

위메프 자주 묻는 질문

# 상품/배송 관리 FAQ

We Make Partners Succeed



(주)위메프의 동의 없이 해당 문서의 무단 전재/복사를 금지합니다.  
매뉴얼 버전은 별도의 안내 없이 변경, 업데이트 될 수 있음을 알려드립니다.

## Contents

### 상품 등록/관리

Chapter 1. **상품등록**

Chapter 5. **딜등록**

Chapter 2. **상품조회**

Chapter 6. **딜관리**

Chapter 3. **상품공지**

Chapter 7. **판매관리**

Chapter 4. **상품관리**

Chapter 8. **재고관리**

### 배송/반품/교환

Chapter 9. **배송관리**

Chapter 11. **클레임관리(반품/교환)**

Chapter 10. **고객관리**

Chapter 12. **취소관리**

Chapter 1.

# 상품등록

## Chapter 1. 상품등록 - 상품등록 방법

### ① 상품 등록은 어떻게 하나요?

[상품관리 > 상품등록] 메뉴에서 상품을 등록할 수 있습니다.

상품 등록 시 각 항목별 자세한 등록 방법은 [\[신규 파트너 가이드-상품관리 안내\]](#) 를 통해 확인해주세요.

### ② 해외구매대행 상품은 어떻게 설정 하나요?

해외구매대행의 상품 경우 상품등록 시 배송정보와 부가정보 영역에서 해외구매대행 항목으로 설정하시어 등록할 수 있습니다.

#### 1. 배송정보

[상품관리 > 상품등록] 메뉴의 '배송정보' 영역에서 해외구매대행 배송정보를 선택해주세요.

만약, 해외구매대행 배송정보가 없는 경우라면 [배송정보관리] 버튼을 클릭하여 배송정보를 신규로 등록할 수 있습니다.

※ 배송정보>배송방법 : 해외구매대행-택배배송 / 해외구매대행-직접배송 中 택 1

#### 2. 부가정보

[상품관리 > 상품등록] 메뉴의 '부가정보' 영역에서 병행수입여부를 선택할 수 있습니다.

- 대상 : 병행수입 상품이며, 증빙서류를 첨부합니다.

- 대상아님 : 병행수입 상품 아님

## Chapter 1. 상품등록 - 상품일괄등록

### ① '상품일괄등록'시 담당MD를 입력하는 항목이 보이지 않습니다.

파트너사의 ID에 지정된 '상품담당MD'가 자동으로 매칭되므로 일괄등록시 별도로 MD를 입력하실 필요가 없습니다.  
만약 파트너사의 ID에 '상품담당MD'가 지정되어 있지 않다면 각 카테고리별 대표 MD가 자동으로 매칭되며,  
파트너사 ID에 '상품담당 MD' 등록을 원하시면 파트너사 전용 콜센터(1644-4796) 또는 파트너통합문의로 요청해주시면 됩니다.

### ② '상품일괄등록'시 딜에서만 노출로 설정하려면 어떻게 해야하나요?

일괄등록에서는 노출과 비노출로만 설정이 가능하고,  
일괄등록완료 후 상품조회 페이지에서 [노출여부 변경]기능을 통하여 딜에서만 노출로 설정 부탁드립니다.

### ③ '상품일괄등록'시 증빙서류첨부는 어떻게 하면 되나요?

상품이미지 입력과 동일하게 첨부파일을 스캔하여 이미지 파일을 호스팅 서버에 등록해주세요.  
등록한 이미지 경로(링크)를 입력하는 방법으로 첨부할 수 있습니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 상품일괄등록

### ④ '상품일괄등록' 후 업로드한 엑셀 파일 내역이 조회되지 않습니다.

파일업로드 내역은 업로드일자로부터 7일동안 보존됩니다.

보존기간 이후로는 파일업로드 및 등록결과 정보를 확인할 수 없으니 파일등록 후 7일 이내 확인 부탁드립니다.

### ⑤ '상품일괄등록' 엑셀양식에서 필수입력 정보인 카테고리ID, 배송정보ID, 상품정보고시 코드는 어떻게 찾나요?

상품일괄등록에서 필수입력 정보 찾기를 통해 팝업에서 검색할 수 있습니다.

### ⑥ '상품일괄등록'시 파일 업로드가 안되는데 무엇이 문제인가요?

파일명은 45자 이내로 작성해주셔야 하며, 확장자는 'xlsx' 또는 'xls'만 가능합니다.

또한, 파일용량은 3MB이하만 업로드 되오니 파일명, 확장자, 용량 확인을 부탁드립니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 상품일괄등록

### ⑦ '상품일괄등록' 은 몇 개까지 가능한가요?

위메프 상품일괄등록은 최대 1,000개 상품을 일괄 등록할 수 있으며, N사 스토어 양식 등록을 통한 상품일괄등록은 최대 500개 상품을 일괄 등록할 수 있습니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 옵션 등록

### ① 옵션은 어떻게 등록하나요?

옵션은 상품의 색상, 사이즈 등 구매의 상세 조건을 설정할 수 있는 기능입니다.

- 선택형 옵션 : 색상, 사이즈 및 상품의 세부 속성을 추가로 선택하여 주문 하는 방식
- 텍스트형 옵션 : 주문 시 상품의 세부 정보를 직접 텍스트로 입력하여 주문 하는 방식

옵션 등록은 [상품관리 > 상품등록] 메뉴의 '옵션정보' 영역에서 '사용' 으로 선택하여 등록할 수 있습니다.  
옵션 등록의 자세한 방법은 [\[신규 파트너 가이드-상품관리 안내\]](#) 에서 확인해주세요.

### ② 옵션 정보 일괄 등록은 어떻게 하나요?

옵션 정보 일괄 등록은 선택형 옵션 정보만 가능 합니다.

[상품관리 > 상품등록] 메뉴의 '옵션정보' 영역에서 [옵션일괄추가] 버튼을 클릭하여 등록할 수 있습니다.

STEP 01. [옵션단계설정] 버튼을 클릭하여 단계를 등록합니다.

STEP 02. [옵션일괄추가] 버튼을 클릭하여 엑셀 양식 다운로드를 합니다.

STEP 03. 다운로드 받은 엑셀 양식 선택형 옵션 값을 입력합니다.

STEP 04. 입력완료 후 파일 선택형 옵션 일괄 등록 팝업 창에서 [파일찾기] [파일업로드] 버튼을 클릭 하여 등록합니다.

옵션은 최대 200개까지 등록 가능하고, 200개 초과 시 일괄 등록 대상에서 자동 제외됩니다.



## Chapter 1. 상품등록 - 옵션 등록

### ③ 상품의 옵션 가격이 모두 다를 경우 어떻게 등록 하나요?

1개의 상품에 1개의 가격만 등록 가능합니다.

옵션은 상품의 하위 단위이므로,  
색상/사이즈 등의 사유로 옵션의 가격이 다를 경우 각각의 상품으로 개별 등록해주셔야 합니다.

개별 등록된 상품을 딜로 구성하면 한 페이지에 모아서 노출 가능합니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 상품 상세페이지

### ① 상품 상세 페이지는 어떻게 작성하나요?

상품등록 및 상품수정 메뉴의 '상품상세설명' 항목에서 이미지 또는 HTML 로 상품 상세 페이지를 작성할 수 있습니다.

#### 1. 이미지 등록 방법

- 최적화 권장 사이즈 : 가로 758 , 세로 3000(최대) / 최소 사이즈: 가로 300, 세로 300
- 용량 : 2MB 이하
- 파일 : png, jpg, jpeg
- 최소 1장 ~ 최대 10장의 이미지를 등록할 수 있습니다.

#### 2. HTML 작성 방법

- 에디터를 이용하여 등록할 수 있습니다.
- 외부링크, 일부 스크립트 및 태그는 자동 삭제될 수 있습니다.

### ② 상품 상세 설명 이미지 등록이 되지 않습니다.

"이미지 세로 사이즈가 초과되었습니다." 라고 메시지가 나타나는 경우  
이미지의 세로 사이즈가 3000를 초과하여 등록 할 수 없음으로 안내되는 메시지입니다.

상품상세설명 이미지는

- 최적화 권장 사이즈 : 가로 758 , 세로 3000(최대) / 최소 사이즈: 가로 300, 세로 300에 맞춰져 있습니다.  
최소/최대 사이즈를 벗어나지 않는 범위에서 이미지를 등록해주세요.

## Chapter 1. 상품등록 - 대표상품 이미지

### 대표 상품 이미지로 어떠한 이미지를 등록해야하나요?

대표 이미지는 판매할 상품의 대표이미지로 보기 쉬운 간결한 이미지를 등록해야 합니다.

- 최적화 권장 사이즈 : 가로 460, 세로 460 / 최소 사이즈: 가로 200, 세로 200
- 용량 : 2MB 이하
- 파일 : png, jpg, jpeg
- 파일명 : 45자 이내
- 최소 1장 ~ 최대 3장의 이미지를 등록할 수 있습니다.

대표이미지 제작 가이드를 준수한 상품/딜의 경우 노출 가중치가 적용됩니다. 그리고 제작 가이드에 따라 사전 검수가 진행되며, 미통과 시 위메프픽, 특가샵 등 주요 노출 지면에서 해당 상품/딜의 노출이 제한 될 수 있으므로 이미지 가이드 내용을 준수하시어 이미지 등록 부탁드립니다.

자세한 이미지 가이드 내용은 [\[위메프 파트너스 > 이미지 제작 가이드\]](#)를 통해 확인해주세요

## Chapter 1. 상품등록 - N사 스토어 양식 등록

### N사 스토어 양식등록은 무엇인가요?

N사 스토어에서 등록하셨던 상품 이미지 파일과 일괄등록 엑셀파일로 위메프 파트너2.0에 상품을 바로 등록할 수 있는 기능입니다.

먼저, N사 스토어 상품 엑셀파일을 변환 등록하는 경우에는 **이미지 파일을 먼저 업로드** 해주세요.

이미지 파일은 한번에 최대 500개까지 등록 가능하며, 업로드한 이미지 파일 보존 기간은 업로드 당일입니다.

엑셀 파일은 하나씩 업로드 가능하며, 1개 파일 당 최대 500개 상품을 등록할 수 있습니다.

등록 가이드에 유의하여 등록하셔야 정상적으로 등록 처리되므로,

자세한 N사 스토어 양식 등록 가이드 내용은 [\[위메프 파트너스 > N사 스토어 상품 간편 등록\]](#)를 통해 확인 부탁드립니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 장바구니 제한

### 장바구니 제한은 무엇인가요?

상품등록 정보에서 '장바구니 제한' 설정을 할 수 있습니다.

- 장바구니 제한 : 상품을 장바구니에 담을 수 없고, 바로 구매만 가능함
- 장바구니 제한없음 : 상품을 장바구니에 담을 수 있고, 바로 구매도 가능 함

## Chapter 1. 상품등록 - 프로모션 라벨, 상품속성 라벨

### 프로모션 라벨, 상품속성 라벨은 무엇인가요?

위메프 사이트 내 상품 정보를 리스팅 형식으로 노출하는 영역에서 라벨(스티커) 정보를 노출 설정할 수 있습니다.  
프로모션 라벨은 위메프에서 진행하는 프로모션 성격의 라벨로 위메프의 담당 MD만 설정 가능합니다.  
상품속성 라벨은 상품의 속성 정보를 나타내며, 체크 선택한 라벨은 리스팅 및 상품상세 정보에서 노출됩니다.

- **프로모션 라벨** : 위메프의 프로모션을 나타내는 라벨 / 위메프 MD만 선택 가능
- **상품속성 라벨** : 상품의 속성 및 추가 정보를 나타내는 라벨

라벨은 프로모션 라벨 + 상품속성 라벨 포함하여 최대 4개까지 선택할 수 있습니다.

## Chapter 1. 상품등록 - 제휴채널 비노출

# 제휴채널에 상품을 비노출하려면 어떻게 해야하나요?

상품기본 정보인 노출여부를 '비노출-상세접근 불가'로 변경해주시면 됩니다.

아래 노출여부에 따른 상세 내용을 참고하여주세요.

1. 노출 : 위메프 사이트에 상품 노출 / 상품 상세 페이지 접근 가능 / 제휴채널에 상품 노출
2. 비노출-상세접근가능 : 위메프 사이트에 상품 비노출 / 상품 상세 페이지 접근 가능 / 제휴채널에 상품 노출
3. 비노출-상세접근불가 : 위메프 사이트에 상품 비노출 / 상품 상세 페이지 접근 불가 / 제휴채널에 상품 비노출

Chapter 2.

# 상품 조회



## Chapter 2. 상품 조회

### 상품 조회 시 검색 기간은 최대 6개월까지만 설정 가능한가요?

상품 조회 시 검색 기간은 제한이 없습니다. 원하시는 검색 기간으로 시작일과 종료일을 설정하시어 조회 가능합니다.  
단, 최대 3만건까지 상품을 조회할 수 있습니다

Chapter 3.

# 상품 공지

## Chapter 3. 상품공지

### ① 상품공지사항은 어디서 확인 가능한가요?

상품페이지의 [상세정보] 탭 상단에서 확인할 수 있습니다.

### ② 상품공지사항은 어떻게 활용하나요?

구매자에게 상품과 관련된 공지 내용이 있을 경우 등록할 수 있습니다. (예시: 휴가, 명절연휴 등으로 인한 배송지연 등)

### ③ 공지사항 등록 방법이 궁금해요

1. [상품관리 > 상품공지관리] 메뉴로 접속합니다.
2. 제목/구분/공지내용/노출기간 등을 입력합니다.
3. 노출여부를 '노출'로 설정하고 저장합니다.

## Chapter 3. 상품공지

### ④ 공지사항 등록 시 '구분' 은 어떤 역할인가요?

공지 구분은 아래와 같습니다.

1. 판매자별 공지: 판매자 ID에 등록된 상품 모두에 일괄 등록 가능합니다.
2. 카테고리별 공지: 카테고리를 선택하여 판매자 본인의 상품 중 카테고리가 일치하면 일괄 등록됩니다.
3. 상품별 공지: 본인 상품 중 공지를 등록할 상품을 선택하여 적용 가능합니다.

#### ※ 주의사항

단, 동일한 상품에 구분이 다른 공지가 중복 등록된 경우, 상품별>카테고리별>판매자 전체 공지 순으로 우선하여 적용됩니다

### ⑤ 등록한 공지사항을 확인할 수 없습니다.

상품공지관리에서 등록한 공지사항의 [노출기간]과 [노출여부]를 확인하시기 바랍니다.  
노출기간이 도래했더라도 '노출안함'으로 선택한 경우 공지사항은 보여지지 않습니다.

### ⑥ 판매중인 상품 전체에 동일한 내용으로 공지사항을 등록하고 싶어요.

상품공지관리에서 등록한 공지사항의 [노출기간]과 [노출여부]를 확인하시기 바랍니다.  
노출기간이 도래했더라도 '노출안함'으로 선택한 경우 공지사항은 보여지지 않습니다.

## Chapter 3. 상품공지

### ⑦ 공지내용을 변경하면 적용된 상품에도 반영되나요?

네, 등록되어 있는 공지내용을 수정하면 해당 공지사항이 노출되는 모든 상품에도 자동으로 반영됩니다.

Chapter 4.

# 상품 관리

## Chapter 4. 상품관리

### ① 상품 삭제는 어떻게 해야 하나요?

상품 판매를 원치 않아 상품 삭제를 원하시는 경우, 상품 상태를 판매중지로 변경하시어 관리하시기를 바랍니다.

상품 상태 변경은 [상품관리 > 상품조회] 메뉴와 [상품관리 > 상품수정] 메뉴에서 판매 가능한 상품을 판매중지로 변경할 수 있습니다.

상품조회 메뉴에서 검색 시 '판매중' 상품으로만 검색하면 불필요한 상품은 제외하고 판매중 상품으로만 편리하게 확인하실 수 있습니다.

### ② 판매중인 상품 개수가 맞지 않아요.

파트너 2.0 메인 대시보드에 보여지는 판매중인 상품 개수는 최근 3개월 이내 등록된 상품의 판매중 개수를 보여주고 있습니다.

그렇기 때문에 실제 판매중인 상품의 개수와 다를 수 있습니다.

3개월 이전 등록한 상품의 조회를 위해서는 조회기간을 조정해주세요.

### ③ 판매중인 상품의 카테고리 변경은 어떻게 하나요?

[상품관리 > 상품조회 > 상품수정] 메뉴에서 상품의 카테고리 정보를 수정할 수 있습니다.

단, 수수료 정보가 동일한 카테고리 범위 내에서만 수정할 수 있으며, 수수료 정보가 상이한 카테고리는 변경할 수 없습니다.

수수료 정보가 상이한 카테고리 변경은 담당 MD와 상의하시기 바랍니다.

Chapter 5.

딜드록



## Chapter 5. 딜등록

### ① 딜은 무엇인가요?

딜은 판매자의 상품이 여러 개 묶음으로 구성된 형태입니다.

판매자의 상품 중 동일한 브랜드 또는 비슷한 카테고리의 상품을 묶음으로 구성해서 고객에게 여러 개의 상품을 한꺼번에 노출할 수 있습니다. 다양한 상품을 하나의 페이지에서 제공할 수 있는 형태로, [상품관리 > 딜등록] 메뉴에서 판매자의 상품을 묶음 등록할 수 있습니다.

[상품관리 > 딜등록] 메뉴에서 [딜 구성 상품 등록하기] 버튼을 클릭하여 여러 개의 상품을 등록합니다.

### ② 딜로 구성하고 싶은 상품이 검색이 안됩니다.

상품을 딜로 구성할 때 주의사항이 있습니다.

#### 1. 옵션의 사용여부가 동일한 것만 묶음으로 등록할 수 있습니다.

- 선택형 옵션 또는 텍스트형 옵션을 사용하는 상품끼리만 묶어서 등록하거나,
- 선택형 옵션 또는 텍스트형 옵션을 사용하지 않는 상품끼리만 묶어서 등록할 수 있습니다.

#### 2. 판매대기, 판매중 상품만 등록할 수 있습니다.

- 상품을 정상적으로 판매가능한 상품만 딜의 구성 상품으로 등록하여 노출할 수 있습니다.
- 임시저장, 위메프 승인대기, 판매종료, 판매중지 등의 상품은 정상적인 판매가 불가능하기때문에 등록할 수 없습니다.

#### 3. 장바구니 담기 제한안함 상품만 등록할 수 있습니다.

- 장바구니 담기 제한 상품은 장바구니에 담을 수 없고 바로 구매만 가능한 상품이기때문에 여러 개의 상품 조합으로 등록될 수 없습니다.

## Chapter 5. 딜등록

### ③ 딜 등록 시 구성상품 유형 '일반', '그룹' 의 차이는 무엇인가요?

여러 개의 상품을 딜로 만들 수 있다는 점은 일반과 그룹이 동일하나, 일반은 딜 상세 페이지에 상품단위로 노출하며 그룹은 딜 상세 페이지에 그룹 단위로 노출되고 상품을 옵션처럼 노출할 수 있습니다.

옵션별로 판매가격을 다르게 하여 상품 판매를 원할 경우 구성상품 유형 '그룹'을 이용하여 딜을 등록하시면 됩니다.

### ④ 딜 전시기간을 맞추기가 어렵습니다.

딜의 전시기간은 딜 판매 시작일~종료일을 의미합니다.

딜은 여러 개의 상품 조합으로 판매되기 때문에 딜을 대표할 수 있는 '대표상품' 이 판매시작되기 이전에 딜을 먼저 전시할 수 없습니다.

-전시시작일 : 딜 구성 상품 중 '대표상품' 으로 지정된 상품의 판매시작일과 같거나, 이후로만 선택할 수 있습니다.

-전시종료일 : 딜 구성 상품 중 '대표상품' 으로 지정된 상품의 판매종료일보다 이전으로만 선택할 수 있습니다.

대표상품의 판매시작일~판매종료일과 연관성이 있으니 참고하여 딜의 전시기간을 설정해주세요

## Chapter 5. 딜등록

### ⑤ 딜의 대표상품을 설정하려는데 선택할 수 없습니다. 이유가 무엇인가요?

딜의 구성 상품에서 반드시 대표상품을 지정해야 합니다.

대표상품은 위메프 사이트에서 딜이 노출될 때 대표상품의 정보를 대표로 노출하기 때문에 판매에 적합한 상품만을 대표상품으로 지정할 수 있습니다.

#### ※ 대표상품 설정 조건

- 노출여부='노출'
- 상품상태='판매대기' / '판매중'
- 장바구니제한='제한안함'

Chapter 6.

# 딜관리

## Chapter 6. 딜관리

### ① 딜이 갑자기 '전시안함'으로 설정되었습니다. 딜의 구성 상품으로 등록했는데 위메프 사이트에서 보이지 않습니다.

딜의 전시여부가 '전시안함' 으로 자동 변경될 수 있는 조건에 대해서 안내 드립니다.

딜의 대표상품이 판매 도중 상태가 변경되어, 대표상품으로의 조건이 부족하면 딜은 '전시안함' 으로 자동 변경됩니다.

이 경우, 대표상품을 다른 상품으로 변경하고 딜의 전시여부를 '전시'로 수정하면 위메프 사이트에서 다시 정상적으로 딜의 정보를 확인할 수 있습니다.

#### ※ 딜이 자동으로 '전시안함' 으로 내려가는 조건

- '비노출' / '판매중지' / '판매종료' / '장바구니 제한' 등으로 딜의 대표상품 설정 조건이 적합하지 않은 경우

Chapter 7.

# 판매관리

## Chapter 7. 판매관리

### ① 상품의 남은 재고수량은 어떻게 확인하나요?

상품 등록 이후 고객으로부터 주문/결제가 발생하면, 재고수량이 자동으로 차감됩니다.

- 주문/결제 : 재고수량 차감
- 취소 : 재고수량 증감
- 반품 : 재고수량 변동 없음
- 교환 : 재고수량 변동 없음

재고수량은 [상품관리 > 상품조회 > 상품수정] 메뉴의 '재고수량' 항목에서 확인할 수 있습니다.  
선택형 옵션을 사용하는 상품의 경우 '옵션정보' 영역에서 각 옵션별 재고수량 정보를 확인할 수 있습니다.

### ② 위메프의 판매 수수료 정보는 어떻게 확인하나요?

위메프의 판매 수수료는 상품의 카테고리별 기준 수수료에 따라 책정됩니다.  
위메프 판매 수수료 확인은 아래의 화면에서 확인할 수 있습니다.

- [상품관리 > 상품등록] 카테고리 영역 우측 [위메프 판매 수수료 안내]

#### 상품등록

기본 정보

카테고리

카테고리명 검색    카테고리명 선택    추가 입력 카테고리 안내    **위메프 판매 수수료 안내**

키워드로 검색 예)운동화

Chapter 8.

# 재고관리



## Chapter 8. 재고관리

### ① 상품별 재고 변경은 어떻게 하면 되나요?

[상품관리 > 재고관리] 메뉴에서 판매자의 상품을 대상으로 재고수량을 일괄적으로 수정 변경할 수 있습니다.  
단, '노출' 로 설정된 상품만 재고관리 대상에 해당되며, '임시저장' 상품은 재고관리 대상에서 제외됩니다.

#### ※ 재고관리 방법

##### 1. 상품별 재고변경

- 판매자의 상품을 검색하여 선택한 상품마다 변경할 재고수량을 각각 입력하여 변경합니다.
- 그리드 영역의 '재고수량변경' 열에 기존 수량을 마우스로 더블 클릭 후 변경하고자 하는 수량을 입력하여 그리드 내에서 재고 수량을 변경할 수 있습니다.

##### 2. 상품 일괄 재고변경

- 판매자의 상품을 검색하여 여러 개의 상품(최대 1,000개)을 선택하여 입력한 변경 수량으로 동일하게 일괄 재고 업데이트 합니다.
- 다수의 재고수량 일괄 수정시, 변경 처리를 위한 일정 시간이 소요되오니 참고하시기 바랍니다.

상품의 재고수량을 수정하면, 해당 상품이 적용된 딜에도 모두 동일하게 재고가 적용됩니다.

Chapter 9.

# 배송관리

## Chapter 9. 배송관리 - 송장관리

### ① 송장번호 입력 이후 직접배송(퀵배송, 화물배송, 자체배송, 방문수령)으로 변경되었습니다. 배송정보 변경이 가능한가요?

파트너> 주문관리> 배송현황 메뉴에서 변경 가능합니다.

수정이 필요한 주문 건 선택 후, [송장수정] 클릭하여 기타배송으로 변경하시면 됩니다.

### ② 송장번호 오류건이라고 떠서 수정했는데 계속 남아있어요.

송장번호 오류건은 등록하신 택배사에서 지원하지 않는 송장번호 기재시 주로 발생합니다.

알맞은 택배사 코드 또는 송장번호가 등록되었는지 확인해주세요.

(※ 송장번호 오류건은 배송추적이 되지 않아 배송완료가 되지 않습니다. 따라서, 송장번호 미수정 시 정산대상에 미포함됩니다.)

수정한 송장번호의 정상적인 배송흐름이 확인될 때 송장번호 오류 알림은 자동으로 삭제되며,  
배송흐름의 확인까지 일정 시간이 소요되어 즉시 반영되지 않을 수 있습니다.

[tip] 즉시 반영을 희망하는 경우,

송장번호 오류 내역에서 수정한 송장번호를 클릭하여 배송흐름을 확인한 뒤 배송현황 새로고침 버튼을 눌러주세요.

(※ 단, 송장번호의 실제 배송흐름이 조회되지 않는 경우에는 새로고침하여도 반영되지 않습니다.)

## Chapter 9. 배송관리 - 송장관리

### ③ '송장번호 입력 후 상품출고에서 배송중, 배송완료로 변경이 안될 경우 어떻게 하나요?

송장번호 입력 후 배송중, 배송완료로 상태값 변경이 진행되지 않을 경우 아래와 같이 확인해 주세요.

1. 송장 오등록 : 일부 숫자가 다르거나 다른 송장을 입력한 경우, 배송 트래킹이 되지 않아 상태 변경이 안될 수 있습니다.
2. 정상적인 출고 송장인 경우 : 우선적으로 택배사 트래킹 정보 확인이 필요하며, 출고한지 수일이 지났음에도 확인되지 않으면 택배사에 먼저 확인해보시기 바랍니다. (배송사고 등에 대한 우선 확인 필요)
3. 정상적인 출고 송장이며, 배송추적이 되지 않는 경우 : 일시적으로 배송추적이 지연될 수 있으니, 2영업일 내로 변경이 되지 않을 시에는 파트너고객센터(1644-4796)로 문의 주시기 바랍니다.

### ④ 송장번호를 잘못 입력했습니다. 어떻게 변경 하나요?

송장번호를 잘못 입력한 경우 직접 수정이 가능합니다.

파트너> 주문관리> 배송현황 메뉴에서 오 등록된 주문 건 선택 후 [송장수정] 클릭하여 정상 송장번호를 입력하시면 됩니다.

\* 엑셀 내 송장번호 오 입력으로 다수건이 오 등록 되었을 경우, 엑셀 재업로드를 통한 송장 수정 기능은 제공되지 않습니다.

\* 송장 재등록의 경우 택배사 전산 연동이 필요하므로 배송추적 연동까지는 시간이 소요될 수 있습니다.

## Chapter 9. 배송관리 - 발송지연

### ① 재고부족, 주문폭주 등으로 발송이 지연되는 경우 어떻게 해야 하나요?

1. 아직 발생하지 않은 주문에 대한 배송지연의 경우 : **상품별 출고기한 변경**

\* 파트너 2.0에서는 판매중 상태에서 상품별 출고기한 변경이 가능합니다.

2. 이미 발생한 주문에 대한 배송지연의 경우 : **발송지연 안내 기능 사용 (고객 결제완료 시점 기준 1영업일 이내 발송지연 기능 사용 시 페널티 면제 혜택)**

\* 파트너 > 주문관리 > 신규주문/발송처리 메뉴에서 구매자에게 발송지연안내가 가능합니다.

발송지연안내 팝업에서 변경할 발송기한과 사유를 입력하시면 **고객에게 안내 문자가 즉시 발송됩니다.**

#### ※ 발송지연 안내 시 주의사항

- 발송기한안내는 최초 설정한 **출고예정일 당일**을 포함한 **9영업일까지 등록가능**하며, 발송기한 경과 시 주문취소 처리될 수 있습니다.
- 발송기한은 입력 후 수정할 수 없으며, 최초 1회에 한해 안내 가능합니다.
- 발송기한과 지연사유는 구매자에게 직접 안내되므로 신중히 작성해 주세요.  
\*인사말과 사과문구는 자동으로 안내되므로 상세사유에 입력하지 않으셔도 됩니다.
- 고객 결제일 기준 1영업일 이내 발송지연안내 기능을 사용해주시면 페널티 면제 혜택이 가능하나, 그 후 판매자 사유로 취소되거나 기한 내 출고되지 않을 경우 페널티 면제 혜택 대상에서 제외됩니다.
- 고객 결제일 기준 1영업일을 초과하여 발송지연안내 기능을 사용 하셨을 경우 최초 설정한 출고예정일 기준으로 페널티가 부과됩니다.

## Chapter 9. 배송관리 - 발송지연

### ② 발송지연 안내를 하는데 계속 실패로 확인됩니다.

발송지연 안내 대상 또는 기준에 적합하지 않을 경우 발송지연 안내가 되지 않습니다.

※ 실패사유는 아래와 같습니다.

1) 최초 설정한 출고예정일 당일을 포함한 9영업일을 초과하였을 경우

\* 최초 설정한 출고예정일 당일을 포함한 9영업일 경과 시 위메프 배송 정책에 의거 취소(환불)접수 진행될 수 있습니다.

2) 이미 배송중인 주문일 경우

3) 이미 발송지연 안내를 한 경우

[tip] 발송지연 안내에 실패한 주문정보는 어떻게 확인하나요?

시도하였던 발송지연 안내 검색조건과 동일한 검색기간과 조건을 설정 후 "발송지연안내"를 미처리로 선택하여 재처리해주세요.

## Chapter 9. 배송관리 - 발송지연

### ③ 등록된 출고 예정일 내 정상출고가 어려운 경우 배송지연공지는 어떻게 해야 하나요?

파트너> 상품관리> 상품공지관리 메뉴를 이용하여 판매중인 상품 상세페이지에 공지 등록이 가능합니다.

배송지연공지 등록 시에는 정확한 출고 일자를 꼭 기재 후 등록해주세요.

## Chapter 9. 배송관리 - 주문관리

### ① 주문마감이 13시 입니다. 주문확인을 언제 해야하나요?

고객이 정상적으로 결제완료 시, 즉시 신규 주문으로 상태가 표시됩니다.  
다만, 간혹 주문량 폭주 및 서버가 불안정할 경우 실시간 주문확인이 어려울 수 있습니다.

위 경우를 대비하여, **설정된 주문마감시간 5~30분 후 주문확인** 바랍니다.  
예) 13시 주문마감의 경우 [13:05 ~ 13:30] 주문확인 권장

### ② 고객이 상품 주문을 하였으나, 신규주문/발송처리 메뉴에서 보이지 않아요.

아래의 경우에는 신규주문/발송처리 메뉴에서 즉시 확인되지 않을 수 있습니다.

#### 1. 신규 주문일 경우

정상적으로 결제가 완료되었는지 확인 부탁 드리며,  
상품 주문 시, 무통장입금을 선택하여 입금대기중인 경우, **파트너> 주문관리> 입금확인중** 메뉴에서 확인 가능합니다.

#### 2. 결제완료일로 부터 1개월이 경과하였을 경우

신규주문/발송처리 메뉴는 주문일 기준 최근 1개월 이내 주문 정보를 보여주도록 설정되어있습니다.  
결제일로 부터 1개월이 경과한 주문정보가 확인이 되지 않을 경우, 검색기간을 1개월 이전으로 조정해주세요.



## Chapter 9. 배송관리 - 주문관리

### ③ 주문확인 하는 방법을 알려주세요.

[파트너2.0 접속 > 주문/클레임관리 > 신규주문/발송처리] 메뉴에서 주문확인 가능합니다.

주문상태가 신규주문인 건을 선택하여 [주문확인] 하면 상품준비중으로 상태 변경되며,  
주문상태가 상품준비중인 건을 선택하여 [선택건 발송처리] 또는 [송장번호 일괄등록] 처리하시면 배송중 상태로 변경됩니다.

발송처리 이후에는 택배사 트래킹 정보에 따라 배송중, 배송완료 상태로 자동 변경됩니다.

신규주문/발송처리 새로고침 최근 1개월 이내의 건수만 집계됩니다.

**결제완료 0건**  
현재 정상적으로 결제가 완료된 주문 건입니다. 주문확인과 발송처리가 필요한 상태입니다.  
지연 0건 발송기한 기준

**주문확인 0건**  
주문확인 처리가 되어 상품준비중인 주문건입니다. 이후 발송처리되면 취소신청이 불가능합니다.  
지연 0건 발송기한 기준

**구매자 취소신청 0건**  
취소승인 및 거부가 필요한 주문건입니다. 취소거부 시 발송처리까지 가능합니다.

**발송지연 안내 0건**  
발송이 지연되어 구매자에게 지연 안내를 보내드린 건입니다.

검색기간: 주문일 2020-04-07 ~ 2020-05-07 오늘 1주일 1개월

**주문상태** 상품준비중 배송방법 전체 **발송지연안내** 미처리

검색조건: 상세검색전체

검색 초기화

## Chapter 9. 배송관리 - 주문관리

### ④ 평소 주문이 불규칙하게 발생되어 주문알림 서비스를 받고 싶습니다.

별도의 신청절차 없이 매 영업일 15시에 제휴담당자 연락처로 문자 알림됩니다.  
알림을 받지 못하고 있을 경우 제휴담당자 연락처가 잘 등록되어 있는지 확인해주세요

## Chapter 9. 배송관리 - 배송 상태/정보

### ① 배송중입니다. 배송완료는 언제 되나요?

배송추적이 가능한 주문 건은 택배사와 연동을 통해 자동으로 배송완료가 진행됩니다.

다만, 배송추적이 불가능한 퀵배송, 직접배송, 화물배송, 방문수령, 등은 자동으로 배송완료 처리되지 않음으로 판매자가 배송완료 하거나 구매자가 수취확인시 또는 자동배송완료 되도록 되어 있습니다.

#### ※ 참고

- 판매자가 배송완료를 하지 않는 경우, 주문 상황에 일정 기간이 지나면 자동 배송완료 처리됩니다.
- 주문 상황별 자동 배송완료 소요일은 아래를 참고해 주세요.

#### 배송추적이 불가한 경우

- 1) 직접배송
  - 배송예정일로부터 8일째 배송완료로 변경.
- 2) 우편배송/기타배송
  - 발송일로부터 8일째 배송완료로 변경.

### ② 직접배송(퀵배송, 화물배송, 자체배송, 방문수령)에서 택배배송으로 배송정보를 변경할 수 있나요?

직접배송에서 택배배송으로 배송정보 변경은 불가능합니다.

직접배송으로 배송정보가 잘못 입력되었다면 고객님께 송장 정보 안내를 위해 파트너 통합문의(보이스)로 접수해주세요.

## Chapter 9. 배송관리 - 배송 상태/정보

### ③ 우편배송의 발송처리는 어떻게 하나요?

우편배송으로 판매되는 상품의 경우 발송처리 방법은 아래와 같습니다.

1. 상품 등록시 배송정보 > 배송방법 > 일반-우편배송 으로 설정
2. 주문확인 후 [선택 건 발송처리] or [일괄 발송처리] 진행
  - 1) 선택 건 발송처리 : 배송방법을 "기타배송"으로 선택 후 사유 입력하여 발송처리
  - 2) 일괄 발송처리 : 엑셀로 다운받은 주문정보에서 "택배사, 송장번호, 배송예정일"을 공란으로 처리 후 업로드

#### ※ 주의사항

- 상품의 초기 배송방법이 "일반-우편배송"으로 설정되어 있지 않을 경우,  
엑셀로 다운받은 주문정보의 **배송방법(Q열)**을 "택배배송 → 우편배송"으로 변경 후 "택배사, 송장번호, 배송예정일"을 공란으로 해야 처리 가능합니다.

Q	R	S	T
배송방법	택배사	송장번호	배송예정일
우편배송			
우편배송			
우편배송			
우편배송			
우편배송			

## Chapter 9. 배송관리 - 배송 상태/정보

### ④ 직접배송(퀵배송, 화물배송, 자체배송, 방문수령)에서 택배배송으로 배송정보를 변경할 수 있나요?

직접배송에서 택배배송으로 배송정보 변경은 불가능합니다.

직접배송으로 배송정보가 잘못 입력되었다면 고객님께 송장 정보 안내를 위해 파트너 통합문의(보이스)로 접수해주세요.

### ⑤ 택배사를 이용하지 않고 직접배송(퀵배송, 화물배송, 자체배송, 방문수령)했을 때는 배송상태를 어떻게 변경하나요?

직접배송 한 경우에는 배송예정일 등록을 통해 송장번호 등록과 같은 상태 변경 조치가 가능합니다.

파트너> 주문관리> 신규주문/발송처리 메뉴 내 송장번호 등록 팝업에서  
배송예정일 등록하여 배송중 상태로 변경 가능하며, 고객 수령완료 시 [배송완료] 클릭하여 배송완료로 상태 변경 가능합니다.

## Chapter 9. 배송관리 - 기타

### ① 배송사고 접수 시 필요한 구매내역서는 어떻게 받나요?

파트너고객센터(1644-4796) 또는 '파트너서비스> 파트너통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 문의하시면 구매내역서를 메일로 전송해 드립니다.

### ② 안심번호 유효기간은 어떻게 되나요?

안심번호 유효기간은 발급일로부터 14일 입니다.

## Chapter 9. 배송관리 - 기타

### ③ 판매중인 상품의 출고기한을 변경하고 싶어요

판매중 상태에서도 상품의 출고기한 변경이 가능합니다.

출고기한 변경은 아래의 경로에서 수정 가능합니다. [파트너 2.0 > 상품조회 > 상품 수정 > 배송정보 : 출고기한 변경 후 저장](#)

※ 출고기한

1) 출고기한은 어떻게 적용되나요?

주문일	당일출고	익일출고	N일 후 출고
D-DAY	1	2	N+1

예시1) 1일 이내 설정 시 → 고객이 주문한 당일 출고 되는 상품

예시2) 2일 이내 설정 시 → 고객이 주문한 날 포함 익 영업일 이내 출고 되는 상품

예시3) 3일 이내 설정 시 → 고객이 주문한 날 포함 2 영업일 이내 출고 되는 상품

2) 출고기한은 며칠까지 설정 가능한가요?

- 출고기한은 최소 0일, 최대 15일로 설정 가능합니다. (영업일 기준)

3) 출고기한 변경이 되지 않아요. (입력화면 비활성화)

- 배송유형이 "묶음배송"으로 설정되었을 경우 출고기한 단독 변경이 불가능합니다.

- 출고기한 변경을 위해서는 배송정보를 신규로 등록하여 변경해주세요.

Chapter 10.

# 고객관리



## Chapter 10. 고객관리

### **고객이 1:1 문의로 남긴 불량 사진을 확인하고 싶어요. (구매내역서가 필요합니다)**

고객이 1:1 문의로 첨부한 불량 사진은 확인되나, 택배사 분실 등으로 인한 구매내역서를 요청하실 경우  
'파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 접수 가능합니다

Chapter 11.

# 클레임 관리(반품/교환)

## Chapter 11. 클레임 관리

### ① 구매 고객이 반품/교환 신청 후 철회 요청하시는 경우 어떻게 해야 하나요?

파트너 페이지에서 철회는 어려우며, 파트너센터(1644-4796)로 문의주시거나  
'파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 접수해 주시면 고객 의사 확인 후 철회 가능합니다

### ② 반품/교환 신청 및 환불요청을 파트너사가 직접 할 수 있나요?

파트너사가 직접 반품/교환 신청 및 환불 진행은 어려우며 구매 고객이 직접 마이페이지 통해 접수해야 합니다.

만약, 파트너사가 직접 접수 필요한 경우  
파트너고객센터(1644-4796) 또는 '파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 접수해주세요.

### ③ 상품이 입고되었는데 불량 사유도 확인되지 않고 택배비도 동봉되어 있지 않습니다. 어떻게 해야 하나요?

반품/교환배송비 입금 안내 필요건 발생 시 파트너고객센터(1644-4796) 또는 '파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 접수해주세요.

## Chapter 11. 클레임 관리

### ④ 타 택배로 상품 입고되어 차액 배송비 착불이 발생한 경우 어떻게 해야 하나요?

착불로 선지급 후 파트너고객센터(1644-4796) 또는 '파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 로 접수해주세요.

### ⑤ 환불되면 안되는 상품이 있을 경우 환불 보류는 어떻게 하나요? (예: 반품불가 상품 입고, 배송비 미입금 등)

환불이 진행되면 안되는 고객의 주문건이 있을 경우 반품수거완료 +2일 내 파트너센터(1644-4796) 또는 '파트너서비스> 통합문의/교육센터> 파트너 통합문의' 를 통하여 환불 보류를 요청할 수 있습니다. 반송장 입고일기준 D+3일 이내 경과 시 파트너사측의 별도 문의가 접수되지 않을 경우 반품요청은 자동으로 환불완료되는 점 참고 부탁드립니다.

### ⑥ 반품 또는 교환 접수된 주문건의 수거 방법에는 어떤게 있나요?

반품 또는 교환 수거방법은 총 3가지가 제공됩니다.

1. 파트너직접수거 : 파트너사가 직접 택배사에 접수하여 수거 진행
2. 고객직접반품 : 고객이 직접 택배사에 접수하여 반품 진행
3. **파트너지정택배** : 파트너 계약 반품택배사가 아래 6개 택배사에 포함된 경우 자동 수거 진행
  - 자동수거 가능 택배사 : 우체국, CJ대한통운, 한진택배, 로젠택배, 롯데택배, 드림택배(구 KG로지스)

## Chapter 11. 클레임 관리

### ⑦ 반송 상품이 파트너 계약 택배사가 아닌 타택배사를 통해 배송 되었습니다. 배송비는 어떻게 되나요?

택배 계약코드가 등록되어 있지 않거나, 등록되어 있더라도 반품신청일 기준 +3일까지 반송장흐름이 확인되지 않는 주문건은 위메프 지정 택배(홈픽)를 통해 회수가 진행됩니다.

발생된 회수건 별 편도 배송비 2,500원이 정산에서 차감되며, 차감된 배송비에 대한 상세내역은 '정산내역서 > 계산서 미대상 임의조정' 내역에서 확인 가능합니다.

관련 문의사항은 [파트너페이지>파트너통합문의] 통해 문의 해주세요.

## Chapter 11. 클레임 관리

### ⑧ 반품 택배사 등록은 어떻게 하나요?

회원정보수정 화면에서 반품 택배사 등록이 가능합니다.

등록하신 택배사가 자동 반품수거 지원 택배사일 경우 등록 시점 이후 수거대상건 부터 자동수거접수가 진행됩니다.

#### # 반품택배사 등록 방법

- ① 회원정보수정 > 판매자 정보 > 반품택배사 정보 > [반품택배사 계약 정보] 클릭
- ② 이용 택배사 계약코드 입력 > 유효성체크 후 [적용]

계약코드 입력 가능: CJ대한통운, 한진택배, 로젠택배, 롯데택배

※ 복수 입력 가능 (\*원 출고 택배사 기준으로 반품 수거)

계약코드 입력 불가능: 우체국택배, KG로지스

※ 지정한 반품택배사가 없을 경우, 위메프에서 별도 수거 접수를 진행하는 점 참고 부탁드립니다.

Chapter 12.

# 취소 관리

## Chapter 12. 취소 관리

### ① 상품 품질로 주문취소가 필요할 경우 어떻게 해야 하나요?

파트너 2.0에서는 판매자 직권 상품품질취소가 가능하므로, 해당 메뉴를 통해 처리해주세요.

○ 경로 : 파트너 2.0 > 주문관리 > 신규주문/발송처리에서 주문취소가 필요한 주문정보 선택 후 "**선택건 품질취소**" 진행

○ 처리 조건 :

- 상품의 옵션 단위로 품질 취소 처리가 가능합니다. (단, 옵션 수량별 부분 취소는 불가)
- 송장 미등록 상태의 조건만 품질 취소 처리가 가능합니다.
- '처리 완료'건은 취소관리에서 즉시 확인 가능하며, '처리 진행중'건은 즉시 처리 불가능한 상태로 1~2영업일 내 취소처리 됩니다.  
(단, '처리 진행중' 건은 신규주문/발송처리 화면에 계속 노출될 수 있으며, 1~2영업일 이후 취소관리 메뉴에서 확인 가능합니다.)

파트너사 직권 품질취소 기능은 "파트너 사유(품질)"로 발생할 경우에만 활용 가능함에 따라, 고객에게 품질사유로 자동 문자 안내 및 환불이 진행되고 파트너페널티 정책에 의거하여 품질 페널티가 부과됩니다. [\\*파트너가이드-페널티 상세내용 \[확인하기\]](#)

#### ※ 주의 사항

- 1) 취소가 완료된 경우, 결제상태를 원상복구할 수 없습니다.
- 2) 고객사유로 인한 주문 취소건은 기존과 동일하게 통합문의 > 파트너 통합문의로 접수 진행바랍니다. \*기존 파트너2.0 CS처리 양식 사용
  - 파트너 직권 취소 기능으로 처리 금지
  - **파트너 직권 취소 기능으로 처리될 경우 판매자 사유(품질)로 고객 자동 안내 및 품질페널티가 부과됩니다.**
- 3) **부분품질일 경우, 판매자 귀책 사유로 인한 취소이므로 구매자에게 추가 배송비가 청구되지 않습니다. (배송조건 무관)**
- 4) 상품품질로 인한 취소처리 후 해당 상품은 추가 품질 방지를 위해 즉시 품질(또는 재고수량 0으로 조정) 처리 바랍니다.
  - 익 영업일 오전 9시까지 품질처리 되지 않을 경우, 추가 사고 예방을 위해 위메프에서 해당 상품의 품질처리를 진행할 수 있습니다.
- 5) **'품질취소' 요청건은 처리상태와 무관하게 최종 취소(환불)처리 되므로, 상품이 발송되지 않도록 주의바랍니다.**



## Chapter 12. 취소 관리

### ② 상품을 이미 발송했는데 고객이 취소 신청을 했어요. 어떻게 해야할까요?

파트너> 클레임관리> 취소관리 메뉴에서 [취소거부] 선택 후  
송장번호를 입력하시면 취소거부 처리되며, 고객에게 안내문자가 발송됩니다.

# 감사합니다.

We Make Partners Succeed

파트너2.0 어드민

[바로가기 >](#)

위메프 파트너스

[바로가기 >](#)

**문의 | 파트너센터 1644-4796**

(주)위메프의 동의 없이 해당 문서의 무단 전재/복사를 금지합니다.  
매뉴얼 버전은 별도의 안내 없이 변경, 업데이트 될 수 있음을 알려드립니다.