

## 杭州天猫代运营如何解决"恶意骚扰"的相关问题

产品名称	杭州天猫代运营如何解决"恶意骚扰"的相关问题
公司名称	浙江省品融品牌管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市拱墅区祥园路108号3幢5楼511室（注册地址）
联系电话	13397212859

### 产品详情

杭州天猫代运营如何解决"恶意骚扰"的相关问题

"恶意骚扰"违规，很多卖家不太熟悉，但是经历过这个违规处罚的商家都是受伤很深。因为恶意骚扰违规成立后的处罚是：维权成立，每次扣十二分；情节严重的，视为严重违规行为，每次扣四十八分。所以，这个违规我们一定要避免，下面我就把恶意骚扰的相关问题和大家说一下，希望对大家有帮助。

### 被恶意骚扰投诉如何申诉？

投诉成立处罚之后，如对于处理结果有异议需要申诉，处罚后15天内请登陆【卖家中心】-【宝贝管理】-【体检中心】找到处罚记录-【查看原因】-【我要申诉】提交相应凭证进行申诉。申诉入口只开放一次，申诉提交后，审核时间为3个工作日。

.....

申诉凭证要求，您可以参考：1、投诉成立之前与买家协商一致撤销的阿里旺旺举证号；2、手机短信照片、通话记录等客观有效证明您未进行骚扰。恶意骚扰维权相关问题可以看下面。

.....

## 恶意骚扰定义

恶意骚扰，是指卖家在交易中或交易后采取恶劣手段骚扰买家，妨害买家服务满意权益的行为。买家可发起恶意骚扰维权。维权成立，每次扣十二分；情节严重的，视为严重违规行为，每次扣四十八分。

## 恶意骚扰投诉发起条件

- 1、非天猫交易，交易状态为“交易成功”的0-15天内；
- 2、买家给出中差评且双方已完成互评。

## 恶意骚扰投诉发起路径

- 1、到“我的淘宝”——“已买到的宝贝”，找到对应交易后点击“投诉卖家”，然后在跳出页面发起恶意骚扰维权。
- 2、到“消费者维权中心”点击“我要发起维权”按钮，在跳出页面找到对应交易后点击“投诉维权”，然后选择恶意骚扰维权。

## 恶意骚扰维权举证要求

### 一、致维权方

请写明您的维权理由，并提供客观有效的凭证来证实自己的维权内容，如：

- 1、完整清晰的阿里旺旺聊天历史记录截图

图1（图片源于淘宝，仅供参考）

2、阿里旺旺举证号

3、淘宝站内信截屏

4、手机短信照片

等等，证实对方存在恶意骚扰行为。

## 二、致被维权方

您的申诉和提供的凭证将作为判断事实的依据，请您按如下选项来进行下一步申诉：

A、如您不存在此行为或是无心所致，请马上和维权方联系，争取第一时间消除误会；

B、如您未存在此行为，但无法联系上维权方或协商无果，请您做出合理解释并提供如下凭证证明：

5、通话清单

等客观有效证明。被维权方需要在收到维权起3天内提交凭证。

## 恶意骚扰投诉处理时间

恶意骚扰维权发起后，kefu将在4个工作日给出处理意见

恶意骚扰投诉成立后，我还可以联系买家撤销投诉么？

如果您收到买家发起的恶意骚扰投诉，有以下两种处理方式：

若投诉成立之前，买家已经同意撤销投诉，请您联系买家操作撤销投诉，或提供买家同意撤销的阿里旺旺举证号，上传至投诉页面中，等待处

理人审核。

投诉成立扣分之后，双方协商投诉撤销的，淘宝不再介入撤销扣分。请您在投诉成立之前，和买家友好协商，及时上传相关凭证。

骚扰他人投诉成立，对店铺有什么影响？

骚扰他人投诉成立，情节一般的，对会员店铺屏蔽7天；骚扰他人情节严重的，每次扣12分；骚扰他人情节特别严重的，视为严重违规行为，每次扣48分，就冻结账户（包括但不限于：严重影响他人正常生活，给他人身心造成极大伤害，或造成严重恶劣影响的行为，如向会员邮寄冥币、寿衣等让人产生反感的物品的行为）。

dian话、短信联系过买家，被投诉恶意骚扰会成立吗？

请核实是否有频繁dian话或者短信、阿里旺旺骚扰买家等的行为，如并未联系过，请您申诉页面说明，等待处理人核实。请注意沟通时间和频率，一般晚上不要联系，以免打扰买家休息。

温馨提醒：

建议双方尽量友好协商解除误会，协商撤销投诉；若客户未接dian话，请勿连续拨打哦，尽量阿里旺旺沟通。

骚扰他人情节一般的，对会员店铺屏蔽7天；骚扰他人情节严重的，每次扣12分；骚扰他人情节特别严重的，视为严重违规行为，每次扣48分，严重则永久冻结账户（包括但不限于向会员邮寄冥币、寿衣等让人产生反感的物品的行为）

被投诉骚扰他人怎么办？

若您收到恶意骚扰的投诉，请核实是否有骚扰买家的行为（频繁地dian话、短信骚扰、侮辱、恐吓等），若投诉还在处理中且您存在此行为，建议您和投诉方友好协商解除误会，请注意沟通时间和频率，一般晚上不要联系，以免打扰买家休息；若投诉还在处理中且您并不存在此行为，建议您及时举证并说明后关注处理，处理人会结合凭证判定，凭证包

括但不仅限于：A、阿里旺旺举证号B、手机短信照片、通话记录等客观有效证明。

以上是今天的分享，希望对大家有帮助。

[www.vptao.cn](http://www.vptao.cn)