**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2套B卷）**

# 试卷名称

试卷2-箱包（B卷）

# 二、 试卷背景

**背景资料：**

不莱玫（Bromen）是嘉兴龙骏信息科技有限公司旗下的原创个性箱包品牌，诞生于2013年，致力于打造属于不莱玫的时尚生活方式 。品牌产品以格林童话中德国《不莱梅的音乐家》为灵感创造出的IP原型，辅以玩趣风格的插画设计而成的时尚箱包。旗下拥有的女式手袋及旅行箱系列，拥有多项行业专利，其原创chic的设计风格，充分展现了不莱玫与众不同的时尚态度。

在创立不久，不莱玫 (Bromen) 便以其趣味迷人的设计外观和创新环保的理念，收获了近百万的忠实粉丝会员。不莱玫坚持不用真皮的品牌理念，在材料工艺上精益求精，在2013年推出的经典音乐旅行系列，为时尚箱包行业注入了令人耳目一新的清新气质。已经成为青春一族出街旅行必选的箱包单品。自面世至今，不莱玫（Bromen）这个童心未泯，青春玩趣的箱包新星，正以进化论中蜕变的优势开始风靡市场。

2013年，不莱玫在天猫开出首家不莱玫旗舰店，同年8月份线上销售突破100W/月。不莱玫旗舰店是品牌直销，质量保证。

**产品种类：**

**一、BROMEN STYLE闪亮计划系列拉杆箱**

不莱玫小红书20寸、24寸闪光膜拉杆箱，闪光箱面颗粒，防摔带锁拉链。20寸售价599元，24寸售价699 元。支持七天无理由退换货，180天免费换新。现在拍下送价值59.8洗漱二件套。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 图案 | 纯色 | 颜色分类 | 珠光粉色、太空银色、爆炸红色、星辰黑色（偏深灰色） | 箱包硬度 | 硬 |
| 风格 | 时尚潮流 | 性别 | 男女通用 | 内部结构 | 拉链暗袋、证件袋、夹层拉链袋、电脑插袋 |
| 质地 | PC | 内里材质 | 涤纶 | 滚轮样式 | 万向轮 |
| 是否带锁 | 是 | 锁的类型 | TSA密码锁 | 销售渠道 | 纯电商（只在线上销售） |
| 规格 | 20寸：56\*37\*22cm  24寸：65\*43\*25cm | | 闭合方式 | 拉链 |  |

**产品卖点：**

1.万向静音轮，顺滑且耐磨。

2.双层防爆拉链，装得多。

3.一体化加强拉杆，内置坚固加强筋，72°更稳固。

4.特选闪光膜箱面，带来360°闪耀颗粒，拒绝撞箱子。

**二、BROMEN ERROR 404系列双肩包**

不莱玫2019年新款双肩包，个性标语丝印印刷，菱格加厚海绵背部。原价149，春夏新风尚活动价139。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 图案 | 文字 | 形状 | 竖款方形 | 闭合方式 | 拉链 |
| 颜色分类 | 红色、黑色、粉色、黄色、浅蓝色（预售4.15发货）、绿色（预售4.15发货） | 内部结构 | 拉链暗袋、电脑插袋 | 容纳电脑尺寸 | 11英寸 |
| 箱包硬度 | 软 | 里料材质 | 织物 | 防水程度 | 防泼水 |
| 提拎部件类型 | 软把 | 是否有背部缓冲棉 | 否 | 肩带样式 | 双根 |
| 有无夹层 | 有 | 上市时间 | 2019年春季 | 销售渠道类型 | 纯电商（只在线上销售） |
| 外部材质 | 尼龙 | 打开方式 | 拉链 | 重量 | 0.37kg |

**产品卖点：**

1.加厚夹棉肩带，轻松背负不滑落。

2.内藏式玉米牙拉链，防止雨水渗入。

3.织物内里，易清洗打理。

**三、BROMEN不莱玫鬼马学院系列mini斜挎包**

不莱玫2019新款迷你斜挎包，韩版链条单肩可爱竖款手机包。心动价99包邮。该商品参与了公益宝贝计划，卖家承诺每笔成交将为安全农家、社区备灾捐赠0.02元。该商品已累计捐赠227笔。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 流行元素 | 撞色 | 形状 | 竖款方形 | 闭合方式 | 磁扣 |
| 质地 | PVC | 有无夹层 | 无 | 是否可折叠 | 否 |
| 里料材质 | 涤纶 | 肩带样式 | 单根 | 箱包硬度 | 软 |
| 背包方式 | 单肩斜挎 | 颜色分类 | 芭比蓝、暮光蓝、搞怪粉、鬼马橙、森林绿 | 销售渠道类型 | 纯电商（只在线上销售） |

**产品卖点：**

1.立体LOGO刺绣，生动立体精致美感。

2.可拆卸可爱挂件，原创手绘趣味卖萌。

3.俏皮撞色翻盖，取物置物更便捷。

4.磁钮按扣，底钉镶嵌LOGO更显品质。

**四、BROMEN甜甜圈系列手拿包**

不莱玫2019新款时尚简约手拿包，轻盈耐磨耐用。一包三用，心动价69.9元。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 流行元素 | 印花 | 闭合方式 | 磁扣 | 形状 | 横款方形 |
| 质地 | 超纤合成革 | 内部结构 | 拉链暗袋、手机袋 | 颜色分类 | 咖色、奶油色 |
| 里料材质 | 织物 | 图案 | 甜甜圈 | 风格 | 甜美淑女 |
| 箱包硬度 | 软 | 肩带样式 | 无肩带 | 用途 | 钱包、手机包、眼镜袋 |

**产品卖点：**

1.全包身采用超纤材质，轻盈耐磨更耐用。

2.贴心镜托设计，妥善安放您的眼镜。

3.背部插袋，随心存放卡片、票据等。

**五、BROMEN三折多功能钱包**

不莱玫2019新款三折多功能钱包，日韩风长款钱夹。气质优雅、容量大，心动价99元。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 图案 | 卡通动漫 | 闭合方式 | 搭扣 | 流行元素 | 印花 |
| 颜色分类 | 绿色、棕色、黑色 | 折数 | 三折 | 性别 | 女 |
| 质地 | PVC | 里料材质 | 涤纶 | 款式 | 长款钱包 |
| 卡位数 | 13个 | 内部结构 | 大钞夹、相片位、零钱位、证件位、卡位 | 销售渠道类型 | 纯电商（只在线上销售） |

**产品卖点：**

1.配料选用超纤皮料，更加轻盈耐磨、手感更加柔软。

2.耗材定制音符拉链，齿合紧密，拉和顺畅不伤手。

**店铺服务**

**关于商品**

从不莱玫创立以来，我们力求为您提供每一个细节您都满意的产品，从设计、工艺、材质，都经过层层筛选和淘汰，用心的态度，生产用心的产品。每一位员工都是它的忠实使用者，只有好的，我们才会呈现给您。商品上架前均由专业摄影师拍摄，不同环境下拍摄的颜色都是不一样的。拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，全方位给客户展示我们的商品，让客户看得更清，了解得更详细，买得更放心。

**关于发票**

本店只提供普通发票，收到包包后，联系客服提供发票抬头和收件信息。这边给您开出纸质发票，并邮寄给您。

**关于快递**

包包是广东中山发出，中通快递、圆通快递随机发货；行李箱是浙江嘉兴发出，德邦、申通快递随机发出。每天，专业质检团队对产品进行严格检查，原材料质检、生产质检、产品入库全检、包括出库质检，努力确保您拿到的每件产品，没有瑕疵。商品采用坚实的外包装，五层加厚设计，防护抗冲击。下午四点之前下单，当天发货；四点之后下单，次日发货。

**关于退换**

本店赠送运费险，如果您收到不喜欢，我们接受七天无理由退换货。半年内有任何质量问题，我们免费为您更换一个新的，并承诺终身保修。

**售后服务**

不莱玫的面料及图案都已取得国家专利证书及作品证书，该图案是我们的专属。因为原创，所以出众！ 如果您购买过我们的行李箱，就会自动成为会员，可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。

如果在购物中有什么问题或建议，可以联系我们的售后客服或致电：0573-83980839。

**常见问题解答：**

1. Q：您好，在吗？

A：***亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。***

2.Q：为什么回复这么慢？

A：***亲，不好意思。让您久等了！本店现参与天猫新风尚活动，咨询量较大。请详细描述您的问题，我们会及时为您回复的。***

3.Q：我遇到了一些问题，你们的客服电话是多少？

A：***亲，本店客服电话：0573-83980839。***

4.Q：您好，请帮我转接售后。

A：***您好，您是遇到什么问题了吗？请先准确描述您要咨询的问题。我们马上为您转接售后客服。***

5.Q：为什么我收到的包裹里没有发票？

A：***亲，如果您需要发票请在收到商品后联系客服，提供准确的发票抬头和收件信息。这边为您开出纸质发票并邮寄给您。***

6.Q：我在你们家拍下的拉杆箱备注了发中通快递，为什么你们给我发了德邦快递？

A：***亲，本店拉杆箱默发德邦或申通快递。系统自动匹配最佳快递方式，不支持指定的快递。***

7.Q：我已经拍下两天了，为什么你们还不发货？

A：***亲，不好意思。您拍下的为预售商品，详情页标明了4.15号之后才能发货哦。***

8.Q：我需要一张发票，可以帮我把发票开成其他用品的吗？

A：***您好，不可以的。发票内容为您的订单商品详细内容，不可以开成其他用品。***

9.Q：为什么你们不能开电子发票？

A：***亲，不好意思。由于一些原因，本店仅支持开具纸质发票。***

10.Q：您好，我的快递显示已经发货了。为什么没有物流信息呢？

A：***亲，请您稍等。这边帮您查询一下。您的订单处于正常状态，稍等会将最新的物流信息推送到您的手机上。***

11.Q：您好，我看到快递已经到了我们这，怎么还没派送？

A：***亲，请您耐心等待。快递需要一定的时间将商品分发到快递员手中。请您保持手机通畅，静心等待快递员与您联系。***

12.Q：你们给我邮寄发票的运费由谁来付？

A：***亲，邮寄发票的运费我们承担的呢。***

13.Q：为什么我没收到商品，就已经显示签收了？

A：***您好，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。***

14.Q：为什么我收到的拉杆箱和图片上的色差那么大？

A：***您好，商品上架前均由专业摄影师拍摄，不同环境下拍摄的颜色都是不一样的。还请您以实物为准。***

15.Q：我收到商品了，发现不是我喜欢的颜色，退货运费由谁承担？

A：***亲，本店赠送运费险，请您寄回商品。我们收到货后，会为您赔付运费。***

16.Q：我收到商品了，快递盒上有一片污渍，还好商品没有大碍。

A：***亲，不好意思。为您带来不好的购物体验是我们的失误。这边为您申请一张10元的无门槛优惠券，您看可以吗？***

17.Q：您好，我刚拍下（未发货订单），但是发现我的收货地址写错了。可以更改吗？

A：***亲，可以的。请您再我发给您的核对地址对话框里，点击修改地址就可以了哦。***

18：Q：您好，我的快递已经发货了。但是我的地址填错了，可以更改吗？

A：***亲，不可以的。现在快递已经发出，我们无法更改您的地址。如果您无法取回快递，请联系快递拒收。这边也会尽快联系快递进行拦截。***

19.Q：您好，我的支付宝没有钱了，可以用花呗付款吗？

A：***亲，可以的。本店所有商品均支持信用卡、支付宝、蚂蚁花呗付款。***

20.Q：我申请退货的商品，已经寄回去了，什么时候把运费退给我？

A：***亲，运费险是在退款成功且交易关闭后72小时内保险公司审核理赔。还请您耐心等待一下呢。***

21.Q：您好，我收到拉杆箱了。外包装底部都磨破了，箱体也受损了，我要退货！

A：***亲，不好意思。给您添麻烦了。请您按照以下地址将商品寄回。***

22.Q：质量问题，运费由谁来承担？

A：***亲，我们来承担。本店赠送运费险，麻烦您先垫付运费将商品寄回。我们收到货后将退款和运费一起退给您。***

23.Q：您好，我退回的商品你们已经签收了，什么时候把退款给我？

A：***亲，请您耐心等待。仓库核验之后，退款会按照您的支付渠道原路退回的哦。***

24.Q：您好，我拍下了一个拉杆箱和一个双肩包，为什么现在只收到了拉杆箱？

A：***亲，不好意思。是仓库漏发了。我们立即为您安排补发，并帮您申请一张10元无门槛优惠券，您看可以吗。***

25.Q：您好，我要求补发的商品补发了？

A：***您好，已经帮您安排补发了。补发单号：2041552835679。***

26.Q：您好，补发的商品不想要了。不用发货了。

A：***亲，非常抱歉，我们的失误给您来了不便。对于这次失误，我们深表歉意。您看我申请一张10元的无门槛优惠券给您，可以吗？***

27.Q：您好，我觉得你们家包包质量还不错，请问怎么成为你们家的会员？

A：***您好！如果您购买过我们的行李箱，就会自动成为会员。会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。***

28.Q：您好，你们家的会员有什么特别优惠吗？

A：***亲，本店会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。***

29.Q：您好，我收到的发票金额和下单金额怎么不一样？

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。***

30.Q：我的订单还没发货，刚才不小心点击了申请退款，现在不想退了。怎么办？

A：***亲，建议您重新拍下的哦。***

31.Q：我已经申请退款了（未发货订单），为什么你们拒绝了，而且还发货了？

A：***亲，不好意思。目前发货系统只能分配，订单已经正常发出，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。***

32.Q：您好，拉杆箱我已经收到了。箱子怎么那么闪？

A：***亲，拉杆箱特选闪光膜箱面，带来360°闪耀颗粒，拒绝撞箱子！***

33.Q：您好，拉杆箱的拉杆怎么还能晃动？

A：***亲，拉杆稍有摇晃为特别设计，角度小于3°，此设计为了使拉杆在受到挤压时，仍然可以顺畅使用。***

34.Q：拉杆箱我已收到了，箱子是什么拉链？

A：***亲，这款拉杆箱采用了双层防爆拉链，而且我们加大了双轨拉链的防爆程度，比普通单轨更紧实耐用，初次使用请别温柔！***

35.Q：您好，这款拉杆箱的密码锁怎么使用？

A：***亲，初始密码为000，按照箭头方向推动，拉头会自动弹开，这样即可开箱。***

36.Q：这款拉杆箱怎么修改密码？

A：***亲，首先用笔尖将密码孔戳到底部，然后拨动密码键修改密码，最后按照箭头方向推动密码即修改完成。***

37.Q：这款双肩包我买的时候149，刚收到两天你们就降价了，可以补差价吗？

A：***亲，可以的。自拍下订单起七日之内出现降价活动都是可以补差价的。***

38.Q：那你们什么时候把差价退给我？

A：***亲，请您提供您的支付宝账号，我们这边为您备注后，财务会在三个工作日之内把差价退给您。***

39.Q：这款双肩包里面是什么材质的，好清理吗？

A：***亲，这款双肩包采用织物内里，易清洗打理哦。***

40.Q：这款斜挎包的挂件可以拆卸吗？

A：***亲，可以的。这款斜挎包采用原创可爱可拆卸挂件。***

41.Q：这款双肩包防水吗？

A：***亲，防水哦。这款双肩包外部材质采用尼龙面料。内藏式玉米牙拉链，可以有效防止雨水渗入。***

42.Q：这款斜挎包我收到了，没发现什么奇特之处。

A：***这款斜挎包包身是立体LOGO刺绣，生动立体精致美感。俏皮撞色翻盖，拿取东西更便捷！***

43.Q：这款手拿包是什么材质的，手感挺好的。

A：***亲，这款手拿包全包身采用超纤材质，轻盈耐磨更耐用。***

44.Q：这款手拿包怎么当眼镜袋？

A：***亲，包包底部有镜托设计，存放眼镜时可扣住中扣做镜架，平时可以拉平稳固底部。***

45.Q：这款手拿包背部为什么设计一个插袋，感觉没什么用。

A：***亲，这款背部插袋可以随心存放卡片、票据等。很方便的哦。***

46.Q：这款手拿包我不想要了，我要退货。

A：***亲，本店支持七天无理由退换货。有什么地方让您不满意欢迎提出建议！***

47.Q：这款钱包上的图案是你们原创的吗？

A：***亲，是的。不莱玫的面料及图案都已取得国家专利证书及作品证书，该图案是我们的专属。***

48.Q：这款钱包上的搭扣用时间长了会掉吗？

A：***亲，不会的。如在半年内有质量问题我们免费换新。***

49.Q：这款钱包面料是牛皮吗？

A：***亲，不是哦。配料选用超纤皮料，更加轻盈耐磨、手感更加柔软。***

50.Q：您好，这款钱包我收到了，但是颜色不是很喜欢。我可以去实体店换一个颜色吗？

A：***亲，不可以。本商品只支持线上销售。如果您不喜欢，本店支持七天无理由退换货。***

# 客户服务问题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| @ | | 买家1 | | |
| 您好，在吗？ | 亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，请帮我转接售后。 | 您好，您是遇到什么问题了吗？请先准确描述您要咨询的问题。我们马上为您转接售后客服。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我收到的包裹里没有发票？ | 亲，如果您需要发票请在收到商品后联系客服，提供准确的发票抬头和收件信息。这边为您开出纸质发票并邮寄给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么你们不能开电子发票？ | 亲，不好意思。由于一些原因，本店仅支持开具纸质发票。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家2 | | |
| 我在你们家拍下的拉杆箱备注了发中通快递，为什么你们给我发了德邦快递？ | 亲，本店拉杆箱默发德邦或申通快递。系统自动匹配最佳快递方式，不支持指定的快递。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我收到的拉杆箱和图片上的色差那么大？ | 您好，商品上架前均由专业摄影师拍摄，不同环境下拍摄的颜色都是不一样的。还请您以实物为准。 | | 售后 | 1.00 |
| 我收到商品了，发现不是我喜欢的颜色，退货运费由谁承担？ | 亲，本店赠送运费险，请您寄回商品。我们收到货后，会为您赔付运费。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我退回的商品你们已经签收了，什么时候把退款给我？ | 亲，请您耐心等待。仓库核验之后，退款会按照您的支付渠道原路退回的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家3 | | |
| 您好，在吗？ | 亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我拍下了一个拉杆箱和一个双肩包，为什么现在只收到了拉杆箱？ | 亲，不好意思。是仓库漏发了。我们立即为您安排补发，并帮您申请一张10元无门槛优惠券，您看可以吗。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我要求补发的商品补发了？ | 您好，已经帮您安排补发了。补发单号：2041552835679。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，补发的商品不想要了。不用发货了。 | 亲，非常抱歉，我们的失误给您来了不便。对于这次失误，我们深表歉意。您看我申请一张10元的无门槛优惠券给您，可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家4 | | |
| 为什么我收到的拉杆箱和图片上的色差那么大？ | 您好，商品上架前均由专业摄影师拍摄，不同环境下拍摄的颜色都是不一样的。还请您以实物为准。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，拉杆箱我已经收到了。箱子怎么那么闪？ | 亲，拉杆箱特选闪光膜箱面，带来360°闪耀颗粒，拒绝撞箱子！ | | 售后 | 1.00 |
| 您好，拉杆箱的拉杆怎么还能晃动？ | 亲，拉杆稍有摇晃为特别设计，角度小于3°，此设计为了使拉杆在受到挤压时，仍然可以顺畅使用。 | | 售后 | 1.00 |
| 拉杆箱我已收到了，箱子是什么拉链？ | 亲，这款拉杆箱采用了双层防爆拉链，而且我们加大了双轨拉链的防爆程度，比普通单轨更紧实耐用，初次使用请别温柔！ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家5 | | |
| 这款双肩包防水吗？ | 亲，防水哦。这款双肩包外部材质采用尼龙面料。内藏式玉米牙拉链，可以有效防止雨水渗入。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款双肩包里面是什么材质的，好清理吗？ | 亲，这款双肩包采用织物内里，易清洗打理哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款双肩包我买的时候149，刚收到两天你们就降价了，可以补差价吗？ | 亲，可以的。自拍下订单起七日之内出现降价活动都是可以补差价的。 | | 售后 | 1.00 |
| 那你们什么时候把差价退给我？ | 亲，请您提供您的支付宝账号，我们这边为您备注后，财务会在三个工作日之内把差价退给您。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家6 | | |
| 这款斜挎包我收到了，没发现什么奇特之处。 | 这款斜挎包包身是立体LOGO刺绣，生动立体精致美感。俏皮撞色翻盖，拿取东西更便捷！ | | 售后 | 1.00 |
| 这款斜挎包的挂件可以拆卸吗？ | 亲，可以的。这款斜挎包采用原创可爱可拆卸挂件。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我觉得你们家包包质量还不错，请问怎么成为你们家的会员？ | 您好！如果您购买过我们的行李箱，就会自动成为会员。会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，你们家的会员有什么特别优惠吗？ | 亲，本店会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家7 | | |
| 您好，我的快递显示已经发货了。为什么没有物流信息呢？ | 亲，请您稍等。这边帮您查询一下。您的订单处于正常状态，稍等会将最新的物流信息推送到您的手机上。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我看到快递已经到了我们这，怎么还没派送？ | 亲，请您耐心等待。快递需要一定的时间将商品分发到快递员手中。请您保持手机通畅，静心等待快递员与您联系。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我没收到商品，就已经显示签收了？ | 您好，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 |
| 我收到商品了，快递盒上有一片污渍，还好商品没有大碍。 | 亲，不好意思。为您带来不好的购物体验是我们的失误。这边为您申请一张10元的无门槛优惠券，您看可以吗？ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家8 | | |
| 您好，我的支付宝没有钱了，可以用花呗付款吗？ | 亲，可以的。本店所有商品均支持信用卡、支付宝、蚂蚁花呗付款。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我刚拍下（未发货订单），但是发现我的收货地址写错了。可以更改吗？ | 亲，可以的。请您再我发给您的核对地址对话框里，点击修改地址就可以了哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 质量问题，运费由谁来承担？ | 亲，我们来承担。本店赠送运费险，麻烦您先垫付运费将商品寄回。我们收到货后将退款和运费一起退给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我收到拉杆箱了。外包装底部都磨破了，箱体也受损了，我要退货！ | 亲，不好意思。给您添麻烦了。请您按照以下地址将商品寄回。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家9 | | |
| 为什么我收到的包裹里没有发票？ | 亲，如果您需要发票请在收到商品后联系客服，提供准确的发票抬头和收件信息。这边为您开出纸质发票并邮寄给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么你们不能开电子发票？ | 亲，不好意思。由于一些原因，本店仅支持开具纸质发票。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们给我邮寄发票的运费由谁来付？ | 亲，邮寄发票的运费我们承担的呢。 | | 售后 | 1.00 |
| 我需要一张发票，可以帮我把发票开成其他用品的吗？ | 您好，不可以的。发票内容为您的订单商品详细内容，不可以开成其他用品。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家10 | | |
| 您好，我拍下了一个拉杆箱和一个双肩包，为什么现在只收到了拉杆箱？ | 亲，不好意思。是仓库漏发了。我们立即为您安排补发，并帮您申请一张10元无门槛优惠券，您看可以吗。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，拉杆箱的拉杆怎么还能晃动？ | 亲，拉杆稍有摇晃为特别设计，角度小于3°，此设计为了使拉杆在受到挤压时，仍然可以顺畅使用。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，这款拉杆箱的密码锁怎么使用？ | 亲，初始密码为000，按照箭头方向推动，拉头会自动弹开，这样即可开箱。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款拉杆箱怎么修改密码？ | 亲，首先用笔尖将密码孔戳到底部，然后拨动密码键修改密码，最后按照箭头方向推动密码即修改完成。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家11 | | |
| 我遇到了一些问题，你们的客服电话是多少？ | 亲，本店客服电话：0573-83980839。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么回复这么慢？ | 亲，不好意思。让您久等了！本店现参与天猫新风尚活动，咨询量较大。请详细描述您的问题，我们会及时为您回复的。 | | 售后 | 1.00 |
| 我需要一张发票，可以帮我把发票开成其他用品的吗？ | 您好，不可以的。发票内容为您的订单商品详细内容，不可以开成其他用品。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家12 | | |
| 您好，在吗？ | 亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么回复这么慢？ | 亲，不好意思。让您久等了！本店现参与天猫新风尚活动，咨询量较大。请详细描述您的问题，我们会及时为您回复的。 | | 售后 | 1.00 |
| 我已经拍下两天了，为什么你们还不发货？ | 亲，不好意思。您拍下的为预售商品，详情页标明了4.15号之后才能发货哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家13 | | |
| 为什么我收到的包裹里没有发票？ | 亲，如果您需要发票请在收到商品后联系客服，提供准确的发票抬头和收件信息。这边为您开出纸质发票并邮寄给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 你们给我邮寄发票的运费由谁来付？ | 亲，邮寄发票的运费我们承担的呢。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我收到的发票金额和下单金额怎么不一样？ | 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 |
| @ | | 买家14 | | |
| 您好，在吗？ | 亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，请帮我转接售后。 | 您好，您是遇到什么问题了吗？请先准确描述您要咨询的问题。我们马上为您转接售后客服。 | | 售后 | 1.00 |
| 我的订单还没发货，刚才不小心点击了申请退款，现在不想退了。怎么办？ | 亲，建议您重新拍下的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家15 | | |
| 这款手拿包怎么当眼镜袋？ | 亲，包包底部有镜托设计，存放眼镜时可扣住中扣做镜架，平时可以拉平稳固底部。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么回复这么慢？ | 亲，不好意思。让您久等了！本店现参与天猫新风尚活动，咨询量较大。请详细描述您的问题，我们会及时为您回复的。 | | 售后 | 1.00 |
| 我已经申请退款了（未发货订单），为什么你们拒绝了，而且还发货了？ | 亲，不好意思。目前发货系统只能分配，订单已经正常发出，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 |
| @ | | 买家16 | | |
| 我收到商品了，发现不是我喜欢的颜色，退货运费由谁承担？ | 亲，本店赠送运费险，请您寄回商品。我们收到货后，会为您赔付运费。 | | 售后 | 1.00 |
| 我申请退货的商品，已经寄回去了，什么时候把运费退给我？ | 亲，运费险是在退款成功且交易关闭后72小时内保险公司审核理赔。还请您耐心等待一下呢。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我退回的商品你们已经签收了，什么时候把退款给我？ | 亲，请您耐心等待。仓库核验之后，退款会按照您的支付渠道原路退回的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家17 | | |
| 您好，拉杆箱我已经收到了。箱子怎么那么闪？ | 亲，拉杆箱特选闪光膜箱面，带来360°闪耀颗粒，拒绝撞箱子！ | | 售后 | 1.00 |
| 您好，这款拉杆箱的密码锁怎么使用？ | 亲，初始密码为000，按照箭头方向推动，拉头会自动弹开，这样即可开箱。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款拉杆箱怎么修改密码？ | 亲，首先用笔尖将密码孔戳到底部，然后拨动密码键修改密码，最后按照箭头方向推动密码即修改完成。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家18 | | |
| 我遇到了一些问题，你们的客服电话是多少？ | 亲，本店客服电话：0573-83980839。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款手拿包背部为什么设计一个插袋，感觉没什么用。 | 亲，这款背部插袋可以随心存放卡片、票据等。很方便的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款手拿包我不想要了，我要退货。 | 亲，本店支持七天无理由退换货。有什么地方让您不满意欢迎提出建议！ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家19 | | |
| 这款钱包上的图案是你们原创的吗？ | 亲，是的。不莱玫的面料及图案都已取得国家专利证书及作品证书，该图案是我们的专属。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款钱包面料是牛皮吗？ | 亲，不是哦。配料选用超纤皮料，更加轻盈耐磨、手感更加柔软。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，这款钱包我收到了，但是颜色不是很喜欢。我可以去实体店换一个颜色吗？ | 亲，不可以。本商品只支持线上销售。如果您不喜欢，本店支持七天无理由退换货。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家20 | | |
| 这款钱包面料是牛皮吗？ | 亲，不是哦。配料选用超纤皮料，更加轻盈耐磨、手感更加柔软。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我的快递已经发货了。但是我的地址填错了，可以更改吗？ | 亲，不可以的。现在快递已经发出，我们无法更改您的地址。如果您无法取回快递，请联系快递拒收。这边也会尽快联系快递进行拦截。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我的快递显示已经发货了。为什么没有物流信息呢？ | 亲，请您稍等。这边帮您查询一下。您的订单处于正常状态，稍等会将最新的物流信息推送到您的手机上。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家21 | | |
| 为什么我没收到商品，就已经显示签收了？ | 您好，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 |
| 这款手拿包是什么材质的，手感挺好的。 | 亲，这款手拿包全包身采用超纤材质，轻盈耐磨更耐用。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款手拿包怎么当眼镜袋？ | 亲，包包底部有镜托设计，存放眼镜时可扣住中扣做镜架，平时可以拉平稳固底部。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家22 | | |
| 这款钱包上的搭扣用时间长了会掉吗？ | 亲，不会的。如在半年内有质量问题我们免费换新。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款钱包面料是牛皮吗？ | 亲，不是哦。配料选用超纤皮料，更加轻盈耐磨、手感更加柔软。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，这款钱包我收到了，但是颜色不是很喜欢。我可以去实体店换一个颜色吗？ | 亲，不可以。本商品只支持线上销售。如果您不喜欢，本店支持七天无理由退换货。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家23 | | |
| 质量问题，运费由谁来承担？ | 亲，我们来承担。本店赠送运费险，麻烦您先垫付运费将商品寄回。我们收到货后将退款和运费一起退给您。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我收到拉杆箱了。外包装底部都磨破了，箱体也受损了，我要退货！ | 亲，不好意思。给您添麻烦了。请您按照以下地址将商品寄回。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我退回的商品你们已经签收了，什么时候把退款给我？ | 亲，请您耐心等待。仓库核验之后，退款会按照您的支付渠道原路退回的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家24 | | |
| 这款双肩包里面是什么材质的，好清理吗？ | 亲，这款双肩包采用织物内里，易清洗打理哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我觉得你们家包包质量还不错，请问怎么成为你们家的会员？ | 您好！如果您购买过我们的行李箱，就会自动成为会员。会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，你们家的会员有什么特别优惠吗？ | 亲，本店会员可累计积分兑换礼品，还会推出不定时会员活动。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家25 | | |
| 您好，我拍下了一个拉杆箱和一个双肩包，为什么现在只收到了拉杆箱？ | 亲，不好意思。是仓库漏发了。我们立即为您安排补发，并帮您申请一张10元无门槛优惠券，您看可以吗。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款双肩包我买的时候149，刚收到两天你们就降价了，可以补差价吗？ | 亲，可以的。自拍下订单起七日之内出现降价活动都是可以补差价的。 | | 售后 | 1.00 |
| 那你们什么时候把差价退给我？ | 亲，请您提供您的支付宝账号，我们这边为您备注后，财务会在三个工作日之内把差价退给您。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家26 | | |
| 这款手拿包怎么当眼镜袋？ | 亲，包包底部有镜托设计，存放眼镜时可扣住中扣做镜架，平时可以拉平稳固底部。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款手拿包背部为什么设计一个插袋，感觉没什么用。 | 亲，这款背部插袋可以随心存放卡片、票据等。很方便的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款手拿包我不想要了，我要退货。 | 亲，本店支持七天无理由退换货。有什么地方让您不满意欢迎提出建议！ | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家27 | | |
| 这款手拿包我不想要了，我要退货。 | 亲，本店支持七天无理由退换货。有什么地方让您不满意欢迎提出建议！ | | 售后 | 1.00 |
| 我收到商品了，发现不是我喜欢的颜色，退货运费由谁承担？ | 亲，本店赠送运费险，请您寄回商品。我们收到货后，会为您赔付运费。 | | 售后 | 1.00 |
| 您好，我退回的商品你们已经签收了，什么时候把退款给我？ | 亲，请您耐心等待。仓库核验之后，退款会按照您的支付渠道原路退回的哦。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家28 | | |
| 您好，在吗？ | 亲，在的。很高兴为您服务！亲有什么需要我为您解答的呢，布鲁斯一直在这里等你哦。 | | 售后 | 1.00 |
| 我遇到了一些问题，你们的客服电话是多少？ | 亲，本店客服电话：0573-83980839。 | | 售后 | 1.00 |
| 这款双肩包我买的时候149，刚收到两天你们就降价了，可以补差价吗？ | 亲，可以的。自拍下订单起七日之内出现降价活动都是可以补差价的。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家29 | | |
| 您好，我的支付宝没有钱了，可以用花呗付款吗？ | 亲，可以的。本店所有商品均支持信用卡、支付宝、蚂蚁花呗付款。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我收到的拉杆箱和图片上的色差那么大？ | 您好，商品上架前均由专业摄影师拍摄，不同环境下拍摄的颜色都是不一样的。还请您以实物为准。 | | 售后 | 1.00 |
| 我收到商品了，发现不是我喜欢的颜色，退货运费由谁承担？ | 亲，本店赠送运费险，请您寄回商品。我们收到货后，会为您赔付运费。 | | 售后 | 1.00 |
| @ | | 买家30 | | |
| 我在你们家拍下的拉杆箱备注了发中通快递，为什么你们给我发了德邦快递？ | 亲，本店拉杆箱默发德邦或申通快递。系统自动匹配最佳快递方式，不支持指定的快递。 | | 售后 | 1.00 |
| 为什么我没收到商品，就已经显示签收了？ | 您好，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 |
| 为什么我收到的包裹里没有发票？ | 亲，如果您需要发票请在收到商品后联系客服，提供准确的发票抬头和收件信息。这边为您开出纸质发票并邮寄给您。 | | 售后 | 1.00 |