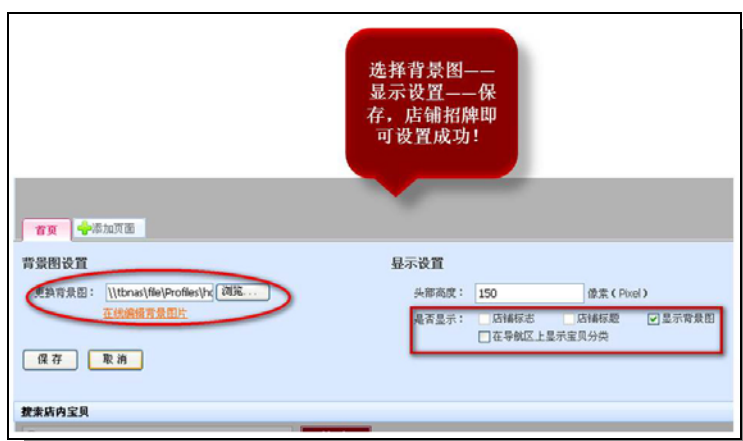


招牌设置

第一步：



第二步 设置背景样式：



## 促销专区设置

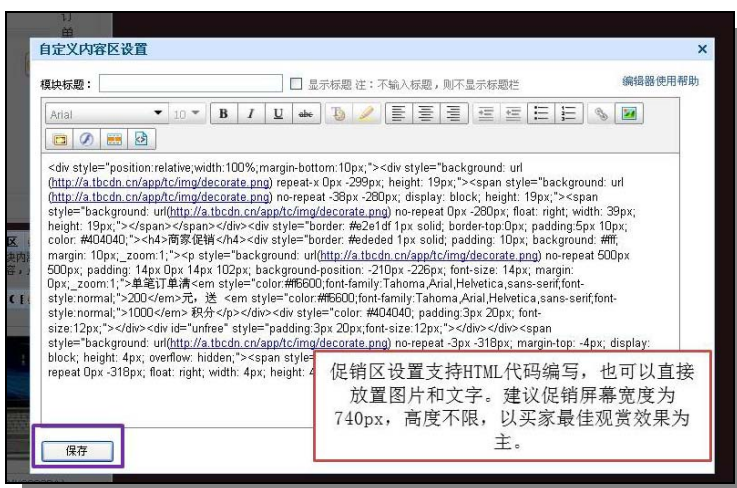
### 第一步 点击 卖家中心 促销管理：



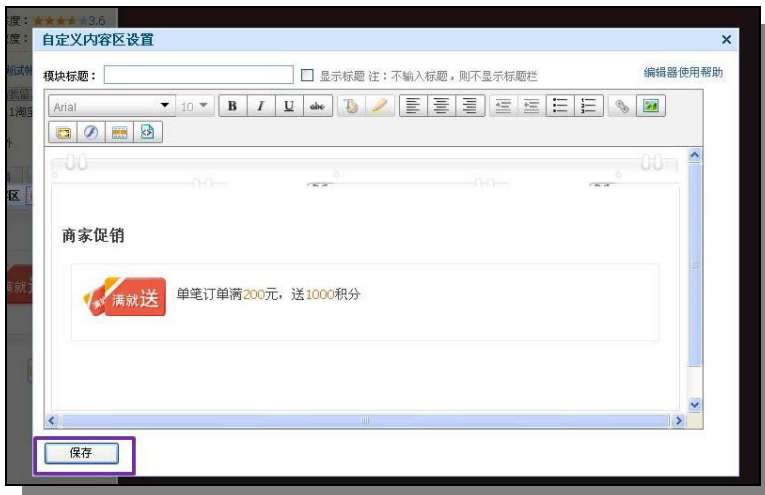
### 第二步填写相关信息一点击拷贝代码：



### 第三步促销区设置支持 HTML 代码编写，也可以直接放置图片和文字，建议宽度为 740PX：



## 第四步 点击保存：



## 首页商品展示区设置：

### 第一步 推广宝贝设置：



### 第二步：



## 2.2 店铺分类管理

店铺的详尽分类也是非常重要的一点，清晰的商品分类能够帮助买家迅速购买到想要的东西，也能使商家更好的展现自己的商品，如此重要的基本设置各位商家千万不要忽视。

第一步 可添加图片，只需要将图片链接地址发在地址框内即可：



第二步 点击 添加子分类，设置后点击保存：



第三步 如果您需要删除一级类目，则必须先删除该分类下二级类目：



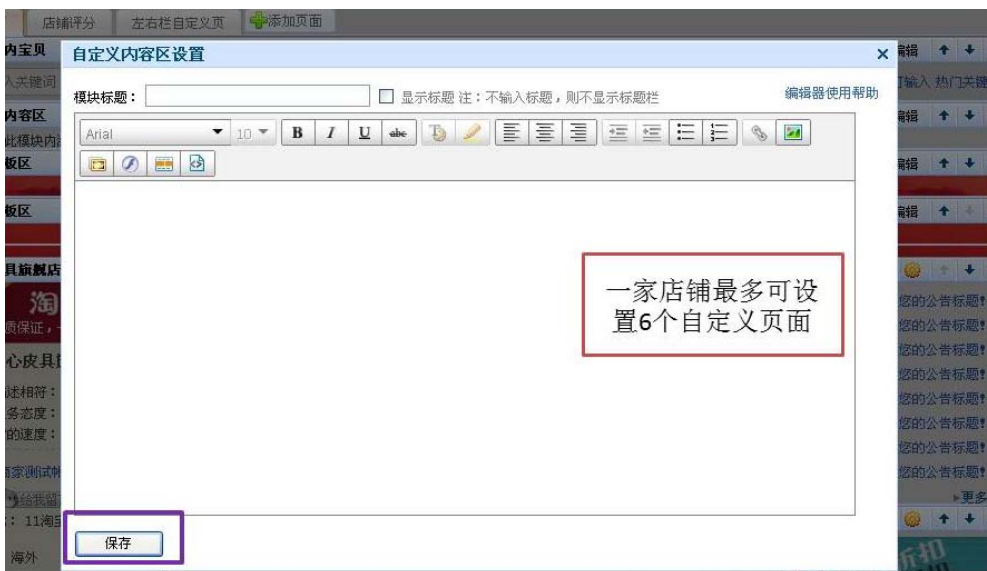
## 2.3 自定义页面设置

除了几个固定的页面效果设置之外，其实很多优秀的店铺都离不开自定义页面区域的设置，好的自定义设置区是整个店铺最醒目的地方，可以充分展现商家的特色、产品以及风格，非常值得商家引起重视。

**第一步 店铺首页可设置自定义内容区以提升店铺装修效果：**



**第二步 设置后点击保存：**



## 2.4 图片管理

店铺的设计装修，宝贝上传等都离不开图片空间的管理，对于商城商家来说，最方便的地方就是商城商家可以免费的使用无限量图片空间，这方便了商家对于图片的管理，也进一步提升了商品图片质量。那么如何对图片空间做设置呢？

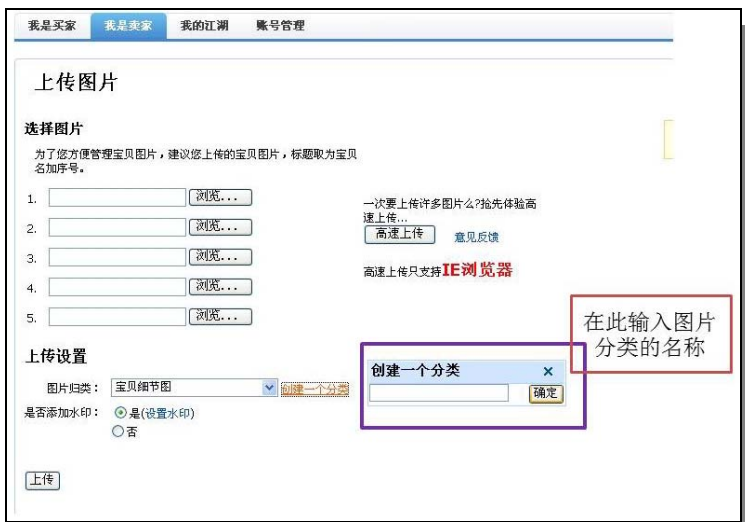
## 第一步 点击图片空间管理：



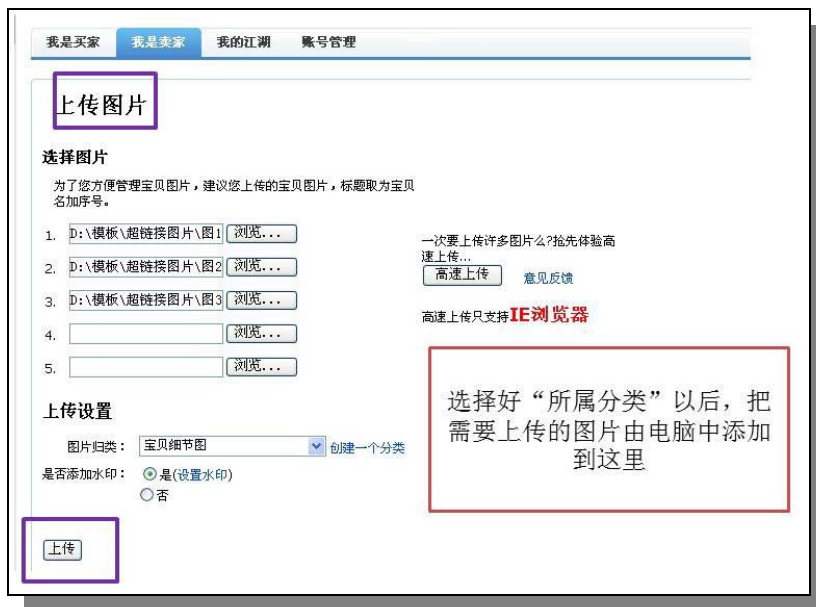
## 第二步 点击上传图片：



## 第三步 上传图片前请先设置图片分类属性：



## 第四步：



## 第五步：



## 第三章：网店日常管理

现在各位商家应该已经对店铺做了最基本的设置及装修，接下来就会更多的面对日常运营中的问题，接下来我们就为各位商家解答日常管理中会遇到的一些基本问题及解决方法。

### 3.1 运费设置

在店铺日常运营过程中，运费的设置是非常重要的，如果在运费设置上出现错误，会造成商家在经济上的损失，所以这点商家需要多多关注。

## 第一步:



## 第二步:



## 第三步 在模板上填写物流相关信息:



## 第四步 新增模板：

淘宝网 Taobao.com 阿里巴巴旗下网站 帮助

新增运费模板: [运费计算器](#)

请输入运费模板名称:(提示:您可以按照物品重量和体积来命名,比如“小于一公斤的物品”)  
测试

请选择运费模板类型:  
 普通运费模板  
 货到付款运费模板 什么是货到付款? 支持货到付款的快递公司有哪些?

请选择并添加运费方式:(提示:除指定地区外,其余地区的运费采用“默认运费”[查看如何设置运费](#))  
 平邮  
 快递公司  
 EMS

请添加运费说明:(提示:您可以设置发货时间、到货时间以及快递公司网址等内容,细致的说明有助于减少交易纠纷)  
请将说明文字限制在100字以内

再来一个加件模板吧

## 第五步 填写信息：

淘宝网 Taobao.com 阿里巴巴旗下网站 帮助

新增运费模板: [运费计算器](#)

请输入运费模板名称:(提示:您可以按照物品重量和体积来命名,比如“小于一公斤的物品”)  
测试

请选择运费模板类型:  
 普通运费模板  
 货到付款运费模板 什么是货到付款? 支持货到付款的快递公司有哪些?

请选择并添加运费方式:(提示:除指定地区外,其余地区的运费采用“默认运费”[查看如何设置运费](#))  
 平邮  
 快递公司  
 EMS

请设置默认运费: 5 元, 每超过一件需要增加运费: 0.0 元  
[为指定地区设置运费](#)

## 第六步 为指定地区设置邮费：

淘宝网 Taobao.com 阿里巴巴旗下网站 帮助

新增运费模板: [运费计算器](#)

请输入运费模板名称:(提示:您可以按照物品重量和体积来命名,比如“小于一公斤的物品”)  
测试

请选择运费模板类型:  
 普通运费模板  
 货到付款运费模板 什么是货到付款? 支持货到付款的快递公司有哪些?

请选择并添加运费方式:(提示:除指定地区外,其余地区的运费采用“默认运费”[查看如何设置运费](#))  
 平邮  
 快递公司  
 EMS

请设置默认运费, 5 元, 每超过一件需要增加运费, 0.0 元  
[为指定地区设置运费](#)

## 第七步 选择指定地区:

请选择运费模板类型:

普通运费模板  
 货到付款运费模板 [什么是货到付款?](#) [支持货到付款的快递公司有哪些?](#)

---

请选择并添加运费方式:(提示:除指定地区外,其余地区的运费采用“默认运费”) [查看如何设置运费](#)

平邮  
 快递公司

请设置默认运费:  元, 每超过一件需要增加运费:  元

✦ 为指定地区设置运费

EMS

请添加运费说明:  
 请将说明文字限制在100字以内

✦ 为指定地区设置运费

江浙沪     华东     华北     华中     华南  
 东北     西北     西南     港澳台     海外

北京     天津     河北     山西     内蒙古  
 辽宁     吉林     黑龙江     上海     江苏  
 浙江     安徽     福建     江西     山东  
 河南     湖北     湖南     广东     广西  
 海南     重庆     四川     贵州     云南  
 西藏     陕西     甘肃     青海     宁夏  
 新疆     台湾     香港     澳门     海外

## 第八步 选择完成后, 保存并返回:

请选择运费模板类型:

普通运费模板  
 货到付款运费模板 [什么是货到付款?](#) [支持货到付款的快递公司有哪些?](#)

---

请选择并添加运费方式:(提示:除指定地区外,其余地区的运费采用“默认运费”) [查看如何设置运费](#)

平邮  
 快递公司

请设置默认运费:  元, 每超过一件需要增加运费:  元

至  的运费:  元, 每多一件宝贝加收:  元

✦ 为指定地区设置运费

EMS

请添加运费说明:(提示:您可以设置发货时间、到货时间以及快递公司网址等内容,细致的说明有助于减少交易纠纷)  
 请将说明文字限制在100字以内

## 第九步 完成邮费模板设置:

淘宝网 Taobao.com  
 阿里巴巴旗下网站

我的运费: (您还没有选择宝贝, 请在选择后应用运费模板) [新增运费模板](#)

您现在还没有创建运费模板, 请点击右上角“新增运费模板”按钮, 如有疑问参考以下范例:

**范例:**  
 假如您是浙江的卖家, 现在您可以分地区设置运费, 然后将设置好的运费模板应用到宝贝上:

5公斤以下商品			
运送方式	运费	运送到	运送到
平邮	5.00元	上海, 浙江, 江苏	
平邮	10.00元	其他地区	
快递公司	6.00元	上海, 浙江, 江苏	
快递公司	10.00元	其他地区	
EMS	25.00元	全国	

**运费说明:** 快递:当天18:00前拍下付款成功,当天发货,18:00以后拍下付款成功,次日发货  
 平邮:每周5-7发货,1-4停止发平邮,如急需,请选择快递方式~!

(注:以上范例仅供参考)

**运费模板就设置好啦!**

## 3.2 服务条款设置

服务条款设置，不但保障了买家的基本权益，也保证了商家的专业性，对商家的店铺展示也是非常重要，服务条款的设置也包括以下几步。

### 第一步 点击店铺装修：



### 第二步 选择店铺装修类型：



### 第三步：



## 第四步 选择自定义栏添加：



## 第五步 添加导航，输入“服务条款”：



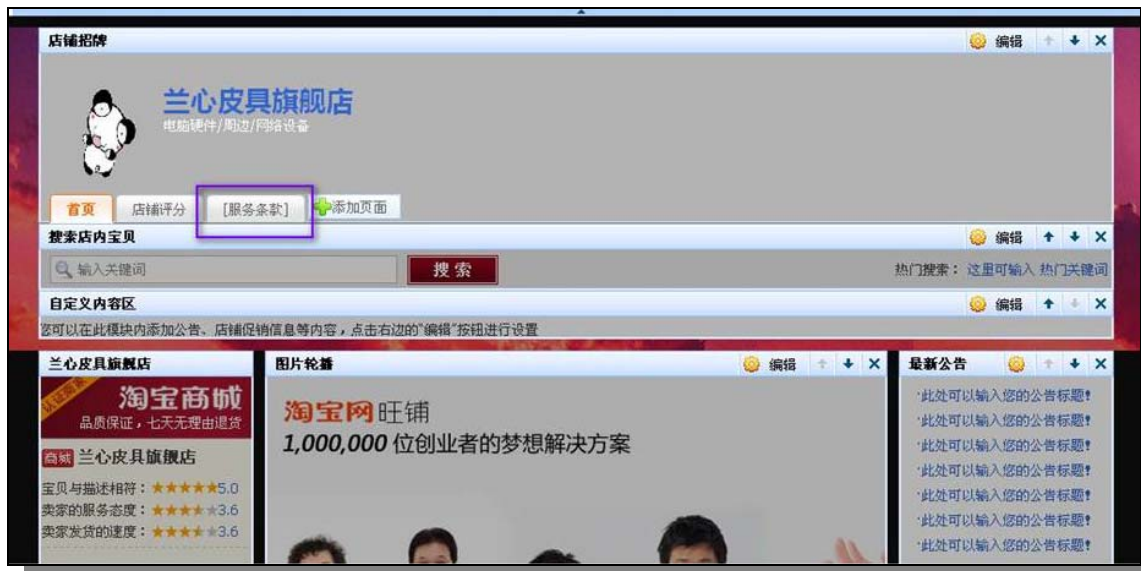
## 第六步 完成后点击保存：



## 第七步 返回“装修页面”内容：



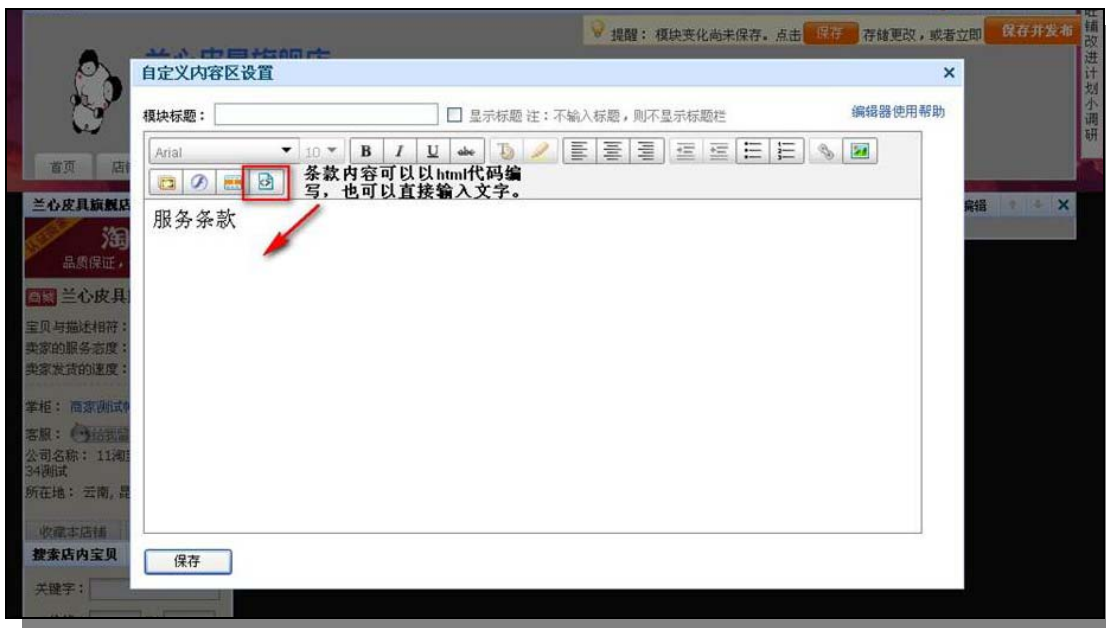
## 第八步 点击“服务条款”导航：



## 第九步 添加“自定义内容区”并且编辑：



## 第十步 输入服务条款内容，完成后保存：



## 3.3 评价管理

在淘宝网中，买家的评价管理对买家和卖家来说都非常重要，一个好的评价可以提升商品的销量，而一个差的评价也许会使一款商品的销量停滞不前。所以说，对评价做有效的管理也是商家必须注重的一步。

### 第一步：



## 第二步：

店铺评分是怎么打分的... > 淘宝网评价规则 > 评价如何修改和删除 > “炒作信用”如何处罚 > 被差评怎么办?

**来自买家的评价**

评论	评价人	宝贝信息	操作
东东收到了哦。很不错，赞一个！ [2010.05.13 17:40:31]	买家: lingjing061018 ★★★★★	米 0.20元	<b>我要解释</b> 您可以在2010.06.12 17:40:31之前作出解释哦。
好评！ [解释]0000000000000000 [2010.04.18 10:30:17]	买家: wj989988 ★★★★★	测试 0.10元	
老人机真的很适合老人家哦~..... [2010.03.12 14:39:19]	买家: tina113195571 ★★★★★	Nokia/诺基亚 完美的老人机 1.00元	

**小贴士：**在淘宝商城中，商家不需要给买家评价，系统会在买家评价后自动对买家做出好评。

## 第三步：

淘宝网 我的淘宝

宝贝 店铺

输入您想要的宝贝 搜索

我是买家 我是卖家 我的江湖 账号管理 升级到新版

**我是卖家**

我的购物车

已买到的宝贝

竞拍宝贝

我的机票/酒店/保险

我的彩票

我的网游

我的收藏

我的积分

我的优惠券

**我要卖**

已卖出的宝贝

升级到新版

**评价解释**

评价人: lingjing061018 【作为买家】 评价日期: 2010-05-13 17:40:31

相关宝贝: 米

lingjing061018 的评论: 东东收到了哦。很不错，赞一个!

我的解释: (最多500个汉字)

**提交** **重写**

## 第四步：

淘宝网 我的淘宝

宝贝 店铺

输入您想要的宝贝 搜索

我是买家 我是卖家 我的江湖 账号管理 升级到新版

**我是卖家**

我的购物车

已买到的宝贝

竞拍宝贝

我的机票/酒店/保险

我的彩票

我的网游

我的收藏

我的积分

我的优惠券

**我要卖**

已卖出的宝贝

升级到新版

**评价解释**

评价人: lingjing061018 【作为买家】 评价日期: 2010-05-13 17:40:31

相关宝贝: 米

lingjing061018 的评论: 东东收到了哦。很不错，赞一个!

我的解释: (最多500个汉字)

**提交** **重写**

## 3.4 账户设置

就安全性而言，商家的账号是最为重要的。在商家后台中，各位商家可以对账户做更多安全性的设置。这里我们主要对 Email 设置及密码设置的修改做详尽介绍。

Email 设置

第一步：



第二步：



## 第三步：

**淘宝网 我的淘宝** 宝贝 所有分类 搜索 高级搜索 使用帮助

我是买家 我是卖家 我的江湖 **账号管理** 回到老版本

**账号管理**

- 安全设置
- 密码管理
- 安全保护问题
- 个人交易信息
- 支付宝账户管理
- 登录邮箱维护**
- 收货地址
- 网站提醒
- 社区信息
- 博客(个人空间)

**维护登录邮箱**

在您修改登录邮箱时，淘宝会向新设定的登录邮箱发送一封确认邮件，请依据确认邮件进行确认。如果无法收到，请点击[这里](#)。  
如有疑问，可以访问[淘宝客服中心](#)获得更多帮助。

会员名：商家测试帐号34

当前登录邮箱地址：b2ctest34@yahoo.cn

等待确认的地址：15591448@qq.com  
这是您上次申请修改后还未完成确认的登录邮箱地址，请登录该邮箱并依据确认邮件进行确认。

现在密码：

新登录邮箱地址：

登录邮箱是您在淘宝的重要凭证，请使用常用及安全的电子邮箱作为您的登录邮箱。

## 第四步：

**淘宝网 我的淘宝** 宝贝 所有分类 搜索 高级搜索 使用帮助

我是买家 我是卖家 我的江湖 **账号管理** 回到老版本

**账号管理**

- 安全设置
- 密码管理
- 安全保护问题
- 个人交易信息
- 支付宝账户管理
- 登录邮箱维护**
- 收货地址
- 网站提醒
- 社区信息
- 博客(个人空间)

**修改Email地址**

**确认信已经发出！**

请到15591448@qq.com中收取确认信。

如果您提交了错误的Email地址,可以现在就去重新提交。  
如果您多次修改Email地址,那么只有最后的一封确认信是有效的。

## 密码设置

### 第一步：

**淘宝网 我的淘宝** 宝贝 所有分类 搜索 高级搜索 使用帮助

我是买家 我是卖家 我的江湖 **账号管理** 回到老版本

**账号管理**

- 安全设置
- 密码管理**
- 安全保护问题
- 个人交易信息
- 支付宝账户管理
- 登录邮箱维护
- 收货地址
- 网站提醒
- 社区信息
- 博客(个人空间)

定期修改密码是对店铺安全性的一个有力保证，另外商家的邮箱如果更换了请及时做同步修改的处理，这是交易提醒及小二联系您的重要方式之一。

用全数字、全字母或连续字符作为密码。 [密码设置技巧](#)

当前密码：

新密码： 6-16个字符，区分大小写，建议不要使用您的姓名或ID

确认新密码：

第二步:



## 3.5 商家活动报名

各位商家进驻商城之后,肯定希望参加更多商城营销活动以提升店铺流量及商品销量,但是很多商家却找不到相应的活动报名入口,这里我们就告知各位商家详细的报名方法。

第一步 点击营销中心-活动报名:



## 第二步:

淘宝网 我的淘宝

我是买家 我是卖家 我的江湖 账号管理

快捷功能 设置

淘宝电器城服务

交易管理

活动列表 已参与活动

所有活动 促销类活动 招商类活动 培训

淘宝大学第195期网络推广与营销

主题—淘宝大学第195期 网络推广与营销讲师：竟爽宝贝  
时间：2010年5月19日14：30 课程简介：让大家了解什么样的推广是适合淘宝的适合自己店铺的，让你的推广转化成最终的营销 活动详情

我要报名

淘宝大学第196期网络营销 赢在分销

主题：淘宝大学第196期网络营销 赢在分销讲师：贺曼妹妹开课时间：2010年5月20日14：30 课程简介：介绍淘宝的分销系统，介绍供应商后台操作的整理流程 活动详情

我要报名

淘宝大学第197期客服赢天下

主题—淘宝大学第197期 客服赢天下讲师：xmruiqin 时间：2010年5月20日19：30 课程简介：客户服务是网店经营的关键。本讲讲解客服人员应有的心态，剖析客户购买的疑虑，如何面对售前售后差评。 掌握客户档案管理技巧，通过十最原则让你了解

我要报名

淘宝商城会不定期推出活动，商家可以在此点击报名。

## 第三步:

您好，商家测试帐号34！退出 站内信(44)

淘宝网首页 | 我要买 | 我的淘宝 | 购物车 | 收藏夹 | 搜索 | 网站导航

淘宝网 我的淘宝

我是买家 我是卖家 我的江湖 账号管理

快捷功能 设置

淘宝电器城服务

交易管理

宝贝管理

填写报名信息 活动报名帮助

活动名称：钱庄招商-家居类目产品招募第1期

返回活动列表

\*以下均为必填项

宝贝标题：

宝贝URL：

宝贝图片：  浏览...  
图片限定120k内，120\*120像素

淘宝价格：  元

运费：  卖家承担运费

宝贝数量：  个

店铺名称：

店铺主营介绍：

店铺图片：  浏览...  
图片限定120k内，120\*120像素

马上提交

填写店铺中需要报名的宝贝信息

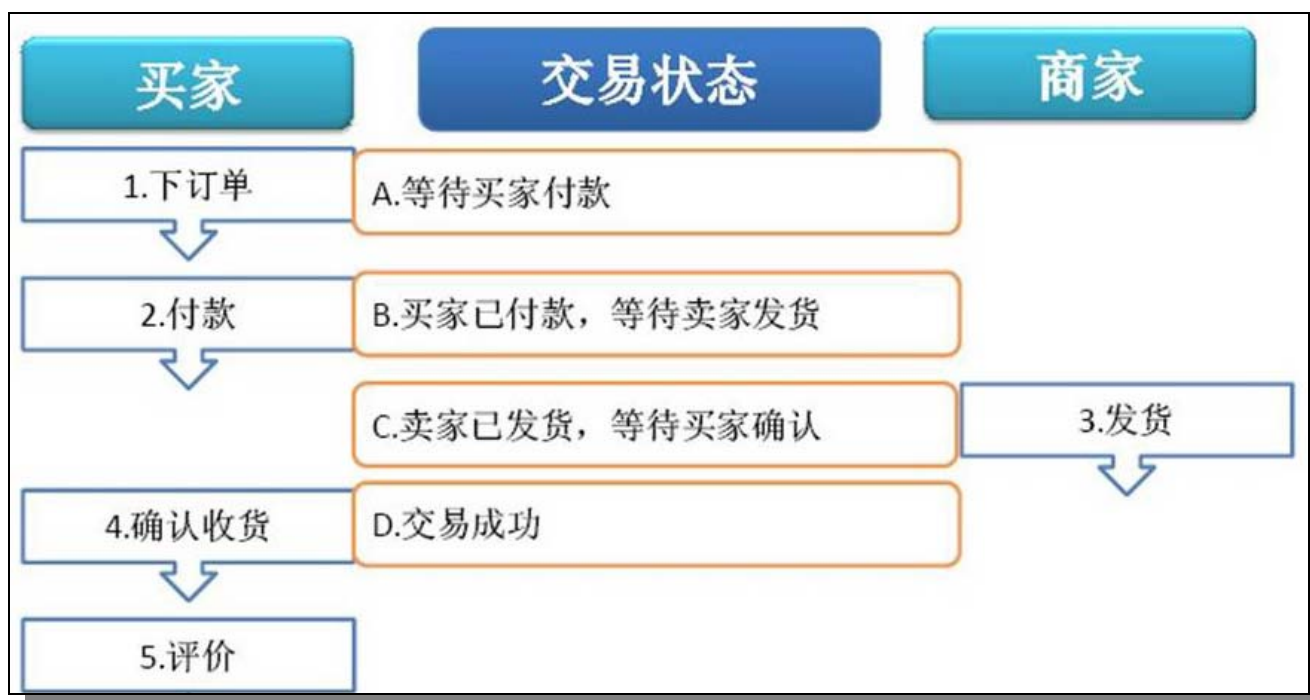
## 第四章：交易管理

从这一章开始，我们会教各位商家处理交易过程中会遇到的一些问题，如果各位商家处理这类问题不当，很容易引起交易纠纷，所以非常值得商家重视。这章中，我们会以买卖流程、支付宝退款（交易未成功下的退款）、售后服务（交易成功后的退款）三个部分作为解答。

### 4.1 买卖流程

整个买卖的流程不管对于买家，或者是卖家来说都非常重要，如果不熟悉这一流程肯定会对整个交易过程都产生影响，所以必须了解这一流程。

#### 买卖流程



买家购买流程:

第一步:



第二步:



第三步:



## 第四步：

您的位置：首页 > 我的淘宝 > 确认订单

1. 加入购物车 > 2. 确认订单信息 > 3. 付款到支付宝 > 4. 确认收货 > 5. 评价

### 确认收货地址

显示全部地址 >

- 浙江省 杭州市 西湖区 杭州市文二路391号西湖国际科技大厦塔楼2层淘宝网
- 
- 
- 
- 
- 使用其它地址

**选择您的收件地址，或者增加新的收件地址。**

### 确认订单信息

店铺宝贝	单价(元)	数量	优惠方式(元)	小计(元)	运送方式
店铺：兰心皮具旗舰店 <b>包邮</b> 卖家：商家测试帐号34 <b>给我留言</b> 货到付款 满100元减99元, 减后满100, 送4999积分(上不封顶)	米	1	0.18	0.18	免运费

给卖家留言：  匿名购买 合计(含运费)：0.18元

您有可用积分74点，本次消费最多可用18点(抵用现金0.18元)，我要使用  点 0.00 [更多积分用途>>](#)

实付款：**0.18元**

[返回购物车](#)  找人代付 **确认无误，购买**

## 第五步：

支付宝 | 收银台

哇! 支付宝 | 论坛 | 快乐积分 | 安全策略中心 | 帮助中心 | 输入您的问题 | 搜索

[\[退出\]](#) | [信任计划](#) | [我的淘宝](#) | [立即充值](#)

1. 确认购买信息 > 2. 付款到支付宝 > 3. 确认收货 > 4. 支付宝付款到卖家 > 5. 双方互相评价

来自 **淘宝网**

请确认您购买的商品，并通过支付宝付款

——本交易为“支付宝担保交易”，保障您交易安全。

商品名称	单价	数量	邮费	原价	应付总价
	49.30元	1件	0.00元 [虚拟物品]	49.30元	49.3元

支付向导

**支付宝余额付款** | 网上银行付款 | 支付宝卡通付款 | 网点付款 | 消费卡付款

应付总价：**49.30元**

支付宝账户余额：55.09元

请输入支付密码： [找回支付密码](#)

**确认无误，付款**

[返回交易管理](#)

支付宝版权所有 2004-2010 ALIPAY.COM

## 第六步:

支付宝 | 收银台

支付宝已收到您的付款 49.30 元，请收到货后再确认付款

您可以立即返回淘宝查看已买到的宝贝。收货后您可以直接用手机完成确认收货。如果您有未付款的交易，查看并继续付款。

您可能需要：[交易管理](#) | [查看余额](#) | [我要充值](#) | [支付宝积分](#) | [信用卡还款](#)  
付款成功即获得免邮一日特权！[立刻参加 >>](#)

生活助手

- 水电煤缴费 足不出户 缴遍天下
- 信用卡还款 跨行还款 方便免费
- 通讯费 7\*24小时通讯充值店
- 我要付款 跨行付款 轻松实现
- 我要收款 轻松收款 免开票口
- 送礼金 无限情意 网络传递

CHICBAZA 欧风芭莎 **巴黎实拍** 第一季 全场包邮 + 满 200 送精美礼品 尽享受风情 特价体验区

宝贝热卖

- 连衣裙 | 女包 | T恤 | 牛仔裤 | 衬衫 | 雪纺 | 板鞋 | 手表
- ¥150 2010新款 牛皮高跟鱼嘴女
- ¥135 2010时尚杂志 连靴 复古松
- ¥148 假一切万！靴帮 全牛皮碟
- ¥109 2010新款韩版 流行女鞋甜美
- ¥148 【热秀】h-1 真皮牛皮940-
- ¥128 限时秒杀 限时限量 真的

去看看我们的商家需要做什么吧

优惠促销

低价用货 抢

免费试用

快乐积分

## 卖家流程

### 第一步:

您好, 商家测试帐号34 | 退出 | 站内信(21)

淘宝网 我的淘宝

商家测试帐号34 海外

上次登录: 2010年05月08日 13:00 (不是您登录的? 请点击这里)

请 绑定邮箱, 登录淘宝后即可收取邮件。

您的账号安全等级为 ■■■■■, 请点击此升级账号安全。

支付宝专区

我的支付宝账户: b2ctest3

交易提醒

已卖出订单 总数(105) 待发货订单(19) 退款中订单(2)

宝贝提醒

宝贝管理 出售中的宝贝(22) 等待上架的宝贝(25)

违规商品 本季度违规商品(1) 因违规被下架商品(13)

进入商家店铺管理页面 点击“待发货订单”

## 第二步 发货：



## 第三步 填写运单号：



## 第四步：

**物流信息**

物流方式：自己联系  
 物流公司：中通E物流  
 物流编号：LP10020815422169  
 运单号码：8980466241088  
 下单信息：2010-02-08 22:34:50 订单创建  
 2010-05-08 13:38:50 发货完成  
 物流跟踪：该信息由物流公司提供，如有疑问请咨询中通E物流官网  
 没有查到符合条件的运单

**收货信息**

zhangjiang8128@163.com 山西省运城市盐湖区黄河大道金地花园6号楼1单元602号，044000，张江，13008005285

**发货信息**

天津天津市和平区杭州道江江，310000，徐晓斌， 00001111

**交易订单详情**

订单编号：31674572985043 创建时间：2010-02-08 22:34

Nokia/诺基亚	0.01 × 2
-----------	----------

## 买家结算流程

### 第一步：

**我是买家**

宝贝名称： 成交时间：从  到  评价状态： 全部

卖家昵称： 交易状态： 卖家已发货 售后服务： 全部

物流服务： 全部

**等待确认收货**

宝贝	单价(元)	数量	售后	卖家	交易状态	实付款(元)	操作
浙江移动50元话费快冲秒冲 代冲 @皇冠24小时全自动充 1-10分钟到	49.30	1	退款	中信交易平台 和我联系	等待确认收货	49.30	确认收货 查看物流

小贴士：自卖家声明发货之日起1（自动发货商品）/3（虚拟物品）/10（快递、EMS、不需要运输）/30（平邮）天，买家逾期不确认收货，也没有申请退款，默认买家已收到货且货物质量符合交易双方的约定，交易成功，付款给卖家。

## 第二步：

淘宝网

您的位置： 首页 > 我的淘宝 > 确认收货

1. 确认订单信息 2. 付款到支付宝 3. 确认收货 4. 评价

我已收到货，同意支付宝付款

订单信息

宝贝	状态	单价(元)	数量	优惠	商品总价(元)	运费(元)
浙江移动50元话费快冲秒冲代冲 ④皇冠24小时全自动充 1-10分钟到	-	49.30	1	无优惠	49.30	虚拟物品：0.00

实付款：49.30 元

订单编号： 36791785135501

支付宝交易号： 2010050884792157

卖家昵称： 中信交易平台 [和我联系](#)

成交时间： 2010-05-08 12:33:12

- 请收到货后，再确认收货！否则您可能缺货
- 如果您想申请退款，请点击[这里](#)

请输入支付宝账户支付密码  请输入正确的支付密码。

买家同意付款后，支付宝中间帐号会把钱打给商家

## 第三步：

支付宝

我的淘宝 | 客服中心 | 社区

我要收款 我要付款 交易管理 我的支付宝 安全中心 商家工具

1 确认购买信息 → 2 付款到支付宝 → 3 确认收货 → 4 支付宝付款给卖家 → 5 双方互相评价

交易成功！

交易已经成功！卖家 [查看交易详情](#)

您购买的是“消费者保障服务”商品，在确认收货后的14天内出现与交易描述不符的情况，您可以申请退款或退货。如卖家拒绝，您可以申请支付宝先行赔付，优先保障您的利益。 [了解支付宝先行赔付](#)

不要忘了给产品和商家服务做评价哦

您可以在“我的淘宝”-“已买到的宝贝”中查看，在确认收货后的14天内，您可以申请退款或退货。如卖家拒绝，您可以申请支付宝先行赔付。淘宝将帮助您向卖家提出投诉。 [了解支付宝先行赔付](#)

如果您想即时了解账户余额和安全信息变更，可以订制您的短信提醒服务内容。 [点此订制](#)

2010年 淘宝特惠季 低价热卖大放送

## 第四步：



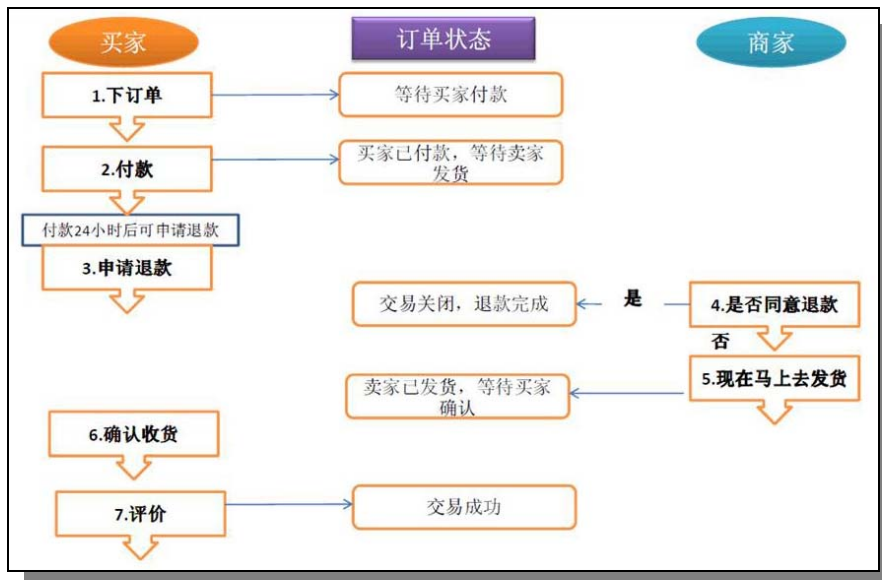
## 第五步：



## 4.2 支付宝退款

关于支付宝退款这一情形，其中就包括两个状态，一个是买家已付款，等待卖家发货状态下的退款，另一个就是卖家已发货，等待买家付款状态下的退款。这一小节中我们会对这两个状态的退款流程做一一解析。

买家已付款，等待卖家发货



第一步:

首先来看一下在“买家已付款，等待卖家发货”状态下的退款。

## 第二步:

淘宝网 我的淘宝

宝贝 店铺

输入您想要的宝贝 搜索

我是买家 我是卖家 我的江湖 账号管理

我是买家

我的购物车

已买到的宝贝

竞拍的宝贝

我的机票/酒店/保险

我的彩票

我的网游

我的收藏

我的积分

我的优惠卡券

我是卖家

卖家中心 新

我要卖

已卖出的宝贝

发货管理

出售中的宝贝

仓库里的宝贝

查看帮助

宝贝名称: 成交时间: 从 到 评价状态: 全部

卖家昵称: 交易状态: 全部 售后服务: 全部

物流服务: 全部 搜索

警惕!!! 被骗案件中, 80%以上是由于提前确认收货被骗的

近三个月订单 三个月前订单 等待付款 等待

宝贝 单价(元) 数量 操作

全选 合并付款 显示隐藏订单

订单编号: 36769809318843 成交时间: 2010-05-07 22:54

宝贝名称	单价(元)	数量	退款	卖家	买家已付款	备注
as安都*简约的大气的开领花衬衣*9011219h 颜色: 灰色 尺码: S	59.00	1	退款	andostore安都专卖 和我联系	提醒卖家发货 详情 投诉	102.00 (含 EMS:10.00)
as安都*实用甜美主义之小兔印花植绒短袖T*9001291 颜色: 钴蓝色 尺码: S	35.00	1	退款			

当前订单为“买家已付款，等待卖家发货”，在买家付款24小时后可以点击申请“退款”

## 第三步:

1. 退款申请 2. 退款处理 3. 成功

淘宝客服提醒: 如果您绑定手机并订阅退款提醒消息, 在退款的处理过程中, 我们将免费发送短信通知您退款的最新情况

订单信息

订单编号: 34533006760143

支付宝交易号: 2010040596016548

成交时间: 2010-04-05 14:41:13

订单状态: 买家已付款, 等待卖家发货

卖家: 几只狐狸 陈勇

和我联系

卖家支付宝: guanmuyj@163.com

商品总价: 336.00

运费: 0.00

优惠: 0.00

订单总计: 336.00

实付款: 336.00

申请退款的宝贝

宝贝名称	单价(元)	数量	优惠	小计(元)
10春季新款 PANDORA 双层花色雪纺下摆拉链装饰牛仔短裙/8978 颜色: 蓝色 尺码: S	168.00	1	无优惠	168.00

填写退款协议

是否收到货物:  已经收到货  没有收到货

建议您联系商家咨询货物是否已经发出。

退款原因: 请选择退款原因

需要退款的金额: 168.00 元 (退款金额不能超过 168.00 元, 如有疑问请查看帮助)

信用卡支付的交易, 在退款成功后3-5个工作日内退款到您支付时使用的信用卡中

支付给卖家的金额: 0.00 元

退款说明: 必填, 2-200汉字。请具体和如实地说明要求商家退款的情况, 如: 未收到货物、货物存在严重质量问题等

上传凭证: (可选, 大小120K以下, 最多3张, 格式支持gif, jpg, png)

1. 浏览...

继续添加凭证

请输入支付宝账户支付密码\* 请输入正确的支付密码。

立即申请退款 返回支付密码

## 第四步：



## 第五步：



## 第六步：



## 第七步:

您的位置: 首页 > 我的淘宝 > 退款

1. 退款申请      2. 退款处理      3. 成功

淘宝客服提醒: 如果您绑定手机并订阅退款提醒消息, 在退款的处理过程中, 我们将免费发送短信通知您退款的最新情况

退款编号: 91385180

当前退款状态: 如果您还有 1天, 如果您未在该期限内与卖家就退款协议达成一致或发货给买家, 本次退款将自动达成协议, 并给买家退款。

**同意退款申请**   立即发货   发表留言 / 上传凭证

如果您选择的是“立即发货”, 那么整个交易又会继续进行, 买卖状态变为“卖家已发货, 等待买家确认”。

订单信息	申请退款的宝贝										
订单编号: 36920985368843 支付宝交易号: 2010051094410129 成交时间: 2010-05-10 09:26:03 订单状态: 买家已付款, 等待卖家发货	<table border="1"> <thead> <tr> <th>宝贝名称</th> <th>单价(元)</th> <th>数量</th> <th>优惠</th> <th>小计(元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>asdghw5hw 颜色: 军绿色</td> <td>0.01</td> <td>1</td> <td>无优惠</td> <td>0.01</td> </tr> </tbody> </table>	宝贝名称	单价(元)	数量	优惠	小计(元)	asdghw5hw 颜色: 军绿色	0.01	1	无优惠	0.01
宝贝名称	单价(元)	数量	优惠	小计(元)							
asdghw5hw 颜色: 军绿色	0.01	1	无优惠	0.01							

退款协议信息

## 第八步:

处理退款协议 \* 表示该项必填

同意买家(rejuly)的退款协议     拒绝买家(rejuly)的退款协议

请输入支付宝账户支付密码\*:     请输入正确的支付密码。

**同意退款协议**    找回支付密码

## 第九步:

您的位置: 首页 > 我的淘宝 > 退款

1. 退款申请      2. 退款处理      3. 成功

淘宝客服提醒: 如果您绑定手机并订阅退款提醒消息, 在退款的处理过程中, 我们将免费发送短信通知您退款的最新情况

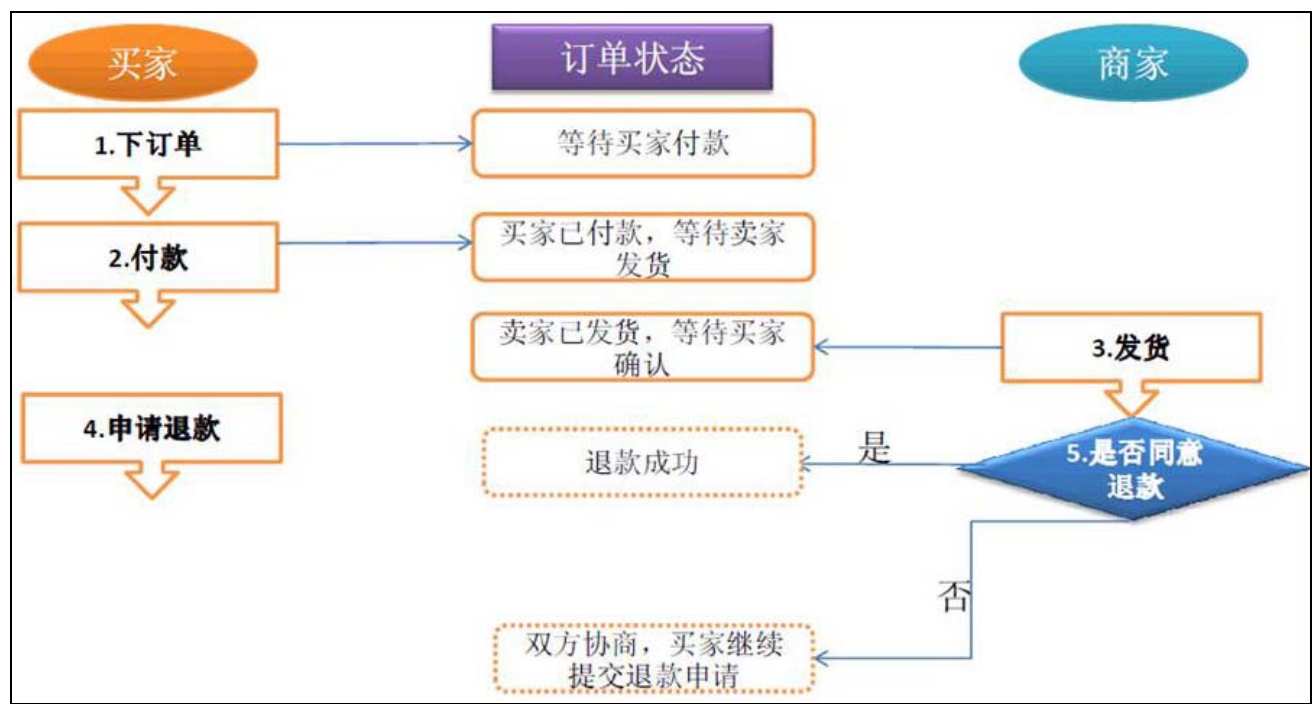
退款编号: 72849274

当前退款状态: **退款成功**

订单信息	申请退款的宝贝										
订单编号: 31668843661243 支付宝交易号: 2010020883489417 成交时间: 2010-02-08 19:39:05 订单状态: 交易关闭 买家: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> 买家支付宝: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> 商品总价: 0.01 运费: 0.00 优惠: 0.00 订单总计: 0.01 实付款: 0.00 使用积分: 1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>宝贝名称</th> <th>单价(元)</th> <th>数量</th> <th>优惠</th> <th>小计(元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nokia/诺基亚</td> <td>0.01</td> <td>1</td> <td>无优惠</td> <td>0.01</td> </tr> </tbody> </table> <p>退款协议信息</p> <p>申请退款时间: 2010-02-19 18:53</p> <p>退款状态: <b>退款成功</b></p> <p>货物状态: 买家未收到货</p> <p>退还给买家的金额: 现金: 0.00 元 + 积分: 1 = 0.01 元 (金额)</p> <p>支付给卖家的金额: 0.00 元 (有疑问请查看帮助)</p> <p>退款原因: 卖家未及时发货</p> <p>退款说明: 未发货</p>	宝贝名称	单价(元)	数量	优惠	小计(元)	Nokia/诺基亚	0.01	1	无优惠	0.01
宝贝名称	单价(元)	数量	优惠	小计(元)							
Nokia/诺基亚	0.01	1	无优惠	0.01							

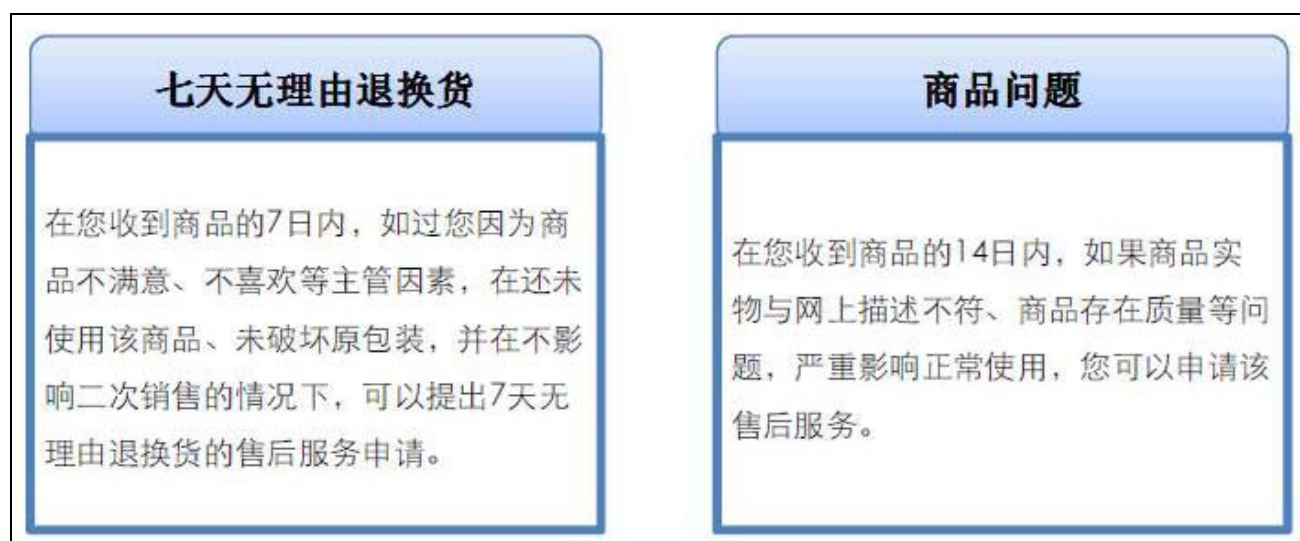
“卖家已发货, 等待买家确认”状态下的退款又是怎样的呢? 现在就去学习吧!

卖家已发货，等待买家付款



## 4.3 售后服务流程

好的售后服务对于商家来说也是越来越重要，商家必须遵守淘宝商城规定的相关售后服务守则，以防止引起售后纠纷。交易成功后，会出现两个售后退款状态。其中包括七天无理由退换货和商品问题引起的退换货。



## 第一章：其它内容及 FAQ

### 5.1 淘宝商城联系方式

联系地址：杭州市文二路 391 号西湖国际科技大楼裙楼 2 楼

邮政编码：310099

商城热线：0571-85026880（提供商城入驻、交易和各位商城产品及活动咨询）

淘宝商城客服小二都非常的忙碌，有时候无法第一时接听商家的来电，这里告诉各位商家两个小窍门，如果您有和商城相关的问题，可以到[淘宝商城社区](#)或者[淘宝帮助中心](#)提问，在商城社区发帖，小二会在看到后第一时间回复大家，或者在帮助中心直接搜索关键词提问（很有效哦），这些都能使问题得到进一步的解答，

### 5.2 商品管理问题。

您是不是会因为总是有商品不停被下架而烦恼？您是否会因为担心违反商品规则被处罚而提心吊胆？您是否希望进一步了解淘宝商城商品规则？这些我们都能在这里看到

什么是标题、图片、描述不一致

什么是错放类目

什么是重复铺货

什么是价格、邮费不符

什么是乱用关键字

什么是广告商品

更多商品相关内容请查看：<http://www.taobao.com/go/act/sale/spgl.php>

这些问题都是可以点击的哦

### 5.3 商城商家互动

更多商品相关内容请查看：<http://bbs.taobao.com/catalog/443501.htm>

欢迎各位商家参与淘宝商城官方社区互动，小二在这等你哦！