拼多多代运营影响流量的因素

产品名称	拼多多代运营影响流量的因素
公司名称	新乡市锐捷网络信息有限公司
价格	29.00/1
规格参数	
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一幢815室
联系电话	18790581162

产品详情

影响流量的重大指标——品质退款

作者：根号更新：2019-05-06

课程简介：这节课针对品质退款有哪些指标，什么退款原因会计入指标，以及如何避免指标超标，为大家献计献策，赶快过来观看吧~

一、品质退款相关概念解释
1.品质退款：指买家因商品质量问题发起的退款，即买家在发起退款时选择与商品质量相关的退款原因（如质量问题，货物与描述不符等）
2.品质退款率：近30天品质退款订单数/（近30天品质退款订单数*100＋近30天成团订单数）

二、品质退款订单数如何计算
品质退款订单数=“ 物流已签收 ”且“ 物流签收时间-售后单创建时间<18小时 ”的品质退款订单。

场景1：发起品质退款售后18小时后签收，不会计入品质退款订单。

假设订单在今天6:00发起售后，第二天6:00物流签收，由于签收时间-
发起售后时间=24:00-18，所以此场景不会计入品质退款。
场景2：先签收，再发起品质退款售后，会计入品质退款订单。

假设订单在今天6:00物流签收，12:00发起售后，由于签收时间-
发起售后时间=0:00-18，所以此场景会计入品质退款。
场景3：发起品质退款售后18小时内签收，会计入品质退款订单

假设订单在今天6:00发起售后，18:00物流签收，由于签收时间-
发起售后时间=12:00-18，所以此场景会计入品质退款。
三、哪种情况的退款会计入品质退款（包括但不限于以下几种）
1.消费者申请退款，退款原因为质量问题。具体如下：
仅退款或者退款退款时，选择原因为：质量问题（断底、断面、脱胶、掉色等质量问题）；做工瑕疵。
2.申请退款，退款原因为描述不符。具体如下：

仅退款或退货退款时，选择原因为：材质、面料与商品描述不符；大小尺寸与商品描述不符；颜色、款式、图案与描述不符；颜色、款式、材质等与商品描述不符；货物与描述不符。

四、品质退款超标会有什么影响？

资源位限制：

若商品的品质退款率和品质退款订单数两项指标均持续高于三倍类目均值，将受到下架资源位、禁止上资源位。

权限制：

若商品的品质退款率和品质退款订单数持续高于五倍类目均值，将受到下架资源位、禁止上资源位、降权限制。

五、品质退款查看路径

在【商家后台】-【商品管理】-【品质管理】处可以查看店铺近30天的店铺商品品质退款订单和品质退款率。

六、如何优化品质退款指标？

1.严控店铺商品品质，加强质量检验，拒绝质量问题。

2.如实描述商品：作出真实、完整、全面的商品描述。

商家在发布商品时，为了吸引买家下单，在商品的基本信息、如标题、图片、描述、关键词、价格等方面过度美化商品，虽然能吸引买家下单，但收到货后，发现商品与描述不符，极易造成品质退款。

而当商家的商品描述过于简单，比如一些比较智能的电子商品，顾客收到商品后无法掌握使用方法，这种情况也容易导致顾客选择品质退货、退款。

3.及时下架或整改问题商品：修改标题、详情、图片等；