

微信商户该如何正确处理消费者投诉，降低各项投诉指标呢？一些简单实用的小技巧解除你的烦恼

原创 我是哥飞 哥飞 2023-08-12 08:00:28 广东

大家好，我是哥飞，以下内容作者是哥飞群里的@Memory，我帮她发布，标记原创，防止盗版。本文版权归@Memory所有。

本文首发即刻 <https://m.okjike.com/originalPosts/64d642f41c74dff7926d1dbb>，作者 <https://m.okjike.com/users/d3c9f314-1fa7-4c81-92ad-29718cbe9358>，欢迎大家在即刻关注她。





# Memory的支付小课堂

9 关注 | 132 被关注

支付行业略有心得，初来乍到请多指教

😊 微信开放社区专家用户...



已加入即刻社区 25 天



扫描二维码，来即刻关注TA  
下载即刻App，搜索👉Memory的支付小课堂





ttPrompt

45分钟前

谢谢漂亮阿姨



星空猎人阿拉丁

1小时前

支付老司机，1024老司机



冯小胖

2小时前

微信开发者社区顶级大佬！



哥飞

2小时前

微信开发者社区8级开发者不到10人，阿姨就是其中之一，特别热心的在微信开发者社区回答各种问题。还积极上报各种微信漏洞，很佩服的一个女生。

在国内做产品涉及使用微信支付商户收款时，难免会遇到一些消费者对支付订单发起投诉，商户如果处理不当会导致商户号出现被延长收款结算周期、限制收款能力、调整交易额度或限制提现等处罚，严重的会关闭商户主体下商户全部支付权限。

那么商户该如何正确处理消费者投诉，降低各项投诉指标呢？一些简单实用的小技巧解除你的烦恼。

微信支付对于消费者投诉处理时效要求：

- 1) 商户最晚需在投诉单生成1天内回复用户投诉受理情况（如9月20日的投诉，商户需在9月21日24点前回复用户）
- 2) 商户最晚需在投诉单生成3天内处理完用户问题，并在商户平台标记“投诉处理完成”（如9月20日的投诉，商户需要在9月23日24点前处理完结）

如何判断一笔投诉单属于已解决？对与投诉单微信支付的认可的处理完成标准如下：

- ①订单原路全额退款

②用户主动在投诉入口回复“撤诉”

③商户通过投诉交互功能协商，确认投诉已协商达成一致，点击处理完成，用户点击“已解决”且用户不再重复投诉。

一些处理小技巧：

1) 在产品中增加明显的“联系客服”入口，一般用户可以联系到客服的情况下，一般不会优先去投诉支付订单，可以有效降低商户号的客诉率

2) 接入微信支付商户的“消费者投诉”接口，实时获取投诉通知，通过类似企业微信机器人能力，让指定人员可以实时接到客户投诉信息，及时处理客户投诉；针对一些投诉即将到达72h的投诉单对指定人员进行多次推送，避免出现投诉单出现超时未处理的情况，微信支付考核商户投诉处理三大指标之一的“及时处理率”就是近30天（T-33天到T-4天）内发起的投诉单，在首次投诉发起后72h内处理完成的比例。

3) 在投诉单对用户进行回复后，不要直接去点击“处理完成”，当商家点击“处理完成”后，用户是无法再进行直接回复的，会发起二次投诉，标记“投诉处理完成”前是需要已完成处理用户问题的，此类操作会导致“重复投诉率”大幅度提升，不少商户都在此处踩坑。建议申请结单前确认是否已经与消费者妥善协商处理，针对重复投诉的商户需要关注并及时处理，如重复投诉较多，需要及时排查原因并做优化。

4) 当遇到一些恶意投诉/不合理的投诉，请按照商户公司自己的流程妥善处理，并将具体的处理情况和结果回复用户。如果确认无法满足用户的诉求且已经是最终处理方案，在连续发起结单3次后用户仍不满意可以先暂停处理，但这单会被记录服务不满意。如果是恶意投诉，微信侧针对重复投诉会提供10%的“容错率”，如果因为此类恶意投诉导致风控，提供相关凭证在商户后台进行申诉即可。

以下是在处理客诉过程中不可取的行为，会触及“平台消费者投诉管理规范”高压线：

☐不要主观上先去给用户扣上一顶“恶意投诉”的帽子，搞清楚状况之前，不要妄下结论，主观是大忌，会影响你对客诉处理过程中的判断

☐不要在沟通过程中（无论是在交易投诉系统还是电话或者商家自建客服系统等）去恶意诱导或辱骂用户

☐不要去恶意骚扰用户，例如在交易投诉系统拿到用户手机号给他来个“轰炸机”套餐

☐不要脱离平台去使用三方聊天工具进行沟通

初来乍到，请多指教，后续有时间再分享处理投诉中如何举证，如何去处理因为客诉导致的处罚。

下文首发：

<https://m.okjike.com/originalPosts/64d651e862e51d2dc78a4d09>

作者：

<https://m.okjike.com/users/d3c9f314-1fa7-4c81-92ad-29718cbe9358>

分享一种令人防不胜防的恶意竞争方式：

竞争对手会先通过微信支付大量下单购买你的产品或服务，然后组织买家对使用微信支付已支付订单进行投诉，尤其是出现了瞬间大量投诉时，此时如果未及时进行全额退款直接回复结单，对方会立即再进行投诉。

当投诉率和重复投诉率不断提升，极大概率会触发微信支付的风控系统被拦截付款或者处罚，如限制商户支付、调整商户资金结算周期、调整商户微信支付额度等处罚，此时作为商户就要崩溃了。

将其可以称之为：微信支付版DDOS攻击。