

【抖音】产品需求文档 V2.0

陈佳佳

修订记录

日期	修订	修改描述	撰写人	备注
2020-05-21	V1.0	文档建立及框架确定	陈佳佳	无
2020-05-24	V2.0	完成电商模块编写	陈佳佳	无

1 目录

【抖音】产品需求文档 V2.0	1
修订记录	1
1 目录	1
1. 前言	2
1.1 需求背景	2
1.2 项目目标	2
2 特性	2
2.1 需求列表	2
2.2 抖音自有电商卖家售后模块	3
2.2.1 功能简介	3
2.3 业务、流程	3
2.3.1 用户端状态对应操作	3
2.3.1.1 买家	3
2.3.1.2 商家	3
2.3.2 业务流程（对应状态及操作）	3
2.3.2.1 退款	3
2.3.2.2 退货退款	4
2.3.2.3 换货	5
2.3.3 功能原型与主逻辑	6
2.3.3.1 买家端	6
2.3.3.2 商家端	12
2.3.4 评分及奖惩制度	16
2.3.4.1 商家	16
2.3.4.2 商品	16
3 数据统计需求	16
3.1 基础数据	16
3.2 页面路径	16
买家:	16
商家:	16

1. 前言

1.1 需求背景

售后亦是公司的一大块，管理有序，不仅仅能节约成本，还能提升用户体验。现抖音电商个人卖家售后服务参差不齐，售后管理成本大，用户购物消费权益不受保障。

1.2 项目目标

添加售后模块，完善自有电商体系，提高用户消费体验，让用户有渠道完成售后需求。
提高用户电商购物体验满意程度 10%。

2 特性

2.1 需求列表

分类	主要功能点	功能点拆分	功能特性描述	优先级
售后	退货退款	发起退货退款申请	收到货物状态、退货原因、退款金额、退款说明、商品信息展示	P0
		商家审核	退货退款单信息展示、商家审核通过\拒绝	P0
		退货退款单修改	买家修改退货退款单信息	P0
		物流信息填写	买家发货物流信息填写	P0
		取消退货退款申请	买家取消申请退货退款功能	
		确认收货	商家收货确认	P0
		确认退款	商家退款确认	P0
	退款	发起退款申请	收到货物状态、退货原因、退款金额、退款说明、商品信息展示	P0
		商家审核	退款单信息展示、商家审核通过\拒绝	P0
		退款单修改	买家修改退款单信息	P0
		取消售后申请	买家取消申请退款功能	P0
		确认退款	商家退款确认	P0
	换货	发起换货申请	换货原因、换货说明、商品信息展示	P0
		商家审核	退货退款单信息展示、商家审核通过\拒绝	P0
		换货单修改	买家修改换货单信息	P0
		换货单取消	买家取消换货单功能	P0
		确认收货	商家收货确认、买家收货确认	P0

		物流信息填写	买家发货物流信息填写、商家发货物流信息填写	P0
评分及 奖惩制	商家部分	商家评分规则	商家评分规则，及抖音电商平台与商家之间的合作相关细则。	P0
	商品部分	商品评分规则	商品评分规则，及抖音电商平台与单个商品的规则。	

2.2 抖音自有电商卖家售后模块

2.2.1 功能简介

完成售后模块，涉及退款、退货退款、换货三大部分，为买家、卖家端。

2.3 业务、流程

2.3.1 用户端状态对应操作

2.3.1.1 买家

审核中（修改申请、撤销申请）、待买家发货（填写物流单号、撤销申请）、待商家收货（无）、待买家收货（确认收货）、待商家退款（无）、已完成（无）、拒绝中（修改申请、撤销申请）、已关闭（无）

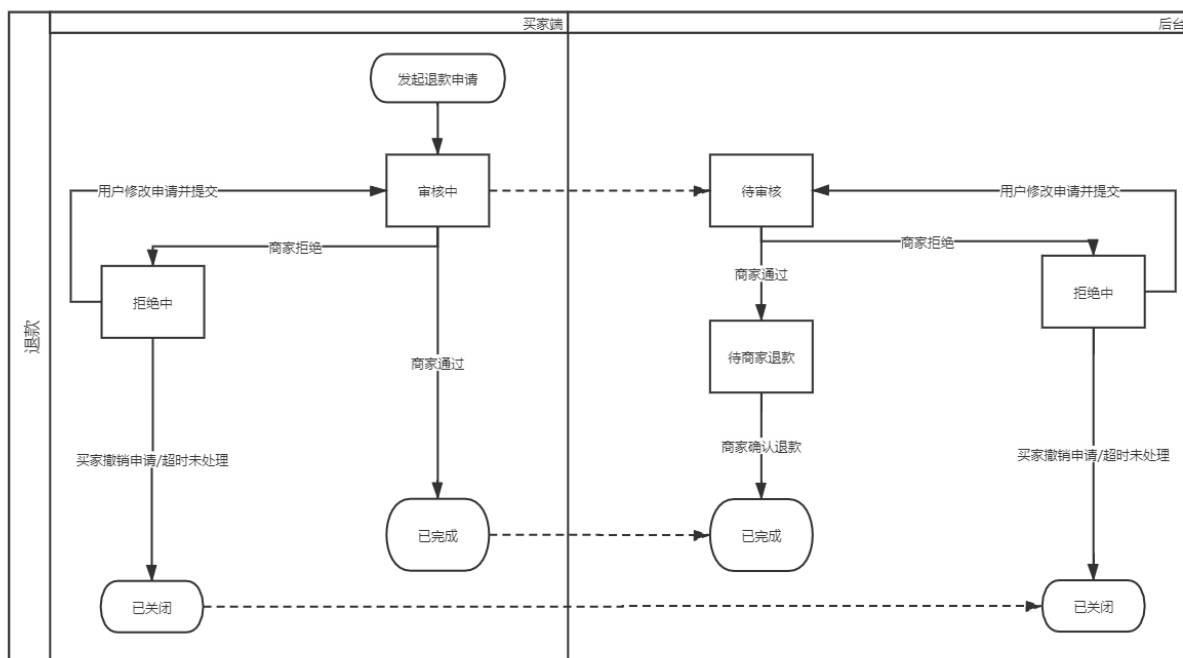
2.3.1.2 商家

审核中（通过、驳回）、待买家发货（无）、待商家收货（确认收货）、待买家收货（无）、待商家退款（确认退款）、已完成（无）、拒绝中（无）、已关闭（无）

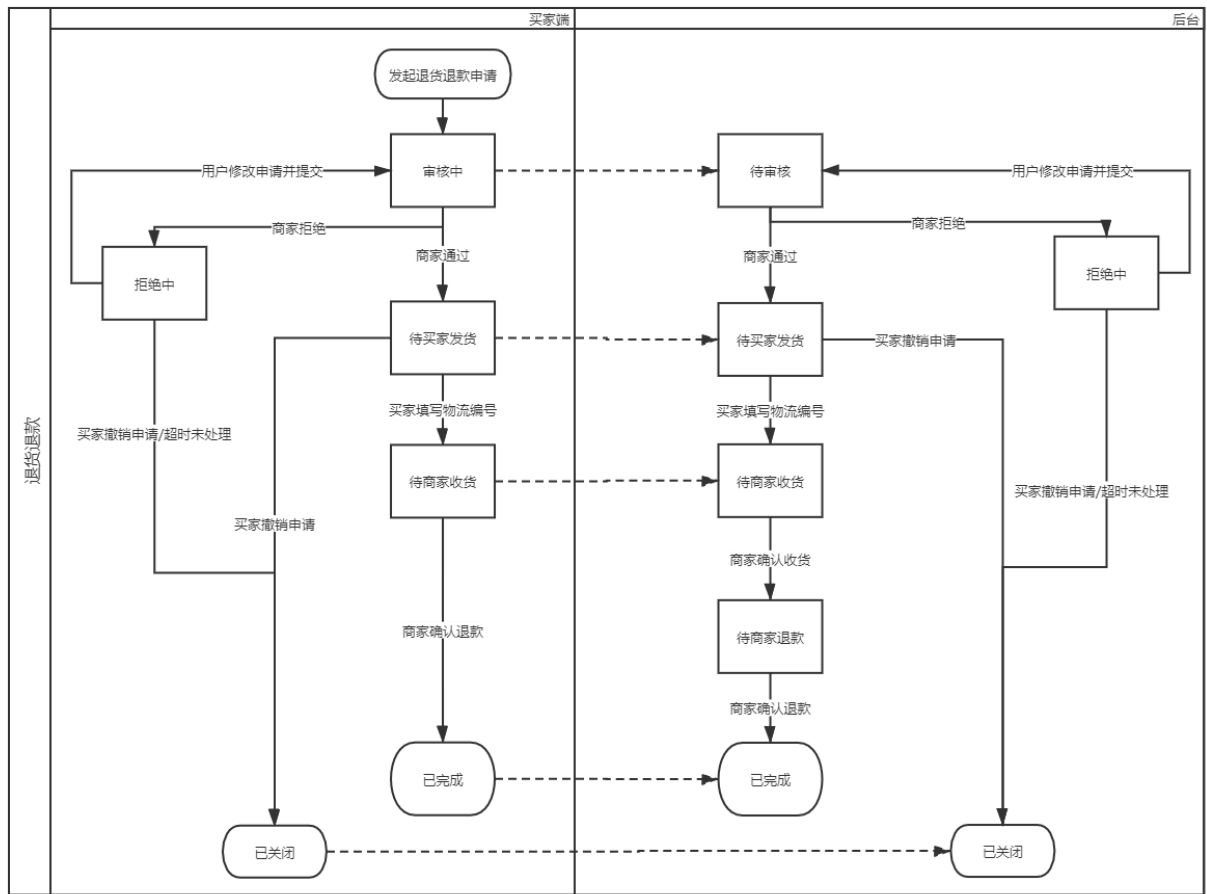
2.3.2 业务流程（对应状态及操作）

买家端和商家端的售后单状态除了“待商家退款”都能一对一地对上。为减少买家认知成本、缓解焦虑，买家端省略“待商家退款”状态。

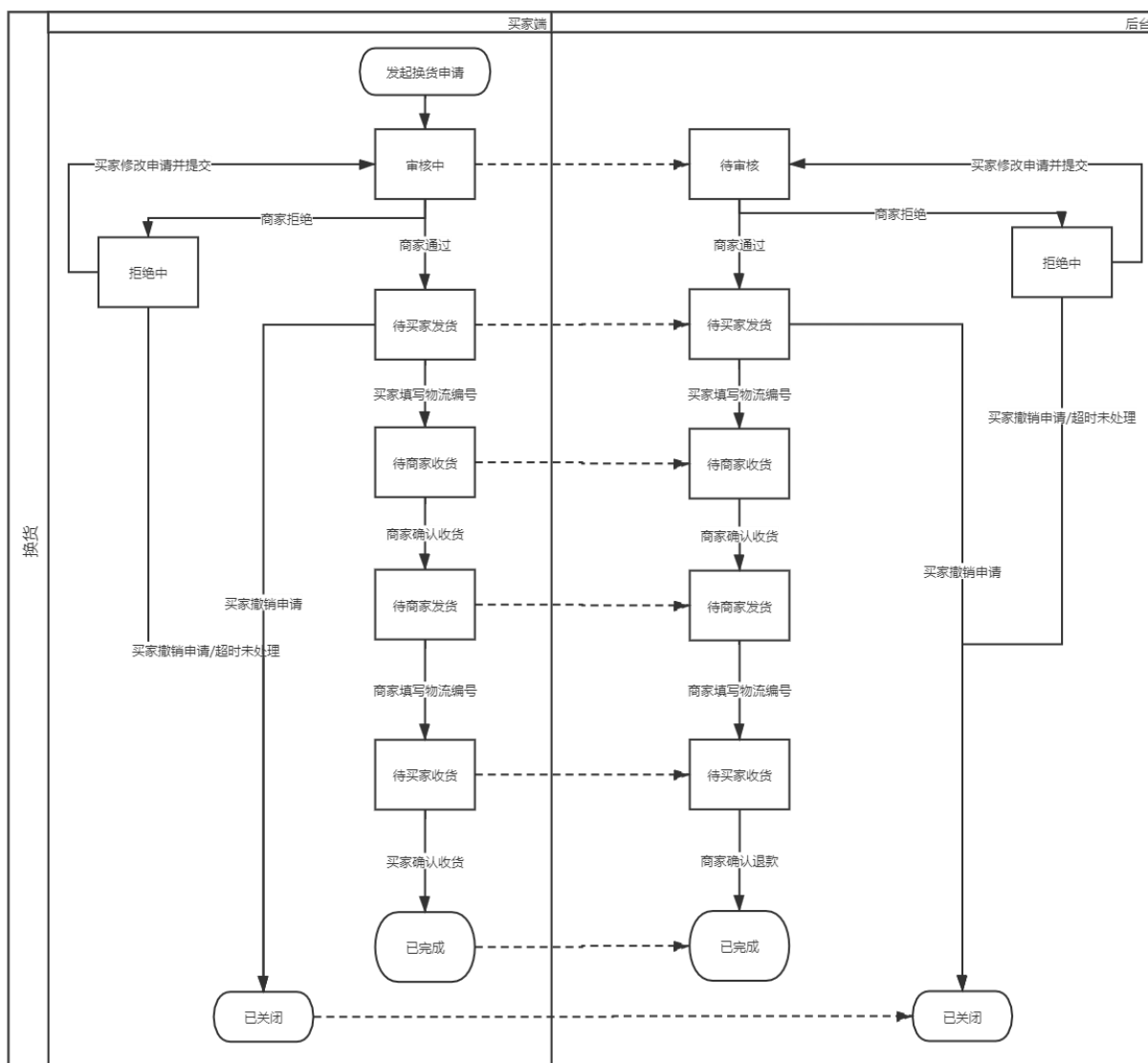
2.3.2.1 退款



2.3.2.2 退货退款



2.3.2.3 换货



2.3.3 功能原型与主逻辑

2.3.3.1 买家端

2.3.3.1.1 “我的订单” 页



2.3.3.1.2 “选择服务类型” 页



2.3.3.1.3 “申请退款” 页



2.3.3.1.8 其他逻辑

1) 售后原因“七天无理由”选择时间限制

确认收货分为买家主动确认收货和系统自动确认收货。自动确认收货的时间规则为快递签收日起 7 天自动确认。

确认收货之后，开始计算“七天无理由退换”时间，过期买家将不能申请相应的售后原因。

2) 超时未处理限制

售后流程需要买家做的有两步：①商家通过售后申请后，需要买家回寄商品并填写物流单号；②商家拒绝时，需要买家修改申请并提交；③买家撤销申请；④买家确认收货。

如果买家不进行操作，①、②、③会给到 7*24 小时，时间截止后将会自动关闭售后单，买家只能重新申请；④会给到 15*24 小时，时间截止后，将会自动为买家确认收货，售后单流程进入下一步骤。

3) 修改申请次数限制（“拒绝中”状态的售后单）

为避免如买家被拒绝后，重复在 7 天时间结束之前修改申请并提交，商家也一直拒绝，该笔订单金额一直冻结中，商家无法结算的情况，或为避免买家恶意行为，限制买家最多只能修改申请 3 次，第 3 次被拒绝后只能申请平台客服介入解决。

4) 售后申请逻辑

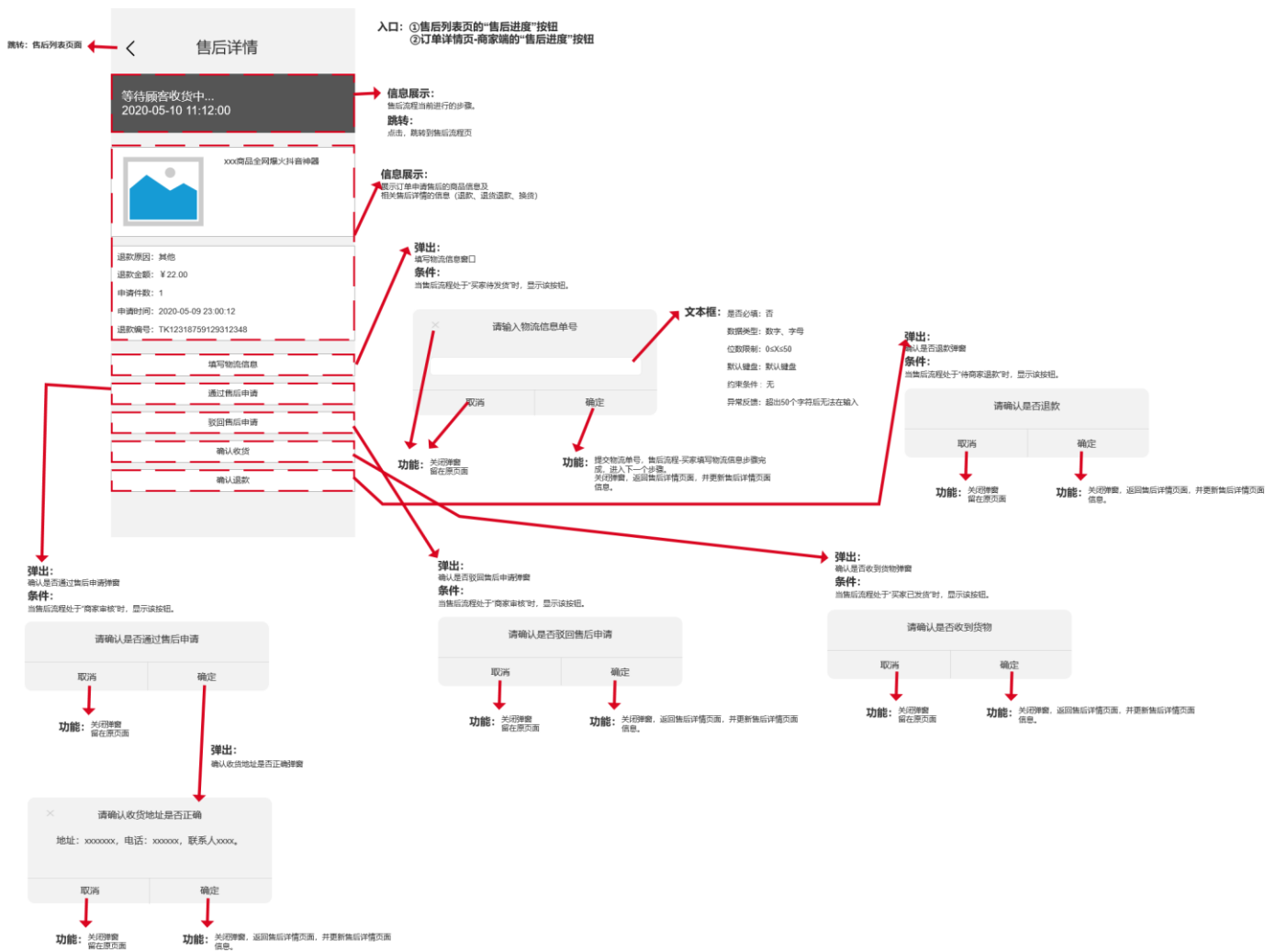
首先判断该订单该商品有无进行中的售后单（包括换货），有则不能申请；该商品如果有成功的退货单，且之前退货单中的申请数量小于该商品购买数量时可以申请，否则将不能；该商品的处于已关闭状态的售后单是否小于三条，是则可以申请，大于等于三条时，只能申请平台客服介入解决。

2.3.3.2 商家端

2.3.3.2.1 “售后订单” 页



2.3.3.2.2 “售后详情” 页



2.3.3.2.3 “售后流程” 页



2.3.3.2.4 其他逻辑

a) （待审核）超时未处理

买家提交售后单，如果商家超时未处理（7*24 小时），将自动审核通过，并通知管理后台的客服人员及时联系商家。

b) （待商家收货/待商家退款）超时未处理

买家回寄之后，此时商家该进行的操作有 2 步，确认收货和确认退款，如果此时商家超时未进行操作，同样将由管理后台的客服人员介入，给到客服和财务人员直接退款的权限。

当然，还可能出现的情况，如买家发回空包裹或乱填物流单号或发回的商品出现破损之类的，这时需要商家申请客服介入的功能。

c) （待商家发货）超时未处理

在换货流程中，商家收货之后，此时商家该进行发货操作，如果此时商家超时未进行操作，将由管理后台的客服人员介入。

2.3.4 评分及奖惩制度

(本 PRD 以售后模块为主要内容，评分及奖惩制度不作深入展开。)

2.3.4.1 商家

电商有相应的奖惩制度，每个商家有对应的评分。评分的目的可能更多的影响用户端，评分高的商家下的商品出现在用户面前的几率更大，不管是搜索结果排名更靠前还是猜你喜欢等流量入口展示。而退换货影响评分，比如用户申请原因选择为“七天无理由”时不计入分数，而选择为质量问题，或商家服务态度问题则会使该商家评分降低。

奖惩制度更多关乎于抖音与商家的联动，计算规则复杂，需要根据抖音具体的业务需求来制定，比如因质量问题退货占比高于多少的商家，罚多少钱，或一些特定活动不能参加，或取消营业资格等。

2.3.4.2 商品

退货涉及到与商品的联动有 2 个——该商品的分数和库存。

每个商品有自己的一套计分规则，评分影响平台给该商品的流量多少。而退货则会影响降权，计算规则复杂，需要根据抖音具体的业务需求来制定。

用户下单并支付后就会扣除该商品的库存，成功退货后也将还原库存。要考虑该商品是否被删除或者该 sku 是否已删除的情况。

3 数据统计需求

3.1 基础数据

- 申请退货退款次数；
- 申请退款次数；
- 申请换货次数；
- 各个流程的处理等待时长和处理结果；

3.2 页面路径

买家：

- 我的订单页面/订单详情页面→选择售后服务类型页面→申请退款页面/申请退货退款页面/申请换货页面
- 我的订单页面/订单详情页面→售后详情页面→售后流程页面

商家：

- 售后订单页面/订单详情页面→售后详情页面→售后流程页面