拼多多店铺二级限制怎么办 拼多多代运营常见问题

产品名称	拼多多店铺二级限制怎么办 拼多多代运营常见问题
公司名称	浙江天赞网络科技有限公司
价格	198.00/份
规格参数	品牌:天赞 服务范围:全国 公司地址:杭州
公司地址	杭州经济技术开发区下沙街道金乔街583号金湾创业大厦一区
联系电话	13173604030

产品详情

拼多多店铺二级限制怎么办 拼多多代运营常见问题

拼多多对店铺客服的考核是非常严格的，不少客服都遇到过客服服务二级限制预警的提示；这样的话先不用慌，并不会立刻受到处罚，你要做的就是先了解是什么情况导致的预警，找出问题的根源去解决，才能不让处罚发生。

一、产生客服二级限制预警的原因：

1、5分钟回复率

说到回复率，相信商家和客服都不陌生，拼多多主要考核客服的5分钟回复率。如果5分钟回复率低于50%，店铺就无法提报活动，还会收到二级限制的提示。自动回复是不算入的。

2、平均人工响应时长

平台对客服的平均响应时长的考核是10分钟以内，如果超过10分钟，就是不达标，会收到二级限制提示。注意自动回复、机器人回复都是不算入人工响应时长的。

3、30天投诉率

投诉率是平台考核店铺客服服务质量的重要维度。如果买家成功提交投诉，就会算入店铺的投诉率，投诉率持续过高的话，就会被二级限制了。

二、为什么5分钟回复率100%，但还是二级限制预警？

不少商家看到自己的5分钟回复率是100%，但还是收到二级限制预警的话，就要看看是不是平均响应时长超过10分钟了。即使回复率是100%，但不代表你的平均响应时间也在5分钟内，如果在机器人回复之后你没有及时回复的话，那也只是算入5分钟回复率，不算入平均人工响应时长，直到你人工回复才会计算，所以大家在自动回复或机器人回复后，一定要进行人工回复，才能保证平均响应时长达标，才免受二级限制预警。

拼多多客服一定要认真服务好每一个来买家，才能避免被投诉，为店铺招来处罚，影响运营了。

浙江天赞网络科技有限公司落座与人杰地灵浙江杭州专注拼多多代运营，公司规模50多人现有运营项目组13支。

专营项目：网店整体托管，网店代运营，网店装修，SEO优化推广！

天赞的优势：服务至上每个合作客户建立自己的项目群，团队，客户，配备项目监督员，来监督团队执行力，积极性！每天反馈工作内容，每周每月目标计划跟进并落实！

天赞网络服务宗旨：今日事今日毕，不拖延！天赞网络使命：让天下没有难做的电商！