**2020年沈阳职业院校技能大赛中职组**

**“电子商务技能”**

**网店客户服务赛卷（第8套B卷）**

# 试卷名称

试卷8-男鞋（B卷）

# 试卷背景

**背景资料：**

美国骆驼（Camel骆驼）品牌创于1913年，骆驼（中国）户外用品有限公司是美国骆驼(AMERICANCAMELINTERNATIONALINVESTENTERPRISELTD)在亚太地区全权运营机构（亚太地区总部），负责美国骆驼（CAMEL骆驼）在亚太地区的品牌运作业务。

CAMEL骆驼进军专业户外领域以来，其专业、专注的理念和追求完美的产品设计，为品牌积累了大量的用户。2011年双十一CAMEL骆驼单日销售5000万，2012年2.15亿，2013年3.8亿，2014一举突破4.2亿，2015年4.12亿，2017年5.36亿，连续第七年蝉联双11鞋服品牌销冠。在线下，CAMEL骆驼也不甘示弱，目前在全国已经拥有4000多家专卖店，成为当之无愧的线上线下齐飞的传统户外品牌。

CAMEL骆驼一直以个性、勇敢、坚持不懈的探索精神做品牌，不论商务休闲还是户外品类无不倾注这一品牌理念。有品牌营销专家表示，CAMEL骆驼独特且包容性强的品牌基因，使其能够从休闲领域自然横跨户外领域，户外、休闲双王国的战略调整，对执着的骆驼精神是一种传承与发扬，其骆驼精神洋溢的正面、积极的影响力，对户外运动爱好者也极具打动力。

**产品种类**

**一、骆驼贝壳头潮流小白鞋**

骆驼2019春季专柜同款小白鞋，目前此商品正在参加春夏新风尚活动，原价300现售价159。（不可以议价、包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 商品名称 | Camel/骆驼 | 鞋垫材质 | 布 | 风格 | 青春潮流 |
| 内里材质 | PU | 帮面材质 | PU | 适用对象 | 18-40周岁 |
| 闭合方式 | 系带 | 款式 | 运动休闲鞋 | 颜色 | 米色 |
| 后跟高 | 低跟(1-3cm) | 尺码 | 38394041424344 | 鞋头款式 | 圆头 |

**产品卖点：**2019春新款专柜同款、米色。

**二、凉鞋**

骆驼男鞋2019夏季新品男士户外休闲旅行沙滩鞋轻盈舒适耐磨皮凉鞋，原价249元现售价249元，参与春夏新风尚的活动。不支持分期付款。（不议价，包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 里料材质 | 头层牛皮（除牛反绒） | 销售渠道类型 | 商场同款(线上线下都销售) | 风格 | 休闲 |
| 后跟高 | 平跟 | 脚头款式 | 露趾 | 闭合方式 | 魔术贴 |
| 尺码 | 38394041424344 | 鞋垫材质 | 超纤皮 | 鞋制作工艺 | 胶粘鞋 |
| 颜色分类 | 浅棕、黑 | 适合场合 | 日常 | 鞋底材质 | 聚氨酯 |

**产品卖点：**

1.夏日清凉减压。

2.踩着颗粒式鞋垫，用着魔术贴闭合。

3.舒适与便利结合，享受柔软、轻盈、清凉的出行体验。

**三、**运动休闲鞋

骆驼男鞋2019老爹鞋男韩版显高大底潮流运动休闲鞋子。正在参加春夏新风尚，原价589元现价329元。（不可以议价，包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售渠道类型 | 商场同款 | 帮面材质 | 网布 | 适用场景 | 日常 |
| 鞋头款式 | 圆头 | 上市年份 | 2018年秋季 | 颜色分类 | 黑色、白色 |
| 尺码 | 38、39、40、41、42、43 | 流行元素 | 车缝线 | 后跟高 | 2cm |
| 鞋垫材质 | 聚氨酯 | 风格 | 青春潮流 | 闭合方式 | 套脚 |

**产品卖点：**

1.撞色拼接鞋面，潮流轻盈。

2.时尚轻盈防滑大底。

**四、商务男鞋**

骆驼真皮透气商务正装皮鞋男士德比休闲鞋2019夏季新款英伦风男鞋

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市年份 | 2019年夏季 | 鞋垫材质 | 头层猪皮 | 鞋底材质 | 橡胶 |
| 细分风格 | 商务正装 | 颜色分类 | 黑色、棕色 | 款式 | 镂空皮鞋 |
| 尺码 | 38.39.4041424344 | 鞋内里材质 | 头层猪皮 | 风格 | 商务同款 |
| 闭合方式 | 系带 | 季节 | 夏 | 鞋面材质 | 头层猪皮 |

**产品卖点：**

耐磨防滑橡胶大底、透气排汗内里，保护健康，贴合双脚。

**五、休闲皮鞋**

2Camel/骆驼2019夏季新款商务正装网面皮鞋休闲透气孔鞋爸爸鞋韩版，正在参加春夏新时尚原价789，现价429元。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市年份 | 2019年春季 | | 鞋垫材质 | 头层猪皮 | 鞋头款式 | 圆头 |
| 风格 | 休闲 | | 季节 | 夏季 | 款式 | 休闲皮鞋 |
| 颜色分类 | | 黑色、棕色 | 细分风格 | 日常休闲 | 图案 | 纯色 |
| 真皮材质工艺 | | 摔纹皮 | 尺码 | 38.39.40.41424344 | 跟底款式 | 低跟 |

**产品卖点：**

1.清凉透气，轻松工作。

2.细腻牛皮，呼吸冲孔。

**店铺服务**

**关于商品**

商品上架前均有专业摄影师拍摄，拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，模特拍摄全方位给客户展示我们的商品，让客户看的更清，了解的更详，买的更放心。但产品因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，骆驼所有相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。

**关于发票**

亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，您在本店购买任何商品都会开具电子发票，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式，由系统自动生成，并发送到您下单时所留的手机号码上，如未收到或者删除，需麻烦您联系骆驼天猫官方旗舰店旺旺客服处理。发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额，发票内容为订单的商品明细，不支持修改。电子发票具有纸质发票相同的法律效力，可作为用户维权、保修、报销的有效凭据（以各地规定为准）。

**关于快递**

所有产品默认一律发送申通快递，每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货。江浙沪一般2-3天，江浙沪以外的一般3-5天，偏远地区一般5-7天。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需要补差价8元。（节假日或者促销期订单量激增，承诺72小时以内发货）

如果订单出现无法送达、快递要求自提等异常问题，且与快递沟通无果，请及时联系客服沟通处理。

**关于退换**

货物签收后7日内，在未经使用，不影响再次销售的情况下，您有权申请退换货。15日内产品质量有问题，将完全按照客户要求进行退换，往返运费均由本店承担，所有退换货宝贝，请一律附上便签写明原因、订单编号、收件人的信息等内容。如因个人偏好、商品与想象有出入以及商品描述中已作说明的其他情况，来回运费均由客户自己承担。

拆包验货：强烈建议您收到货之后先行拆包验货，验货时如果发现有质量问题或少件、破损，请在收货后24小时内联系我们的客服。

如遇产品有瑕疵，但是客户可以接受，可以视情况给予一定额度的购物券，要求返现的客户，可以结合商品的售价及瑕疵情况给予一定程度的返现。

**售后服务**

所有商品确保正品，全国联保，维修期间如遇到质量问题，请致电我们的热线400-0033-088或旺旺客服。

运输中的损坏，由寄出的一方承担，买卖双方同等对待。因此，退换货请您务必仔细包装，尽可能避免因快递而影响买卖双方的利益，造成不必要的退货或纠纷。产品收到时，建议您暂且保留拆下的包装箱和填充材料，一旦发现不满意需要退换，请直接按原来的包装方式寄回。具体注意事项和包装方法，请联系售后客服详细咨询。

**常见问题解答：**

1.Q：你好，在吗？

A：***亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢?***

2.Q：我已经拍了2天了，为什么还没有发货？

A：***亲，不好意思，我们会在您拍下的72个小时内为您安排发货，请耐心等待。***

3.Q：你们一般默认发什么快递？

A：***亲，默认是发申通快递。***

4.Q：（已经拍下了）发货后，一般几天可以收到货呢？

A：***亲，一般申通发货以后4天左右可以收到，您收到货以后可以仔细检查一下，如有任何质量问题，7天内可以无条件退换货的。***

5.Q：我已经收到货了，但是实物和网上展示的图片差异太大了，不是我想要的颜色！

A：***亲，我们店铺的图片都是实物拍摄的呢，没有经过特别的PS处理，但是图片拍摄过程中由于光线等原因的影响可能会造成实物和图片略有差异，如果你对实物颜色不满意，可以进行退货，运费由我们来承担。抱歉，给您添麻烦了。***

6.Q：（瑕疵问题已经跟售后确认）这件商品的瑕疵，我不能接受，需要退货。

A：***亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、平台账号、姓名、联系电话、注明质量问题退货，退回的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您退款，同时退您垫付的邮费8元。***

7.Q：你好，货我已经收到了，但是存在质量问题，我想换一个，可以吗？

A：***亲，您要换是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、旺旺号、姓名、联系电话、注明质量问题换货，您退回的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您更换发货，同时退您垫付的邮费8元。***

8.Q：你好，我买的东西已经发货三天了，我这边物流状态今天还没有更新，请帮我查下具体的物流信息？

A：***亲，您好，您在我们店铺购买的宝贝已经到达您的所在地了，快递人员会在近期为您安排派送，请您保持通讯畅通、注意查收包裹，收到以后请您仔细检查哦，如果有任何问题请您及时联系我们在线客服为您处理，对于收到的包裹麻烦您给个全五星好评哦。***

9.Q：在吗？我买的东西比较多，请问您这里有开发票吗？

A：***亲，您好。本店提供正规发票，默认电子发票。电子发票将以短息的形式发送到您手机上，如果您在拍下的时候备注纸质发票，发票会随货物一起发给您。***

10.Q：为什么发货了，但是没有物流更新的信息？

A：***亲，实在抱歉，刚核实到仓库同事，您的包裹不小心被遗漏在仓库，今天会尽快给您发出，让您久等了。***

11.Q：为什么我买的东西，从昨天开始物流突然不更新了？

A：***亲，您的情况我们已经初步了解，已经在跟快递方面核实跟进，请您耐心等候注意查收快件，后续也会持续为您跟进。***

12.Q：我都没有收到货怎么就签收了呢？

A：***您好亲，麻烦您先自行检查下是否为熟人代签或者是代签地址帮忙代签，我们也已让快递方核实派件快递员，请您注意留意快递方面的电话以便进一步跟您核实，我们也会持续为您跟进。***

13.Q：鞋子收到了，但是有一只鞋子有点开胶，怎么办？

A：***亲，我们承担运费，您寄回我们换一双新的给您，这次会让仓库质检同事更加认真的检查好再发出给您，对您造成了不愉快的体验我们感到很抱歉，也请您给到一个机会我们改进。***

14.Q：我对买的鞋子不太满意，麻烦给退款吧！

A：***亲，对此感到十分的遗憾与可惜，如果您不喜欢的话麻烦尽快退回给我们哦，方便我们尽快给您处理下退款事项，也欢迎您下次光临，我们也将秉持热情态度为您服务。***

15.Q：你好，凉鞋你们给我发错颜色了。

A：***对不起亲，很抱歉，仓库发货的时候可能弄错了。麻烦亲拍个照片给我下哦，谢谢您了，希望这次的疏忽，您能谅解。***

16.Q：（单价低的商品漏发）我当时在你们店里拍了两样商品，为什么只收到了鞋子，两副鞋带没有收到？

A：***对不起，实在抱歉，应该是仓库疏忽了。您看这样行不行，少发的宝贝我们直接全额退款给您，希望您能谅解了。***

17.Q：（单价高的商品漏发）我拍了两样宝贝，为什么包裹里边只有一样呢？

A：***亲，对不起。实在抱歉，应该是仓库疏忽了，我今天就给您安排补发哦。希望您能谅解我们一时的疏忽，以后我们会更仔细的哦。***

18.Q：（针对单价较高、问题较小的产品）你好，我发给你的商品污渍的图片你看到了吗？

A：***亲，看到您拍的照片了。真的很对不起，因为我们工作的疏忽给您带来了麻烦。您看这样行不行，我们给您退款20元，麻烦您自己处理下污渍的部分，您看可以吗？***

19.Q：（针对单价较低、问题严重的产品）你好，凉鞋收到了，破损有点严重，发给你的照片你看了么？

A：***亲，看到您拍的照片了。真的很对不起，因为我们工作的疏忽给您带来了麻烦。这个宝贝我们直接给您全额退款吧，您看可以吗？***

20.Q：这个宝贝我心仪已久了，所以我不接受退款，我想让你们补发。

A：***好的，亲。我完全尊重亲的意愿。那我今天就给您安排补发哦。***

21.Q：你好，我要求补发的宝贝发货了吗？

A：***亲，您好。已经给您安排补发了哦。补发单号：985658965，请注意查收。这次真的很抱歉，我这边一定会反馈仓库，加强质量监督。也希望亲能满意我的处理方式，给我们一个好评哦，我们以后会做的更好的！***

22.Q：（单价高商品错发）我拍的高跟鞋颜色你给我发错了，我想换货。

A：***亲，换货的话时间可能比较久，这个发错的我们给您优惠50元，您看可以吗？***

23.Q：（单价低商品错发）我收到的宝贝的颜色不是我拍的颜色，你们弄错了，我要换货。

A：***亲，换货的话耽搁的时间比较久，这个发错的我们直接给您全额退款吧，您看可以吗？***

24.Q：在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！

A：***亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。***

25.Q：你好，麻烦你帮我查下，我拍的宝贝的物流信息。

A：***亲，您不要太着急，包裹已经到了你所在的地方，快递会很快进行配送的，到时候快递员会和你联系的。***

26.Q：我拍的宝贝查询物流信息显示已经到目的地，为什么迟迟没有进行配送呢？

A：***亲，不好意思，最近处于物流高峰期，所以部分物流公司出现了爆仓的现象，所以配送会相较之前较慢一些，请耐心等待，我也会进一步帮您跟进一下哦。***

27.Q：宝贝收到了，但感觉不像正品，你们是官方旗舰店吗？

A：***亲，您放心，我们是骆驼官方授权的唯一官方旗舰店，保证所有商都是正品哦，如果您不放心，可以到专柜进行验货或者7天内在不影响二次销售的情况下进行退换货。***

28.Q：单笔订单分开发货，不想要了，如何退款？

A：***亲，当订单内包含多个商品，且分开发货时，如果不想要了，未签收商品直接拒收即可，拒收后申请仅退款——未收到货；已签收商品，签收后7日内可办理7天无理由退货，运费自理。***

29.Q：你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！

A：***亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。***

30.Q：收到货物后，外包装在运输的过程中都坏了，而且宝贝也受潮（中评）。

A：***亲，关于您碰到的这种情况，真的非常抱歉，我非常理解您的感受，我也觉得很气人，如果是我碰到这样的情况，我也会很生气的。为了补偿您的损失，送您一张我们店里的30元无门槛购物券，你看可以吗？因为您的中评对我们小店来说还是有一点影响的，如果你觉得我的服务还满意的话，麻烦您帮忙修改下。***

31.Q：我三天前拍的休闲皮鞋已经收到货物了，包装里边为什么没有发票呢？

A：***亲爱的用户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，您在本店购买任何商品都会开具电子发票，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式，由系统自动生成，并发送到您下单时所留的手机号码上，请注意查收。***

32.Q：我买的小白鞋已经收到了，为什么发票的金额和店铺中展示的商品的价格不一样呢？

A：***亲，发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额。***

33.Q：收到的发票是电子发票，这个和普通发票有什么区别？

A：***亲，用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力。***

34.Q：小白鞋我已经收到了，但是鞋带有污渍，感觉不好清洗。

A：***亲，不好意思，能麻烦您拍个宝贝的照片发给我吗？问题确认后，我们马上采取相应的补救措施。***

35.Q：凉鞋收到了，打开包装后，好大的味道，这怎么处理？

A：***亲，鞋子的仓储及运输过程多为密闭环境，您收到的商品可能残留有皮革加工的气味，放置在阴凉处通风即可排除异味。***

36.Q：我买的这双骆驼凉鞋，颜色太深了，跟图片出入太大了！

A：***产品图片均为专业摄影师拍摄，尽可能与实物保持一致。由于灯光、显示器色差及个人对色彩理解不同，可能存在误差，敬请谅解，颜色以实物为准。***

37.Q：你好，我想问下这款商务皮鞋应该怎么保养？

A：***亲，这款皮鞋保养很方便，保持通风、避免硬物擦碰、不要暴晒，当然不建议雨天穿着。***

38.Q：你好，凉鞋是给朋友买的，他不喜欢想退货，开具的是电子发票，请问怎么办理退换流程？

A：***亲，和原有退货流程一样，唯一区别是选择了电子发票的用户在办理退换货时无需用户退回电子发票，我司直接按电子发票冲红处理。如用户换新或退货后重新购买，我们会为您开具一张电子发票，原电子发票作废。***

39.Q：为什么我购买的骆驼凉鞋和小白鞋，只收到了小白鞋，没有收到凉鞋呢？

A：***亲，为了尽快让您收到宝贝，骆驼官方旗舰店会对部分订单进行拆单发货，请您耐心等待，您的凉鞋会尽快送达的。***

40.Q：小白鞋收到了，但是包装里边没有赠品鞋带啊？

A：***亲，不好意思，由于处于活动期订单量较大，可能是仓库疏忽了给漏发了，我马上安排仓库工作人员给您补发，还请您谅解。***

41.Q：漏发的赠品鞋带不用补发了，我已经自己又买了一副新的。

A：***亲，非常抱歉，都是我们的疏忽给您造成了不便，对于我们的过失深表歉意，返给你10元本店铺的购物券，您看可以吗？***

42.Q：你好，请问怎么成为你们店铺的高级会员？

A：***亲，只要您累计购买金额满2000元即可升级为我们店铺的高级会员，高级会员除了每个月的会员礼，还能享受免邮、部分热销商品可享8.8折等福利。***

43.Q：为什么我购买的休闲皮鞋我申请退款了，还是发货了？

A：***亲，目前发货系统只能分配，如果您申请退款后，订单还是正常发出，请您务必拒收，咱们也是会尽快尝试拦截，召回的，如果被签收，则无法及时拦截召回退回仓库，无法为您办理退款，所以请务必拒收，若收件人非本人，请及时告知收件人拒收。***

44.Q：运动休闲鞋收到后有破损根据客服指示，我已经寄回，为什么商品被拒收了？

A：***亲，收货过程中，若您未按要求寄回或未进行必要操作，我们有权拒收商品，且产生的物流费用需要您自行承担。所以请您务必按照客服指示操作。***

45.Q：我买这款商务男鞋的时候是包邮的，为什么退货运费需要我自己承担。

A：***亲，店铺所有产品进行7天无理由退货时，运费均由买家承担，与购买的包邮情况无关。***

46.Q：这款商务男鞋穿时间长了脚会不会出汗？

A：***亲，您放心。这款商务男鞋内里采用的是头层猪皮，透气排汗，长时间穿着也不会出汗。***

47.Q：亲，您好，我刚刚看到，我在拍休闲皮鞋这款宝贝的时候，收货地址写错了，怎么办？

A：***亲，因使用菜鸟仓或生态链企业发货，订单付款后不支持修改地址，稍等，我帮您看下，不保证一定可以修改成功，所以以后购买建议核对后下单，感谢您的理解。***

48.Q：我购买的商务男鞋因质量问题退货了，怎么还没有收到报销的快递费呢？

A：***亲，您好。经我们核实您的商品符合快递费报销的标准,我们会为您报销最高不超过15元的快递费。我们会为您发送领取报销快递费的短信，您可以根据短信直接到快递报销页面中申请领取，审核通过后会在7个工作日内到账。***

49.Q：你好，这款休闲皮鞋的发票可以给我开具纸质吗？拍的时候忘记备注了。

A：***亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，所有商品都会开具电子发票，若您有纸质发票需求，可以在收到电子发票短信后联系旺旺客服，在聊天窗口中输入“改纸质发票”系统会推送自助申请入口。***

50.Q：骆驼运动休闲鞋的电子发票我已经收到了，如何进行查询验证？

A：***亲，您可以点击短信中的链接，到北京国家税务局查询或下载发票，也可使用发票代码,发票号码、校验码到电子发票综合服务平台-瑞宏网查询或下载发票。***

# 客户服务问题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| @ | | 买家1 | | |
| 你好，在吗？ | 亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢? | | 售后 | 1.00 |
| 我已经拍了2天了，为什么还没有发货？ | 亲，不好意思，我们会在您拍下的72个小时内为您安排发货，请耐心等待。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们一般默认发什么快递？ | 亲，默认是发申通快递。 | | 售后 | 1.00 |
| 我已经收到货了，但是实物和网上展示的图片差异太大了，不是我想要的颜色！ | 亲，我们店铺的图片都是实物拍摄的呢，没有经过特别的PS处理，但是图片拍摄过程中由于光线等原因的影响可能会造成实物和图片略有差异，如果你对实物颜色不满意，可以进行退货，运费由我们来承担。抱歉，给您添麻烦了。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家2 | | |
| 你好，货我已经收到了，但是存在质量问题，我想换一个，可以吗？ | 亲，您要换是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、旺旺号、姓名、联系电话、注明质量问题换货，您退回的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您更换发货，同时退您垫付的邮费8元。 | | 售后 | 1.00 |
| 在吗？我买的东西比较多，请问您这里有开发票吗？ | 亲，您好。本店提供正规发票，默认电子发票。电子发票将以短息的形式发送到您手机上，如果您在拍下的时候备注纸质发票，发票会随货物一起发给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我买的东西，从昨天开始物流突然不更新了？ | 亲，您的情况我们已经初步了解，已经在跟快递方面核实跟进，请您耐心等候注意查收快件，后续也会持续为您跟进。 | | 售后 | 1.00 |
| 鞋子收到了，但是有一只鞋子有点开胶，怎么办？ | 亲，我们承担运费，您寄回我们换一双新的给您，这次会让仓库质检同事更加认真的检查好再发出给您，对您造成了不愉快的体验我们感到很抱歉，也请您给到一个机会我们改进。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家3 | | |
| 你好，凉鞋你们给我发错颜色了。 | 对不起亲，很抱歉，仓库发货的时候可能弄错了。麻烦亲拍个照片给我下哦，谢谢您了，希望这次的疏忽，您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| （单价高的商品漏发）我拍了两样宝贝，为什么包裹里边只有一样呢？ | 亲，对不起。实在抱歉，应该是仓库疏忽了，我今天就给您安排补发哦。希望您能谅解我们一时的疏忽，以后我们会更仔细的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 这个宝贝我心仪已久了，所以我不接受退款，我想让你们补发。 | 好的，亲。我完全尊重亲的意愿。那我今天就给您安排补发哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，我要求补发的宝贝发货了吗？ | 亲，您好。已经给您安排补发了哦。补发单号：985658965，请注意查收。这次真的很抱歉，我这边一定会反馈仓库，加强质量监督。也希望亲能满意我的处理方式，给我们一个好评哦，我们以后会做的更好的！ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家4 | | |
| （单价低商品错发）我收到的宝贝的颜色不是我拍的颜色，你们弄错了，我要换货。 | 亲，换货的话耽搁的时间比较久，这个发错的我们直接给您全额退款吧，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 你好，麻烦你帮我查下，我拍的宝贝的物流信息。 | 亲，您不要太着急，包裹已经到了你所在的地方，快递会很快进行配送的，到时候快递员会和你联系的。 | | 售后 | 1.00 |
| 我拍的宝贝查询物流信息显示已经到目的地，为什么迟迟没有进行配送呢？ | 亲，不好意思，最近处于物流高峰期，所以部分物流公司出现了爆仓的现象，所以配送会相较之前较慢一些，请耐心等待，我也会进一步帮您跟进一下哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 宝贝收到了，但感觉不像正品，你们是官方旗舰店吗？ | 亲，您放心，我们是骆驼官方授权的唯一官方旗舰店，保证所有商都是正品哦，如果您不放心，可以到专柜进行验货或者7天内在不影响二次销售的情况下进行退换货。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家5 | | |
| 单笔订单分开发货，不想要了，如何退款？ | 亲，当订单内包含多个商品，且分开发货时，如果不想要了，未签收商品直接拒收即可，拒收后申请仅退款——未收到货；已签收商品，签收后7日内可办理7天无理由退货，运费自理。 | | 售后 | 1.00 |
| 收到货物后，外包装在运输的过程中都坏了，而且宝贝也受潮（中评）。 | 亲，关于您碰到的这种情况，真的非常抱歉，我非常理解您的感受，我也觉得很气人，如果是我碰到这样的情况，我也会很生气的。为了补偿您的损失，送您一张我们店里的30元无门槛购物券，你看可以吗？因为您的中评对我们小店来说还是有一点影响的，如果你觉得我的服务还满意的话，麻烦您帮忙修改下。 | | 售后 | 1.00 |
| 我买的小白鞋已经收到了，为什么发票的金额和店铺中展示的商品的价格不一样呢？ | 亲，发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额。 | | 售后 | 1.00 |
| 小白鞋我已经收到了，但是鞋带有污渍，感觉不好清洗。 | 亲，不好意思，能麻烦您拍个宝贝的照片发给我吗？问题确认后，我们马上采取相应的补救措施。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家6 | | |
| 凉鞋收到了，打开包装后，好大的味道，这怎么处理？ | 亲，鞋子的仓储及运输过程多为密闭环境，您收到的商品可能残留有皮革加工的气味，放置在阴凉处通风即可排除异味。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，我想问下这款商务皮鞋应该怎么保养？ | 亲，这款皮鞋保养很方便，保持通风、避免硬物擦碰、不要暴晒，当然不建议雨天穿着。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，凉鞋是给朋友买的，他不喜欢想退货，开具的是电子发票，请问怎么办理退换流程？ | 亲，和原有退货流程一样，唯一区别是选择了电子发票的用户在办理退换货时无需用户退回电子发票，我司直接按电子发票冲红处理。如用户换新或退货后重新购买，我们会为您开具一张电子发票，原电子发票作废。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我购买的骆驼凉鞋和小白鞋，只收到了小白鞋，没有收到凉鞋呢？ | 亲，为了尽快让您收到宝贝，骆驼官方旗舰店会对部分订单进行拆单发货，请您耐心等待，您的凉鞋会尽快送达的。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家7 | | |
| 漏发的赠品鞋带不用补发了，我已经自己又买了一副新的。 | 亲，非常抱歉，都是我们的疏忽给您造成了不便，对于我们的过失深表歉意，返给你10元本店铺的购物券，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我购买的休闲皮鞋我申请退款了，还是发货了？ | 亲，目前发货系统只能分配，如果您申请退款后，订单还是正常发出，请您务必拒收，咱们也是会尽快尝试拦截，召回的，如果被签收，则无法及时拦截召回退回仓库，无法为您办理退款，所以请务必拒收，若收件人非本人，请及时告知收件人拒收。 | | 售后 | 1.00 |
| 运动休闲鞋收到后有破损根据客服指示，我已经寄回，为什么商品被拒收了？ | 亲，收货过程中，若您未按要求寄回或未进行必要操作，我们有权拒收商品，且产生的物流费用需要您自行承担。所以请您务必按照客服指示操作。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款商务男鞋穿时间长了脚会不会出汗？ | 亲，您放心。这款商务男鞋内里采用的是头层猪皮，透气排汗，长时间穿着也不会出汗。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家8 | | |
| 亲，您好，我刚刚看到，我在拍休闲皮鞋这款宝贝的时候，收货地址写错了，怎么办？ | 亲，因使用菜鸟仓或生态链企业发货，订单付款后不支持修改地址，稍等，我帮您看下，不保证一定可以修改成功，所以以后购买建议核对后下单，感谢您的理解。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，这款休闲皮鞋的发票可以给我开具纸质吗？拍的时候忘记备注了。 | 亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，所有商品都会开具电子发票，若您有纸质发票需求，可以在收到电子发票短信后联系旺旺客服，在聊天窗口中输入“改纸质发票”系统会推送自助申请入口。 | | 售后 | 1.00 |
| （单价高商品错发）我拍的高跟鞋颜色你给我发错了，我想换货。 | 亲，换货的话时间可能比较久，这个发错的我们给您优惠50元，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！ | 亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家9 | | |
| 我拍的宝贝查询物流信息显示已经到目的地，为什么迟迟没有进行配送呢？ | 亲，不好意思，最近处于物流高峰期，所以部分物流公司出现了爆仓的现象，所以配送会相较之前较慢一些，请耐心等待，我也会进一步帮您跟进一下哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 我三天前拍的休闲皮鞋已经收到货物了，包装里边为什么没有发票呢？ | 亲爱的用户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，您在本店购买任何商品都会开具电子发票，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式，由系统自动生成，并发送到您下单时所留的手机号码上，请注意查收。 | | 售后 | 1.00 |
| 收到的发票是电子发票，这个和普通发票有什么区别？ | 亲，用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家10 | | |
| 我买的这双骆驼凉鞋，颜色太深了，跟图片出入太大了！ | 产品图片均为专业摄影师拍摄，尽可能与实物保持一致。由于灯光、显示器色差及个人对色彩理解不同，可能存在误差，敬请谅解，颜色以实物为准。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，我想问下这款商务皮鞋应该怎么保养？ | 亲，这款皮鞋保养很方便，保持通风、避免硬物擦碰、不要暴晒，当然不建议雨天穿着。 | | 售后 | 1.00 |
| 小白鞋收到了，但是包装里边没有赠品鞋带啊？ | 亲，不好意思，由于处于活动期订单量较大，可能是仓库疏忽了给漏发了，我马上安排仓库工作人员给您补发，还请您谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，请问怎么成为你们店铺的高级会员？ | 亲，只要您累计购买金额满2000元即可升级为我们店铺的高级会员，高级会员除了每个月的会员礼，还能享受免邮、部分热销商品可享8.8折等福利。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家11 | | |
| 这款商务男鞋穿时间长了脚会不会出汗？ | 亲，您放心。这款商务男鞋内里采用的是头层猪皮，透气排汗，长时间穿着也不会出汗。 | | 售后 | 1.00 |
| 我买这款商务男鞋的时候是包邮的，为什么退货运费需要我自己承担。 | 亲，店铺所有产品进行7天无理由退货时，运费均由买家承担，与购买的包邮情况无关。 | | 售后 | 1.00 |
| 在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！ | 亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家12 | | |
| 骆驼运动休闲鞋的电子发票我已经收到了，如何进行查询验证？ | 亲，您可以点击短信中的链接，到北京国家税务局查询或下载发票，也可使用发票代码,发票号码、校验码到电子发票综合服务平台-瑞宏网查询或下载发票。 | | 售后 | 1.00 |
| （针对单价较低、问题严重的产品）你好，凉鞋收到了，破损有点严重，发给你的照片你看了么？ | 亲，看到您拍的照片了。真的很对不起，因为我们工作的疏忽给您带来了麻烦。这个宝贝我们直接给您全额退款吧，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！ | 亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家13 | | |
| 我都没有收到货怎么就签收了呢？ | 您好亲，麻烦您先自行检查下是否为熟人代签或者是代签地址帮忙代签，我们也已让快递方核实派件快递员，请您注意留意快递方面的电话以便进一步跟您核实，我们也会持续为您跟进。 | | 售后 | 1.00 |
| （单价低的商品漏发）我当时在你们店里拍了两样商品，为什么只收到了鞋子，两副鞋带没有收到？ | 对不起，实在抱歉，应该是仓库疏忽了。您看这样行不行，少发的宝贝我们直接全额退款给您，希望您能谅解了。 | | 售后 | 1.00 |
| 我对买的鞋子不太满意，麻烦给退款吧！ | 亲，对此感到十分的遗憾与可惜，如果您不喜欢的话麻烦尽快退回给我们哦，方便我们尽快给您处理下退款事项，也欢迎您下次光临，我们也将秉持热情态度为您服务。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家14 | | |
| 为什么发货了，但是没有物流更新的信息？ | 亲，实在抱歉，刚核实到仓库同事，您的包裹不小心被遗漏在仓库，今天会尽快给您发出，让您久等了。 | | 售后 | 1.00 |
| （瑕疵问题已经跟售后确认）这件商品的瑕疵，我不能接受，需要退货。 | 亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、平台账号、姓名、联系电话、注明质量问题退货，退回的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您退款，同时退您垫付的邮费8元。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家15 | | |
| 你好，在吗？ | 亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢? | | 售后 | 1.00 |
| 你好，我买的东西已经发货三天了，我这边物流状态今天还没有更新，请帮我查下具体的物流信息？ | 亲，您好，您在我们店铺购买的宝贝已经到达您的所在地了，快递人员会在近期为您安排派送，请您保持通讯畅通、注意查收包裹，收到以后请您仔细检查哦，如果有任何问题请您及时联系我们在线客服为您处理，对于收到的包裹麻烦您给个全五星好评哦。 | | 售后 | 1.00 |
| （瑕疵问题已经跟售后确认）这件商品的瑕疵，我不能接受，需要退货。 | 亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、平台账号、姓名、联系电话、注明质量问题退货，退回的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您退款，同时退您垫付的邮费8元。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家16 | | |
| （单价低的商品漏发）我当时在你们店里拍了两样商品，为什么只收到了鞋子，两副鞋带没有收到？ | 对不起，实在抱歉，应该是仓库疏忽了。您看这样行不行，少发的宝贝我们直接全额退款给您，希望您能谅解了。 | | 售后 | 1.00 |
| 我对买的鞋子不太满意，麻烦给退款吧！ | 亲，对此感到十分的遗憾与可惜，如果您不喜欢的话麻烦尽快退回给我们哦，方便我们尽快给您处理下退款事项，也欢迎您下次光临，我们也将秉持热情态度为您服务。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家17 | | |
| 我拍的宝贝查询物流信息显示已经到目的地，为什么迟迟没有进行配送呢？ | 亲，不好意思，最近处于物流高峰期，所以部分物流公司出现了爆仓的现象，所以配送会相较之前较慢一些，请耐心等待，我也会进一步帮您跟进一下哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 我买的小白鞋已经收到了，为什么发票的金额和店铺中展示的商品的价格不一样呢？ | 亲，发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额。 | | 售后 | 1.00 |
| 收到的发票是电子发票，这个和普通发票有什么区别？ | 亲，用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家18 | | |
| 你好，凉鞋是给朋友买的，他不喜欢想退货，开具的是电子发票，请问怎么办理退换流程？ | 亲，和原有退货流程一样，唯一区别是选择了电子发票的用户在办理退换货时无需用户退回电子发票，我司直接按电子发票冲红处理。如用户换新或退货后重新购买，我们会为您开具一张电子发票，原电子发票作废。 | | 售后 | 1.00 |
| 小白鞋收到了，但是包装里边没有赠品鞋带啊？ | 亲，不好意思，由于处于活动期订单量较大，可能是仓库疏忽了给漏发了，我马上安排仓库工作人员给您补发，还请您谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，请问怎么成为你们店铺的高级会员？ | 亲，只要您累计购买金额满2000元即可升级为我们店铺的高级会员，高级会员除了每个月的会员礼，还能享受免邮、部分热销商品可享8.8折等福利。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家19 | | |
| 为什么我购买的休闲皮鞋我申请退款了，还是发货了？ | 亲，目前发货系统只能分配，如果您申请退款后，订单还是正常发出，请您务必拒收，咱们也是会尽快尝试拦截，召回的，如果被签收，则无法及时拦截召回退回仓库，无法为您办理退款，所以请务必拒收，若收件人非本人，请及时告知收件人拒收。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，请问怎么成为你们店铺的高级会员？ | 亲，只要您累计购买金额满2000元即可升级为我们店铺的高级会员，高级会员除了每个月的会员礼，还能享受免邮、部分热销商品可享8.8折等福利。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款商务男鞋穿时间长了脚会不会出汗？ | 亲，您放心。这款商务男鞋内里采用的是头层猪皮，透气排汗，长时间穿着也不会出汗。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家20 | | |
| 亲，您好，我刚刚看到，我在拍休闲皮鞋这款宝贝的时候，收货地址写错了，怎么办？ | 亲，因使用菜鸟仓或生态链企业发货，订单付款后不支持修改地址，稍等，我帮您看下，不保证一定可以修改成功，所以以后购买建议核对后下单，感谢您的理解。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，这款休闲皮鞋的发票可以给我开具纸质吗？拍的时候忘记备注了。 | 亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，所有商品都会开具电子发票，若您有纸质发票需求，可以在收到电子发票短信后联系旺旺客服，在聊天窗口中输入“改纸质发票”系统会推送自助申请入口。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家21 | | |
| 你们一般默认发什么快递？ | 亲，默认是发申通快递。 | | 售后 | 1.00 |
| 漏发的赠品鞋带不用补发了，我已经自己又买了一副新的。 | 亲，非常抱歉，都是我们的疏忽给您造成了不便，对于我们的过失深表歉意，返给你10元本店铺的购物券，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 你好，凉鞋是给朋友买的，他不喜欢想退货，开具的是电子发票，请问怎么办理退换流程？ | 亲，和原有退货流程一样，唯一区别是选择了电子发票的用户在办理退换货时无需用户退回电子发票，我司直接按电子发票冲红处理。如用户换新或退货后重新购买，我们会为您开具一张电子发票，原电子发票作废。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家22 | | |
| 你好，麻烦你帮我查下，我拍的宝贝的物流信息。 | 亲，您不要太着急，包裹已经到了你所在的地方，快递会很快进行配送的，到时候快递员会和你联系的。 | | 售后 | 1.00 |
| 我买的小白鞋已经收到了，为什么发票的金额和店铺中展示的商品的价格不一样呢？ | 亲，发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额。 | | 售后 | 1.00 |
| 单笔订单分开发货，不想要了，如何退款？ | 亲，当订单内包含多个商品，且分开发货时，如果不想要了，未签收商品直接拒收即可，拒收后申请仅退款——未收到货；已签收商品，签收后7日内可办理7天无理由退货，运费自理。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家23 | | |
| （单价高商品错发）我拍的高跟鞋颜色你给我发错了，我想换货。 | 亲，换货的话时间可能比较久，这个发错的我们给您优惠50元，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| 这个宝贝我心仪已久了，所以我不接受退款，我想让你们补发。 | 好的，亲。我完全尊重亲的意愿。那我今天就给您安排补发哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家24 | | |
| 你好，在吗？ | 亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢? | | 售后 | 1.00 |
| 你好，请问怎么成为你们店铺的高级会员？ | 亲，只要您累计购买金额满2000元即可升级为我们店铺的高级会员，高级会员除了每个月的会员礼，还能享受免邮、部分热销商品可享8.8折等福利。 | | 售后 | 1.00 |
| 你好，凉鞋你们给我发错颜色了。 | 对不起亲，很抱歉，仓库发货的时候可能弄错了。麻烦亲拍个照片给我下哦，谢谢您了，希望这次的疏忽，您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家25 | | |
| 你好，在吗？ | 亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢? | | 售后 | 1.00 |
| （已经拍下了）发货后，一般几天可以收到货呢？ | 亲，一般申通发货以后4天左右可以收到，您收到货以后可以仔细检查一下，如有任何质量问题，7天内可以无条件退换货的。 | | 售后 | 1.00 |
| 在吗？我买的东西比较多，请问您这里有开发票吗？ | 亲，您好。本店提供正规发票，默认电子发票。电子发票将以短息的形式发送到您手机上，如果您在拍下的时候备注纸质发票，发票会随货物一起发给您。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家26 | | |
| 为什么发货了，但是没有物流更新的信息？ | 亲，实在抱歉，刚核实到仓库同事，您的包裹不小心被遗漏在仓库，今天会尽快给您发出，让您久等了。 | | 售后 | 1.00 |
| 我都没有收到货怎么就签收了呢？ | 您好亲，麻烦您先自行检查下是否为熟人代签或者是代签地址帮忙代签，我们也已让快递方核实派件快递员，请您注意留意快递方面的电话以便进一步跟您核实，我们也会持续为您跟进。 | | 售后 | 1.00 |
| 鞋子收到了，但是有一只鞋子有点开胶，怎么办？ | 亲，我们承担运费，您寄回我们换一双新的给您，这次会让仓库质检同事更加认真的检查好再发出给您，对您造成了不愉快的体验我们感到很抱歉，也请您给到一个机会我们改进。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家27 | | |
| （单价低的商品漏发）我当时在你们店里拍了两样商品，为什么只收到了鞋子，两副鞋带没有收到？ | 对不起，实在抱歉，应该是仓库疏忽了。您看这样行不行，少发的宝贝我们直接全额退款给您，希望您能谅解了。 | | 售后 | 1.00 |
| 这个宝贝我心仪已久了，所以我不接受退款，我想让你们补发。 | 好的，亲。我完全尊重亲的意愿。那我今天就给您安排补发哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！ | 亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家28 | | |
| 我拍的宝贝查询物流信息显示已经到目的地，为什么迟迟没有进行配送呢？ | 亲，不好意思，最近处于物流高峰期，所以部分物流公司出现了爆仓的现象，所以配送会相较之前较慢一些，请耐心等待，我也会进一步帮您跟进一下哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 宝贝收到了，但感觉不像正品，你们是官方旗舰店吗？ | 亲，您放心，我们是骆驼官方授权的唯一官方旗舰店，保证所有商都是正品哦，如果您不放心，可以到专柜进行验货或者7天内在不影响二次销售的情况下进行退换货。 | | 售后 | 1.00 |
| 在你们店里的购物体验真差，以后再也不来了！ | 亲，您好，是什么问题让您不满意吗？如果是我们或快递公司的原因给您造成的不便，我们很抱歉给您添麻烦了，我们公司现在实行无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意的答复。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家29 | | |
| 我买的小白鞋已经收到了，为什么发票的金额和店铺中展示的商品的价格不一样呢？ | 亲，发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额。 | | 售后 | 1.00 |
| 小白鞋我已经收到了，但是鞋带有污渍，感觉不好清洗。 | 亲，不好意思，能麻烦您拍个宝贝的照片发给我吗？问题确认后，我们马上采取相应的补救措施。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们默认发的快递公司的派送人员服务态度真差，而且时效太慢！ | 亲，谢谢您的反馈，给您造成的不满深表歉意。我们也正在考虑换家快递公司，希望下次能给你带来更好的购物体验，客户的满意是我们一直的追求，希望您能谅解。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家30 | | |
| 你好，在吗？ | 亲，您好，非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳的呢? | | 售后 | 1.00 |
| 我对买的鞋子不太满意，麻烦给退款吧！ | 亲，对此感到十分的遗憾与可惜，如果您不喜欢的话麻烦尽快退回给我们哦，方便我们尽快给您处理下退款事项，也欢迎您下次光临，我们也将秉持热情态度为您服务。 | | 售后 | 1.00 |
| 我买这款商务男鞋的时候是包邮的，为什么退货运费需要我自己承担。 | 亲，店铺所有产品进行7天无理由退货时，运费均由买家承担，与购买的包邮情况无关。 | | 售后 | 1.00 |