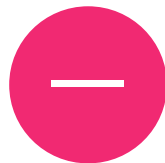


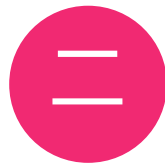
MP开放平台规则简介

MP平台治理-2019.11.20

目录



违规处罚



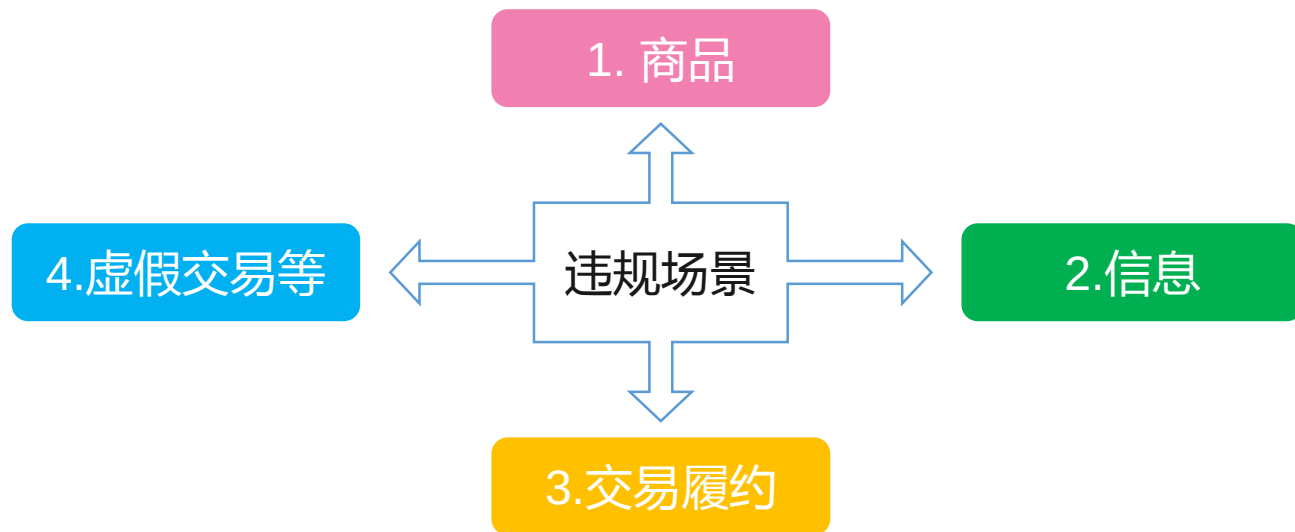
商家申诉



售后服务

违规处罚

- 01 违规场景
- 02 违规处理类型
- 03 违规严重评判依据
- 04 违规积分管理规则查询



违规场景-商品

包括但不限于
以下场景

1

出售假冒商品

2

发布非约定
商品

3

不当发布商
品信息

4

出售未经报
关商品

5

商品价格违
规

6

商品质量不
合格

违规场景-商品

发布非约定商品

规则

商家通过唯品会开放平台**发布或出售未经平台允许**的商品。

场景

- ◆ 未经平台允许的品牌商品
- ◆ 商家资质不具备该商品经营权

处理标准

情节轻微的，予以警告；

情节严重的，每次扣25分（严重违规），并予以删除违规商品的处理；

情节特别严重的，每次扣100分。

违规场景-商品

发布非约定商品

- 1.比如食品店铺发布医疗器械产品（**超经营范围**），发布医疗器械产品必须后台已经上传完整的资质并审核通过
- 2.店铺页面宣传品牌，图片上涉及的品牌并非商家在唯品平台所允许经营
- 3.会员或者被抽检收到的实物品牌与页面品牌不一致，且该品牌并非入驻成功的品牌

发布非约定商品



举例：当会员收到的实物的品牌和页面宣传的不一致，商家该怎么做？

步骤：

- 1.商家通过在线客服或者唯品会工单得知会员反馈收到了实物和页面品牌不一样的商品；
- 2.客服**先检查会员购买链接信息**，是否出现信息错误或者描述不一致，如果页面信息错误，主动承认错误，并且协商好方案；
- 3.如果页面信息无误，客服先让会员提供所受到的实物照片，特别是关键信息部分；
- 4.给到**仓库核实**，是否发错货，如果没有发错，提供相关证据；
- 5.如果核实，发错货，根据该**实物品牌自己是否有完整的授权资料以及是否入驻成功到唯品会平台**，不同程度提供解决方案。

不管是页面导入资料错误，还是实际发错成别的品牌，如果该品牌商家没有相关资质或者还没有入驻到唯品会，都视为发布非约定商品，最严重的为连资质都无法提供的，直接视为虚假宣传或者侵犯他人权利处理，**商家第一要素联系好会员处理异常投诉**，根据严重性给到相应赔偿，并且下架错误商品。

违规场景-商品

不当发布商品信息

规则

使用以下不当方式发布商品或信息的，出现该违规行为的，按情节轻重程度予以警告、违规商品下架、全店商品下架及屏蔽店铺等市场管理措施进行管控

场景

- ◆ 商品发布不合规
- ◆ 商品页面表述不一致
- ◆ 错用、滥用关键字或词
- ◆ 乱绑SKU
- ◆ 类目乱挂（错放类目）
- ◆ 更换商品

处理标准

情节特别轻微的，予以警告；

情节轻微的，违规商品下架；

情节严重的，违规商品下架，并予以3日内限制创建商品、禁止上架待售商品和屏蔽违规商品的处理；

情节特别严重，删除违规商品，并予以7日内限制创建商品和禁止上架待售商品的处理。

不当发布商品信息

- 1.不符合商品发布标准，页面必须符合《**唯品会开放平台信息发布规范**》，包括标题+详情页+视频需要发布规范、内容准确、符合广告法要求，错误类型比如：**夸大宣传、信息错误、表达有歧义**等，特别是**化妆品、保健品、器械**需要配置相关**消费提示用语**
- 2.一个SPU下面发布的SKU与标题不符，或者只是标题商品的一部分，比如标题写床，SKU里面是抱枕等，发布SKU可以是规格大小颜色等方面的差异，不影响商品其他使用
- 3.类目乱挂，比如商品为食品的，挂到家纺的类目

不当发布商品信息-赠品

1. **不得直接发布赠品**，一经发布，必须按订单进行履约
2. 赠品必须和卖品同时发出，如果出现大量漏发异常，会按照违背承诺处罚
3. 系统会抓取单品并人工审核之后直接下架，待整改完毕方可上架销售

店铺ID:	
店铺名称:	
违规信息	
违规单号:	51297
违规内容:	违背承诺严重
违规时间:	2019-06-25 17:20:00
详细描述:	违背承诺严重:商品名称: 链接: https://detail.vip.com/detail/692599358.html 会员投诉未收 按照《唯品会开放平台商家积分管理规则》 http://rule.vip.com/mprule_themelist.php?cid=136 （一股）第4条 情节严重的，每次扣8分。如果有任何异议，请您在7日内提交合理有效的申诉证据进行申诉。逾期未申诉将视为无疑义，处罚生效。
申诉信息	
*2019-06-27 10:42:51	
店铺已确认违规内容	
处罚措施	
*一般违规:	8
处罚说明:	违背承诺严重 处罚8分

违规场景-商品

商品品控规则——《唯品会开放平台商品质量监督管理办法》等

商品资质审核

- ✓ 高安全风险的品类如：
家居家纺、食品及保健食品、医疗器械、
电子电器、母婴用品、
化妆品等等。
- 审核方式：以“店铺+品牌”的维度抽查或全查。
- 下架、第三方审核等

商品品质抽检

- ◆ 监管部门抽检
- ◆ 唯品会平台抽检
- ◆ 下架、扣分、罚款等

质量投诉监测

- 会员投诉数据
- 用户评价数据
- 下架、扣分等

违规场景-商品

商品质量不合格

规则

指唯品会开放平台商家商品品质**不符合国家标准，行业标准及平台相关管理要求**的情形，情形包括但不限于国家监督部门抽检、唯品会抽检、消费者投诉等。对于发现的质量不合格商品予以违规商品下架处理，同时依据以下规定进行违规扣分。

场景

- ◆ 鉴定为假冒商品
- ◆ 材质不合格
- ◆ 物理/化学/安全等项目不合格
- ◆ 标识标志不合格
- ◆ 外观/感官质量不合格

处理标准

按情节严重程度划分
一般违规行为，每次最低4分，最高25分

严重违规行为，每次最低12分，最高100分，**物理/化学等不合格涉及人身安全的除了每次按照严重违规扣分外，还需支付10000元违规金（不是节点罚金）**

商品质量不合格

- 1.玩具店铺商品标识标志不合格，比如：**缺少**相关的警示说明等；
- 2.家纺的材质成分不符合，比如：材质成分、含量与商品标识不符等；
- 3.商品质量抽检，参考规则[《唯品会MP商品品质抽检行为规范细则》](#)，抽检结果有异议的，允许复检的项目可在**七日内以书面形式**申请复检（**不接受商家提供的产品检测合格报告**），**以第2次复检结果为最终检测结果**；
4. 复检在原检测机构进行，仅支持1次复检。

违规场景-信息

包括但不限于
以下场景



虚假宣传



发布违禁信息



不当发布信息



发布不正当营销信息



描述不符



重复铺货

违规场景-信息

虚假宣传

规则

唯品会页面展示含有**虚假信息内容**，欺骗和误导消费者的行为，**具体情形以广告法规定为准**；

场景

- ◆ 包括但不限于通过文字或图片等方式**明示或暗示与商品实际内容不相符的虚假信息**，使消费者对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等产生误解的行为。

处理标准

情节轻微的，每次扣5分，并予以违规商品下架的处理；
情节严重的，每次扣25分，并予以删除违规商品的处理；
情节特别严重的，按严重违规，每次扣100分。

以上仅限于虚假信息层面处罚

违规场景-信息

常见问题——违反广告法

例如某商家产品宣传
独家蓝屏夜视，需要提供相关证明

独家蓝屏夜视

深邃的蓝色有着与生俱来的
高贵气质，相比普通背光屏
不但技术领先，外观更唯美

例如某商家产品宣传
独有4920导风口，需要提供相关证明



高尔夫球面凹坑设计
分散气流 超长送风



独有4920导风孔V字排列
吹风如花洒一样无痛感



说明：
使用极限用语**独家/独有**

违规场景-信息

不当发布信息

规则

指发布推送第三方信息或广告信息，以及利用Mchat等群发重复的或未经请求的商家店铺消息、产品或服务消息等广告消息

场景

- ◆ 发布或推送第三方信息
- ◆ 乱发商品广告信息

处理标准

情节轻微的，予以警告；
情节严重的，如在上述渠道发布第三方信息的，每次扣6分，并予以违规商品下架的处理；
情节特别严重的，如通过上述渠道引导消费者在唯品会以外进行交易的，按严重违规每次扣25分，并予以删除违规商品的处理。

违规场景-信息

发布不正当营销信息

规则

在店铺页面、商品详情页面、活动页等页面中出现或者利用Mchat、短信或配送包裹等形式推送**不实**的活动信息内容或诱导“好评”的行为

场景

- ◆ 使用已结束活动信息
- ◆ 诱导好评

处理标准

情节轻微的，予以警告；
情节严重的，违规商品下架，并予以3日内违规商品降权的处理；
情节特别严重的，每次扣2分，删除违规商品，并予以3日内店铺降权的处理；
诱导好评年底累计第2次，按照不配合平台管理扣25分。

违规场景-信息

发布不正当营销信息

16:08:35 赠品好少哦

WPH—岁月、

(客服) 2019-04-06

16:08:44 您收到之后好评这边可以给您赠送一个手机支架的呢

唯品会会员 2019-04-06

16:08:58 我买你就送呗

1. 诱导好评不限于只是收到货给好评、晒图等，通过好评晒图给到会员返利或者赠送

2. 诱导好评年底累计第2次，按照不配合平台管理扣25分

违规场景-信息

描述不符

规则

消费者收到的商品与达成交易时商家对商品的**描述不符**，商家**未对商品瑕疵、保质期、附带品**等必须说明的信息进行说明，妨害消费者权益的行为。

场景

- ◆ 发布的商品信息与实际收到不符

处理标准

商家未对商品瑕疵等信息进行说明或对商品的描述与消费者收到的商品不相符，但未对消费者正常使用造成实质影响的，每次扣6分，并予以违规商品下架的处理；

影响消费者正常使用的，每次扣12分，并予以违规商品下架的处理。

违规场景-信息

重复铺货

规则

同一店铺或多个店铺中发布**两件及以上同款商品**的行为

场景

- ◆ 同店铺重复铺货
- ◆ 跨店铺重复铺货

违规场景-交易履约

包括但不限于
以下场景

不配合提交资料



违背承诺



延迟发货



不当使用他人权利



Mchat或400电
话使用违规



工单未及时回复



违规场景-交易履约

违背承诺-**发票**

规则

消费者投诉商家未依照订单信息或承诺方式提供发票

场景

- ◆ 未及时开具并上传发票
- ◆ 发票开具错误

处罚

1. **第一条揽收信息出现后的24H内**，必须上传电子发票相关信息
2. 要求必须开具电子发票，客户要求纸质发票的，可以打印电子发票纸质版发给客户
3. 对于未按上述要求开票的，除涉及违背承诺，**还将处以100元/单的罚款**。对于店铺周成功开票率（周成功开票率开票率=按要求开票的订单数/需要开票的总订单数）第二次出现低于90%的，按店铺屏蔽7天处理，对于店铺周成功开票率第三次出现低于90%的，按店铺屏蔽30天处理

违规场景-交易履约

延迟发货

规则

指商家未在约定时间内给消费者发送商品，损害消费者权益的行为(标错类事件涉及的商品除外)

场景

- ◆ 消费者下单成功后24小时内，商家未将消费者订购商品的快递运单号上传至平台系统的（以平台系统内记录的时间为准）
- ◆ 消费者下单成功后48小时内，消费者查询不到订单的快递公司揽件跟踪信息的（以快递公司系统内记录的时间为准）
- ◆ 定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，商家应自承诺发货的最后一日起计算，实际未在7.1、7.2约定时间内发货的。

场景

- ◆ 店铺每周及时发货率 $\geq 95\%$ 的，延迟发货订单每单扣1分，每周不超过7分；
- ◆ 店铺每周及时发货率 $< 95\%$ 的，处以30元/单的处罚。
- ◆ 店铺延迟发货严重且未能在当天改善的，平台将依据其严重程度，最高处以严重违规扣50分的处理。
- ◆ **家具及文具类**由于商家屡次违约没按约定时效发货，商家**需按会员订单金额的30%赔付给会员**

违规场景-交易履约

延迟发货



举例：当出现外界因素，比如仓库盘点或者库存超卖，没法及时发货，商家该怎么做？

步骤：

- 1.如果是遇到接下来几天安排**仓库盘点**，可以提供相关公司盘点声明，对于盘点期间，**时效内发货的订单需要系统报备，对于没有报备产生的延迟罚款无法申诉**
- 2.并且**短信告知会员订单无法及时发出以及预计发货时间，减少入线投诉**
- 3.如果是**出现超卖**，**订单量大的及时告知平台协商解决方案**
- 4.超卖订单如果只是需要短时间内调货，可以发出的这种情况，平台有相关的**关于延迟订单需要给到相应赔偿金额进行回访并且告知会员预计发货时间**，会员等待不了的可以取消订单，但是赔偿统一发放
- 5.如果超卖订单，无法发出，需要和平台协商好赔偿方案，进行会员回访取消订单
- 6.针对延迟发货的赔偿和缺货赔偿的标准是不一致的，延迟发货只是适当安抚，后续还需要在预计时间内发出，时效内**发出后短信告知会员单号**

Ps：不管是否系统报备都需要短信告知会员订单预计发货时间

违规场景-交易履约

Mchat或400电话使用违规

规则

商家违反Mchat使用规则或400热线增值服务使用管理规定的行为

场景

- ◆ 店铺周平均响应消费者的时间大于1分钟的
- ◆ 月评价量大于30的店铺，Mchat满意度月指标低于80%的
- ◆ 店铺**Mchat应答率**周指标不达标
- ◆ 商家未依照Mchat使用规则要求，将消费者账号屏蔽加入黑名单的

场景

- ◆ **400接通率**
- ◆ 商家客服**服务时长不达标**的
- ◆ 客服抽检发现**商家客服服务质量**不符合《唯品会开放平台商家服务质量检验标准》的

违规场景-交易履约

Mchat或400电话使用违规



举例：当会员入线后，就情绪高涨，甚至出口破骂，商家客服该如何操作？

步骤：

- 1.根据《唯品会开放平台商家服务质量检验标准》，使用开场白和礼貌用语，并且询问会员订单号以及遇到的问题
- 2.站在会员的角度考虑，如果会员情绪高涨，运用多种技巧安抚好会员情绪
- 3.当安抚多次，会员依然是没有任何订单问题，就是一问的责骂，客服可以告知会员使用文明用语，提示多次之后，依然没有改善，反馈给上级该如何处理，切勿影响自己的情绪和会员对骂
- 4.如果会员没有实质性问题，告知会员麻烦提供相关问题，如果还是不提供就是骂，客服可以不用理会，等会员提供问题再处理即可

Ps:任何情况下，商家客服都不可以出现辱骂、顶撞、漠视会员
需要在聊天过程中发掘问题并实质性解决问题才是关键

违规场景-交易履约

工单未及时回复

规则

唯品会客服收到的会员关于商家的订单咨询及投诉问题都会以工单的方式下发到唯品会商家平台（SUP），商家需按以下时效回复工单

场景

- ◆ 配送类工单
- ◆ 加急类工单
- ◆ 其他类工单

场景

- ◆ 每次扣1分，每周不超过7分

由于工单未及时回复所产生的后果由商家承担

违规场景-虚假交易等

包括但不限于
以下场景

1

虚假交易

2

不正当牟利

3

泄露他人信息

4

盗用他人账号

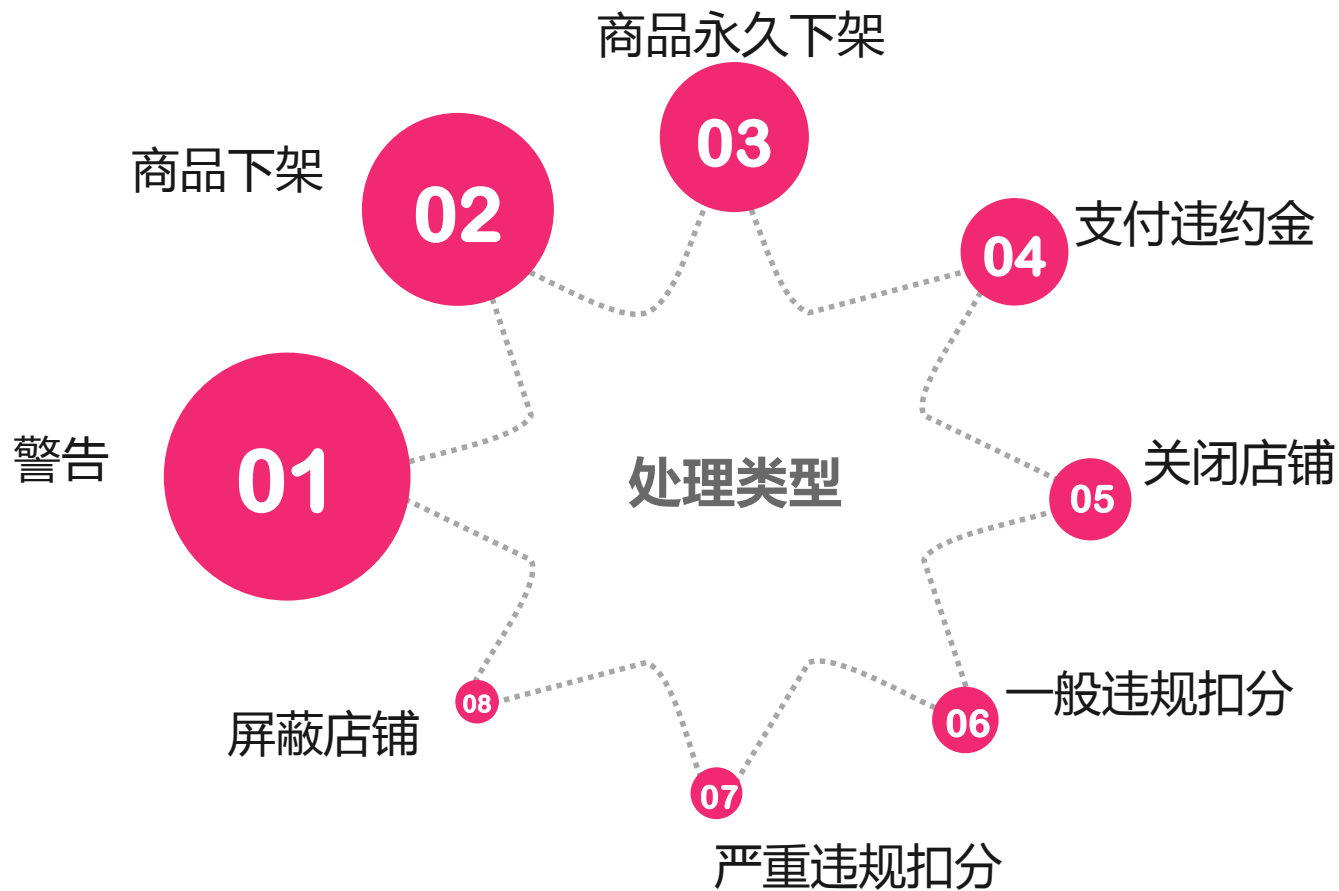
5

骗取他人财产

6

骚扰他人

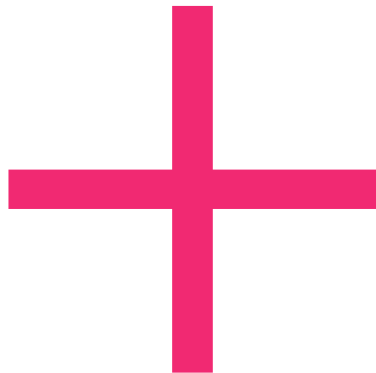
违规处理类型



违规严重评判依据

问题类型

01



02

涉及范围

03

发生的次数

04

会员投诉情况

违规积分管理规则查询

《唯品会开放平台商家积分管理规则》网址：

http://rule.vip.com/mprule_themelist.php?cid=136

二

商家申诉

01 申诉流程

02 申诉材料

03 违规类型

申诉流程

1. 违规单的申诉时效为**违规处理作出之日起7日内**
2. 申诉需要提交相应的申诉材料，**针对同一项违规处理，商家只有一次发起线上申诉的机会；不开放线上违规申诉入口的违约单，商家不可进行申诉**
3. 违规单如果被驳回后，商家可以进行**再次提交资料**或者直接确认违规
4. 申诉成功，违规单通过，对应的违规处罚不成立；若失败，则处罚成立

举例说明

A

商家平台 / 违规信息 / 违规单 / 违规单详情

未申诉

违规信息

违规单号: 60538
违规内容: 物理化学安全等项目不合格违规极其严重
违规时间: 2019-08-07 15:30:06
详细描述: 物理化学安全等项目不合格违规极其严重, 贵店铺-
量抽检检测报告中显示为不合格 (附件为相关的质检报告), 不合格项目: 毒死蜱。不合格商品链接: <https://detail.vip.com/detail-3726673-2156682547.html>。
(不合格) 报告
[191055305].PDF.zip
MP复检须知.zip

处罚措施

* 严重违规: 50
* 店铺罚款: 10000
* 商品立即下架: 0
* 处罚商品: 508702001686958080

处罚说明: 根据《唯品会开放平台商家积分管理规则》(http://rule.vip.com/mprule_themelist.php?cid=136&style=blank&aid=467) 第4.3.2条, 情节严重, 扣50分, 并支付违约金10000元; 如果有任何异议, 请您在7日内回复邮件提交合理有效的申诉证据进行申诉。逾期未申诉将视为无异议, 处罚生效。

申诉

确认违规

*2019-08-01 10:29:48

审核意见: 此为店铺诚信问题, 均属违规行为需按照平台规则进行处罚, 麻烦知悉!

*2019-07-31 16:48:02

申诉原因:

第二次申诉

*2019-07-31 16:00:36

审核驳回

审核意见:

申诉驳回。在通过前的审核过程中, 商家是提供过造假资质后被驳回了, 才重新提供了真实有效的资质, 最终才会通过。贵司入驻时首次提交的资质涉及伪造篡改行为, 无论后续贵司是否有提供真实有效的资质, 此为店铺诚信问题, 均属违规行为需按照平台规则进行处罚, 麻烦知悉!

*2019-07-04 22:10:01

申诉原因:

第一次申诉

申诉材料

1. 鉴于不同的违规类型或违规情形需要商家提供的证明材料有所不同，因此商家可参照[《违规申诉材料清单》](#)准备申诉材料，如需补充其他申诉材料的则以MP平台另行通知内容为准。
2. 为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，进行违规申诉时商家需按照MP平台的要求提供**完整、真实、有效**的证明材料，包括但不限于：*聊天记录，截图，链接，照片，录音，快递单凭证*等。如商家提供虚假证明材料的，平台将按照[《唯品会开放平台商家积分管理规则》](#)中“扰乱平台秩序”的相关规定对商家进行相应处理。

申诉材料

违规类型	违规行为	违规行为说明	申诉材料
严重违规	商品质量不合格	商家商品品质不符合国家标准，行业标准及平台相关管理要求	提供相关证明材料：1.如检测报告可证明商品质量符合国家标准2.提交异议说明，指出判罚不准确的地方
一般违规	滥发信息	重复铺货、非常规数量发布商品、刻意规避规则发布商品、错用关键字	信息截图、商品截图、实际情况说明

其他违规申诉材料清单详见:

http://rule.vip.com/mprule_themelist.php?cid=136&style=blank&aid=469

一般违规

店铺名称	店铺ID	一级分类	二级变量	计分时间	分值	来源事实ID号	触发的规则
1		违规	一般违规	2019-08-06 11:00:02	0	203780	246-商品健康度-不达标
2		违规	一般违规	2019-08-03 03:30:01	-25	203482	205-一般违规节点
3		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203375	235-延迟发货-一般
4		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203374	235-延迟发货-一般
5		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203373	235-延迟发货-一般
6		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203372	235-延迟发货-一般
7		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203371	235-延迟发货-一般
8		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203370	235-延迟发货-一般
9		违规	一般违规	2019-08-02 19:00:08	1	203369	235-延迟发货-一般

统一工作平台 / MP平台规则管理 / 申诉审核 / 违规单详情

已处理

店铺信息

店铺ID:

店铺名称:

违规信息

违规单号: 59770

违规内容: 一般违规_25

违规时间: 2019-08-03 03:30:01

详细描述: 一般违规_25:累计分值: 25

处罚措施

*一般违规: -25

*店铺罚款: 6000

说明:

一般违规会在累计到25分之后,触发节点违规单生成,后续会扣除25分,剩余再次参与累计,如此循环。
本年度如有剩余分值扣分在次年的一月一日零时清零。

严重违规

严重违规

1. 严重违规的本年度扣分将在次年的一月一日零时清零（必须是已经完结的违规处罚）
2. 商家因单次违规扣分较大，导致累计扣分满足**多个节点**处理条件的，或在被处理期间又须执行同类节点处理的，仅按照**最高权重**的节点进行处理
3. 违规行为根据严重程度分为严重违规行为及一般违规行为，**两者分别**扣分、分别累计、分别执行，但针对一事仅作一次处理，**不涉及重复处理**
4. 严重违规触发节点违规单生成，分值不会扣减，直接累计至下次处罚

违规类型

严重违规

店铺ID :	
店铺名称 :	
❗ 违规信息	
违规单号 :	23519
违规内容 :	发布非约定商品严重
违规时间 :	2019-01-25 19:52:00
详细描述 :	发布非约定商品严重:品牌为智虎, R标为美智根据《唯品会开放平台商家积分管理规则》(http://rule.vip.com/mprule_themelist.php?cid=136&style=blank&aid=467) 严重违规第5条发布非约定商品, 如果有任何异议, 请您在7日内提交合理有效的申诉证据进行申诉。逾期未申诉将视为无意义, 处罚生效。 智虎.zip
📄 申诉信息	
*2019-02-02 05:00:01	
店铺超时未申诉	
⚡ 处罚措施	
*严重违规:	25
*商品立即下架:	999

❗ 店铺信息	
店铺ID :	
店铺名称 :	
❗ 违规信息	
违规单号 :	24709
违规内容 :	严重违规_25
违规时间 :	2019-02-03 03:50:00
详细描述 :	严重违规_25:累计分值: 25
⚡ 处罚措施	
*严重违规:	0
*店铺罚款:	10000

详细描述 :	标识标志不合格违规中标产名等严重
	的质量抽检检测报告中显示为不合格(附件为相关的质检报告), 不合格项目: 产品标准号错误、未标生产者地址和生产者名称、未标小零件警示语、无保留备用字样。+不合格商品链接 https://detail.vip.com/detail-3496701-2152995712.html "
	[192012140]PDF.zip
📄 申诉信息	
*2019-06-01 05:00:00	
店铺超时未申诉	
⚡ 处罚措施	
*严重违规:	50
*商品立即下架:	0
*处罚商品 :	34416649988288512

❗ 店铺信息	
店铺ID :	
店铺名称 :	
❗ 违规信息	
违规单号 :	48759
违规内容 :	严重违规_75
违规时间 :	2019-06-02 03:10:00
详细描述 :	严重违规_75:累计分值: 75
⚡ 处罚措施	
*严重违规:	0
*店铺屏蔽:	21
*店铺罚款:	30000

说明 :

该店铺第一次收到违规单严重违规 扣25分, 完结后触发了节点25分的违规单生成, 罚款1万(一次违规又触发节点, 针对该问题会收到2个违规单); 第二次收到违规单严重违规扣50分, 完结后触发了节点75分违规单生成, 罚款3万(严重违规会将第一次25分累加到本次, 节点处罚就权重高的节点处罚), 这就是本次扣50分, 收到的罚款是3万, 而不是2万的原因。

三

售后服务

- 01 售后服务对店铺的影响
- 02 常见售后问题类型
- 03 售后处理流程及规范

售后服务店铺的影响

1. 影响店铺综合评分

2. 影响店铺续签



3. 影响产品及店铺的搜索权重

4. 影响店铺的销售额及转化率

常见售后问题类型

1. 客户反馈产品有问题

2. 客服反馈信息未及时回复



3. 客户对解决方案不认可

4. 服务态度及专业性欠佳

处理售后流程及规范



1. 商家客服需要在时效内回复工单，**超时未回复或回复内容无效**，唯品会客服将默认商家无法提及资料和认可解决方案等，直接进行方案执行和赔偿会员；
2. 任何售后问题，**解决会员问题为首要**，尽可能站在会员角度提供多种方案解决；
3. **商家让客服加入以下Q群，群内会及时提示哪些超时工单**：食品冲调：790678291 家电数码：189908619 大居家：721291253 箱包保健：697913346 母婴图书：192058507 体育用品：193671613。

总结



宗旨：将客户体验做到极致



出现问题，主动联系解决会员问题、减少会员入线投诉



完善客服体系、售后提供多种方案，以会员满意为首要



页面信息准确、相关资质完整、避免店铺出现漏洞

感谢聆听
—
THANKS!