

백화점상품

# 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

# 목차

항목명 클릭 시 해당 페이지로 이동합니다.

## 배송관리




3	백화점 배송 유형
4	백화점 배송 프로세스
6	주문차수별 마감시간
7	S픽업 주문관리
9	주문 조회
10	주문확인관리
11	피킹리스트 관리
12	상품 부착용 주문확인서
13	미피킹대상 관리(미피킹사유 등록)
14	미피킹대상 관리(고객동의 배송지연처리)
15	매출인증대상 관리
16	매장직배 출고관리
18	출고 관리
19	배송 관리
20	S 퀵배송불가등록
21	S일마감 현황

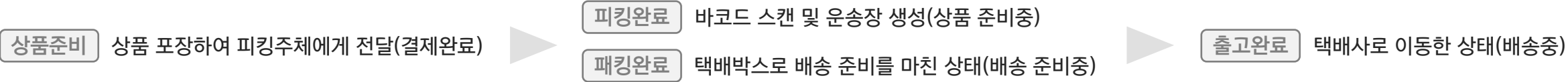
## 반품/교환관리

22	백화점 회수 프로세스
23	S PP회수입고 관리
24	S 회수완료 관리
25	S 취소매출인증 관리
26	취소/반품/교환 거부대상 조회
27	S AS 배송지시 관리

백화점 배송 유형

전체 목차

배송 유형	배송주체	상세배송유형	배송 경로					
 택배배송	매장집하	지정택배배송	<div>상품준비</div> <div>브랜드 매장</div>	<div>피킹완료</div> <div>PP센터</div>	<div>패킹완료</div> <div>(수도권) 구로통합센터 (지방) PP센터</div>		<div>출고완료</div> <div>택배사</div>	<div>배송완료</div> <div>고객</div>
	PP입고		<div>상품준비</div> <div>브랜드 물류창고</div>	<div>피킹완료</div> <div>브랜드 물류창고</div>	<div>상품입고</div> <div>PP센터</div>	<div>패킹완료</div> <div>구로통합센터</div>	<div>출고완료</div> <div>택배사</div>	<div>배송완료</div> <div>고객</div>
	센터입고		<div>상품준비</div> <div>브랜드 물류창고</div>	<div>피킹완료</div> <div>브랜드 물류창고</div>	<div>패킹완료</div> <div>구로통합센터</div>		<div>출고완료</div> <div>택배사</div>	<div>배송완료</div> <div>고객</div>
 방문픽업	매장집하	매장방문배송	<div>상품준비</div> <div>브랜드 매장</div>	<div>피킹완료</div> <div>브랜드 매장</div>	<div>패킹완료</div> <div>브랜드 매장</div>		<div>배송완료</div> <div>고객</div>	
 퀵배송	매장집하	퀵배송 ※ 본점만 가능	<div>상품준비</div> <div>브랜드 매장</div>	<div>피킹완료</div> <div>PP센터</div>	<div>패킹완료</div> <div>PP센터</div>		<div>배송완료</div> <div>퀵 → 고객</div>	



## 브랜드 매장

## 택배배송

### PP센터

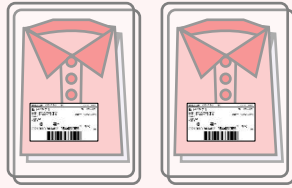
#### 주문확인서 전달



- PP센터에서 하루 3번  
차수별 정해진 시간마다  
주문확인서를 출력하여  
각 브랜드 매장으로 전달

### 브랜드 매장

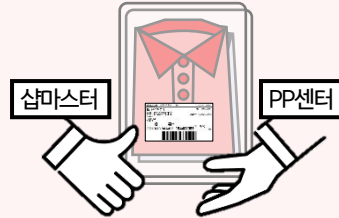
#### 상품 포장



- 주문확인서가 훼손되지 않도록  
폴리백 포장 위에 부착
- 주문확인서를 분실하였다면  
PP센터 방문하여 재출력 요청

### 브랜드 매장

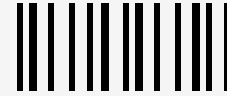
#### PP센터로 상품 전달



- 차수별 마감 시간을 지켜  
PP센터로 직접 상품 인계
- PP센터로 인계하지 못한  
주문은 미출고 사유를 PO에  
등록하여 입고지연처리
- PP센터로 인계하지 않고  
입고지연처리도 하지 않은  
주문은 영업일 기준 D+3일 후  
결품처리됨

### PP센터

#### 피킹완료처리



- PP센터에서 바코드 스캔하여  
피킹완료처리
- 운송장번호 생성됨
- 구로통합센터로 보내  
구로통합센터에서 패킹  
(택배작업) 및 출고처리 진행

### 브랜드 매장

#### 매출인증처리



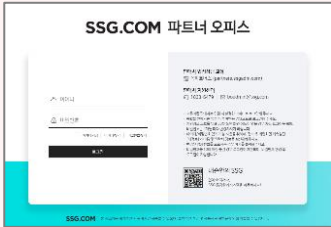
- 피킹완료 주문을 대상으로  
PO에서 매출인증처리 가능
- 샵마스터가 직접 매출인증  
처리하지 않아도 매일  
22시마다 피킹완료 주문들이  
자동으로 매출인증 처리됨
- 매출인증 처리 시 백화점  
시스템으로 데이터가 넘어감

## 브랜드 매장

## 방문픽업

### 브랜드 매장

#### 픽업처리여부 설정



- 고객의 픽업주문이 들어오면 샵마스터에게 문자가 발송됨
- 픽업주문 내역을 확인하고 PO에서 픽업처리여부 설정  
재고 있다면 → **수령가능** 처리  
재고 없다면 → **상품품절** 처리
- 픽업처리여부 저장 시 고객에게 실시간 문자 발송

### 브랜드 매장

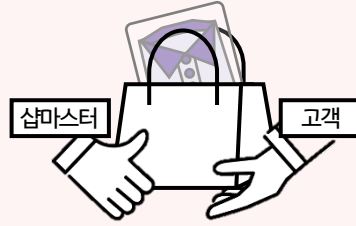
#### 상품 포장



- 고객 방문 시간이 정해져 있지 않으므로 주문 즉시 상품 준비
- 14시 30분 이전 결제 완료 건에 대해서는 당일 픽업 가능

### 브랜드 매장

#### 고객에게 상품 전달



- 고객이 방문하면 본인 확인 후 (문자 확인 후) 상품 전달

### PP센터

#### 수령완료처리



- 고객 상품 수령 시 PO에서 해당 주문을 수령완료처리 (=배송완료처리)
- 수령완료처리 시 고객에게 수령문자 발송됨
- 수령완료처리 하지 않으면 익일 결품 처리되므로 주의
- 상품 수령일자에 고객이 방문 하지 않으면 익일 결품 처리됨

### 브랜드 매장

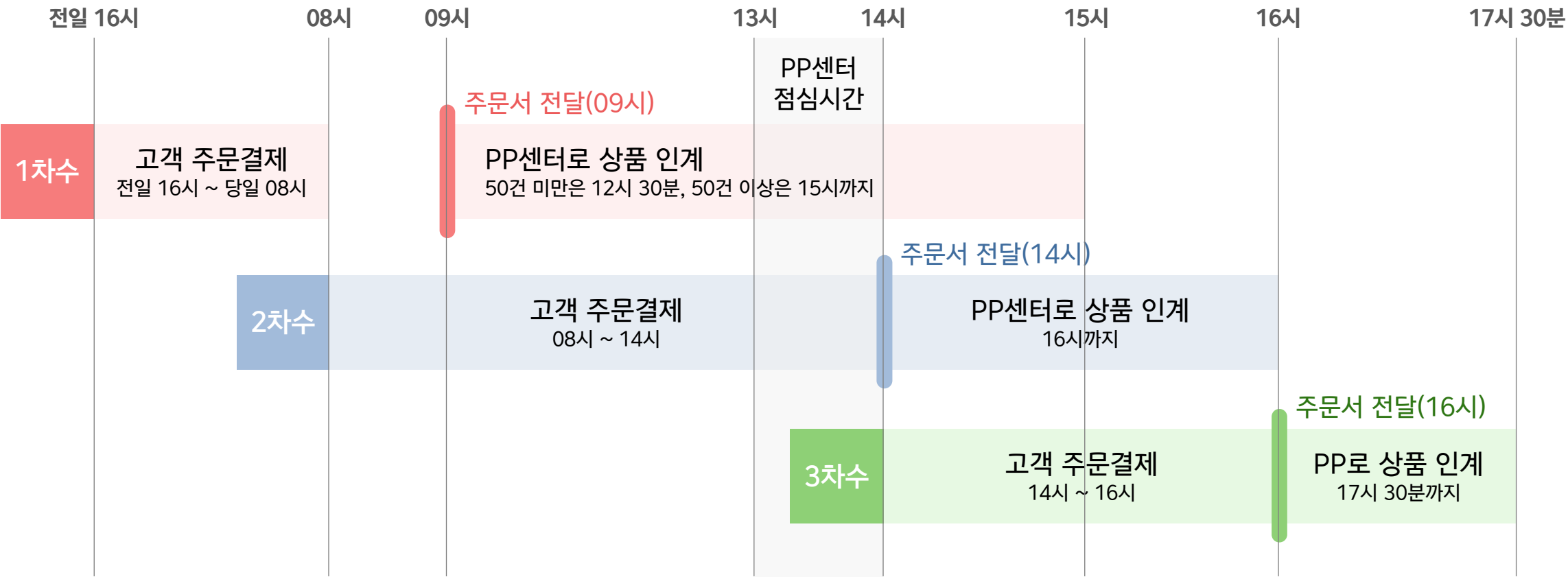
#### 매출인증처리



- 수령완료 주문을 대상으로 PO에서 매출인증처리 가능
- 샵마스터가 직접 매출인증 처리하지 않아도 매일 22시마다 수령완료 처리된 주문들이 자동으로 매출인증 처리됨
- 매출인증 처리 시 백화점 시스템으로 데이터가 넘어감

# 주문차수별 마감시간

전체 목차



## 차수별 상품인계 마감시간 운영 사유

- 오후에 상품이 물리는 것을 방지하기 위해 차수별 마감시간 구분
- 구로 통합센터 및 지방점포 PP센터에 상품이 빨리 도착해야 당일 출고 가능
- PP센터 및 구로센터 야근 발생 방지

## S픽업주문 관리

방문 픽업 주문을 확인하고 수령완료처리 할 수 있는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형

백화점 배송 프로세스

주문차수별 마감시간

S픽업 주문관리

주문 조회

주문확인관리

피킹리스트 관리

상품 부착용 주문확인서

미피킹리스트 관리

매출인증대상 관리

매장직배 출고관리

출고관리

배송관리

S 킷배송불가등록

S일마감 현황

백화점 회수 프로세스

S PP회수입고 관리

S 회수완료 관리

S 취소매출인증 관리

취소/반품/교환거부조회

S AS 배송지시 관리

## S 픽업주문 관리

1

픽업주문현황 ①

2024-01-23 09:48:53 기준 ↻

상품준비필요

0건

수령가능

0건

수령완료

0건

익일픽업예정

0건

2

픽업취소현황 ①

2024-01-23 09:48:53 기준 ↻

취소예정

0건

취소확정

0건

고객취소

0건

픽업예정일	2024-01-23 ~ 2024-01-26	최근3일	①	빠른조회
지점명	전체	하위업체	테스트업체 (백화점)	주문확인서번호
배송차수	<input checked="" type="checkbox"/> 1차 <input checked="" type="checkbox"/> 3차	배송상태	<input checked="" type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 취소	
주문확인서 출력 여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	FIT 주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO	주문자명
상세배송진행상태	<input checked="" type="checkbox"/> 배송지시 <input checked="" type="checkbox"/> 피킹지시 <input checked="" type="checkbox"/> 피킹완료 <input checked="" type="checkbox"/> 배송완료	픽업처리 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 미등록 <input checked="" type="checkbox"/> 수령가능 <input checked="" type="checkbox"/> 상품품질	결품사유
				<input checked="" type="checkbox"/> 재고품질 <input checked="" type="checkbox"/> 픽업미처리 <input checked="" type="checkbox"/> 고객미수령

조회

초기화

피킹지시처리 주문확인서 출력

S픽업 주문확인/출고관리 총 0 건

[X] 다운로드 [X] 노출항목설정 100 개 &lt; 1 &gt;

<input type="checkbox"/> 순번	FIT 주문여부	배송구분	주문번호	배송번호	주문확인서번호	배송상태	주문자명	픽업 날짜 변경 여부	픽업예정일	픽업 처리 여부	픽업 상태	상세배송진행상
-----------------------------	----------	------	------	------	---------	------	------	----------------	-------	-------------	-------	---------

## ① 픽업주문현황

- 상품준비필요
  - 픽업처리여부를 등록해야 하는 건
  - 오후 5시까지 미등록시 고객에게 취소 문자가 발송됨
- 수령가능
  - 당일 픽업 건 중 픽업처리여부를 '수령가능'으로 처리한 건
  - 고객 상품 인수 후 바로 '수령완료처리' 해야 주문이 취소되지 않음
- 수령완료
  - 당일 고객이 수령을 완료한 건
  - 고객이 인수한 수량과 일치하는지 확인
- 익일픽업예정

## ② 확인필요

- 취소예정
  - 당일 결품 등록되어 취소 예정인 건
  - 고객이 이미 수령했다면 수령완료처리 해야 함
- 취소확정
  - 픽업처리여부를 등록하지 않았거나, 품질, 고객 미수령 등으로 인한 취소로 당일에 자동 취소 확정된 주문 건
  - 고객에게 인수된 재고가 없는지 확인
- 고객취소
  - 고객의 취소가 발생한 건
  - 재고를 준비해둔 경우, 취소 여부를 확인하여 재고 재정리

## S픽업주문 관리

방문 픽업 주문을 확인하고 수령완료처리 할 수 있는 화면

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿵배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

### S픽업주문 관리

픽업주문현황 ①				픽업취소현황 ①		
2024-01-23 09:48:53 기준				2024-01-23 09:48:53 기준		
상품준비필요 0건	수령가능 0건	수령완료 0건	익일픽업예정 0건	취소예정 0건	취소확정 0건	고객취소 0건

픽업예정일	2024-01-23 ~ 2024-01-26		최근3일	?	빠른조회
지점명	전체	하위업체	테스트업체 (백화점)		주문확인서번호
배송차수	<input checked="" type="checkbox"/> 1차 <input checked="" type="checkbox"/> 3차	배송상태	<input checked="" type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 취소		
주문확인서 출력 여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	FIT 주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO		주문자명
상세배송진행상태	<input checked="" type="checkbox"/> 배송지시 <input checked="" type="checkbox"/> 피킹지시 <input checked="" type="checkbox"/> 피킹완료 <input checked="" type="checkbox"/> 배송완료	픽업처리 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 미등록 <input checked="" type="checkbox"/> 수령가능 <input checked="" type="checkbox"/> 상품품절		결품사유
					<input checked="" type="checkbox"/> 재고품절 <input checked="" type="checkbox"/> 픽업미처리 <input checked="" type="checkbox"/> 고객미수령

3 피킹지시처리 주문확인서 출력

**S픽업 주문확인/출고관리** 총 0건

<input type="checkbox"/> 순번	FIT 주문여부	배송구분	주문번호	배송번호	주문확인서번호	배송상태	주문자명	픽업 날짜 변경 여부	픽업예정일	픽업 처리 여부	픽업 상태	상세배송진행상	도움

### 파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 메뉴얼

- ① 픽업처리여부 설정
  - 픽업 가능한 경우 '수령가능' 처리 후 저장
  - 재고가 없어 픽업 불가능한 경우 '상품품절' 처리 후 저장
  - 픽업처리여부 저장 시 고객에게 실시간으로 문자 발송됨
- ② 수령완료처리
  - 고객이 상품 수령 시 해당 건 즉시 수령완료처리(=배송완료 처리)
  - 처리 시 고객에게 수령문자 발송됨
  - 고객 상품 수령 후 수령완료 미처리 시 익일 결품 처리 되므로 주의
  - 상품 수령일자에 고객 미방문 시 익일 결품 처리됨
- ③ 피킹지시처리
  - 당일 픽업예정건이 아닌데 미리 처리해야 한다면 수동으로 피킹지시처리 가능

### 확인해주세요!

- 7시~15시 고객 결제완료 건에 대해 매시 5분, 35분 마다 브랜드에 문자가 발송됩니다.
- 주문 당일포함 최대 4일 이내로 수령일 선택이 가능합니다. (점포휴무일 제외)
- 14시 30분 이전 결제완료 건에 한해서는 당일 픽업이 가능합니다.
- 고객 방문시간이 정해져 있지 않으므로 주문 즉시 준비해주세요!



## S 주문 조회

고객 결제 완료/결제 대기 주문 건 확인 및 배송 상세 진행상태를 확인할 수 있는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿼배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

## S 주문 조회 ★

-브랜드 결품을 개선하기 위해 주간, 월간, 점포별 결품을 관련 상단에 노출 합니다. 업무시 참고하시어 결품관리 당부 부탁드립니다.  
-결품을 마우스 오버시 결품건수, 배송지시건수도 보여드리오니 참고바랍니다.

자점명	전체	하위업체	테스트업체(백화점)	2 빠른조회
1 기간	배송지시일 2024-01-23 ~ 2024-01-23 오늘	배송차수	전체 FIT 주문여부 YES NO	주문번호
배송주체	전체	배송유형상세	선택	
상세배송구분	전체	글로벌택배사	선택	
상세배송진행상태	전체	배송상태	정상 취소 대기	
결품재지시여부	Yes No	결품취소여부	Yes No (결품취소제외전제)	
주문자		고객지연동의발송	전체	
제휴구분	SSG GMARKET백화점 AUCTION백화점 11ST백화점 스토어팝백화점 W컨셉백화점 라이브소핑백화점			

조회

초기화

## 3 주문 목록 총 0 건

다운로드 | 노출항목설정 100 개 < 1 >

순번	주문번호	배송차수	제휴구분	제휴주문번호	배송번호	주문확인서번호	LotNo	상품번호	상품명	속성	사은품
1		1	GMARKET백화점				0			네이비(464)/105(XL)	
2		1	11ST백화점				0			퍼플(핑크)/O/S(one size)	

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 메뉴얼

- 기간 설정
  - 조회조건 선택 후 시작일과 종료일 설정하여 주문내역 확인
- 빠른 조회
  - 주문번호나 배송번호 등을 직접 입력하여 빠른 조회 가능
- 주문 목록
  - 고객 결제 완료, 결제 대기 주문 건 및 배송 상세 진행상태 확인 가능



## S 피킹리스트 관리

당일 출고대상인 주문 건을 확인할 수 있는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿨배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

## ① 배송차수

- 1차수 : 당일출고  
(전일 16시~당일 08시 주문건)
- 2차수 : 당일출고  
(당일 08시~당일 14시 주문건)
- 3차수 : 당일출고  
(당일 14시~당일 16시 주문건)
- 4차수 : 익일출고(익일 1차수에 포함)  
(당일 16시~당일 24시 주문건)

## S 피킹리스트 관리 ★

점명/총정보	전체	전체	하위업체	테스트업체 (백화점)	빠른조회
기간	<div> <div>피킹지시일</div> <div>2024-01-16 ~ 2024-01-23</div> <div>최근일주일</div> </div>	단/복품여부	<input checked="" type="checkbox"/> 단품 <input checked="" type="checkbox"/> 복품	<div> <div>상품명</div> <div></div> </div>	<div> <div>주문확인서</div> <div></div> </div>
1 배송차수	<input checked="" type="checkbox"/> 1차수 <input checked="" type="checkbox"/> 2차수 <input checked="" type="checkbox"/> 3차수 <input checked="" type="checkbox"/> 4차수	배송유형	<div> <div>선택</div> </div>		
배송주체	<input checked="" type="checkbox"/> 매장집하브랜드 <input checked="" type="checkbox"/> PP입고브랜드 <input checked="" type="checkbox"/> 센터입고브랜드	출고주체	<div> <div>전체</div> </div>		
상세배송구분	<div> <div>전체</div> </div>	배송상태	<input checked="" type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 취소	선물하기 주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No
상세배송진행상태	<input checked="" type="checkbox"/> 피킹지시 <input type="checkbox"/> 피킹완료 <input type="checkbox"/> 패킹완료 <input type="checkbox"/> 출고완료 <input type="checkbox"/> 배송완료 <input type="checkbox"/> 출고철회	FIT 주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No		
POS전송여부	<div> <div>No</div> </div>	미피킹등록 여부	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		
주문리스트 출력여부	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	글로벌택배사	<div> <div>선택</div> </div>		

조회

초기화

복품배송단품전환▲

POS일괄전송

주문확인서 출력▲

주문리스트 출력▲

피킹바코드스캔▲

피킹완료처리

피킹대상 목록 총 0건

다운로드

노출항목설정

100개

1

<input type="checkbox"/>	순번	배송차수	제휴구분	FIT 주문여부	선물하기 주문여부	상세배송구분	지점명	영업점변경 여부	충정보	하위업체	주문번호	배송번호	주문확인서번호	주문확인서 출력처리자	주문확인서출력시간	상태	입고지연 횟수	결품등록여 부	Lot
--------------------------	----	------	------	-------------	--------------	--------	-----	-------------	-----	------	------	------	---------	----------------	-----------	----	------------	------------	-----

## 상품 부착용 주문확인서

주문차수별로 PP센터에서 매장으로 주문확인서 스티커를 전달해주면 상품에 부착하여 PP센터에 직접 인계

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿠팡배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조치  
S AS 배송지시 관리

SSG.COM 신세계백화점 본점

2021-01-19 09:51

1B 디안델루카

TEL 023105326

상품명: 앙드레지 포션잼 5종세트

모델명: 앙드레지포션잼5종세

상품코드: 1000043306816

단품옵션:

사은품: ☐

고객데모:

0

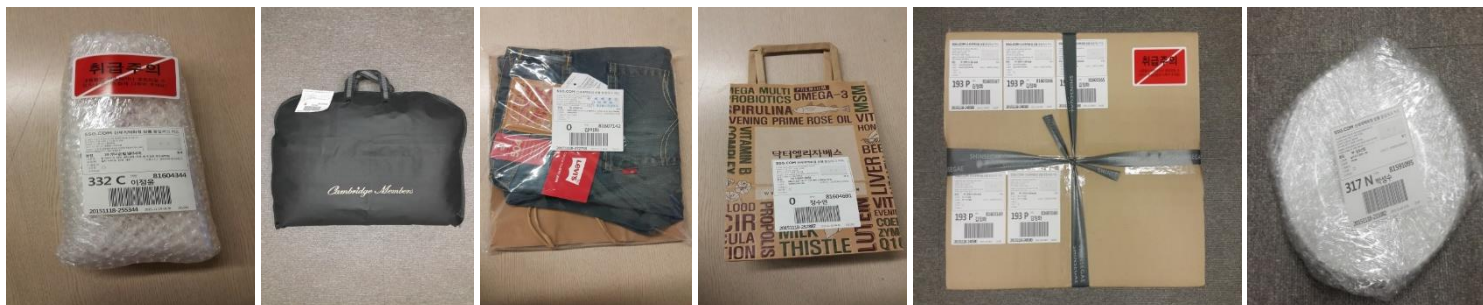
홍 \*

20210118-9AAA02

184481985

[재] 1차 1건

1/1

SSG.COM

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

- ① 주문확인서 인출시간
- ② Lot No
  - 단품 0 : 한 주문 건에 수량 1개 주문
  - 복품 1 ~ 480 (A~Z) : 한 주문 건에 수량 2개 이상 주문
- ③ 수취인명
  - 개인정보 이슈로 2번째 자리 \* 처리
- ④ 주문번호
- ⑤ 주문확인서 번호
- ⑥ 브랜드 인출 건수 순번 / 총 건수

확인해주세요!

- 수량을 기준으로 출력됩니다.  
(같은 속성 상품 10개 주문 시  
주문확인서 스티커 10장 출력됨)
- 상품 하나에 주문확인서 1개를  
부착합니다.
- 최초 주문확인서를 수령하면  
상품에 부착 후 차수별 정해진  
시간에 PP센터로 전달해주세요.
- 품질 주문건의 주문확인서는  
브랜드에서 자체 폐기해주세요.

## S 미피킹대상 관리

당일 미출고 상품의 미피킹 사유를 등록하거나 고객동의 배송지연처리를 할 수 있는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿨배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

## S 미피킹대상관리 ★

자점명/총정보	전체	하위업체	테스트업체 (백화점)	빠른조회
기간	POS전송일	2024-01-23 ~ 2024-01-23	오늘	주문확인서번호
배송주체	전체	배송차수	전체	
배송유형	선택	배송상세구분	전체	
배송상태	<input checked="" type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 취소 <input type="checkbox"/> 대기	제휴구분	<input type="checkbox"/> SSG <input type="checkbox"/> GMARKET백화점 <input type="checkbox"/> AUCTION백화점 <input type="checkbox"/> 11ST백화점 <input type="checkbox"/> 스토어광백화점 <input type="checkbox"/> W컨셉백화점 <input type="checkbox"/> 라이브쇼핑백화점	
주문자		미피킹처리구분	전체	
주문리스트 출력 여부	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	글로벌택배사	선택	
고객지연동의 발송여부	전체	고객지연동의 응답여부	전체	
입고지연횟수	전체	FIT 주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO	

조회

초기화

미피킹대상목록 총 0건

순번	배송차수	지연횟수	지연동의 발송여부	지연동의 여부	제휴구분	FIT 주문여부	주문자	주문확인서번호	상품명

- 미피킹사유
- 공급지연/출고지연
  - 제작상품
  - 매장직배
  - 매장방문
  - 타점출고요청
  - 품질(상품정보/가격오류)
  - 품질(재고부족)

다음로드

노출항목설정

100 개

1

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

① 조회조건 당일로 선택 후 조회

② 미피킹사유

- 당일 미출고 상품에 대해 미출고 사유 등록 필수
- 미출고사유 등록 시 1시간 단위로 고객에게 문자 자동 발송
- 공급지연/출고지연 : 익일만 선택가능
- 제작상품 : 주문 제작 상품에 한해 가능
- 매장직배
  - 브랜드 본사 또는 타 점포에서 고객 직접 발송 시 선택
  - S 매장직배 출고배송관리 메뉴에서 반드시 출고처리 필요
- 매장방문
  - 고객이 매장 방문하여 수령 시 선택
  - 출고관리 메뉴에서 택배사/운송장 정보 저장 없이 출고완료 처리해야 매출인증 가능
- 타점 출고요청 : 재고가 없을 경우 타점포에서 가져가게 할 수 있는 기능
- 품질(상품정보/가격오류)
- 품질(재고부족)

③ 배송업무메모

- 품질(상품정보/가격오류) 등록 건에 대해 세부내용 필수 등록

④ 저장

확인해주세요!

당일 미피킹 사유를 입력하지 않으면  
익일에 입고지연 상태로 넘어갑니다.

## S 미피킹대상 관리

당일 미출고 상품의 미피킹 사유를 등록하거나 고객동의 배송지연처리를 할 수 있는 화면

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿨배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

S 미피킹대상관리 ★

지점명/총정보

전체

하위업체

테스트업체 (백화점)

빠른조회

기간

POS전송일

2024-01-23

2024-01-23

오늘

주문확인서번호

배송주체

전체

배송차수

배송상태

정상

취소

대기

주문자

주문리스트 출력 여부

Yes

No

고객지연동의 발송여부

전체

입고지연횟수

2

배송유형

선택

배송상

제휴구

미피킹

글로벌

고객지연

응답여부

FIT 주문

추가 배송지연 고객 동의

지연동의입고예정일은주문일자 기준 D+3일부터 최대 D+7일(영업일 기준/휴무제외)까지 가능합니다.

고객에 동의 발송 후 타점지점반장 및 입고예정일 수정을 위하여 선택하신 기간까지 재고확보가 가능할 때 처리해주시길 바랍니다.

고객님이 동의 거절하신 경우 즉시 결품처리되며, 고객이 응답이 없을 경우에 추가 입고예정일로 자동연장동의 처리됩니다.

순번	주문자	주문확인서번호	상품명	속성	미피킹사유	지연동의입고예정일	판매가	지점명	하위업체
1	박지은	161793631	[크룩스] 여름맞이 패밀리 샌 파트리샤블랙 (1)	공급지연/출고지연	2020-06-11	19900	경기점	크룩스	
2	김진주	161799906	[크룩스] 여름맞이 패밀리 샌 파트리샤블랙 (1)	공급지연/출고지연	2020-06-11	19900	경기점	크룩스	

동의요청

초기화

미피킹대상 목록 총 0건

미피킹사유

입고예정일

배송업무메모

순번	배송차수	지연횟수	지연동의 발송여부	지연동의 여부	제휴구분	FIT 주문여부	주문자	주문확인서번호	상품명	미피킹사유	입고예정일	배송업무메모
----	------	------	-----------	---------	------	----------	-----	---------	-----	-------	-------	--------

## SSG.COM

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

- 배송지연대상 주문 조회
  - 입고지연횟수 2 선택 후 조회
- 고객동의배송지연처리
  - 입고지연 2회차 주문 건에 한해 당일 12시 ~ 24시 지연처리 가능
  - 지연동의입고예정일 입력
    - 주문일자 기준 D+3부터 D+7일 내 선택 가능(영업일 기준, 휴무일 제외)
  - 동의요청 발송 후에는 입고예정일 수정이 불가하므로 실제 출고가 가능한 일정을 고려하여 입력

## S 매출인증 관리

PP센터에서 피킹완료된 상품에 한하여 수동으로 매출 인증을 할 수 있는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿨배송불가등록  
S일마감 현황

---

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

## S 매출인증 관리 ★

\*매출인증은 매출인증처리당시 등록된 상품(업체)의 MD코드 및 단품코드 기준으로 전송됩니다. (둘다 등록될 경우 단품코드 기준으로 매출전송)

\*매출인증 처리전 현재 MD코드 및 단품코드가 맞는지 확인 후 전송해주세요.

1) MD코드 or 단품코드 마진이 0이거나, 100%일 경우 매출인증 처리가 불가능합니다. (마진 수정 후 처리 가능)

①

점명/총정보	지점명	전체	하위업체	테스트업체 (백화점)	주문번호
기간	POS전송일자	2024-01-23	2024-01-23	오늘	
배송주체	전체	배송유형	선택		
상세배송구분	전체	국내외구분	<input checked="" type="checkbox"/> 국내 <input checked="" type="checkbox"/> 해외		
매출인증여부	<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	결품제지시여부	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		
FIT주문여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No				

조회

초기화

②

매출인증처리

③

행사/마진/할특변경

매출인증대상목록 총 0건

☑ 다운로드 | ☑ 노출항목설정

100 개

&lt;

1

&gt;

<input type="checkbox"/>	순번	제휴구분	FIT주문여부	지점명	총	MD코드명	CLASS코드명	단품코드	행사	마진	할특	수량	속성	상품번호	상품명	매출인

## ① 조회조건 입력 후 조회

## ② 매출인증처리

- 조회된 목록 중 선택 후 매출인증처리
- 본 화면에서 매출인증 처리되지 않은 주문 건은 당일 22시 배치작업을 통해 자동으로 매출인증 처리됨
- 당일 PP센터에서 상품 피킹 스캔 시 취소처리된 상품은 조회되지 않음 (피킹 전 취소건)
- 당일 PP센터에서 피킹처리 후 브랜드에서 매출인증하기 전 고객이 취소처리한 상품은 조회되지 않음 (피킹 후 취소건)

## ③ 행사/마진/할특 변경

- 행사, 마진, 할인특가 수정이 필요한 경우 수정 가능



## S 매장직배 출고배송관리

매장직배 또는 프리미엄 배송(발렉스) 주문을 출고 처리하는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 킷배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

1

오늘 확인 필요 ①

매장직배 출고대기건

7건

패킹대기건 (프리미엄배송)

31건

출고대기건 (프리미엄배송)

23건

출고전 취소요청 (프리미엄배송)

1건

2024-08-26 15:07:29 기준

2

배송 처리 현황 ①

오늘 출고완료

1건

배송중 (배송완료 대기)

36건

배송완료

33건

2024-08-26 15:07:29 기준

기간 \*

피킹지시일

2024-08-24

~

2024-08-26

최근 3일

빠른조회

지점명

전체

하위업체

테스트업체 (백화점)

배송주체

☒ 매장직하브랜드
 ☒ PP입고브랜드
 ☒ 센터입고브랜드

출고주체

☒ 구로통합물류센터
 ☒ 경포PP센터
 ☒ 광주오포물류센터

상세배송구분

전체

배송유형상세

☒ 업체택배배송 (매장직배)
 ☒ 업체프리미엄배송

배송상태

☒ 정상
 ☐ 취소

상세배송진행상태

☒ 피킹지시 (프리미엄배송)
 ☒ 패킹완료
 ☐ 출고완료
 ☐ 배송완료

배송차수

전체

주문자

결품취소여부

☐ YES
 ☒ NO

FIT 주문여부

☒ YES
 ☒ NO

제휴구분

☒ SSG
 ☒ GMARKET백화점
 ☒ AUCTION백화점
 ☒ 11ST백화점
 ☒ 스토어팜백화점
 ☒ W컨셉백화점
 ☒ 라이브소핑백화점
 ☒ 카카오백화점

3

조회

초기화

운송장일괄등록

출고대상목록 총 34 건

다운로드

노출항목설정

500 개

1

프리미엄배송 피킹/패킹처리

운송장 저장

출고완료처리

배송완료처리

<input type="checkbox"/>	순번	배송차수	주문번호	제휴구분	FIT 주문여부	선물하기 주문여부	배송번호	상세배송구분	배송상태	결품취소여부	상세배송 진행상태	출고예정일	출고주체	배송유형상세	택배사	운송장번호
<input type="checkbox"/>	1	1	20240821771A		N	N		일반출고	정상	N	패킹완료	2024-08-21		업체프리미엄	발렉스	112
<input type="checkbox"/>	2	1	20240821771A		N	N		일반출고	정상	N	피킹지시	2024-08-21		업체프리미엄		

## 파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

## ① 오늘 확인 필요

- 매장직배 출고 대기건
  - 최근 15일간 미피킹사유관리에서 “매장직배”로 등록한 패킹완료 상태의 업체택배배송 주문
  - 운송장 등록 후 출고완료처리 필요
- 패킹대기건(프리미엄배송)
  - 최근 15일간 피킹지시 상태의 업체프리미엄배송 주문
  - 프리미엄배송 피킹/패킹처리 필요
- 출고대기건(프리미엄배송)
  - 최근 15일간 패킹완료 상태의 업체프리미엄배송 주문
  - 운송장 등록 후 출고완료처리 필요
- 출고전 취소요청(프리미엄배송)
  - 최근 15일간 취소요청 들어온 피킹지시 상태의 업체프리미엄배송 주문
  - 출고대상목록에서 배송건별 상품목록 확인 후 취소 주문을 제외하여 출고처리 필요

## ② 배송 처리 현황

- 오늘 출고완료
  - 당일 출고완료 처리한 업체택배배송 (매장직배) 또는 프리미엄배송 주문
- 배송중(배송완료 대기)
  - 매장직배/프리미엄배송 주문 중 최근 15일간 출고완료한 주문
  - 배송정보를 오입력하였거나 자동배송완료 처리가 되지 않는 택배사의 주문일 경우 수동으로 배송완료 처리해야 매출인증 가능
- 배송완료
  - 매장직배/프리미엄배송 주문 중 최근 15일간 배송완료된 주문

## ③ 조회



## S 매장직배 출고배송관리

매장직배 또는 프리미엄 배송(발렉스) 주문을 출고 처리하는 화면

## 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 킷배송불가등록  
S일마감 현황

---

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

### S 매장직배 출고배송관리

오늘 확인 필요 ①

매장직배 출고대기건 7건

패킹대기건 (프리미엄배송) 31건

출고대기건 (프리미엄배송) 23건

출고전 취소요청 (프리미엄배송) 1건

배송처리 현황 ①

오늘 출고완료 1건

배송중 (배송완료 대기) 36건

배송완료 33건

출고대상목록 총 34건

운송장일괄등록

1 프리미엄배송피킹/패킹처리 2 운송장 저장 3 출고완료처리 4 배송완료처리

순번	배송차수	주문번호	제휴구분	FIT 주문여부	선물하기 주문여부	배송번호	주문상품수량 (취소수량)	상세배송구분	배송상태	결품취소여부	상세배송 진행상태	출고예정일	출고주체	배송유형상세	택배사	운송장번호
<input type="checkbox"/>	1			N	N		2(1)	일반출고	정상	N	피킹지시	2024-08-25	구로통합물류센터	업체프리미엄배송		
<input type="checkbox"/>	1			N	N		1	일반출고	정상	N	패킹완료	2024-08-21	점포PP센터	업체프리미엄배송	발렉스	
<input type="checkbox"/>	1			N	N		1	교환출고	정상	N	패킹완료	2024-08-24	점포PP센터	업체프리미엄배송		
<input type="checkbox"/>	1			N	N		1	일반출고	정상	N	패킹완료	2024-08-22	점포PP센터	업체택배배송		

검색 결과 더보기

5

배송건별 상품 목록 총 2건

1 다운로드 | 500개

순번	주문번호	배송번호	주문확인서번호	배송상태	상품번호	상품명	옵션	사은품	선물포장메시지	고객배송메시지
1				취소						
2				정상						

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

- 프리미엄배송 피킹/패킹처리**
  - 출고 대상 목록 중 피킹지시 상태의 주문건을 패킹완료 처리하는 버튼
  - 업체프리미엄배송 피킹/패킹 처리시 사용
- 운송장 저장**
  - 패킹완료 상태 주문의 택배사 정보와 운송장번호를 입력한 후 저장 처리하는 버튼
  - 업체택배배송/업체프리미엄배송 모두 사용
- 출고완료처리**
  - 운송장 정보가 저장된 패킹완료 상태 주문을 출고처리 하는 버튼
  - 출고완료처리 시 입력된 운송장 정보로 고객에게 알림톡 발송됨
  - 업체택배배송/업체프리미엄배송 모두 사용
- 배송완료처리**
  - 출고완료 상태 주문을 배송완료 처리하는 버튼
  - 운송장 오기입 건 또는 자동배송완료 처리되지 않은 주문건을 수동으로 배송완료 처리하는 기능
  - 업체택배배송/업체프리미엄배송 모두 사용
- 배송건별 상품 목록**
  - 출고목록 선택 시 해당 배송번호의 주문확인서 단위의 상품목록 확인 가능
  - 업체프리미엄배송은 출고전 취소요청 주문을 반드시 확인하여 취소주문확인서 상품은 제외하고 출고처리

## S 출고관리

미피킹대상 중 매장방문 주문 건, 또는 기타 배송유형을 출고완료처리 할 수 있는 화면

### 전체 목차

- 백화점 배송 유형
  - 백화점 배송 프로세스
  - 주문차수별 마감시간
  - S픽업 주문관리
  - 주문 조회
  - 주문확인관리
  - 피킹리스트 관리
  - 상품 부착용 주문확인서
  - 미피킹리스트 관리
  - 매출인증대상 관리
  - 매장직배 출고관리
  - 출고관리
  - 배송관리
  - S 퀵배송불가등록
  - S일마감 현황
- 
- 백화점 회수 프로세스
  - S PP회수입고 관리
  - S 회수완료 관리
  - S 취소매출인증 관리
  - 취소/반품/교환거부조회
  - S AS 배송지시 관리

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

- 출고대상 주문 조회
  - 출고완료처리 하려는 배송유형 선택 후 조회
- 배송정보입력 및 저장
  - 매장방문 건은 택배사, 운송장번호 등록 없이 저장
- 출고완료처리
  - 택배사, 송장번호 등록 후 저장 건에 대해 출고완료처리
  - 출고완료처리 이후 매출인증 가능

### S 출고관리 ★

기간 <sup>\*</sup>

패킹완료일 ▼ 2024-01-23 ~ 2024-01-23 📅 오늘 ▼ ①

자점명

전체 ▼

하위업체

테스트업체 (백화점)

배송번호 ▼

출고주체

점포PP센터 ▼

팀/대표MD

전체 ▼ 대표MD ▼

상세배송구분

전체 ▼

1

배송유형상세

☒ 일반자사배송 ☐ 지정택배배송 ☒ 업체택배배송 ☒ 매장방문

☐ 퀵배송 ☐ 당일배송

택배사

택배사 선택 ▼

상세배송진행상태

전체 ▼

운송장전송구분

전체 ▼

제휴구분

☐ SSG ☐ GMARKET백화점 ☐ AUCTION백화점 ☐ 11ST백화점 ☐ 스토어팜백화점 ☐ W컨셉백화점 ☐ 라이브쇼핑백화점

FIT 주문여부

☒ Yes ☒ No

조회

초기화

저장 ②

운송장입력등록 ③

출고완료처리

출고대상 배송건 목록 총 0건

📄 다운로드 📌 노출항목설정 100 개 < 1 >

<input type="checkbox"/>	순번	주문번호	배송차수	제휴구분	FIT 주문여부	선물하기 주문여부	배송번호	운송장전송여부	2	택배사	운송장번호	퀵배송 차량유형	상세배송진행상태	주문자	수취인	상세배송구분

18

## S 배송관리

출고 상품 배송조회 및 운송장번호 수정 또는 수동으로 배송완료 처리할 수 있는 화면

### 전체 목차

- 백화점 배송 유형
- 백화점 배송 프로세스
- 주문차수별 마감시간
- S픽업 주문관리
- 주문 조회
- 주문확인관리
- 피킹리스트 관리
- 상품 부착용 주문확인서
- 미피킹리스트 관리
- 매출인증대상 관리
- 매장직배 출고관리
- 출고관리
- 배송관리
- S 퀵배송불가등록
- S일마감 현황
- 백화점 회수 프로세스
- S PP회수입고 관리
- S 회수완료 관리
- S 취소매출인증 관리
- 취소/반품/교환거부조회
- S AS 배송지시 관리

S 배송관리 ★

1

자점명

전체

▼

업체

테스트업체 (백화점)

기간 \*

출고완료일

▼

2024-01-23

~

2024-01-23

📅

오늘

▼

①

배송주체

전체

▼

출고주체

점포PP센터

▼

상세배송구분

전체

▼

배송차수

전체

▼

글로벌택배사

선택

▼

상세배송진행상태

전체

▼

배송상태

☒ 정상
 ☒ 취소

전화번호

패킹처리자

☐ PP센터
 ☐ 통합물류센터
 ☐ CS센터
 ☐ 브랜드업체
 ☐ 기타

FIT 주문여부

☒ YES
 ☒ NO

배송유형

☒ 자사배송
 ☒ 택배배송
 ☒ 매장방문
 ☐ 퀵/당일배송
 ☒ 글로벌배송

빠른조회

주문확인서번호

▼

조회

초기화

2

운송장번호변경

3

배송완료처리

배송대상 목록 총 0건

다운로드

노출항목설정

100 개

<

1

>

<input type="checkbox"/>	순번	주문번호	배송차수	제휴구분	배송번호	주문확인서번호	상품번호	상품명	단품명	사은품	지시상품수량	상세배송진행상태	택배사	운송장번호	바코드번:
<input type="checkbox"/>	1	20210116915C4	1	GMARKET백화점	D2316688588						1	출고완료	한진택배		
<input type="checkbox"/>	2	2021011691627	1	GMARKET백화점	D2316690180						1	출고완료	한진택배		

SSG.COM

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 메뉴얼

- 조회조건 입력 후 조회
- 운송장번호 변경
  - 운송장정보 수정이 필요한 주문건 선택 후 수정
- 배송완료처리
  - 출고완료 상태의 주문건 중 강제 배송완료 처리가 필요할 경우 배송완료 처리
  - 택배사 또는 송장번호 오등록으로 인한 배송완료 미처리 건 발생 시 강제 배송완료 처리 필요

19

## S 퀵배송불가등록

퀵배송 주문 건을 확인하고 결품을 등록할 수 있는 화면

### 전체 목차

- 백화점 배송 유형
  - 백화점 배송 프로세스
  - 주문차수별 마감시간
  - S픽업 주문관리
  - 주문 조회
  - 주문확인관리
  - 피킹리스트 관리
  - 상품 부착용 주문확인서
  - 미피킹리스트 관리
  - 매출인증대상 관리
  - 매장직배 출고관리
  - 출고관리
  - 배송관리
  - S 퀵배송불가등록
  - S일마감 현황
- 
- 백화점 회수 프로세스
  - S PP회수입고 관리
  - S 회수완료 관리
  - S 취소매출인증 관리
  - 취소/반품/교환거부조회
  - S AS 배송지시 관리

1

출고예정일

2024-01-23

배송유형상세

☒ 퀵배송
 ☒ 당일배송

주문확인서번호

▼

지점명

전체

하위업체

테스트업체 (백화점)

배송가능여부

☒ 가능
 ☐ 불가능

배송상태

☒ 정상
 ☐ 취소

조회

초기화

2

결품등록

S 퀵배송불가등록 총 0 건

다운로드

노출항목설정

100개

<

1

>

순번	배송구분	배송유형상세	주문번호	배송번호	주문확인서번호	주문자명	출고예정일	배송가능여부	상품명	옵션명	품번	상세배송진행
----	------	--------	------	------	---------	------	-------	--------	-----	-----	----	--------

- 조회조건 입력 후 조회
  - 출고예정일 당일만 조회 가능
- 결품등록
  - 조회된 주문 건 중 품질상태의 상품을 선택 후 결품등록

### 확인해주세요!

- 현재 퀵배송은 신세계 본점에서 서울지역에 한해 운영 가능합니다.
- 전일 16시 30분 ~ 당일 16시 30분 이전 주문까지 당일 퀵배송 발송이 가능합니다.
- 퀵배송 주문 건 고객 결제 완료 시 실시간으로 브랜드 담당자에게 문자가 발송됩니다. (업체정보 등록된 핸드폰 번호 기준)
- 고객 결제 완료 후 3시간 이내 배송되어야 하므로 주문 건 확인 시 즉시 상품준비 또는 (재고가 없다면) 결품등록 해주세요.

S 일마감 현황

당일 POS 전송된 주문 건을 대상으로 세부내역을 조회할 수 있는 화면

전체 목차

- 백화점 배송 유형
  - 백화점 배송 프로세스
  - 주문차수별 마감시간
  - S픽업 주문관리
  - 주문 조회
  - 주문확인관리
  - 피킹리스트 관리
  - 상품 부착용 주문확인서
  - 미피킹리스트 관리
  - 매출인증대상 관리
  - 매장직배 출고관리
  - 출고관리
  - 배송관리
  - S 퀵배송불가등록
  - S일마감 현황
- 
- 백화점 회수 프로세스
  - S PP회수입고 관리
  - S 회수완료 관리
  - S 취소매출인증 관리
  - 취소/반품/교환거부조회
  - S AS 배송지시 관리

S 일마감 현황

■ S일마감현황 메뉴 도움말  
- 배송차수 당일 1~4차수 기준 변경일 (2019.06.19)  
- 일마감 배치 집계 시간 (매일 00시 40분)

POS 전송일 \* 2024-01-23 ~ 2024-01-23

배송주체

☒ 매장집하브랜드 ☒ PP임고브랜드 ☒ 센터임고브랜드

파킹처리자

☐ 미피킹 ☐ 피킹 ( ☐ 점포PP센터 ☐ 통합물류센터 ☐ CS센터 ☐ 브랜드 ☐ 기타 )

배송차수

☒ 1차수 ☒ 2차수 ☒ 3차수 ☒ 4차수

배송유형

☐ 일반자사배송 ☒ 지정택배배송 ☒ 업체택배배송 ☒ 매장방문 ☐ 매장픽업 ☐ 퀵배송 ☐ 당일배송 ☒ 글로벌지정택배배송 ☒ 글로벌업체택배배송 ☐ 픽업데스크픽업

지점명/총정보

전체

전체

하위업체

테스트업체 (백화점)

조회



초기화

일마감 목록 총 0건

☒ 다운로드 | ☒ 노출항목설정 100개 < 1 >

순번	POS전송	배송차수	지점명	총정보	하위업체	MD명	POS전송		주문확인서출력			주문확인서미출력			피킹완료 전 취소			피킹완료			피킹완료 후 취소		
							건수	금액	건수	금액	비율	건수	금액	비율	건수	금액	비율	건수	금액	비율	건수	금액	비율
1	20210118	1	광주신세계	지하1층																	0	0	0
2	20210118	2	광주신세계	지하1층																	0	0	0

## 브랜드 매장

## PP회수

### 고객

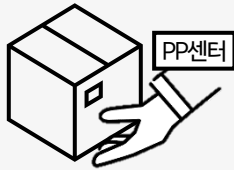
#### 반품/교환 요청



- 고객이 주문배송조회 화면에서 반품 또는 교환신청

### PP센터

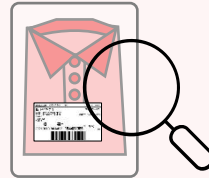
#### 회수확인



- 택배사가 고객으로부터 상품 회수하여 PP로 전달
- 수도권 물류센터 또는 지방 점포 PP센터에서 회수확인

### 브랜드 매장

#### 상품검수



- PP센터에서 회수 상품을 찾아와서 하자가 있는지 검수

### 브랜드 매장

#### 회수완료처리



- 환불 가능하다면 PO에서 회수완료처리
- 고객의 상품 훼손 등 환불이 불가하다면 반품거부처리
- 당일 회수완료나 반품거부처리 하지 않으면 23시에 자동으로 회수완료처리됨
- 반품거부처리한 상품은 익일 PP센터로 인계

### 브랜드 매장

#### 취소매출인증 처리



- 회수완료처리한 주문을 대상으로 PO에서 취소매출인증처리 가능
- 샵마스터가 직접 인증하지 않아도 매일 23시마다 자동으로 매출인증 처리됨

## S PP회수입고 관리

반품/교환 접수 상품의 진행상태를 확인할 수 있는 화면

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 쿨배송불가등록  
S일마감 현황

---

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

### S PP회수입고 관리 ★

1

PP회수확인일

회수지시일

물류회수확인일

PP회수확인일

회수완료일

2024-01-24

~

2024-01-24

오늘

상위업체

하위업체

테스트업체 (백화점)

배송주체

☒ 매장집하브랜드
 ☒ PP입고브랜드
 ☒ 센터입고브랜드
 ☐ 백화점식품

배송상태

☒ 정상
 ☒ 취소

상세배송진행상태

☐ 회수지시
 ☐ 물류회수확인
 ☐ 회수확인
 ☐ 회수철회

배송구분

☒ 반품회수
 ☒ 교환회수
 ☒ AS회수

배송유형

☒ 자사배송
 ☒ 택배배송
 ☒ 매장방문
 ☒ 퀵/당일배송
 ☒ 글로벌배송

환불여부

☒ YES
 ☒ NO

상품명

FIT 주문여부

☒ YES
 ☒ NO

빠른조회

주문번호

조회

초기화

### 반품 교환 회수목록 총 9 건

<input type="checkbox"/>	순번	제휴구분	배송구분	상위업체	하위업체	주문확인서번호	배송번호	주문번호	상품명	상품번호	속성	지시수량	판매가	고객반품사유	고객반품메모	배송비부담주체
<input checked="" type="checkbox"/>	1	스토어팜백화점	반품회수	신세계							439(네이버)/100	1	169,000	단순반품		고객
<input type="checkbox"/>	2	GMARKET백화점	반품회수	신세계							439(네이버)/110	1	169,000	단순반품	사이즈가 좀 커요	고객
<input type="checkbox"/>	3	AUCTION백화점	반품회수	신세계							네이버(464)/105	1	45,000	단순반품		고객
<input type="checkbox"/>	4	11ST백화점	반품회수	신세계							397(카키)/105	1	45,000	상품파손	사이즈 XL주문했는데	업체
<input type="checkbox"/>	5	GMARKET백화점	반품회수	신세계							블랙(010)/105	1	45,000	상품파손	원쪽어깨 부분에 두	업체

### ① 조회조건 입력 후 조회

- 회수지시일: 고객이 반품/교환 접수한 날짜
- 물류회수확인일: 구로통합물류센터 반품입고 후 회수확인한 날짜
- 회수확인일: 점포 PP센터에서 회수확인한 날짜

## S 회수완료 관리

반품/교환/취소 회수상품의 재판매 가능여부 판정 후 회수완료처리 또는 반품거부처리를 할 수 있는 화면

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 킷배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

### S 회수완료 관리 ★

\*상품받은 당일 20시까지 반품거부 등록가능합니다. (20시 이후 고객 자동 환불처리로 당일 20시까지 반품거부 미처리시 SSG.COM 번재처리 불가 유의해주세요)  
\*20시 자동 회수완료 기준:매장입하/PP입고브랜드(당일포함 D-5일전까지 회수확인처리됨), 센터입고브랜드(당일 제외함 D-5일 이전까지 회수확인처리됨)  
\*취소매출인증처리: 회수완료처리와 동시에 취소매출인증처리되며, 정상매출인증 미처리 주문일 경우에도 자동 정상/취소 매출인증 처리함

기간

1

PP회수확인일

2024-01-24

~

2024-01-24

오늘

상위업체

전체

하위업체

테스트업체(백화점)

배송주체

☒ 매장집하브랜드
 ☐ PP입고브랜드
 ☐ 센터입고브랜드
 ☐ 백화점식품

배송상태

☒ 정상
 ☒ 취소

배송구분

☐ 반품회수
 ☐ 교환회수
 ☐ AS회수

배송유형상세

선택

회수상태

☒ 회수확인
 ☐ 회수완료
 ☐ 회수완료보류
 ☐ 회수철회

환불처리 여부

☒ Yes
 ☒ No

반품상태

선택

반품거부사유

선택

상품

FIT 주문여부

☒ YES
 ☒ NO

빠른조회

주문확인서번호

조회

초기화

### 회수완료처리대상 목록 총 6 건

회수상태	배송유형	택배사	운송장번호	재판매가능구분	귀책사유주체	배송비부담주체	회수완료보류사유	반품거부사유	반품거부메모	반품거부등록자	반품처리상태	반품거부이미지	환불처리여부
회수확인	지정택배배송	한진택배		판매가능	고객	고객					반품확인		Y
회수확인	지정택배배송	한진택배		판매가능	판매자	업체					반품확인		N

- 조회조건 입력 후 조회
  - PP회수확인일 선택 후 조회
- 재판매가능구분/귀책사유주체
  - 대상 건 체크 후 각 주문의 재판매가능구분 및 귀책사유주체 입력
  - 상단 선택박스에서 일괄적용 가능
  - 회수완료대상 : 판매가능 선택
  - 반품거부대상 : 판매불가 선택
  - 입력 후 저장
- 반품거부처리
  - 회수상품 하자가 있을 경우 반품거부 사유 및 상세내용 작성 후 거부처리
- 회수완료처리
  - 회수 상품에 문제가 없을 경우 회수완료처리

### 확인해주세요!

- 당일 회수완료 또는 반품거부처리 하지 않으면 당일 23시 시스템으로 자동 회수완료 처리됩니다.
- 반품 거부처리한 상품은 익일 PP센터 직원에게 상품을 인계해주세요.



## S 취소매출인증 관리

회수완료 처리한 주문 건에 대해 취소 매출인증 처리할 수 있는 화면

### 전체 목차

백화점 배송 유형  
백화점 배송 프로세스  
주문차수별 마감시간  
S픽업 주문관리  
주문 조회  
주문확인관리  
피킹리스트 관리  
상품 부착용 주문확인서  
미피킹리스트 관리  
매출인증대상 관리  
매장직배 출고관리  
출고관리  
배송관리  
S 킷배송불가등록  
S일마감 현황

백화점 회수 프로세스  
S PP회수입고 관리  
S 회수완료 관리  
S 취소매출인증 관리  
취소/반품/교환거부조회  
S AS 배송지시 관리

### | S 취소매출인증 관리 ★

1

기간

POS전송일자

2024-01-24 ~ 2024-01-24

오늘

상위업체

전체

하위업체

테스트업체 (백화점)

주문구분

전체

취소매출인증여부

전체

FIT주문여부

Yes

No

주문확인서번호

조회

초기화

취소매출인증대상목록 총 0건

다운로드 | 노출항목설정 100개 < 1 >

순번	제휴구분	FIT주문여부	상위업체	하위업체	주문구분	주문번호	주문확인서번호	취소매출인증여부	취소매출인증일시	매출인증일시	회수확인일시	회수

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

- 조회조건 입력 후 조회
  - 회수완료일 선택 후 당일로 조회
- 매출인증
  - 해당 건 선택 후 매출인증

확인해주세요!

당일 취소인증 미처리건은  
당일 23시 시스템에서 자동으로  
매출인증 처리됩니다.

## S 취소/반품/교환 거부대상 조회

취소/반품을 거부처리한 상품의 진행상황을 확인할 수 있는 화면

전체 목차

백화점 배송 유형

백화점 배송 프로세스

주문차수별 마감시간

S픽업 주문관리

주문 조회

주문확인관리

피킹리스트 관리

상품 부착용 주문확인서

미피킹리스트 관리

매출인증대상 관리

매장직배 출고관리

출고관리

배송관리

S 퀵배송불가등록

S일마감 현황

백화점 회수 프로세스

S PP회수입고 관리

S 회수완료 관리

S 취소매출인증 관리

취소/반품/교환거부조회

S AS 배송지시 관리

SSG.COM

파트너오피스 백화점 배송 및 반품교환 관리 매뉴얼

### S 취소/반품/교환 거부대상 조회 ★

기간	반품거부일 ▼	2024-01-24 ~ 2024-01-24	오늘 ▼	빠른조회
상위업체	전체 ▼	하위업체	테스트업체(백화점)	주문확인서번호 ▼
배송구분	<input checked="" type="checkbox"/> 반품회수 <input checked="" type="checkbox"/> 교환회수 <input checked="" type="checkbox"/> AS회수	반품거부사유	선택 ▼	
환불완료여부	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	회수신청방법	선택 ▼	
반품처리상태	선택 ▼	회수상태	선택 ▼	
상품명 ▼		기안등록상태	<input checked="" type="checkbox"/> 미등록 <input checked="" type="checkbox"/> 등록 <input checked="" type="checkbox"/> 확정	

조회

초기화

반품/교환거부대상 목록 총 0건

다운로드

기안확정처리

저장

반품교환거부리스트 출력

노출항목설정

100 개

<

1

>

<input type="checkbox"/>	순번	제휴구분	배송구분	지점명	하위업체	주문번호	배송번호	주문확인서번호	상품명	상품번호	속성	지시수량	회수수량	거부수량	환불여부	판

## S AS 배송지시 관리

A/S 반품 입고 상품을 수선한 다음 다시 출고 처리할 수 있는 화면

### 전체 목차

- 백화점 배송 유형
- 백화점 배송 프로세스
- 주문차수별 마감시간
- S픽업 주문관리
- 주문 조회
- 주문확인관리
- 피킹리스트 관리
- 상품 부착용 주문확인서
- 미피킹리스트 관리
- 매출인증대상 관리
- 매장직배 출고관리
- 출고관리
- 배송관리
- S 킷배송불가등록
- S일마감 현황

- 백화점 회수 프로세스
- S PP회수입고 관리
- S 회수완료 관리
- S 취소매출인증 관리
- 취소/반품/교환거부조회
- S AS 배송지시 관리

1

회수완료일

2024-01-24 ~ 2024-01-24

오늘

상위업체

전체

하위업체

테스트업체 (백화점) (0000100028)

배송주체

☒ 매장집하브랜드
 ☒ PP입고브랜드
 ☒ 센터입고브랜드
 ☐ 백화점식품

배송지시여부

☒ Yes
 ☒ No

주문자명

빠른조회

주문확인서번호

조회

초기화

2

배송지시처리

AS 배송지시대상목록

총 0 건

다운로드

노출항목설정

100 개

1

순번	상위업체	하위업체	주문번호	배송번호	주문확인서번호	상품명	상품번호	속성	수량	판매가	주문자	수취인	상품입고일	비
----	------	------	------	------	---------	-----	------	----	----	-----	-----	-----	-------	---

- 조회조건 입력 후 조회
- 배송지시처리
  - 출고상품 선택 후 배송지시 처리
  - 배송지시 처리 주문건은 익일 신규 주문확인서가 매장으로 전달됨

확인해주세요!

AS 완료 상품은 주문확인서 부착 후 PP센터에 상품 인계해주세요.