

## 淘宝考试练习题 33

问题 1：买家小周在卖家店铺购买了一本考研书籍，和卖家约定使用顺丰发货且支付了 23 元的发货运费。但卖家实际使用圆通将货物发出，且小周正常签收货物。关于该订单，下列哪个说法是正确的？

答案：订单可支持买家运费退款申请，若买家需要退货，支持买家退货退款，来回运费商家承担

问题 2：买家在 XX 店铺购买了一对腕表，签收商品第 10 天旺旺联系卖家，表示商品不合适，咨询是否可退货。卖家客服没有看买家的签收时间就提供了退货地址。货物寄回后买家申请退款，卖家拒绝并反馈签收超 7 天。交易平台介入后，是否会计入卖家纠纷退款率？

答案：是

问题 3：买家在 B 店铺购买一部手机申请无理由退货，商家收到买家退回的包裹后，发现手机盒子里是空的，里面没有手机，因此拒绝了消费者的退货请求，商家可以对该笔订单打什么标签？

答案：退货空包

问题 4：买家莫名给了一个差评后，以下哪些行为是不对的

答案：把买家会员名、真实姓名、联系方式公布在店铺中，让其他人看看这是一个恶意买家

问题 5：买家小东和卖家因为情感纠纷，买家在卖家店铺拍下了一笔订单，说我有一百种方式和你玩，请问这属于什么业务类型？

答案：异常拍下

问题 6：买家签收货物多长时间内提出的表面不一致问题，商家不得拒绝履行服务？

答案：自签收商品后次日零时起计 48 小时内。

问题 7：买家收到店小蜜回复“能提供亲想咨询的宝贝链接吗？”，之所以这样回复的原因，以下说法正确的是，买家咨询的这个知识场景里

答案：答案设置了指定商品

问题 8：买家在 xx 店铺购买的房门折页，反馈非本人签收，收到后缺少螺丝配件，申请退货退款，被卖家拒绝。举证期内（举证要求：签收底单或授权签收凭证）卖家提供签收底单并点击完成举证，交易介入后，以下场景中不会被计入卖家纠纷退款率的是哪一项？

答案：签收底单姓名为张 xx，收件人姓名为王 xx。同时卖家还提供了授权签收证明，且物流公司反馈授权凭证有效

问题 9：买家小王在卖家店铺买了 1 双鞋子，后续以不喜欢为由申请退货退款，填写了物流单号。过了 3 天卖家联系快递公司，发现单号的签收地址不是自己的售后地址并且货物早已经签收，联系买家也没有得到回复。此时，卖家应该给这笔订单

打什么标签？

答案：退货信息虚假

问题 10：买家在 xx 店铺购买了一套床上四件套，购买前旺旺咨询卖家客服是否为 100%纯棉，客服答复是的。收到货后买家查看商品水洗标为 70%棉+20%涤纶，提供照片并申请退货退款。卖家拒绝，交易介入后，以下说法中正确的是哪一项？

答案：不管卖家商品页面是否描述，交易都将会被计入卖家纠纷退款率

问题 11：买家小 A 在同一店铺凑单免运费，到货后买家无故要求部分商品退货，商家反馈要扣除运费金额进行退款，被小 A 拒绝，卖家可以对该笔订单打什么标签？

答案：非正常凑单

问题 12：买家申请维权中，卖家需要提供正规的进货凭证，卖家 PS 了一张发票提交淘宝小二，经小二至税务网站查询，该发票不属实，请问卖家的行为违反了什么规则？

答案：提供虚假凭证

问题 13：买家在 XX 店铺购买了一件 T 恤，申请七天无理由退货。卖家拒绝，交易介入后，以下场景中，不会被计入卖家纠纷退款率的是哪一项？

答案：买家在 5 月 1 日 18:00 签收了商品，5 月 9 日 1:00 申请退货

问题 14：买家申请介入的订单，是否要做处理及留言？

答案：所有介入的订单，不区分申请方，都需要进行处理和留言

问题 15：买家在 xx 店铺购买的打印机，因尺寸不合适申请退货。商品寄回，物流显示签收后表示缺少配件，拒绝退款。交易平台介入后（举证要求：实物图片和物流公司红章证明），以下场景中不会被计入纠纷退款率的是哪一项？

答案：卖家举证期内表示商品为拒收并提供了少件的图片和快递面单在一起的照片，且物流反馈此单为误录入签收，实际为少件拒收

问题 16：买家秀是店铺非常重要的一个模块，以下哪些说法是对买家秀错误的描述？

答案：买家秀淘金币打赏功能，单日打赏上限 10000 淘金币

问题 17：买家退货以后，商家反馈买家退货少件，以下商家的举证内容，哪个无法支持到他要求打款的操作？

答案：商家已经签收退货，提供实物图片以及验货少件的物流红章证明

问题 18：买家王二针对卖家发起了质量问题退款后，直接针对卖家发起了邮费投诉，但卖家收到货物发现商品没有问题，请问此类型提交投诉选择什么场景的恶意投诉？

答案：邮费

问题 19：买家在 XXD 店铺购买了一双鞋子，签收第 9 天申请退货退款并留言表示鞋子穿了一天磨脚。卖家超时未响应导致

退货协议达成。买家退货后，卖家因商品影响二次销售拒签并拒绝退款。交易平台介入后，以下说法正确的是哪一项？

答案：因退货退款协议达成前买家已说明商品使用情况，退货协议已达成，卖家仍以同样理由拒绝退款，故交易将会被计入卖家纠纷退款率

问题 20：买家小王在卖家店铺买了 2 件连衣裙，收到货物后直接申请退货退款。过了 2 天卖家仓库收到包裹，打开发现只有 1 件连衣裙。联系买家确认，买家也不回复。此时，卖家应该给这笔订单打什么标签？

答案：退货少件

问题 21：买家在 XX 店铺购买了一盒去鸡眼的药膏，卖家宝贝页面上承诺“15 天内，提供使用前使用前后对比图，无效可退款”。买家使用 15 天反馈无效，申请退款被卖家拒绝。交易平台介入后，以下说法正确的是哪一项？

答案：如买家在交易介入前已提供使用前和使用后的对比图，没有发生变化，交易将判责卖家

问题 22：买家小 A 多次货到付款下单购买店铺商品，到货后均联系不上买家小 a 导致商品被拒收退回造成商家损失，卖家可以对该笔订单打什么标签？

答案：无故拒收

问题 23：买家签收商品后反馈少件，商家核实发货环节无误且买家本人签收，拒绝退款后，需要如何处理及打标？

答案：全额打款商家-ACS

问题 24：买家要求卖家制作一份标书，购买前约定商品不支持退款但可以免费修改 2 次，卖家需 3 天内交付。实际卖家在第 3 天发货但内容做错，同时表示重做还需 2 天时间，但由于招标在即，2 天后买家就不需要标书了，因此申请退款。卖家拒绝表示已约定不退款，交易平台介入后，是否会判定卖家责任？

答案：是

问题 25：买家在 6 月 1 日 8:00 拍下商品，卖家在 6 月 3 日 8:00 点击发货（单号无走件记录），买家在 6 月 3 日 15:00 申请未按约定时间发货退款。以下哪个场景，卖家可以继续发货？

答案：卖家应当联系买家协商一致，经过买家的同意

问题 26：买家在 XX 店铺购买了一套儿童玩具，申请七天无理由退货。卖家拒绝，交易介入后，以下场景中会被计入卖家纠纷退款率的是哪一项？

答案：卖家提供聊天记录截图显示买家承认已将卖家店铺自己封装的纸箱丢掉了

问题 27：买家签收商品第二天申请了仅退款，商家拒绝退款后，买家留言反馈不想要商品需要退货。则该场景商家需要如何处理及打标？

答案：同意退货退款，运费买家承担-ACS

问题 28：买家在 xx 店铺购买了一辆品牌童车，收到后反馈假

货问题要求退货退款，被卖家拒绝。以下说法正确的是哪一项？

答案：卖家在举证期内（举证要求：授权凭证和进货发票），卖家提供了授权书和三 c 认证的报告。交易介入后，将会计入卖家纠纷退款率

问题 29：买家在 XX 店铺购买了一台空气净化器，收到货物并点击确认收货后才发现少了一个滤芯，申请退货。卖家承认少发，但拒绝退货。交易平台介入后，以下说法错误的是哪一项？

答案：如介入前，双方协商补寄，且卖家提供的补寄单号在物流途中，买家因物流太慢申请退货，交易将会计入卖家纠纷退款率

问题 30：买家未对商品提出异议，直接联系商家要求好评返现，则商家可以采取以下哪个应对方式？

答案：先确认买家对商品是否不满，如无商品问题情况下，直接拒绝好评返现要求。此情况下买家给出差评，直接提交至不合理评价投诉入口。

问题 31：买家收到东西后，说东西一般般，要不减 10 元，不降价就给差评。此种情况属于违反什么规则？

答案：恶意评价

问题 32：买家小花申请了质量问题的退货申请，并上传衣服接缝处开线的实物图片，卖家同意了买家的退货申请后，因买家超时未退货导致退货流程关闭。小花在售后再次发起了退货申请，申请原因是质量问题，并上传与上次退货一致的图片。卖家以申请超时拒绝了买家的退货申请，并申请客服介入。则

卖家的该笔交易，将面临什么处理结果？

答案：打款

问题 33：买家评价：“真是日了狗了，买了这件衣服”，对此卖家可以提交哪个举报类型？

答案：评论内容中出现辱骂或污言秽语

问题 34：买家以 7 天无理由原因申请退货退款，退货运费买家承担。但买家发货地址是浙江杭州，要求买家退货的地址是新疆吐鲁番地区，买家认为卖家的退货地址导致退货运费会很高，要求淘宝介入，请问淘宝会如何处理？

答案：卖家的退货地址和商品页面中“运费”或“配送”板块显示的发货地不一致，买家退货至上述发货地之外运费超出部分由卖家承担。

问题 35：买家要求卖家制作一份标书。购买前约定商品不支持退款但可以免费修改 2 次，卖家需 3 天内交付。实际卖家在 3 天内发货但内容做错，同时表示重做还需 2 天时间，但由于招标在即，2 天后买家就不需要标书了，因此申请退款。卖家拒绝表示已约定不退款，交易平台介入后，是否会判定卖家责任？

答案：是

问题 36：买家选择支付宝担保交易，但商家拒绝使用的，将会受到何种处罚？

答案：扣一般违规 6 分

问题 37：买家小李在老郭家拍下了 10 笔订单后，联系老郭说道：“撤销对我的盗图投诉，不然让你的店开不下去”。请问这属于“异常拍下”中的具体什么场景？

答案：买家无真实购买意愿

问题 38：买家可以依据以下哪个情况，向淘宝发起“未履行承诺之服务”的投诉

答案：退货后卖家拒绝退款，淘宝介入后还是不同意

问题 39：买家询问卖家是否支持好评返现，卖家答应后，买家发起投诉并威胁需打款 1000 元才可撤销，此情况下商家选择什么规蜜场景进行投诉？

答案：异常投诉-买家以好评返现问题投诉我

问题 40：买家确认收货后反馈发错货申请退货，卖家主动点击同意。但由于保证金不足，导致交易平台介入处理。卖家未及时补足保证金但留言要求买家先退货后支付宝转账。交易平台介入后，是否会计入卖家纠纷退款率？

答案：是

问题 41：买家通过搜索关键词，找到并点击商家直通车推广的宝贝后，系统才会扣除广告费。请问在不考虑溢价的情形下，关于扣费标准，以下哪项说法是正确的？

答案：扣费 $\leq$ 商家的关键词出价

问题 42：买家要求开具商品发票时，卖家提出需额外支付钱款才可以提供发票，属于下列哪种违规行为？

问题 43：买家于 5 月 10 日 18:00 拍下一件商品，5 月 11 日 8:00 申请退款，物流官网显示在 5 月 11 日 12:00 有揽件信息。货品到达买家端后，买家拒收货物退回，货品在退回途中丢失。则关于该订单平台介入后的处理，哪个说法是正确的？

答案：交易支持退款买家，由于卖家强制发货导致买家拒收商品的，货物风险归于卖家承担

问题 44：买家小王收到鞋子后，询问：“收到货了，给好评有没有什么奖励？”，客服小李：“亲，没有呢，如商品有什么问题咱们有售后呢！”买家小王：“没有奖励，不开心，评价可别怪我”。随后，买家小王给出“商品差劲不满意”评价。此时，卖家应该给这笔订单打什么标签？

答案：好评返现要挟

问题 45：买家进入我们店铺之后的营销出发点是什么？

答案：提升客单价和转化率

问题 46：买家使用购物车在 xx 店铺使用购物车购买的 10 件不同的厨房用品，因不喜欢不想要申请 5 件商品的退货。到货后卖家反馈少 2 件，拒绝了这 2 件商品的退款。交易介入后（举证要求：实物图片和物流公司红章证明），以下关于纠纷退款率说法错误的是哪一项？

答案：核实物流记录为拒签，卖家举证期内提供少件的货物照片和快递面单，交易将会被计入卖家纠纷退款率

47: 买家小 A 在同一店铺用低单价商品和高单价商品凑单满减，到货后买家无故要求退货高单价商品，商家答复因低价订单已不满足满减活动要求，需要将价差金额从高价退货订单扣除，被小 A 拒绝，卖家可以对该笔订单打什么标签？

答案：非正常凑单

问题 48: 买家在 xx 店铺购买了一箱零食，因发货快递无流转记录申请退款，被卖家拒绝。交易平台介入后（举证要求：签收底单或授权签收凭证），以下场景中会被计入卖家纠纷退款率的是哪一项？

答案：卖家在举证期内提供聊天记录截图，内容显示发货后已旺旺告知买家发货单号填写错误，正确单号为 **XXX** 且此单号显示已签收

问题 49: 买家搜索“韩版”后，再点击“女装/女士精品”类目，以下哪个宝贝能够展现？

答案：宝贝属于女装类目，直通车中设置了“韩版”这个关键词

问题 50: 买家在 xx 店铺购买了一双名牌球鞋，收到后反馈假货问题要求退货退款，被卖家拒绝。以下说法错误的是哪一项？

答案：如商品已被买家穿着使用，影响商品完好。交易介入后，将不会计入卖家纠纷退款率

问题 51: 买家在 PC 端通过关键词搜索商品后，被搜索到的相关商品，除了会在页面第一排带有“掌柜热卖”的直通车展位展示外，在网页最右边一列和页面最底部一排还各有几个直通

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/595242220304011203>