

## 单项选择题：

1 当物流信息填写正确率小于( )时(物流信息填写正确率=填写正确订单数量/抽检订单数量)，或造成投诉、举报、行政机关的处分或诉讼等情况，京东将视情节严重情况对供给商予以警告、商品下架等管控处理？ ✓

- A 98%
- B 97%
- C 96%
- D 95%

正确答案：D

详见《京东厂家直送发货管理规范》第四章违规处理，4.3

2 厂家直送仓库管理-商家仓可以设置启用或暂停( )？ ✓

- A 对
- B 错

正确答案：A

3 厂家直送订单已发货后支持打印出库单( )？ ✓

- A 对
- B 错

正确答案：A

4 厂商直送售后审核和处理日常工作时间为( )，包含国家法定节假日和周末？ ✓

- A 9:00~21:00
- B 9:00~22:00
- C 10:00~22:00
- D 9:00~23:00

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

5 当供给商的非厂自发货率大于（）时（非厂自发货率=未标准使用厂自发货的订单数量/抽检订单数量），或因未标准使用厂自发货造成投诉、举报、行政机关的处分或诉讼等情况，京东将视情节严重情况对供给商进展警告、下架全部商品、取消厂商直送模式等管控处理手段？ ×

- A 30%
- B 20%
- C 10%
- D 5%

正确答案：C

详见?京东厂家直送发货管理规那么?第二章发货标准，2.3.2

6 厂商直送转入待客户反应率公式是什么（）？ ×

- A 转入过待客户反应量/效劳单领取量
- B 效劳单领取量/转入过待客户反应量
- C 效劳单审核量/转入过待客户反应量
- D 转入过待客户反应量/效劳单审核量

正确答案：D

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

7 厂家直送订单操作发货的步骤是（）？ ✓

A 上传物流信息-发货-待发货-查询

B 待发货-查询-上传物流信息-发货

C 查询-待发货-上传物流信息-发货

D 查询-上传物流信息-待发货-发货

正确答案：B

8 厂家直送订单客户需要在哪里操作发货（）？ ✓

A 厂家直送-订单管理-客户退款管理

B 厂家直送-订单管理-催单查询

C 厂家直送-订单管理-订单生产与跟踪

D 厂家直送-订单管理-序列号管理

正确答案：C

9 厂商直送治理口径：月度指标中，发货或售后综合得分指标中任意一项未达标，

那么判定当月商家整体达标为（）？ ✓

A 合格

B 不合格

C 都不是

D 及格

正确答案：B

京东厂商直送供给商考核管理规那么

10 厂直治理考核指标有（）？ ✓

- A 售后效劳综合得分
- B 48H 揽件率
- C 售前考核指标
- D 售后效劳综合得分/48H 揽件率

正确答案：D

京东厂商直送供给商考核管理规那么

11 厂家直送订单客户催促进度，供给商需要操作的路径（）？ ✓

- A 厂家直送-订单管理-客户退款管理
- B 厂家直送-订单管理-催单查询
- C 厂家直送-订单管理-订单生产与跟踪
- D 厂家直送-订单管理-序列号管理

正确答案：B

12 厂商直送月维度售后综合得分大于等于（）分为达标商家？ ✗

- A 80分
- B 90分
- C 85分
- D 92分

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

13 效劳单审核 20 分是以哪个时间点开场计算（）？ ✓

- A 客户申请时间
- B 客服领取时间
- C 客服查看 vc 后台时间
- D 以上都不是

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

14 VC 系统的网址是下面哪一个（）？ ✓

- A vc.jd.
- B vcp.jd.
- C vc.
- D vcd.

正确答案：B

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

15 厂家直送在哪个位置维护物流公司（）？ ✓

- A 厂家直送-物流管理-电子面单管理
- B 厂家直送-物流管理-快递单模板设置
- C 厂家直送-物流管理-物流公司管理
- D 厂家直送-物流管理-时效模板维护
- E 厂家直送-物流管理-发货地址管理

正确答案：C

16 厂家直送供给商添加商家库房操作步骤是（）？ ✓

- A 厂家直送-商品管理-分区库存管理
- B 厂家直送-物流管理-发货地址管理
- C 厂家直送-仓储管理-仓库管理

正确答案：C

17 取消厂直模式的供给商，须满（）个月后才可再申请入驻厂直模式？ ✓

- A 3
- B 4
- C 5
- D 6

正确答案：D

详见?京东厂家供给商考核管理规那么?第二章考核指标，2.4

18 审核 20 分目标值是（），其中手机、电脑、家电品类效劳单占比超 50% 商家目标值是（）？ ✓

- A 80%；80%
- B 88%；85%
- C 90%；85%
- D 95%；90%

正确答案：C

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

19 在 12 个自然月内，供给商的发货或售后考核指标累计（）次不达标，供给商将取消厂直模式资格，12 个自然月从供给商签署合同起始月份计算？ ✓

A 2

B 3

C 4

D 5

正确答案：B

详见《京东厂家供给商考核管理规那么》第二章考核指标，2.3

20 开通分区库存的供给商，可以到库存管理里维护库存数量（）？ ✓

A 对

B 错

正确答案：B

## 多项选择题：

1 2020年厂商直送售后 KPI 考核哪几项指标，各指标达标率是（）？ ✓

A 售后满意度：92%

B 审核 20 分：90%（手机、电脑、家电品类效劳单占比超 50% 商家目标值为 85%）

C 处理 20 分：90%

D 效劳标准达标率：95%

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

2 以下哪些列表包含在 VC 供给商协同平台售后客服-售后管理-效劳单管理页面? ✓

A 待审核

B 待收货

C 待处理

D 未解决

正确答案: [ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

3 以下属于商家客服效劳态度的是 ( ) ? ✓

A 辱骂、威胁、嘲讽

B 质问、反问

C 用词/用语不当

D 诋毁京东形象

正确答案: [ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

4 效劳标准达标率抽查方式抽查内容包含但不限于 ( )、用户未解决处理等操作标准达标情况? ✓



-  
-

- A 工单处理
- B 效劳单信息录入
- C 效劳单处理
- D 联系客户

正确答案：[ "A", "B", "C" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

5 为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，进展违规申诉时商家需按照京东平台的要求提供完整、真实、有效的证明材料，申诉内容但不限于包括哪些： ✓

- A 联系、
- B 申诉指标类型、申诉指标名称、申诉单量、订单号明细
- C 申诉理由起始时间、申诉理由完毕时间
- D 申诉理由、申诉理由详情描述、申诉材料图片

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见《京东厂家供给商考核管理规那么》第二章违规申诉，3.4

6 如供给商遇（等）特殊事项，可进展延迟发货报备？ ✓

- A 国家大型活动
- B 天气因素
- C 系统对接问题
- D 停电

-

E 库房盘点

F 仓库搬迁

正确答案：[ "A", "B", "C", "D", "E", "F" ]

详见《京东厂家直送发货管理规范》第四章违规处理，4.5

7 效劳单转入待客户反应转入标准是什么（）？ ✓

A 未联系上客户

B 等待客户上传照片，待客户反应信息

C 等待客户确认处理方案

D 等待客户检测，维修结果

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

8 以下（）是效劳单待转入客户反应跟进标准？ ✓

A 需2天内联系一次（家电维修类3天），效劳单备注沟通结果

B 与客户约定好时间的，按照约定时间跟进

C 联系不上的参考[未联系上客户处理标准]

D 赠品/附件等随主跟进的效劳单，无需联系客户

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

9 京东会定期抽查供给商填写的物流信息是否真实有效,因供给商物流信息填写错误造成消费者不能查询到物流信息的,包括但不限于: ( ) ? ✓

- A 追踪编号填写错误
- B 承运商和追踪编号不匹配
- C 厂自发货未按照标准物流信息格式填写

正确答案: [ "A", "B", "C" ]

详见?京东厂家直送发货管理规那么?第四章违规处理, 4.3

10 以下属于与客户沟通中效劳违规项的是 ( ) ? ✓

- A 辱骂客户
- B 引流其他平台
- C 效劳态度问题
- D 以上都不是

正确答案: [ "A", "B", "C" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

## 单项选择题:

1 效劳单关闭客户端再次提交申请,以下说法正确的选项是? ✓

- 
- 
- A 直接关闭效劳单
  - B 直接转入待客户反应
  - C 不管是什么问题都按照之前提交的效劳单处理
  - D 同一问题需联系客户核实提交的原因，问题是否未得到解决，根据反应原因处理

正确答案：D

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

2 对违反本情形的供给商，每延迟一天，向京东支付该笔订单总价款万分之（ ）的违约金，延迟送货超过（ 个工作日或因此导致客户取消订单的，供给商向京东支付该笔订单总额百分之（ ）的违约金，由于延迟送货或客户取消订单、客户投诉等给京东造成的一切损失均由供给商承当？ ✓

- A 五， 5， 五
- B 五， 10， 五
- C 五， 5， 十
- D 十， 5， 五

正确答案：A

详见?京东厂家直送发货管理规那么?第四章违规处理， 4. 2. 3

3 京东自营厂直不允许供给商出现订单生成后因缺货而无法发货的情况发生，供给商应及时查看库存并更改系统信息，下架缺货商品。如供给商发生缺货无法发货的情形，需在消费者订单生成后（ ）小时内联系消费者，需调货的，告知消费

者商品的到货时间，无法调货的，需明确征得消费者同意，并与（）小时内提交删单申请？ ×

- A 12, 24
- B 24, 48
- C 24, 24
- D 48, 48

正确答案：C

详见?京东厂家直送发货管理规那么?第四章违规处理，4.1.2

4 厂家直送订单需要到导出中心进展查询导出（）？ ✓

- A 对
- B 错

正确答案：A

5 厂家直送订单操作发货的步骤是（）？ ✓

- A 上传物流信息-发货-待发货-查询
- B 待发货-查询-上传物流信息-发货
- C 查询-待发货-上传物流信息-发货
- D 查询-上传物流信息-待发货-发货

正确答案：B

6 厂商直送 2020 年售后满意度权重分值是（）分，审核 20 分权重分值是（）分，效劳单审核标准达标率权重分值是（）分？ ✓

A 50; 20; 20

B 40; 20; 20

C 50; 20; 10

D 40; 20; 10

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

7 厂家直送订单发货的步骤是（）？ ✓

A 先操作出库，再操作发货

B 先操作发货，在操作出库

正确答案：A

8 售后满意度指标核算公式（）？ ✓

A （非常满意+满意-非常不满意-不满意）/总评价量

B （非常满意+满意）/总评价量

C （非常满意+满意+一般）/总评价量

D （非常满意-非常不满意）/总评价量

正确答案：B

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

9 厂家直送维护时效模板，是否需要先维护发货地址（）？ ✓

A 是

B 否

正确答案：A

10 厂直治理考核指标有（）？ ✓

- A 售后效劳综合得分
- B 48H 揽件率
- C 售前考核指标
- D 售后效劳综合得分/48H 揽件率

正确答案：D

京东厂商直送供给商考核管理规那么

11 厂家直送订单客户拒收后，商家需要的后续操作（）？ ✓

- A 厂家直送-订单管理-客户退款管理
- B 厂家直送-订单管理-催单查询
- C 厂家直送-订单管理-订单生产与跟踪
- D 厂家直送-订单管理-序列号管理

正确答案：A

12 以下哪些条件（）符合转入待客户反应效劳单审核标准？ ✓

- A 未联系上客户
- B 待客户反应信息
- C 随主商品审核且主商品短时间没有审核结果的效劳单
- D 以上都是

正确答案：D

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

13 厂家直送订单客户催促进度，供给商需要操作的路径（）？ ✓

- A 厂家直送-订单管理-客户退款管理
- B 厂家直送-订单管理-催单查询
- C 厂家直送-订单管理-订单生产与跟踪
- D 厂家直送-订单管理-序列号管理

正确答案：B

14 以下哪个选项是我们日常审核和处理效劳单路径？ ✓

- A VC 系统-售后客服-售后管理-效劳单管理
- B VC 系统-厂家直送-订单管理-客户退款管理
- C VC 系统-售后客服-售后管理-售后人员管理
- D VC 系统-售后客服-商家管理-售后信息管理

正确答案：A

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

15 厂商直送商家业务问题咨询入口是（）？ ✓

- A 咚咚联系京东客服
- B 升级京东
- C VC 系统售后客服商家支持团队
- D 都可以

正确答案：C

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

16 厂家直送在哪个位置维护时效模板（）？ ✓



- A 厂家直送-物流管理-电子面单管理
- B 厂家直送-物流管理-快递单模板设置
- C 厂家直送-物流管理-物流公司管理
- D 厂家直送-物流管理-时效模板维护
- E 厂家直送-物流管理-发货地址管理

正确答案：D

17 效劳单审核 20 分是以哪个时间点开场计算（）？ ✓

- A 客户申请时间
- B 客服领取时间
- C 客服查看 vc 后台时间
- D 以上都不是

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

18 VC 系统的网址是下面哪一个（）？ ✓

- A vc.jd.
- B vcp.jd.
- C vc.
- D vcd.

正确答案：B

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

19 京配模式合并发货，为了防止重复打印快递单，可以打印每个父单下的第一个子单的京配快递单即可（）？ ✓

A 对

B 错

正确答案：A

20 开通分区库存的供给商，可以到库存管理里维护库存数量（）？ ✗

A 对

B 错

正确答案：B

## 多项选择题：

1 厂商直送的特点是（）？ ✗

A 不入京东仓

B 厂家直接发货并提供售后效劳

C 商品物权自出库后属于京东

D 由京东开发票

正确答案：[ "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送业务全景介绍

2 2020年厂商直送售后业务考核指标包含以下哪些指标项（）？ ✓

A 审核/处理 20 分

B 效劳标准达标率

C 售后满意度

D 处理时效达标率

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

3 以下哪些列表包含在 VC 供给商协同平台售后客服-售后管理-效劳单管理页面? ×

A 待审核

B 待收货

C 待处理

D 未解决

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

4 以下哪些信息属于效劳禁语? ✓

A 我无法满足您的需求

B 你打算一直这样纠结下去吗?

C 这个没方法的公司规定的。

D 你明天再打来, 会有人帮你处理的

正确答案：[ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

5 厂商直送待处理外呼标准首次无需外呼类型包含哪些 ( ) ? ✓

- A 同一订单中同一商品不同效劳单, 已有其他处理人员跟进备注
- B 效劳单跟踪备注, 明确客户同意扣除税点、扣除取件费用金额。可以直接操作退款
- C 退款金额和客户支付金额一致, 可以直接操作退款
- D 换货商品有现货, 系统可以正常操作换货

正确答案: [ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

6 效劳单转入待客户反应转入标准是什么 ( ) ? ✓

- A 未联系上客户
- B 等待客户上传照片, 待客户反应信息
- C 等待客户确认处理方案
- D 等待客户检测, 维修结果

正确答案: [ "A", "B", "C", "D" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

7 京东会定期抽查供给商填写的物流信息是否真实有效，因供给商物流信息填写错误造成消费者不能查询到物流信息的，包括但不限于：（）？ ✓

- A 追踪编号填写错误
- B 承运商和追踪编号不匹配
- C 厂自发货未按照标准物流信息格式填写

正确答案：[ "A", "B", "C" ]

详见?京东厂家直送发货管理规那么?第四章违规处理，4.3

8 商家在日常运营遇到问题可以通过哪些途径解决？ ✓

- A 直接拨打京东客服热线
- B 商家支持在线客服
- C 商家支持经理
- D AS-SP
- E JD.

正确答案：[ "B", "C", "D" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

9 以下属于与客户沟通中效劳违规项的是（）？ ✓

- A 辱骂客户
- B 引流其他平台
- C 效劳态度问题

D 以上都不是

正确答案：[ "A", "B", "C" ]

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

10 以下哪些话术（）不可以在与客户沟通中表达出来？ ✓

A 请你注意素质，好吗？

B 你能不能听我说完？

C 明天我不上班& 我没方法给您处理

D 感谢您给我们提供珍贵的建议

正确答案：[ "A", "B", "C" ]

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

1 效劳单关闭客户端再次提交申请，以下说法正确的选项是？ ✓

A 直接关闭效劳单

B 直接转入待客户反应

C 不管是什么问题都按照之前提交的效劳单处理

D 同一问题需联系客户核实提交的原因，问题是否未得到解决，根据反应原因处理

正确答案：D

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

2 厂家直送仓库覆盖范围可对分区库房进展设置（）？ ✓

A 对

B 错

正确答案：A

3 沟通中如客户出现抱怨的情绪应该如何处理？ ✓

A 及时安抚客户

B 完毕沟通

C 不做回应

D 正常解释即可

正确答案：A

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

4 厂直售后分类开通后，如何在vc后台添加审核/处理权限？ ✓

A VC 系统-售后客服-售后管理-效劳单管理

B VC 系统-售后客服-售后管理-售后人员管理

C VC 系统-售后客服-商家管理-售后信息管理

D VC 系统-售后客服-商家管理

正确答案：B

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送 VC 售后操作手册

5 厂商直送售后审核和处理日常工作时间为（），包含国家法定节假日和周末？ ✓

- A 9:00~21:00
- B 9:00~22:00
- C 10:00~22:00
- D 9:00~23:00

正确答案：A

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

6 厂家直送订单已发货后支持打印出库单（）？ ✓

- A 对
- B 错

正确答案：A

7 厂商直送售前 48H 揽件率目标值是（）？ ✕

- A 88%
- B 92%
- C 95%
- D 97%

正确答案：C

详见?京东厂家直送发货管理规那么?

8 厂家直送订单需要到导出中心进展查询导出（）？ ✓



A 对

B 错

正确答案：A

9 交易达成（指在线付款的订单消费者成功付款；货到付款的订单消费者成功提交订单）后（小时内商家应将消费者商品订单发货的快递运单号上传至京东系统并点击出库？ ✓

A 12

B 24

C 36

D 48

正确答案：B

详见《京东厂家直送发货管理规范》第三章发货及揽收时效要求，3.1

10 售后满意度指标核算公式（）？ ✗

A  $(\text{非常满意} + \text{满意} - \text{非常不满意} - \text{不满意}) / \text{总评价量}$

B  $(\text{非常满意} + \text{满意}) / \text{总评价量}$

C  $(\text{非常满意} + \text{满意} + \text{一般}) / \text{总评价量}$

D  $(\text{非常满意} - \text{非常不满意}) / \text{总评价量}$

正确答案：B

详见厂商直送模式咨询及售后效劳考核标准

11 厂家直送商品不设置时效模板，也可以操作出库（）？ ✓

A 对

B 错

正确答案：B

12 厂家直送两种时效模板类型商家都可以自行配置，无需申请（）？ ×

A 对

B 错

正确答案：B

13 以下哪种场景需要联系客户后，方可正常审核和处理？ ✓

A 审核结果与客户期望不一致

B 已有京东工作人员给出处理结果

C 客户主动关闭了售后效劳单

D 已审核通过的效劳单

正确答案：A

详见供给商学习中心-直通车客服学院-厂商直送-厂商直送商家售后效劳操作标准

14 厂家直送在哪个位置维护时效模板（）？ ✓

A 厂家直送-物流管理-电子面单管理

B 厂家直送-物流管理-快递单模板设置

C 厂家直送-物流管理-物流公司管理

D 厂家直送-物流管理-时效模板维护

E 厂家直送-物流管理-发货地址管理

正确答案：D

15 厂家直送在哪个位置维护发货地址 ( ) ? ✓

- A 厂家直送-物流管理-电子面单管理
- B 厂家直送-物流管理-快递单模板设置
- C 厂家直送-物流管理-物流公司管理
- D 厂家直送-物流管理-时效模板维护
- E 厂家直送-物流管理-发货地址管理

正确答案：E

16 厂家直送在哪个位置开通电子面单 ( ) ? ✓

- A 厂家直送-物流管理-电子面单管理
- B 厂家直送-物流管理-快递单模板设置
- C 厂家直送-物流管理-物流公司管理
- D 厂家直送-物流管理-时效模板维护
- E 厂家直送-物流管理-发货地址管理

正确答案：A

17 三包规定是产品自售出之日起7日内，商品发生质量问题，消费者可以选择

( ) ✓

- A 退货
- B 退货、换货
- C 退货、换货、维修
- D 换货或维修

正确答案：C

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/447001044050010004>