

拼多多服务态度违规处罚是什么？--拼多多店铺代运营全托管

产品名称	拼多多服务态度违规处罚是什么？--拼多多店铺代运营全托管
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	3999.00/件
规格参数	
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

良好的服务态度是拼多多一直主张和坚持和商家在平台经营的基础要求，对于在交易过程中发生的任何严重恶劣态度问题，都属于平台会严格治理和处罚的范围；

拼多多

在跟消费者沟通的时候，要注意服务态度，遵守拼多多规则，那么拼多多服务态度违规处罚是什么意思呢？又该怎么去排除呢？

良好的服务态度是拼多多一直主张和坚持和商家在平台经营的基础要求，对于在交易过程中发生的任何严重恶劣态度问题，都属于平台会严格治理和处罚的范围；

哪种行为被定义为恶劣服务态度？

辱骂：对用户使用带有攻击性的语句，包括但不限于：

(1) 直接对消费者进行人身攻击，使用不文明用语辱骂、威胁等；

(2) 间接对消费者进行人身攻击，阴阳怪气的说话讽刺用户；

示例：

(1) 某商家说消费者是白嫖、没素质低、没文化等；

(2) 某商家说消费者只配活在18线城市等；

威胁：使用让用户感到恐慌、产生不安全感的任何内容，威胁内容包括但不限于损害消费者的名誉、隐私、征信、财产及人身安全，例如：

(1) 商家对消费者说要联系当地公安、快递/私自上门处理售后纠纷

(2)商家对消费者说要曝光消费者给消费者学校领导/公司同事

(3)商家说消费者恶意退款会影响征信，是违法行为

态度强硬：甩手获悉使用明显会招致用户反感的语气或词语，或者已经因说话态度强硬导致用户反感,例如：

(1)不会自己看吗?这都看不懂?

(2)你可真让人无语呢

(3)运费都不够，我又不是做慈善的

骚扰：

商家本人或指使他人多次打扰用户导致用户反感，打扰渠道包括网络通讯、电话、短信、物品邮寄、私自上门等

商家在跟用户已经有纠纷的情况下(例如商家不认可平台的仅退款判决、商家已经和用户有冲突)，商家本人或指使他人通过使用拼多多聊天工具以外的方式联系用户导致用户反感

邮寄不良物品：商家本人或指使他人邮寄寿衣、冥币等令人反感的物品给消费者

平台如何排查和认定恶劣态度问题

1、系统检测商家的聊天内容是否存在违规行为

2、定期抽检商家的历史服务过程，包括但不限于商家与消费者的聊天内容，售后协商留言、打电话、发短信等行为;

3、消费者自助举报投诉，平台核实后处理

4、消费者求助人工，平台核实后处理