

NICE 시스템 가이드

(협력사용 2024ver.)

NS홈쇼핑
고객지원본부
SCM팀

협력사 NICE App. 설치 바로 가기



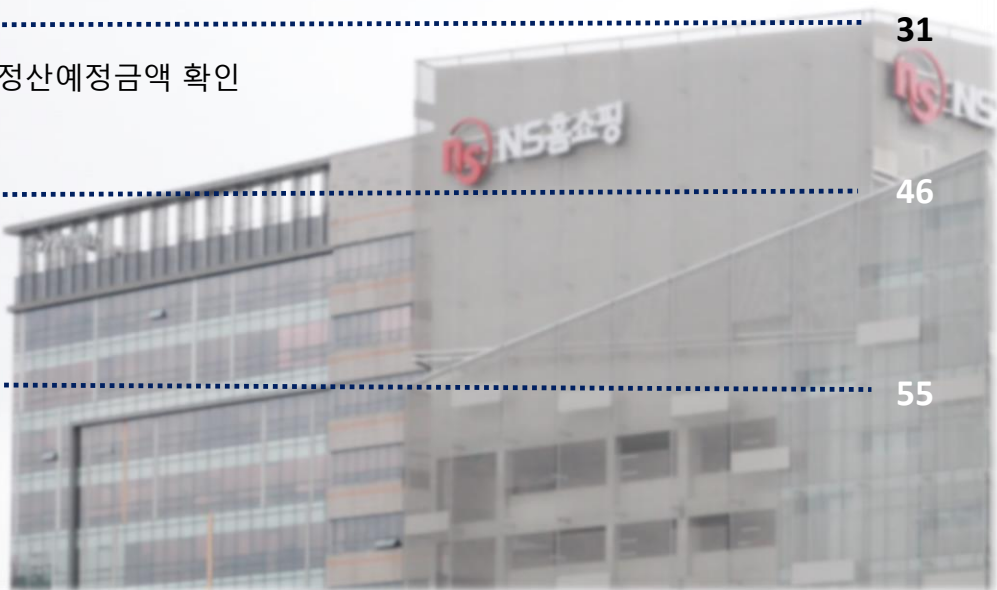
iOS ver.



Android ver

- 목 차 -

I. 설치 및 로그인	3
- NICE시스템 설치방법	
- 비밀번호 초기화/인증 방법	
II. 전자계약	8
- 거래기본계약서 등 계약서 서명	
- 특별 게스트 출연정보 등록	
III. 협력사 정보/상품/재고 등록	13
- 출고지 등록/수정/신용연계	
- 하위벤더 설정	
- 상품/재고 등록	
IV. 주문/출고/AS/반품 확인	23
- 주문, 배송정보 확인 및 업로드, AS/반품 처리 방법	
- CS전산이관 처리방법	
V. 대금 정산	31
- 정산기준/정산일정/정산예정금액 확인	
VI. 준법/ 개인정보보안	46
* F A Q	55



I . NICE 시스템 설치 및 로그인

#설치 #로그인 #비밀번호초기화

I . NICE 시스템 설치

1. 인터넷 주소창에 nice.nsmall.com 을 입력 후 이동 합니다.
2. 아래 화면에서 “NICE다운로드” 클릭.



3. 아래 가이드를 따라 설치합니다.

[설치방법 안내]

1. New Launcher 파일 다운로드 및 설치 후 새로고침
(자동으로 파일이 다운로드 되지 않을 경우 새로고침 또는 설치 버튼을 클릭하세요.)
2. XPLATFORM Engine 파일 다운로드 및 설치 후 새로고침.
(자동으로 파일이 다운로드 되지 않을 경우 새로고침 또는 설치 버튼을 클릭하세요.)
3. 바탕화면 "NS홈쇼핑 NICE_NEW" 또는 프로그램 자동실행 확인

※ 현재 웹 브라우저에서 설치가 안 될 경우 기타 웹 브라우저(Chrome 권장)에서 설치 하세요.

설치 후에는 **새로고침** 또는 **재접속** 하여 확인하시기 바랍니다.
PC환경에 따라 파일을 설치하는데 수 초의 시간이 소요될 수 있습니다.

New Launcher

설치

XPLATFORM Engine

설치

TPLSvc가 설치 되지 않았습니다. TPLSvc를 다운로드 후 설치를 진행해 주시기 바랍니다.

위 방법으로 설치파일 다운로드가 안 될 경우 [여기](#)를 클릭하시어, 파일을 직접 다운받아 설치하시기 바랍니다.

* 설치순서: TPLSvc_Setup.exe -> XPLATFORM9.2.2_SetupEngine.exe -> NS홈쇼핑 NICE_NEW 실행

※ 설치 중 오류 발생 시 화면을 캡처 해 담당자에게 메일 부탁드립니다.

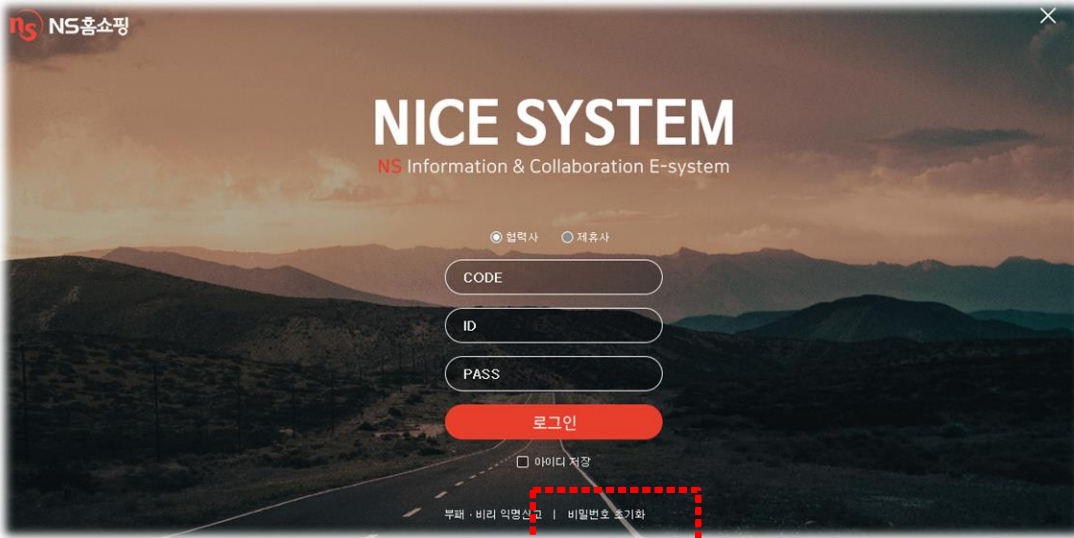
설치 관련 문의 IT 장준우 jangjw@nsmall.com

I . NICE 시스템 설치

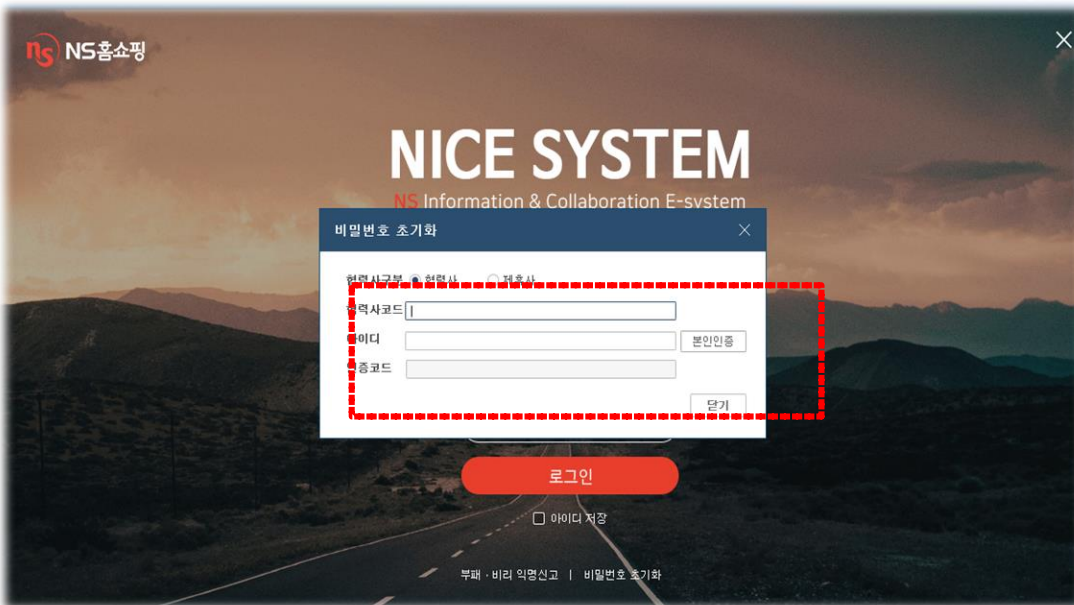
4. 설치완료 후 아이콘 클릭 시 로그인 화면으로 연결됩니다.



5. 첫 로그인 시 하단 '비밀번호 초기화' 에서 임시 비밀번호를 설정하세요.



6. 협력사 코드, 아이디 입력 후 본인인증을 클릭합니다.



7. 일반 협력사 로그인 시 협력사코드와 아이디는 동일하며
하위벤더로 로그인할 경우 협력사코드와 아이디가 다릅니다. (※ ID 확인 必)

(예시1_일반협력사 로그인)

비밀번호 초기화

협력사구분 협력사 제휴사

협력사코드 100000

아이디 100000 본인인증

인증코드

닫기

(예시2_하위벤더운영사 로그인)

비밀번호 초기화

협력사구분 협력사 제휴사

협력사코드 100000

아이디 156774 본인인증

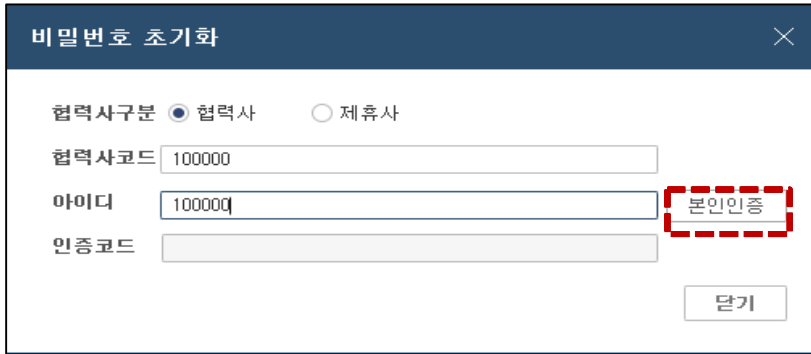
인증코드

닫기

※ 하위벤더 운영사의 경우 출고지 별로 아이디가 별도로 부여됩니다.

출고지 조회 시 화면 아래에서 하위벤더 ID를 확인할 수 있습니다. (가이드 10p 참조)
(하위 벤더ID로 로그인 시 하위 벤더에 등록된 상품에 한해 상품/배송정보 확인이 가능하며, 정산 관련은 하위벤더에서 확인이 불가합니다.)

8. 협력사 코드, 아이디 입력 후 '본인인증' 을 누르고
연락처를 선택한 후 SMS로 발송된 인증코드를 입력합니다.



비밀번호 초기화

협력사구분 협력사 제휴사

협력사코드

아이디 **본인인증**

인증코드

9. 로그인 후 화면 오른쪽 상단의  를 클릭해 비밀번호를 변경하시면 됩니다.



NS홈쇼핑 메인 화면 상단 메뉴: 메인 화면, 상품, 주문, 물류, 정산, 분석, 게시판, 

메인 화면 내비게이션: 주문/결제 > **출고 미송고 현황** > 배송완료 > AS > 반품 > 정산

비밀번호 변경 dialog box:

아이디

현재 비밀번호

새 비밀번호

새 비밀번호 확인

(비밀번호는 숫자와 영문자, 특수문자 조합으로 8~15자리를 사용해야 합니다.)

II. 전자계약

#계약서서명 #편성확인 #게스트

표. 전자계약 – 거래기본계약서 서명 (전 협력사 필수 서명)

NICE시스템 [상품] – [전자계약] – [거래기본계약 체결현황] 조회 시 협력사로 발송된 거래기본계약서 확인 및 전자서명이 가능합니다.

거래기본계약 체결현황

계약사: [선택] | 작성일: 2021-11-15 ~ 2021-12-15 | 계약전행상태: [전체] | [조회]

계약종류: [전체] | 매체: [전체]

번호	서식종류	계약서식 이름	매체	작성자명	계약서 서명 요청일	계약서 협력사 서명일	계약서 NS 서명일	계약전행상태
1	거래기본계약	[TV홈쇼핑] 거래기본계약서	발송	김혜리	2021/12/08			계약서 발송

① 계약서를 더블클릭해 전자계약 상세 내용 확인 후 전자서명!

전자계약 상세

계약서명: [계약서명] | [확인] | [닫기]

계약서식

[TV홈쇼핑] 거래기본계약서

(이하 "협력사"라 한다)와(과) 주식회사 엠에스쇼핑 (이하 "NS"라 한다)은 다음과 같이 TV홈쇼핑 거래기본계약(이하 "계약")을 체결한다.

제 01 조 【목적】
이 계약의 목적은 협력사와 NS가 재화 또는 용역(이하 "상품")의 거래(상품의 종류 및 구체적 거래조건 등은 계약명세서에서 정한다)를 통해 협력사가 공급하는 상품을 판매할 때 관련된 제 기본과 원칙을 정함에 있다.

제 02 조 【기본원칙】
① 협력사와 NS는 상호이익을 존중하고 이 계약상 의무를 신의에 따라 성실히 이행함으로써 상호 공정한 거래관계와 동반성장을 추구한다.
② 협력사와 NS는 이 계약의 이행과 관련하여 「대규모유통업에서의 거래공정화에 관한 법률」 및 그 시행령 등 관련 법령의 규정을 준수한다.

제 03 조 【공정거래준수 및 상생협력 지원】

관련서류리스트

번호	서류이름	필수여부	확인
1	NS물류센터 입고상품 반출수거 및 보관료 징수 기준	Y	확인
2	AS관련기준	Y	확인
3	윤리경영실천동의서	Y	확인

위와 동일한 방법으로 '품질신뢰자율책임서약서' 도 서명을 해주시면 됩니다.
([상품] – [전자계약] – [품질신뢰자율책임서약서 현황] 에서 확인 후 서명!)

II. 전자계약 - 미리주문 상품계약 현황

NICE시스템 [상품] - [전자계약] - [미리주문상품계약현황] 조회 시 협력사로 발송된 전자계약 확인 및 전자서명이 가능합니다.

TV, TC방송상품에 한해 발송되며 계약서 서명이 완료되어야 판매가 가능합니다.

미리주문상품 계약 현황

채팅상담 NS담당자확인 도움 말

협력업체 계약기간 2023-01-07 ~ 2023-02-07 계약진행상태 --전체--

계약서식

번호	계약서명	상품명	작성자명	계약서 서명 요청일	계약서 협력사 서명일	계약서 NS 서명일	계약진행상태
1	미리주문상품 계약서	상품명		2023/01/16			계약서 발송

전자계약 상세

① 계약서를 더블클릭해 전자계약 상세 내용 확인

전자계약서식

미리주문계약서 단품별 준비수량 상세

③ 최종 확인 후 계약서 서명 시 범용공인인증서 사용!

② 단품별 준비수량 탭에서 사전판매재고 수량 입력 가능

[TV, TCOM] 인터넷매체 사후공고
 (이하 '협력사'라 한다)와
 제 01 조 (목적)
 ① 이 계약의 목적은 [TV홈쇼핑(또는 TCOM)] 거래기본계약(이하 '원계약')을 체결한 협력사가 NS의 인터넷 및 모바일 쇼핑몰(NS의 제휴물 포함, 이하 동일), 디지털 서비스 등에 입점하여 상품을 판매함과 관련된 제 기준과 원칙을 정함에 있다.
 ② 이 계약에 의한 상품공급 및 판매는 NS의 방송채널과 연계된 전 한의 매체를 통해 NS의 상품판매방송과 동일한 영상물을 실시간 방송/전송하거나 상품판매정보를 제공하는 것으로 한다.

구분	방송상품코드	상품명	원가유형	입금체계	공급가(VAT별도)	판매가(VAT포함)
일반 상품 1						

전자계약 상세

전자계약서식

미리주문계약서 단품별 준비수량 상세

상태	상품코드	상품명	단품코드	단품명	사전판매재:
1			10258623097	아이보리	100
2			10258623098	핑크	100
3			10258623099	블랙	100
					300

* 사전 판매재고 수량은 [물류] - [업체배송] - [재고수량/등록 화면]에서 상품코드 검색 후 재고 등록/수정이 가능합니다. (가이드 18p 참고)

II. 전자계약 - 상품공급계약서 서명 (TV, TC방송계약)

※TV방송상품: NICE시스템 [상품]-[전자계약]-[TV홈쇼핑 상품공급(판매)계약현황]

※TCOM상품: NICE시스템 [상품]-[전자계약]-[CTCOM상품공급(판매)계약현황]

각 메뉴에서 전자계약 확인 및 전자서명이 가능합니다.(TV,TC방송상품에 한해 발송)

■ [TV홈쇼핑]상품공급(판매) 계약 현황

채팅상담 NS담당자확인

협력사: 계약기간: 2024-01-01 ~ 2024-01-01 계약신청일: --전체--
 계약서구분: --전체--

계약서식

번호	편성일시	PGM명	계약서명	계약서 서명 요청일	계약서 협력사 서명일	계약서 NS 서명일	계약진행상태
1	2024-01-24 15:55:00	LA갈비	[TV홈쇼핑] 상품공급(판매)계약서	2024/01/22	2024/01/22	2024/01/22	계약 완료

① 계약서를 더블클릭해 전자계약 상세 내용 확인

전자계약 상세

전자계약서식: 계약서서명

상품공급(판매)계약서 | **매체별 상품공급 및 판매계약서** | **단품별 준비수량 상세**

② 단품별 준비수량 탭에서 옵션별 재고수량 입력

④ 최종 확인 후 계약서 서명 시 범용공인인증서 사용!

1. 공급(판매)상품

구분	상품코드	상품명	판매 준비수량	규격	제조일	월산지
	공급가 (부가세별도)	과세여부	판매가 (부가세포함)	판매수수료 (감율수수료,%)		
일반 상품 1						한국

'규격' 입력 생략 가능

상품공급(판매)계약서 | 매체별 상품공급 및 판매계약서 | **단품별 준비수량 상세**

**재고수량은 단품별 준비수량 상세에서 입력 후 [물류] - [업체배송] - [재고수량/등록 화면]에서 수정이 가능합니다. (16~17p참고)

주식회사 엔에스쇼핑(이하 'NS')과 (주)이하 협력사(이하 '이하')는(는) 다:

제 01 조(목적)

① 이 계약의 목적은 협력사가 NS의 인터넷 및 모바일 쇼핑물(NS의 제휴물)을 판매하고, 이하가 NS로부터 판매한 상품에 대한 판매수수료를 NS에게 지급하는 데 있다.

② 이 계약에 의한 상품공급 및 판매행식은 NS의 방송채널과 연계된 전 항의 매체를 통해 NS의 상품판매방송과 동일한 영상물을 실시간 방송/전송하거나 상품판매정보를 제공하는 것으로 한다.

제 02 조(상품)

구분	방송상품코드	상품명	원가유형	입점매체	공급가(VAT별도)	판매가(VAT포함)
일반 상품 1						

제 03 조(입점매체 및 입점매체별 수수료)

구분	방송상품코드	원가유형	입점매체	수수료(%)	비고

③ '구성품 세부내역' 내용 확인

번호	서류이름	확인여부	내용확인
1	구성품 세부 내역		<input type="button" value="확인"/>

II. 특별게스트 출연정보 등록 - 편성확인 및 게스트출연

게스트 출연 시 NICE시스템 [상품] - [방송정보] - [편성확인 및 게스트출연 신청] 에서 공문을 작성해야 합니다.

■ 편성확인 및 게스트출연 신청

채팅상담 NS담당자확인 도움말

방송일자 2022-04-26 채널코드 CH02 NS홈쇼핑

추가' 클릭해 공문파일을 업로드하세요!

PGM정보

No	PGM코드	PGM명	방송일자	편성시작일시	편성종료일시	편성분	공문여부	공문기	정여부	출연여부	게스트명	게스트분류	비용부담비율(%)	수정		
1	1125249		2022-04-26	2022-04-26 18:35	2022-04-26 19:35	60	<input type="checkbox"/>		다운	추가	N	<input checked="" type="checkbox"/>	홍길동	상품 개발자	100	저장
2	1124652		2022-04-26	2022-04-26 19:35	2022-04-26 20:40	65	<input checked="" type="checkbox"/>	2022	다운	추가	N	<input checked="" type="checkbox"/>		-선택-		저장

※ 공문은 PGM코드별로 최초 1회 필수 등록해야하며
공문 작성시 필수 기재사항은 아래와 같습니다.

- 1) 상품명
 - 2) 게스트명
 - 3) 게스트출연기간 (예시_2024/01/01 ~ 2024/12/31, 1년간)
 - 4) 게스트 출연비용 부담 (협력사명) 전액부담
- ** 게스트 변경 시 공문은 재등록 해야합니다**

※ 게스트출연 PGM의 경우 공문이 등록되어야 전자계약서가 발송되므로
게스트 출연이 확정되면 공문을 신속히 작성해야 합니다.

Ⅲ. 협력사 정보/상품/재고 등록

#출고지등록/수정 #신용연계 #하위벤더 #재고

Ⅲ. 협력사 정보 등록 – 출고지 등록/수정

NICE 상단 [상품] – [협력사관리] – [협력사관리] 화면에서 먼저 협력사 담당자 정보수집 이용 동의를 확인 후 저장해주시요. (최초 1회에 한함)

협력사 관리 채팅상담 NS담당자확인 도움말

▶ 협력사 담당자 정보를 아래와 같이 수집 이용함에 동의합니다.

1. [수집항목]: 담당자정보, 성명, 유무선전화번호, 이메일주소
2. [수집 및 이용 목적]: 계약이행을 위한 업무연락 등

동의함 저장

협력사 기본정보 Q 조회 저장

협력사코드 **협력사 기본정보 내 영업/계약/세금계산서 담당자 연락처는 항상 업데이트!**
(돋보기 🔍 클릭 시 담당자 연락처 등록/수정이 가능합니다)

대표전화
우편물주소
Home Page scm.nsseshop.com 담보여부 고객부담배송여부 발송실적SMS발송여부

영업담당자 계약담당자 세금계산서담당자 미성숙 등록일자 2001-08-16

재무정보 재무 정보는 해당 화면에서 수정이 불가하며
수정 필요 시 [NICE시스템] – [게시판] – [자료실] 에서
'협력사 재무정보 변경 시 처리안내' 글 확인 후 서류를 발송해야 가능합니다.
>사업자등록증 정보변경: 변경된 사업자등록증 사본1부를 MD에게 메일로 발송
>결제계좌 변경: 결제계좌변경신고서1부, 통장사본1부, 인감증명서 원본1부를 MD에게 우편발송

출고지관리 출고지신규등록

출고지 번호	기본 출고지 여부	사용 여부	무용송부 여부	무용배금여부	우편번호	주소1	주소2	비고	출고 담당자면	센터 담당자면	담당자면
상품등록을 위해 출고지 신규등록을 누르고 택배정보(택배사, 신용코드 등)을 입력해주세요.											

※ 협력사의 상품 출고지 주소와 반품/AS출고/AS반품 주소가 **같을 경우**

‘출고지신규등록’ 에서 출고지 1개만 등록!

(예시)

상품 출고지, 반품지, AS출고, AS반품 모두 경기도 성남일 경우 ‘출고지신규등록’에서 경기도 성남 주소 1개 등록.


※ 상품 출고지 주소와 반품/AS출고/AS반품 주소가 **상이할 경우**

‘출고지신규등록’ 에서 주소를 각각 등록하시면 됩니다.

(예시)

상품 출고지는 경기도 성남, 반품지는 인천, AS출고/AS반품지는 서울 강남일 경우 ‘출고지신규등록’ 에서 총 3개의 주소지(성남, 인천, 강남)를 등록.

Ⅲ. 협력사 정보 등록 - 출고지 신규 등록

협력사관리 화면 오른쪽 하단 '출고지 신규등록' > 출고지등록관리 화면 에서
 돋보기  를 눌러 출고, 센터, AS담당자를 등록하고 필요 항목 입력 후 저장해주세요.
 (묶음배송, 무료배송가능금액, 묶음배송비 등 필요 항목 입력 후 저장)

출고지 등록관리
✕

출고지 정보


출고지번호	<input type="text"/>	기본출고지여부	<input type="checkbox"/>	사용여부	사용
출고담당자명	<input type="text"/>	센터담당자명	<input type="text"/>	AS담당자명	<input type="text"/>
주소	<input type="text"/>	우편번호	<input type="text"/>	담당자 연락처 등록 시 유선 연락처에 사무실 내선 또는 회사 대표번호를 입력해주세요.	
묶음배송여부	<input type="checkbox"/>				
비고	<input type="text"/>				

묶음 배송비 상단 ▾ +행추가 -행삭제

No.	묶음 배송비 구분	묶음 배송비 단위	배송비

하위밴더 상품코드조회

하위밴더	하위밴더 사용 시 담당자 전화는 휴대전화번호 입력!!	<input type="text" value="미사용"/>
담당자명	사용여부를 '미사용' > '사용' 으로 변경해주세요.	

택배사 연계 ① 수정 및 삭제는 해당 행을 더블클릭 해 주세요. 택배사연계 신규등록 

No.	택배사와 계약한 협력사의 사업자번호	택배사	신용코드번호	유효여부	직택배여부

택배로 배송되는 상품의 경우 '택배사연계' 를 완료해야
 상품등록이 가능합니다.
 '택배사연계 신규등록'을 클릭해 택배사 등록을 완료해주세요!

취소 저장

택배사 연계 ① 수정 및 삭제는 해당 행을 더블클릭 해 주세요. 택배사연계 신규등록 

No.	택배사와 계약한 협력사의 사업자번호	택배사	신용코드번호	유효여부	직택배여부
1	12345678901234567890	CJ대한 (숫자 8자리)	12345678901234567890	Y	<input type="checkbox"/>

택배사연계는 유효여부가 'Y' 일때 사용가능 합니다.
 ** 택배사와 계약한 사업자번호, 신용코드를 제대로 입력했음에도
 유효값이 'N' 일 경우 택배사 본사 담당자에게 확인해주시시오.

(** 택배사 담당자 연락처 확인은 화면 오른쪽 상단 'NS담당자확인' 에서
 담당자업무 '택배사' 클릭 시 회사 내선번호, E-mail 확인이 가능합니다.)

Ⅲ. 협력사 상품 등록

NICE 상단 [상품] - [상품정보관리] - [상품등록]에서 상품 신규 등록이 가능합니다.

■ 상품 등록

협력사	1002531	주식회사 우먼라이크	매체	Internet SB Internet	①매체 선택 후 필수입력항목 작성
상품등록전 확인하세요	[r]로 표시된 항목은 필수 입력 항목입니다. 상품등록 버튼을 클릭하면 모든 필수 조건을 체크하며, 등록이 되면 NS홈쇼핑 MD에게 미안합니다.				
상품분류					②상품분류 검색 후 해당되는 상품카테고리 선택
1. 상품분류 선택 방법	- 검색 부분에 값을 입력 또는 빈칸의 상태에서 찾기버튼을 클릭 - 즐겨 찾기 형태로 미리 등록해 놓은 상품분류를 선택 2. MD 이관된 상품은 상품분류 변경이 불가능합니다.				
상품명	임시상품코드	운송장명 - 송장발행 시 표기되는 상품명			
	상품명(한글 100자)	출고현장에서 오출고되지 않도록 정확히 입력!			
	운송장명(한글 25자)				
※ 인터넷 상품명에 질병 및 의약품 명칭 등 부당한 표현 사용시 행정처분 될 수 있습니다. 부당표현 확인은 상품>상품정보관리>NS물심의관리에서 확인하세요!					
협력사 상품 코드 모델명/검색Key	바코드				검색Key
※ 검색Key는 1개만 입력가능합니다. 검색 Key 항목또한 질병 및 의약품 명칭 등 부당한 표현 사용 시 행정처분 될 수 있습니다.					
배송 정보	고지	우송	택배사		
	출고지		배송정보 내 출고지는 [상품]-[협력사관리]-[협력사관리]에서 등록한 출고지에 한해 선택이 가능 (배송가이드 10page 참고)		
	반송지				
	AS 출고지				
	AS 반송지				
	상품 합포장 불가	<input type="checkbox"/>	약정기일	3	일
주문정보	환불형태	<input checked="" type="radio"/> 후환불 <input type="radio"/> 선환불			
	1회 최대 주문가능수량	> 후환불 : 반품접수일(D)+6 영업일 오전에 환불			
	고객 철회일	> 선환불 : 고객 반품접수와 동시에 환불처리			
	ARS 주문가능여부	- 무통장입금 → 즉시 환불			
		- 카드결제 → 카드사 취소처리			

Ⅲ. 협력사 상품 등록 - 기존 상품 복사 등록

[상품]-[상품정보관리]-[상품등록]에서 등록된 상품은 MD, QM(심의), SCM(배송), 영업지원 승인을 거쳐 **최종확정** 상태가 됩니다.

최종확정된 상품은 [상품]-[상품정보관리]-[변경요청관리]에서 확인되며 상품코드 더블 클릭 시 상품 복사 등록을 할 수 있습니다.

상품 등록/수정 팝업

협력사 [NS홈쇼핑] 주상호명 [주상호명] 키 [] 매체 [SB] 승인 상태 [최종 확정]

기본정보

상품분류 [패션] [여성의류] [여성정장] [블라우스]

상품명

입시상품코드	[]	NS상품코드	[34009515]	채널판매상태	[판매중]
상품명(한글 100자)	[NS홈쇼핑] 라워 티셔츠				
운송장명(한글 25자)	[NS홈쇼핑] 워 티셔츠				

1. NS 홈쇼핑의 한글은 유니코드 체계이므로 한글 한 글자당 3 Byte 처리됩니다. 2. 입시상품코드는 NS 홈쇼핑 MD가 승인되기 전에 부여되어 관리되는 코드입니다.
3. 인터넷 상품명 항목에 질병 및 의약품 명칭 등 부당한 표현을 사용할 경우 행정처분이 될 수 있습니다. 부당한 표현은 '상품>상품정보관리>NS몰심의를관리'에서

<상품 등록~승인~판매 프로세스>



담당 MD/QM(심의)/SCM(배송)/영업지원 승인이 완료되어야 최종확정 처리되며 판매가 가능합니다.
(승인상태는 [상품]-[상품정보관리]-[변경요청관리]에서 확인 가능)

Ⅲ. 협력사 상품 등록 - 상품 대량 등록

[상품] - [상품정보관리] - [상품대량등록]에서 상품 대량 등록이 가능합니다.

■ 상품 대량 등록

협력사

[검색창]

[검색창]

매체 Int
① 다운로드

상품 데이터 업로드

상품대량등록 파일

상품등록 이미지 파일

상품 파일 업로드

파일 찾기

이미지 파일 업로드

② 파일 작성 후 업로드

1. 상품대량등록파일, 상품등록 이미지 파일을 다운로드 합니다.
2. 상품대량등록 양식에 따라 필수 입력 값 작성 후 파일을 업로드 합니다.

▲	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	상품대량등록 양식(NICE)								
2	숫자(이 값과 해당 이미지 명과 일치해야 함)	상품분류체계 세분류 코드 참조	한글 100자 가능	한글 15자 영문 30자	MD 코드참조	S 특정 F 수수료	매입유형이 F 수수료 일 경우 입력	CMM 일반 ITG 무형	RTL 렌탈 GFT 기타 HPN 렌!
3	*일련번호	*상품 분류 체계	*상품명	*운송장상품명	*MD명	*매입유형	수수료율	*상품구성유형	유 (상품구
4	1	1346	nice_대용량데스트1	정관장 홍삼	11393	S		CMM	
5	2	1346	nice_대용량데스트2	홍삼골드 30포	11393	S		ITG	GFT
6									

※ 엑셀파일 작성 시 상품대량 등록화면 오른쪽 상단 '주요 코드값 조회'에서 항목별 코드 확인 후 각각의 숫자 코드를 정확히 입력 하시기 바랍니다.

※ 건강기능식품의 경우 최초등록 시 심의팀으로 광고심의필을 E-mail로 제출해야 합니다.

※ 상품등록이 되지 않거나 오류 발생 시 담당MD에게 연락 주십시오.

([게시판] - [NS담당자] 에서 상품 카테고리별 담당MD 연락처 E-mail 확인 가능)

Ⅲ. 협력사 재고등록 - TV방송재고 등록

계약서 전자서명 후 NICE상단 [물류]-[업체배송]-[재고수량등록] 에서 TV방송재고 등록 및 수정이 가능합니다.

재고수량등록 채팅상담 NS담당자확인 도움말

Q 조회 저장

TV방송재고 TV방송재고 선택

방송재고 [X]역셀다운로드

편성시작일시	상품코드	상품명	목표수량	방송전 판매재고		방송중 판매재고		분할출고	택배사	약정기일	재고여부	출고지시 예약		고객수취일	배송수단	MD	보관방법	상품대분류
				정상출고	분할출고	정상출고	분할출고					일	시간					
2024-01-29 11:25	3C		2,382	26	2,000	0			CJ대한	2	Y				택배직송			가정용품
2024-01-29 11:25	3C		4	0	1,000	0			CJ대한	2	Y				택배직송			가정용품

방송 PGM확인 후 '방송전 판매재고'와 '방송중 판매재고(정상출고)' 에 수량 입력 후 오른쪽 상단 '저장' 을 누르면 완료됩니다.

(예시1_ TV방송재고 등록 (편성재고))

재고수량등록 채팅상담 NS담당자확인 도움말

① TV방송재고 선택 Q 조회 저장

TV방송재고 TCOM방송재고 상품재고 SB재고

② 조회시 방송상품 확인가능

편성시작일시	상품코드	상품명	목표수량	방송전 판매재고		방송중 판매재고		분할출고	택배사	약정기일	재고여부	출고지시 예약		고객수취일	배송수단	MD	보관방법	상품대분류
				정상출고	분할출고	정상출고	분할출고					일	시간					
2024-01-29 11:25	3C		2,382	26	2,000	0			CJ대한	2	Y				택배직송	진체속	상운	가정용품
2024-01-29 11:25	35119979	클래스어림 000매트연대이퍼	0	1	1,000	0									택배직송	지체속	상운	가정용품

③ 편성상품 선택 후 아래 단품별 재고등록에서 방송전, 방송중 재고 입력

④ 방송전 판매재고는 매일 06시에 일괄 출고지시 됨.

선택	단품명	방송전 판매재고	방송중 판매재고 (정상출고)
<input type="checkbox"/>	클래스	26	2,000

- ④** 각각 재고수량 등록 후 오른쪽 상단 저장!
- 방송전 판매재고 : 방송 전 미리 주문이 가능한 수량
 - 방송중 판매재고 : 방송시간 중에 판매할 수량

※ 방송재고 분할출고(예약배송)등록은 먼저 담당 MD와 협의 후 필요 시 SCM팀 담당자에게 연락 주시기 바랍니다.

Ⅲ. 협력사 재고등록 - TCOM방송재고 등록

계약서 전자서명 후 NICE상단 [물류]-[업체배송]-[재고수량등록] 화면에서 TCOM재고 등록 및 수정이 가능합니다.

재고수량등록 채팅상담 NS담당자확인 도움말

TCOM방송재고 탭 선택 Q 조회 저장

TV방송재고 **TCOM방송재고** 상품재고 SB재고

CTCOM 방송재고 역설다운로드

편성시작일시	상품코드	상품명	목표수량	방송전 판매재고	방송중 판매재고	분할출고 가능	택배사	안전 기입 여부	재고 여부	출고지시 예약		고객수취일	배송수단	MD	보관방법	상품대분류
										일	시간					
2024-01-31 00:40	33...	워터약	156	4,480	0	0	롯데	2	N	2024-01-31	07:40	2024-02-02	택배직송			이미용

방송 PGM확인 후 '방송전 판매재고'와 '방송중 판매재고(정상출고)' 수량 입력 후 오른쪽 상단 '저장' 을 누르면 완료됩니다.

(예시2_TCOM 방송재고 등록 (편성재고))

재고수량등록 채팅상담 NS담당자확인 도움말

① TCOM 방송재고 탭 선택 Q 조회 저장

TV방송재고 **TCOM방송재고** 상품재고 SB재고 **② 조회시 아래 TCOM 방송상품 확인가능**

CTCOM 방송재고 역설다운로드

편성시작일시	상품코드	상품명	목표수량	방송전 판매재고	방송중 판매재고	분할출고 가능	택배사	안전 기입 여부	재고 여부	출고지시 예약		고객수취일	배송수단	MD	보관방법	상품대분류
										일	시간					
2024-01-23 03:20	3398	금자켓	156	0	510	0	CJ대한	2	Y	2024-01-23	07:40	2024-01-24	택배직송			패션

③ 편성상품 선택 후 아래 단품별 재고등록에서 방송전, 방송중 재고 입력

단품 별 재고등록(정상출고 가능수량)

① 방송전 판매재고는 매일 06시에 일괄 출고지시 됨.

선택	단품명	방송전 판매재고	방송중 판매재고 (정상출고)
<input type="checkbox"/>	...	26	2,000

- ④ 각각 재고수량 등록 후 오른쪽 상단 저장!
- 방송전 판매재고 : 방송 전 미리 주문이 가능한 수량
 - 방송중 판매재고 : 방송시간 중에 판매할 수량

※ 방송재고 분할출고(예약배송)등록은 먼저 담당 MD와 협의 후 필요 시 SCM팀 담당자에게 연락 주시기 바랍니다.

Ⅲ. 협력사 재고등록 - 전체 상품 재고 등록/수정

[물류]-[업체배송]-[재고수량등록] 화면에서 전체 상품의 재고 등록 및 수정이 가능합니다.



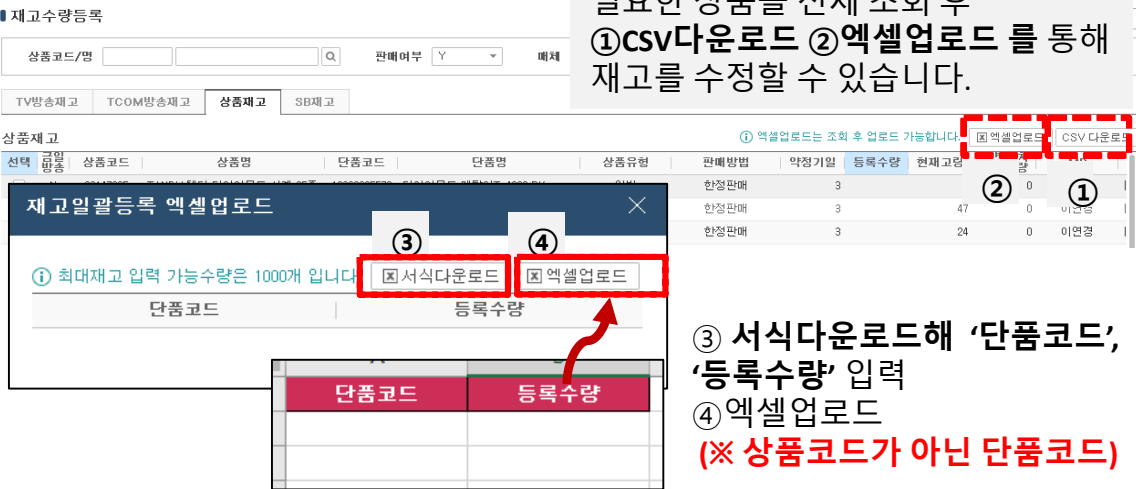
상품 코드, 상품명, 매체 등 상품 조회에 필요한 정보를 입력하고 상품이 조회되면 '등록수량'에 수량 입력 후 '저장'하시면 재고가 반영됩니다.

**** 미출고건이 있을 경우 재고 수량이 반영되지 않습니다. 출고 후 수정 부탁드립니다.**

(예시3_상품코드 개별 수정)



(예시4_상품재고 대량수정)



③ 서식다운로드해 '단품코드', '등록수량' 입력
④ 엑셀업로드
(※ 상품코드가 아닌 단품코드)

Ⅲ. 협력사 재고등록 - SB 상품 재고 등록

NICE상단 [물류]-[업체배송]-[재고수량등록] 화면에서 SB(Shopping Book 카탈로그) 재고 수정이 가능합니다.

재고수량등록

채팅상담 NS담당자확인 도움말

판매상태 전체 발행일시 202 SB재고 탭 선택

TV방송재고 TCOM방송재고 상품재고 SB재고

(예시5_SB재고 수정)

재고수량등록

채팅상담 NS담당자확인 ④ 저장

판매상태 전체 발행 ① SB재고 탭 선택 2024년 1월 VIP북 Q 전체 Q 조회 저장

TV방송재고 TCOM방송재고 상품재고 SB재고

② 카탈로그 조회 후 재고수정할 쇼핑북 선택 후 조회

No	카탈로그명	발행일	상품코드	재고	옵션관리
1	2024년 1월 VIP북	9334304	33855687	190	판매
2	2024년 1월 VIP북	9334304	33855687	186	판매

③ 재고수량 입력

※ 미출고건이 있는 경우 재고수량등록/수정이 불가하며

[물류]-[업체배송]-[배송현황] 화면에서 미출고건 출고 후 재고 등록이 가능합니다.

(미출고 확인 - 20p참고)

IV. 주문/출고/AS/반품 처리

#주문 #출고 #배송 #AS #반품 #CS처리

IV. 주문확인 - 전체 주문현황 조회

NICE상단 [주문]-[주문]-[주문현황조회] 에서 전체 주문접수건 확인이 가능합니다.

주문현황조회

채팅상담 NS담당자확인 도움말

조회일자 2024-01-29 채널 --전체-- 상품 판매 Status --전체-- 단품 판매 Status --전체-- Q 조회

협력사

주문현황 ① 조회결과는 조회일자 기준 -14일에 해당하는 데이터입니다. 인역셀다운로드

번호	상품코드	채널	상품명	상품판매Status	인터넷	단품명	약정기일	배송방법	주문접수건						결제완료건수		
									이전	01/26	01/27	01/28	01/29	소계	일반	지정일	
1	33842883	채널형 T-COM	(신입)채널형 T-COM	판매중	트	55	7	업체배송	0	2	0	0	0	0	2	0	0

※ 주문접수건은 무통장 입금(결제)되지 않은 상태로 고객이 5일내 미입금 시 주문이 “자동 취소” 됩니다.

주문접수단계에서 고객정보 확인은 불가하며 (주문접수 건수만 확인가능)

입금(결제) 후 출고지시가 되면

>> [물류]-[업체배송]-[배송현황] 에서 고객정보를 확인할 수 있습니다.

주문현황 내 주문접수건은 조회 당시 기준이며 실시간으로 취소, 결제가 이루어져 수량이 계속 변동됩니다.

(주문접수건수는 참고용으로만 봐주세요!)

• 주문~출고~배송완료 프로세스 참조



→출고지시 이후 배송현황화면에서 고객 배송정보 조회 가능

IV. 출고대상 확인 -배송현황 조회 (업체 배송)

NICE상단 [물류]-[업체배송]-[배송현황] 에서 출고대상건을 조회할 수 있습니다.

배송 현황

채팅상담 NS담당자확인 ① 도움말

출고지시일 2024-01-22 ~ 2024-01-29 당일 1주 1달 배송방법 --전체-- ② Q.조회 저장

합포장 --전체--

목록 ② (X) 엑셀다운로드

상품코드	상품명	단품코드	단품명	미출고현황					출고지시후 취소	출고완료	배송완료	가주문
				송장미발행				송장발행				
				계	지정일	맞교관	일반					
33802793	드점퍼	F	77	473	0	3	470	56	59	1,004	3,375	0
				0	0	0	0	0	0	0	1	0

미출고 현황 內 숫자 클릭 시 아래 화면에서 상세정보를 조회할 수 있습니다.

상세 조회 ① 저장할 데이터는 선택 체크박스를 선택해주시요. ② 품절로 저장시, 고객안내 후 취소 진행됩니다. (X) 엑셀업로드 (X) 엑셀다운로드

선택	배송	번호	출고지시일	고객수취일	출고완료일	배송완료일	택배사	운송장	배송지연카테고리	배송지연사유	사유상세	출고예정일
<input type="checkbox"/>		1	2024-01-25 05:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		2	2024-01-25 05:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		3	2024-01-25 05:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		4	2024-01-25 09:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		5	2024-01-25 11:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		6	2024-01-25 12:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		7	2024-01-25 12:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		8	2024-01-25 14:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		9	2024-01-25 16:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		10	2024-01-26 10:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		11	2024-01-26 12:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		12	2024-01-26 12:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		13	2024-01-26 13:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31

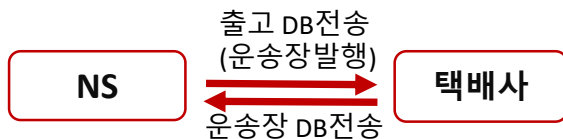
1. 배송방법 별 출고처리 프로세스

1) **배송방법-업체직송** : 협력사에서 고객정보를 엑셀로 다운받아 가공 후 이용하는 택배사 시스템에 로그인 해 송장을 출력하는 방식입니다.

송장 출력 후 협력사에서 송장 정보를 NICE시스템에 별도로 업로드해야 합니다.
(송장미등록 시 실제 배송완료 되었어도 매출확정이 되지 않습니다.)

2) **배송방법-택배직송** : 상품코드 內 등록된 택배사로 배송정보가 자동 전송되며 택배사 시스템에 적재된 데이터를 확인 후 송장을 출력하는 방식입니다.

송장발행 시 송장정보가 NICE시스템에 자동 업로드 되며 택배사 서버 상태에 따라 보통 20분~40분정도 소요됩니다. (협력사에서 별도 송장 등록이 필요 없음)



IV. 출고지연건 배송지연사유/ 출고예정일 등록

출고지연건 발생 시 협력사는 [물류]-[업체배송]-[배송현황] 에서 배송지연 사유 및 출고예정일을 등록해야 합니다.

(등록된 배송지연사유, 출고예정일을 토대로 고객에게 지연안내가 됩니다.)

②사유 입력 후 저장 저장

상세 조회 ① 저장할 데이터는 선택 체크박스를 선택해주세요. ① 정보 저장시, 고객안내 후 취소 진행됩니다. 국역셀입로 국역셀다운로드

선택	배송 완료	순번	출고지시일	고객수취일	출고완료일	배송완료일	배:택배사	운송장	배송지연카테고리	배송지연사유	사유상세	출고예정일
<input type="checkbox"/>		1	2024-01-25 05:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		2	2024-01-25 05:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		3	2024-01-25						상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		4	2024-01-25						상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		5	2024-01-25						상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		6	2024-01-25						상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		7	2024-01-25 12:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		8	2024-01-25 14:01	2024-02-01			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		9	2024-01-25 16:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		10	2024-01-26 10:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		11	2024-01-26 12:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		12	2024-01-26 12:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31
<input type="checkbox"/>		13	2024-01-26 13:01	2024-02-02			롯데		상품준비지연	상품입고지연		2024-01-31

**① 출고지연되는 주문건을 선택해
배송지연사유, 출고예정일 입력**

※ 등록된 출고예정일과 배송지연사유를 바탕으로 고객에게 지연 안내(SMS, 전화)가 나오니 신중하게 입력해주세요.

(약정기일내 정상출고일 경우 배송지연사유, 출고예정일을 입력하지 마세요!)

※ 배송지연사유(품질취소) 입력 시 상품이 즉시 판매중지 처리되며 결제가 취소됩니다.

※ '출고지시후 취소'는 고객의 요청으로 취소된 주문입니다.

상품이 출고 되었을 경우 협력사에서 자체적으로 택배반송 또는 회수 해야 합니다.

(택배반송 또는 회수처리가 되지 않을 시 당사 고객센터 1600-0038 로 ☎ 주세요.)

IV. NS몰 휴일등록(순차배송등록)

휴일등록은 [물류]-[업체배송]-[NS몰 휴일등록] 에서 등록/수정이 가능합니다.
전체상품, 출고지, 상품코드별 휴일 등록이 가능하며 출고지의 장기 휴가 또는
명절 전 조기 마감 시 사용하는 메뉴입니다.

■ NS몰 휴일등록(순차배송등록)

채팅상담 NS담당자확인 도움말

--전체-- [출고지] [시간 00] [휴무종료일] [조회] [신규등록]

휴일등록/관리 [삭제] [역셀다운로드]

선택 협력사코드 협력사명 상품코드 상품명 출고지번호 휴무시작일 (주문마감일) 휴무종료일 고객수취일 등록일자 승인

(예시1_ 출고지 1개 휴일등록하기)

■ NS몰 휴일등록(순차배송등록)

출고지번호/주: [출고지번호/주소] [상품코드/명] [Q]

①출고지번호 선택 후 돋보기를 클릭해
휴일 등록할 출고지를 선택하세요.

출고지번호/주: [1] [Q]

②출고지 선택 후 휴무시작일, 시간, 휴무종료일 입력 후
신규등록을 누르면 완료됩니다.

휴무시작일 [2024-02-14] [시간 07] [휴무종료일 2024-02-22] [조회] [신규등록]

출고지1번이 2024/02/14 오전7시부터 2024/02/22까지 휴무인 경우
아래와 같이 등록하면 됩니다.

출고지번호/주: [1] [대전 대덕구 읍내동 100번지 대한통운] [Q]

휴무시작일 [2024-02-14] [시간 07] [휴무종료일 2024-02-22] [조회] [신규등록]

이 때 02/14 오전 6시 59분까지 발생한 주문 건은 약정기일 2일일 경우 당일,
약정기일 3일일 경우 익일까지 출고해야 합니다.

휴일 동안 발생한 주문 건은 휴일 종료 후 일괄 출고하면 됩니다.

※ 휴일 등록 후 SCM담당자가 승인하면 휴일 등록이 완료됩니다.

SCM담당자 승인 후에는 협력사에서 휴일 수정이 불가능합니다.

수정이 필요할 시 SCM담당자에게 연락 주십시오.

IV. AS현황 확인 및 처리방법

NICE상단 [물류]-[업체배송]-[AS현황] 에서 AS상세 사유 확인 및 처리가 가능합니다.
 AS일 선택 후 조회 시 접수일자별로 AS건을 확인할 수 있습니다.
 ※ 매일 확인, AS접수일 1달 조회를 권장 드립니다.

AS 현황

처링상담 NS담당자확인 도움말

AS 접수일 2023-12-30 ~ 2024-01-30 당일 1주 1달 전체 Q 조회

AS현황

① AS진행건 숫자 클릭
 >> AS상세현황 조회 가능

지역별다운로드

접수일	전체 건	AS 진행				AS 완료건		
		수분출고	선수거후처리	수거처리	수분출고	수거처리	수거완료	
계	12	2	2	0	0	0	10	
2023-12-30	1	0	0	0	0	0	1	

② AS ID 더블클릭
 >> 고객 AS상세내용 확인가능

지역별다운로드

AS ID	AS등급	출고지시일시	AS출고송장	수거지시일시	AS반품송장	AS상태	유상여부	주문번호	인수자명	상품코드	상품명
23123000033	부분맞교환	2024-01-01 05:00				완료	N			32	타탈치마메김편츠2종
24010300412	선수거후처리	2024-01-05 05:00		2024-01-03 03:00		완료	N			32	싱크안감목폴라2종

AS수정

AS 현황

③ 접수내용 확인 후 AS출고/반품 처리하면 AS가 완료됩니다.
 (처리내역을 상세히 적어주시면 고객응대에 도움이 됩니다.)

처리단계	출고지시일	수거지시일	주문일자	주문번호
진행	2024-01-29 05:00	2024-01-30 03:00	2024-01-25	

단품코드	단품명	상품코드	상품명
IF	FREE		종

접수내용

AS번호	NS호소평	상태	협력사(출고)	협력사(수거)
240127000172	[부분맞교환] 그린 1종만 교환요청	진행 출고		

출고 [출고상태: 출고완료]

담당자	처리일시	처리내역	택배사	운송장정보
	2024-01-29 13:43	출고	롯데	

수거 [수거상태: 수거지시]

담당자	처리일시	처리내역	택배사	운송장번호
			롯데	

IV. 반품 확인 및 처리방법

NICE상단 [물류]-[업체배송]-[반품현황] 에서 반품 확인이 가능합니다.

수거지시일 선택 후 조회 시 일자별 반품접수건을 확인할 수 있습니다.

※ 반품사유는 CS(소)분류로 확인이 가능하며 상세반품사유확인은 1600-0038 ☎ 주십시오.

반품현황

조회일자 수거지시일 2024-01-25 ~ 2024-02-01 당일 1주 한달 --전체--

배송방법1 업체배송 배송방법2 --전체-- 환불형태 --전체--

현황 상세 조회

상품명	단품명	반품미처리현황				완료	수거불필요	수거지시 후 취소
		개	송장미발행	수거중	입고(환불미처리)			
조회건수	222	816	187	541	88	993	12	3
시즌4	첫	10255094	1	0	1	0	0	0

1. 송장미발행 : 수거송장 미발행 상태 (이용중인 택배사에 수거 독촉 필요한 상태)

2. 수거중 : 상품 수거집화되어 협력사로 배송중인 상태

3. 입고(환불미처리) : 후환불 상품에 한함.

1) 수거 송장 有 - 상품수거완료일(D) + 1 영업일 오전 환불처리

2) 수거 송장 無 - 수거지시일(D) + 6영업일 오전 환불처리

※ 수거지연사유 환불 보류 입력 시 + 2 영업일 이후에 환불 처리되며 이미 환불 완료된 건에 대해서는 환불 보류 처리가 불가능합니다.

(예시1_수거지연사유 입력 예시)

반품현황

조회일자 수거지시일 2024-01-25 ~ 2024-02-01 당일 1주 한달 --전체--

배송방법1 업체배송 배송방법2 --전체-- 환불형태 --전체--

현황 상세 조회

수거지연사유 선택 후 저장

선택	량	CS(소)	배송방법1	배송방법2	택배사	운송장	택배사상단	수거지연사유	수거지연상세사유	배달송장번호	원주문번호
<input type="checkbox"/>	1	고객사유	업체배송	택배직송	롯데			반품완료			
<input type="checkbox"/>	1	중앙/수량	업체배송	택배직송	롯데	04703200005		반품완료/환불확정			
<input type="checkbox"/>	1	소재/재질	업체배송	택배직송	롯데			환불보류			
<input type="checkbox"/>	1	고객사유	업체배송	택배직송	롯데			고객부재		04564000005	
<input type="checkbox"/>	1	개봉전반품요청	업체배송	택배직송	롯데			지정일			

※ 선환불 상품의 경우 고객 반품접수와 동시에 환불 됩니다.

선환불/후환불 여부는 반품현황 화면 내 '환불형태' 에서 확인 할 수 있습니다.

IV. CS현황조회 – CS 전산이관 처리

전산이관된 CS는 [주문]-[CS] -[CS현황조회] 에서 확인할 수 있습니다.
일자별로 접수된 CS진행/완료건을 확인할 수 있습니다.

CS 현황 조회

채팅상담 NS담당자확인 도움말

접수일자 2024-02-01 ~ 2024-02-01 당일 3일 1주 2주 1개월 조회조건 전체 협력사

숫자클릭 시 상세내역 확인가능

접수일	CS이관	CS답변	CS완료
합계	18	9	12
2024-02-01	18	9	12

>고객불만번호 클릭 시 CS상세내용 확인 가능

No.	고객불만	이코드	상품명	단품명
1			커스타일러	: 정당187 무선 해

CS 접수내용을 확인한 후 '처리내용' 에 답변을 작성하고 '저장'을 누르면 CS가 완료 됩니다.

'저장' 시 NS상담사에게 처리내용이 이관되며 저장 후 수정/삭제/변경이 불가하므로 신중히 처리해주시요!

처리내용 수정 또는 추가 내용 전달이 필요할 경우 CS담당자에게 유선연락 부탁드립니다.
([게시판]-[NS담당자관리]에서 상품별 상담사 확인가능.)

담당자 ESCM 처리일시 처리내용 **저장**

V. 대금 정산

#정산 #정산일정 #정산기준

V. 대금 정산 - 프로세스

1. 주문접수~배송처리~정산 프로세스



- 상품공급금액 정산 (서비스/무형 제외 일반 상품)
- 위탁 수수료 정산 (일부 서비스/무형상품에 한함)
- 지불 금액 정산
- 증빙(세금계산서, 입금표)교부
- 대금 지불

2. 상품거래형태

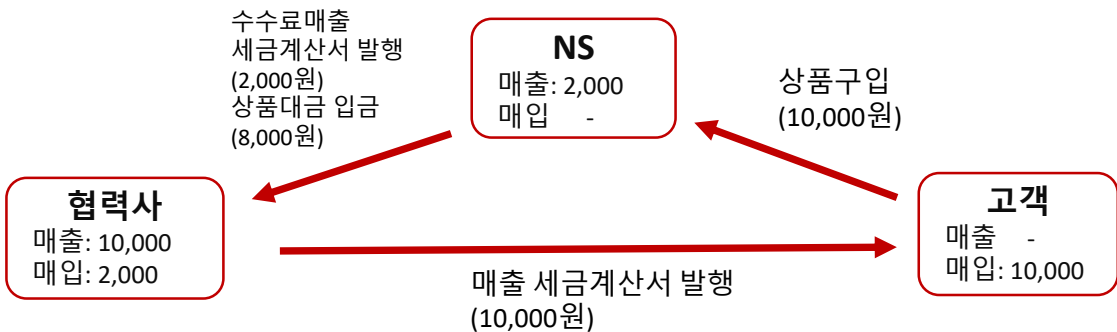
- 1) 매입/매출방식 - 특정매입거래, 직매입거래, 주문제조거래
(서비스/무형상품을 제외, 일반상품)

(예시) 원가 7,000원 / 매가 10,000원 상품 거래 시



- 2) 수수료 매출 방식 - 위수탁판매거래 (서비스/무형상품)

(예시) 매가 10,000원 / 수수료율 20% (2,000원) 거래 시



3. 상품대금 정산기준

정산 기준	카테고리	차수	매출기간	정산일자	입금일자
10/10	대분류 기준 식품 (농산/수산/축산)	수시지불1차	당월1일 ~10일	당월11일	당월20일
		수시지불2차	당월11일 ~20일	당월21일	당월 말일
		정기지불	당월1일 ~말일	익월 초	익월10일
30/20	대분류 식품 외	정기지불	당월1일 ~말일	익월 초	익월20일

4. 상품 거래금액 확인

1) 매입/매출방식 (서비스/무형 제외한 모든 일반 상품)

① 거래금액확인 : NICE시스템 [정산 - 매입/매출거래- 거래명세서] 에서 확인

② 거래명세서 오픈 : 매월 1일 (휴일여부와 상관없음)

③ (세금)계산서 공급가액 계산 : 1일~말일까지의 거래금액

(배송완료금액에서 반품금액을 제외한 금액)

④ (세금)계산서 발행일시 : 월 1회, 월 합계 세금계산서 역발행 (공급자 : 협력사)

- 제휴물 판매 외 일반 협력사 : 매월 2영업일 오후 발행

- 제휴물 판매 협력사 : 매월 3영업일 오후 제휴물과의 정산보정 후 발행

* 휴일 등에 따라 발행일시가 상이하오니

매월 NICE시스템 [게시판 - 공지사항] 의 정산일정을 확인해 주십시오.

⑤ (세금)계산서 처리

- 텍스빌(nseshop.taxbil365.com)에 접속 후 처리

※ NICE시스템 [상품 - 협력사관리 - 협력사관리] 에 등록된

세금계산서 담당자의 이메일로 (세금)계산서 발송

※ 전자(세금)계산서 처리기한은 매월 NICE시스템 [게시판 - 공지사항]에

공지되며 처리기한을 경과할 경우 상품대금의 지급이 전액 보류 됩니다.

4. 상품 거래금액 확인

2) 수수료매출 방식(서비스/무형상품에 한함)

① 위탁수수료 금액 확인 :

NICE시스템 [정산 - 위수탁거래 - 수수료정산] 에서 확인

② 수수료정산 오픈 :

매월 정산완료 후 (NICE시스템 [게시판 - 공지사항] 정산일정 참고)

③ 세금계산서 공급가액 계산 : 1일~말일까지의 "판매금액 x 수수료율"

④ 세금계산서 발행일시 :

정산 마감 후 매출 세금계산서 발행일정에 따라 발행 (공급자: NS)

⑤ 세금계산서의 처리 : 텍스빌(nseshop.taxbil365.com)에 접속 후 처리

V. 대금 정산 - 상품대금 지불금액 확인

1. 수시지불

상거래 관행상 빠른 자금회전이 필요한 상품(농산/수산/축산 1차식품)에 대해 월(月) 중 대금정산을 실시하는데 이것을 '수시지불' 이라고 합니다.

1) 수시지불 종류

정산기준	차수	정산단위	매출기간	정산일자	입금일자
10/10	1차	10일	1일~10일	매월 11일	매월 20일
	2차		11일~20일	매월 21일	매월 말일

※ 정산일자가 휴일일 경우 다음날 정산됩니다.

※ 입금일자가 휴일일 경우 전일 입금됩니다.

2) 정산기준 금액

세금계산서를 미교부한 상태에서 정산하므로

VAT별도 순 판매원가("배송완료금액" - "반품금액")로 정산됩니다.

3) 지불금액의 계산

$$(\text{지불금액}) = (\text{순 판매원가}) - (\text{보류금액}) - (\text{기타매출보류액}) - (\text{선지급액})$$

4) 보류금액

결제금액의10%, 매출기간동안 발생된 winwin특약방송수수료,

ARS금액 협력사 부담금 등

5) 수시지불금액 확인 : NICE시스템 [정산 - 수시지불] 에서 확인

V. 대금 정산 - 상품대금 지불금액 확인

2. 정기지불

상품 및 정산기준에 관계없이 전 협력사 상품에 대해 월(月) 단위로 당월 1일~말일 실시하는 대금정산

1) 정기지불 종류

정산기준	정산단위	매출기간	정산일자	입금일자
10/10	10일	1일~말일	익월 초	익월 10일
30/20	1개월	1일~말일	익월 초	익월 20일

※ 입금일자가 휴일일 경우 전일 입금됩니다.

2) 정산기준금액

월 합계 세금계산서가 교부되므로

VAT포함 순 판매원가("배송완료금액" - "반품금액")로 정산됩니다.

3) 정기 지불금액의 계산

$$\begin{aligned} \text{(지불금액)} &= \text{(전월보류금액)} + \text{(공급가액)} + \text{(부가세)} - \text{(수시지불액)} - \\ &\quad \text{(선지급액)} - \text{(당월보류금액)} - \text{(기타공제금액)} - \text{(물류비대행지급액)} \end{aligned}$$

4) 보류금액 및 공제금액

기본 보류 및 추가 보류가 적용

매출기간동안 발생한 winwin특약방송수수료 등, 업체 부담비용을 상품대금에서 공제

5) 정기지불금액 확인 : NICE시스템 [정산 - 정기지불] 에서 확인

3. 공제 및 보류금액

1) 공제금액

순번	공제항목명	내용	정산기간	증빙
1	Winwin특약광고	방송편성에 부과되는 정액수수료	당월1일~ 당월 말일	세금 계산서
2	재방송수수료	심야(새벽2시~6시) 재방송시 부과되는 수수료	당월1일~ 당월 말일	
3	자동주문전화할인	상품판매 촉진을 위한 프로모션비	당월1일~ 당월 말일	
4	쇼핑북(카탈로그) 광고비	NS쇼핑북 상품 광고비	쇼핑북 발행월	
5	쇼핑몰특약광고	입점수수료 및 특정페이지 상품노출시 발생하는 수수료(쇼핑몰 특약수수료)	당월1일~ 당월 말일	
6	패널티	배송지연 시 부과되는 배송지연금 (약정일 초과 시 부여)	전월 1일~ 전월 말일	입금표
7	물류비 대행지급액	상품출고/반품/AS택배비, 합포장인력비, 포장재사용, 입고운송료 등	전월 26일 ~당월25일	

※ 물류비 대행지급액 中 “포장재사용”은직접 운영사 LGL로 입금하셔야 합니다.

2) 보류금액

①반품유보금액(정산 시 반영, (공급가액) x (반품율))

직전 3개월 반품율을 계산하여 5% 단위로 구간설정해 적용하는 보류금액

(예시) 직전 3개월 반품율 1% 일 경우 → 반품율 5% 적용

직전 3개월 반품율 33% 일 경우 → 반품율 35% 적용

②추가 반품유보금액(정산 후 반영)

- 세금계산서 기일내 미처리시 상품대금 전액보류

※ NICE시스템 [게시판 - 공지사항]에 매월 공지되는 일정 내 완료 必

2) 보류금액

② 추가 반품유보금액(정산 후 반영)

- 반품대비 보류 (30/20만 해당)상품대금 입금일 전 "1일~입금전일" 까지 "반품금액" > "매출" 인 경우 상품대금의 일부 지급 보류.

(예시) 3월 30/20 정산기준 입금일은 4월 20일

4월1일~ 4월 18일동안 반품금액이 매출보다 클 경우 상품대금 일부보류.

- 기타 보류금액(정산 후 반영)

채권 가압류(법원 압류명령에 의한 보류), 부도 및 폐업, MD요청 보류 등

4. 보류 금액의 지불

1) 반품유보금액

① 10/10 정산

익월 정산시 익월 상품대금에 포함되며

NICE시스템 [정산 - 정기지불]의 전월보류금액 항목에 표시

(예시)

1월 발생한 반품유보금액은 2월 정기지불 상품대금에 포함되어 3/10 지급.

② 30/20 정산

익월 정산시 익월 반품금액 및 공제금액을 차감한 금액을 익월 10일 지불

(예시)

1월 반품유보금액은 2월 정기지불반품금액 및 공제금을 차감 후 3/10 지급.

4. 보류 금액의 지불

2) 추가 반품유보금액 - 세금계산서 미처리 보류

① 10/10 정산

세금계산서 처리가 확인되면 상품대금 지급 월의 말일에 지급.

(예시)

1월 정기정산분 세금계산서 **기한내** 처리 시(정상) → 2월 10일 입금

1월 정기정산분 세금계산서 **기한 이후** 처리 시(지연) → 2월 말일 입금

② 30/20 정산

세금계산서 처리가 확인되면 상품대금 지급 월의 익월 10일에 지급

③ 반품대비 보류

익월 정산종료 후 (-) 금액 발생 후 (-)금액과 상계하여 익월 10일에 지급

3) 기타 보류금액 : 보류 해제 요청에 따라 지급

V. 대금 정산 (증빙확인 : 세금계산서)

1. 세금계산서 수신 담당자 확인 및 수정

[상품] - [협력사관리] - [협력사관리] 화면에서 협력사 기본정보에 등록된 세금계산서 담당자의 E-mail로 세금계산서가 송부됩니다.

담당자 정보가 미기입되거나 오등록 되었을 경우 세금계산서 처리가 지연 되오니 꼭 미리 확인하시기 바랍니다.

■ 협력사 관리 채팅상담 NS담당자확인 도움말

▶ 협력사 담당자 정보를 아래와 같이 수집 이용함에 동의합니다. 동의할 저장

1. [수집항목] : 담당자정보, 성명, 유무선전화번호, 이메일주소
2. [수집 및 이용 목적] : 계약이행을 위한 업무연락 등

협력사 기본정보 조회 저장

협력사코드	100000	협력사명	(주)엔에스쇼핑				
대표전화	02 6336 1234	대표FAX	031 6944 8102	대표HP		거래여부	<input checked="" type="radio"/> 거래중 <input type="radio"/> 거래중단
우편물주소	463-400	우편번호찾기	경기 성남시 분당구 삼평동	629번지 판교세븐번처빌리 1단지			
Home Page	nice.nsmall.com	담보여부	<input type="checkbox"/>	고객부담배송여부	<input type="checkbox"/>	방송실적SMS발송여부	<input type="checkbox"/>
영업담당자	...	계약담당자	...	세금계산서담당자	미등록	등록일자	2001-08-16

돋보기 **클릭 시 담당자 등록/수정 가능**

2. 세금계산서 처리 (nshop.taxbil365.com)

[정산 - 매입/매출거래 - 거래명세서] 화면 (세금)계산서처리(텍스빌) 클릭

■ 거래명세서 채팅상담 NS담당자확인 도움말

정산년월 조회

제목 : 상품매출(NS매입) 전자세금계산서 서명요청
- 귀사의 일익 번창하심을 기원합니다.
- 다음과 같이 당월 거래확정내역을 통보하오니 확인 후 당사 전자세금계산서 사이트에 접속하시어 전자서명 해주시기 바랍니다. ("(세금)계산서 처리(텍스빌)" 클릭)

공급자	공급받는자
사업자번호 <input type="text"/>	사업자번호 <input type="text"/>
상호 <input type="text"/> 대표자 <input type="text"/>	상호 (주)엔에스쇼핑 대표자 조할목
사업장주소 서울 <input type="text"/> 100(한강로27가)	주소 경기도 성남시 분당구 판교로228번길 15(삼평동,판교세븐번처빌리1단지(엔에스쇼핑동))
업태 <input type="text"/> 업종 제조/도매	업태 TV 홈쇼핑 업종 소매

매입유형별 거래금액 **(세금)계산서처리(텍스빌)**

3. 텍스빌 세금계산서 처리 방법

① 신규 사업자의 경우 회원가입 후 로그인

기존 가입 사업자의 경우 ID/비밀번호 입력 후 로그인 하시면 됩니다.

② 로그인 후 "협력사가입" 을 별도로 해야하며 "협력사가입" 이 된 사업자에 한해 발급수수료가 면제됩니다. (발급 수수료 비용 NS부담)

NS홈쇼핑 전자세금계산서

TaxBill365+ 전자세금계산서 휴폐업조회 전용사이트 공동인증

①

아이디로그인 인증서로그인

아이디 입력 비밀번호 입력

로그인

아이디저장

회원가입 > 아이디/비밀번호찾기 >

관리자 : 미성욱

비회원 조회하기

비회원 대상 세금계산서 발행확인 공간입니다.

②

협력사가입 >

공지사항

국세청 홈택스 시스템 긴급 점검 안내 공지(11/10)	2023-11-08
TaxBill365 홈페이지 점검 안내 공지(10/26)	2023-10-23

V. 대금 정산 (증빙확인 : 세금계산서) 서명방법

※ 텍스빌 최초 가입 시 전자세금계산서 환경 설정 방법
(세금 계산서 국세청 전송타입 설정방법)

TaxBill 365+

전자세금계산서
전자발주
금융자산현황
휴 · 페업조회
이용가이드
전용사이트
포인트충전

① 텍스빌 로그인 후 전자세금계산서 선택

전자세금계산서 환경 설정

- 부가세법 개정에 따라 전자세금계산서를 국세청에 전송할 경우 **발급일자 기준 발급일 다음날** 까지 국세청으로 전송되어야 합니다.
- 국세청에 전송할 세금계산서의 **발급일자 (전자서명일자)**는 반드시 익월 10일 이내의 자료만 가능하며 익월 10일 이후 자료를 국세청에 전송할 경우 미교부 가산세 부과대상이 됩니다.
- **먼저 계산서의 경우 2014년은 국세청 전송 의무대상이 아닙니다.**

매출세금계산서 국세청전송 시점 설정

가산세 부담위험을 최소화 하기 위해 세금계산서 발급 및 국세청 전송을 작성일자 기준 익월 6일 이내로 권장합니다.

본 타입 선택 시 발급 예정인 세금계산서 내용이 공급받는자에게 이메일로 전송되며, 공급받는자는 접수 또는 접수거절 처리를 할 수 있습니다.

이후 공급자는 접수 건에 대해 전자서명 후 국세청에 전송하며, 정상적으로 발급된 전자세금계산서는 공급받는자에게 이메일로 전송됩니다.(접수 거절 건은 직계가능)

*** 예약발급(발급예정)인 세금계산서 내용은 전자서명을 하지 않은 문서이므로, 공급자는 공급받는자의 접수 처리 이후 반드시 수기 전자서명하여 국세청에 전송해야 합니다. 만약 미발급 또는 미전송으로 인한 불이익이 발생할 경우 책임은 고객사에게 있습니다.**

후 국세청에 전송됩니다(국세청 권장옵션)

③ 국세청 즉시전송

매출세금계산서 국세청전송 시점 설정

2015년 7월 1일부터 전자계산서 발급의무 제도가 시행 됨으로 법인사업자는 국세청 전송의무 대상입니다.

본 타입 선택 시 발급 예정인 계산서 내용이 공급받는자에게 이메일로 전송되며, 공급받는자는 접수 또는 접수거절 처리를 할 수 있습니다.

이후 공급자는 접수 건에 대해 전자서명 후 국세청에 전송하며, 정상적으로 발급된 전자계산서는 공급받는자에게 이메일로 전송됩니다.(접수 거절 건은 직계가능)

*** 예약발급(발급예정)인 계산서 내용은 전자서명을 하지 않은 문서이므로, 공급자는 공급받는자의 접수 처리 이후 반드시 수기 전자서명하여 국세청에 전송해야 합니다. 만약 미발급 또는 미전송으로 인한 불이익이 발생할 경우 책임은 고객사에게 있습니다.**

시 국세청에 전송됩니다 (법인사업자 의무전송)

③ 국세청 즉시전송

계산서 발급 후 국세청에 전송하지 않습니다.

확인 후 저장!

② 발행설정 선택

MAIL 전송 관련 설정

E-MAIL 전송시 거래처(공급받는자) 접수 여부

보안메일 사용여부

사용함 사용 안 함

"사용함" 선택 시 공급받는자는 예약발급 세금계산서에 대해 수신받은 Email에서 바로 접수처리를 할 수 있으며, "사용안함" 선택 시 공급받는자는 Taxbill365 로그인 후에만 접수처리를 할 수 있습니다.

사용함

저장

4. 역발행 세금계산서 발행 방법 (매출 - 역발행요청 조회에서 확인 후 전자서명)

① 텍스빌 로그인 후 전자세금계산서 선택

② 매출 - 역발행요청조회 선택

③ 작성일자는 정산일을 고려해 선택 후 조회

④ 세금계산서가 조회 후 선택 해 하단 '발행' 후 공인인증서로 전자서명하면 완료 됩니다. (세금계산서 더블클릭 시 상세내역 확인가능)

5. 세금계산서 처리

1) 매출(NS매입) 세금계산서 교부

- ① (+) 세금계산서 교부 : 일반 세금계산서 발행 (NS에서 역발행)
 - > NS : 세금계산서 역발행 시 협력사 세금계산서 담당자에게 E-mail전송
 - > 협력사 : 텍스빌 접속 후 로그인 해 공인인증서를 이용하여 전자세금계산서 발행
- ② (-) 세금계산서 교부 : 수정세금계산서 발행 (협력사에서 정발행)
 - > NS : 수정세금계산서 발행요청 안내 E-mail 전송
 - > 협력사 : 안내에 따라 텍스빌에 접속 후 수정세금계산서 발행
- ③ 계산서 : 일반/수정계산서 발행 (세금계산서와 동일)



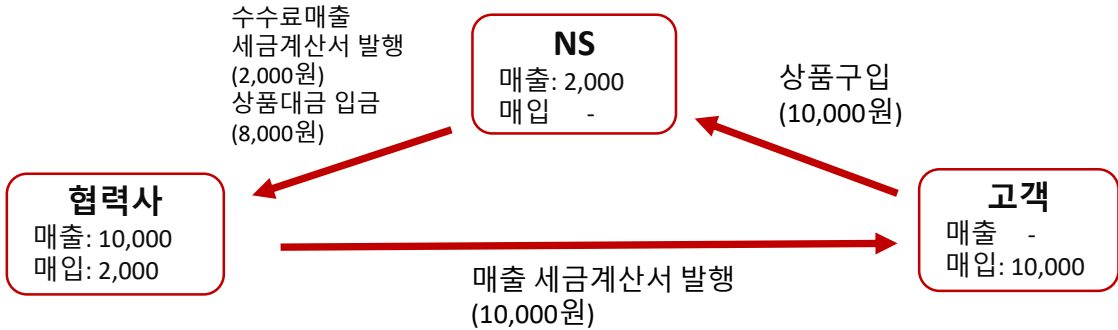
5. 세금계산서 처리

2) 매입(NS매출) 세금계산서 교부:일반/수정 세금계산서 발행(NS에서 정발행)

> NS : 기존과 같이 NS에서 정발행해 세금계산서 담당자에게 E-mail전송

> 협력사 : 이전에는 발행된 세금계산서에 대해 승인 절차를 거쳤으나

현재는 승인절차 없음 (발행된 세금계산서 확인 후 출력해 사용)



V. 대금 정산 (증빙확인 : 입금표)

세금계산서가 발행되지 않는 공제금액 및 별도입금분에 대해 입금표가 발행됩니다.

1. 입금표 발행항목

- 1) 배송지연금 (정산 > 정기지불 '유보공제내역')
상품 약정기일 초과에 의한 CS비용 등 손해금에 대해 발행.
- 2) 물류비 대행지급액 (정산 > 정기지불 '물류대행지급액')
협력사 요청으로 발생한 '택배사-협력사 물류비 대지급' 계약에 근거해 NS가 택배사로 지급한 금액에 대해 발행. (상품대금에서 차감)
- 3) 배송비 (정산>배송비지불)
고객부담 배송비 (유료배송 상품, 도서산간 추가배송비용 등)에 대해 발행
- 4) CS비용 지불 (정산 > CS비용 지불)
고객 강성CS해결 과정에서 발생한 비용. NS가 협력사로 보상하는 비용에 대해 발행.
(CS접수일자 기준 전월 21일~ 당월 20일 발생한 비용에 대해 익월 20일 입금)
- 5) 제휴비용 지불 (정산 > 제휴 비용 지불)
제휴사 상품 오노출 등의 사유로 발생한 비용.
제휴사가 협력사로 보상하는 비용에 대해 발행.
(제휴사 정산완료일 기준 전월 1일~말일 발생한 비용에 대해 익월 20일 입금)

(입금표 예시)

입금표 (공급받는자보관용)			
No. 2024-02-28		귀하	
공 급 자	등록번호	[Redacted]	
	상호 (법인명)	[Redacted]	
	사업장주소	[Redacted]	
	업태	[Redacted]	
작성		금액	세액
년	월	일	
2024	01	31	123,000
합계		123,000	
내용		2024년 01월 배송비	

VI. 준법/개인정보보안

#공정거래 #법률지원센터 #채권채무양도
#개인정보보호법 #개인정보관리

1. 공정거래법

1) 금지되는 행위?

불공정거래행위 전반으로 부당한 거래거절, 차별취급, 경쟁사업자 배제 (염가/고가매입), 부당한 고객유인, 거래강제, 거래상 지위남용, 구속조건부거래 사업활동 방해 등
(만약 1차 협력사의 2차 협력사에 대한 불공정거래행위가 있는 경우 NS는 1차 협력사와의 거래거절이 가능합니다.)

※ NS가 협력사에 대해 불공정행위를 하는 경우
협력사는 NS에 대해 이의제기 및 공정위 신고가 가능합니다.

2. 대규모유통업법

1) NS의 협력사에 대한 의무

- 계약서면 교부 및 수량기재
- 상품대금 감액금지 및 지급기한의 준수
- 부당반품 금지, 판촉비용 부담전가 금지
- 경영정보 및 경제적이익 제공요구 금지 등

3. 기타 법령상 의무

1) 전자상거래법

- 통신판매업 신고의무 및 통신판매업자 표시 의무
- 소비자 청약철회권 제한금지
- 청약철회권/계약해제권 행사 방해금지
- 허위/과장/기만적 소비자 유인 및 거래 금지

2) 표시광고법

- 거짓/과장/기만/비방 표시 광고 금지
- 부당한 비교 표시광고 금지

3. 기타법령상 의무

3) 약관규제법

- 사업자 면책조항 금지(무효)
- 과중한 손해배상예정액 금지(무효)
- 급부 내용의 일방적 결정/변경/중지 금지(무효)

4) 기타법령

- 소비자기본법, 할부거래법, 하도급법, 방송법, 방송심의규정, 상품소개/판매방송 심의규정, 전자상거래등 상품정보제공 고시, 중요한 표시광고사항 고시, 소비자분쟁 해결기준 등

※ 협력사가 각종 법령을 위반하여 소비자와 분쟁, 행정제재 등이 발생 해 NS에 손해가 발생할 경우 NS는 협력사와의 거래거절 및 손해배상청구가 가능합니다.

VI. 준법 – 법률지원센터

협력사에서 법령과 제도에 대한 의문 발생 시 ‘법률지원센터’ 를 통해 해결할 수 있습니다.
NICE시스템 [메인화면]의 하단 ‘법률지원센터’ 에서 법률자문의뢰서를 작성하면 됩니다.
(공정거래법, 대규모유통업법, 민법, 상법 등)



법률지원센터

법률 자문 의뢰서 닫기

공정거래법, 대규모유통업법, 민법, 상법 등 모든 법령의 해석 및 적용과 관련하여 궁금하신 사항은 아래 법률자문 의뢰서 작성을 통하여 (주)엔에스쇼핑 준법지원팀에 문의해 주시기 바랍니다.
고객서비스 민원은 서비스 전담부서(080-500-7700)로 연락 주시기 바랍니다.

의뢰인 인적사항 ① 의명 문의를 원하시는 경우에는 헬프라인(윤리경영 질의하기)을 이용해 주시기 바랍니다.

회사명	<input type="text" value="주식회사 우먼라이프"/>	성명	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	전화	<input type="text"/>

법률자문 의뢰사항

자문유형 공정거래 윤리경영 기타업무

사실관계

법적 쟁점 (문의사항)

① 작성공간이 부족하시면 파일을 첨부해 주시기 바랍니다.(3MB 이하).

파일첨부 파일추가 삭제

의뢰인의 정보를 아래와 같이 수집/이용함에 동의합니다.

- 수집항목: 의뢰인 성명, 회사명, 이메일주소, 유무선전화번호
- 수집 및 이용 목적: 법률자문 처리
- 보유기간: 수집일로부터 1개월
- 미동의 시 법률자문 의뢰서 발송이 제한됩니다.

동의함 동의안함

임시저장 발송

VI. 준법 – 분쟁조정제도, 헬프라인, 연계편성 강요 금지

1. 분쟁조정제도

협력사에서 불공정거래로 인한 분쟁 발생 시 조정을 신청할 수 있는 제도
공정거래위원회의 시정조치, 하도급 분쟁조정 협의회 등을 통해 해결이 가능합니다.

2. 헬프라인

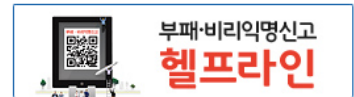
윤리적 기업문화 조성과 내/외부 감시기능강화를 위한 내부 신고제도
모든 신고 및 접수 절차를 IP추적차단 기술이 적용된 ‘케이휘슬’ 시스템을 사용하여
신고자의 익명성이 보장됩니다.

1) 신고대상행위

직무관련 금품, 향응수수/요구/약속행위, 직무상 부정청탁행위
불공정한 거래계약 행위, 기타 업무상의 부조리 행위

2) 헬프라인 이용

- ① NICE시스템 內 메인화면 하단 배너 ‘헬프라인’ 클릭
- ② NS홈쇼핑 헬프라인 페이지



<http://pr.nsmall.com/index.do> 접속 해 아래 헬프라인배너 클릭 해 내용 작성

※신고대상행위를 제보해 위반사항이 밝혀질 경우 제보협력사에
무료방송 1회 혜택이 제공될 수 있습니다.

3. 연계편성 강요 금지

1) 연계편성 정의

지상파나 종편pp의 건강(기능)식품을 소개하는 프로그램과 인접한 시간대에
홈쇼핑 채널에서 동일 혹은 유사한 상품을 판매하는 방송

2) 연계편성이 시청자 및 회사에 미치는 영향

- 시청자 : 상품의 효능이 실제보다 과장되게 인식되어 합리적 선택을 방해하고
시청자 권익을 침해할 수 있음.

- 회사 : 과장된 효능을 기대한 시청자가 상품을 구매했으나 상품효과가 기대보다
미비할 경우 고객의 신뢰가 저하될 수 있음.

※ NS에서 연계편성 강요 시 헬프라인으로 제보 부탁드립니다.

VI. 준법 (채권/채무 - 채권양도)

1. 발생 사유 : 사업자명/사업자번호 등 사업자등록증 내 주요사항 변경 시
합병 또는 영업양수도, 특정 금전채권 양도 등 발생 시

2. 필요 서류 (최근 3개월내 발급한 원본서류 제출)

- 양수/양도인측 (양수/양도 각각 필요한 서류)
 - ▷ 사업자등록증명원
 - ▷ 법인등기부등본(개인사업자일 경우 주민등록등본)
 - ▷ 법인인감증명서(개인사업자일 경우 개인인감증명서)
 - ▷ 사용인감계 (사용인감 사용시에만 제출)
- 양수인측 추가 필요서류
 - ▷ 통장사본

※ 협력사에서 채권양도 필요 시 담당MD와 사전협의 후

NICE시스템 내 채권채무양수도 통지서를 작성 해 주십시오.

채권채무양수도 통지서는 수신자-담당MD 성함을 적어 내용증명으로 보내고
필요 서류 전체를 준비해 담당MD에게 우편 등기로 보내시면 됩니다.

3. 채무 불이행 처리 프로세스

1) NS에 대한 채무불이행 발생 시

계약체결 시 협력사에서 보증보험 가입 → 채무불이행 발생 → 협력사의 자체 변제
(MD의 변제촉구) → 보증보험금 청구 → **거래중단 등 조치 가능**

2) 제 3자에 대한 채무불이행 발생 시

제 3자로부터 채권가압류 등 결정문 접수 → 협력사에 대한 지급보류(공탁포함) →
채권자(제3자)의 지급요청 → 요건 검토후 지급 → **거래중단 등 조치 가능**

1. 개인정보 보호 원칙

1) 개인정보 수집 시

- 서비스제공에 필요한 최소한의 정보만을 수집(불필요한 정보 수집 금지)
- 법령에서 허용한 경우를 제외하고 주민등록번호 수집금지
- 이용자의 사상/신념 등 사생활을 현저하게 침해할 우려가 있는 민감정보는 원칙적으로 수집금지

2) 개인정보 이용 시

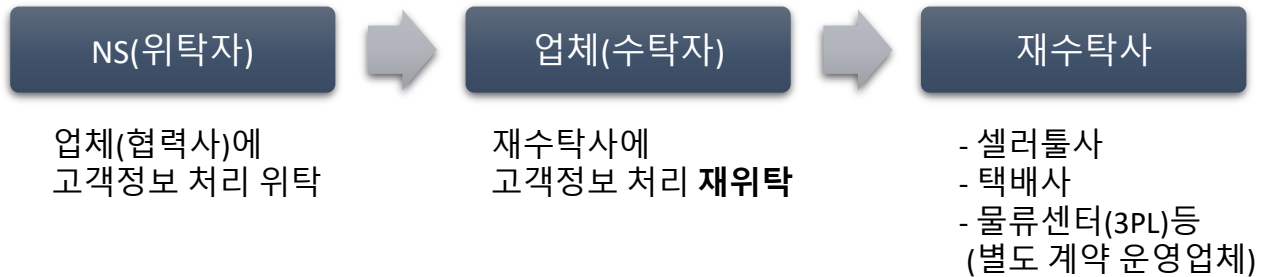
- 이용자로부터 동의받는 목적 외 이용 금지
- 동의없는 고객의 개인정보 제3자 제공 금지
- 수신동의 없는 고객에게 광고성 정보 전송 금지

3) 개인정보 파기 시

- 수집/이용 목적 달성, 보유기간 경과 시 지체없이 복구/재생 불가능하게 파기

2. 개인정보 재위탁 동의

재위탁에 대한
NS 동의 필요



※ 개인정보보호법 제 26조 6항에 의거 개인정보 재위탁 동의가 필요.

수탁자는 위탁받은 개인정보의 처리 업무를 제 3자에게 다시 위탁하려는 경우에는 위탁자의 동의를 받아야 합니다.

VI. 개인정보보호 재위탁 동의 (필수작성)

개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) 법령에 따라 NS홈쇼핑의 고객정보를 제3자에게 위탁하는 경우에는 반드시 NS홈쇼핑의 동의를 받아야 합니다. 이를 위반하여 NS홈쇼핑의 동의 절차를 진행하지 않고

제3자에게 다시 위탁하게 되는 경우에는 2천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다.

NICE 시스템 [게시판] - [개인정보 재위탁 동의요청] 메뉴에서 반드시 동의 요청해 주시기 바랍니다.

재위탁 사업자명 : 개인정보를 재위탁할 업체의 명을 입력
(eg. 택배사)

재위탁 사업자번호 : 재위탁할 업체의 사업자번호 입력

재위탁 업무내용 : 내용 확인 후 선택
선택사항이 없는 경우 기타 선택 후 수기 입력

재위탁 시작일자~종료일자 : 재위탁을 진행할 기간 입력

재위탁 상태 : 현재 거래중일 경우 '위탁중' 선택

① 신규요청 클릭

② 개인정보 재위탁 동의 상세내용 작성 후 요청

번호	재 위탁 사업자명

재위탁 사업자명	<input type="text"/>
재위탁 사업자번호	<input type="text"/>
재위탁 목적	주문이행(배송 등)
재위탁 업무 내용	택배사 등을 통한 상품 배송 업무
재위탁 시작일자	2024-04-01
재위탁 종료일자	2024-05-01
재위탁 상태	위탁중
상태 변경일자	20240401

VI. 개인정보보호 현장점검 보안컨설팅 진행

※ 개인정보 보호법에 근거해 개인정보보호 현장점검 보안컨설팅을
(사)개인정보보호협회(OPA)와 매년 진행하고 있습니다.

(점검기간 매년 3월~, 상세 일정은 게시판 - 공지사항 확인)

(사)개인정보보호협회에서 협력사로 방문일정 유선 협의 후 사업장에 직접 방문해
현장점검 및 보안컨설팅을 진행하는 방식입니다.

본 개인정보보호 보안 컨설팅이 원활하게 진행될 수 있도록 협조 부탁드립니다.

- 문의

(사)개인정보보호협회 강승우과장(02-550-9554)

NS홈쇼핑 정보보호팀 이규형과장 (02-6336-1372)

FAQ

#자주하는 질문 #항상헛갈려요

Q. 월 말에 상품을 출고하였는데 정산에 포함되지 않았어요!!

A. 매출전환은 상품 출고 기준이 아닌 고객에게 상품이 '배송완료' 되는 시점이 기준! 월말 출고건은 익월 정산에 포함됩니다.

Q. 세금계산서 금액과 입금액이 다릅니다.

A. 세금계산서는 거래금액 (입고-반출금액) 으로 계산되며 지불 금액의 경우 판매금액(배송-반품 금액)으로 계산됩니다.

또한 광고비등 공제 및 보류 금액이 있는 경우 차감되어 지급되므로 정기지불 내역을 꼭 확인하셔야 합니다.

Q. 왜 매출 세금계산서의 부가세가 공급가액의 10%가 안되나요?

A. 부가세는 전체공급가액의 10%로 계산되지 않고 상품별로 10%부가세 계산 후 이를 모두 합산합니다.

Q. 정산 계좌가 변경되었어요. 어떻게 변경하나요?

A. 재무정보 변경 시 NICE시스템 - 게시판 - 자료실 의 '협력사 재무정보 변경안내' 글 확인 후 증빙 서류를 보내주시면 됩니다.

증빙서류 발송 시 담당MD명을 꼭 확인 후 입력해서 등기발송 부탁드립니다.

Q. 정산예정금액을 확인하고 싶어요.

A. [정산] - [매입/매출거래] - [매출거래 매출현황] 에서 확인이 가능하며 유보금 등 보류 금액이 있는 경우 차감되어 지급됩니다.

Q. 품질이 발생했어요 어떻게 처리하나요?

A. NICE시스템 [물류] - [업체배송] - [배송현황] 화면에서 품질 건을 찾아 배송지연사유 - 품질 - 품질취소 입력 후 저장하시면 주문이 취소처리 됩니다.

Q. 택배사가 변경되었어요.

A. NICE시스템 협력사관리(10p 참고)에서 출고지에 택배사를 등록/변경하고 신용코드연계 작업이 완료되면 MD또는 SCM팀 담당자에게 요청해 기존 등록된 상품택배사 정보를 일괄 변경하시면 됩니다.

Q. 재고수정이 안됩니다.

A. 먼저 NICE시스템 [물류] - [업체배송] - [배송현황] 화면에서 출고지연건이 있는지 확인하고 [물류] - [업체배송] - [재고수량등록] 화면에서 상품코드를 검색해 재고수량을 입력하시면 됩니다.

미출고건이 없음에도 재고 수정 불가 시 SCM담당자에게 연락 주시면 됩니다.

Q. 출고지가 변경되었어요.

A. 변경된 출고지를 [상품]- [협력사관리]-[협력사관리]에서 등록/수정하고 담당 MD, SCM담당자에게 연락해 기존 등록된 상품 정보의 변경을 요청해 주시면 됩니다.

Q. 택배사 파업으로 발송이 지연될 것 같아요.

A. NICE시스템 [물류] - [업체배송] - [배송현황] 화면에서 지연예정인 주문건에 대해 배송지연사유, 출고예정일을 입력 후 저장해주세요. 저장해 주신 정보를 토대로 고객들에게 지연안내가 됩니다.

Q. 발송재고 수정이 안됩니다.

A. 발송재고는 발송당일 협력사에서 수정이 불가합니다. 수량 변경 필요할 경우 담당MD또는 SCM담당자에게 연락 부탁드립니다.

Q. NS홈쇼핑에서 문자를 받았어요. 어떻게 처리 하면 될까요?

[Web발신]
[NS홈쇼핑]CTCOM 02월24일 편성된
(주)NS홈쇼핑 방송의 준비수량을 등록해 주세요

> 물류-업체배송-재고수량등록 에서
편성상품 확인 후 재고를 입력 하세요

[Web발신]
[NS홈쇼핑]2건 금일 미출고시 패널티 발생!!
NICE에서 확인 후 꼭 출고바랍니다.

> 물류-업체배송-배송현황 에서
미출고건 확인 후 출고하시면 됩니다.
(등록된 송장 배송추적되는지 확인필요)

[Web발신]
[NS홈쇼핑]02월23일 발주내역73건!
NICE에서 취소량 확인 후 출고바랍니다.

> 물류-업체배송-배송현황 에서
출고수량 확인 후 출고 하시면 됩니다.
(출고 불가 시 배송지연사유 등록)

[Web발신]
[NS홈쇼핑]골든카*호(33558702)의
재고수량이 5개 이하입니다. 확인바랍니다.

> 물류-업체배송-재고수량등록 에서
재고를 추가 입력 하시면 됩니다

[Web발신]
[NS홈쇼핑]미출2건 발생. 배송현황에서
고객수취일 경과건에 지연사유 등록 요망!

> 물류-업체배송-배송현황 에서
미출고 확인 후 빠른 출고 부탁드립니다.
(출고지연될 경우 배송지연사유 입력)

Q. 고객이 단순변심으로 반품했어요. 반품택배비는 어떻게 되나요?

A. 상품기술서내 반품배송비를 등록했을 경우 단순변심에 의한 반품 시 고객이
택배비를 부담하게 됩니다.

결제된 배송비는 [정산]- [배송비지불]에서 확인해주시시오.

Q. 담당MD가 누구인지 모르겠어요

A. [게시판] - [NS담당자]에서 담당MD 확인이 가능합니다. 상품카테고리별 담당자가 리스트업 되어있고 클릭시 회사 내선, E-mail을 확인할 수 있습니다.

Q. 전자서명이 안돼요.

A. 범용공인인증서가 아닐경우 전자서명이 불가합니다.

범용공인인증서가 맞는지 확인 후 전자서명 부탁드립니다.

지속될 경우 영업지원팀 담당자에게 연락주시면 됩니다.

연락처를 모르실 경우 NICE시스템에 접속해 채널톡으로 문의주시면 알려드려요!

Q. 고객이 취소요청 했는데 출고되었어요

A. 배달된 송장을 토대로 택배사에 택배반송 접수 하시면 됩니다.

고객 취소건은 [물류]-[업체배송]-[배송현황] 화면 조회 시 출고지시 후 취소에서 상세 내역 확인이 가능합니다.

Q. 고객 CS관련해서 요청할 게 있어요!

A. 고객CS관련 응대는 개인정보보안 이슈로 1600-0038 ☎ 로만 접수가 가능합니다.

CS전산이관건의 경우 주문 - CS현황에서 내용을 최대한 자세히 적어주시고

기타 고객문의건의 경우 1600-0038 ☎ 부탁드립니다.

Q. 담당자가 변경되었어요.

A. 출고 및 계약, 영업담당자 변경은 [상품]-[협력사관리]-[협력사관리]에서 수정이 가능합니다. 돋보기를 클릭 해 담당자 성함, 연락처를 등록/수정해주세요.

감사합니다.