

抖音小店恶意差评如何申诉？流程有哪些？

产品名称	抖音小店恶意差评如何申诉？流程有哪些？
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

产品详情

一、抖音小店恶意差评如何申诉？

为保障商家经营服务体验,平台将为商家提供异常评价申诉入口,保障商家合理权益。商家可对发表时间不超过30天,且属于以下类型的异常评价发起申诉流程。

二、申诉流程。

1、发起申诉：

进入【抖音商家后台-订单-评价管理】,点击评价内容右侧的“申诉”,即可发起申诉。

2、填写申诉单：

(1)选择申诉类型：

请根据申诉界面选择该申诉评价对应的类型。准确选择申诉类型能帮助商家成功申诉。

(2)填写问题描述：

问题描述建议包含以下方面内容,清晰完整、能有效反映问题的描述也能帮助商家成功申诉。描述字数不超过100字。

该评价有什么异常问题?

为什么认为该评价有问题?

有什么凭证可以证明该评价有问题?

举例:买家用差评要挟返现。买家购买面膜后,联系我们要求返现20元,否则差评。已提供飞鸽记录截图。

(3)上传凭证：

商家可在此上传凭证,如飞鸽聊天记录截图等,辅助平台审核人员进行判断。多可上传6张图,图片大小不超过5M。需要举证超过6张图的商家可使用拼图或长图的形式进行上传。

【凭证要完整】：

请商家提供与买家双方完整的聊天记录;需有完整的前因后果,开始和结束时间;截图需超出聊天框,不合格的举证会被驳回。

【凭证要真实】：

确保聊天记录与所投诉评价为同一订单,无法确认的举证会被驳回;

若举证为除飞鸽外的软件聊天记录,需提供为何使用其他软件(如/QQ等)沟通的证明,需提供双方个人信息截图(如号/QQ号等),不能提供证明的举证会被驳回;

若为短信沟通,需保证买家号码与短信号码一致;需保证短信截图完整,包括号码、时间等信息;

务必确保聊天记录为真实对话,人为编辑的举证会被驳回且不再受理申诉。

【举证要有效】：

聊天记录中,买家需为主动要挟的一方,需存在明确的与索赔、胁迫有关的字眼,无以上特征的举证会被驳回。

场景举例:买家联系商家表示, 可以把中/差评改为好评,但要发50元红 收到货了,先给返现50元,不然就打差评; 收到货了,要仅退款不退货,不同意就给差评; 收到货但不想要了,可以退货退款,但要额外给50元,否则给差评。

继续大家在抖音开店平台不仅仅会维护消费者的权益,同样也会维护商家的权益,因此抖音小店商家若是遇到恶意的差评,是可按照以上流程进行申诉,及时保障自己的权益。