

拼多多网店客服外包 小额打款全面指南

产品名称	拼多多网店客服外包 小额打款全面指南
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	财富热线:13616541902 品牌:丛云电商 服务:售前售后一条龙
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

拼多多网店客服外包 小额打款全面指南

一、小额打款的作用？

小额打款能够满足退运费、补差价等一系列小金额补偿转账需求。使用小额打款可以有效避免“诱导非官方交易”等违规。

1、小额打款，方便快捷。

无论您是退运费，还是补差价，轻轻一点，用户很快收到补偿！

2、小额打款，受平台保障。

如果已小额打款成功，消费者反馈没有收到，您可以请消费者咨询平台客服，平台会跟进到底！

3、小额打款，没有违规风险。

如果您线下打款，在聊天中询问买家联系方式，则极大违规风险，甚至可能被封店！

注：严禁索要及添加消费者支付宝 / 微信 / QQ 等账号，否则可能被平台判定为“诱导非官方交易”，导致店铺违规。

4、小额打款，安全灵活。

如果您线下打管理员可以给店铺人员授权每笔/每日货款打款金额，超出授权范围后，则需要扫码打款或管理员审批。可以做到保障货款账户安全的前提下，赋能客服人员，提高店铺运行效率。

历史打款信息清晰可查，可有效避免商家重复打款。

二、小额打款入口？

操作入口1：商家后台-【售后管理】-【小额打款】-【发起打款】

操作入口2：商家后台-【发货管理】-【订单查询】-【订单详情】-【小额打款】

操作入口3：商家后台-【售后管理】-【小额打款】-【待处理】

注：该页面仅管理员有操作权限。（客服若没有权限打款后向管理员申请的请求会出现在该列表中。）

操作入口4：商家版APP商家后台-【客服平台】-【聊天工作栏】&【订单卡片】&【订单列表】

操作入口5：Windows工作台-【聊天工具】&【订单列表】

操作入口6：商家APP-【订单管理】&【聊天详情页】&【订单详情页】

三、小额打款操作流程？

1、填写打款信息

填写打款的类型（退运费、补差价及其他）、金额、原因及给买家留言。注意这三项必填，否则无法进行下一步。

2、点击“确认”

若可通过【货款余额】支付，则资金会进入消费者的支付账户，一般打款成功之后会即时到账，可能会有几分钟延迟。

若不可通过【货款余额】支付，则需扫码支付，点击“微信支付”后，扫描页面上的二维码。当支付成功，一般在5分钟-1小时之间会到达买家支付账户。

注：若该订单需扫码充值，但您暂未充值，则打款状态在申请打款1小时内为“待充值，继续充值”。

点击“继续充值”，可通过之前选择的付式（支付宝 / 微信）充值，完成该笔打款

若申请打款时间1小时后仍未充值，打款状态变为“充值失败”；法继续充值。如需打款，可重新发起。

3、打款结果

消费者端展现：

若打款状态是“打款成功”，消费者会收到app和微信消息“商家补偿转账通知”；

若打款状态是“打款失败”，消费者会收到App消息，通知消费者联系平台处理。

商家端展现：打款记录处呈现“打款失败”。

入口1：商家后台-【售后管理】-【小额打款】-【打款记录】。查询店铺所有订单的申请打款记录，可通过订单号、商品ID、申请人、扣款时间筛选查询。

入口2：商家后台-【发货管理】-【订单查询】-【订单详情】。查询某笔订单历史打款记录和详情。

四、小额打款失败如何处理？

若小额打款状态为“打款失败”，表示该笔打款已从您的货款账户扣款，但系统给消费者打款失败。

1、小额打款失败，系统自动发送账户填写卡片

第一步：由于消费者账户原因导致的小额打款失败，系统自动在商家聊天页发送账户信息填写卡片。

第二步：消费者可填写支付宝或银行卡收款帐号。

第三步：填写提交后，系统将马上重试打款，聊天页会自动发送确认信息，以及商家的自动回复。

第四步：打款结果

(1) 若消费者提交的收款帐号有效，则重试打款成功后补偿金到账（支付宝2小时内，银行卡需1~3日）。

(2) 若提交后打款失败，系统则会再次在商家聊天页发送账户信息填写卡片。

第五步：若消费者超过72小时仍未填写卡片（此时卡片已过期），或反馈未收到卡片，商家可手动再次发送。

入口1：订单详情页—小额打款补偿

入口2：售后管理—小额打款—订单小额打款记录

2、小额打款失败，超时自动退回商家货款账户

自商家发起打款7天后，若该笔小额打款仍未成功，则该笔小额打款关闭。

小额打款关闭后，3~5个工作日内，扣款将退回商家货款账户。

若商家仍需给消费者补偿，可重新发起一笔打款。

注意：请及时跟进消费者填写该卡，否则打款无法成功到账。

消费者填写的账户信息仅提交给系统，请消费者须担信息安全。

五、其余功能

1.查询小额打款历史记录详情

您可以至：管理后台-【售后工具】-【小额打款】-【打款记录】中查询历史打款记录，支持按照订单号/时间/申请人筛选。

2.管理员给客服或其余角色配置打款额度

管理员可以至管理后台-【售后工具】-【小额打款】-【客服打款配额】中为店铺中的账号配置每笔/每日打款限额。如果打款被系统认定可货款打款且在账号允许的打款额度内，则可以直接使用货款打款，无需扫码或向管理申请。后续会支持更加丰富的吐表功能，帮助管理员更好的掌握配额账号每日小额打款情况。

3.查看重复打款信息

在商家发起打款后，如果有重复打款的记录，则可以在打款页面的顶部看到。于此同时如果用户在拼多多平台客服申请过退运费，打款的记录也会在这里展示出来，避免商家重复补偿用户运费。商家还可以点击查看详情查看打款明细。

4.向管理员申请打款

当一个非管理员角色打款时，如果管理员配置的限额已经用完或许不便扫码打款时，可以在打款框中选择向管理员提交申请。

提交后，管理员则可以在管理后台-【售后工具】-【小额打款】-【待处理】中看到申请信息，由管理员处理打款。

客服同学也可以在管理后台-【发货管理】-【订单查询】-【订单详情】-【小额打款】查看申请记录

六、常见问题

1. 针对单笔订单，小额打款操作有哪些限制？

答：订单需已成团；一笔订单最多小额打款3次；1分钟内，同一笔订单仅可发起1次小额打款；单笔订单打款下限为1元，上限会根据是否为活动商品进行系统自动判定（若超额，会弹出对话框提醒）。

2. 如果订单发生了退款，小额打款会返还给商家吗？

答：如果打款之后订单发生了退款，小额打款不会返还给商家，所以需慎重。

3. 有小额打款入口，但是无法操作？

答：满足以下任意一项情况时，商家不能执行“小额打款”操作，会出现“小额打款”操作入口，但点击按钮后，会提示不能操作。

店铺存在未缴纳账单，或货款账户余额不足；

店铺当日小额打款金额已达上限；

订单未成团；

订单成团时间超过一年；

订单1分钟内发起过小额打款；

订单已达到申请次数上限：3次

4. 为什么我可以小额打款，但是不能用【货款余额】支付，只能选择微信扫码支付？

答：满足以下任意一项情况时，小额打款不能用货款余额支付，需扫码支付：

0元入驻店铺，且未缴纳店铺保证金

操作账号不具备管理员或客服管理员权限且管理员未配置授权额度

操作账号今日/每笔打款额度超出上限

店铺当使货款余额打款额已达上限

成团3~12个月的订单只能扫码打款

注：以上为主要判断条件，若店铺/订单存在异常可能命中其他判断

拼多多网店客服外包 小额打款全面指南