

交易投诉运营规范 2.0

1、 原则

我们一直致力于为用户和商家打造一个绿色、健康、繁荣的交易生态。以下运营规范内容将有助于商家更加清楚的了解平台对于商家服务质量的管理规则和客诉处理的要求。

本规范适用于微信支付所有商家，包含直连接入商家、间连子商户、服务商、机构商家。

2、 消费者投诉处理流程介绍

2.1 消费者投诉处理原则

微信支付可持续发展有赖于千万商家及广大微信支付用户的共同努力与支持，我们期待与所有商家一起，秉承用户为本的服务理念，以充分尊重和理解用户的原则及时妥善的处理好每一笔交易客诉问题。

2.2 消费者投诉产品位置介绍

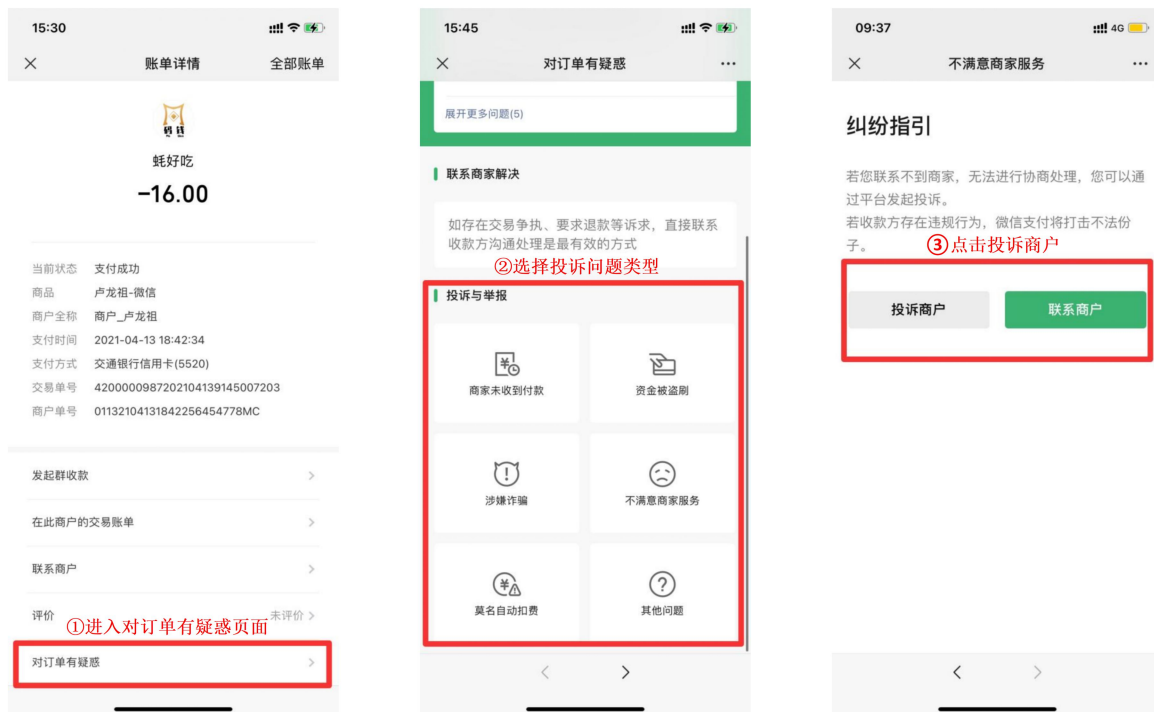
商家消费者投诉查看位置：

微信支付将通过消费者投诉系统，将用户客诉信息实时同步到商户平台，商家可登陆商户平台

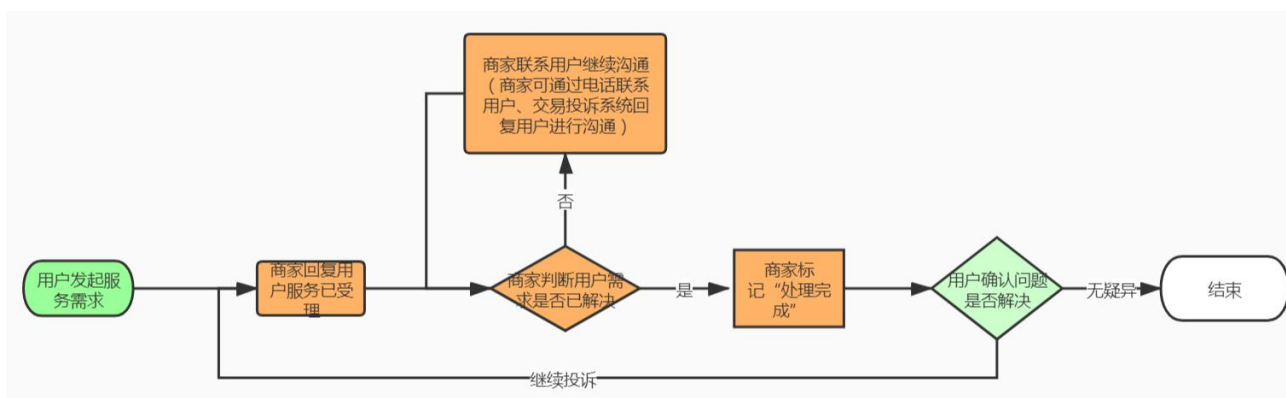
<https://pay.weixin.qq.com>——账户中心—— **消费者投诉查看用户客诉信息**



用户发起消费者投诉入口：在微信支付账单详情页，用户可点击“对订单有疑惑”查看该笔交易的详细信息及相关指引，同时若仍然未解决问题的情况下用户可以通过“投诉商家”发起投诉留言。



2.3 商家处理流程



2.4 消费者投诉系统介绍

2.4.1 投诉筛选及查看

筛选：

你可以根据“投诉时间”、“投诉单号”、“投诉状态”、“商户订单号”、“用户留言状态”、“用户来访次数”、“微信支付订单号”等条件对投诉单进行筛选。

消费者投诉

请尽快处理投诉，若长时间不处理，将影响商户号的相关功能使用。

[消费者投诉处理指南](#)

投诉列表

投诉时间 至 投诉状态

单次查询日期最长跨度为31天

用户留言状态 用户投诉次数

投诉单号

商户订单号

微信支付订单号

下载投诉信息: [Excel格式](#) | [Txt格式](#)

投诉单号	投诉时间	投诉内容	投诉金额(元)	投诉人联系方式	用户投诉次数	微信支付订单号	被投诉商户号	投诉单状态	操作
200240420210 419150085142 082	2021-04-19 15:35:58	123123123123	0.01 退款	用户未提供	1	4200000980 2021041907 86294531	1900006511	已处理完成	回复 处理 用户 完成
200267520210 419140085103 847	2021-04-19 14:07:14	Teddy正式环境验收	0.01 退款	用户未提供	1	4200000998 2021041923 36758700	1900006511	待处理 用户有留言	回复 处理 用户 完成
200230120210 419110085059 919	2021-04-19 11:54:31	测试111111111	0.01 退款	: 1731807 4157	3	4200000939 2021041941 77770989	1900006511	已处理完成	回复 处理 用户 完成

投诉时间: 用户发起投诉的时间

投诉单号: 该笔投诉订单的投诉 ID

投诉单状态:

待处理 (该笔投诉商家还未做出任何回复,或者用户继续投诉后商家还未回复)

处理中 (该笔投诉单商户回复用户后状态会进入“处理中”) 处理完成 (商户评估客诉已经妥善处理, 并在平台标记“处理完成”, 投诉单状态会进入“处理完成”)

微信订单号: 微信支付订单号, 一般为“4200 开头”

商户订单号: 商户同步给微信支付的订单号

用户留言状态: 有新留言——有商户还未回复的新增用户留言

无新留言——商户已经回复的留言, 且用户未新增留言信息

用户投诉次数: 用户首次投诉计为 1, 每次商户标记“处理完成”后用户选择继续投诉, 投诉次数累加

查看:

点击投诉单号，可进入投诉单处理详情，查看投诉单详细信息、处理进度及与用户的交互记录。

投诉单列表 >> 投诉单详情

投诉信息

投诉单号	200240420210419150085142082	投诉金额	0.01元 退款
投诉时间	2021-04-19 15:35:58	投诉人联系方式	未提供
用户投诉次数 🔍 1次	投诉人openid oHkLxt6gvwNz0LkW-fg5a0EVqVvU		
商户订单号 wxautotest1618817739	微信支付订单号 4200000980202104190786294531		

投诉进展

[回复用户](#) [已处理完成](#)

● 用户发起投诉 ● 待处理 ● 处理中 ● 已处理完成

协商历史

	角色	动作类型	内容	图片
2021-04-19 15:35:59	投诉人	提交投诉	123123123123	—
2021-04-19 15:36:01	系统	留言给商家	该交易用户已向微信支付投诉贵商户，请于3个自然日内回复并妥善处理用户投诉	—
2021-04-19 15:38:19	商户	留言给用户	111111111111	—
2021-04-19 15:38:30	投诉人	留言给商家	222222222222	—
2021-04-19 15:38:37	商户	处理完成	投诉已处理完成	—

2.4.2 投诉处理

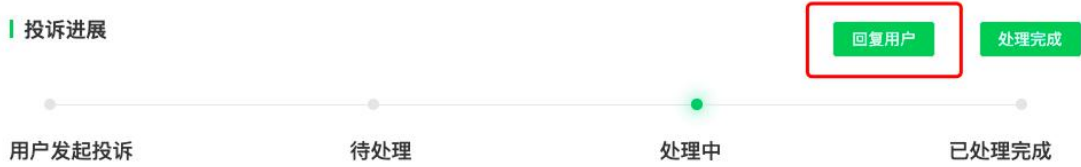
“待处理”的订单商家首先需要通过“回复用户”回复投诉已经在处理，商家回复用户投诉后投诉单状态会变更为“处理中”。

“处理中”的订单商家可以根据处理情况选择继续“回复用户”和用户留言沟通解决问题，如果商家判断该问题需要对用户发起退款，也可在页面直接选择退款给用户。

投诉信息

投诉单号	200234820210420100085130025	投诉金额	0.01元 退款
投诉时间	2021-04-20 10:11:54	投诉人联系方式	未提供
用户投诉次数	1次	投诉人openid	oHkLxtw7DNt3HqRQGovubL0Xh7ZQ
商户订单号	wxautotest1618884518	微信支付订单号	4200000989202104209841454580

投诉进展



协商历史

	角色	动作类型	内容	图片
2021-04-20 10:11:54	投诉人	提交投诉	7777777777	-

回复用户



* 回复内容

请输入回复内容，至少十个字

0/200

留言图片
(选填)



支持扩展名: jpg、jpeg、png
最多上传4张图片，每张图片大小不超过5M

取消

发送

客户端收到的信息示意：商家回复的信息将通过投诉单同步给用户，用户可通过“留言”给商户发起新增留言信息。



2.4.2 标记结单

若商家判断用户问题已经服务完毕, 可点击“处理完成”, 商家标记“处理完成”后投诉单状态会变更为“已处理完成”, 平台会下发系统消息给用户确认, 若用户端不认可商户处理结果可选择继续投诉, 继续投诉投诉单状态回流转为“待处理”需要商家继续处理。若用户无信息反馈默认问题已妥善解决。

投诉信息

投诉单号	200234820210420100085130025	投诉金额	0.01元 退款
投诉时间	2021-04-20 10:11:54	投诉人联系方式	未提供
用户投诉次数	1次	投诉人openid	oHkLxtw7DNt3HqRQqovubL0Xh7ZQ
商户订单号	wxautotest1618884518	微信支付订单号	4200000989202104209841454580

投诉进展

[回复用户](#)
处理完成

用户发起投诉
待处理
● 处理中
已处理完成

协商历史

角色	动作类型	内容	图片
2021-04-20 10:11:54	投诉人	提交投诉	777777777

用户端收到的信息示意：商家标记“处理完成”后平台会同步用户投诉已处理完毕，同时开放继续投诉入口，若用户不认可商户已经处理完毕，可以发起继续投诉。



3、 消费者投诉处理要求及商家服务质量考核指标

首次回复用户时效要求：商家最晚需在投诉单生成 1 天内回复用户投诉受理情况（如 3 月 20 日的投诉，商家需在 3 月 21 日 24 点前回复用户）；

投诉处理沟通：商家需要根据客诉解决情况，及时跟用户进行留言沟通、或通过用户授权的联系方式进行沟通解决用户问题；

投诉处理完成：商家最晚需在投诉单生成 3 天内妥善处理完用户问题，并在平台标记“投诉处理完成”（如 3 月 20 日的投诉，商家需要在 3 月 23 日 24 点前处理完结）。

商家服务质量考核指标：（考核数据取 7 日前一周期平均数据）

项目	细项	定义
投诉处理时效	平均回复时长	商家首次回复的耗时平均值 (4月9日考核, 数据会取3月26日到4月1日商家首次回复的所有投诉单距离用户投诉时间的时长平均值)
	平均投诉处理完成时长	商家所有首次标记“投诉处理完成”的耗时平均值 4月9日考核, 数据会取3月26日到4月1日商家首次标记“投诉处理完成”的所有投诉单距离用户投诉时间的时长平均值)
	1日回复率	商家在1日内回复的量/投诉单量 (4月9日考核, 计算3月26日到4月1日产生的用户投诉, 商家在1日内回复的投诉单量/总投诉单量)
投诉处理质量	3日处理完成率	商家在投诉产生3日内处理完成的量/投诉单量 (4月9日考核, 计算3月26日到4月1日产生的用户投诉, 商家在3日内标记“投诉处理完成”的的投诉单量/总投诉单量)
	重复投诉率	7日内用户多次投诉的单量/商家申请结单总量 (4月9日考核, 计算3月26日到4月1日产生的用户投诉发生多次投诉的量/该时间段内商户申请结单的笔数)
业务投诉率	投诉率	投诉笔数/交易笔数 (4月9日考核, 计算3月26日到4月1日产生的用户投诉笔数/该时间段内交易笔数)

4、商家服务质量指标的影响

平台将根据商家服务质量各项指标进行综合评估, 对服务指标较差的商户为保障用户体验, 可能会采取相应限制措施, 包括但不限于警告、限制新功能使用、在必要环节进行用户风险提示、限制部分权限功能等。

5、高压线行为

1. 不得通过交易投诉系统恶意诱导、辱骂用户、散布非法信息等;
2. 不得将用户授权联系方式做为他用, 或对用户进行恶意骚扰。

6、 API 接口

为提高商家处理效率，交易投诉系统对商家开放了 API 接口能力，以上所有操作均可通过接口对接到商家服务系统。

API 接口链接：

<https://pay.weixin.qq.com/wiki/doc/apiv3/wxpay/pages/merchant-service.shtml>

7、 动态文档

本运营规范为动态文档，我们有权根据相关法律法规更新或产品运营的需要对其内容进行修改并更新，你应能反复查看以便获得最新信息。