



# 商家申诉入口培训

# 投诉状态调整

投诉状态系统中原有的13个状态调整为7个状态，  
商家端可见状态：处理中、已成立、不成立、可申诉、赔付中、已赔付、已撤销

原投诉状态 (13个)	投诉状态 (商家端) (7个)
投诉创建初始状态	处理中
投诉撤销	已撤销
投诉不成立	不成立
投诉成立 (小二判责成立)	已成立
服务商客服已介入处理	处理中
菜鸟客服已介入处理	处理中
等待会员申诉	可申诉
服务商客服二次介入处理	处理中
理赔处理中	赔付中
理赔完成	已赔付
判定成立 (服务商判责成立)	已成立
等待手工赔付	已成立
理赔未完成	赔付中

投诉服务  
首次登陆



投诉服务记录页面  
温馨提示

# 投诉状态定义



服务中心-投诉服务记录-投诉状态-点击“？”系统解释投诉状态定义

菜鸟网络 商家工作台 首页 操作中心 服务中心 计划管理 数据报表 基础资料 更多

服务中心 / 我的服务记录 我的服务记录 ▾ 新建咨询工单 发起投诉

咨询工单记录 在线服务记录 **投诉服务记录**

投诉工单号:  物流订单号:  交易订单号:  运单号:

投诉发起人:  投诉状态: 全部  店铺: 全部 ▾

查询时间: 2016-12-21 22:45:48  到 2017-03-21 22:45:48  (  创建时 )  **状态定义**

投诉工单号	物流订单号	交易订单号	店铺	投诉类型	投诉状态	投诉来源	发起时间	修改时间	操作

共条记录

**状态定义**

**处理中:** 服务商或菜鸟小二处理投诉中 (原“投诉创建初始状态、服务商客服已介入处理、菜鸟客服已介入处理、服务商客服二次介入处理”)

**已成立:** 投诉已判成立 (原“投诉成立、判定成立、等待手工赔付”)

**不成立:** 投诉被判不成立 (原“投诉不成立”)

**可申诉:** 若您对判责不认可, 可申诉 (原“等待会员申诉”)

**赔付中:** 投诉成立, 正在赔付流程中 (原“理赔处理中”)

**已赔付:** 赔付流程已完成 (原“理赔完成”) 共 1 页 第 1 页 确定

**已撤销:** 您已撤销投诉 (原“投诉撤销”)

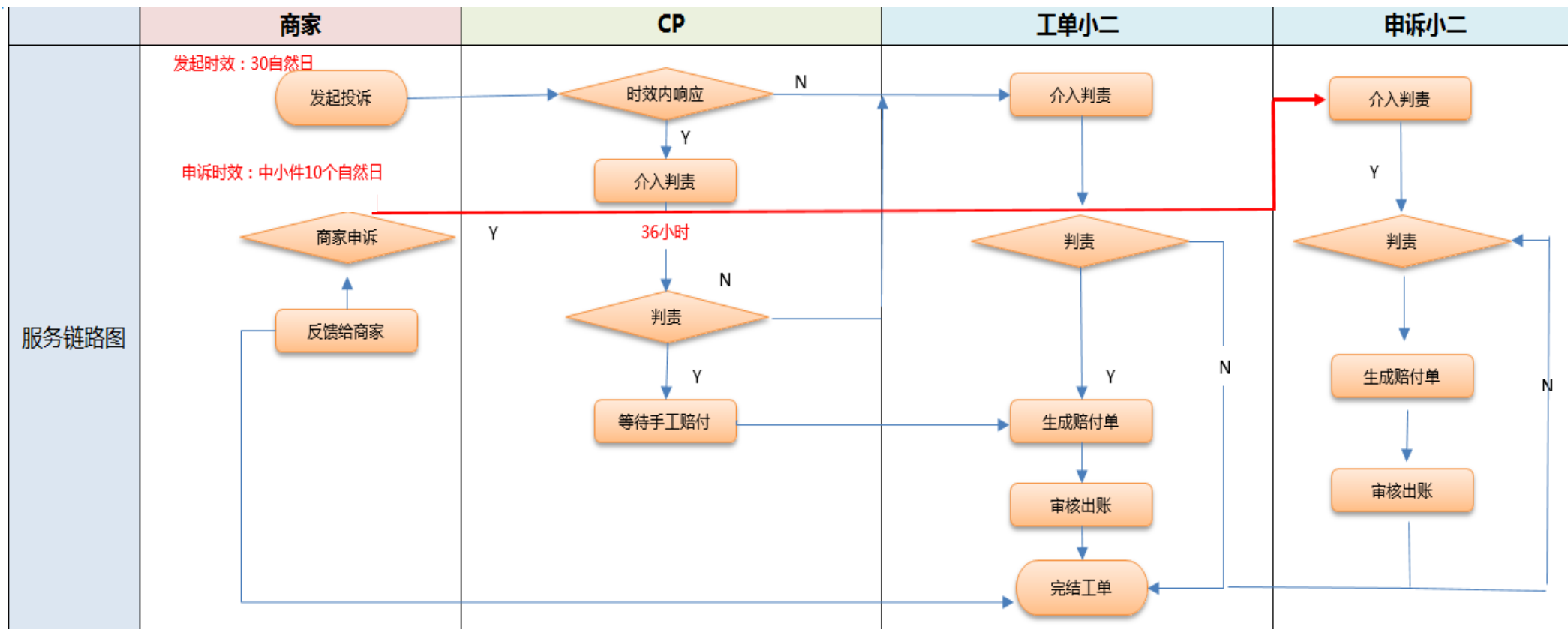
# 投诉全链路流程



重点关注：菜鸟小二判责不成立商家可在申诉时效内申诉

申诉时效：10个自然日

执行时间：4月15日



# 申诉入口



投诉工单号:  物流订单号:  交易订单号:  运单号:

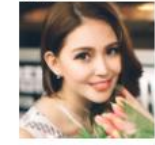
投诉发起人:  投诉状态:  店铺:

查询时间:  到  (  创建时间  修改时间 )

投诉工单号	物流订单号	交易订单号	店铺	投诉类型	投诉状态	投诉来源	资源名称	配送区域	赔付金额	发起时间	修改时间	操作
1001704098 2874789 ●	LBX0326357 82100038	433318851 9794591	威露士旗舰店	全部丢失	可申诉	快消	万象-自营	湖南省/湘西 土家族苗族 自治州/吉首 市		2017-04-09 10:50:35	2017-04-09 16:16:05	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">发表留言/上传凭证</a> <a href="#">申诉</a> <a href="#">撤销投诉</a>
1001704098 2874597 ●	LBX0326357 77671177	335600149 3139051	威露士旗舰店	全部丢失	可申诉	快消	万象-自营	湖南省/岳阳市/湘阴县		2017-04-09 10:40:53	2017-04-09 17:19:58	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">发表留言/上传凭证</a> <a href="#">申诉</a> <a href="#">撤销投诉</a>
1001704088 2660481	LBX0326357 75051599	266411658 2385248	威露士旗舰店	非正常签收	可申诉	快消	快消配送-东 骏	贵州省/遵义 市/红花岗区		2017-04-08 15:56:52	2017-04-09 17:55:53	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">发表留言/上传凭证</a> <a href="#">申诉</a> <a href="#">撤销投诉</a>
1001704088 2606515 ●	LBX0326357 79421692	267201159 0462243	威菜集团生 活馆	全部丢失	可申诉	快消	快消配送-东 骏	四川省/德阳 市/旌阳区		2017-04-08 10:01:21	2017-04-09 14:35:48	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">发表留言/上传凭证</a> <a href="#">申诉</a> <a href="#">撤销投诉</a>

订单类型：交易出库

投诉原因：测试



赔付详情

我要投诉

申诉理由：

已经输入0个字，还有250个字

上传凭证：凭证为必选项（最多可以上传5个）  
有效凭证包括：阿里旺旺聊天记录截图，淘宝站内信截屏，具体活动页面细则截图  
文件大小不超过2M，支持gif, jpg, png,bmp或jpeg格式

上传文件

申诉

菜鸟客服 2017-03-24 17:51:12

不成立

# 申诉场景



序号	投诉类型	二级投诉类型	申诉场景
1	货品丢失	全部丢失	1.未提供货值：原投诉工单未在投诉时效内提供货值截图，导致原投诉被判责不成立，补充货值截图可申诉。 2.时效内投诉：原投诉工单时效内发起投诉，被判责不成立，后期丢失，可申诉。
		部分丢失.少件	补发场景：原投诉未提供补发举证（补发单号及运费）可申诉提供补发举证
2	货品破损	外包破损内件破损	1.举证不标准：破损举证不全或不标准导致判责不成立，需提供标准举证（外包装带有清晰面单照片，内件破损照片），提供举证可申诉 2.未提供货值：原投诉工单未在投诉时效内提供货值截图，导致原投诉被判责不成立，补充货值截图可申诉。
		外包破损内件完好	
		外包完好内件破损	
3	发货错误	发货错误	1.举证不标准：错发举证不全或不标准导致判责不成立，需提供标准举证（外包装带有清晰面单照片，内件错发照片），提供举证可申诉 2.未提供货值：原投诉工单未在投诉时效内提供货值截图，导致原投诉被判责不成立，补充货值截图可申诉。
4	配送延迟	配送延迟	时效内投诉：原投诉工单时效内发起投诉，被判责不成立，后期配送延迟，可申诉。
6	非正常签收	非正常签收	举证不标准：举证不全或不标准导致判责不成立，需提供标准举证（买家nick旺旺反馈实际未收到货品的旺旺聊天截图）
7	保质期问题	保质期问题	举证不标准：举证不全或不标准导致判责不成立，需提供标准举证（外包装带有清晰面单照片，内件包装带有保质期照片），提供举证可申诉
8	库存差异	库存差异	举证不标准：举证不全或不标准导致判责不成立，需提供系统可证明库存差异的截图或仓库认责截图，提供举证可申诉
9	入库延迟	入库延迟	举证不标准：举证不全或不标准导致判责不成立，需提供标准举证
10	服务态度	服务态度	多收取费用：配送端多收取消费者费用或自提产生额外费用，原单因不能举证或消费者失联导致判责不成立，需提供标准举证（额外费用凭证，或买家nick旺旺反馈费用金额截图）

# 重要说明



- 只有“不成立”且在申诉时效内的才有申诉，超时不受理；
- 如果商家撤销了投诉，则不会有申诉入口，请商家谨慎撤销。建议投诉错了的商家让小二直接判不成立；
- 申诉开启时效为10个自然日，如商家需要申诉请，请及时发起，超时效为发起的将无法申诉了哦；
- 申诉的结果为最终判责，请商家申诉时补充齐相应的举证。





**Thank you for  
your valuable time**