

杭州天猫代运营公司如何处理“纠纷退款率”

产品名称	杭州天猫代运营公司如何处理“纠纷退款率”
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

杭州天猫代运营公司如何处理“纠纷退款率”

退款是每个淘宝卖家都遇到过的情况，尤其是女装类卖家，退款率还很高，退款率对店铺的影响很大，今天我就和大家说一下，官方对于“退款率”及“积分退款率”的一些解答。

纠纷退款是什么？

纠纷退款指的是买卖双方未自行协商达成退款协议，由淘宝客服人工介入，且判定为支持买家的退款。（建议卖家主动联系买家协商，提升服务质量）。

什么是退款率？

退款率：是指卖家在近30天成功退款、售后笔数占近30天支付宝成交笔数的比率。

退款率计算方法：

图1（图片源于淘宝，仅供参考）

计算举例：假设卖家小王在6月16日到6月30日交易125笔，成功退款、售后10笔；7月1日到7月13日交易112笔，成功退款、售后15笔；7月14日到7月15日无交易，无退款、售后，则小王在7月17日的退款率计算方式为：6月16日到7月15日成功退款、售后笔数 / 6月16日到7月15日交易笔数 = $(10+15) / (125+112) = 10.5\%$ 。

虚拟市场清退退款率计算规则：已发货状态下的退款成功笔数/成交笔数，按照自然周（即周一至周日）计算，如果买家这周申请的退款，卖家在下周给他退款成功了，退款率算下周。也就是以退款成功的时间算的，而不是申请退款的时间。成交笔数是买家付款成功的笔数，以付款时间为准。

换货/维修/补寄的退款类型不计入退款率哦，退款率仅包含售中和售后的仅退款和退货退款类型。

.....

多次售后入口是指订单可以无限次申请售后吗？

多次售后是指在交易的售后保障期内，且未有退款成功的售后的情况下（除非小二判决的驳回售后导致的退款关闭）会增设入口。如果售后已经退款成功，无论是有过全额还是有过部分退款，买家都不能继续发起。

品质退款率计算方法？

店铺近30天品质退款率 = 品质相关退款原因发起的退款笔数 / 支付宝支付子订单数。品质退款是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（如材质不符、做工瑕疵、描述部分及其他质量问题等）；买家个人原因申请的退款如效果不好，

不喜欢，不合适等理由，不计入品质退款。

若您想查看单个商品的品质退款数据，请您进入生意参谋查询哦，查询路径为：生意参谋 - 维权总览 - 品质退款率。

温馨提示：

- 1、退款包括售中和售后的仅退款和退货退款。
- 2、具体类目对应退款原因，会计入品质退款率。
- 3、品质退款的计算是以末次申请的理由来计算，比如买家先申请了无理由退款，后改成了质量问题退款，整体退款完结时，没有再修改退款原因，则会计入品质退款。

品质退款率可以申诉吗？

品质退款是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（如材质不符、做工瑕疵及其他质量问题），退款原因只有买家能够修改，故淘宝暂时不处理此类申诉，建议您在买家申请退款时积极和买家友好协商，以免出现不必要的纠纷。

退款速度的计算方法

退款速度的计算方法：退款完成时长为近30天内，完结退款（售中+售后）总时长（发起退款开始至退款成功或退款关闭状态总时长）/完结退款总笔数（30天内所有完结的售中+售后笔数）。

退款记录保存多久？

淘宝上交易产生的所有退款交易将永久保留在会员的淘宝账户中。如交易的时间已经较长，建议在“三个月之前”中查找。提醒：查询退款记录时注意区分“我申请的退款”和“我收到的退款”。

图2（图片源于淘宝，仅供参考）

若买家主动撤销售后或超时撤销售后，还能再发起售后吗？

只要交易目前还在售后保障期内，且在售后并未退款成功过，买家还是可以发起售后。

若买家有换货 / 维修类维权且已经完成记录，是否还可以继续发起退款呢？

若买家有换货 / 维修类维权且已经完成记录，在售后保障期内，依旧可以继续发起退款。

纠纷退款率数据判断和计算逻辑

纠纷退款定义：

买卖双方未自行协商达成退款协议，由淘宝客服人工介入，且判定为支持买家的退款。（建议卖家主动联系买家协商，提升服务质量）。

判定纠纷退款的依据：

1、
退款交易由淘宝介入处理，且该退款淘宝曾经判决为“支持买家”。

2、
售后交易由淘宝介入处理，且该售后淘宝曾经判决为“支持买家”。

符合以上任意一种情况都算纠纷退款。

纠纷退款率计算方法：

纠纷退款率=（最近30天纠纷退款笔数/最近30天支付宝成交笔数）*100 %

（以上公式分母中的支付宝成交笔数=淘宝交易子订单数）

品质退款：品质退款是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（如材质不符、做工瑕疵及其他质量问题）。

品质退款率：店铺近30天品质退款率 = 店铺近30天品质退款订单量/店铺近30天支付宝子订单量

退款速度：是指卖家处理买家退款和售后的平均时长（时长是指从买家发起退款、售后到退款、售后最终完成的时间）。退款速度的计算方法：

退款速度=近30天内退款和售后完结的总时长/近30天内退款和售后完结笔数

退款、售后完结的总时长=退款、售后完结时间 - 退款、售后发起时间。

退款率计算方法：

图3（图片源于淘宝，仅供参考）

投诉率：是指近30天买家投诉卖家成功的次数与支付宝成交笔数的比例。

投诉率计算方法：

图4（图片源于淘宝，仅供参考）

以上是今天的分享，希望对大家有帮助。