

Table of Contents

<i>Case Summary</i>	3
Case 1 — iPhone 12 128GB Blue	3
1. 基本資訊	3
2. 刊登與商品資訊.....	3
3. 爭議重點	3
4. 證據.....	3
5. AI 判定	4
6. AI 建議處理方式.....	4
7. 最終處理結果.....	4
Case 2 — Nike Air Jordan 1 Retro High OG “University Blue”	5
1. 基本資訊	5
2. 刊登與商品資訊.....	5
3. 爭議重點	5
4. 證據與 AI 外部查核	5
5. AI 判定	5
6. AI 建議處理方式.....	6
7. 最終處理結果.....	6
Case 3 — Sony WH-1000XM4 無線耳機.....	7
1. 基本資訊	7
2. 刊登與商品資訊.....	7
3. 爭議重點	7
4. 證據與 AI 分析.....	7
5. AI 判定	7
6. AI 建議處理方式.....	8
7. 最終處理結果.....	8
Case 4 — Philips HR2221 果汁機.....	9
1. 基本資訊	9
2. 刊登與商品資訊.....	9
3. 爭議重點	9
4. 證據與 AI 分析.....	9
5. AI 判定	9
6. AI 建議處理方式.....	10
Case 5 — Nintendo Switch (一般版)	11
1. 基本資訊	11
2. 刊登與商品資訊.....	11
3. 爭議重點	11
4. AI 判定	11
5. AI 建議處理方式.....	12
Case 6 — 米色連帽帽 T (Beige Hoodie)	13
1. 基本資訊	13
2. 刊登與商品資訊.....	13
3. 爭議重點	13

4. AI 判定	13
5. AI 建議處理方式	13
Case 7 — Dyson V8 吸塵器電池續航爭議	14
1. 基本資訊	14
2. 刊登與商品資訊	14
3. 爭議重點	14
4. AI 判定	14
5. AI 建議處理方式	14
Case 8 — AirPods Pro 2 仿冒品	15
1. 基本資訊	15
2. 刊登與商品資訊	15
3. 爭議重點	15
4. AI 假貨評估	15
5. AI 處理策略	16
<i>Dispute Cases ChatScript</i>	17
案例 1 — iPhone 12：隱瞞維修 (SND-A2)	17
案例 2 — Nike Jordan 1：尺寸／版型問題 (SND-B1)	20
案例 3 — Sony XM4：配件爭議 (SND-B2)	23
案例 4 — Philips 果汁機：物流損壞 (SND-B3)	26
案例 5 — Nintendo Switch：改變心意 (REJ-01)	29
案例 6 — Beige 連帽 T：嚴重色差 (SND-A3)	32
案例 7 — Dyson V8：電池衰退 (SND-B4)	35
案例 8 — AirPods Pro 2：仿冒品 (SND-A4)	38
<i>NexBuy 爭議與退款處理政策 (RAG v1.0)</i>	42

Case Summary

Case 1 — iPhone 12 128GB Blue

類型：SNAD / 未揭露重大維修資訊 (SND-A2)

1. 基本資訊

- Order ID : TW-10567
- 商品：iPhone 12 128GB 藍色
- 刊登價格：NT\$9,500 (實際成交 NT\$9,200)
- 物流／付款：7-ELEVEN 取貨付款 (COD，運費 NT\$60)
- 爭議時間：買家自取貨起約 15 小時內提出爭議 (仍在有效時限內)

2. 刊登與商品資訊

- 標題：*iPhone 12 128GB — Like New (藍色)*
- 狀況標示：Like New
- 已揭露瑕疵：
 - 底部邊框有極輕微刮痕 (附照片)
 - 無附耳機
- 屬性：藍色、128GB、iOS 17.x、電池健康約 88% (於對話中確認)
- 未揭露之關鍵資訊：
 - 螢幕曾在 Apple 原廠維修並更換 (未於刊登文字或交易前對話中提及)

3. 爭議重點

- 刊登與對話中：賣家表示「沒有重大維修」。
- 實際情況：Apple Support 顯示「Display - Genuine Apple Part (Replaced)」，證明螢幕曾被更換。
- 買家主張：
 - 螢幕更換屬「重大資訊」，會直接影響二手價值與購買決策，理應事先揭露。
 - 賣家明講「無重大維修」即為誤導。
 - 要求退貨 + 全額退款。

4. 證據

- 刊登截圖：無任何關於維修／螢幕更換之說明。
- 對話紀錄：
 - 買家詢問是否維修、是否有換零件。
 - 賣家回覆「Face ID 正常，沒有做過重大維修」。

- 買家上傳 Apple Support 截圖：
 - 顯示「Genuine Apple Part – Display Replaced」，IMEI 與本機一致。
- 賣家後補說明：
 - 承認曾至 Apple 原廠更換螢幕，但認為「原廠更換不算重大維修」。

5. AI 判定

- 程序資格 (R1 - R3) 皆通過：
 - App 內下單 + 7-11 COD；
 - 爭議在 24 小時有效期限內提出；
 - 訂單尚未按「完成」。
- SNAD 分析結果：
 - 刊登與對話均未揭露螢幕維修／更換紀錄；
 - 賣家明確保證「沒有重大維修」；
 - 買家提供官方證明，證據強。
- 結論：
 - 屬於**重大資訊未揭露**的 SNAD 個案。
 - 錯在賣家，買家主張合理。

6. AI 建議處理方式

- Option A (主要建議) — 退貨 + 全額退款
 - 退還商品售價全額 (NT\$9,200)。
 - 退還買家已支付的 COD 運費 NT\$60。
 - 提供 7-11 退貨標籤或補貼買家退回運費。
- Option B — 保留商品 + 部分退款
 - 若買家願意保留，可建議部分退款 15 - 30%，以反映螢幕更換後的折價。

7. 最終處理結果

- 賣家在 AI 建議後接受 Option A：
 - 同意退貨 + 全額退款，並負擔 NT\$60 運費與退貨標籤。
- 買家同意並於 48 小時內寄回商品，案件結案。

Case 2 — Nike Air Jordan 1 Retro High OG “University Blue”

類型：中立 SNAD（版型尺寸偏差，屬產品特性）

1. 基本資訊

- Order ID : TW-11021
- 類別：球鞋／鞋類
- 價格：刊登 NT\$5,200，實際成交 NT\$5,000 (+ 運費 NT\$60 COD)
- 爭議類型：尺寸／版型問題
- 案件狀態：雙方已協議「部分退款 NT\$500」，案件結束。

2. 刊登與商品資訊

- 標題：*Nike Air Jordan 1 Retro High OG “University Blue” — 100% Authentic*
- 狀況：Like New (僅穿約兩次)
- 已揭露瑕疵：腳趾盒輕微摺痕、鞋盒略有凹痕。
- 商品屬性：US9 (27cm)、附原盒與吊牌、2023 年於 Nike Taipei 購入。
- 刊登內容未提及：
 - 該款式版型普遍偏小半號之資訊。

3. 爭議重點

- 買家平時穿 AJ1 都是 US9，此雙實穿感覺偏緊，主張「像 US8.5」。
- 買家初始認為是「賣家標錯尺寸」或描述不符，提出 SNAD。

4. 證據與 AI 外部查核

- 刊登尺寸與鞋標一致：皆為 US9。
- 賣家自述：自己也是穿 US9，穿起來「貼合但正常」。
- AI 查詢外部資料 (Nike 官方 & 球鞋論壇)：
 - 多數用戶回饋此款 University Blue 版型普遍偏小 0.5 號。

5. AI 判定

- 刊登尺寸正確，賣家並無虛假標示。
- 雙方成交時皆不知款式「偏小」的市場口碑，屬合理無知。
- 尺寸上的不合穿，主要來自產品版型特性，而非賣家錯誤。
- 結論：
 - 中立 SNAD (Neutral SNAD) — 雙方皆無過失。

6. AI 建議處理方式

- Option A — 退貨 + 退款
 - 退還商品金額，退貨運費 NT\$60 由買家負擔（因無過失方）。
- Option B — 保留商品 + 部分退款（建議 10% 左右，約 NT\$400 - 600）
 - 作為 goodwill 補償，雙方維持良好關係。

7. 最終處理結果

- 雙方同意 保留商品 + 部分退款：
 - 賣家退還 NT\$500，買家保留鞋子（轉售或轉贈他人），案件友善結案。

Case 3 — Sony WH-1000XM4 無線耳機

類型：配件缺失，中立 SNAD（資訊不明確）

1. 基本資訊

- Order ID : TW-12033
- 類別：電子／無線耳機
- 價格：刊登 NT\$4,200，實際成交 NT\$4,000 (+ 運費 NT\$60 COD)
- 案件狀態：已以「部分退款 NT\$300」結案。

2. 刊登與商品資訊

- 標題：*Sony WH-1000XM4 無線耳機 — Like New*
- 狀況：近新品，約 2023 年底購入，無原廠外盒。
- 刊登明示配件：耳機本體 + 原廠收納袋（照片中僅此兩項）。
- 未明說：是否包含 USB-C 充電線與 3.5mm 音源線。
- Sony 官方原裝配件應含：耳機本體、USB-C 充電線、3.5mm 音源線、硬殼收納盒。

3. 爭議重點

- 買家收貨後發現包裹內只有耳機與收納袋，無 USB-C 線。
- 買家認為原廠包裝理應附線，而刊登與對話都未說「不含線」，主張缺件。
- 賣家說明：
 - 自己平時用該線為手機充電，因此沒有附上；
 - 認為「大家都有 USB-C 線」，未特別註明。

4. 證據與 AI 分析

- 刊登照片：確實只呈現耳機 + 袋子，沒有線材圖示。
- 對話紀錄：買家只問「有沒有收納袋」，未問「是否全配」。
- 官方規格：標準配件包含充電線。

5. AI 判定

- 刊登未宣稱「Fullbox」或「全配件」。
- 賣家也未聲明「含線」，但同樣沒有說「不含線」。
- 買家主觀預期為「原廠標配」，但未事先確認。
- 結論：
 - 責任不明，多屬「溝通／資訊落差」，中立 SNAD。
 - 耳機功能正常，損害程度輕微。

6. AI 建議處理方式

- Option A — 退貨 + 退款
 - 全額退款，但退貨運費 NT\$60 由買家負擔（因屬中立責任）。
- Option B (建議) — 買家保留商品 + 小額部分退款
 - 建議退款 5 - 10%，約 NT\$200 - 400，用於自行購買線材。

7. 最終處理結果

- 雙方採用 Option B：
 - 賣家自願退還 NT\$300，買家保留耳機。
- 案件迅速結案，無需升級客服。

Case 4 — Philips HR2221 果汁機

類型：中立損害（Neutral Damage），難以判定責任

1. 基本資訊

- Order ID : TW-13058
- 商品：Philips HR2221 果汁機（玻璃杯身）
- 價格：NT\$850（議價後 NT\$800，+ 運費 NT\$60）
- 狀況：二手，約 8/10
- 案件性質：收貨時杯身破裂，但寄出前照片顯示完好，難以判定損壞發生於何時。

2. 刊登與商品資訊

- 描述重點：
 - 馬力足以打軟水果與小冰塊。
 - 杯身不泛黃，蓋子密合、不漏水。
 - 配件完整：主機 + 杯身 + 蓋子 + 刀頭。
 - 賣家承諾會「妥善包裝」，使用 7-11 取貨付款寄送。
- 刊登照片顯示杯身完好，無裂痕。

3. 爭議重點

- 買家取貨後清洗時發現杯身側面有明顯裂痕，導致無法使用。
- 賣家提出寄出前拍攝之照片，證明當時杯身完好。
- 外箱外觀無明顯撞擊或凹陷；雙方皆無開箱／完整包裝影片。

4. 證據與 AI 分析

- 賣家證據：寄出前數張照片，杯身看來未破。
- 買家證據：收貨後杯身破裂照片。
- 包裝、外箱：照片顯示外箱外觀正常，僅有一般運送痕跡。
- 缺乏：
 - 開箱影片、完整打包過程影片。
 - 無法精確判斷裂痕產生時間及責任歸屬。

5. AI 判定

- 程序規則 R1 – R3 皆通過，符合審查資格。
- 因證據不足（SND-503）無法判定：
 - 是否為賣家包裝不良、
 - 或物流 / 買家處理導致破損。

- 結論：
 - 非 SNAD，屬中立損害（Neutral Damage）。

6. AI 建議處理方式

- Option A — 退貨+退款（買家負擔運費）
 - 基於中立責任與 FEE-B 規則，退貨運費由買家支付。
- Option B — 買家保留商品+賣家自願小額補償（5 - 10%）
 - 僅在賣家願意分擔部分損失時作為善意協議。
- Option C — 買家保留商品，不退款
- Option D — 雙方無法共識 → 升級客服
 - 客服可再與物流端確認是否有運送異常紀錄。

Case 5 — Nintendo Switch (一般版)

類型：買家改變心意（Change of Mind），非 SNAD

1. 基本資訊

- Order ID : TW-14012
- 商品：Nintendo Switch 一般版主機（含配件）
- 價格：刊登 NT\$4,500，實際成交 NT\$4,400
- 狀況：二手 8.5/10，功能正常
- 爭議性質：買家取貨使用後「覺得不習慣、不喜歡」，要求退貨。

2. 刊登與商品資訊

- 描述：
 - 主機運作正常，未維修。
 - Joy-Con 無漂移。
 - 螢幕與電池續航正常。
 - 含主機、Joy-Con、Dock、充電線。
 - 明確註明「不接受因個人喜好改變而退貨」。
- 刊登照片清楚展示全套內容物及開機畫面。

3. 爭議重點

- 買家收貨測試後確認：主機與描述一致、功能無問題。
- 但使用一段時間後，認為：
 - 操作方式不符合自己與小孩的偏好；
 - 感覺螢幕偏小、使用體驗不如預期。
- 因「用不習慣／不喜歡」提出退貨申請。
- 賣家以刊登已明示「不因個人喜好退貨」為由拒絕。

4. AI 判定

- 程序規則皆通過，案子可審查。
- SNAD 評估：
 - 商品功能正常，與描述相符；
 - 買家亦明確承認「沒有任何故障」，只是自己不適應。
- 結論：
 - 非 SNAD，屬 Buyer's Change of Mind。
 - 賣家有權拒絕退貨。

5. AI 建議處理方式

- Option A — 退貨 + 全額退款（買家負擔退貨運費）
 - 僅在賣家願意協助之下採行。
- Option B — 賣家拒絕退貨（合規）
 - AI 標示賣家拒絕退貨為符合平台規則。
- Option C — 協議部分退款 50 - 80%
 - 若賣家願意折衷，可在收回商品並確認狀況下，退還部分金額反映折舊。
- Option D — 升級客服
 - 客服僅會再次確認本案為「非 SNAD」，不會強迫賣家接受退貨。

Case 6 — 米色連帽帽 T (Beige Hoodie)

類型：誤導性圖片，中度 SNAD (SND-501)

1. 基本資訊

- Order ID : TW-15011
- 商品：Beige 寬鬆連帽帽 T
- 價格：NT\$480
- 狀況：近新品（穿 3 - 4 次）

2. 刊登與商品資訊

- 描述：厚度中等、秋冬可穿、無起球、布料耐洗、可直接丟洗衣機；照片為手機實拍。
- 拍攝情境：室內靠窗、光線強，手機自動提亮 → 衣服在照片中呈現為較亮的米色。
- 賣家未意識到光線對顏色的影響，也未在刊登中註明「可能有色差」。

3. 爭議重點

- 買家收貨後於自然光下拍攝，顏色顯著偏深，近黃褐色。
- 買家認為顏色與刊登照片差異明顯，超過正常色差範圍。
- 賣家承認自己拍照時靠窗、光線很強，沒有後製，但的確未考慮到色差問題。

4. AI 判定

- 程序規則符合，案件有效。
- 比對賣家照片與買家實拍：顏色落差肉眼明顯。
- 雖賣家無故意欺騙，但刊登圖片確實對顏色產生誤導。
- 結論：
 - SNAD (SND-501 中度) — 誤導性圖片。
 - 買家有權要求退貨退款。

5. AI 建議處理方式

- Option A (建議) — 退貨 + 全額退款，運費由賣家負擔
- Option B — 買家保留商品 + 部分退款 20 - 30%
 - 若買家可接受實物顏色，可透過折價補償。
- Option C — 升級客服
 - 若雙方無法達成一致，由客服根據雙方照片做最終裁量。

Case 7 — Dyson V8 吸塵器電池續航爭議

類型：中立爭議（Neutral Dispute – SND-503），非 SNAD

1. 基本資訊

- Order ID : TW-19802
- 商品：Dyson V8 手持吸塵器
- 價格：NT\$3,200
- 使用年限：約兩年

2. 刊登與商品資訊

- 描述：機器運作正常、吸力強，一般模式續航約 20 – 25 分鐘。
- 未提供電池健康度或測試影片。

3. 爭議重點

- 買家收貨後於一般模式測試，實測續航僅 12 – 13 分鐘。
- 與賣家聲稱的 20 – 25 分鐘有明顯差距。
- 賣家表示：
 - 自家使用大約有 20 分鐘；
 - 繽航會受模式、吸頭、地板材質及使用習慣影響。

4. AI 判定

- Dyson V8 無官方電池健康檢測機制，續航易受環境影響。
- 雙方皆無標準化、可重複驗證的測試證據（例如全程錄影）。
- 難以客觀判定：
 - 是賣家誇大描述，還是使用場景差異造成。
- 結論：
 - 非 SNAD，屬中立爭議（Neutral Dispute – SND-503）。

5. AI 建議處理方式

- Option A — 退貨 + 退款（退貨運費由買家負擔）
- Option B — 買家保留商品 + 小額部分退款（約 5 – 10%）
 - 作為電池「折舊」的折價補償。
- Option C — 保留商品，不退款
- Option D — 無共識 → 升級客服
 - 客服可要求額外證據（如完整續航測試錄影），但仍難保有絕對判定力。

Case 8 — AirPods Pro 2 仿冒品

類型：高風險假貨（SND-101 Counterfeit），逾時回報 → 交由 CS 處理

1. 基本資訊

- Order ID : TW-16852
- 商品 : AirPods Pro 2
- 價格 : NT\$3,450 (標示全新正品)
- 狀況 : 刊登為「Brand New」、「Fullbox 未啟用」，附「StudioA 發票」。

2. 刊登與商品資訊

- 賣家聲稱：
 - Apple 原廠正品，全新未啟用。
 - 為購買新 iPhone 時抽獎獲得，自己已有耳機故出售。
 - 附 StudioA 發票作為佐證。
- 實際：
 - 發票為高造假單，商品編號與實際型號不符。

3. 爭議重點

- 買家取貨後隔天使用一段時間，發現多項異常：
 - 連線速度慢、ANC 与通透模式效果極差；
 - Spatial Audio 無法啟動；
 - 韌體顯示 Unknown；
 - 盒上序號與裝置內顯示不一致；
 - Find My 顯示錯誤機型。
- 與朋友的正版 AirPods Pro 2 交叉對比後，明顯判定為假貨。
- 買家於取貨約 36 小時後提出假貨爭議（超過 24 小時 AI 直接裁決時限）。
- 賣家拒不承認，回覆態度具攻擊性。

4. AI 假貨評估

- 雖不符合 24 小時內爭議時限（R2 fail），AI 不會直接下退款判決，但仍會進行風險評估並向 CS 報告。
- 綜合證據：
 - Serial mismatch、韌體異常、功能與正版差異巨大。
 - 「StudioA 發票」存在明顯修圖痕跡與商品代碼錯誤。
 - 賣家刻意避談序號，只用發票轉移焦點。
- 結論：
 - SND-101 Counterfeit，屬高風險詐騙案件。

5. AI 處理策略

因逾 24 小時，AI 本身 **不得** 直接執行退貨／退款，只能將案件升級。

- 立即標記：High-Risk Fraud Case。
- 採取行動：
 - 將案件與完整證據（截圖、影片、發票影像等）升級交由客服與法務（CS & Legal）處理；
 - 建議暫時限制賣家帳號權限，待調查結束；
 - 由人工客服根據平台政策與法律風險，決定是否：
 - 直接安排買家全額退款；
 - 永久停權賣家帳號；
 - 將案件列為疑似詐欺進一步追查。

Dispute Cases ChatScript

案例 1 — iPhone 12：隱瞞維修（SND-A2）

情境：賣家保證「全機原廠、沒維修」以較高價格出售，買家收到後發現手機顯示螢幕曾被更換。

第一階段：購買（第 1 天）

2025-10-05 11:58 買家：

哈囉，這支手機還在嗎？想確認一下機況。

2025-10-05 12:02 賣家：

在喔！目前還沒賣出。機況非常好，我平時都很愛惜，都有裝犀牛盾，只有下面邊邊有一點點小痕跡而已（你可以看圖 4）。

2025-10-05 12:05 買家：

電池健康度剩多少？螢幕會有色差或偏黃嗎？True Tone 功能正常？

2025-10-05 12:08 賣家：

電池 88%，還很耐用。螢幕顯示都很漂亮，True Tone 當然正常，原彩顯示都沒問題。

2025-10-05 12:10 買家：

那有維修過嗎？換過零件之類的？Face ID 都能用？

2025-10-05 12:12 賣家：

Face ID 秒解，功能全正常。保證全機原廠，沒修過啦，請放心。

2025-10-05 12:16 買家：

價格有點硬耶... 我看別人都賣 9000 左右，可以算便宜一點嗎？誠心收。

2025-10-05 12:19 賣家：

哎唷因為我這支狀況真的很好嘛，又是女用機。好啦，如果你現在能決定的話，9200 紿你，當交個朋友。

2025-10-05 12:22 買家：

好，9200 我收。可以用 7-11 取貨付款嗎？最近加班沒空面交。

2025-10-05 12:24 賣家：

沒問題，我開賣場給你下單。

2025-10-05 13:22 系統：

□ 訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-10567

第二階段：寄送（第 2 - 3 天）

2025-10-06 10:15 賣家：

剛寄出囉！明天留意簡訊通知。

2025-10-07 18:40 系統：

包裹已送達 7-11 民生門市 (Delivered)

2025-10-07 19:10 買家：

剛領貨了，外觀看起來不錯，謝啦！

第三階段：爭議（第 3 天晚上）

2025-10-07 20:05 買家（重點訊息）：

老闆，不對喔。我剛檢查「設定 > 一般 > 關於本機」，系統顯示螢幕是「已更換的零件 (Genuine Apple Part)」。你不是說沒修過嗎？這算欺騙吧？我要退貨。

2025-10-07 20:12 賣家：

呃，那是原廠螢幕啊，我有去原廠換過。我是說「無重大維修」，換螢幕很正常吧？而且功能沒問題啊，都是原廠貨耶，又不是副廠屏。

2025-10-07 20:18 買家：

換過螢幕就是大修啊！而且你事前完全沒提，還跟我保證「全機原廠沒修過」。不管是原廠副廠，這都影響二手價。我要申請退款。

2025-10-07 20:20 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：商品與描述不符。

第四階段：AI 介入

2025-10-07 20:21 AI：

嗨！我是 NexBuy 爭議調解助手。

請問買家遇到的具體問題是什麼？請上傳「手機設定畫面截圖」證明零件更換狀況，這能幫我快速判斷喔！

2025-10-07 20:22 買家：

賣家說沒修過，但設定裡面顯示螢幕換過。請看截圖。

（附件：proof.jpg，手機設定證明圖片）

2025-10-07 20:23 AI：
正在分析雙方提供的資訊... □

AI 事實查核 (AI Fact Check)：
• 刊登承諾 (Listing)：「保證無重大維修 (Guaranteed no repairs)」
• 買家證據 (Evidence)：「顯示器已更換 (Display Replaced)」
• 判定結果：資訊嚴重不符 (Critical Mismatch)

2025-10-07 20:24 AI：
根據平台政策 [SND-A2] 未揭露維修：
即使更換原廠零件，若賣家未在刊登或對話中說明，仍屬於重大資訊隱瞞。此為賣家責任。

我建議以下解決方案：

方案 A (推薦)：退貨退款 (Full Refund)
賣家全額退款 NT\$9,200 並負擔運費。

方案 B：部分退款 (Partial Refund)
買家保留手機，賣家補償 NT\$1,500。

[按鈕：同意方案 A] [按鈕：同意方案 B] [按鈕：提出新金額]

2025-10-07 20:30 賣家：
唉... 好吧，我以為原廠的沒差。既然系統這樣判，我選 A。

2025-10-07 20:31 AI：
雙方已達成共識 (Agreement Reached)。
系統已生成 7-11 退貨代碼 [TW-RET-10567]。請買家在 48 小時內寄回，賣家收到後系統將自動退款。

案例 2 – Nike Jordan 1：尺寸／版型問題（SND-B1）

情境：中立爭議。鞋子尺寸標示正確，但版型偏小。

第一階段：購買

2025-09-16 19:48 買家：

嗨～鞋子還在嗎？狀況看起來不錯耶。

2025-09-16 19:51 賣家：

在喔，這雙只穿過兩次逛街，鞋底很乾淨，跟新的一樣。

2025-09-16 19:53 買家：

這雙版型正常嗎？我平常穿 AJ1 都是拿 US9。

2025-09-16 19:56 賣家：

我自己也是穿 US9，這雙我穿剛好喔，版型應該是正常的。

2025-09-16 20:01 買家：

好，那 5000 含運可以嗎？

2025-09-16 20:03 賣家：

好吧，爽快給過。

2025-09-16 20:04 買家：

用 7-11 貨到付款，我自己付運費沒關係。

2025-09-16 20:06 賣家：

OK，那運費 60 你取貨付。

第二階段：寄送

2025-09-16 21:12 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-11021

2025-09-17 09:45 賣家：

寄出囉。

2025-09-18 10:22 系統：

包裹已送達 7-11 敦北門市 (Delivered)

第三階段：爭議

2025-09-19 09:40 買家（重點訊息）：

大哥，我收到了。可是這雙 US9 怎麼這麼緊？我腳趾都頂到了，感覺像 US8.5 耶。□ 你是不是標錯尺寸？我想退貨。

2025-09-19 10:10 賣家：

沒標錯啊，鞋盒跟鞋標都是 US9。可能這代比較包腳？但我穿是剛好耶。我沒辦法退喔。

2025-09-19 10:18 買家：

但我真的穿不下... 這樣我也沒法穿出門。可以退嗎？

2025-09-19 10:20 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：尺寸與版型問題。

第四階段：AI 介入

2025-09-19 10:21 AI：

收到。我是 NexBuyAI。

為了確認是否為「寄錯商品」，請買家拍一張鞋子內標「鞋標尺寸 (Size Tag)」的照片上傳。

2025-09-19 10:22 買家：

沒寄錯，但這雙真的很小，不信你看。

（附件：size_tag.jpg，鞋標 US9 照片）

2025-09-19 10:23 AI：

正在比對商品資料庫...

AI 事實查核 (AI Fact Check)：

- 刊登標示 (Listing)：US 9
- 實物標籤 (Item Tag)：US 9
- 外部數據 (External Data)：此款「Jordan 1 University Blue」用戶反饋普遍偏小 0.5 碼 (Runs small)。
- 判定結果：中立爭議 (Neutral Dispute) - 雙方皆無過失。

2025-09-19 10:24 AI：

根據政策 [SND-B1] 尺寸與版型問題：

賣家寄送尺寸正確，版型差異屬於商品特性，非賣家疏失。

建議方案：

方案 A：退貨退款

全額退款 NT\$5,000，但買家需負擔退回運費。

方案 B：協商保留（建議）

賣家提供小額補償（建議 NT\$300 – 500），買家保留商品自行轉賣或送人。

〔按鈕：方案 A〕〔按鈕：方案 B（輸入金額）〕

2025-09-19 10:25 賣家：

我沒寄錯喔，退貨運費我不出喔。不然我退你 500 吃飯錢？你不用寄回來了，這雙很好賣的。

2025-09-19 10:26 AI：

賣家提議：部分退款 NT\$500。買家是否同意？

〔按鈕：同意〕 〔按鈕：拒絕〕

2025-09-19 10:28 買家：

好吧，500 可以。我給我弟穿好了，省得寄來寄去。

2025-09-19 10:29 AI：

協議達成（Agreement Reached）。

系統將從託管帳戶退還 NT\$500 紿買家，剩餘款項 NT\$4,500 將撥款給賣家。案件結案。

案例 3 — Sony XM4：配件爭議（SND-B2）

情境：資訊模糊。賣家把線材留給自己，買家以為是「全配（full box）」。

第一階段：購買

2025-10-10 14:02 買家：

安安～耳機還在嗎？看照片好像保養得不錯？

2025-10-10 14:05 賣家：

在喔！這支我很愛惜，平常都放防潮箱。耳罩皮革完全沒破皮，跟新的一樣。

2025-10-10 14:07 買家：

為什麼想賣啊？這支降噪不是很強嗎？

2025-10-10 14:09 賣家：

對啊降噪超強，戴上去完全聽不到捷運聲音。但我最近換了 AirPods Max，這支就被冷落了哈哈。

2025-10-10 14:11 買家：

那配件都在嗎？有原本的盒子嗎？

2025-10-10 14:13 賣家：

盒子搬家時候丟了耶。配件的話就如圖喔，有原廠那個硬殼收納包裝著。

2025-10-10 14:15 買家：

好吧沒盒子沒關係。那 4000 含運可以嗎？我是學生預算有限 □

2025-10-10 14:16 賣家：

好啦，爽快給過。直接下標，我等等下樓去寄。

第二階段：寄送

2025-10-10 14:22 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-12033

2025-10-12 10:15 系統：

包裹已送達 7-11 南京東門市 (Delivered)

第三階段：爭議

2025-10-13 09:10 買家（重點訊息）：

大哥... 東西收到了，但我翻遍了包裹，怎麼只有耳機跟殼？充電線跟飛機轉接頭呢？沒線我怎麼充電？

2025-10-13 09:25 賣家：

喔，我賣的就是照片裡那些啊。Type-C 線我拿去充手機了，想說現在大家都有線，就沒特別附。

2025-10-13 09:30 買家：

這是高階耳機耶！原廠本來就有附線的。你也沒寫說「不含線」。這樣算缺件吧？我就是沒有 Type-C 線啊！

2025-10-13 09:31 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：配件缺失。

第四階段：AI 介入

2025-10-13 09:32 AI：

嗨！我是 NexBuyAI。

請問買家收到的包裹內容物具體有哪些？請拍一張**「所有內容物平鋪」**的照片上傳。

2025-10-13 09:33 買家：

就只有這樣，空蕩蕩的。

（附件：received_items.jpg，只看到耳機與收納殼）

2025-10-13 09:34 AI：

正在比對刊登資訊...

AI 事實查核（AI Fact Check）：

- 刊登文字（Listing Text）：「配件如圖 (Accessory as shown)」
- 刊登照片（Listing Photo）：僅顯示耳機 + 袋子（無線材）
- 原廠規格（Official Spec）：應包含 Type-C 充電線與 3.5mm 音源線。
- 判定結果： 資訊不明確（Ambiguous Info）

2025-10-13 09:35 AI：

根據政策 [SND-B2] 配件爭議：

賣家未承諾「全配」，但也未明確標示「缺線」，屬於溝通落差的中立爭議。

為了避免退貨運費浪費（買家需負擔），AI 強烈建議方案 B。

方案 A：退貨退款

全額退款，但買家需負擔寄回運費（約 NT\$60）。

方案 B：部分退款（推薦）

賣家補貼線材費用（建議 NT\$200 - 400），買家自行購買。

〔按鈕：方案 A〕〔按鈕：方案 B（輸入金額）〕

2025-10-13 09:36 買家：

退貨還要運費太虧了... 那補我 300 我自己去買原廠線？

2025-10-13 09:38 賣家：

好啦好啦，300 紿你，算我沒講清楚。

2025-10-13 09:39 AI：

✓協議達成。NT\$300 將退回買家帳戶，案件結案。

案例 4 — Philips 果汁機：物流損壞 (SND-B3)

情境：包裝完善但運送破損。賣家有包裝證明，買家收到碎片。

結果：升級客服申請保險 (Escalate to CS)。

第一階段：購買

2025-11-12 13:58 買家：

請問這台果汁機還在嗎？我想找一台打冰沙的。

2025-11-12 14:01 賣家：

在喔，搬家帶不走所以出清。這台馬力很強，打冰塊沒問題。

2025-11-12 14:03 買家：

玻璃杯身寄超商會不會破啊？我很怕收到一堆碎玻璃... 之前有陰影。

2025-11-12 14:10 賣家：

安啦！我很有經驗。我會用氣泡紙把杯子包成木乃伊，箱子裡面再塞滿報紙固定，絕對不會晃動。

2025-11-12 14:12 賣家：

(傳送目前照片) 你看，現在是完好的，沒有裂痕。

2025-11-12 14:25 賣家：

沒問題的話我下午寄出，剛好要去 7-11。

第二階段：寄送

2025-11-12 14:45 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-13058

2025-11-12 18:10 賣家：

寄出囉，有幫你包很厚，我有拍照留底。

2025-11-13 16:20 系統：

包裹已送達 7-11 Zhonghua 門市

第三階段：爭議

2025-11-14 08:25 買家（重點訊息）：

慘了... 老闆... 我剛打開，杯身側邊裂了一大條縫... 這樣根本不能用啊！漏水漏光光！

2025-11-14 08:32 賣家：

真的假的？！我寄的時候明明是好的！我還有拍包裝照片耶，包那麼厚也能破？

2025-11-14 08:40 買家：

照片看起來是有包好，但收到就是裂的... 外箱看起來沒凹，可能是被重摔震破的？

2025-11-14 08:45 賣家：

那一定是物流太暴力，內傷。這不是我的問題啊，我包成這樣了，不能要我賠吧？

2025-11-14 08:46 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：商品損壞。

第四階段：AI 介入

2025-11-14 08:47 AI：

很抱歉聽到這個消息！為了釐清是「賣家包裝疏失」還是「物流責任」，請協助提供：

1. 買家：請上傳「破損特寫」及「外箱六面照片」。
2. 賣家：請上傳「出貨前的包裝照片」。

2025-11-14 08:48 買家：

（已上傳破損特寫與外箱照片，外箱無明顯凹陷）

2025-11-14 08:49 賣家：

（已上傳氣泡紙包裝照片，顯示包裹嚴實）

2025-11-14 08:50 AI：

正在進行包裝分析...

AI 事實查核（AI Fact Check）：

- 商品狀態：破損（Damaged）

- 外箱狀態：完好 (Intact)
- 賣家包裝：氣泡紙多層 + 填充物 (符合安全標準)
- 判定結果：物流運送損壞 (Logistics Damage) - [SND-B3]

2025-11-14 08:51 AI :

根據分析，賣家已盡包裝責任，買家亦收到損壞商品。此為物流責任。

AI 建議方案 D：升級客服申請賠償。

方案 D (推薦)：升級客服 (Escalate to CS)

由平台向物流商 (7-Eleven) 申請保險理賠。審核通過後，買家獲得全額退款，賣家獲得補償。

〔按鈕：同意升級客服處理〕

2025-11-14 09:00 買家：

好吧，只要能退款就好，我也覺得賣家很衰。

2025-11-14 09:01 賣家：

同意，麻煩平台幫忙求償了。

2025-11-14 09:02 AI :

案件已升級 (Escalated)。客服專員將在 24 小時內介入處理保險事宜。

案例 5 — Nintendo Switch：改變心意 (REJ-01)

情境：買家因個人因素（用不習慣、小孩不喜歡）要求退貨，但商品功能正常。

結果：駁回申請 (Request Rejected)。

第一階段：購買

2025-10-20 11:12 買家：

嗨～Switch 還在嗎？這是電力加強版嗎？

2025-10-20 11:14 賣家：

在喔，是 V2 電力加強版沒錯。

2025-10-20 11:16 買家：

操作都順嗎？想買來給小孩玩玩看，怕飄移。

2025-10-20 11:20 賣家：

很順，Joycon 無飄移，我有在顧，沒怎麼操它。

2025-10-20 11:27 賣家：

4400 最低，可以就下單，不議價囉。

第二階段：寄送

2025-10-20 11:35 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-14012

2025-10-21 19:05 系統：

買家已取件 (Picked up)

第三階段：爭議

2025-10-22 10:42 買家（重點訊息）：

賣家你好，東西收到了，功能是沒問題啦。但... 小孩玩一下說不喜歡，而且我覺得螢幕太小看得很累。我用不習慣，可以退貨嗎？

2025-10-22 10:50 賣家：

不好意思，我賣場有寫「售出不退」喔。機器沒壞我就不接受退貨。這是二手交易，不是好市多試用耶。

2025-10-22 10:54 買家：

拜託啦... 我真的用不到，放著也是浪費。我也會包好寄回去，運費我出還不行嗎？

2025-10-22 10:57 賣家：

真的沒辦法。如果你不喜歡，你可以自己再掛上來賣。我這邊不退。

2025-10-22 10:58 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：商品不符需求。

第四階段：AI 介入

2025-10-22 10:59 AI：

嗨！我是 NexBuyAI。

請問商品有「功能故障」或「瑕疵」嗎？還是單純不符合個人預期？

2025-10-22 11:00 買家：

沒故障，只是我用不習慣，小孩不喜歡玩。

2025-10-22 11:01 AI：

正在檢索平台政策...

AI 事實查核（AI Fact Check）：

- 爭議理由："用不習慣 (Not used to it)"
- 商品狀態：功能正常 (Functional)
- 判定結果：個人因素/改變心意 (Change of Mind)

2025-10-22 11:02 AI：

根據政策 [REJ-01] 退貨限制：

二手交易不適用七天鑑賞期，若商品無故障，平台不支持因「改變心意」而退貨。

AI 判定：駁回申請（Request Rejected）。

[狀態：爭議已關閉] [原因：政策不支持]

2025-10-22 11:03 買家：

真的不能通融嗎？太沒人情味了吧！

2025-10-22 11:04 AI :

抱歉，除非賣家自願同意，否則系統將關閉此爭議並撥款給賣家。建議您可以自行在平台上轉賣。

案例 6 — Beige 連帽 T：嚴重色差 (SND-A3)

情境：賣家照片過度曝光（米白色），實物為深褐色。

結果：全額退款（賣家責任）。

第一階段：購買

2025-09-28 14:20 買家：

請問這件帽 T 還有嗎？材質會刺膚嗎？

2025-09-28 14:21 賣家：

有喔，現貨。內刷毛很軟，完全不會刺，很舒服的。

2025-09-28 14:25 買家：

這是米白色的對嗎？我很怕買到那種很黃的杏色。

2025-09-28 14:28 賣家：

對，是很有氣質的杏米色（Beige），很顯白！照片是我實拍的。

2025-09-28 14:35 買家：

好，那我下單。希望能趕快收到～

第二階段：寄送

2025-09-28 14:40 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-15011

2025-09-29 19:10 系統：

買家已取件 (Picked up)

第三階段：爭議

2025-09-30 09:10 買家（重點訊息）：

妳好，我收到衣服了。可是... 顏色跟照片也差太多了吧？照片是亮米色，實品根本是深土黃色耶... 這是寄錯嗎？

2025-09-30 09:16 賣家：

咦？沒寄錯啊，就是那件。可能是我在窗邊拍，光線比較強... 我沒有修圖啦。

2025-09-30 09:20 買家：

這色差已經不是光線問題了，完全是不同顏色啊。這顏色這麼深，我穿起來很老氣。這算圖文不符吧？

2025-09-30 09:21 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：顏色/款式錯誤。

第四階段：AI 介入

2025-09-30 09:30 AI：

請買家將「實品」與「賣家原圖」放在一起對比拍照上傳，以便我分析色差程度。

2025-09-30 09:32 買家：

（已上傳對比圖：左邊亮米白 vs 右邊深褐色）

2025-09-30 09:33 AI：

正在進行影像色差分析...

AI 事實查核（AI Fact Check）：

- 賣家照片：過度曝光（High Exposure）
- 實物照片：深褐色（Dark Brown）
- 色差數值： $\Delta E > 20$ （嚴重差異）
- 判定結果：誤導性圖片（SND-A3）

2025-09-30 09:34 AI：

圖片與實物差異過大，已造成誤導。依據政策，這屬於賣家責任。

建議方案：

方案 A（推薦）：退貨退款

全額退款，賣家負擔運費。

方案 B：買家保留

建議賣家退款 30%（約 NT\$150）作為補償。

[按鈕：方案 A] [按鈕：方案 B（輸入金額）]

2025-09-30 09:35 賣家：

運費好貴喔... 那我退妳 150 呀留著當睡衣穿？不然我虧運費很不划算。

2025-09-30 09:38 買家：

不要，這顏色我真的不行，看到就生氣。我要全額退。

2025-09-30 09:39 AI：

買家拒絕協商。系統強制執行方案 A。請賣家提供退貨資訊。

案例 7 – Dyson V8：電池衰退（SND-B4）

情境：二手電池續航力與預期不符（12 分 vs 20 分）。

結果：部分退款（協商）。

第一階段：購買

2025-10-05 12:20 買家：

Dyson V8 還在嗎？這台用多久了？

2025-10-05 12:22 賣家：

用兩年左右，過保固了。但吸力還是很強。

2025-10-05 12:23 買家：

重點是電池啦，續航力還好嗎？會不會吸一下就沒電？

2025-10-05 12:26 賣家：

我自己用起來是沒問題，一般模式大概可以吸 20 分鐘左右吧，吸完我家剛好。

2025-10-05 12:30 買家：

好，那 3200 我下單。

第二階段：寄送

2025-10-05 12:33 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-19802

2025-10-06 19:02 系統：

買家已取件 (Picked up)

第三階段：爭議

2025-10-07 09:12 買家（重點訊息）：

收到貨了。但我剛充飽電測試，才吸 12 分鐘就沒電了！你不是說 20 分鐘嗎？這電池快掛了吧？

2025-10-07 09:20 賣家：

蛤？我用都有 20 分鐘啊。你是開 MAX 模式嗎？那樣當然耗電。

2025-10-07 09:23 買家：

我就吸一般地板，用一般模式。12 分鐘跟 20 分鐘差很多耶，這算描述不符吧？我還要花錢換電池...

2025-10-07 09:24 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：功能瑕疵。

第四階段：AI 介入

2025-10-07 09:25 AI：

電池屬於消耗品。請問買家實測續航多久？賣家承諾多久？

2025-10-07 09:50 買家：

賣家說 20 分鐘，實測 12 分鐘。

2025-10-07 09:52 賣家：

二手一定有損耗，12 分鐘夠用啦，不算壞掉吧。

2025-10-07 09:53 AI：

分析中...

AI 事實查核 (AI Fact Check)：

- 承諾值：20 mins
- 實測值：12 mins (約 60% 效能)
- 判定結果：二手商品預期落差 (Used Item Expectation) - [SND-B4]

2025-10-07 09:54 AI：

根據政策，二手電池衰退屬正常現象，且測試環境會影響結果。難以判定賣家蓄意欺騙。

AI 建議採折衷方案以避免退貨糾紛：

方案 B (強烈建議)：部分退款

建議賣家補貼 NT\$300 (作為買家更換副廠電池的補助)。

升級客服

若無法達成協議，客服將介入 (可能需買家提供全程錄影證明)。

[按鈕：方案 B (NT\$300)] [按鈕：升級客服]

2025-10-07 10:00 買家：

好吧，補我 300 我自己去換電池。退貨也麻煩。

2025-10-07 10:01 賣家：

同意。

2025-10-07 10:02 AI：

協議達成。系統將從託管帳戶退還 NT\$300 紿買家。

案例 8 – AirPods Pro 2：仿冒品（SND-A4）

情境：賣家提供偽造發票販售假貨。

結果：帳號凍結，轉交法務處理。

第一階段：購買

2025-11-10 12:45 買家：

請問 AirPods Pro 2 還有嗎？

2025-11-10 12:47 買家：

怎麼全新賣這麼便宜（\$3450）？是有什麼問題嗎？

2025-11-10 12:48 賣家：

公司尾牙抽到的啦，我自己有了所以隨便賣換現金。

2025-11-10 12:51 賣家：

全新未拆，膠膜都在。

2025-11-10 12:52 買家：

那有序號可以查嗎？怕買到假貨。

2025-11-10 12:54 賣家：

我有附 StudioA 的發票啊（傳假照片），你看，這還有假嗎？很多人在問喔，你要就快下單，我等下就要出門寄貨了。

2025-11-10 12:58 買家：

也是，有發票應該沒問題。那我下單了。

第二階段：寄送

2025-11-10 12:59 系統：

訂單已建立 (Order Created) - ID: TW-16852

第三階段：爭議

(36 小時後)

2025-11-13 07:50 買家：

欸，這耳機怪怪的。連線很慢，而且降噪根本沒用。

2025-11-13 08:03 買家（重點訊息）：

我拿去給朋友看，這是假貨！序號跟盒子不一樣，而且那張發票根本是假的。我要報警喔！

2025-11-13 08:14 賣家：

你不要亂講話喔！我賣這麼便宜你還嫌？東西寄給你時候是好的，誰知道是不是你掉包？

2025-11-13 08:15 系統（重點訊息）：

買家已發起爭議：仿冒品（Counterfeit）。

第四階段：AI 介入

2025-11-13 08:16 AI：

警告：販售假貨屬嚴重違規。

請買家上傳：1. 序號不符證明 2. 任何鑑定結果。請賣家上傳：購買憑證原件。

2025-11-13 08:20 買家：

（已上傳照片：盒裝序號 X 與實機序號 Y 不一致）

2025-11-13 08:22 賣家：

（已讀不回）

2025-11-13 08:23 AI：

正在進行風險掃描...

AI 事實查核（AI Fact Check）：

- 序號檢查：不一致（Mismatch）
- 賣家憑證：檢測到修圖痕跡（Forged Invoice Detected）
- 風險等級：極高（High Risk Fraud）

2025-11-13 08:24 AI：

根據 [SND-A4] 仿冒品政策，系統判定此案涉及詐欺。

AI 自動執行以下操作：

1. 凍結交易 (Transaction Frozen)：款項將無限期扣留。
2. 強制升級 (Escalated)：案件已直接轉交資深客服 (Senior CS) 與法務部門處理。
3. 賣家限制 (Account Restricted)：賣家帳號已被臨時停權，等待調查。

2025-11-13 08:25 系統：

請買家稍候，客服人員將在 4 小時內直接聯繫您處理全額退款事宜。

NexBuy 爭議與退款處理政策 (RAG v1.0)

目的：本文件作為 AI 助理 (AI Copilot/RAG) 的統一參考來源，用於支援 C2C 交易爭議處理，特別聚焦「與描述不符」(SNAD) 類型。

適用範圍：適用於二手 C2C 交易；使用應用內付款／託管 (In-app Payment/Escrow)；以及台灣 7-ELEVEN 取貨付款 (COD)。在平台外進行之交易不在本政策保障範圍內。

運作原則：NexBuy 以 Venue (連接場域) 方式運作。我們鼓勵雙方優先在 App 內自行協商，僅於必要時升級至客服 (CS)。所有最終裁決以有效證據與申訴時效為依據。

說明：本文件為學習／專案綜整用途，非公司正式文本。已納入錨點代碼 (*anchor codes*) 以最佳化 RAG 擷取。

1. 定義與術語

為確保理解與適用一致，下列術語定義如下：

- **與描述不符 (SNAD) [DEF-101]**：指實際收到之商品與刊登文字／圖片存在重大差異。常見例：尺碼錯、型號錯、或存在賣家未事先揭露之嚴重瑕疵。
- **爭議窗口 (Dispute Window) [DEF-102]**：買家得以發起退貨或退款之有效期間。此期間至訂單轉為「完成」之前為止，通常為收貨後 24 – 48 小時。
- **訂單完成 (Complete / Order Received) [DEF-103]**：買家在 App 內點「已收貨／完成」，或系統在等待期屆滿後自動完成。
- **應用內付款／託管 (In-app / Escrow) [DEF-104]**：於 Carousell 應用內完成付款；款項先存入中介託管帳戶，僅於交易條件達成後撥付賣家。
- **平台外交易 (Off-platform) [DEF-105]**：包括私下匯款或直接現金交易，未在系統留存紀錄。此類交易不受本政策保障。
- **7-ELEVEN 取貨付款 (台灣) [DEF-106]**：於台灣 7-ELEVEN 門市寄送並代收款之服務，參考運費 NT\$60。款項在撥付賣家前同樣經託管流程。

2. 角色與責任

- **Venue 角色定位 [ROL-201]**：Carousell Lite 為連接場域，不對商品品質或契約履行結果提供保證。平台外交易之風險由使用者自負。
- **「先協商」原則 [ROL-202]**：在申請平台介入前，雙方需先透過 App 站內聊天自行協商。各方均享有至少 24 小時回覆時限，始考慮升級。

- **保障範圍 [ROL-203]**：平台僅處理使用 In-app/Escrow 或 7-ELEVEN COD 的交易爭議。平台外交易不在處理範圍。
- **證據導向 [ROL-204]**：裁決以具體證據為準，包括刊登原文與圖片、收貨時之照片／影片、站內聊天紀錄、及物流收據等。

3. 受理條件 (Eligibility)

要由 AI 助理與系統受理，需同時符合三項先決條件：

- R1 [ELI-301]：必須屬於受保障之通道（In-app/Escrow 或 7-ELEVEN COD）。
- R2 [ELI-302]：必須在「爭議窗口」時效內提出。
- R3 [ELI-303]：訂單狀態仍為未完成（Not Complete/Order Received）。

若上述任一不符，視為超出受理範圍 [ELI-304]。此情況下，Copilot 僅提供所需證據清單與禮貌協商文本，恕不給出具體 A/B 解決方案。

4. 標準處理流程（時間軸）

爭議流程遵循以下時間軸：

1. **發起 (0h) [PRC-401]**：買家提交退貨／退款申請。
2. **賣家回覆 (+24h) [PRC-402]**：賣家於 24 小時內擇一：接受／拒絕／提出替代方案（還價）。若逾時未回覆，系統將自動升級至客服（Auto-Raise）[PRC-403]。
3. **再次協商 (+24h) [PRC-404]**：若賣家提出替代方案，買家再有 24 小時決定接受或拒絕。若買家逾時未回，系統同樣自動升級 [PRC-405]。
4. **升級處理 [PRC-406]**：升級後，客服於 24 小時內介入，指引補充證據並依政策作出最終裁示。

5. 與描述不符 (SNAD) 判定標準

是否屬 SNAD，依下列標準判斷：

- **判定為 SNAD [SND-501]**
 - 商品與刊登存在實質且未揭露之差異，如嚴重色差、未告知之故障、尺碼錯誤、或缺少未事先聲明之配件。
 - **預設建議**：A 案 — 退貨並全額退款 [SUG-601]。
- **非 SNAD [SND-502]**

- 屬於賣家已明確揭露之小瑕疵（如已標註刮痕、電池 84% 等），或買家因改變心意／主觀不喜而退貨。
- **預設建議**：B 案 — 保留商品並部分退款（通常 15 – 30%，視情況）[SUG-602]。
- **證據不足 [SND-503]**
 - 若缺乏對照照片、開箱影片或聊天紀錄，系統暫無法定論，將依清單要求補件 [EVD-701]。

6. 最低證據清單

為利調查，雙方至少需提供：

1. 刊登原文與圖片 [EVD-701]。
2. 收貨時之照片／影片（優先開箱影片，畫面清楚且包含完整情境）[EVD-702]。
3. 站內聊天紀錄，尤其是交易前後之承諾與說明 [EVD-703]。
4. 物流憑證，如 7-ELEVEN 收據、追蹤碼與實際收貨時間 [EVD-704]。

7. 常見處理結果

依審查情況，可能結果包括：

- **全額退款並退貨 [OUT-801]**：買家須於 2 日內選擇退貨方式；賣家確認收回後才撥款。
- **全額退款（免退）或部分退款 [OUT-802]**：適用於雙方達成一致或依客服裁定。部分退款需清楚確認金額。
- **不予受理 [OUT-803]**：超出範圍、逾期或證據不足之案件。

8. 台灣 7-ELEVEN COD 規範

適用 7-ELEVEN COD 之交易，遵循以下規範：

- **運費與時程**：參考每件 NT\$60 [TW-901]。門市保管 7 天；取件需出示證件與手機末三碼 [TW-902]。
- **金流**：門市代收 → 進入託管 → 符合條件後撥付賣家 [TW-903]。電子發票於 7 個工作日內寄送 [TW-904]。
- **通報時效**：買家應於取件後 24 小時內通報問題，以利即時指引 [TW-905]。

退貨運費責任：

- 屬 SNAD：賣家承擔來回運費（或於收回後退款運費）[FEE-A]。
- 非 SNAD（買家變心）：買家承擔 [FEE-B]。
- 可採部分退款分攤成本、降低衝突 [FEE-C]。

9. 不受保護之行為

下列情形不適用用戶保障：

- 站外交易 [BAN-1001]：私下匯款或現金面交且未留系統紀錄之交易。
- 詐欺 [BAN-1002]：欺騙、冒名或偽造證據等行為。

10. AI Copilot 作業指引

AI Copilot 自動化流程如下：

1. 檢核受理條件（R1/R2/R3）[COP-1101]。
2. 撷取刊登與申訴內容，進行 SNAD 對照 [COP-1102]。
3. 提出 A/B 建議並附政策錨點與 24 – 48 小時倒數 [COP-1103]。
4. 若證據不足，自動列出補件清單 [COP-1104]。
5. 需升級時，自動生成案件摘要（時間線、Eligibility、證據地圖）[COP-1105]。