



争议处理中心功能指南 (Dispute Resolution Center)

简介/Introduction: 针对目前退货退款要求和争议流程的改进

适用板块/Module: 订单管理

适用站点/Applicable Site: 所有站点 (除BR)

适用卖家/Applicable Seller: 部分卖家

更新日志/Change Log:

更新内容/Content	更新日期/Date
发布中文版使用手册	2020.06.15

目录

内容	页数
关于争议处理中心	3-7
退货退款情景	8-24
---情景1 卖家不要求买家退货	
---情景2 卖家不要求买家退货	
常见问题	26-27



关于争议处理中心

什么是争议处理中心 (Dispute Resolution Center)?

- 针对目前退货退款要求和争议流程的改进
- 通过以下方式改善退货/退款和争议解决流程
 1. **加快买卖双方的退货退款和争议流程**
 - 允许买卖双方直接谈判
 - 通过聊天功能来简化Shopee当前使用邮件处理的争议流程
 2. **买家可以“部分/灵活”设定退款金额**
 - 买卖双方可以直接通过App完成沟通，而无需Shopee客服介入
 3. **减少不必要的退货数量**
 - 如买卖双方能够商定可接受的退款金额，则无需退货



争议处理中心-界面

DRC沟通界面

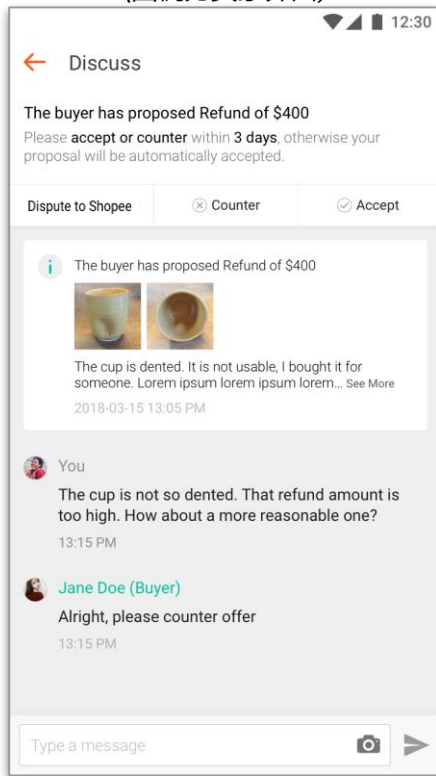
一个可以聊天的界面，并且附有“向Shopee提起争议”，“提出新提案”，以及“接受”功能。

DRC沟通与聊聊是相互独立的两个沟通工具。

Shopee客服可以在买方或卖方提出争议后直接加入DRC沟通界面。从而进行三方讨论。

买卖双方沟通界面

(图例为卖家界面)



最新提案

这里会显示卖方或买方最新提出的提案。

买卖双方可以选择在下面聊天对话框讨论，也可选择“向Shopee提起争议”，“提出新提案”，或“接受提案”

聊天对话框

买卖双方及Shopee客服 (如果提起争议客服介入的话)可以在此对话框里沟通寻找退货退款的解决方案。

买卖双方通过此聊天窗口共享和交流新的解决方案建议和提供证据。



争议处理中心-界面

买卖双方沟通界面 (图例为卖家界面)

卖家操作选项

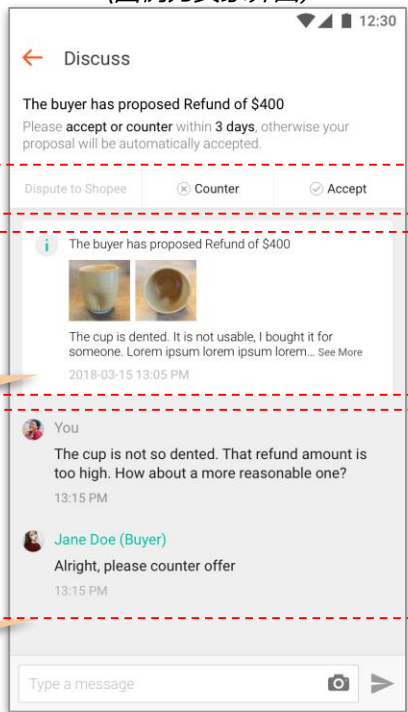
卖家可以操作“向Shopee提出争议”，“提出新提案”，以及“接受”

初始买家提案

当买家第一次提出提案时，这里将会显示买家第一次的提案

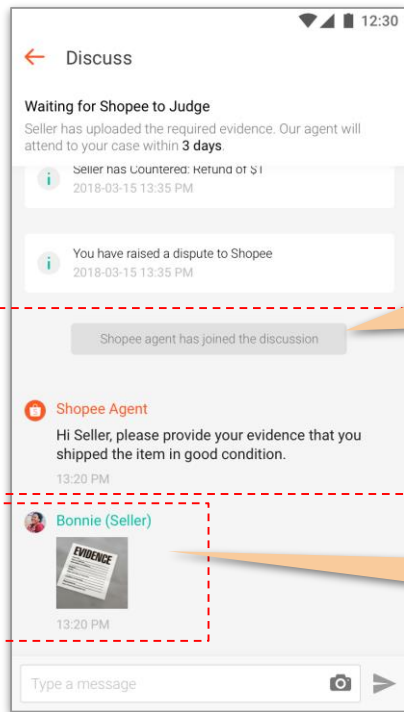
聊天信息

买卖双方讨论一个合理的退款金额



沟通界面

(卖家或买家提出争议后, Shopee客服加入聊天)



Shopee客服加入
当Shopee客服加入聊天时，将会显示信息提示“请卖家提供证据”

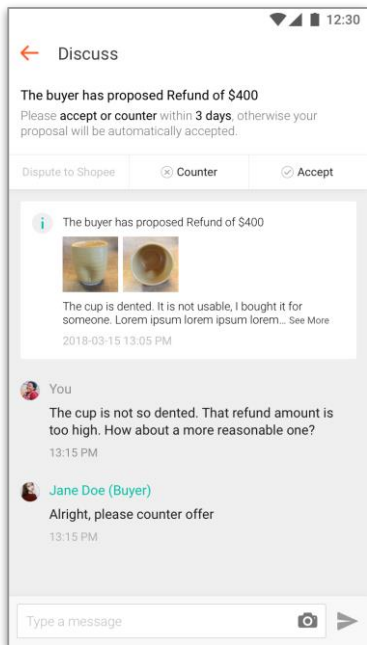
证据提供
图例为卖家向Shopee客服提供证据



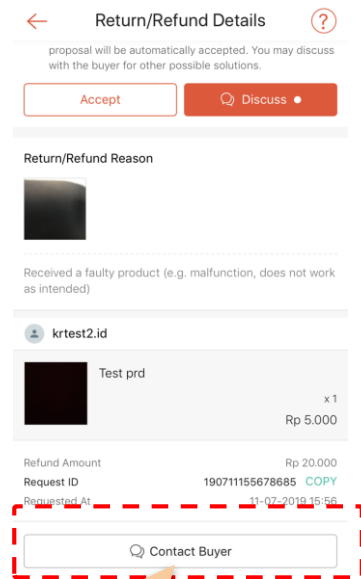
争议处理中心-界面

买卖双方可以在 DRC 讨论页面或聊聊进行讨论（DRC 讨论页面已有小语种自动翻译功能）

争议处理中心界面

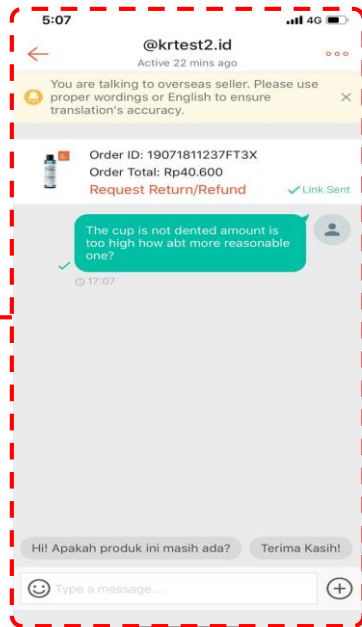


卖家退货退款信息页面



聊聊 (自动翻译)

聊聊



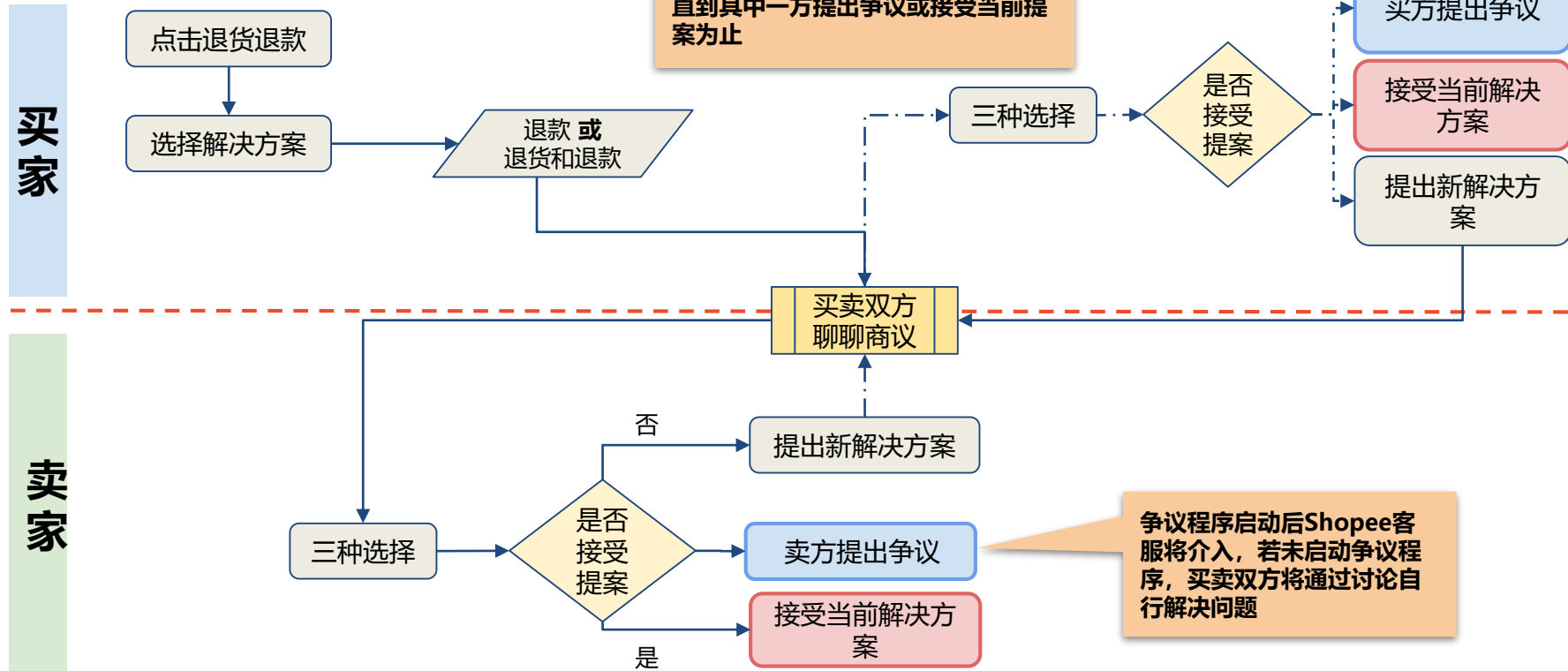
注:

聊聊和DRC聊天是两个独立的聊天工具。两边的聊天信息不会互相同步



退货退款情景

争议中心系统流程图



退货退款情景总览

1. 卖家不要求退货

- 卖家同意退款金额
- 卖家不同意退款金额并给出新提案
 - 买家同意卖家新提案金额
 - 买家不同意卖家新提案金额，买家再次提出新提案
 - 买家不同意卖家新提案金额，并向 Shopee 提出争议
- 买家未收到货

2. 卖家要求退货

- 买家发起退货退款提案
- 买家仅发起退款卖家同意买家退款金额但仍需退货
- 买家仅发起退款卖家不同意买家退款金额且仍需退货

常见问题



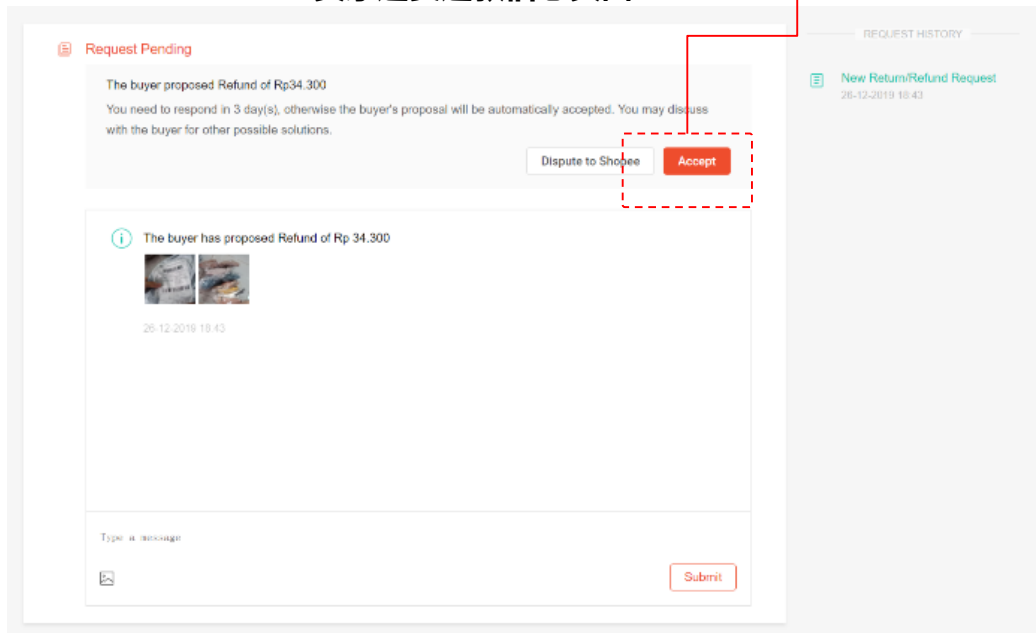
情景 1 卖家不要求买家退货



情景1-1 卖家不要求买家退货 - 同意退款

买家向卖家提交退款请求后，卖家同意退款金额并点击“接受”按钮即可。

卖家退货退款信息页面

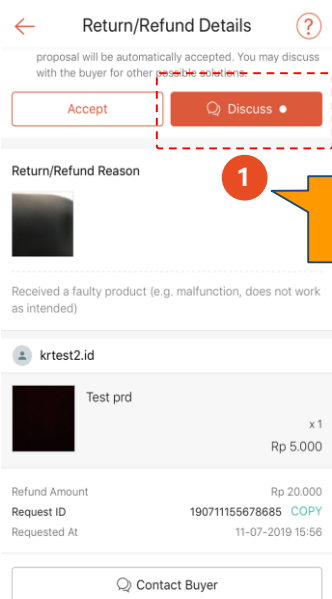


情景1-2 卖家不要求买家退货 - 卖家不同意退款金额并提出新提案

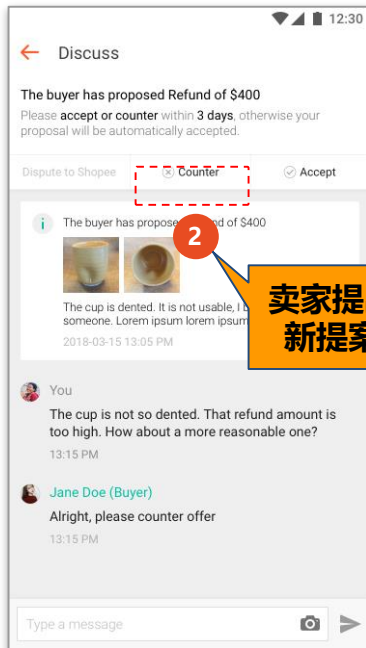
卖家需在**3个自然日之内接受或提出新提案**，否则当前的提案将被系统自动接受

双方经过讨论后，
卖家可以在DRC提出
新提案（鼓励在与
买家达成共同解决
方案后才提出）

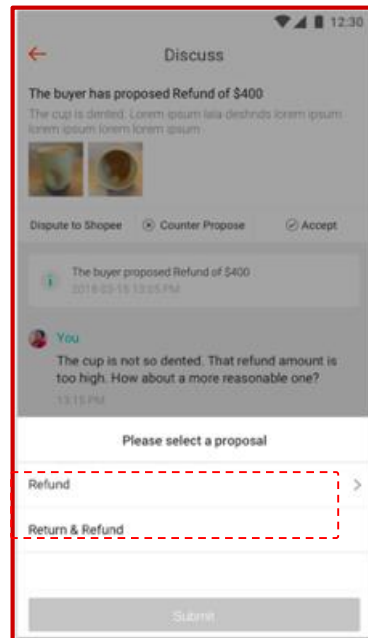
卖家退货退款信息页面



卖家退货退款讨论页面



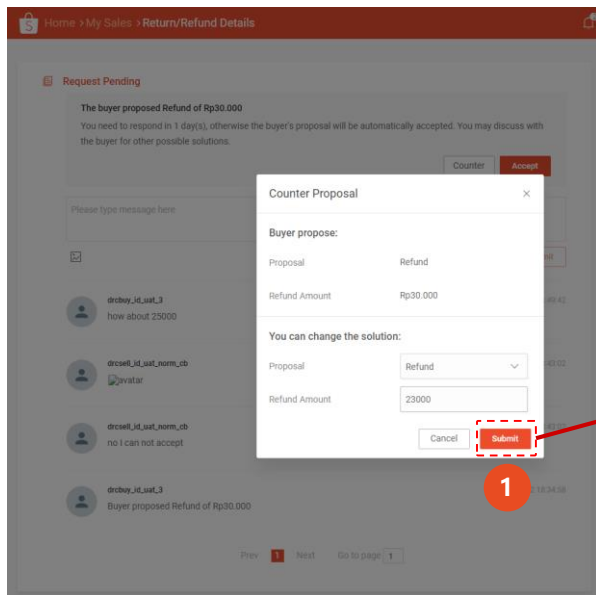
卖家退货退款讨论页面



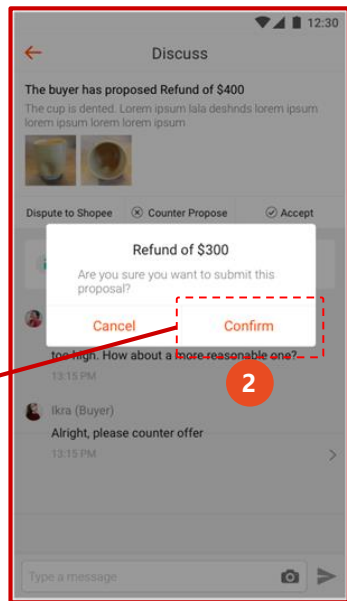
情景1-2 卖家不要求买家退货 - 卖家不同意退款金额并提出新提案

卖家提出新方案流程

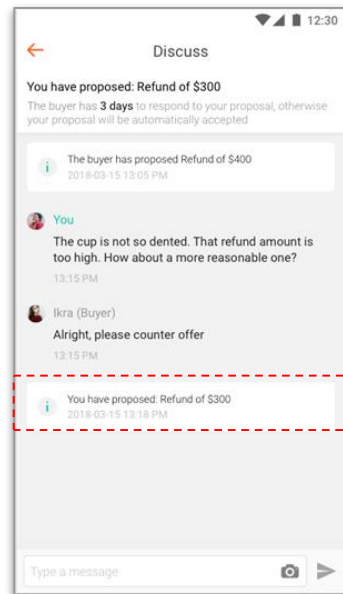
卖家退货退款讨论页面 - 提出新提案



卖家退货退款讨论页面 - 确认新的金额



卖家退货退款讨论页面 - 显示卖家提出的新金额

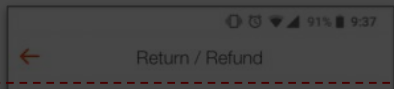




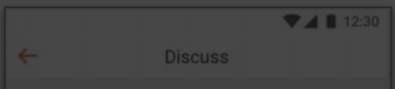
1. Seller does not require item return - Rejects refund amount and counter proposes

- 1. Buyer accepts the seller's counter proposal

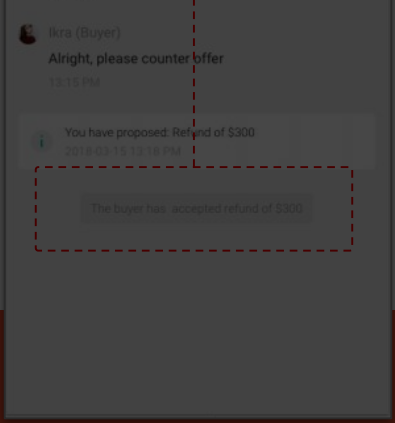
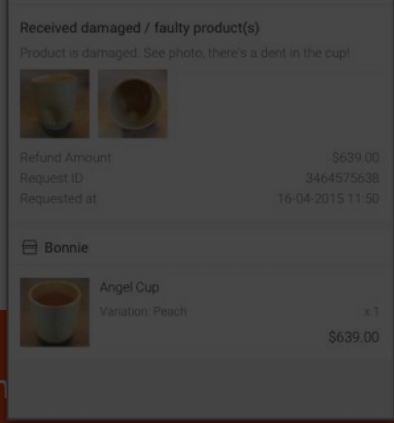
SELLER's R/R Discussion Page



SELLER's R/R Details Page



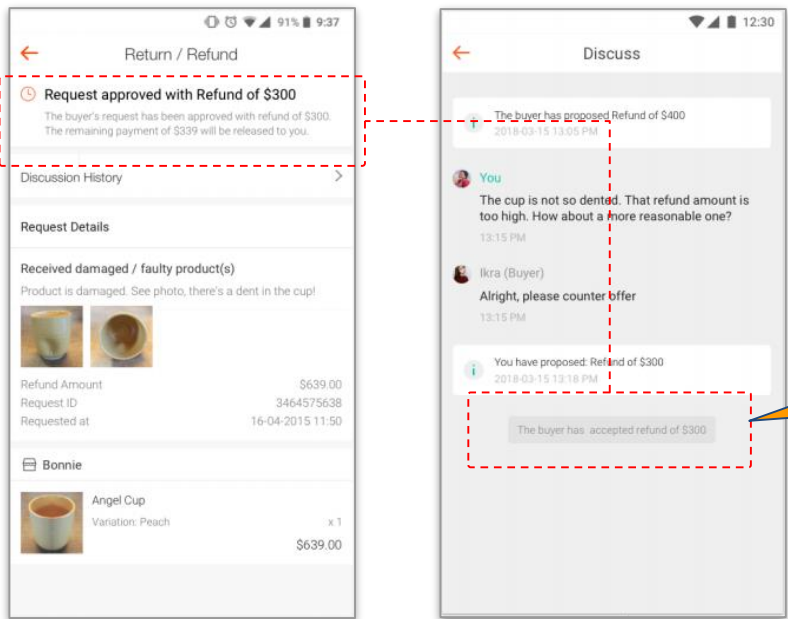
场景 1 (买家接受)



情景1-2 卖家不要求买家退货 - 卖家不同意退款金额并提出新提案

买家接受卖家的新提案

卖家退货退款信息页面



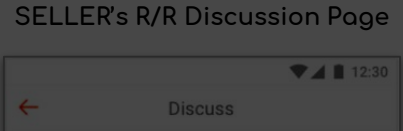
买家已经接受新提案



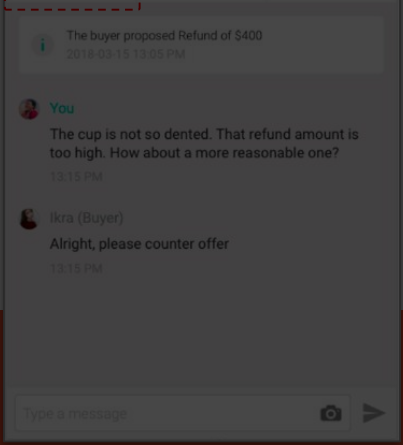


1. Seller does not require item return - Rejects refund amount and counter proposes (Scenario 2)

1. Buyer rejects the seller's counter proposal and counter proposes with new refund amount.
2. Seller can:
 - Accept new proposed amount (refer to slide 8)
 - Counter proposes with new amount (refer to slide 9)
 - Dispute to Shopee



场景 2 (买家拒绝卖家提案且也提出新提案)



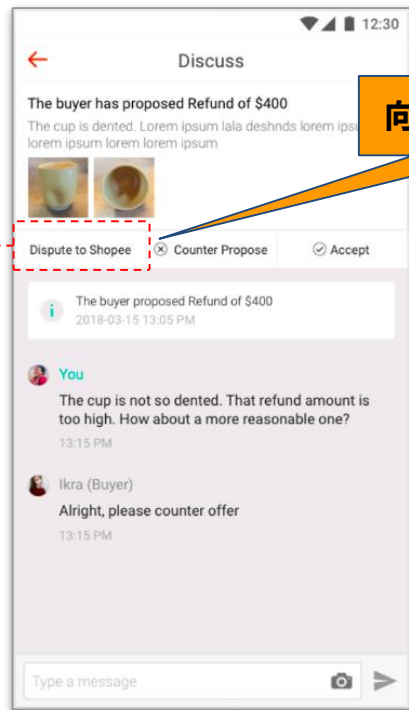
情景1-2 卖家不要求买家退货 - 卖家不同意退款金额并提出新提案

买家可以拒绝卖家新提案并且自己再次提出新的退款金额要求

当买家拒绝后，卖家可以选择：

- 接受买家提出的新退款金额
- 再次提出新的退款金额（请参考第10和11页）
- 向 Shopee 提出争议

卖家退货退款讨论页面



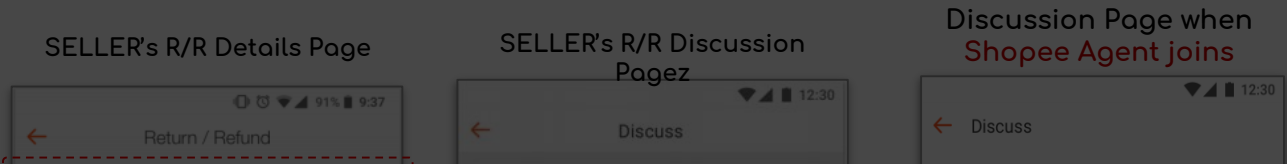
向Shopee提出争议



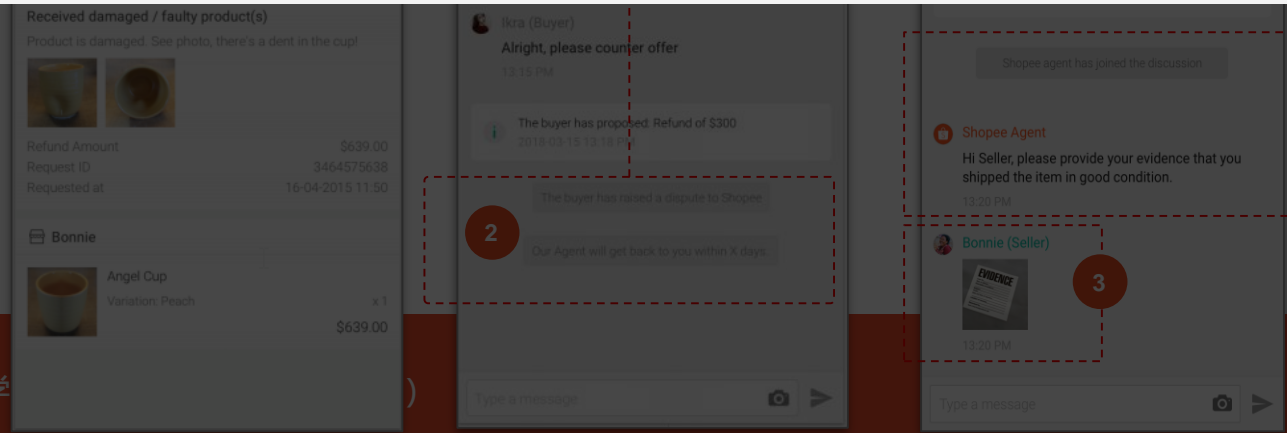


1. Seller does not require item return - Rejects refund amount and counter proposes (Scenario 3)

1. Buyer rejects counter proposal and disputes to Shopee. Seller would receive a dispute related email.
2. Shopee agent will attend to the case within 3 days
3. During dispute, communication with agent and buyer will be in the "Discussion Page"



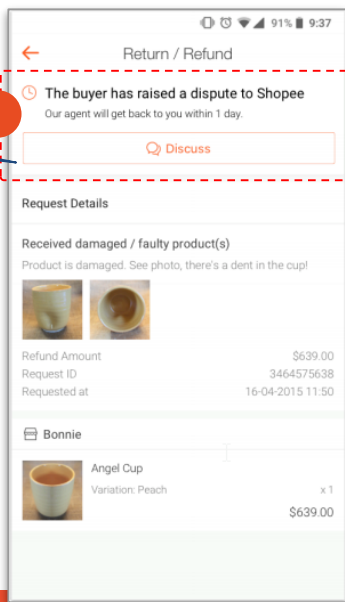
场景 3 (买家向Shopee提出争议)



情景1-2 卖家不要求买家退货 - 卖家不同意退款金额并提出新提案

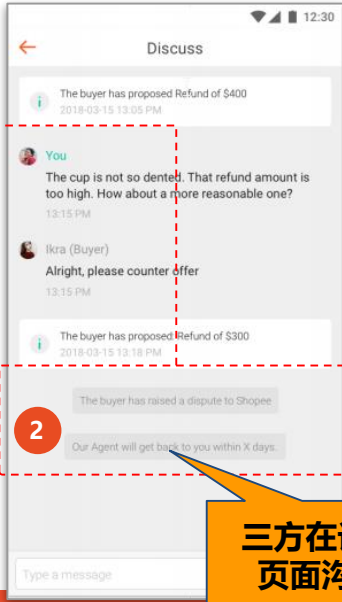
- 1 买家可以拒绝卖家新的提案并向 Shopee 提出争议，卖家将会收到争议相关的邮件
- 2 Shopee 客服会在3个自然日内介入案件调查
- 3 争议处理时，卖家与买家和客服三方都会在 DRC “讨论页面” 沟通

卖家退货退款信息页面



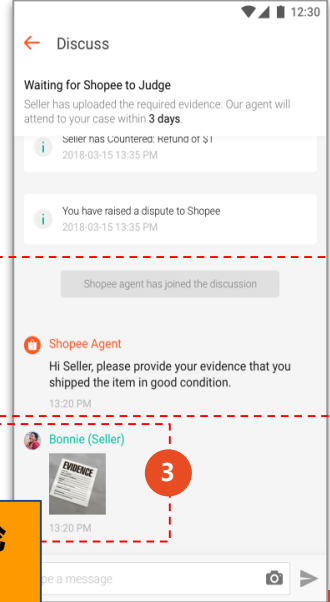
买家发起争议

卖家退货退款讨论页面



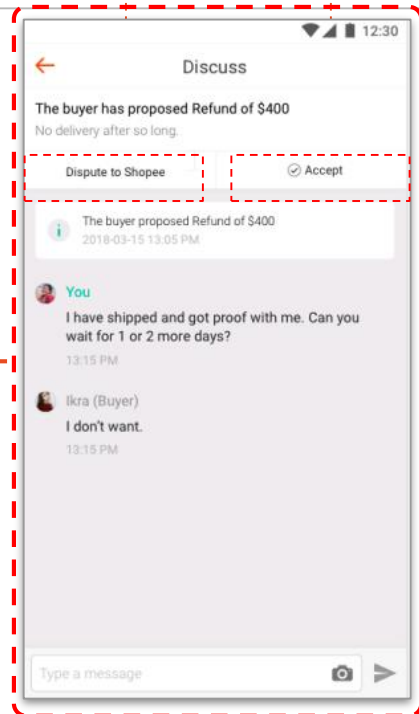
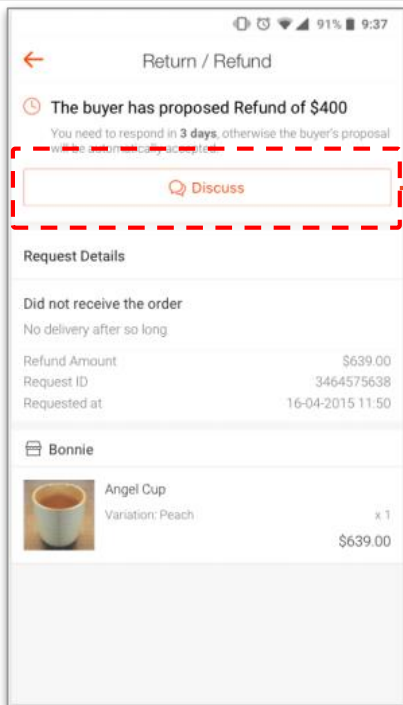
三方在讨论
页面沟通

当客服加入讨论页面



情景1-3 卖家不要求退货 - 买家未收到货的情况

在买家未收到货的情况下，卖家可以在买家提出退款要求之后直接 **提出争议** 或 **接受退款要求**



情景2 卖家要求退货



情景2-1 卖家要求退货 - 买家发起退货退款提案

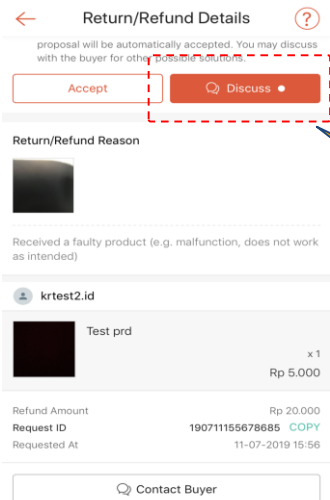
- **卖家接受买家退货退款提案**

卖家直接点击“接受”即可

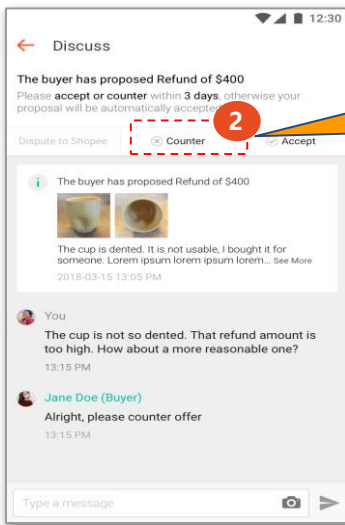
- **卖家不接受买家退货退款提案**

双方经过聊聊讨论后，卖家可以在DRC提出新退货退款提案（鼓励在与买家达成共同解决方案后才提出），若聊聊无法达成一致卖家可以向Shopee提起争议

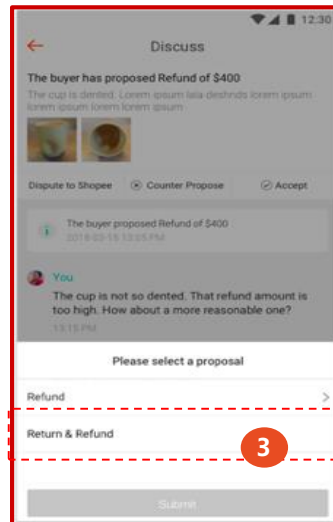
注：卖家需在3个自然日之内接受，提出新提案或向Shopee提出争议，否则当前的提案将被系统自动接受



卖家退货退款信息页面



卖家退货退款讨论页面



卖家退货退款讨论页面

DRC
聊聊

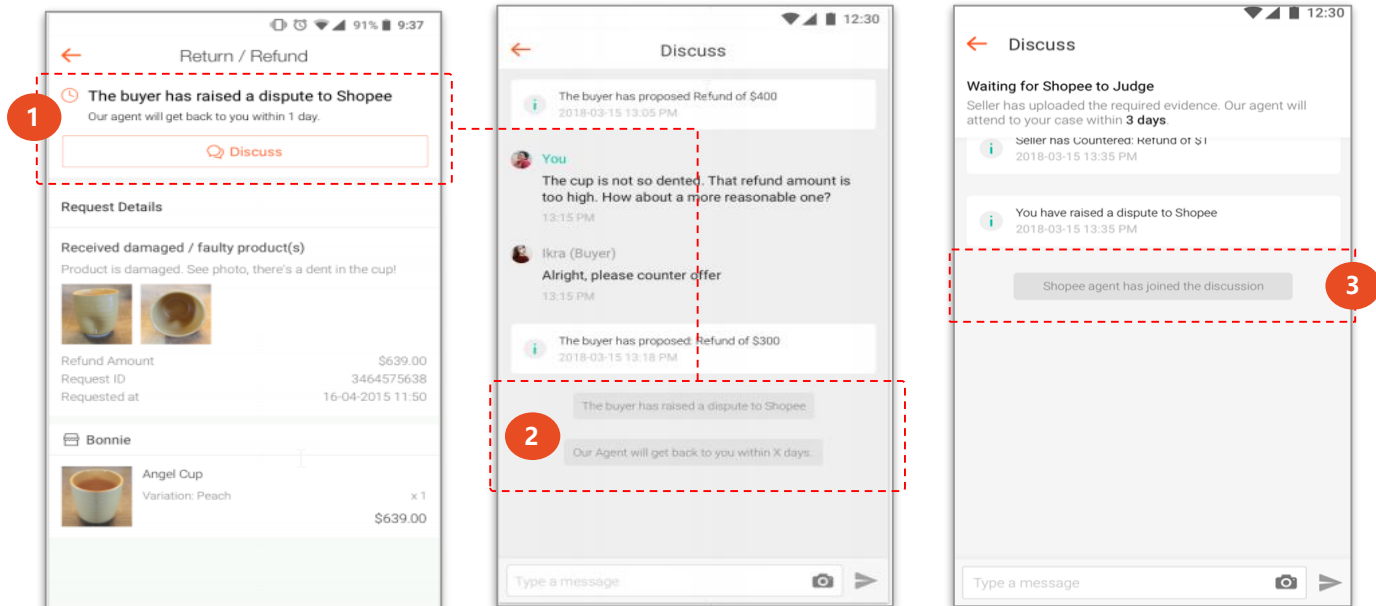
卖家提出
新提案

卖家提出
退货退款
新提案



情景2-2 卖家要求退货 - 买家仅发起退款提案

- 1 卖家需要拒绝买家提案，向Shopee客服提出争议，Shopee平台才能安排跨境退货
- 2 Shopee 客服会在3个自然日内回复并调查提供协助
- 3 卖家需向Shopee客服说明提出争议是因为**跨境退货需求**（注：争议处理时，卖家与买家和客服三方将在“DRC 讨论页面”内讨论）



常见问题

常见问题

1、卖家第一次收到买家退款要求时，能马上向Shopee 提出争议吗？

答：可以。该功能已经上线，卖家能在第一次收到买家的退货退款要求后就可以直接向Shopee提出争议

2、如果卖家直接接受了买家的仅退款提案，卖家还能要求商品退还吗？

答：在卖家接受买家的**仅退款**提案后，商品不能退还。因此卖家在提出新提案时请选择提起“**退货退款**”提案。如果不能提起退货退款提案时，请向Shopee提起争议，并向当地客服说明跨境退货需

3、如果卖家同意买家提出的退款金额但需要商品退还，该怎么办？

答：卖家不能点击“接受”，需要向Shopee提出争议，并向当地客服说明需要跨境退货。

4、买卖双方怎么沟通？

答：DRC 讨论页面现已有自动翻译功能，买卖双方可以直接在DRC讨论

5、DRC 讨论页面和聊聊有什么区别？

答：DRC 讨论页面是个买卖双方能够直接沟通与谈判退货退款解决方案的平台（例如：提出新提案、接受）



常见问题

6、买卖双方有没有回复的时间限制？

答：有。任何一方都必须在3个自然日内做出回应，否则系统将自动接受当前提案

7、如果买家收到不完整的商品，卖家可以只提供部分的退款吗？

答：可以。卖家可以要求只退还部分金额

8、卖家在任何一方提出争议后应该怎么做？

答：买卖双方都应等待Shopee客服进入讨论。我们也鼓励卖家给Shopee客服提供任何与买家在聊聊中的聊天记录，因为Shopee客服只能看到DRC讨论页面的聊天记录，没有查看聊聊历史聊天记录的权限

9、如果商品需退还给卖家，买家什么时候回收到退款？

答：退款只会在仓库确认收到退货时才退还给买家

注：由于买家可以提起**仅退款**和**退货退款**两种方案，卖家在接受买家提案或提出新提案时，请不仅确认退款金额是否正确，请同时确认提案是否包含退货。如果不包含退货且卖家需要退货的情况，请卖家不要接受买家提案，并向Shopee提出争议说明需要跨境退货。（所有国际退货需遵循国际退货要求）





谢谢!