

MP商家问题案例合集

2019.2.22

目录

CONTENTS

- 1、虚假发货
- 2、质量问题
- 3、页面异常
- 4、退货退款问题
- 5、态度问题
- 6、违规申诉
- 7、客服端分类登记
- 8、工单回复
- 9、MP系统操作手册汇总

1、虚假发货

在系统优化好之前麻烦商家朋友在商品未发货之前，请不要点击发货并填写快递单号。如果有特殊情况需要延迟发货的，可以发送延迟报备邮件；若仅优先发送赠品的，商家需主动联系会员告知发送情况，且不要在系统填写物流订单，以免造成虚假签收的举报。（专线物流如已发货务必及时更新物流轨迹。）一经发现此类问题，直接按照**虚假发货**条例违规处罚。如下图显示：

市民举报广州唯品会电子商务有限公司涉嫌欺诈。其称于2018年10月23日通过唯品会购买[模糊]，价格：198.88元，订单号：[模糊]。其称至今仍未收到货物，且物流信息显示**已签收**。

举报内容：2018年11月9日我从唯品会官网订购了一套[模糊]，并于当天成功付款。11月9日订单显示**已发货**，11月26日显示订单**已签收**。但我未收到任何商品，也没有任何退款。我与唯品会客服沟通后，他们没有提供任何说法，只是说帮助反馈情况。唯品会欺诈消费者，请依法维护消费者权益。

订单号：[模糊]

2、质量问题

商品的好坏最终取决于商品的质量，严格把控生产第一线，做好出仓前的质量检查。重点检查：标识标志，物理化学等成分容易出现不合格的问题。一经发现质量不合格问题，直接按违规**商品质量不合格**条例处罚。如下图显示：



不合格情况说明：

1、器具上无

—额定电压或额定电压范围；

—电源性质的符号或额定频率；

—额定输入功率或额定电流；

—制造商或责任承销商的名称、商标或识别标志；

—器具型号或系列号；

以上不符合标准 GB 4706.1-2005 和 GB 4706.59-2008 第 7 章的要求。



备

注

不合格情况说明：

①送检样品外包装缺少预定或可能承载儿童体重的标注，不符合 GB6675.1-2014 标准第 5.7.1 条款要求。

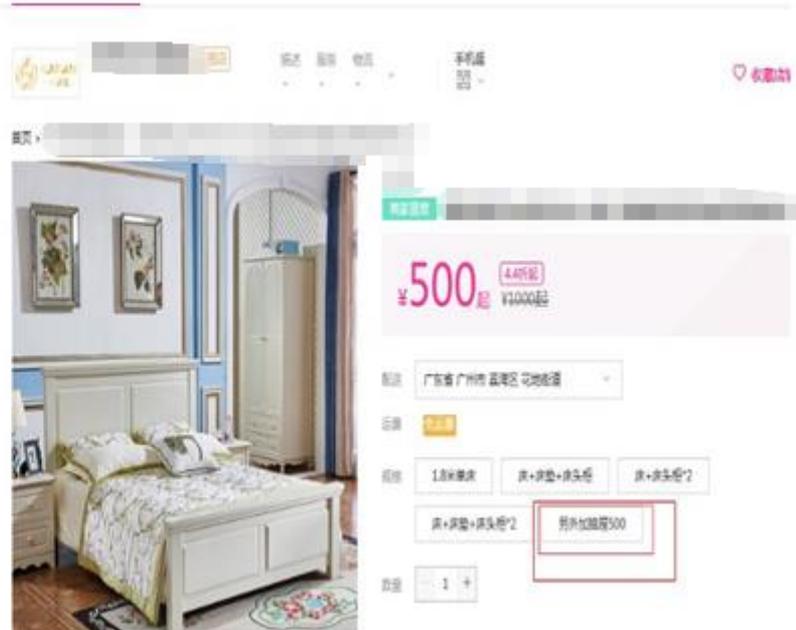
②送检样品米白色小盒子边缘有可插入 $\Phi 6\text{mm}$ 的测试圆杆，不可插入 $\Phi 12\text{mm}$ 的测试圆杆，且厚度小于 1.58mm 的危险圆孔，不符合 GB6675.2-2014 标准第 4.1(E.2)条款、第 4.2(E.3)条款和第 4.13.1(E.20)条款的要求。

③送检样品进行稳定性及超载要求的前后稳定性测试加载砝码时坍塌，不符合 GB 6675-2014 标准第 4.15.1.3(E.27)条款的要求。（见下图）



3、页面异常

(1) 经常有商家在正常商品页面单独设置一个SKU，实际不属于当前页面商品的规格。误导客户下单，又表示无法发货，需商家重点注意：商品页面必须严格按照正常规格设置，如有单品配套此款商品的，也务必按照单品售卖，不允许新增规格另加单品；如有发现此类异常，立刻下架违规商品，并按[《唯品会开放平台商家违规积分管理规则》](#)不当发布商品信息条例处罚。如下图显示：



颜色尺码等位置，不得设置备注语，如会员点此SKU下单成功，必须按照页面实际售卖商品发货，如无法发出将《唯品会开放平台商家违规积分管理规则》违背承诺条例违规处罚，且下架违规商品。如图显示：



(2) 活动太多，价格设置售价、原价、专享价等设置错误位置的，以及高价设置成低价等问题严重，需商家**重点注意**：价格设置必须核查好售价，在点击上架商品之后，必须检查好页面价格是否正确。如有此类异常发现，立即下架，并做异常单处理。如下图显示：



SORRY 抱歉！

商品信息	原编号	条码	尺寸 重量 属性	单价	数量	库存(预售数/正 品数)	仓库	分售 站	支 付	优 惠	活 动	优 惠 券	小计
大小户型皮沙发贵妃+三位+单位+单位	COLOR贵妃+三位+单 位+单位		均 码 普通	1,288.00	1	75/998	VIP_NH		0	0	0	0	¥1,288
合计					1								¥1,288

4、退货退款

客户拒收商品返仓，商家没有及时操作拒收流程，导致客户入线投诉；且已签收的退货，依然没有处理退款操作，或超时处理的将直接按照**售后违规**条例处罚《[唯品会开放平台商家售后服务管理规则](#)》。还有商家创建工单的分类选择问题也需注意：

- (1)、供应商专用-退货与退款-退货或退款异常 这个分类是针对商家与会员沟通后无法达成共识，需要客服介入联系会员协商的问题
- (2)、供应商专用-修改与订购-取消订单 这个分类只针对明确需要直接退款的问题，比如：会员要求或接受取消订单、拒收需要退款（商家无法操作“拒收”的情况）、退差价、补运费、额外补偿等，如果未与会员达成共识的，不要提交这个分类
- (3)、已发货状态客户要求拒收，无需让客户申请退款，商家可直接操作拒收全额退款（客户申请退款的话走的是客退方式，系统退款会扣发货运费，导致少退款）



取消订单审核是失败的，通常是已经走了客退流程，属于已取消订单，所以会显示审核失败。

5、态度问题

会员入线咨询，商家客服质问、漠视、顶撞会员，未及时疏导会员情绪，并解决会员问题。我们一直都有监控对话，以及搜索一些敏感词的对话。商家务必注意客服态度问题，不要逞一时之快，谨记以“客户为中心”的服务原则。如发现此类问题，直接按照

《唯品会开放平台商家违规积分管理规则》**骚扰他人**条例违规处罚。如下图所示：

聊天记录		
用户	时间	内容
小花	18-12-24 18:21	您不是说x和xs的不一样吗
小花	18-12-24 18:22	为什么发还是x的
客服	8-12-24 18:21	拍下我看下呢
小花	18-12-24 18:22	我买的是xs的，你为什么给我发x的？
小花	18-12-24 18:22	您之前不是告诉我xs和x的不一样
客服	8-12-24 18:21	您手机什么型号的？
小花	18-12-24 18:23	xs
小花	18-12-24 18:23	你说过不是通用的
客服	8-12-24 18:21	你现在看能用吗？
小花	#####	你这不是欺诈骗费吗
小花	18-12-24 18:23	能用什么？
客服	8-12-24 18:21	你纠结的点在哪里呢？
小花	18-12-24 18:23	你这是欺诈骗费
客服	8-12-24 18:21	发错货了
小花	18-12-24 18:23	我问过你们
客服	8-12-24 18:21	需要给你退吗
小花	18-12-24 18:23	还什么我纠结在哪
客服	8-12-24 18:21	我给您备注的是xs
客服	8-12-24 18:21	就是的
客服	8-12-24 18:21	您现在想怎么处理呢？
小花	18-12-24 18:24	当然要退
小花	18-12-24 18:24	这么差的态度
小花	18-12-24 18:25	还什么纠结在哪一句发错了货了就解决掉了？
客服	8-12-24 18:21	对啊
客服	8-12-24 18:21	不然呢
小花	18-12-24 18:25	你没问过xs和x是吗？

小花	18-12-24 18:25	你这样我可以投诉
客服	8-12-24 18:21	您要退货在后台申请就行了啊
小花	18-12-24 18:26	不一样就别欺诈骗消费者说一样
小花	18-12-24 18:26	态度还这么恶劣真是少见
客服	8-12-24 18:21	发说一样的哦
客服	8-12-24 18:21	你自己看聊天记录呢
小花	18-12-24 18:28	两个当然不一样
小花	18-12-24 18:28	不然我不会问你这句话
客服	8-12-24 18:21	我跟你说的就是不一样啊
客服	8-12-24 18:21	你看你下单的是什么型号呢
小花	18-12-24 18:29	你发的是x的
小花	18-12-24 18:29	你刚刚又说能用
客服	8-12-24 18:21	我可发说能用
小花	18-12-24 18:29	那就代表你表示两个是通用的
客服	8-12-24 18:21	我一直都说一样
小花	18-12-24 18:29	你这人真是恶劣
客服	8-12-24 18:31	你自己看记录
小花	18-12-24 18:30	风轻云淡写地发错货了就一笔带过了还直接问不能用吗
客服	8-12-24 18:31	你纠结的是 一样不一样
客服	8-12-24 18:31	我跟你说的是不一样
小花	18-12-24 18:31	我没法跟你说
客服	8-12-24 18:31	我当然问你不能用不能用啊
小花	18-12-24 18:31	你自己看看xs和x的区别就知道了
客服	8-12-24 18:31	哦
小花	18-12-24 18:32	底部孔根本不一样
小花	18-12-24 18:32	摄像头有高低
客服	8-12-24 18:31	我说一样了吗
客服	8-12-24 18:31	你看你下单的是什么型号呢
小花	18-12-24 18:32	xs

小花	18-12-24 18:58	挂羊头卖狗肉的行为欺骗消费
客服	8-12-24 18:51	说明发错货了 能明白吗
小花	18-12-24 18:58	你态度还这么差
小花	18-12-24 18:59	说明什么
客服	8-12-24 18:51	呵呵
小花	18-12-24 18:59	说明欺骗和狡辩
小花	18-12-24 18:59	我当时咨询过
客服	8-12-24 18:51	哦
客服	8-12-24 18:51	我只是客服
小花	18-12-24 18:59	你说不一样我才下单
客服	8-12-24 18:51	我的引导到位了
客服	8-12-24 18:51	事实 就是不一样啊
小花	18-12-24 18:59	客服有工号
客服	8-12-24 18:51	我没错了吗
客服	8-12-24 19:01	如果是一样的 你现在能用吗
小花	18-12-24 19:00	不能用
客服	8-12-24 19:01	那不就对了 我说了吗
客服	8-12-24 19:01	我引导的没错好吧
小花	18-12-24 19:00	能用我还跟你瞎扯扯，我吃饱了没事做
小花	18-12-24 19:01	我现在是气死你这个客服的态度
小花	18-12-24 19:01	这么差当什么客服
客服	8-12-24 19:01	你态度那么好怎么你不当客服去啊
客服	8-12-24 19:01	你上来就说什么欺诈
客服	8-12-24 19:01	骗消费者
客服	8-12-24 19:01	骗你啥了？
客服	8-12-24 19:01	我说 两个是一样的了？ 这样骗你了？
客服	8-12-24 19:01	我这样说了吗？
客服	8-12-24 19:01	这跟欺诈 八竿子 打不着好吗？
客服	8-12-24 19:01	你说我 欺诈 我还说你 污蔑呢

6、违规申诉

违规单一经生成，商家务必在7天内进行申诉操作，在商家端，违规信息->违规单中查看店铺的违规信息。提供申诉证据必须充足，7天内未申诉的，将直接默认违规，如累计到节点，将直接生成缴费单。需重点注意：**当缴费单生成，将无法申诉!!! 如下图显示：**

商家平台 / 违规信息 / 违规单

快速筛选 **未申诉** 平台处理中 申诉失败

违规单状态 未申诉 违规单号 请输入违规单号

查询 重置

信息列表

违规单号	违规内容	违规时间	申诉时间	平台处理时间	当前状态	最后操作人	操作
	工单未及时回	2018-09-18 10:00			未申诉	System	详情

共 1 条 < 1 > 前往 1 页

序号	操作	违规内容	店铺名称	店铺ID	违规事实创建人	违规时间	申诉时间	平台处理时间	当前状态
1	详情	严重...			MP治理平台	2019-01-02 03:10			已处理
2	详情	提供...				2018-12-24 19:10		2019-01-01 05:00	超时未申诉

违规属实累计到节点，生成违约金缴费单。如下图显示：

状态	费用类别	截止缴费时间	费用金额	实际缴费金额	费用说明
待缴费	违约金	2019-03-14 03:40:01	20000.00	20000.00	严重违规_50
待缴费	违约金	2019-03-12 04:20:00	20000.00	20000.00	严重违规_50
待缴费	违约金	2019-03-11 03:30:00	10000.00	10000.00	严重违规_25
待缴费	违约金	2019-03-11 03:30:00	20000.00	20000.00	严重违规_50
缴费中	违约金	2019-03-11 03:30:00	10000.00	10000.00	严重违规_25
缴费中	违约金	2019-03-11 03:30:00	10000.00	10000.00	严重违规_25

基本信息

费用单编号：EXS20190212054
店铺id：STS
店铺名称：
状态：待缴费
创建人：MP治理平台
创建时间：2019-02-12 03:40:01
业务部门：商务中心_开放商家平台部

费用说明

费用类别：MP0301 违约金
费用定义：商家违规扣分达到节点，触发违约金处罚。商家需要缴清罚款后才能正常结算货款。
费用说明：严重违规_50
费用金额：20000.00
实际缴费金额：20000.00

返回

操作记录

操作人	步骤	内容	执行时间
MP治理平台	创建	创建费用单	2019-02-12 03:40:01

7、客服端分类登记

为了能更好的统计客户咨询投诉的数据，以便后续进行用户分析帮助MP平台及店铺提升服务质量，我们在在线客服服务结束后添加了服务登记环节。商家客服在与用户会话结束30分钟后会产生登记任务，商家客服需要及时完成对该对话的服务登记。如未及时进行分类将按照[《唯品会开放平台商家违规积分管理规则》](#)不配合平台管理 条例违规处罚。如下图显示:(1)、登记分类不正确 (2)、客户留言超30分钟没有回复

服务登记

会员账号: [模糊]

开始时间: 2019-01-09 13:36:32 结束时间: 2019-01-09 13:37:41

对话内容:

2019-01-09 13:36:32
没有退款

2019-01-09 13:36:44
什么时候退款

2019-01-09 13:36:46
我这边催促下哦

2019-01-09 13:36:59

大类: 配送类 发货类 售前类 商品质量 售后类 其他

小类: 办理退货 退货退款

提交 稍后登记

-  [模糊] 1 X
好的 最后发言: 09:10:58
-  [模糊] 1 X
可以直接选择... 最后发言: 08:13:44
-  [模糊] 1 X
劳资是宝
丢了难找。 买2包纸尿裤送... 最后发言: 08:13:59
-  [模糊] 1 X
你好 刚刚上班 ... 最后发言: 08:14:47

8、工单回复

工单未及时回复：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，超时回复或者未回复的，每次扣1分，每周不超过7分。

工单未按规范回复多次且告知过依然未按规范回复的，将直接按照**不配合平台管理**违规处罚。对于平台予以警告的错误问题不改善等情形，每次扣6分，情节严重扣12分，情节特别严重扣25分。恶意攻击平台商家的，平台将采取警告公示，限制发布商品、店铺监管等违规处理措施。

时间	负责人	给处理组	给处理人	处理内容	状态	提醒
2019-01-07 19:16:22	马宝0	一室0组	马宝0		已完结	四次提醒
2019-01-07 19:16:19	马宝0		电话: 内容: 您好, 您咨询的LED灯具商品问题, 经核实	成功		
2019-01-07 18:34:57	马宝0	一室0组		开发了, 在运输的路上, 麻烦耐心等待	已下送	四次提醒
2019-01-07 18:09:31	马宝0	商诚组	马宝0	请提供是什么物流公司	已下送	四次提醒
2019-01-07 17:31:36	马宝0	一室0组	马宝0	688580519948 补发单号	已下送	三次提醒
2019-01-07 16:19:42	马宝0	商诚组	马宝0	咨询内容: (会员反馈商品收到时灯罩脱落去了影响美观, 帮工单处理, 现在还未收到), 会员要求(提供补发单号)【咨询类型(设计)】【商品页面信息是否有误(否)】	已下送	三次提醒

工单回复不规范

工单回复超时

时间	负责人	给处理组	给处理人	处理内容	状态
2019-01-09 14:43:22	马宝0	四室0组	马宝0		已完结
2019-01-09 14:43:21	马宝0			电话: 内容: 您好, 您咨询的灯具商品问题, 经核实可以退货, 请退回商品及相关配件。退货地址: 请按照退货单回来。退货地址: 广东省中山市横栏镇祥发七路7号 欢迎您的关注!	成功
2019-01-09 14:30:01	马宝0	四室0组	马宝0	当前工单已被分派, 分派人: 在线客服组长/即可在线客服组长	工单分派
2019-01-09 14:15:46	马宝0	四室0组	马宝0	可以退货, 请退回商品及相关配件。退货地址: 请按照退货单回来。退货地址:	已下送
2019-01-08 10:18:48	马宝0	三室1组	何	咨询	编辑
2019-01-07 23:50:10	马宝0	商诚组	马宝0	会员反馈商品名称及编号(款式客厅吊灯饰灯罩脱落影响美观到堂灯大气的水晶灯, 会员要求: (退货, 请审核)【是否找回成功(否)】【是否质量问题(是)】	已下送

9、MP系统操作手册汇总

商学院链接 MP系统操作手册汇总：https://edu.vip.com/?p=4819&_ppp=8ee1743931

关于配送引起的诸多流程操作问题，均可直接在此链接找到具体操作流程，例如：售后、专线物流轨迹导入等

一、关于入驻：

1.入驻流程：https://edu.vip.com/?p=2432&_ppp=b85ebb0712

2.入驻资质文件：https://edu.vip.com/?p=1285&_ppp=759d88dccc8

二、关于店铺管理：

1.子账号权限管理（客服账号等）：https://edu.vip.com/?p=2468&_ppp=8d4a6fb0cc

2.店铺管理（资质、品牌、分类等内容）：https://edu.vip.com/?p=3973&_ppp=7e825db050

三、商品管理

1.商品管理：https://edu.vip.com/?p=4449&_ppp=e8e02834a4

2.分区售卖：https://edu.vip.com/?p=5250&_ppp=38e2221315

四、订单管理：https://edu.vip.com/?p=2412&_ppp=97f59c92c3

五、售后管理：https://edu.vip.com/?p=2407&_ppp=4254a19de0

六、运费管理（区域屏蔽、运费等）：

1.运费管理：https://edu.vip.com/?p=2404&_ppp=4759d53684

2.专线物流（大件物流）：https://edu.vip.com/?p=5144&_ppp=d78989d6c4

七、财务管理（账单、费用等）：

七、财务管理（账单、费用等）：

1.财务费用单相关：https://edu.vip.com/?p=2455&_ppp=59b5348aed

2.财务结算疑问解答：https://edu.vip.com/?p=4936&_ppp=de1020b9bf

八、店铺装修：https://edu.vip.com/?p=2447&_ppp=faf48c77c5

九、客服相关管理手册：

1.在线/电话客服操作手册：<https://edu.vip.com/?cat=145>

2.工单管理手册：https://edu.vip.com/?p=2409&_ppp=44bd01aee5

十、营销活动：<https://edu.vip.com/?cat=445>

十一、数据平台介绍：https://edu.vip.com/?p=5547&_ppp=812991c98f

十二、店铺考核评分：<https://edu.vip.com/?cat=443>

十三、系统对接（ISV对接）：https://edu.vip.com/?p=4276&_ppp=e314a48d65

十四、常见问题解答：https://edu.vip.com/?page_id=2852

十五、店铺二级域名：https://edu.vip.com/?p=3929&_ppp=68905d8335

感谢阅读

—

THANKS!