

# 客诉处理超时解读及处理细则

## 一、规则定义

客诉处理超时，是指商家未在互站管理客服规定时间节点内处理客诉，甚至引起顾客二次及以上投诉，或商家处理客诉不达标，侵害顾客权益的行为。

## 二、内容概要

客诉处理超时的，每次扣两分，单日累计扣分最多不得超过二十四分。

处理客诉超时，包括但不限于以下情形：

- 1、顾客投诉或互站管理客服代客投诉后，商家没有在系统规定时间内回复客诉，这里系统规定时间是24小时；
- 2、互站管理客服介入后，商家未在互站管理客服规定时间节点内处理客诉；
- 3、交易进入纠纷状态的工单系统，商家没有在系统规定时间内提交相应拒绝退款原因，这里系统规定时间是24小时。

## 三、规则解读

### （一）如何理解“客诉处理超时”中“处理”二字？

处理，是指消费者在线投诉后，商家在规定时间内积极响应、在线回复消费者的投诉或疑问，并不要求商家直接给出投诉处理结果。

### （二）如何理解“单日最多扣分不得超过二十四分”？

该条款仅指商户单日因“客诉处理超时”这一违规行为处罚扣分最多不得超过24分，如互站网工作人员在核实到某商家在10月1日累计产生客诉20单，其中15单超时未回复，根据本规则，互站网最多只扣除商家24分，将直接对商家权限予以封禁，避免店铺正常情况下后续再次出现客诉，引起更多客诉，待之前客诉全部处理完毕视情况恢复权限。

同时商家因其他违规行为被扣除的分值，不计算在本规则最高扣分范围内。

本规范于2021年3月29日更新公示，并于2021年4月5日正式生效实施。