

# 拼多多新手商家需要注意什么

产品名称	拼多多新手商家需要注意什么
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	4号大街28号2幢405室
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

新手商家应该注意哪些指标。

一、首页我们新手商家的客服应该要注意哪些点呢？

1、第一不能在聊天的窗口发送跟拼多多平台无关的第三方平台信息、应用（App）、网址（反正总体来讲就是跟拼多多平台未许可的第三方平台信息通通都不能发送）

2、我相信很多朋友和商家都会遇到这么一个问题，就是买家故意过来找事，我们应该怎么才好？因为之前我做商家的时候，就遇到过这样的事，我来教大家怎么处理像这样的问题？

例：比如买家进店咨询，还没有聊几句，就是一句脏话，我们作为商家：

第一不能怼回去，怼回去就违规了。

第二买家对我们刷屏我们应该怎么办？买家对我们刷屏我们商家绝对不能买家刷回去，商家刷屏的话，买家的话，如果懂一点平台规则的，就会告你这个商家对我方进行了骚扰。这个平台也会判定为是商家的责任。

正确的处理方法：

- 1、在店铺无订单的情况下：多多劝说消费者无用的，可以直接拉黑处理。
- 2、在店铺有订单的情况下：遇到找事的、刷屏的，可以直接先联系平台小二处理，请不要直接拉黑消费者，避免造成咨询纠纷，产生投诉。

二、还有注意的是售前、售后服务指标

- 1、售后服务指标包括三个部分组成，第一是纠纷退款率、投诉率、平台介入率、投诉客服人数、三分钟回复率。

怎么找到这个三个指标在哪里看到呢？

查看路径：拼多多商家管理后台—多多客服—客服数据—服务数据里面的数据总览都可以看到。

(1) 三分钟回复率的话=(三分钟内未回复的都回被计入指标)计入时间为：早上8点至晚上23点，其他时间不计入回复率

(2) 怎么提升这个三分钟回复率呢？只要后续的回复达到的按时回复，这个回复率也会慢慢的回升。如果商家后续一直没有提升上来，平台也会采取处罚措施。

受处罚的商家的会受到以下限制：低于80%后台提示该商家，受到警告、低于50%很有可能会受到二级限制、低于30%很有可能会受到三级限制（希望各位商家不要触发平台的红线）

店铺一级限制：警告一次

店铺二级限制：商品移除资源位，禁止上资源位，移除广告，禁止上新，禁止上架。

在哪些情况下会触发二级限制：

- 1、当近30天物流异常订单数和物流异常率均高于五倍类目均值时会二级限制店铺；
- 2、近30天纠纷退款订单数和纠纷退款率均高于五倍类目均值会二级限制；
- 3、当近30天品质退款率和品质退款订单数均高于五倍类目均值会进行店铺二级限制；
- 4、当近30天平台介入订单数和平台介入率均高于五倍类目均值时店铺二级限制；
- 5、当店铺1天内5分钟回复率低于行业标准会店铺二级限制；
- 6、当店铺近30天投诉率（消费者投诉客服）高于行业标准会店铺二级限制。

店铺三级限制：商品全部下架、禁止上新、禁止上架

具体限制原因及时间请在【商家管理后台】——【店铺管理】——【违规信息】——【店铺限制】查看，以页面提示限制时间为准。