

KiKUU 商家白皮书

目录

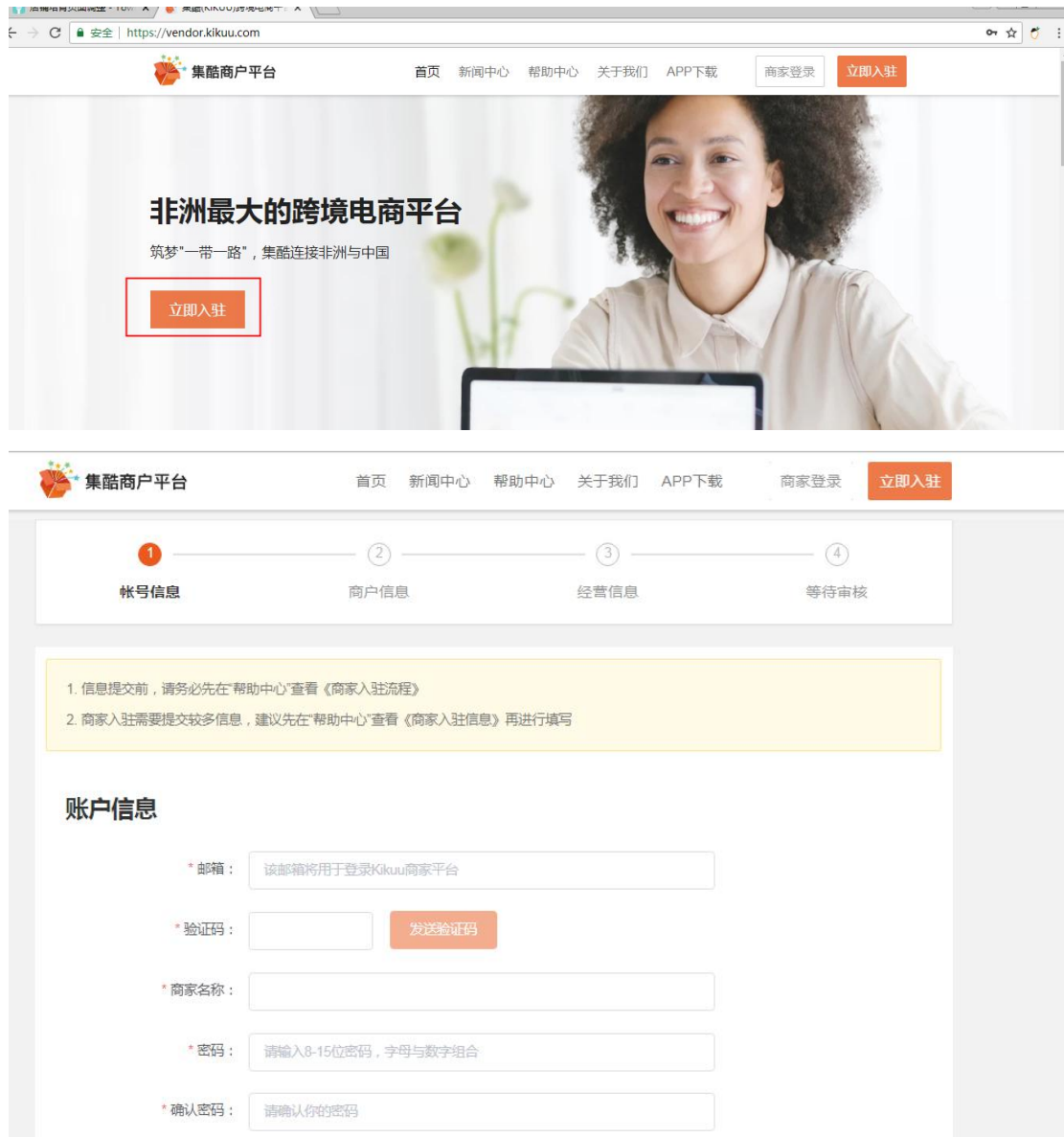
第一章 商家入驻.....	4
一、商家账号注册.....	4
二、创建店铺.....	6
1. 账号登录商家后台.....	6
2. 创建店铺.....	6
3. 提交审核.....	7
三、店铺创建后相关信息确认及修改.....	8
1. 商家信息确认.....	8
2. 银行信息确认.....	8
四、保证金&年费缴纳.....	9
1. 保证金缴纳.....	9
2. 年费缴纳.....	10
第二章 上架商品须知.....	11
一、禁售商品表(所有禁售商品以海关国家规定及海关查处为准)：.....	11
二、限售商品定义：.....	13
三、问题反馈渠道.....	14
第三章 物流相关.....	14
一、物流收费内容.....	14
1. 干线物流费用.....	14
2. 末端操作费.....	14
3. 增值服务费.....	14
二、收费标准.....	15
1. kikuu 平台中国卖家国际物流服务价格表，详情见如下链接.....	15
2. 收费说明.....	15
第四章 商家操作指南.....	15
一、商品管理.....	15
1. 创建商品.....	15
二、订单管理及发货.....	22
1. 发货流程.....	22
2. 具体操作流程.....	23
3. 操作说明.....	23
第五章 售后相关.....	29
一、退货流程.....	29
1. 退货退款.....	29

2. 仅退款.....	31
二、操作路径.....	31
1. 查找产生售后的订单.....	31
2. 进入订单详情页.....	31
3. 找到售后单状态为“Applying For Refund”并点击进入售后详情页.....	32
4. 审核.....	32
第六章 财务结算.....	33
一、订单状态及订单物流状态介绍.....	33
二、订单状态变更.....	33
三、平台结算规则.....	34
四、订单结算介绍.....	34
五、平台打款规则.....	34
附件.....	36
附件一：KiKUU 禁限售商品类目 1.0.....	36
附件二：《商家发货要求新规》.....	36
附件三：《KiKUU 商家经营规则》.....	36
附件四：《发货及处罚规则》.....	36

第一章 商家入驻

一、商家账号注册

立即入驻——账号信息——商户信息——经营信息——等待审核



The screenshot shows the 'Kikuu Vendor Platform' registration page. The browser address bar shows 'https://vendor.kikuu.com'. The page header includes navigation links: '首页', '新闻中心', '帮助中心', '关于我们', 'APP下载', '商家登录', and a red '立即入驻' button. The main banner features a smiling woman and the text '非洲最大的跨境电商平台' and '筑梦“一带一路”，集酷连接非洲与中国'. A red box highlights the '立即入驻' button. Below the banner, a progress bar shows four steps: 1. 帐号信息 (highlighted with a red circle), 2. 商户信息, 3. 经营信息, and 4. 等待审核. A yellow box contains two instructions: 1. 信息提交前，请务必先在“帮助中心”查看《商家入驻流程》; 2. 商家入驻需要提交较多信息，建议先在“帮助中心”查看《商家入驻信息》再进行填写. The '帐号信息' section includes five input fields: * 邮箱 (with placeholder '该邮箱将用于登录Kikuu商家平台'), * 验证码 (with a '发送验证码' button), * 商家名称, * 密码 (with placeholder '请输入8-15位密码，字母与数字组合'), and * 确认密码 (with placeholder '请确认你的密码').

集酷商户平台

首页 新闻中心 帮助中心 关于我们 APP下载 商家登录 立即入驻

非洲最大的跨境电商平台

筑梦“一带一路”，集酷连接非洲与中国

立即入驻

集酷商户平台

首页 新闻中心 帮助中心 关于我们 APP下载 商家登录 立即入驻

1 2 3 4

帐号信息 商户信息 经营信息 等待审核

1. 信息提交前，请务必先在“帮助中心”查看《商家入驻流程》

2. 商家入驻需要提交较多信息，建议先在“帮助中心”查看《商家入驻信息》再进行填写

账户信息

* 邮箱： 该邮箱将用于登录Kikuu商家平台

* 验证码： 发送验证码

* 商家名称：

* 密码： 请输入8-15位密码，字母与数字组合

* 确认密码： 请确认你的密码

联系人信息

* 联系人：

* 联系手机：

* QQ：

* 收货地址：

☐ 我已仔细阅读并同意协议《KIKUU商家入驻协议》

☐ 我已仔细阅读并同意协议《KIKUU商家保证金协议》



集酷商户平台

[首页](#)

[新闻中心](#)

[帮助中心](#)

[关于我们](#)

[APP下载](#)

[商家登录](#)

[立即入驻](#)



帐号信息



商户信息



经营信息



等待审核



你已成功注册KIKUU商家！请根据下方提示填写商家入驻申请。

1. 信息提交前，请务必先在“帮助中心”，查看《商家入驻流程》
2. 商家入驻需要提交较多信息，建议先在“帮助中心”查看《商家入驻信息》再进行填写

商户信息

* 商户性质： ☒ 企业 ☐ 个人

* 法人姓名：

* 法人身份证号码：

* 法人身份证照片：

* 统一社会信用代码：

* 营业执照照片：

银行账户信息

收款方式： 银行转账

* 银行帐号：

* 收款人： 注：1.如注册为个人用户，收款人需与注册人一致

* 开户支行： 2.如注册为企业用户，收款人需是企业账户或是法人

下一步，完善经营信息

二、创建店铺

1. 账号登录商家后台



2. 创建店铺

商家首页——站点导航——创建店铺



3. 提交审核

依次填写所需信息，提交审核



（注：1. 供货店铺不再招商

2. 批发店铺正常招商，店铺名称后面需加“wholesale”，如：beauty wholesale；批发店铺的商品不能参加平台活动

3. 经营大类选择供应链优势最强的类目即可，如果是非封闭类目，也可以发布除了选择的经营大类以外的其他类目商品。）

三、店铺创建后相关信息确认及修改

商家首页——站点导航——我的账户

1. 商家信息确认

商家首页 | 我的账户

商家信息

注：此处邮箱修改的是接收kikuu平台提醒的邮箱，登录邮箱不会随之变动哦。
提醒邮箱用于接收：订单信息、订单超时信息、店铺处罚信息等。
对您及时掌握平台及商铺信息有很重要的影响哦。

卖家状态：审核通过

卖家名称：testcompany

所属国家：China

入驻时间：2017-04-06 11:09:05.0

联系人：kikuu

电话：15000700005

QQ：00000001

其他平台：无线上经验

其他平台店铺链接：

发货地址：kikuu

KIKUU-商家平台账户

账号：testcompany@kikuu.com

密码：*****

通知短信手机号：15000700005

确认信息

身份信息

用户类型：企业用户

法人姓名：kikuu

法人身份证号码：330100000000000000x

激活W
转到“设置”

2. 银行信息确认

商家首页 | 我的账户

QQ：00000001

所属国家：China

发货地址：kikuu

银行信息

平台佣金比例：12%

结算周期：15天

收款方式：

银行帐号：

收款人：

开户支行：

开户银行网点号：

提示：若银行卡信息正确请点击确认

确认信息

注：注册完成后，请及时确认商家平台账户及银行信息。只有确认银

行信息，平台打的款才能顺利进行。

四、保证金&年费缴纳

1. 保证金缴纳

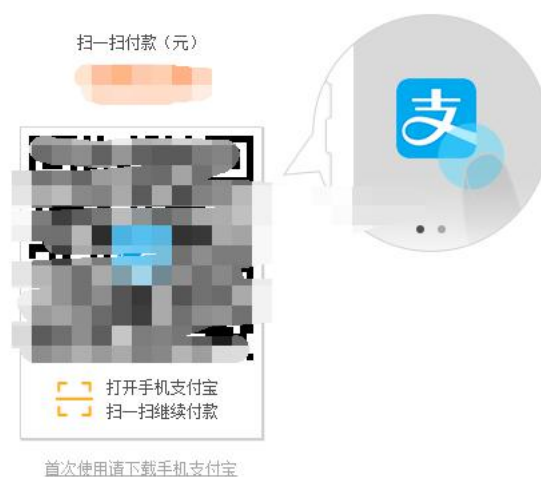
1.1 保证金缴纳流程

商家点击下图“商家首页”的缴纳按钮；充值金额选择 3000 元（每个店铺），并点击“立即充值”按钮；跳转至支付界面，支付宝扫码完成支付。



正在使用即时到账交易 [?] 交易将在9分钟后关闭，请及时付款！

保证金缴纳 收款方：杭州集酷信息技术...



1.2 保证金规则

店铺维度：每个店铺缴纳 3000 元。

保证金低于 2000 元，提示；低于 1500，自动停业。

2. 年费缴纳

点击“商家首页”的缴纳服务费按钮；认真阅读商家服务费协议，打钩之后点击同意并缴纳按钮；支付宝扫码完成支付。



商家首页

服务协议

商家服务协议

技术服务年费协议

本协议杭州集酷信息技术有限公司（简称集酷、KIKUU）与卖家用户签署。

第一条 定义

因集酷为卖家用户提供互联网信息服务相关技术，包括但不限于线上信息发布、管理交易等相关的网络技术服务，为此特向卖家用户收取技术服务年费（下称“年费”）。

第二条 年费金额和缴纳

1. 卖家用户准入后或已经入驻的需一次性缴纳年费。年费按照每年每店铺人民币2999元。
2. 商家在本协议签署后5个工作日内将上述年费支付给集酷。

第三条 年费结算

1. 集酷将于本协议终止时或卖家退出，按照服务实际使用的期间（该期间包括卖家按照平台规则被处罚、暂停或被限制服务权限的期间）进行年费的结算。
2. 年费按照自然月结算，自缴纳后当月开始计费。如卖家实际经营未满足一年的，且不存在规定的任何违约及违规情况被关闭账号的，集酷将根据实际入驻的期间（按自然月计算，未满足一个月的按一个月计算）扣除年费并退还未提供服务期间的年费。

年费按照自然月结算。比如：卖家在2020年2月申请加入并缴纳2999元，在8月时申请退出，则卖家可退还年费为： $2999 - 2999 / 12 * 7 = 1250$ 。

如卖家因违反中国或其他应适用的法律法规（包括但不限于应适用的消费者权益保护法、知识产权保护法等），或因违反KIKUU商家入驻协议，受到相关处罚的，所缴年费有权不退还已缴纳的年费，对于集酷未提供技术服务期间对应的年费将作为违约金扣除。如违约金不足以弥补集酷损失的，卖家还应当赔偿集酷的损失。

4. 如有可退还年费，年费将退还至您店铺收款账户。

第四条 协议的解除及终止

1. 双方协商一致后可解除本协议，届时集酷应向卖家无息退还未提供技术服务的年费。
2. 卖家主动提出不再对集酷店铺进行经营，本协议于店铺终止经营之日终止，届时集酷应向卖家无息退还未提供技术服务的年费。
3. 卖家应在本协议解除或终止时在集酷商家后台消息反馈中心提交收款账户，集酷将未提供技术服务的年费退还至商家提交的收款账户即视为向商家退还了年费。如因商家提供账户错误或账户本身的问题导致集酷无法退还年费的，相应的损失由商家自行承担，集酷不构成违约；如集酷因此产生损失的，商家应承担赔偿责任。

第五条 其他

1. 本协议执行过程中如有争议，双方应友好协商解决；如协商不成，则双方均有权将争议提交集酷所在地有管辖权的法院诉讼解决。

杭州集酷信息技术有限公司

2019年12月10日

☐ 我已阅读并同意《KIKUU商家服务协议》

同意并缴纳

支付宝

ALIPAY

我的收银台

正在使用即时到账交易 [?] 交易将在9分钟后关闭，请及时付款！

服务费缴纳

收款方：杭州集酷信息技术...

扫一扫付款（元）

2999.00

扫一扫

扫一扫继续付款

第二章 上架商品须知

一、禁售商品表(所有禁售商品以海关国家规定及海关查处为准)：

外观形状与国家禁售商品一致/类似的商品：如枪支形状 U 盘、金属制手铐等；

蓄电池和含蓄电池的商品：如充电宝。

11

易燃液体：如油漆、汽油、酒精类、机油、樟脑油、发动机起动液、松节油、天拿水、胶水、香水、电子烟等；

易燃固体：自燃物质，遇水释放易燃气体的物质，如活性碳、钛粉、椰肉干、蓖麻制品、橡胶碎屑、安全火柴(盒擦的或片擦的)、干燥的白磷、干燥的黄磷、镁粉、电子烟等；

气体：如压缩气体、干冰、灭火器、蓄气筒(无排放装置，不能再充气的)、救生器(可自动膨胀的)等；

氧化剂和有机过氧化物：如高锰酸钾；

毒性和传染性物品：如农药、锂电池、催泪弹等；

腐蚀品：如蓄电池、碱性的电池液。

未加消磁防护包装的磁铁、磁钢等含磁的制品。

武器；管制刀具；形状做成武器类的商品如枪支形状充电宝、枪玩具；

爆炸品：如烟花爆竹、起爆引信等；

放射性物质；

按类别区分

类别 1：爆炸性危险品，例如：弹药，烟火

类别 2：气体/瓦斯，例如：氧气，氨

类别 3：易燃性液体，例如：汽油，涂料/颜料，电子烟

类别 4：易燃性固体：火柴，打火机，电子烟

类别 5：氧化剂，有机过氧化物

类别 6：毒性的危险品，易传染物质，例如：杀虫剂，生物标本

类别 7：放射性危险品，例如：铀

类别 8：腐蚀性危险品，例如：酸，碱

类别 9：其它，例如：干冰，电池，磁铁等

类别 10：食品，例如：药品，茶叶，等

二、限售商品定义：

区别于“一般商品”，目前可在 KiKUU 卖，但在商品详情页及发货操作上有特殊要求。

目前支持上架销售的限售商品包括以下 4 类：

膏状体：如水洗面膜、唇膏、身体乳等可售卖；指甲油、玻璃胶、涂料、电子烟等易燃物品不可售卖；

液体：不含油、不含酒精、非易燃液体及非易爆包装的液体可售卖；

含油、酒精、易燃液体、易爆包装、电子烟等不可售卖；

粉末：白色粉末均不可售卖；

电池类：含干电池、AA 电池需在商品详情页需勾选【含电池】；如带电子的手表可售卖；含锂电池商品需在商品详情需勾【含锂电池】并填写对应的容量；如入耳式蓝牙耳机（含锂电池）、电动刮胡刀（含锂电池）等可售卖；充电宝及类似蓄电功能产品、电子烟、平衡车、手机和平板等不可售卖。（注：锂电池容量 1000mAh 以上的商品不可以售卖）

含磁类：含磁商品在商品详情页需勾选【含磁】；如榨汁机，蓝牙音响，普通音响，麦克风，电风扇，吹风机等弱磁性商品可售卖；磁铁等含强磁性商品不可售卖。

具体类目查看附件：KIKUU 禁限售商品类目 1.0

上架要求：

带电池商品：在商品详情页需勾选【含电池】

含锂电池商品：在商品详情页需勾【含锂电池】并填写对应的容量

含磁商品：在商品详情页需勾选【含磁】

液体/膏体/粉末类商品：在商品详情页需勾选【特殊商品】

注意：同一商品不允许同时拥有”含电池“和”特殊商品“属性；

以上四类商品运输时限不保证（物流时效比正常商品慢）

三、问题反馈渠道

关于禁限售商品的疑问，可以反馈到问题反馈中心，问题类型选择物流—禁限运商品咨询反馈，会有专人 3 个工作日内回复。

第三章 物流相关

一、物流收费内容

1. 干线物流费用

包含国际段物流运输相关费用（KiKUU 转运仓增值服务费用、中国出关报关费用、目的地清关费用等）。

2. 末端操作费

此项收费内容统一调整为 0.65（USD）/物流单；

3. 增值服务费

此项收费内容是 KiKUU 转运仓收到没有按照 KiKUU 的包装标准、操作

标准执行的订单来收取，费用为 1（USD）/物流单，具体发货要求请参考附件二《商家发货要求新规》

二、收费标准

1. kikuu 平台中国卖家国际物流服务价格表，详情见如下链接

<https://vendor.kikuu.com/help/190.html>

2. 收费说明

1、最低收费重量为 1g。

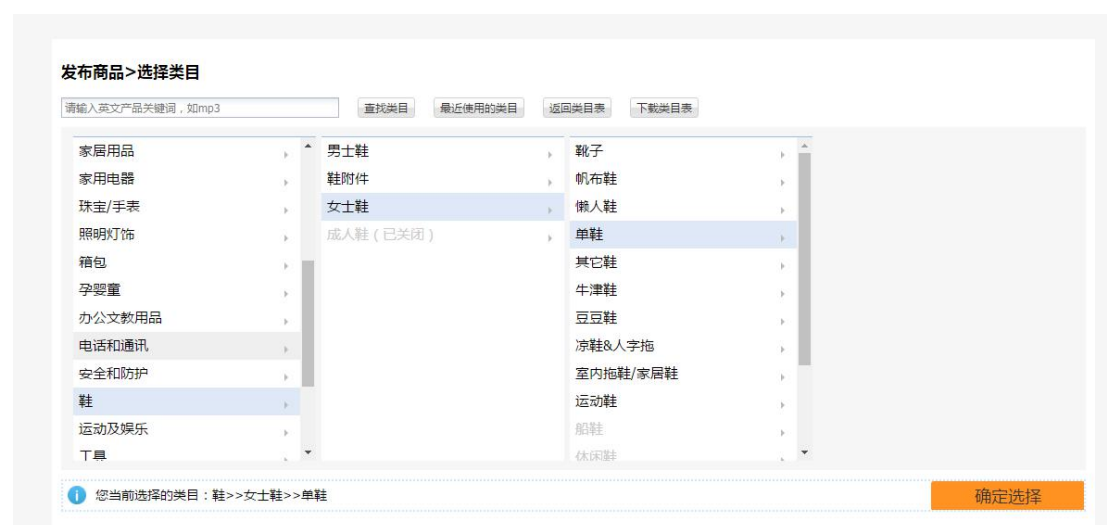
2、单个包裹最大重量不能超过 32(kg)，体积不能超过 80*50*50(cm)。

第四章 商家操作指南

一、商品管理

1. 创建商品

1.1 点击创建商品，首先选择所发布商品对应的正确类目



注意：正确的类目有助于匹配搜索需求，类目错放的商品检查发现后

会被强制下架，如重复/大量发送此项违规会导致店铺搜索降权或屏蔽，具体规则请参见附件三《KiKUU 经营规则》。

1.2 进入到创建商品的详情页面填写相关信息（带*的为必填）

商品基本属性

推广链接 <http://m.kikuu.com/product/null/share>

*商品名称

2017 autumn new women's singles shoes flannel pointed high heels simple color fashion shoes

你还可以输入36个字符

自定义编码

女鞋高跟鞋002

你还可以输入23个字符

*是否仿牌

☒ 是 ☐ 否

根据商品实际情况填写是否仿牌

*商品图片

1. 图片格式建议为JPG，大小500KB以内

2. 图片尺寸540*540及以上，长宽比例1:1

3. 图片要求清晰，无拉伸变形，无中文字（不包括品牌名）

4. 图片不得带有其他网站的信息和logo等



删除 删除

*商品类型

☒ 单SKU商品 ☐ 多SKU商品

商品名称尽量准确、完整、简洁，包含重要的关键点信息：商品名称、特点、材质、突出的亮点等
以鞋子为例：突出商品名single shoes(单鞋)、flannel（绒布材质）、pointed（尖头）high heel（高跟）等关键信息

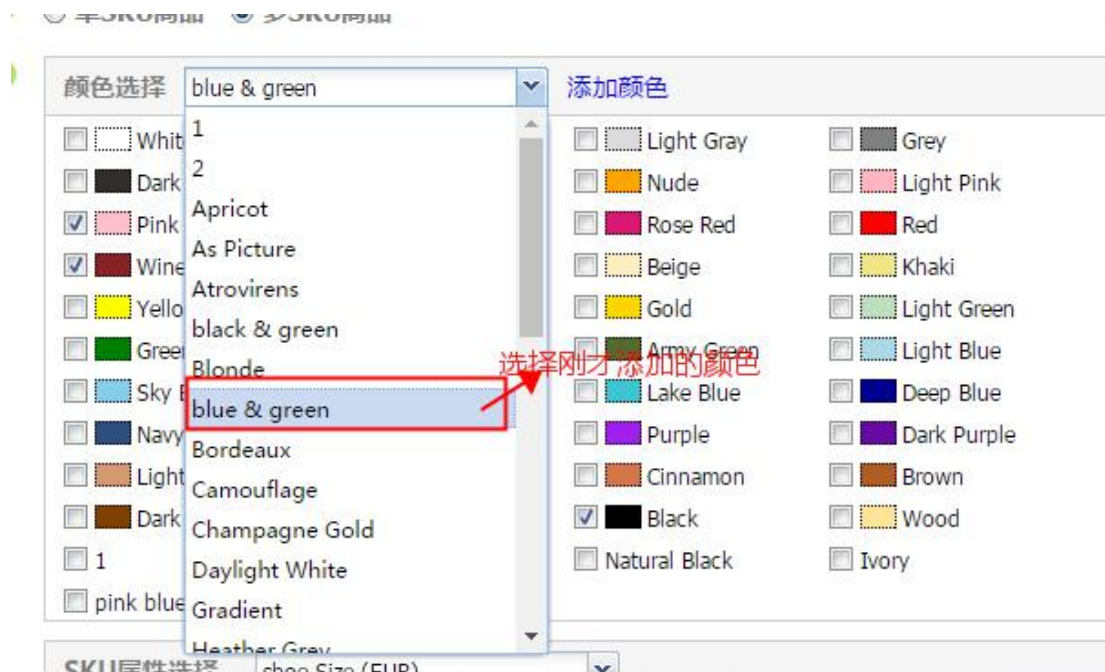
自定义编码：卖家用于发货拣货，区分商品
不要求强制填写

点击图片跳出[图片管理]，选择已上传的图片，点击“选择”即可上传

注意：建议您上传不同角度的商品图片，建议不少于 3 张，商品可以同时上传最多 5 张图片；商品图片建议白底，可以拼图（图片格式：JPG、JPEG）

16

*商品类型?	☒ 单SKU商品 ☐ 多SKU商品	商品类型分单SKU商品和多SKU商品，单一款式选择“单SKU商品”，再直接填写上“销售价”、“库存”和“详情描述”
*销售价?	13	
*库存?	100	
*详情描述?	 DETAIL: Item type:Women's shoes Style:High heel shoes Material:flannel Hight: 5CM Waterprof: 1.2CM Color: Pink、Black、Wine Red Size:35-40 Notice: Due to the light and screen difference,the items color may slightly different from the picture. 	





SKU属性选择: shoe Size (EUR) 1

☐ 34	☐ 34.5	☐ 35	☐ 35.5	☐ 36
☐ 36.5	☐ 37	☒ 37.5	☒ 38	☐ 38.5
☐ 39	☐ 39.5	☐ 40	☒ 40.5	☐ 41
☐ 41.5	☐ 42	☐ 42.5	☐ 43	☐ 43.5
☐ 44	☐ 44.5	☐ 45	☐ 45.5	☐ 46
☐ 47	☐ 48			

填写尺寸信息 上传尺寸表格

列: Foot Length(cm) 2

重置表格 3

size	Foot Length(cm)
37.5	
38	
40.5	

4 手动输入

如果“SKU 属性选择”下，没有想要选择的 sku 属性，可以自行添加 sku 属性，如何添加类目属性名称请查看文中《类目属性管理》部分。

价格及库存设定

一键设价、库存、小图

颜色	销售属性	销售价(\$)	库存	商家SKU编号	SKU小图	操作
Pink	38	0				✖
Wine Red	35	0				✖
Wine Red	36	0				✖
Wine Red	37	0				✖
Wine Red	38	0				✖
Black	35	0				✖
Black	36	0				✖
Black	37	0				✖
Black	38	0				✖

一键设价、库存、小图

销售价(\$):

12

库存:

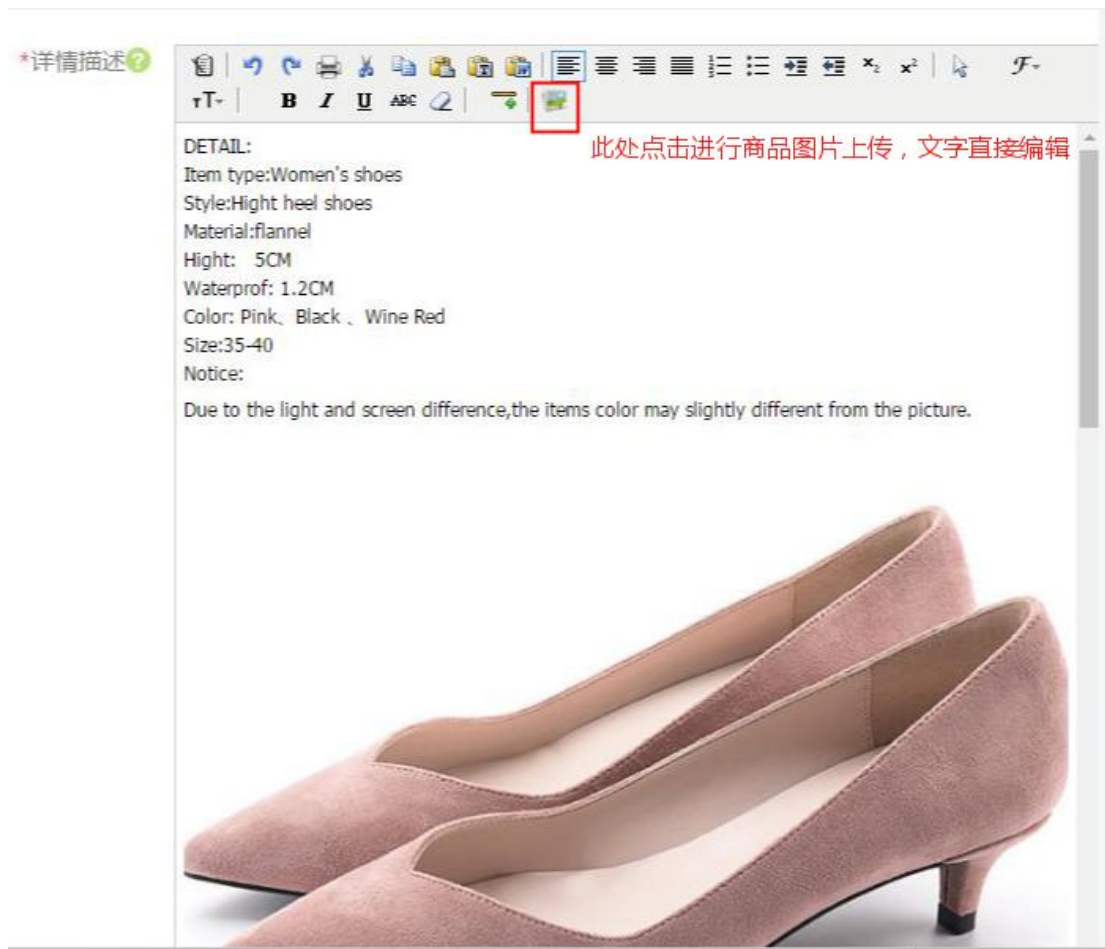
100

颜色	SKU小图
Pink	
Wine Red	
Black	

保存

取消

详情描述中需要详细描述商品的销售数量，颜色，以及尺码等（如果是服饰类别产品需要写明材质组成以及占比，所有占比相加和为100%）



根据商品的实际情况勾选“是否含有电池”“是否含有锂电池”“是否含磁”“是否特殊商品”（勾选含电池之后会出现是否含有锂电池的选项）

商品毛重填写需尽量接近于商品的实际重量

其他信息填写

*是否含有电池 ☒ 是 ☐ 否

*是否含有锂电池 ☒ 是 ☐ 否 *请填写商品的锂电池容量: mAh

*是否含磁 ☐ 是 ☐ 否

*是否特殊商品 ☐ 是 ☐ 否 （喷雾包装的属于国内直发禁售范畴，不允许发布）

英标三脚插头 ☐ 是 ☐ 否

*商品毛重 (kg)

注意：商品销售价=商品单价+预计物流费

1. 预计物流费，根据商品毛重及各个国家物流计费标准计算得出，参考如下表：

2. 实际物流费，最终与KIKUU结算运费，将以包裹实际重量为准

店铺信息填写

店铺类目

店铺排序

店铺中所有商品的排序，数字越大越靠前

主推位置

店铺中Recommended Products中商品的排序，数字越大越靠前

详情描述

其他信息填写

操作按钮

历史

保存

提交审核

1.3 页面导航

- “历史”按钮，用于查看商品审核记录，商品审核不通过的原因等，可在“未审核商品”——商品状态“审核不通过”中查看该商品操作记录；
- “保存”用于保存编辑未完成的商品创建页面，可在“未审核商品”——商品状态“编辑中”打开继续编辑；
- “提交审核”，当商品完成所有编辑和创建后，点击即可提交商品审核，审核通过将会在“在售商品”中体现，进行售卖。

页面导航

商品基本属性

商品名称

自定义编码

是否仿牌

商品图片

商品类型

商品单价

库存

详情描述

操作按钮

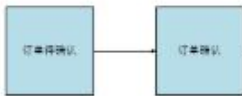
历史

保存

提交审核

二、订单管理及发货

1. 发货流程

操作 页面	待确认	待发货	已发货	包货操作	
常规 操作	在页面左侧操作，运用页面的搜索、筛选、排序、导出功能进行采购、备货确认等审单操作；	运用搜索查询、排序、筛选进行订单勾选并做确认发货，填写这批订单所对应的国内快递单号	在已发货页面利用查询搜索、排序功能进行批量打印以及其他场景下的排查	一个IAE单号对应一份面单，一份面单由两联组成，一份面单对应一个包裹，第二联不用放包裹内	
整体 流程					

2. 具体操作流程

2.1 操作入口

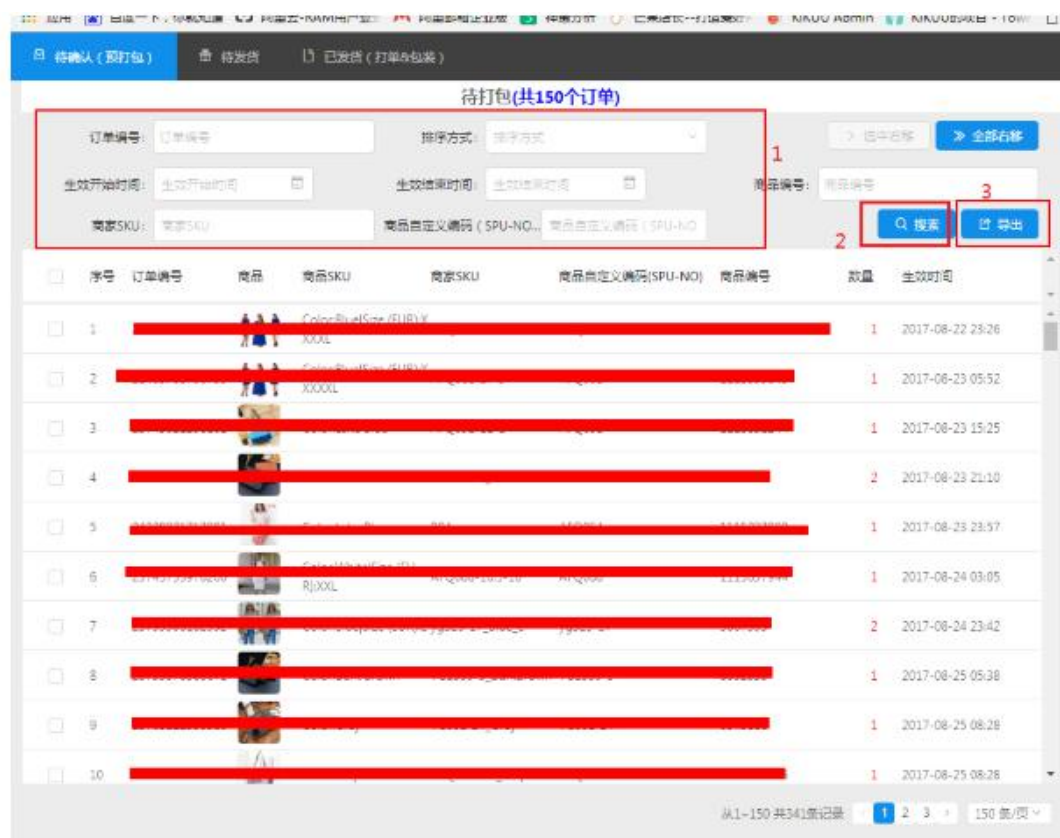
商家首页——合单发货



3. 操作说明

3.1 审单操作

左侧的订单都是支付状态为 paid 的订单，对订单内容进行筛选→搜索→导出，多个筛选条件可以组合筛选，导出内容为筛选后的内容，对导出的订单进行审单。



a. 选中可以进入仓库环节的订单，移到右侧。



b. 系统会自动判断哪些订单会被合并，确认无误后勾选订单，点击打包。



注:系统若提示打包失败,会在弹窗中提示哪些订单是取消了,哪些订单是已经被其他人员操作到待发货页面了,弹窗中可以有对信息内容进行复制,然后进行核对。

3.2 发货操作

进入待发货页面,此页面的订单都是要进行确认发货和打单的数据,若发现某些订单暂时缺货的,可以将此订单进行移除,这些订单将会回到待发货页面的左侧,重新进行确认和打包。



点击发货后，选择国内快递公司，点击确认。



3.3 打单&包装

进入已发货页面，根据页面的筛选条件和订单的打印状态进行单个打印和批量打印操作。



注：

1、一个 IAE 单号（国际运单号）最多对应 15 个 KiKUU 子订单，若超过 15 个子订单，会发货失败。

2、发货失败的订单都会在弹窗里展示失败原因，若其中包含取消的订单，关掉弹窗后将在页面上对该订单标红展示，确认这些订单没有交接给快递。

3、发货失败的订单因为其他人员操作了发货的情况，系统会把这部分订单自动移动到已发货页面。

4. 取消订单操作

在订单管理——全部订单——找到需要取消的订单——右键点击——选择缺货取消订单



5. 注意事项

5.1 操作时长

所有页面的数据有效时间为 30 分钟，若页面无操作时间超过 30 分钟，需要重新登录，请注意把握操作时间；

5.2 多店操作

合单发货可以对多店的订单进行操作，如果是主账号登录，可以对多店的订单进行操作；子账号的话，可以由主账号进行店铺授权操作。

5.3 面单样式

一个 IAE 单号对应一份面单，一份面单由两联组成，一份面单对应一个包裹，第二联不用放包裹内。面单下联代表该包裹需要装载的商品内容，用于校对 IAE 单号的包裹内要包装进哪些商品以及对应的数量。

5.4 订单取消率

所有因商家原因（即缺货、国内快递丢包等）取消操作，均会计入订单取消率；

5.5 订单取消处罚

因商家原因导致的订单取消，均会扣除商家保证金；详情见附件四《发货及处罚规则》

第五章 售后相关

一、退货流程

1. 退货退款

1.1 七天无理由退款

1.1.1 注意事项

- a. 买家线上发起七天无理由的售后申请时是不需要卖家审核。
- b. 发起申请后买家需线下将货物退回到当地仓库，超过 14 天未退回，则关闭退款申请。
- c. 由于海关、进出口成本等原因，买家退货，货物均不会退回国内。
- d. 因 7 天无理由退货原因产生的退货，平台承担订单金额的 50%（不含物流费）。

1.1.2 流程

买家发起申请（收货 7 天内）——同意申请（系统自动，无需卖家确认）——通知买家退货——退回商品（14 天内）——核实商品——确认退货——买家退款

商品是否支持七天无理由退货是根据叶子类目定的，具体叶子类目请参考附件。

1.2 非七天无理由退款

1.2.1 退款原因

商品和描述不符，商品少发漏发商品面料，质量问题，商品破损，错发等。

1.2.2 注意事项

a. 卖家在收到退款请求后 3 天内需要完成审核，否则默认按照卖家同意退款进行处理（且默认规则是需要买家退货）。

b. 针对“少发/漏发”原因，卖家只能选择拒绝或同意，拒绝时需上传相应证据，买家无需退货，发生卖家超时审核情况是，也执行买家无需退货的逻辑。

1.2.3. 卖家同意

1.2.3.1 退货退款

流程：买家申请退款（收货 14 天内）——卖家审核（3 天内）——同意——是否退回货物——退回商品（14 天内）——核实商品——确认退货——买家退款

1.2.3.2 退款不退货

买家申请退款（收货 14 天内）——卖家审核（3 天内）——同意——是否退回货物——确认退货（自动）——买家退款

1.2.4 卖家拒绝

买家申请退款（收货 14 天内）——卖家审核（3 天内）——拒绝——平台仲裁——仲裁通过/不通过——是否退回货物——确认退货——

一、买家退款

2. 仅退款

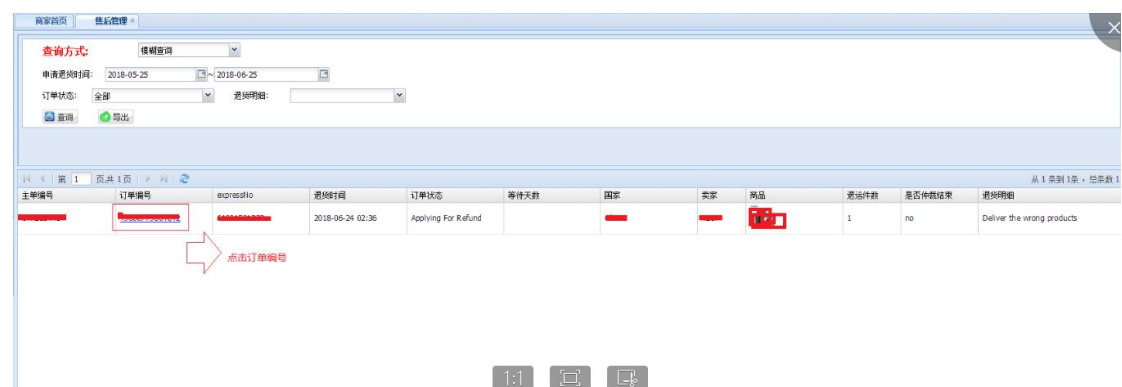
- a. 当用户因为各种原因未实际收到货物，但系统里的订单状态确已变成了买家已收货状态。则买家可使用仅退款选项发起售后请求。
- b. 所有仅退款的售后申请单默认按照丢件处理。
- c. 所有仅退款的售后完成之后，商家可以对该订单进行丢件赔付的申请。（具体操作见链接 <https://vendor.kikuu.com/help/229.html>）

二、操作路径

1. 查找产生售后的订单



2. 进入订单详情页



3. 找到售后单状态为“Applying For Refund”并点击进入售后详情页

页

订单状态: 派件成功

订单编号: [REDACTED]

订单金额: [REDACTED]

批发单价: [REDACTED]

购买数量: 1

订单评论: [REDACTED]

订单备注: [REDACTED]

商品信息

商品名称: [REDACTED]

商品单价: [REDACTED]

服务信息: ☒ 不支持七天无理由 ☐ 支持7天,只换不退

收件人: [REDACTED]

电话: [REDACTED]

收件地址: [REDACTED]

self-pick: N

自提点: [REDACTED]

物流信息 注意事项: 请将货物发到【中国广州市白云区人和镇鹤龙八路38号4栋2楼; 收件人: KIKUU[4287]@; 联系电话: 020-83701062】

14E转运单号: [REDACTED]

物流状态: 派件成功

派件员: ERIC

派件员电话: 0556593208

售后信息

售后单号: [REDACTED]

退货件数: 0

售后单状态: Applying For Refund

退款金额: 0.0(USD)

确认退货件数: 1

资金信息

支付信息

支付状态: PAID

支付类型: MTN Mobile Money(ONLINE)

支付号码: 3541230

订单信息

商品单价	购买数量	预付物流费用	优惠金额	未清操作费	平台佣金	预计可得
[REDACTED]	1	[REDACTED]	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

预计可得=商品单价*订单数量+预付物流费-店铺折扣金额-商家末端操作费-交易手续费

平台佣金=(商品单价*订单数量+预付物流费-店铺折扣金额)*平台佣金比例

注: 上述订单资金信息, 不包含售后情况; 售后情况请以售后信息为准;

结算信息

商家结算账单号: No Balance

操作历史

4. 审核

商家首页
售后管理
订单详情
售后单号:

售后详情

售后单号: 售后单状态: Applying For Refund

售后发起时间: 2018-06-24 02:36:50

售后类型:

申请退款商品的数量: 1

(基于此数量, 系统会为买家自动计算需退款的金额)

买家需退回商品的数量: 1

(仓库基于此数量校验买家退回的货物)

退货原因: Deliver the wrong products

买家退货备注: You guys sent me a wrry product sooo bad

买家提交的退货凭证:



审核通过
拒绝

订单信息

订单状态: 派件成功

订单编号:

订单金额: 229(GH¢)

购买数量: 1

订单备注:

订单评论:

收件人: duke

电话: 0574178677

第六章 财务结算

一、订单状态及订单物流状态介绍

订单状态：下单成功，卖家已发货，派件完成，订单完成，订单取消

二、订单状态变更

订单在转运仓库收件后 45 个自然日，物流状态未变更为【派件成功/派件失败】，则订单状态变更为派件成功；

订单在目的地入库后 30 个自然日，物流状态未变更为【派件成功/

派件失败】，则订单状态变更为派件成功；

订单在派件成功/失败后 15 个自然日自动变更为订单完成。

三、平台结算规则

账单会在每月 1 日、16 日出账单，节假日顺延。商家需在出账单后的 3 个工作日内及时确认账单，之后 3 个工作日内财务操作打款。（如确认账单时间在规定的确认时间之后，则打款会延期至下一期。）

每次账单日将更新两份账单，一份物流结算账单，一份订单结算账单。分别根据订单物流状态“转运仓收件”和“和订单状态订单完成”两个节点进行统计。

打款金额=订单结算账单金额—物流结算账单金额。

四、订单结算介绍

计算公式=订单结算预付款+订单结算尾款-其他扣款项

订单结算预付款=订单结算金额*40%（该账期内物流状态变更为【转运仓库收件】的订单）

订单结算尾款=订单结算金额*60%（该账期内订单状态变更为【订单完成】的订单）

订单结算金额=订单金额+用户预付物流费-佣金-店铺折扣-末端操作费

其他扣款项=退货+财务异常+佣金返还

注：订单状态如果是【订单取消】，则订单不会进入结算流程

（零售店铺的佣金是订单金额的 12%，批发店铺的佣金是订单金额的 8%）

五、平台打款规则

账单出账后的 3 个工作日内需要进行账单核实确认；如未及时确认，则延期一个账期进行打款；

商家需要对所有历史账单进行确认，如有任何账单是未确认状态，则不进行打款；

如历史账单因为特殊原因出现负数，平台将会把正数账单和负数账单的金额总和打款至商家后台填写的银行账号；

附件

附件一：KiKUU 禁限售商品类目 1.0

<https://images-global.kikuu.com/upload-productDetailImg--169520784.pdf>

附件二：《商家发货要求新规》

<https://images-global.kikuu.com/upload-productDetailImg-1462007461.pdf>

附件三：《KiKUU 商家经营规则》

<https://vendor.kikuu.com/help/110.html>

附件四：《发货及处罚规则》

<https://vendor.kikuu.com/help/200.html>

联系我们

招商热线：0571-81389417

QQ：610864920 / 276449557

钉钉群号：30853498

钉钉群二维码：

