

MP平台规则解读

MP供应链

2023.01

CONTENTS

目录

- 1 常见考核及注意事项
- 2 积分管理与违规单系统
- 3 学习资料与渠道

1

常见考核及注意事项

- 订单管理
- 售后管理
- 客服工单
- 商品管理

1

常见考核及注意事项

- ✓ 订单管理
- 售后管理
- 客服工单
- 商品管理

1.1 订单管理

1.1 发货揽收考核时效

发货：交易达成后**24小时**内将订单发货的快递运单号上传至唯品会系统（以唯品会系统内记录的出库时间为准）；

揽收：交易达成后**24小时**内消费者可以查询到订单的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统揽收时间为准）；

特殊：定制、预售、海淘及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，**适用其承诺或约定**。

物流时效参考：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=206> 中第三章 3.4条 2023年《唯品会开放平台发货时效》。

1.2 违规处罚

店铺每周及时揽收率	考核规则（2021.5.1后）
及时揽收率 < 90%	一般违规扣6分
98% > 及时揽收率 ≥ 90%	一般违规扣3分
及时揽收率 ≥ 98%	免除处罚

1.1 订单管理

1.3 疫情地区订单管理政策

疫情区域

平台每天通过商家后台公告更新最新疫情地区

无需报备

收货地址为疫情地区
自动延长发货时效
解封后72H内完成发货/揽收

可报备

发货地址为疫情地区
其他疫情地区
提供政府管控公告/文件证明

- 订单报备操作指引: https://edu.vip.com/?p=6218&_ppp=2ae482abef

1.1 订单管理

2.1 发票考核时效

客户要求开具的发票，需在订单有揽收信息后48小时内商家后台（SUP）上传发票信息，节假日顺延。

补开/重开订单需在客户申请后48小时内上传。

考核标准：考核时效内未上传/超时上传均属于违规（上传成功发票状态为“已开具”）

2.2 违规处罚

30元/单

备注：海淘无发票要求不作考核。

1.1 订单管理

2.3 发票上传：商家后台-交易履约管理-发票管理

➤ PDF电子发票上传：

导出“未开具”状态订单明细——点击导入下载模板，填写后导入——查询“开具中”订单点击上传PDF电子发票；

➤ 电子发票链接导入：导入模板表格添加PDF发票下载链接，导入后无需再上传。

商家需及时处理以下状态订单：

商家需及时处理“未开具/开具中/开具失败”订单。电子发票违规申诉要求详见：[电子发票违规申诉证明](#)

发票列表 税率信息维护 店铺运营税率维护

自动开票服务 无需人工，更高效，更准确

订单号： 申请时间：2019-10-17 16:17:55 - 2019-10-24 16:17:55

发票状态： 是否补开： 是否红冲：

1. 使用第三方托管自动开票的商家，开票失败可点击导入按钮手动上传发票。
2. 手动上传时，电子发票如果无法提供合法的url格式文件，可以上传pdf格式，两种格式任选一种即可。

操作	订单号	下单时间	发票抬头	开票内容	纳税人识别号	发票状态	备注	更多信息
<input type="button" value="上传"/>	191	2019-10-19 12:05:28		1. 图		已开具	普通	查看
		2019-10-24 10:29:18		1. 安		未开具	普通	查看

1.1 订单管理

3. 订单监控

目前主要监控发货、售后情况；发票、工单监控功能正在规划中

唯品会 商家平台 消息中心 32 考试系统 唯品学院 规则中心 商家App

首页

快捷菜单 账号管理 店铺信息 发货管理

交易履约管理 发货中心 售后管理 订单列表 订单报管

商品管理 发布新商品 商品列表 商品体检 商品素材 商品回收站

运营中心 营销活动 营销返点 店铺装修 唯品会入驻 营销工具

物流管理 配送区域 仓库管理 物流综合管理

店铺中心 店铺信息 违规信息 账号管理 财务中心 店铺域名 店铺设置

数据服务 魔方罗盘 市场

特色服务

售中履约监控 售后履约监控

实时数据 刷新 更新时间: 2020-11-10 10:00 导出 下载中心

严重告警 一般告警 正常监控

超时未发货	一般超时未发货	严重超时未发货
0	-	-

即将超时未揽收	超时未揽收	一般超时未揽收	严重超时未揽收
0	-	-	-

超7天未签收	超承诺时效未送达
0	-

订单量	超时未发货	超时未揽收	咨询投诉率	投诉率
0	-	-	-	-

魔方罗盘 市场

订单监控

1.1 订单管理

4.MP异常单流程：订单超过预计发货/揽收时间48小时仍未发货、未揽收，将自动触发异常单给商家核实，商家需24小时内处理回复。

- 超时未回复且未处理

- 回复【不可发货/揽收】

- 回复【可发货/揽收】但超24小时未完成

对于未发货未揽收商品

系统将自动生成工单，由唯品会客服回访会员取消订单，由此产生的赔偿由商家承担。

备注：若异常单处理过程中，订单状态变为：已揽收、已签收、已拒收、已完成、已取消时异常单将自动关闭，不会触发取消工单

严重超时订单取消赔付标准及考核

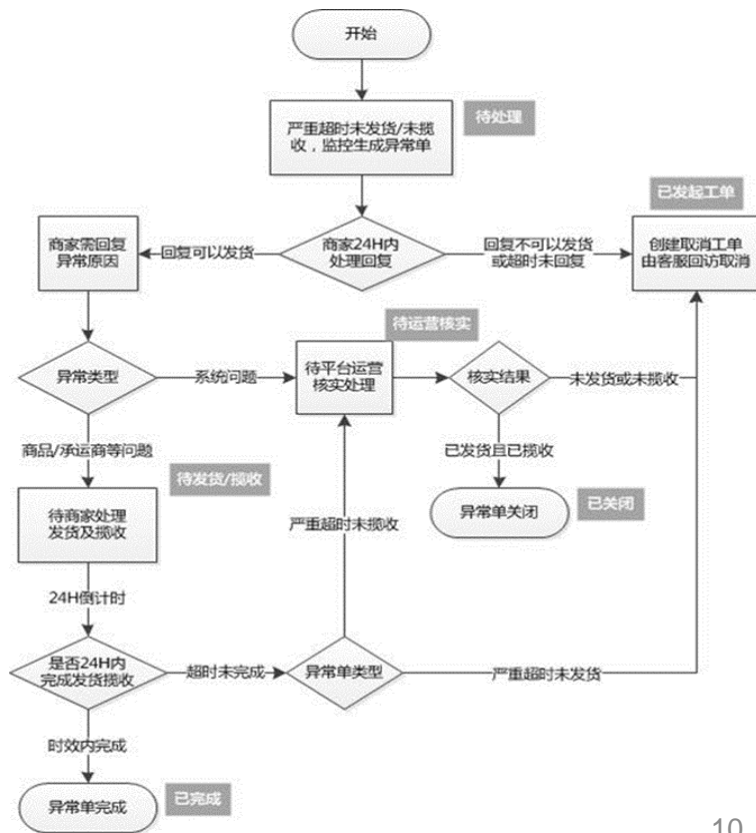
取消订单的赔偿标准

- 1、50元以内商品金额，补偿10元
- 2、50-150元商品金额，补偿30元
- 3、150元以上商品金额，补偿50元

若以上方案仍未能解决消费者问题，需参考唯品会意见（按照订单金额的30%赔付给会员，最高不超过500元）对消费者作补偿，以提高消费者购物体验，解决消费纠纷。

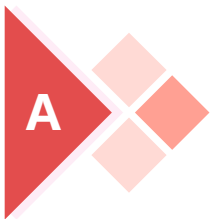
4.2.3 由于商家自身原因造成的取消订单，月取消订单量≥30单，追加店铺屏蔽3天处罚。每月初出上月的取消单数据，考核数据出具后次日开始屏蔽店铺。

异常单处理流程图



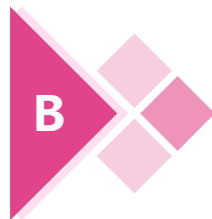
1.1 订单管理

5. 注意事项



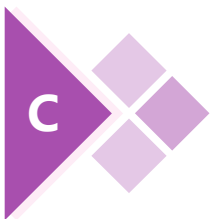
订单报备

- 揽收时效内进行报备。
- 进行二次报备的订单，需要在首次报备的预计发货时间内操作。



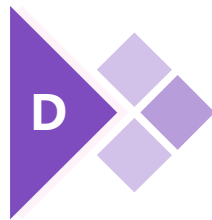
拆包发货与合并发货

- 如果订单只有一个SKU，且下单数量为1的（比如套餐），拆包时必须使用同一承运商。ISV选择？
- 合并发货条件：收件人信息一致，且均为免邮费订单。



取消单

- 订单未发货，客户申请即取消并退款（特殊品类？）；
- 订单已发货，审核时间24H，超时自动**通过**



发票申诉

- 特殊情况需要保留证明，在违规单中申诉。
- 不支持报备。

1.1 订单管理

5. 注意事项

B

拆包发货与合并发货

- 如果订单只有一个SKU，且下单数量为1的（比如套餐），拆包时必须使用同一承运商。

ISV选择？

- 合并发货条件：收件人信息一致，且均为免邮费订单。

订单管理 / 售前订单 / 发货

订单号: 20...462

单包裹发货 多包裹发货

请选择承运商

请选择

首页

快捷菜单

- 单列表
- 账号管理
- 辅信息
- 发票管理
- 交易履约管理
- 单列表
- 发货中心
- 票管理
- 售后管理
- 单客服
- 订单报备
- 商品管理
- 发布新商品
- 商品列表
- 商品体检
- 商品素材
- 商品回收站
- 运营中心
- 辅装修
- 物流管理
- 仓库管理
- 配送区域
- 物流综合管理
- 辅中心
- 辅信息
- 违规信息
- 号管理
- 财务中心

批量发货 补发漏发

1、请先下载批量发货模板，按要求录入订单发货信息后，再导入系统批量发货；

2、承运商名称需要与订单列表发货界面中的承运商名称一致；

3、有特殊需求的商家，单SKU仅1件商品情况下需要拆包裹发货时，其中一个运单的数量填1，其余运单的数量填0；

4、多包裹发货时，每个包裹一行数据，每行对应一个运单号。

批量发货操作

下载批量操作模板

点击下方批量操作模板，请按模板要求导入文件



批量发货

点击导入批量发货文件
已导出订单首次发货
只能上传.xlsx、.xls文件



导入结果

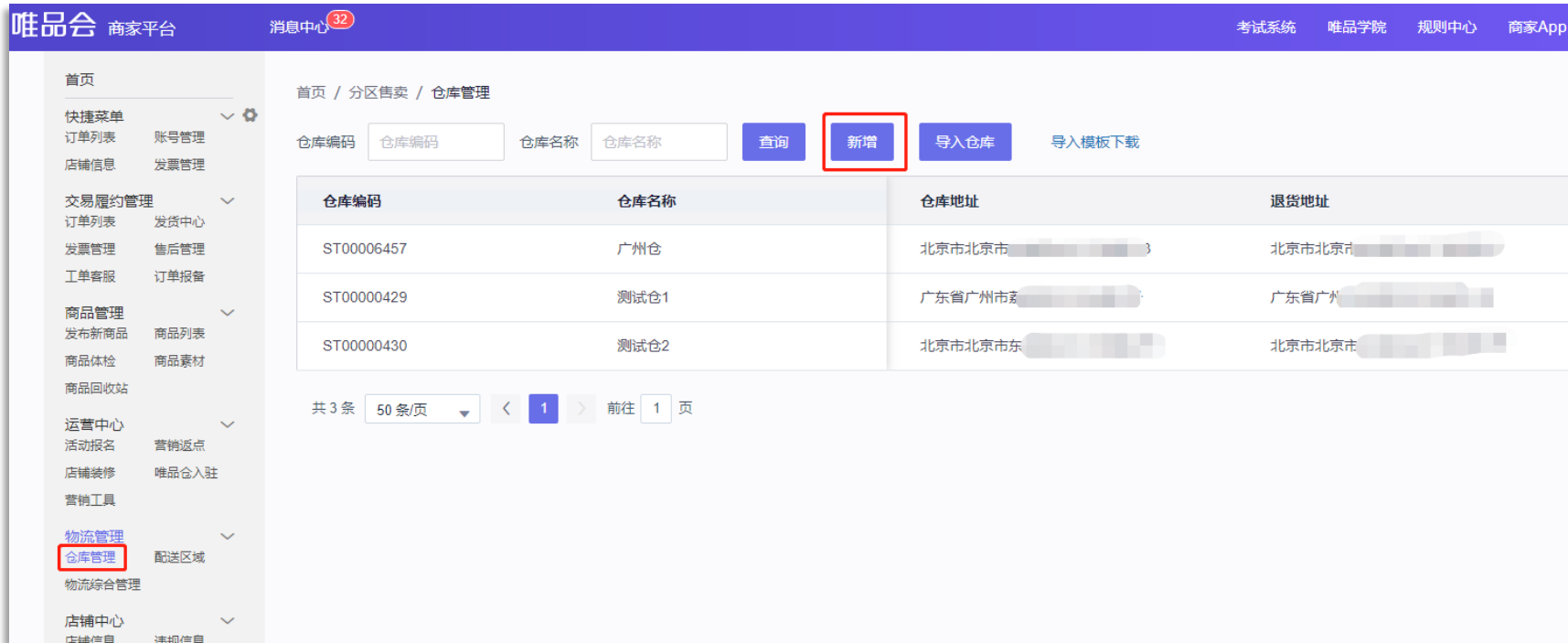
订单号	承运商	运单号	SKU编码	数量	发货类型	货代公司
16040878374814	XX快递	121212	DCTSKU1454066464710BEG	1	一次性发货	
16040878374814	XX快递	120000	DCTSKU1454066464710BEG	0	一次性发货	

1.1 订单管理

6.1 其他考核点-发货仓信息维护

只需要维护发货仓库地址即可，不需要配置配送区域。

首次发现未维护，警告；第二次发现，扣6分；第三次，扣25分，并屏蔽店铺。



唯品会 商家平台 消息中心 32 考试系统 唯品学院 规则中心 商家App

首页 / 分区售卖 / 仓库管理

仓库编码 仓库名称 [查询](#) [新增](#) [导入仓库](#) [导入模板下载](#)

仓库编码	仓库名称	仓库地址	退货地址
ST00006457	广州仓	北京市北京市	北京市北京市
ST00000429	测试仓1	广东省广州市	广东省广州
ST00000430	测试仓2	北京市北京市东	北京市北京市

共 3 条 [<](#) [1](#) [>](#) 前往 页

快捷菜单

- 订单列表 账号管理
- 店铺信息 发票管理
- 交易履约管理
 - 订单列表 发货中心
 - 发票管理 售后管理
 - 工单客服 订单报备
- 商品管理
 - 发布新商品 商品列表
 - 商品体检 商品素材
 - 商品回收站
- 运营中心
 - 活动报名 营销返点
 - 店铺装修 唯品仓入驻
 - 营销工具
- 物流管理
 - [仓库管理](#) 配送区域
 - 物流综合管理
- 店铺中心
 - 店铺信息 违规信息

1.1 订单管理

7. 操作手册及指引

- 订单监控操作手册：https://edu.vip.com/?p=6080&_ppp=14142c0d14
- 订单报备操作指引：https://edu.vip.com/?p=6218&_ppp=2ae482abef
- 订单管理、异常单、发票管理操作手册：https://edu.vip.com/?p=2412&_ppp=a9fa5820e0
- 发货仓库信息配置（链接课件的第一部分）：https://edu.vip.com/?p=5250&_ppp=38e2221315

1

常见考核及注意事项

- ✓ 订单管理
- ✓ 售后管理
- 客服工单
- 商品管理

1.2 售后管理

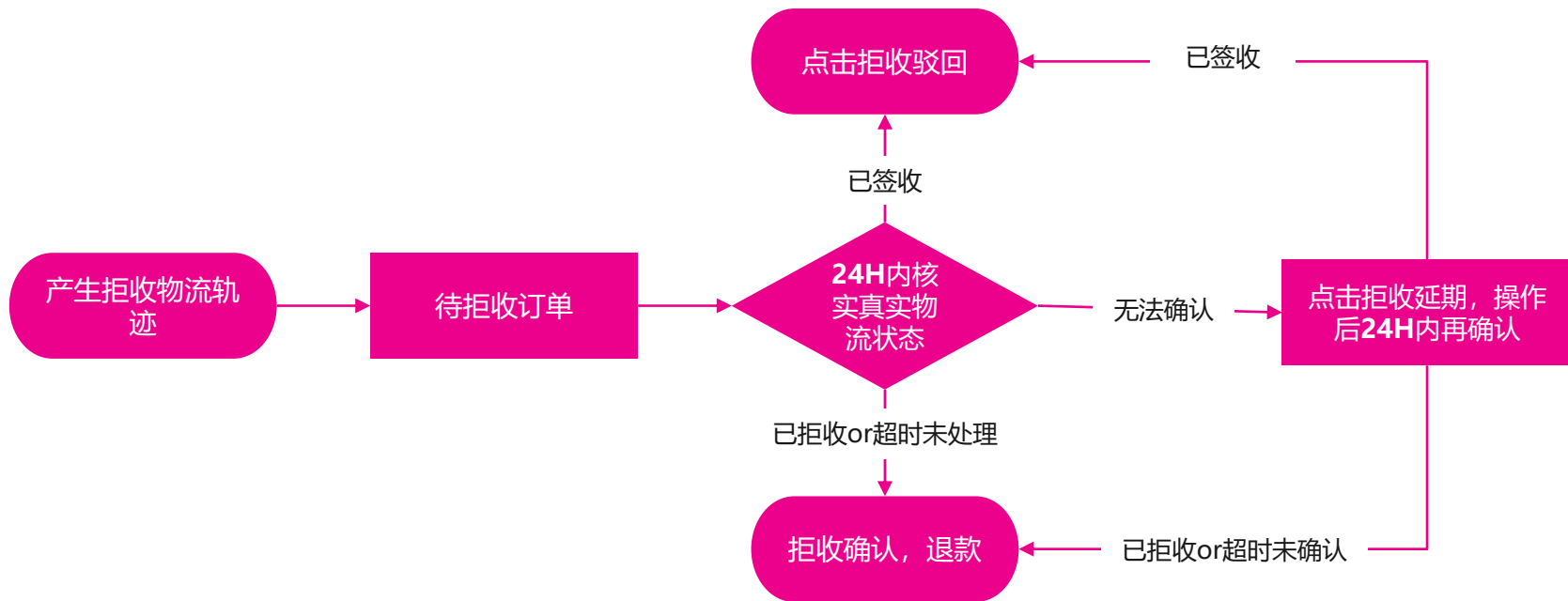
1. 售后类型及异同点

售后类型	物流状态	产生节点	处理路径
待拒收订单	拒收	物流产生拒收轨迹	交易履约管理>订单列表>待拒收列表
拒收申请单	签收	客户发起售后拒收申请	交易履约管理>售后管理>拒收>待审核
客退申请单	签收	客户发起售后退货申请	交易履约管理>售后管理>客退>待审核
仅退款	/	客户发起仅退款申请	交易履约管理>售后管理>仅退款

售后管理操作手册: https://edu.vip.com/?p=11903&_ppp=b012f51755

1.2 售后管理

2. 待拒收订单



特别注意：

- 从物流拒收开始计算，24小时内完成核实；如果24小时内未确认清楚，可以操作拒收延期，则从点击开始重新计算24小时。
- 如果选择驳回，需要提交相关证明材料。
- 拆包发货订单，部分包裹拒收的情况，系统不会自动退款，可发起工单有唯品会客服操作部分退款。

1.2 售后管理

3. 拒收申请单

首页

快捷菜单 ⌵ ⚙

订单列表 账号管理

店铺信息 发票管理

交易履约管理 ⌵

订单列表 发货中心

发票管理 **售后管理**

工单客服 订单报备

商品管理 ⌵

发布新商品 商品列表

商品体检 商品素材

商品回收站

运营中心 ⌵

活动报名 营销返点

店铺装修 唯品仓入驻

营销工具

物流管理 ⌵

仓库管理 配送区域

物流综合管理

店铺中心 ⌵

客退
拒收
其他退款

快速筛选

即将超时自动审核

超时自动审核

订单号

退款状态 请选择

申请时间 最近30天 ⌵

2020-10-11 14:23:49 - 2020-11-10 14:23:49

全部 待审核 审核通过 审核驳回 已完成 已取消

售后申请单 ⌵	回寄运单号 ⌵	状态 ⌵	退款状态 ⌵
暂无数据			

注意事项

收到用户发起的申诉单，商家需要在**24H内操作审核**。

如确认订单为**拒收**，执行【**审核通过**】操作；

如确认订单为**签收**，执行【**审核驳回**】操作；

超时不做审核，系统将自动执行审核通过。

1.2 售后管理

4. 客退申请单

客退 拒收 其他退款

快速筛选 即将超时自动审核 超时自动审核 即将超时自动退款 超时

客退方式 全部

订单号

审核时效 全部

申请时间 最近30天 2020-10-11 14:23:49 - 2020-11-10 14:23:49

全部 待审核 审核通过 审核驳回 退款同意 退款驳回 已完成 已取消

售后申请单 回寄运单号 客退方式 状态 退款状态

暂无数据

注意事项

- 客退申请单，**人工审核**的客退单需在**12小时内审批完成**，**超时自动审批通过**；
 - 如退回物流状态为**已签收**，商家需要在**签收后24小时内完成退款审核**，**超时自动审核通过发起退款**；
- 注意：部分商家（如大家电）退款审核时效为72小时，具体联系商务
- 退货返仓时如果发现退回商品不符合退货要求，与客户就退款事宜无法达成一致，可以发起工单仲裁，请唯品会客服进行处理。

1.2 售后管理

4. 客退申请单

客退 拒收 其他退款

快速筛选 即将超时自动审核 超时自动审核 即将超时自动退款

客退方式 全部

订单号

极速退标签 全部

回寄运单号

是否填写运单 全部

2020-10-11 14:23:49 - 2020-11-10 14:23:49

退货明细

重启售后单

3 点击【重启售后单】

商品名称	商家SKU	尺码
	1360	1801 均码

已取消 3

状态 退款状态

暂无数据

注意事项

3. 售后申请审核通过后，超过5天未上传回寄运单号，系统自动取消售后单，商家可以帮助买家重启售后单。

1.2 售后管理

5. 仅退款申请单

唯品会 商家平台 消息中心²

搜索菜单关键字

首页

快捷菜单

用户运营

客户全景 客户画像

人群管理 客户营销

数据报表

交易履约管理

订单列表 发货中心

发票管理 售后管理

客退 拒收 仅退款 其他退款

订单号

申请时间 最近30天

类型 全部

类型	退款单号
客退	2021120917
客退	2021112408

注意事项

会员可在售后服务中发起仅退款服务，商家需要在**24小时内**审核，若没有在规定时效内完成审核，则系统自动审核通过。

1.2 售后管理

5. 客退申请单

5.1 售后审核不规范：选择审核不通过按钮并按规范选择审核不通过选项，注明原因、提交证明。

审核规范：售后管理操作手册中的：《[逆向退款监控审核操作手册](#)》以及《[商家审核场景](#)》

链接：https://edu.vip.com/?p=2407&_ppp=ec3c1b9b3e

周违规量	违规扣分
5单以内 (含)	不处罚
6-10单 (含)	警告, 不扣分
11-15单 (含)	扣2分
15单以上	扣3分

5.2 售后审核时长：每周自会员申请到退款平均时长不高于75H。

周退款时长	违规扣分
周退款时长 \leq 75H	不处罚
75 $<$ 周退款时长 \leq 80H	1分
80 $<$ 周退款时长 \leq 90H	2分
周退款时长 $>$ 90H	3分

1

常见考核及注意事项

- ✓ 订单管理
- ✓ 售后管理
- ✓ 客服工单
- 商品管理

1.3工单客服

1.1工单回复时效

工单类型	下发时间	回复时效
配送类工单	09:00-17:00 (含)	4小时内
	17:00-24:00 (含)	次日12:00前
其他类工单	00:00-16:00 (含)	当日18:00前
	16:00至24:00 (含)	次日12:00前
加急工单	—	1小时内

1.2工单考核标准

工单**未及时回复**或工单**回复不规范**的商家，处以10元/单处罚。

1.3工单操作手册与回复规范：https://edu.vip.com/?p=11982&_ppp=e407a091f6

1.3工单客服

1.3工单回复规范节选举例

一级分类	二级分类	三级分类	首次回复标签	二次回复
错漏破问题	漏发商品/配件	漏发要求补寄/换货/退货	支持多选/必选 ①漏发无法补寄; 原因 () ②漏发可补寄; 补寄快递及单号 () ③漏发待补寄; 预计提供补寄单号时间 () ④漏发可换货; 回寄换货地址 () ⑤无法换货; 原因 () ⑥未漏发有视频; 无法补寄/换货。 ⑦无视频; 无法核实, 原因 (), 无法补寄/换货。 ⑧分箱发货; 分包信息: 物流公司 () 运单号 (), 预计送达时间 () ⑪未漏发有称重证明: 需提供发货运单称重重量图和库存商品称重重量图	非必选 ①已寄出; 寄出快递及单号 () ②未寄出; 预计寄出时间 () ③已上传视频 ④无法提供视频; 原因 () ⑤可换货: 换货地址 () ⑥不可换货 ⑦可退货 ⑧不可退货
配送问题	配送问题	修改配送	必选 ①可修改; 已修改订单信息 ②无法修改; 原因 () ③可重发: 已安排重新派送 ④不可重发: 此件 () 无法重发	必选 ①可修改; 已修改订单信息 ②无法修改; 原因 () ③可重发: 已安排重新派送 ④不可重发: 此件 () 无法重发
配送问题	配送问题	取消配送	必选 ①已记录拦截; 大概返件到位时间 () ②无法确定拦截; 原因 (); 方案 () ③无法拦截; 原因 (); 方案 () ④大件商品拒收; 非质量问题拒收会员需承担运费 (), 请与会员核实	必选 ①已记录拦截; 大概返件到位时间 () ②无法确定拦截; 原因 (); 方案 () ③无法拦截; 原因 (); 方案 () ④大件商品拒收; 非质量问题拒收会员需承担运费 (), 请与会员核实 ⑤可重新派送 ⑥无法重新派送: 原因 ()

1.3工单客服

1.3工单发起规范节选举例

MP				商家系统下送工单操作					
一级分类	二级分类	三级分类	供应商正确下送场景	易错误下送场景 (以下场景不支持下送工单, 否则按工单不规范下发考核)	诉求标签	回复方	诉求内容	客服首次指派标签	指派组别
供应商专用	退款类	需退款	商家与会员已协商一致, 由平台协助退款, 无需回访确认场景, 需提供与会员联系确认协商一致的凭证: 1.退货退款: 订单退款后需额外补偿 2.退货退款: 无售后申请的退货退款 3.拒收退款: 订单状态为“已签收”“已完成”, 订单拒收退回需退款	1、已联系客户, 同意取消订单, 应引导客户自行发起取消订单申请, 后由商家审核 2、商品无需寄回, 可退全款, 无需发起逆向单, 商家可自行发起仅退款 3、给客户退差价、质量问题补偿 (可引导客户自行申请仅退款或商家发起仅退款)	支持必选 ①退货退款 ②拒收退款	商铺组	问题描述: 退款金额:	/	/
供应商专用	修改与订购	取消订单	1.无法发出: 地址无法送达/商品存在瑕疵/双地址/疫情、天气等不可抗力/缺货无法发出, 需平台联系用户取消订单; 商家需自行联系两次及以上, ①若联系不上或会员不同意取消且不同意等待, 商家才可发起逆向单, 发起时需在上单上传相关附件; ②若会员同意取消, 商家需要 优先引导会员自助取消 , 如会员不同意自行操作才下送, 并同步 提供联系记录 ; 2.客户要求取消: 用户联系要求取消订单, 需 优先引导会员自助取消 , 如会员不同意自行操作才下送, 并同步 提供联系记录 ; 3.无法发出: 海淘信息支付人信息不一致需取消订单	1、用户自助申请取消订单, 商家审核通过后, 仍发起逆向单 2、不可抗力因素导致无法发货的部分, 需商家先自行联系客户并引导客服自行发起取消申请 (连续两次联系不上才可发起逆向单)	①客户要求取消 ②无法发出	商铺组	取消订单原因: 诉求:	强烈要求发货	商铺组

1.3工单客服

1.4工单未及时/回复不规范监控数据

导出路径：数据服务》服务》服务总览》服务考核指标，点击“查看详情”

首页 服务总览 退款商品 客服投诉

快捷菜单 用户运营 交易履约管理 商品管理 运营中心 物流管理 店铺中心 数据服务 魔方罗盘 服务 店铺评分 特色服务 小程序 广告营...

统计时间：2021-05-06 ~ 2021-05-06 1天 7天 30天 日 周 月

客服指标 售后指标 服务考核指标

不及人回复工单记录

时间：2021-05-06-2021-05-06 范围：全部客服 导出 下载中心

店铺ID	母工单号	子工单号	订单号	一级分类	二级分类	三级分类	工单提交时间	被指派人	处理人	下送时间
暂无数据										

共 0 条 10 条/页 前往 1 页

工单无效回复明细

时间：2021-05-06-2021-05-06 范围：全部客服 导出 下载中心

店铺ID	母工单号	子工单号	订单号	处理人	处理工号	工单大类	工单小类	工单子类	评价日期	评价结果
暂无数据										

共 0 条 10 条/页 前往 1 页

工单及时回复率 0.00% 查看详情 较上一周期 0.00% ↑

工单有效回复率 0.00% 查看详情 较上一周期 0.00% ↑

0.00% 查看详情 较上一周期 0.00% ↑

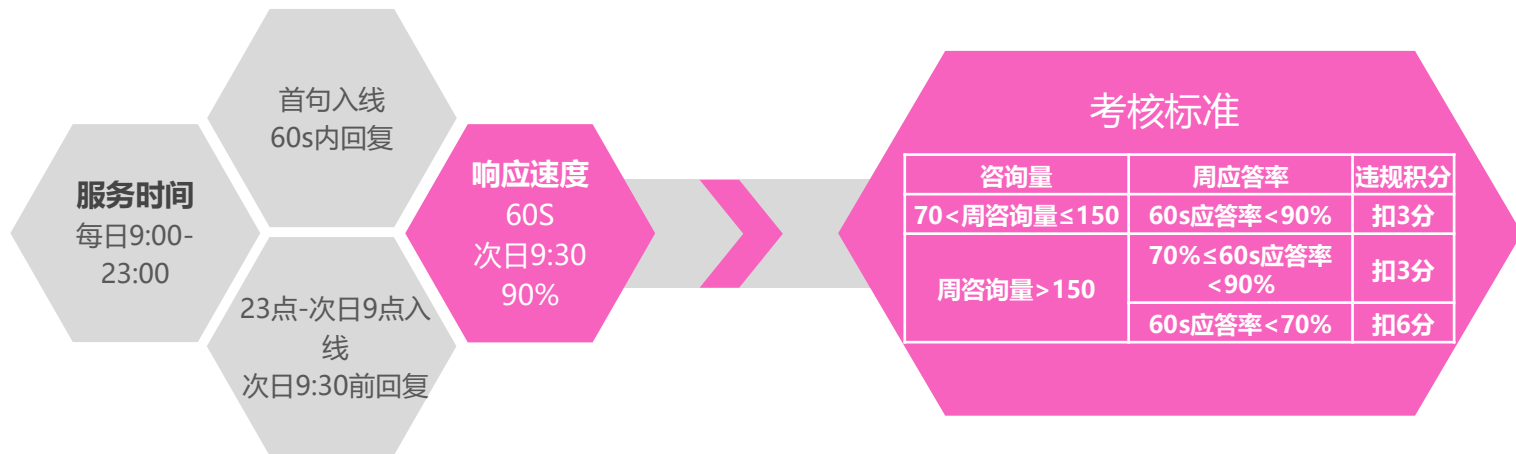
3h37min 较上一周期 -63.10% ↓

7h3min 较上一周期 -48.54% ↓

平均配送时长 工单有效回复率

1.3工单客服

2.1在线客服服务考核时效



在线客服操作手册：https://edu.vip.com/?p=5874&_ppp=85f501059c

1.3 工单客服

2.2 在线客服考核数据查看

首页 **服务总览** 退款商品 客服投诉

快捷菜单
 订单列表 账号管理
 店铺信息 发票管理
 交易履约管理
 订单列表 发货中心
 发票管理 售后管理

统计时间: 2020-11-02 ~ 2020-11-08

今天 日 周 月 自定义

客服指标 售后指标 服务考核指标

客服响应超时记录

时间: 2020-11-02~2020-11-08 范围: 全部客服

导出 下载中心

会话ID	客服ID	会员入线时间	会话结束时间	首次响应时长(秒)
暂无数据				

共 0 条 10 条/页 前往 1 页

咨询人次 0 较上一周期 0.00% ↑	咨询人数 0 较上一周期 0.00% ↑	客服60s及时应答率 0.00% 查看详情 较上一周期 0.00% ↑	未回复人数 0 较上一周期 0.00% ↑
客服满意率 0.00% 查看详情 较上一周期 0.00% ↑	评价数 0 较上一周期 0.00% ↑	差评数 0 较上一周期 0.00% ↑	邀评数 0 较上一周期 0.00% ↑
客服销售额 0.00 查看详情 较上一周期 0.00% ↑	客服销售额占比 0.00% 较上一周期 0.00% ↑	客单价 0.0 较上一周期 0.00% ↑	咨询成单量 0 较上一周期 0.00% ↑

账号管理 财务中心
 店铺域名 店铺设置
 数据服务 魔方罗盘 监控
 服务 市场
 店铺评分
 特色服务 小程序 云品仓
 广告营销平台

1.3工单客服

2.1入线分类登记

针对客户入线，客服需要针对会话内容，将会话按照规定登记分类。主要分为“投诉”、“咨询”两大分类。错误率计算公式：日错误率=日错误数/日入线数，其中咨询类、投诉类入线数分开统计。

具体分类登记说明：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=91>

分类	错误率	违规积分
咨询类	$10\% \leq \text{错误率} < 15\%$	扣2分
咨询类	$15\% < \text{错误率}$	扣3分
投诉类	$5\% \leq \text{错误率} \leq 10\%$	扣2分
投诉类	$10\% < \text{错误率}$	扣3分

分类登记多次不达标的，视情节严重程度，另处以一般违规2-25分的处罚。

1.3工单客服

2.1入线分类登记易错点 商家入线分类标准及易错点解析: https://edu.vip.com/?p=8449&_ppp=526d0fbcce

商家入线分类易错点				
分类	一级分类	二级分类	选择场景	易错点解析
投诉	配送类	催促配送	1、会员催促配送（超过预计送达时间（按商品页前端显示的预计送达时间考核） 注：其商品页前端显示到预计送达时间目前由平台统一设置，但商家可根据实际情况调整（详见商家公告）	1、催促配送：超预计送达时间入线，登为投诉-催促配送，预计送达时间内入线，登为商品咨询
投诉	发货类	催发货	1、会员催促发货（超过发货时间） 2、发票问题	2、催发货-发货问题：会员超发货时效入线，登为投诉-催发货，会员发货时效内入线，登为商品咨询 3、催发货-发票问题：揽收后48H后会员催开发票，登为投诉（揽收后48H内会员催开发票/咨询如何开发票需提供什么信息等，登为咨询）
咨询	其他	修改订单	1、修改收货信息 2、修改订购商品 3、客户主观原因取消订单（如不想要了，不喜欢等）	会员主观原因取消订单，如修改商品、收货信息等，登记为“咨询-修改订单”，发货前因商家发货问题等问题导致取消，才登记为“投诉-取消订单”
投诉	其他	取消订单	1、因发货慢取消订单	
咨询	售后类	办理退货	会员主观原因要求办理退货	1、已发货订单会员主观原因要求拒收、退货，登记为“办理退货”，商家原因（快递慢/丢件等）导致会员拒收，登记为“投诉-订单拒收”。
投诉	售后类	退款	已退货或拒收，催促退款	2、已退货/拒收的订单，会员入线催促退款，才登记为“退款” 注：会员主观原因（超时未填单号/填错单号等）导致退款慢，登为咨询
咨询	营销活动类	活动咨询	咨询店铺/商品对应的优惠活动	活动差价，如是原活动界面有承诺优惠，但会员未享受到，登记为“活动投诉”，如页面未承诺，属于会员自行发现的价格差异入线反馈，登记为“活动咨询”。
投诉	营销活动类	活动投诉	1、赠品漏发\破损 2、虚拟类赠品激活\使用咨询 3、未享受到活动优惠	赠品咨询，如页面未提示，会员自行咨询，登记为“活动咨询”。

1.3工单客服

2.2投诉率 (2022.3.17以后)

- **大件店铺 (MP家具、MP大家电、MP建材家装)：**每周出现3次及以上日店铺总投诉量 ≥ 4 且投诉率 $\geq 2.0\%$ ，或日总投诉量 ≥ 10 ，判断**周超标一次**；
 - 每月出现3周 (含) 以上超标的店铺，将被屏蔽
- **其余店铺：**单个投诉小类日投诉量 > 5 且投诉率 $> 1\%$ ，或单个投诉小类日投诉量 > 10 ，判定**日超标一次**；
 - 投诉小类指：平台/商家客服根据入线内容登记的各个投诉分类，包含催促配送、催发货、错漏发、核实签收信息、商品破损等，各投诉小类投诉率=各投诉小类投诉量/会员入线当天店铺订单量；
 - **如店铺7天内出现3次超标情况，平台将屏蔽店铺；**
 - 屏蔽后连续3天各投诉小类均不超标，且入线分类登记正确，方可解除屏蔽，配送问题需同时满足系统超承诺未送达及途中滞留48H异常单合计需低于200单。经平台核实确认后，方可解除屏蔽。
途中滞留48H异常单：指超48H未更新物流轨迹的订单。
- 入线投诉超标明细商家需在要求时间内反馈入线原因、客诉解决、整改方案，如未按要求反馈：首次警告，第二次出现按一般违规每次扣6分。

1.3工单客服

2.2投诉率

服务总览 退款商品 **客服投诉**

统计时间: 2020-11-09 ~ 2020-11-15

日 周 月 自定义

咨询入线 投诉入线

投诉类	商家客服	唯品会客服	总计	投诉入线率
商品破损	1	0	1	0.24%
商品质量	1	11	12	2.82%
错漏发	0	2	2	0.47%
总计	2	13	15	3.53%

投诉入线明细

导出 下载中心

工单号	日期	来源	分类	统一分类	三级分类	订单号	店铺ID	店铺名称	对话开始	对话
DH1110906	20201109	唯品会客服	投诉	商品质量	异常退货	201011155	ST75083	唯品会	IN	V
DH1111006	20201110	唯品会客服	投诉	商品质量	异常退货	201011177	ST75083	唯品会	IN	V
ZY1111006	20201110	唯品会客服	投诉	商品质量	异常退货	201011821	ST75083	唯品会	IN	V
DI1111105	20201111	唯品会客服	投诉	错漏发	漏发商品/配件	201011974	ST75083	唯品会	IN	V
DH1111116	20201111	唯品会客服	投诉	错漏发	错发	201011700	ST75083	唯品会	IN	V
6111111	20201112	商家客服	投诉	商品破损	商品破损	201011849	ST75083	唯品会	2020-11-12 16:15:04	2020-11-12 16:34:04

1.3工单客服

3.1 客服服务质量抽检

特别注意**服务态度**问题，一旦发现服务过程中出现冷漠、不耐烦、顶撞、质问、辱骂等现象，一律按“骚扰他人”规则严重违规扣分处理。
 服务标准要求：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=200>

违 规 行 为	服 务 禁 忌	1、出现一切服务禁忌现象（反问、质问、顶撞、抵触、讽刺、无故高音快语、辱骂、不耐烦、推诿、抢话等）；
		2、冷漠，主观冷场，不愿意服务催客户挂机及任何违规作弊的行为（如恶意刷高接通率等）；
		3、对客户爱理不理，以及不顾及客户感受，自顾自说；
		4、品牌商品未售完期间推荐其他平台购买；
		5、工单中备注辱骂、讽刺客户等内容。
		6、存在诋毁、损坏公司形象。
		注：包括MP商家（400热线/Mchat在线）服务使用管理规则列明的服务违规行为。

3.2 服务优秀案例分享

服务禁忌、沟通能力给到案例

案例分享：https://edu.vip.com/?p=7648&_ppp=adee482588

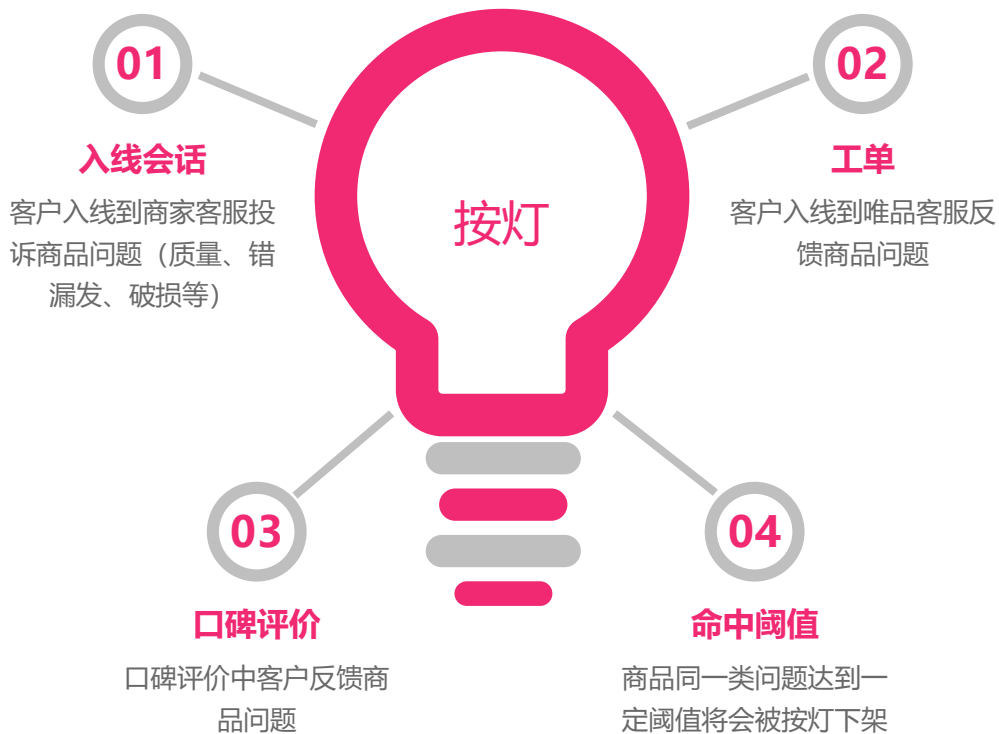
1

常见考核及注意事项

- ✓ 订单管理
- ✓ 售后管理
- ✓ 客服工单
- ✓ 商品管理

1.4商品管理

1.1按灯是什么



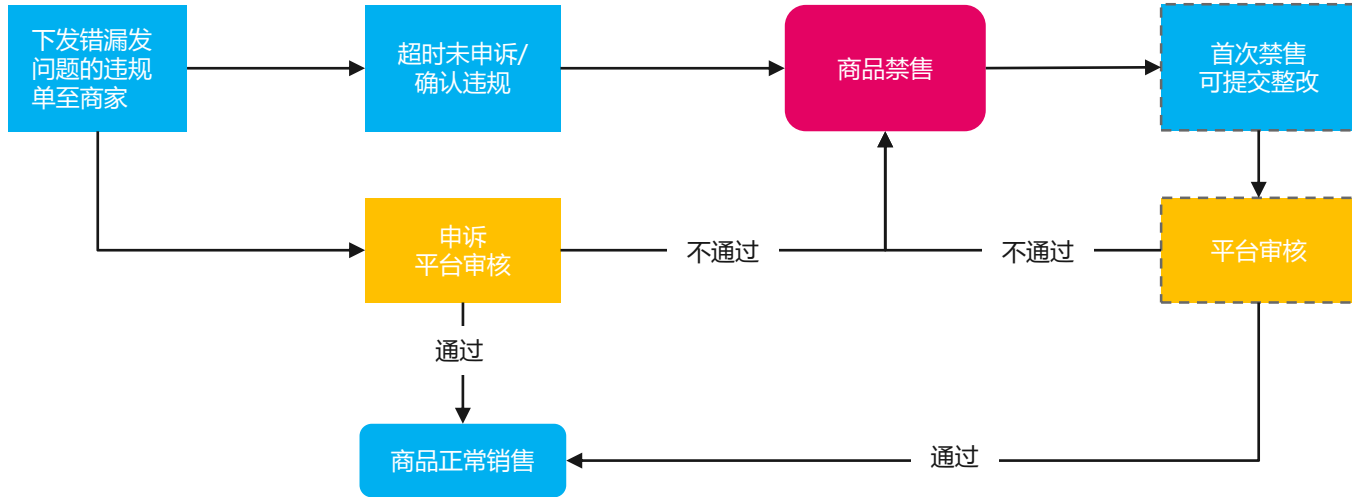
1.4商品管理

1.2按灯主要考核项

场景	命中规则	处罚措施	申诉渠道	整改渠道
商品质量	一：投诉明细条数阈值规则： 1.质量问题-做工/材质/安全性/产品功能/舒适度/完整性-品牌等级国际ABC+国内AB投诉次数≥5（各个小类分别统计明细条数） 2.质量问题-做工/材质/安全性/产品功能/舒适度/完整性-国内CD投诉次数≥3（各个小类分别统计明细条数） 二.命中条件： 1.数据会经过三审判判与审核，最终会将无责数据剔除后重新计算投诉率； 2.投诉率 > 投诉率阈值（按照商品所属三级分类）。（两者缺一不可）	第1次：禁售+整改上架 第2次：禁售	违规单	违规单
错漏发	一：投诉明细条数阈值规则： 1.投诉次数≥2 二.命中条件： 1.数据会经过三审判判与审核，最终会将无责数据剔除后重新计算投诉率； 2.投诉率 > 投诉率阈值（按照商品所属三级分类）。（两者缺一不可）	第1次：禁售+整改上架 第2次：禁售	违规单	违规单
图文不符	一：投诉明细条数阈值规则： 图文不符：1 二：命中条件： 投诉明细条数满足阈值；	下架+需协助拉取异常单解决订单问题	违规单	申诉过程等同于整改
包装问题	一：投诉明细条数阈值规则： 1.销售等级A/B/C：投诉次数≥3 二.命中条件： 1.投诉明细条数满足阈值； 2.投诉率 > 投诉率阈值（按照按灯规则划分的分类）。（两者缺一不可）	第1次：禁售+整改上架 第2次：禁售	违规单	违规单
人工危机	一：投诉明细条数阈值规则： 每个小类投诉明细：1 二：命中条件： 投诉明细条数满足阈值；	禁售+整改	违规单	申诉过程等同于整改
正品问题	一：投诉明细条数阈值规则： 1.美妆10、体用7、其它为5 二.命中条件 投诉明细条数满足阈值；	禁售+整改	违规单	违规单

1.4商品管理

1.3申诉整改流程



禁售是永久下架的意思，不是普通下架，只有唯品会才有解禁的权限，请慎重处理！

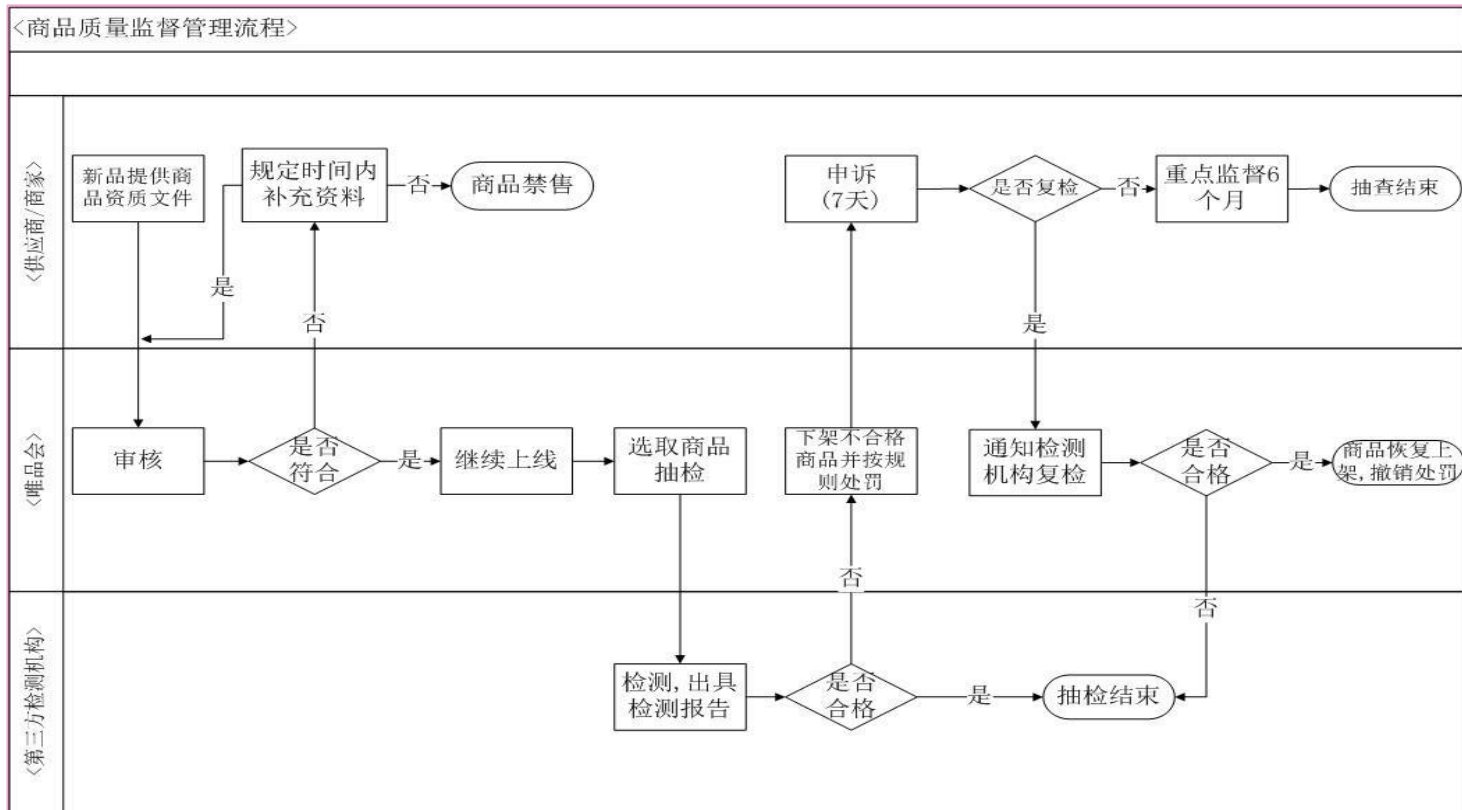
1.4商品管理

1.3注意点:

- (1) **商品质量、错漏发、包装、正品问题**场景违规单申诉过程中，需要提供证明商家无违规的行为。**第一次**违规单申诉不通过，整改通过之后可操作上架；**第二次**被命中违规单申诉不通过，**无整改流程**。
- (2) **人工危机**场景，下发给商家同时触发禁售（一般都是线下已经核实过问题属实），商家申诉需提供**整改内容**。
- (3) **人工危机**，无后续整改流程。违规单审核不通过则直接禁售。
- (4) 申诉时效：商品质量、错漏发、包装等申诉时间为**48小时**，图文不符为**24小时**。（商品是先申诉，申诉不通过或者超时未申诉商品才会下架）
- (5) 数据来源：入线到商家客服会话+口碑+工单。
- (6) 按灯解读（含申诉、整改技巧）：https://edu.vip.com/?p=8410&_ppp=00c02b6abf

1.4商品管理

2.1商品质量监管流程



1.4商品管理

2.1商品质量抽检（抽检不合格的商品一律禁售）

- 首次抽检结果仅为**产品标识标志项目不合格**的，不合格商品下架禁售，标识不合格项目符合以下表中“一般项目（即可接受整改不合格项目）”的，商家可在申诉不通过，且确认已完成商品相应不合格项目**缺点改正后**，可向平台提出**书面整改申请**（邮箱：zhikong@vipshop.com），提交相关证明（如整改完成后的实物、标签标识图片等）进行审核，**审核通过的**可解除禁售。

品类	（严重项目） 不接受整改的不合格项目	（一般项目） 可接受整改的不合格项目
食品	生产厂商信息、生产许可证号、生产日期及保质期	错别字、指标差异、信息缺失（不接受整改的项目除外）
美妆	生产厂商信息、生产许可证号、生产日期及保质期、批准文号或备案号	错别字、指标差异、信息缺失（不接受整改的项目除外）
电器	产品本体上模压等永久性工艺的标识项目	粘贴的标识与说明、标识信息缺失（不接受整改的项目除外）
玩具	产品本体上模压等永久性工艺的标识项目	粘贴的标识与说明、标识信息缺失（不接受整改的项目除外）
文具	产品本体上模压等永久性工艺的标识项目	粘贴的标识与说明、标识信息缺失（不接受整改的项目除外）
鞋箱包	除“合格证”以外的其他标识项目	合格证
服装家纺	洗水唛	合格证、洗水唛缺失
可接受整改的不合格项目监控方案	1.首次不合格的整改，商家提交已完成整改后的相关证明（实物或图片），由平台审核，审核通过可解禁； 2.第二次不合格的整改申请，需要由唯品会平台指定的第三方进行审核，审核通过后方可解禁； 3.第三次不合格的整改申请，需要由唯品会平台指定的第三方上门进行一对一标签培训，且申请审核通过后方可解禁。 注：不合格次数以店铺维度统计，不以商品维度统计。	

1.4商品管理

2.2商品质量管控升级措施

质量抽检

商家所经营的品牌一年内二次抽检不合格，平台禁售不合格商品，并有权清退该店铺。



三无产品

一经发现，将安排第三方检测机构上门全检，检测费用由商家承担。

商品及服务质量巡检

自2021年7月开始，平台将逐步开展上门实地巡查工作，审核项目包含：质量体系、服务质量、商品审核，**请各位商家注意配合预约以及上门检查工作。**（后续每年都会进行常规巡检）

1.4商品管理

商家“代发”商品的管理规则

1、商品“代发”：是指商家自身仓储及物流条件不足或为了提效降本等，而将店铺所售卖的商品委托第三方（包括品牌方、代工厂或其他仓储第三方等）进行储存、管理，并通过特定方式将唯品会平台会员的订单信息发送给该第三方，由该第三方直接向唯品会平台会员发送订单商品。具体包括但不限于以下行为：

- ①委托商家关联公司的仓库进行代发货；
- ②委托品牌方仓库进行代发货；
- ③委托第三方仓储公司进行代发货；
- ④委托商品生产工厂进行代发货等。

2、代发三要素：代发仓库所属公司需签订《个人信息保护与数据安全承诺函》、签订代发协议、ERP系统对接发货

另外：如代发的商品为药品或医疗器械，需提供所在地药品监管部门审批同意商家委托第三方医药物流企业或其关联的批发企业进行药品仓储及配送行为的批文或《医疗器械经营许可证》或/及《第二类医疗器械经营备案凭证》（详见下述链接）

唯品会“代发”商品的管理规则：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=111>

商品“代发”管理规则相关附件：https://edu.vip.com/?p=13142&_ppp=17556c770c

3、违规代发（即不符合上述第2点中描述的代发条件）的治理：按照**扰乱平台秩序相关规则处理**

4、如商家为自有仓发货，则需提供产权说明或合规的租赁合同，且平台禁止使用未加密方式（如微信/EXCEL表格等）传输会员信息。

1.4商品管理

3.商品马甲

定义：以任何形式发布平台**禁售**的商品

第一次出现违规：处以5万元罚款，并禁售换马甲商品；第二次出现：严重违规扣100分并清退相关店铺。

何为禁售商品？如按灯禁售的商品、抽检质量不合格（平台或监管部门）被下架禁售的商品

4.价格异常

修改价格、提报活动时，请注意检查价格、提报方式、优惠券是否正确，避免出现价格异常取消订单引起客户投诉以及赔偿。

5.其他规则：公司主体信息变更，需在10天内上传资质更新，否则将做屏蔽店铺处理。

2

积分管理与违规单系统

- 积分管理规则
- 违规单系统

2.1 积分管理规则

1.1 违规扣分

严重违规行为：商品质量不合格、出售假冒商品、发布违禁信息、虚假交易、骚扰他人等等

一般违规行为：延迟发货、工单考核、客服应答率考核、发票超时、投诉率等等。

本年度违规扣分在次年的一月一日零时清零。

违规类型	扣分节点	罚金
一般违规	25分	4200

违规类型	扣分节点	下架所有商品并屏蔽店铺	罚金
严重违规	25分	/	7000
	50分	7天	14000
	75分	21天	21000
	100分	有权清退	28000
严重违规——出售假冒商品（被认定或第三次发现涉嫌）	100分	清退	100万或该店铺全部累计销售额10倍

1.2 加分规则

对于投诉率、揽收率、退款时长等考核表现优秀的商家，平台将奖励1-5分不等的加分（用于抵扣一般违规扣分）。

唯品会开放平台商家积分管理规则：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=6>

加分奖励机制：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=113>

2.1 积分管理规则

1.2 加分规则

限定考核周期内MP家具/MP大家电品类每周订单量100单（含）以上，其他品类每周订单量200单（含）以上的店铺，可参与当期考核评分。

(1) 每周考核数据（每周最高25分）

及时揽收率，占比40%		投诉率，占比30% (一般品类)		投诉率，占比30% (MP家具/MP大家电)		退款时效 (h)，占比30%		总得分
评分区间	得分	评分区间	得分	评分区间	得分	评分区间	得分	
A=100%	100	A≤0.2%	100	A≤0.6%	100	A≤75	100	总得分 = (投诉率*30%+及时揽收率*40%+退款时效*30%)*25%
99%≤A < 100%	80	0.2%<A≤0.6%	80	0.6%<A≤1.5%	80	75<A≤80	80	
98%≤A < 99%	60	0.6%<A≤1%	60	1.5%<A≤3%	60	80<A≤85	60	
95%≤A < 98%	40	1%<A≤1.5%	40	3%<A≤4%	40	85<A≤90	40	
A < 95%	20	1.5%<A	20	4%<A	20	90<A	20	

(2) 4周分数汇总加分

考核成绩	100分	97.5分≤A < 100分	95分≤A < 97.5分	92.5分≤A < 95分	90分≤A < 92.5分
加分	5分	4分	3分	2分	1分

2.2 违规单系统

1. 违规单系统查看

首页

快捷菜单 ⌵ ⚙️

订单列表 商品列表

活动报名 市场

交易履约管理 ⌵

订单列表 发货中心

发票管理 售后管理

工单客服 订单报备

商品管理 ⌵

发布新商品 商品列表

商品体检 商品素材

商品回收站 价格管理

运营中心 ⌵

活动报名 营销返点

店铺装修 唯品仓入驻

营销工具

物流管理 ➤

店铺中心 ⌵

店铺信息 违规信息

账号管理 财务中心

店铺域名 店铺设置

数据服务 ⌵

未申诉
不可整改

⏪ 违规信息

违规单号:	2755368	违规时间:	2020-11-10 14:39:01
商家名称:	██████████旗舰店	商家id:	S██████████3
违规指标:	发票未按时开具		
详细描述:	发票未按时开具:200██████████30 共计3单超时未开发票		
可申诉截止时间:	2020-11-17 14:39:01 🔗	可整改截止时间:	不可整改
附件:	~		

⚡ 处罚信息

处罚措施:	*店铺按明细数量罚款 (元) :30 🔗	处罚明细:	~
处罚说明:	罚款金额=每单金额*违规订单数量		
违规明细:	~		

申诉
确认违规

142	不配合平台管理一般	██████████
-----	-----------	------------

48

2.2 违规单系统

1. 违规单系统查看

首页

快捷菜单 ⚙

- 订单列表 商品列表
- 活动报名 市场

交易履约管理 ∨

- 订单列表 发货中心
- 发票管理 售后管理
- 工单客服 订单报备

商品管理 ∨

- 发布新品 商品列表
- 商品体检 商品素材
- 商品回收站 价格管理

运营中心 ∨

- 活动报名 营销返点
- 店铺装修 唯品仓入驻
- 营销工具

物流管理 >

- 店铺中心 ∨
- 店铺信息 违规信息
- 账号管理 财务中心
- 店铺域名 店铺设置

数据服务 ∨

违规单 店铺扣分 店铺限制 商品限制

商家平台 / 违规信息 / 店铺扣分

一般违规扣分累计扣分 **17分**

严重违规扣分累计扣分 **0分**

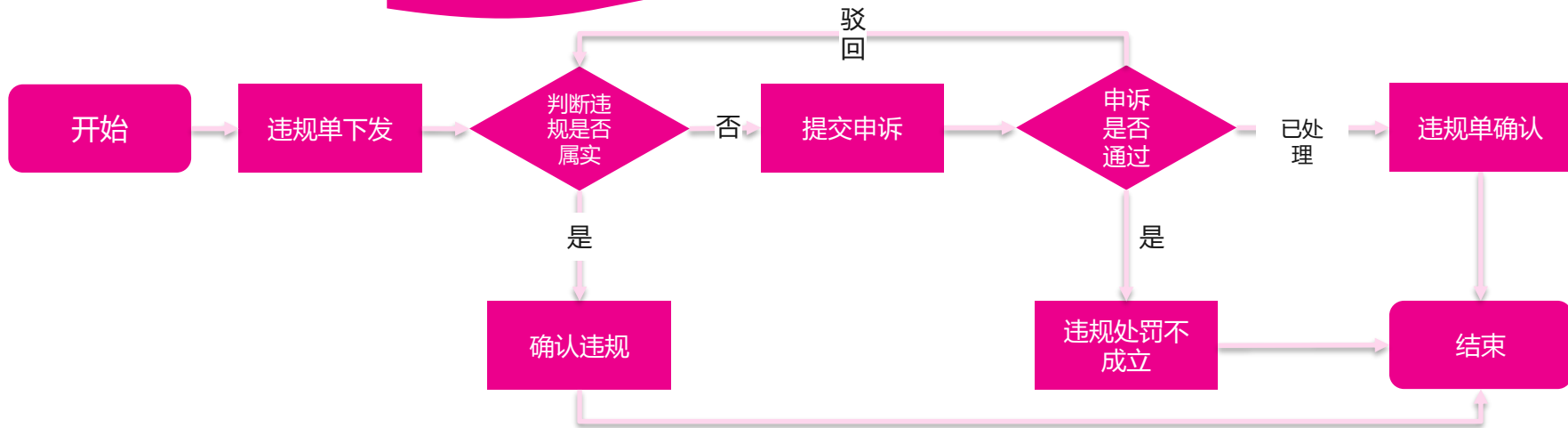
查看明细

店铺名称	店铺ID	违规类型
██████████ 旗舰店	ST3██████	一般违规扣分
██████████ 旗舰店	ST██████	一般违规扣分

2.2 违规单系统

2. 申诉流程

申诉时效：违规单一般申诉时效为违规处理作出之日起**7日内**。而按灯项目考核中，图文不符的申诉时效为**24个小时**，其他考核申诉时效为**48小时**。



申诉技巧：https://edu.vip.com/?p=8440&_ppp=53f7718257

3

学习资料与渠道分享

3. 学习资料与渠道

唯品会 商家平台 消息中心 公告信息提示栏 唯商先 廉正举报 唯品学院 规则中心 考试系统 商家App Hi, 退出

经营数据 更新于 2022-01-06 10:00:00 更多

销售额 客户数 商详UV 转化率

昨日全天

平台联系方式及PC客服客户端

店铺信息 我要开店

店铺名称: 旗舰店
商家ID:
店铺ID:
上次登录时间: 2022-01-06 10:58:15
上次登录IP: 12
运营商务:
运营商务QQ:
运营商务邮箱:
运营QQ群: 90
活动废除、提价、揽收等特殊申请方式
商家在线客服客户端

商家公告 上线公告 更多

> 【很重要】MP主体迁移公告2... [01-05]
> 关于【超7天未签收】订单请... [01-04]
> 区域屏蔽通知1.4 [01-04]
> 区域屏蔽通知12.31 [12-31]
> 2021年度商家满意度调研 [12-30]
> 《MP商家客服质检标准》规... [12-29]
> 唯品会开放平台2021年度积分... [12-28]

每日重要事情处理

三 订单	工单	三 售后订单	! 商品	! 违规单
待处理订单 4	待处理工单 发起(0)、收到(2)	待审核退申请单 0	库存预警 2	未申诉 0
待发货订单 85	当前超时工单 发起(0)、收到(0)	待确认退申请单 2	预警SKU数量 0	申诉失败 0
待取消订单 1	当前加急工单 发起(0)、收到(0)	待审核拒收申请单 0	商品比价 new~ 0	
待拒收订单 0		待审核仅退款申请单 0	日常比价待申诉 0	
发货前自动审核取消单 0			品牌侵权 new~ 0	
退货签收自动退款 0			仿冒侵权待申诉 0	
! 异常订单				
超时未发货 0				
超时未揽收 0				
即将自动退款售后单 -				
严重超时未发货 0				
严重超时未揽收 0				
途中滞留超48H 1				
发货异常 0				
虚假发货 0				

账号管理 财务中心

个人中心 首页

3. 学习资料与渠道

The screenshot displays the Vip.com website interface. At the top, the navigation bar includes the logo '唯品会 vip.com', a '首页' (Home) link, and several dropdown menus: '自营专区', '开放平台' (highlighted with a red box), 'OTD营销平台', '内容平台', and '影像设计学堂'. A search bar on the right contains the placeholder text '请输入关键词' and a magnifying glass icon.

The main content area features a large banner with a pink overlay. The banner text reads '百大达人入驻!' (100 Top Influencers Join!) and '号外! 达人们可以自主入驻内容平台了~' (Extra! Influencers can now independently join the content platform~). Below the banner is a '快捷导航' (Quick Navigation) section with four icons: '商家入驻' (Merchant Registration), '规则平台' (Rules Platform), '商家知识库' (Merchant Knowledge Base, highlighted with a red box), and '视频课程' (Video Courses).

On the right side, there is a '【重要公告】' (Important Announcement) section with a '更多' (More) button. The announcement list includes:

- 唯品会开放平台合作服务商名录
- MP各类目商品检测机构推荐
- MP视频点播课程汇总 (持续更新)
- MP系统操作手册汇总 (highlighted with a red box)
- 【建议反馈】戳我反馈~~
- 【公告】商家知识库开放通知!

3.学习资料与渠道

1.新商家入驻考试

新商家必须完成“MP新店铺考试试卷”考试，并且分数达到及格

2.关注MP平台公众号：搜索“唯品会MP开放平台”

3.系统操作手册：https://edu.vip.com/?p=4819&_ppp=66048c3cb9

4.积分管理规则：<https://rule.vip.com/#/detail?ruleId=6>

5.商学院知识库：https://edu.vip.com/?page_id=2852

6.商家客服：

MP客服雪冰-QQ：3506601710（日常运营疑问解答）

MP客服振港-QQ：1391260912（客诉后台工单操作类解答）

MP客服王谭-QQ：1327176249（扣罚类申诉违规问题）

7.学习渠道包含但不限于：唯商先、商学院、商家客服、直播、公众号、商家Q群等。



FAQ

THANKS / 唯品会  就是超值