

MP商家在线客服咨询分类登记补充

2019.6.5

分类登记注意点：

- 1.是否是会员原因造成
- 2.是否是咨询问题进度

变更分类

商品咨询

修改订单

办理退货

活动咨询

商品质量

变更前	变更后
<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">1.购买后咨询安装；2.会员购买前咨询商品信息：规格、材质、售后方式、是否送货上门、是否包安装、使用方法、商品功能等。	<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">1.购买后咨询安装；2.会员购买前咨询商品信息：规格、材质、售后方式、是否送货上门、是否包安装、使用方法、商品功能等；3.购买之后咨询商品的使用方法（比如保健品的服用，医疗器械的指导使用等，但必须是页面或者说明书有详细的说明使用会员仍然入线咨询如何使用）。如果是本身商品质量问题导致无法使用的选择商品质量；4.会员入线发个链接但是没有任何问题提出。

注意点：

咨询使用方法，如果是由于无说明书、页面没有详细说明、商品有质量问题导致入线属于**商品质量**。

变更前	变更后
<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">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, 不合适, 七天无理由等)。	<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">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, 不合适, 七天无理由等)；4.会员的原因造成订单拒收/取消(比如会员收货信息错误), 以及无论当时是否提出其他要求比如退款/重发；5.咨询补开发票/本身已经开具电子发票需要改为纸质发票。

办理退货

变更前	变更后
<p>运用场景： 1.会员主观原因要求办理退货（如不想要了、不喜欢、不合适、七天无理由等）。</p>	<p>运用场景： 1.会员主观原因要求办理退货（如不想要了、不喜欢、不合适、七天无理由等）； 2.会员自身原因造成需要换货（比如买小了，拍错颜色等）； 3.购买之后咨询产生的保修期； 4.会员原因使用超过3个月以上无法使用或者配件损坏，需要维修/换货/补寄； 5.咨询维修/补寄/换货的进度（比如入线告知会员已经邮寄出商品或者给运单号信息，咨询商家什么时候邮寄）； 6.咨询运费（比如什么时候给会员，协商运费多少）； 7.入线只是是否可以换货/退货/维修，不得知哪种原因造成； 8.投诉快递态度。</p>

变更前	变更后
<p>运用场景： 1.咨询店铺/商品对应的优惠活动。</p>	<p>运用场景： 1.咨询店铺/商品对应的优惠活动； 2.需要补偿差价（同件商品7天内价格相差太大会员要求补偿差价，但是特殊的大促活动期间和活动结束后商品价格差可不作赔付）。</p>

变更前	变更后
<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">1.收到商品后咨询商品问题；1.商品质量问题；2.商品需要维修；3.商品需要换货；4.商品需补寄/更换配件；5.其他非退货、退款的售后问题；6.质量问题的退货；7.售后使用方法等。	<p>运用场景：</p> <ol style="list-style-type: none">1.收到商品反馈有质量问题；2.质量问题的退货；3.质量问题需要换货；4.使用不超过3个出现问题需要维修；5.其他售后未包括的问题。

注意点：

选择商品质量为初次入线反馈购买的商品出现问题，需要维修/补寄/换货/补偿。对于双方已经同意的方案后，后续再入线咨询进度选择[办理退货](#)。

感谢阅读~