

# 天猫规则(客服常遇问题)



派代电商学院  
实战电商培训第一机构

# 天猫客服规则

- 一. 发票
- 二. 交易
- 三. 运费
- 四. 付款方式
- 五. 订单管理
- 六. 货到付款
- 七. 信用卡支付
- 八. 发货及库存
- 九. 泄漏他人信息

# 关于发票

## 一、关于发票问题，违规成立扣6分

发票问题的标准：只要买家有支付过货款，商家就需要无偿向索要发票的买家提供发票，不能拒绝，不能要额外的费用

常见的商家违约情况如下：

- 1、商家表示不提供发票
- 2、商家表示开发票需要买家承担税点金额,或者让买家承担发票邮寄费用
- 3、商家表示是特价商品，无法提供发票
- 4、商家表示“纳税主体变更申请中”，“发票打印机器维修中”，“当月限额发票用完还未申领”，“财务不在，无法开具”等等==此种情况，应主动告知消费者需要发票后期可以补寄，并明确补寄周期，运费应由商家承担
- 5、经营类目为A，告知只能开具B类目发票（如鞋类商家告知买家只能开办公用品），或A公司只能开B公司名称的发票。
- 6、只能开抬头为公司的发票，不能开个人发票
- 7、客户要发票，商家提出只能给收据

# 案例分析1（发票）

问：有没有发票？

答：有发票

（回答没有扣6分两个扣一万保证金）

问：我买风衣（或皮衣），可以开文具（或其它商品）的发票吗？

答：根据您交易的产品开具发票，我们是要报税的，请谅解！

（一定不能答应，出现答应的情况扣6分）

问：我买的100元的产品可以给我开500元的发票吗？

答：您好，根据您交易的金额给您开具发票，我们是要报税的，请谅解！！（一旦答应，扣6分）

问：货收到了，怎么没看到发票呀？

答：您先稍等下，我去帮您查下具体情况，然后回答：实在不好意思，发票已经给您开好了，在发货的时候忘记给您一起发过去了，我们马上给您寄过去。实在抱歉！！（说没有开，扣6分）

**备注：不能说没有发票，因为这项要扣分和处罚保证金，还会影响第二年签约**

# 关于交易

♥时刻牢记：只能线上交易，不能在线下交易

♥所谓线上交易：使用旺旺聊天导致成交的交易

♥所谓线下交易：除天猫以外聊天工具导致成交的交易（例如：手机，QQ，微信等等）

## 案例分析2（交易）

问：有没有QQ？

答：公司不允许上班时开QQ，请旺旺联系。（回答有扣6分两个扣一万保证金）

问：我上网不方便，你手机号码多少？

答：公司不允许上班时开手机，请旺旺联系。  
（贴出手机扣6分两个扣一万保证金）

**备注：绝不能出现线下交易，只能线上交易**

# 关于运费

包邮商品的发布标准：

- 1、标题和产品图片中不建议加包邮等字样
- 2、使用正确的运费模板，包邮的地区运费设置为0，非包邮地址，设置好正确的运费
- 3、在信息描述中，还要对于包邮的快递有明确说明，买家指定其他快递如需补邮，要有明确说明

包邮问题的常见违规情况：

商家没有使用运费模板，设置的商家承担运费，也没有在页面说明运费情况，买家填写偏远地区拍下，商家要求加运费

**如违规成立，扣4分**

## 案例分析3（运费）

问：这个包邮吗？

答：亲，本店全场包邮（港澳台及海外除外）

问：我在新疆克捡玛依的，请用EMS发给我

答：亲，您好，这个是参加包邮的活动的，但是请看下本店的运费模版，上面写的很清楚哦，大陆地区的个别地区和非指定快递我们要补邮费的，请您自己阅读模版哦，请您考虑下，根据实际情况来拍哦

问：我是到新疆内蒙古的偏远地区，要补快递费吗？

答：请按照网页提示，购买付款。

**备注：请务必设置运费模版同时可以在宝贝详情页描述中写清楚（包邮的指定快递名、包邮地区等信息）**

**（在承诺范围内补运费、扣六分两个扣12分）**

# 关于付款方式

淘宝支持线上付款，建议买家双方通过支付宝支付，如遇买家因为特殊原因，不能使用支付宝，商家可以友善提醒一下：开通支付宝，或者找别人代付，在买家主动要求，才能够使用其他支付方式。

## 案例分析4（付款方式）

问：我没有开通网银、能否汇款

答：请通过支付宝购买，我们不支持其它汇款交易，请谅解

备注：买家主动提出汇款扣六分；诱导买家汇款扣12分



# 关于订单管理

防范：1、不能未经买家同意，私自关闭订单

2、如果买家要求关闭订单，除非通过购买的旺旺要求（即商家能够提供凭证是买家要求关闭）

**违规成立：每笔扣1分**

## 案例分析5（订单管理）

问：我拍错了，麻烦你帮我关闭交易？

答：客服不关闭任何交易，买家自行关闭即可。

**备注：天猫卖家不允许关闭交易、关闭扣6分**



# 关于货到付款

货到付款业务，是由商家自己订购的服务（对搜索有一定帮助）

如果开通了付到货款服务的商品，买家拍下时，就需要向买家提供该项服务

提醒商家：如果开通了货到付款服务，请遵守服务承诺，及时给买家提供需要的服务。假设如果遇到恶意买家咨询或拍下订单，请注意：不要告知买家不能支持该服务、不要私自关闭订单、不要在旺旺上拒绝给买家发货、货到付款订单不在延迟发货的范围内。

PS：所以不打算发货的订单，不要在旺旺上给出明确的发货时间

---

**违规成立：每笔扣4分**



## 案例分析6（货到付款）

问：在吗？你这个XX还有吗？

答：亲，有的，请您放心购买

问：可以货到付款吗？

答：您可以看下这个宝贝付款方式是否支持，只要我们宝贝页面有的支付方式，本店都是支持的，如需要这个宝贝，请拍下

备注：请根据店铺实际情况回答，请谨慎承诺宝贝的发货时间，请按货到付款的运费模版设置运费

# 关于货到付款

1、商城默认是支持信用卡支付的，2、信用卡分期付款是支付宝为用户在淘宝集市、淘宝商城（天猫网）、电器城等开通了信用卡网关支付的商家等提供的分期付款渠道（不支持聚划算的交易），目前采用的是信用卡快捷支付方式。

目前支持的银行：中国银行、平安银行、中国农业银行、深圳发展银行

应用的场景：

1、淘宝集市、淘宝商城（天猫网）、电器城等开通了信用卡网关支付的商家；

2、交易金额在600元及600元以上。

（注：商家限时折扣、秒杀活动、聚划算交易不支持信用卡分期。）

信用卡分期付款介绍详见：< <http://url.alibaba.com/r/aHR0cDovL2hibHAuYWxpcGF5LmNvbS9sYWlvaGVscF9kZXRhaWwuaHRtP2hibHBfaWQ9MjQ5MTgz>>

建议：

1、买家咨询是否可以信用卡付款时，告知可以

2、买家咨询是否可以分期付款时，建议给买家发送信用卡分期付款介绍的链接，或者让客服熟知该业务内容，正确解答

PS：信用卡支付的0.8%的手续费，是银行手取的，需要商家承担

**违规成立：每笔扣4分**

# 案例分析7（信用卡支付）

买家“a”买东西，询问商家“b”是否可以使用信用卡支付，商家“b”回复表示不可以使用；在此天猫重申天猫全网商品（除珠宝类目）支持消费者信用卡支付，故请商家在日常经营过程中，切勿拒绝消费者使用信用卡支付的需求，防止因信用卡使用问题导致店铺产生风险



# 关于发货及库存

谨慎承诺宝贝的发货时间，请务必在承诺时间点发货，如果有困难，请不要随意给消费者承诺，大促期间，请保证发货时间和天猫大规则保持一致，应及时更新商品详情描述

**备注：不能说无货，无货就是违背发货时间承诺，要扣分并按30%扣保证金，最高不超过500**

# 案例分析8（发货及库存）

问：在吗？你这个XX还有货吗？

答：亲，有的，请您放心购买

买：亲，我拍下付款了，什么时间可以发货呢？

商：亲，发货时间已经在商品详细描述中已经有标注了，请亲仔细查看哦

**备注：不能说无货，无货就是违背发货时间承诺  
谨慎承诺宝贝的发货时间，请务必在承诺时间点发货**

# 关于泄漏他人信息

买家用哪个ID拍的，跟哪个ID核对信息  
如果非购买ID来确认信息，让对方复制原始地址  
出来

**违规成立，扣6分**

## 案例分析9（泄漏他人信息）

问：我使用了另一个旺旺购买了宝贝，请把地址和电话发给我确认一下？

答：请拍下付款的旺旺ID和我们联系。

**备注：泄漏信息扣6六严重影响的扣24分**

## 案例

买家有个交易未付款，超时关闭，现在说已经付款让我发货，截图取证也不肯，现在竟然举报我出售非授权.头一次这样我很害怕，怎么处理？请老板知道的给个建议？

今天天猫商城被恶意敲诈，店铺中一款宝贝设置的卖家承担邮费，宝贝标题中有包邮这两个字，在宝贝详情页面的最上方用大字写清了邮费说明，包邮只包申通快递，如需其他快递需补拍邮费差价，这个“买家”联系我们的客服说，他们那边只有EMS能到，包邮吗？客服回答：包申通快递，发EMS需补10元差价，买家回复：嗯，然后就拍下商品（未付款），然后又用另一个账号找我们的客服，问相同款的颜色跟尺码，聊天记录跟之前那个号一模一样，也是后来拍下了（未付款），然后直接这两笔交易投诉维权；(投诉说明：商家违背承诺，设置的是全国各地都包邮，各种快递和EMS都包邮，但是我买却不给我包邮。依据淘宝规则只承认运费模版里设置的，宝贝页面说明的不生效。违背承诺，望客服按淘宝天猫规则处理，下面上传的是聊天记录截图,)两笔的投诉也是一样的，当时就觉得奇怪，然后买家有发来一条消息：我是刚投诉你们的那个 告诉你老板 自己去看淘宝规则 有事打我电话说 就是收货信息里的 电话 别等投诉成立了再找我 那时候谁都无法为力了

(谨记：淘宝客服只认运费模版里设置的，宝贝页面、描述等注明不管用的。)；我就按照他所说的收货地址中的电话打了过去，对方说：想解决加QQ聊，我就加了他QQ，他直接明说：那两笔交易都是他投诉的，两个收货人也告诉了我，然后他说：想解决撤销投诉，给他们2000元钱，（淘宝规则规定，这样2笔交易投诉成功的话，扣我们店铺12分，还要屏蔽店铺，另外还要扣1万元，犯罪团伙就是抓住这一点儿向我们敲诈勒索）这时我更确定是碰到敲诈团伙了，我问他钱怎么给他们，他说银行转账跟支付宝收款对他们都不安全，让我买联通充值卡，他把联通网址发给我，教我怎么操作，我这样跟他周旋，就是为了多争取一些证据，从加他QQ到聊天结束，我都用屏幕录制软件录制成了视频，给他打电话也录了音，打电话给淘宝客服，都没给出好的解决办法，说QQ上的证据对我们没什么利，只能等待他们工作人员处理，有很大机率会被处罚，一边面临扣12分，店铺屏蔽，罚款1万元，一边面临犯罪分子的威胁敲诈，我想问下，这种情况可以报110吗？如果报110我掌握的证据有用吗？

谢谢😊

我的讲述完毕，有问题和意见请提出！





派代电商学院  
实战电商培训第一机构

THANKS