

# 拼多多全定制商品介绍及服务流程 杭州快羽网络全托管代运营

产品名称	拼多多全定制商品介绍及服务流程 杭州快羽网络全托管代运营
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	99.00/件
规格参数	
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

### 拼多多全定制商品介绍及服务流程 杭州快羽网络全托管代运营

全定制商品标签主要为了甄别普通商品和定制商品而上线的一种定制商品识别标签，打了该标签的商品在支付完成后，将在商家承诺的时间内内发货完毕。当商家开始定制后，消费者退货需与商家协商。定制商品承诺发货时间是根据商品发布时选择的承诺发货时间，定制商品商详下不露出7天无理由退货服务标。本期我将为大家讲解该内容：

#### 1、全定制标签能为定制商品做什么：

- 1)商家可发起定制，进入定制后，消费者退款需要和商家协商，不支持急速退款;
- 2)生产过程中，消费者不可退款;
- 3)定制商品商详下不露出7天无理由退货服务标;
- 4)非质量问题，不支持无理由仅退款;

#### 2、商品如何有定制标签?

- a.商品已开通类目：全屋定制、眼镜类目等其他定制需求类目，如有需求可联系招商进行申请;
- b.定制商品发布

定制类目商家可在商品发布-服务与承诺-是否定制勾选定制，并选择对应的承诺发货时间。

#### 3.商家后台订单管理

带有定制标，且有开始定制功能，开始定制后按照要求上传对应定制资料

a.点击【开始定制】按钮，确认定制需求

在定制订单生成后，订单查询页会出现【开始定制】按钮，我发现订单生成若干小时内(根据类目不同)内开始定制按钮为灰色不可点击，1小时后按钮变为蓝色可点击;此外，在订单生效后的若干个小时内时，消费者若申请取消订单，则系统会极速退款!

b.提交【定制凭证】，确认订单已进入生产

订单生成1个小时后，且点击了开始定制按钮的高服务分店铺(根据类目不同)，对应定制订单不再支持极速退款;低服务分店铺，点击开始定制按钮后需提交“开始进入生产的凭证”，凭证提交且合格的情况下，订单不支持极速退款。

凭证上传要求：

1)图片：多可上传10张，每个图片大小10M以内，图片所展示出来的模具、半成品、或成品需要与聊天窗口中和消费者确认的内容一致。

2)视频：多可上传3个视频，每个视频150M以内，视频所展示出来的模具、半成品、或成品需要与聊天窗口中和消费者确认的内容一致。

c.凭证上传完成后，订单进入【已确认开始定制状态】

备注：此时订单显示“查看定制凭证按钮”，订单不再支持极速退款。

4.售后教程：

场景1：定制订单暂未发货情况下，消费者申请退款

(1)若商品未生产或已生产的商品可二次销售，能支持退款，点击【同意退款】即可。

(2)若定制商品还未发货，但已经进入生产流程，且已生产的商品不可再次销售，无法支持退款诉求，选择【坚持驳回】按钮;

驳回退款前，建议先和消费者进行充分的沟通，了解清楚消费者申请退款的原因并和消费者进行耐心、详细的解释，点击【先沟通】的按钮，可进入沟通环节，系统已经默认好专属的话术，点击【提交】后，话术会自动发送给消费者.....

(3)若已和消费者充分沟通完毕，并告知消费者无法支持退款诉求，点击【继续驳回】按钮，进入驳回页面：此页面需要提交商品已经在制作的凭证，请商家拍摄消费者所需商品已经在生产的实际场景图片，图片务必清晰、全面，可从图片中明确识别出消费者所要求的商品确实已经在生产;凭证提交完毕后，点击【提交】按钮。

(4)所商品已经生产完毕，但还未来得及发货，商家在和消费者进行充分沟通后可选择【坚持发货】的按钮，对订单进行正常发货处理。

场景2：定制订单已发货情况下，消费者申请退款

(1)定制商品已经发货，消费者申请退款，在合理的情况下，若可以满足退款要求，点击【同意退款】即可。

(2)若无法满足消费者的退款要求，点击【坚持驳回】按钮，在驳回前建议和消费者进行耐心、充分的沟通，与消费者解释清晰无法支持退款的详实原因，此时商品物流及消费者和商家的沟通可能存在多种状态，商家可根据实际情况选择沟通缘由。

情况1：此时若商品在途，可选择【定制商品物流在途，与消费者协商】，系统默认推荐好的话术，然后和消费者进行友好沟通，耐心解释无法支持退款的详细缘由。

情况2：若商品已签收，但消费者对商品定制的数量、质量等存在疑问，且商家认可问题属实，可选择【与消费者协商退款金额】，系统默认推荐话术，双方具体沟通补偿金额。

情况3：若商品已签收，但消费者对定制商品的数量、质量等有疑问，且商家不认可消费者提出疑问，可选择【邀请消费者补充凭证】，系统默认推荐话术，双方进入举证环节。

情况4：若问题已经沟通完毕，双方已经友好达成一致，商家可选择【已与消费者协商并达成一致】，系统默认推荐好的话术。

情况5：若商品物流已签收，但消费者反馈实际没有拿到货，建议与消费者友好沟通，并联系物流确认问题发生的真实原因，此时可选择【消费者物流已签收但未拿到货】，系统默认推荐话术。

(3)在已和消费者进行充分沟通的前提下，若仍坚持驳回退款，可根据实际情况选择【因商品在途，与消费者协商】或【定制商品已签收，不支持无理由退款】进行驳回，驳回需要提交物流在途或已签收的物流凭证。