

# 淘宝运营专才全攻略

## 第2章 职前准备

### 2.1 从业心态与工作状态

## **2.1 从业心态与工作状态**

- **2.1.1 学习态度和就业观念**
- **2.1.2 岗位工作与团队配合**

## 2.1 从业心态与工作状态

### 选择你的态度

一天的选择菜单



你可以选择采用什么态度工作,即使你无法选择工作本身

HOT TOP

从

“**从**”是由两个“**人**”字组成，这说明，在将来的工作当中，我们并非单打独斗，而是要跟团队的其他成员配合协作来完成任务。

业

“**业**”是指**工作能力**，古人说“术业有专攻”其实就是指具备相应的专业知识和技术，我们必须做产品的专家才能更好地为消费者服务。

心

“**心**”是人最本质的东西，在这里，我们主要是指工作的**责任心**。

态

“**态**”是指比常人更“**大一点的心**”，心有多大，舞台就有多大。



- **工作状态**



工作状态是一个过程，但是它直接决定了工作的成效，从被动到主动，从不熟悉到熟悉，从适应到创新.....工作状态是逐步进入的，这也是每一个职场新人的必经之路。

## **2.1.1 学习态度和就业观念**

# 1、学习态度

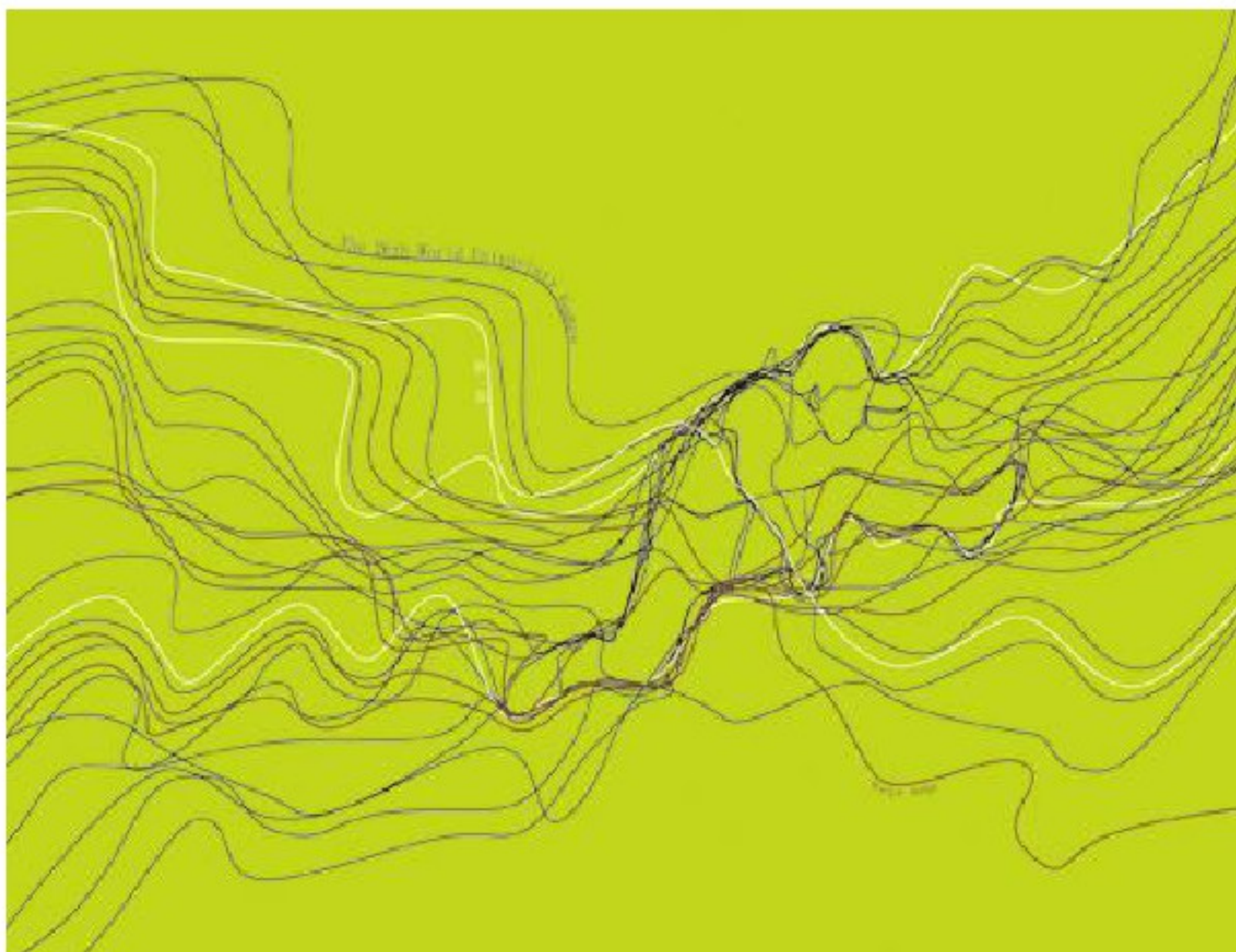
- “我要学” 而不是 “要我学”



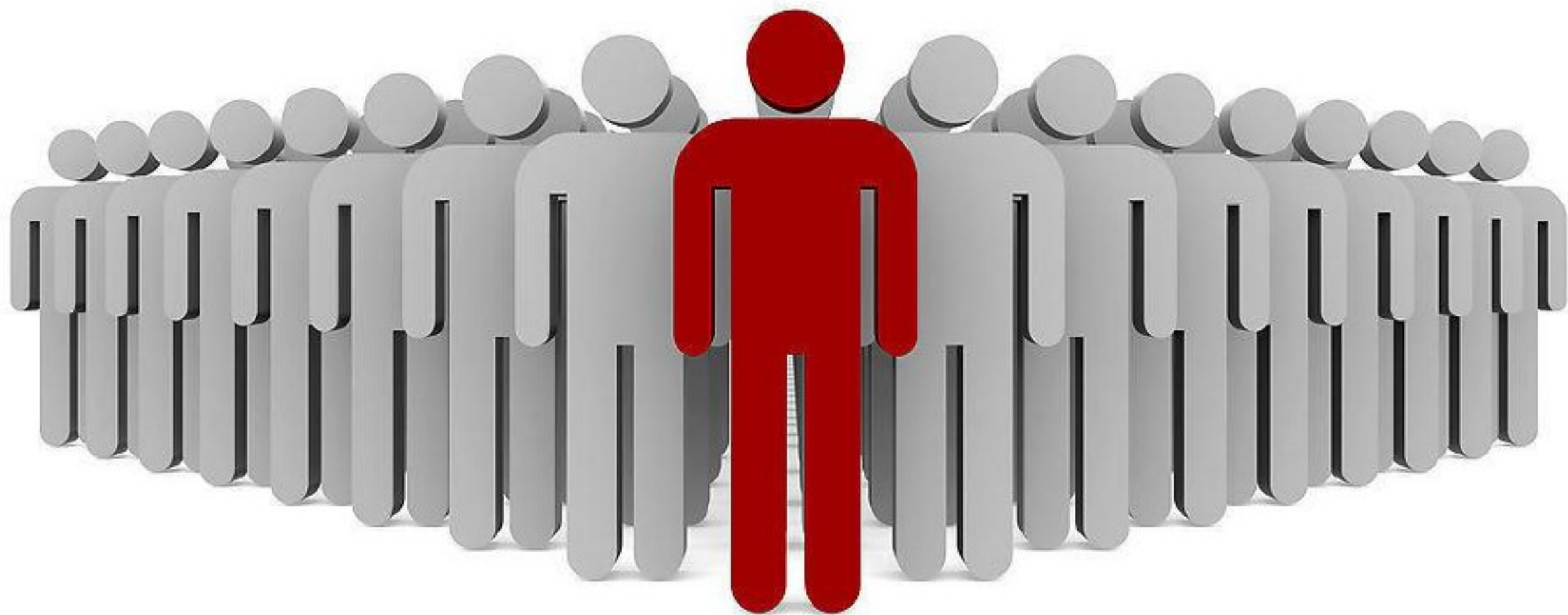


## 2.就业观念

- 随着市场的成熟和细分，网络零售的就业需求出现了很大的缺口。



## 2.1.2 岗位工作与团队合作



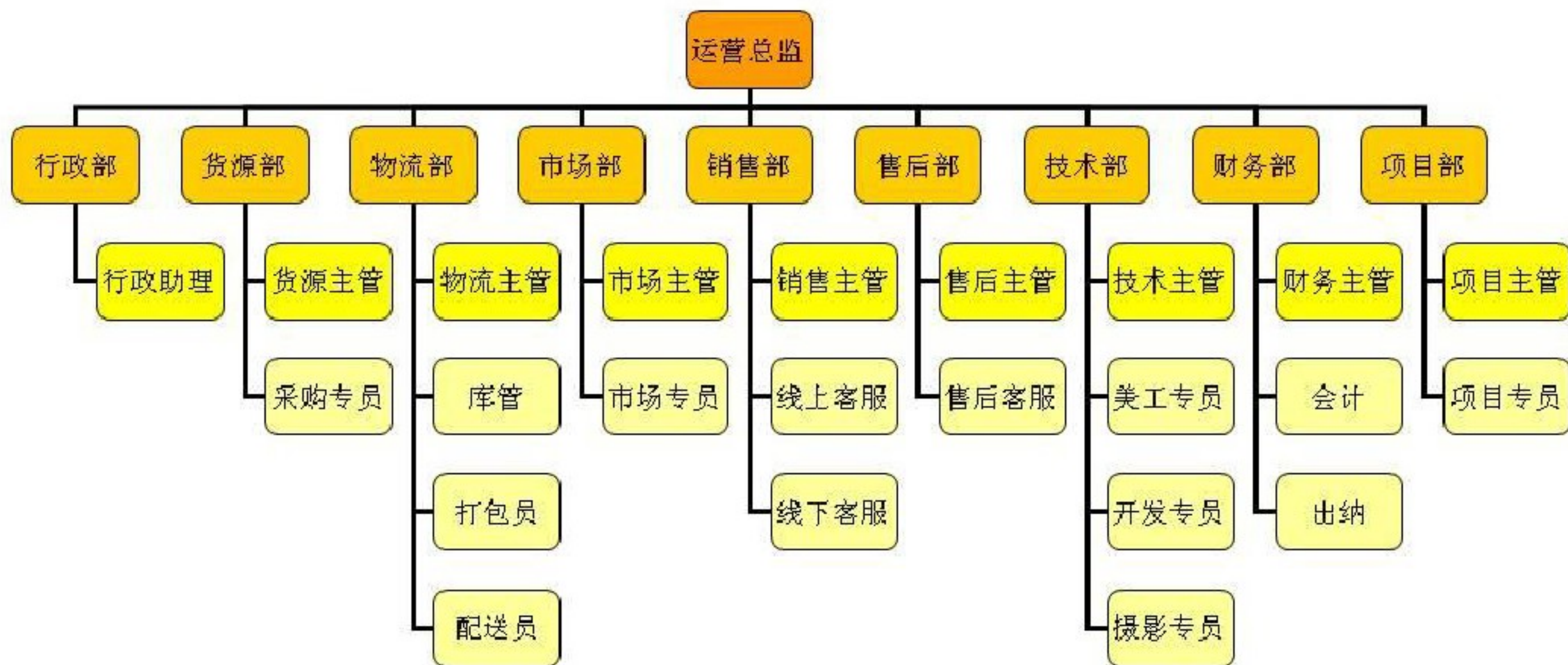
## 2.1.2 岗位工作与团队配合

售前

售中

售后





【网络零售企业岗位设置】

# 小结

- **2.1 从业心态与工作状态**
- **2.1.1 学习态度和就业观念**
- **2.1.2 岗位工作与团队配合**



## 第2章 职前准备

### **2.2 了解网络零售平台**

# 了解网络零售平台





## 2.2.1 淘宝首页

## 淘宝新首页

您好, 天生爱客! [退出] 站内信

我的淘宝 购物车 收藏夹 社区 帮助

# 淘宝网

宝贝

淘宝商城

店铺

拍卖

全球购

打听

输入您想搜索的宝贝

H

搜索

高级搜索  
使用帮助

淘宝商城

淘宝电器城

淘资讯

高清影院

机票酒店

彩票

淘江湖

试衣间

网游

看网购

手机淘宝

更多

SEIMEE 蜂抢 至 Q 润唇膏

新鲜 1 元 市场价 35 only today

B

淘宝商城精选 淘品牌冬季必败品 全场包邮 新年精品购第二件5折

经典酷炫酷镜 OFFICE 人必备

天下淘宝 21点大秒杀

Nike Kappa 波司登

D

等待您付款(0)

等待您评价(7)

等待您确认收货(4)

进 我的淘宝 查看更多

公告

规则

安全保障

阿里发布09社会责任报告·抢千元红包·免费拿!

开年第一单就在上海买别墅·"芙蓉姐姐"也在淘宝开店

A

精彩活动

创意极品

特价宝贝

2010'迎新换装 价格全面下杀 50%

SALE

美食盛典

必读! 年度图书畅销榜TOP10!

卖的超火爆的冬季女装, 全场4折

猎豹? 年机票? 提前订淘宝最便宜

淘宝放大片, 比《蜗居》还好看?

零食Top100

2010年全球新款时尚毛衣大搜查!

C

所有类目

店铺街 淘1站 刷卡打折 货到付款

促销

全球购

礼品

创意站

跳蚤街

虚拟

充值卡 移动 联通 电信

IP卡 网络电话 skype 手机号码

数码

手机 NOKIA 三星 索爱 Dopod

笔记本 上网本 IBM 苹果 联想

配件 3G上网 电池 摄像头 U盘

网游 魔兽 梦幻西游 蜀门 QQ

游戏币 DNF 梦幻西游 永恒之塔

国货手机 双卡双待 智能 炒股

电脑 硬件 整机 LCD 网络 周边

电玩 PSP 红棉 Wii 硬盘 内存卡

彩票 大乐透 排三 双色球 足彩

机票 酒店 旅游度假线路 客栈

相机 佳能 索尼 单反 摄像机

MP4 蓝魔 昂达 IPOD 索尼

办公 墨盒 打印 投影 录音

淘资讯

淘江湖

淘帮派

高清影院

女人 男人 服饰 美容 居家 亲子 手机

[清单] 淘友网购2万装个家 晒成果!

新首页反馈



# 2.2.2 我的淘宝

根据广大卖家的意见和建议，淘宝为卖家量身打造了“卖家中心”，具体优化和调整内容，请进入查看 [查看详情](#)

我是买家

我是卖家

卖家中心

我要卖

已卖出的宝贝

发货管理

出售中的宝贝

仓库里的宝贝

查看我的店铺

管理我的店铺

橱窗推荐

买家留言/回复

商家管理后台 新

软件产品/服务订购

活动报名

消费者保障服务

卖家助手

我要推广

天生骇客 江苏苏州

店铺名称: 【HOT】外贸服饰疯狂冲四冠，购物买就送，满50包邮，库存清仓

恢复默认首页

查看买家信息

店铺动态评分

宝贝与描述相符: ★★★★★ 4.7

卖家的服务态度: ★★★★★ 4.8

卖家发货的速度: ★★★★★ 4.8

会员积累信用

卖家信用: 79502

卖家经营报告查询

上次登录: 2010年01月12日 12:43 (不是您登录的? [请点击这里](#))

您有封新邮件, [请点击此处查看](#)。

支付宝专区

我的支付宝账户: tim.cm@163.com [账户充值](#) [我的余额](#)

交易管理

账户管理

手机服务

常见问题

订单提醒

已卖出订单 总数(2763) 待发货订单(2) 退款中订单(1)

需评价订单(29)

宝贝提醒

宝贝管理 出售中的宝贝(255) 等待上架的宝贝(20)

卖家通知

- 2010年眼镜类目实力卖家招募
- 为什么你总是缺钱花? 改改吧
- 优酷5折优惠, 抢!
- 皇冠店主的经验分享。
- 淘宝直通车优化月专题一
- 淘宝掌柜必学的赚钱项目

我有话说

用的满意么? 有话您直说!



2.2.2 淘江湖

聚朋友，享生活

淘江湖

言外之意，你听懂了么？

喜欢就把我带走

亲爱的，你喜欢什么花？

我喜欢有钱花AND随便花

我的交易

我的江湖

帐号管理

个人中心

我的主页

好友 + 邀请

设置

地图

消息

相册

叽歪

投票

好友印象

礼物

分享

淘帮派

帮我挑

淘心得

打听

收藏

钱庄

新鲜事

与我有关

好友动向

周边动向

我和好友的动向

愚翁又在淘农场大赚了一笔，想去赚钱吗?? 16分钟前

11.9 全国消防日

了解119个常识 可获得 10 淘金币 任务箱子

谁来看过我

今天: 0 历史: 469

我是...

丛雷

付建伟

SXQ...

张耀祖

闫学振

互动应用

就等你了

拼图片，领玩偶!



## 2.2.4 淘帮派

诚信防骗居

全亚洲最大的安全、防骗论坛，积极维护消费者合法权益！  
拒绝灌水、广告帖，如有发现一律删除

诚信防骗居

首页 | 讨论区 | 成员

公告:

【公示】11.1-3日共查封1619家炒作店铺！

“真假官方网址”和“真假客服电话识别系统”上线远离被骗！

(第三批处罚名单)关于滥发阿里旺旺消息行为的处罚结果通告

诚信防骗居帮规——发帖必看 诚信防骗居申请精华帖子报道处！

严禁发广告、禁止随意公布会员ID，违规一律删除

所有帖子

精华

发表新帖

全部主题 | 官方公告 | 经典案例 | 骗术曝光 | 账户密码安全 | 虚拟商品防骗 | 支付宝防骗 | 诚信故事秀 | 真假商品辨别 | 投诉|纠纷|建议 | 新人求助专区 | 网店经验谈 | 骗子曝光台 | 新人学堂 | 谈好评差评 | 闲聊灌水 | 退款|退货|换货 | 物流|售后|还价 | 成功故事分享 | 不良信息举报 | 消费口碑榜 | 禁售知识及规则 | 禁售品举报 | 反欺诈志愿者联盟 | 不合格产品曝光 | 防骗技巧 | 警钟长鸣 | 诚信自查专版 | 分享购物心得 |

标题

发表

回复/阅读

最后回复

满! 本帮成员已满

诚信防骗居

标签：发广告者拉黑!淘宝网唯一客服电话0571-88157858  
帮派级别：会  
帮派类型：公开  
帮派积分：106155  
会长：自由的鹰2008  
帮派时间：2009-06-07  
成员数：10000

自由的鹰2008





# 2.5 支付宝



[登录](#) - [注册](#) | [哇！支付宝](#) | [安全策略](#) | [手机支付](#) | [商家服务](#) | [帮助中心](#)

## 拥有支付宝 网上购物更轻松安全！

选择商品 > 付款到支付宝 > 买家确认收货 > 支付宝付款给卖家 > 交易完成

[立即使用](#)

[查看商户大全](#)



● 轻松网购

○ 生活支付

○ 多种支付方式

### 公司动态

- 淘宝网结盟湖南卫视
- 雅虎电子杂志出炉，火爆订阅中
- 2300亿元网货西进
- 宁波地区开通公共事业缴费
- 支付宝5周年日交易额突破12亿

支付生活

哇！支付宝

现在可尝试以下功能，轻松解决您生活中的支付问题：

- 我要付款
- 我要收款
- 担保交易收款

- 水电煤缴费
- 信用卡还款
- 通讯费

- AA收款
- 送礼金
- 交房租

我的账户  
交易管理  
安全中心



### 用户登录

账户名（Email地址或手机号）

登录密码：

[登录](#)

[忘记密码？](#)

已有 **65** 家机构与支付宝深入合作



超过 **46万** 家商户选择支付宝服务 [我也要加入](#)

淘宝网

JAMY

Qingme

ihush.com

the9 第九城市

[账户激活](#) - [网络消费券指南](#)

商户签约：0571-26885188



## 2.2.6 注册及认证

1. 填写会员信息

2. 通过邮件确认

电子邮箱:



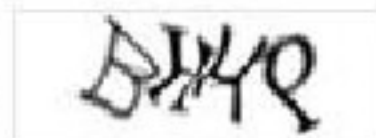
请输入您常用的邮箱，方便日后找回密码。  
没有电子邮箱？推荐使用 [雅虎邮箱](#)、[网易邮箱](#)。

会员名:

登录密码:

确认密码:

验证码:



[看不清？换一张](#)

☒ 用该邮箱创建支付宝账户

同意以下协议，提交注册



## 2.2.7 注册成为会员

享受淘宝网免费网上交易乐趣，并且在超人气的社区尽情交流您的网上购物经验，您需要先注册成为淘宝的会员，具体的步骤如下：



注册在线动画演示：[如何注册淘宝](#) [如何注册支付宝](#)

注册成为淘宝的会员后，您如果想开一家属于自己的小店，那么您就需要通过支付宝的认证。

通过实名认证，您将获得 （支付宝个人认证图标），（支付宝商家认证图标），它会在您的信用评价中的用户名旁边显示。这个图标对于买家和卖家来说都是附加的安全标记。

### 个人认证流程：



### 商家认证流程：







谢谢！

## 第2章 职前准备

### **2.3 网络零售平台规则**

## **2.3 网络零售平台规则**

**2.3.1 淘宝网的交易流程**

**2.3.2 淘宝网注册规则**

**2.3.3 支付宝与淘宝账户的绑定规则**

**2.3.4 关于商品发布方面的规则**

**2.3.5 橱窗推荐位规则**

**2.3.6 店铺状态规则**

**2.3.7 店铺名及店铺其他信息规则**

**2.3.8 淘宝网用户行为管理规则**

**2.3.9 淘宝网评价规则**

**2.3.10 信用炒作和侵犯他人知识产权的处罚规则**

**2.3.11 阿里旺旺使用规则**

**2.3.12 社区发帖规则**

**2.3.13 投诉与举报规则**

**2.3.14 支付宝交易纠纷处理规则**

## 2.3.1 淘宝网的交易流程



## 2.3.1 淘宝网的交易流程







## 2.3.2 淘宝网注册规则



### 手机号码注册 (免费)

 支持手机号登录 (不会被公开)

 该手机号还能登录支付宝

 用手机找回密码更方便

▶ 点击进入

(港澳台用户不支持手机注册)



### 邮箱注册

 支持邮箱登录淘宝

 该邮箱还能登录支付宝

▶ 点击进入

## 2.3.3 支付宝与淘宝账户的绑定规则



### 部分规则：

- 1、支付宝账户和淘宝账户只能进行一对一的绑定。
- 2、一个身份证可以对多个支付宝账户进行认证，但是由相同身份证认证的支付宝账户只能选择其中一个与淘宝ID进行一对一的绑定。

**淘宝网的帮助中心首页→淘宝规则→网站基础→注册里面有详细的说明。**

## 2.3.4 关于商品发布方面的规则

您好, [退出] 站内信(1)

我要买

我要卖

淘宝网

宝贝

 **提醒：** 自然季度内违规发布商品10件，将被限制发布及编辑商品2天！请您在发布前详细了解商品发布规则。



无底价起拍让买家竞价购买。

拍卖



## 2.3.5 橱窗推荐位规则

出售中的宝贝		橱窗推荐宝贝		优质宝贝排行					
推荐状态		宝贝名称		数量	剩余时间	当前价(原价)	出价次数	修改设置	
<input type="checkbox"/> 全选									
<input type="checkbox"/>		09新款★日单★超柔软羊角扣鹿皮绒羊羔绒 马甲 一口价		5	6天22时36分	100.00元	0	编辑宝贝	
<input type="checkbox"/>		【冲4冠】外贸★NAGARCBORHI★2724运 动舒适凉鞋 三边搭扣 一口价		24	6天22时36分	25.00元	0	编辑宝贝	
<input type="checkbox"/>	推荐		【冲4冠】外贸★GARAGE★1500工字混搭 短款轻薄打底背心 一口价	716	6天22时16分	9.00元 9.00元	11	编辑宝贝	
<input type="checkbox"/>		★ADIDAS★ 瑕疵超强透气圆领两粒扣男士T 恤 红色 一口价		21	6天22时16分	20.00元	0	编辑宝贝	
<input type="checkbox"/> 全选									
橱窗推荐		取消推荐		删除		下架		设置运费	
						设置促销		爱心捐赠	
共有345条记录   1 2 3 ... 18 下一页▶ 到第 <input type="text"/> 页 确定									

备注：目前系统允许您最多拥有55件橱窗宝贝，您当前已经橱窗推荐了53件宝贝！[点击这里查看 推荐规则!](#)  
加入消保，立增5个推荐位，详情请点击 [http://my.taobao.com/mytaobao/prepay/prepay\\_apply.htm](http://my.taobao.com/mytaobao/prepay/prepay_apply.htm)

## 2.3.6 店铺状态规则

本规则规定了店铺创建的条件和店铺释放的情况。



### 常见问题

- 1、店铺之前由于连续五周少于10件被关闭。但现在宝贝数量恢复到10件或以上店铺仍然没有恢复开店状态？
- 2、我的店铺已经被“暂时隐藏”了但还未屏蔽此时添加宝贝可以恢复店铺么？
- 3、什么样情况下我的店铺会被屏蔽？

**淘宝网的帮助中心首页→淘宝规则→商品交易→交易工具里面有详细的说明。**



## 2.3.7 店铺名及店铺其他信息规则

本规则对于店铺的名称以及店铺中其他信息的展现进行了规范和限制。

首页

基本设置 (4)

宝贝管理 (2)

营销推广 (1)

店



更换店标

店铺名

【HOT】外贸服饰疯狂冲

店铺类别

女装/流行女装

人气类目

女装/女士精品

什么是人气类目？

店铺简介

外贸服饰 加拿大女装 ★

### 部分规则：

- 1.未经淘宝许可，店标、店名、店铺公告及“个人介绍”页面禁止使用含有“淘宝网特许”、“淘宝授权”等含义的字词。
- 2.店标、店名、店铺公告及“个人介绍”页面中禁止使用带有种族歧视、淫秽和不健康信息的词汇及语言。

淘宝网的帮助中心首页→淘宝规则→商品交易→交易工具里面有详细的说明。



## 2.3.8 淘宝网用户行为管理规则

- 所有淘宝网用户可以在淘宝网发布商品，交流沟通，但是不能违反淘宝网用户行为管理规则（非商城），如果违反规则，淘宝将根据此规则处罚措施对该用户进行处罚。

序列	违规行为类别	违规等级	举例说明	处罚措施	计分	最高违规次数
1	发布违法、违规信息	一级	1) 危害国家安全，破坏社会稳定，危害他人人身安全，国家法律明令禁售信息。包括但不限于反动信息、黄赌毒信息。 2) 其他信息：中奖信息、色情信息	1) 永久封号 2) 限制登录阿里旺旺	---	---
		二级	1) 发布国家严格管控、社会危害程度较大、影响社会秩序的违禁信息。包括但不限于管制刀具信息、低俗信息等。	1) 下架所有商品信息 2) 限制发布商品信息（7天） 3) 限制登陆阿里旺旺（7天） 4) 限制发送站内信（7天） 5) 公示处罚（警告）7天 6) 关闭店铺（7天）	6	4次 （4次即永久封号）
		三级	1) 用户通过社区、阿里旺旺、站内信等渠道，宣传店铺、在线销售的商品、淘宝网外商品信息，初次警告后仍不改正者。	1) 限制发布商品信息（7天） 2) 公示处罚（警告）7天	2	不计次数
		四级	1) 用户通过社区、阿里旺旺、站内信等渠道，宣传店铺、在线销售的商品、淘宝网外商品信息。	1) 公示处罚（警告）30天	1	不计次数

淘宝网的帮助中心首页→淘宝规则→行为管理→行为处理里面有详细的说明。



# 2.3.9 淘宝网评价规则

4分-10分	♥
11分-40分	♥♥
41分-90分	♥♥♥
91分-150分	♥♥♥♥
151分-250分	♥♥♥♥♥
251分-500分	💎
501分-1000分	💎💎
1001分-2000分	💎💎💎
2001分-5000分	💎💎💎💎
5001分-10000分	💎💎💎💎💎
10001分-20000分	👑
20001分-50000分	👑👑
50001分-100000分	👑👑👑
100001分-200000分	👑👑👑👑
200001分-500000分	👑👑👑👑👑
500001分-1000000分	👑
1000001分-2000000分	👑👑
2000001分-5000000分	👑👑👑
5000001分-10000000分	👑👑👑👑
10000001分以上	👑👑👑👑👑

卖家信用

4分-10分	♥
11分-40分	♥♥
41分-90分	♥♥♥
91分-150分	♥♥♥♥
151分-250分	♥♥♥♥♥
251分-500分	💎
501分-1000分	💎💎
1001分-2000分	💎💎💎
2001分-5000分	💎💎💎💎
5001分-10000分	💎💎💎💎💎
10001分-20000分	👑
20001分-50000分	👑👑
50001分-100000分	👑👑👑
100001分-200000分	👑👑👑👑
200001分-500000分	👑👑👑👑👑
500001分-1000000分	👑
1000001分-2000000分	👑👑
2000001分-5000000分	👑👑👑
5000001分-10000000分	👑👑👑👑
10000001分以上	👑👑👑👑👑

买家信用

# 2.3.9 淘宝网评价规则

首页

信用评价

每日秒杀

购物有礼

库存5折区

汇款请进

新手请进

淘宝讲师店铺联盟

个人信息

会员名：

阿里旺旺：和我联系

地址：江苏 苏州

开店时间：2004-08-19

认证信息：

卖家累积信用：79502

虚拟商品交易：0%

实物商品交易：100%

买家累积信用：515

店铺评分是怎么打分的，有没有...

淘宝网评价规则

评价如何修改和删除

“炒作信用”如何处罚

被差评怎么办？

卖家信息

店铺保障服务：

该店铺已加入消费者保障服务

卖家承诺：如实描述 7天退换

店铺动态评分：

宝贝与描述相符

★★★★★ 4.7分（4796人打分）

卖家的服务态度

★★★★★ 4.8分（4713人打分）

卖家发货的速度

★★★★★ 4.8分（4696人打分）

1分 非常不满

2分 不满意



## 2.3.10 信用炒作和侵犯他人知识产权的处罚规则

通告：该用户已经被查封！

哇孔

来自：保密 性别：保密

注册时间：2008-05-17

上次登录：2009-02-13

卖家：1

买家：0

认证：

通告：该用户已经被查封！

借我

来自：保密 性别：保密

注册时间：2009-02-06

上次登录：2009-02-15

卖家：2

买家：0

认证：

   
空间 喜好

通告：该用户已经被查封！

来自：深圳 性别：保密

注册时间：2007-07-03

上次登录：2009-03-07

卖家：3

买家：2

认证： 

# 信誉炒作商品实例

奉献爱心，精美壁纸0.01元捐到爱心基金！请留下QQ或邮箱以便发货

一口价：**0.01** 元  
运 费：卖家承担运费

宝贝详情

0.1元1粒15g 满28元38元可拍 限拍1件

一口价：**0.10** 元

运费专拍

一口价：**0.10** 元  
运 费：卖家承担运费

我要买： 件 (库存9999件)

立即购买



算卦 算命 起名 测名 风水 星座 解梦 生肖配对 黄历查询

一口价：**2.00** 元  
运 费：卖家承担运费

方便1元拍

一口价：**1.00** 元  
运 费：卖家承担运费

恒之塔

电信区 众神之域 天族 游戏币

一口价：**0.01** 元  
运 费：卖家承担运费

我要买： 件 (库存999999件)

立即购买



# 炒作信用店外黑规则

[首页](#)[信用评价](#)[每日秒杀](#)[购物有礼](#)[库存5折区](#)[汇款请进](#)[新手请进](#)[淘宝讲师店铺联盟](#)

## 个人信息

会员名：

阿里旺旺： [和我联系](#)

地址：江苏 苏州

开店时间：2004-08-19

认证信息： 

▶ 卖家累积信用：79502



虚拟商品交易：0%

实物商品交易：100%

▶ 买家累积信用：515 

▶ [店铺评分是怎么打分的，有没有...](#)

▶ [淘宝网评价规则](#)

▶ [评价如何修改和删除](#)

▶ [“炒作信用”如何处罚](#)

▶ [被差评怎么办？](#)

## 卖家信息

### 店铺保障服务：



该店铺已加入[消费者保障服务](#)

卖家承诺： 如实描述  7天退换

### 店铺动态评分：

宝贝与描述相符

★★★★★ 4.7分 (4796人打分)

卖家的服务态度

★★★★★ 4.8分 (4713人打分)

卖家发货的速度

★★★★★ 4.8分 (4696人打分)

1分  
非常不满

2分  
不满意



# 侵权行为处罚规则

违规行为类别	违规等级	举例说明	处罚措施	记分	最高违反次数
侵犯他人知识产权	一级	商标侵权、专利侵权等	1) 限制发布商品14天 2) 下架所有商品信息 3) 公示处罚（警告）14天	6	不计次数
	二级	图片发布侵权	1) 限制发布商品7天 2) 下架所有商品信息 3) 公示处罚（警告）7天	4	不计次数

帮助中心首页→淘宝规则→行为管理→行为处理里面有详细的说明



## 2.3.11阿里旺旺使用规则

所有用户可以通过淘宝网提供的信息沟通渠道进行信息发布或交流沟通，但是不得通过此渠道发布违法、违规信息。

帮助中心 | 返回阿里软件首页

我是阿里软件用户

下载阿里旺旺 功能介绍 软件服务平台 旺旺群 安全中心

窗帘幽梦旗舰店

会员积累信用

卖家信用：1693

买家信用：28

卖家好评率：99.59%

买家好评率：100.0%

永久封杀

张爱瑞宁 警告后发布次数：24376

会员积累信用

卖家信用：1693

买家信用：28

卖家好评率：99.59%

买家好评率：100%

魅秋时装

会员积累信用

卖家信用：4744

买家信用：67

卖家好评率：99.17%

买家好评率：100.0%

永久封杀

魅秋时装 警告后发布次数：246610

会员积累信用

卖家信用：4744

买家信用：67

卖家好评率：99.17%

买家好评率：100%

deargirl

会员积累信用

卖家信用：2913

买家信用：446

卖家好评率：99.79%

买家好评率：100.0%

永久封杀

deargirl 警告后发布次数：44372

会员积累信用

卖家信用：2913

买家信用：446

卖家好评率：99.79%

买家好评率：100%

邦尼宝贝

会员积累信用

卖家信用：5765

买家信用：594

卖家好评率：99.76%

买家好评率：100.0%

永久封杀

邦尼宝贝 警告后发布次数：7720

会员积累信用

卖家信用：5765

买家信用：594

卖家好评率：99.76%

买家好评率：100%

帮助中心首页→淘宝规则→用户交流里面有详细的说明。



## 2.3.12社区发帖规则

淘宝网 消费者社区

淘江湖 淘心得 支付宝 交易安全

社区首页

打听

品牌库

淘心得

资讯

淘江湖

淘宝天下

帖子

帮助中心首页 > 淘宝规则 > 用户交流

搜索



### 淘宝秘笈

淘公告栏 | 诚信防骗 |  
经验畅谈 | 玩转帮派 |  
淘宝官方 | 创业先锋 |

### 江湖生活

美容化妆 | 服饰鞋帽 |  
家居装修 | 健康美食 |  
妈宝亲子 | 手机数码 |

### 武林奇事

谈天说地 | 娱乐明星 |  
淘色新闻 | 淘宝故事 |  
旺旺大本营 | 淘测试 |

淘宝网评价规则

阿里旺旺使用规则

社区发帖规则

社区银币规则

社区荣誉会员规则

商盟管理规则

社区会员等级规则

### 经验畅谈

1件爆版，新店22天销售2万  
宝1年，我在上海买套别墅  
开始2月1皇冠 月销过百万！  
1件宝贝竟能上4钻，真厉害！

美女：亏损2.5万到1周入2.5万  
妻工作室 21岁月入4万买车  
E快递老板，谈谈快递的内情！  
10元创业，芙蓉姐姐淘宝开店

新年疯抢

淘江湖限量版玩偶

万元大奖参与就送

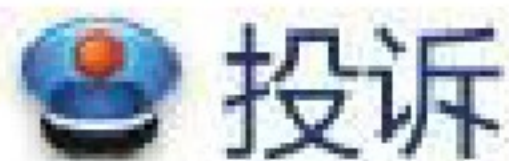
1

2

3



## 2.3.13投诉与举报规则



买卖双方<sup>1</sup>在交易环节中用于检举对方违规行为、协助解决交易纠纷的一种途径。

### 我的投诉

	处理中	已结束	操作
我收到的投诉	0	0	<a href="#">查看</a>
我作出的投诉	0	0	<a href="#">查看</a>
我的物流投诉	0	0	<a href="#">查看</a>

**帮助中心首页→淘宝规则→行为管理→行为监督里面有详细的说明。**

## 2.3.13投诉与举报规则

### 举报

与被举报人无实际交易产生，但发现其在淘宝网上有违规情况，可以通过举报途径告知淘宝，举报为匿名。

#### 我的举报

	处理中	已结束	操作
我收到的举报	0	0	<a href="#">查看</a>
我作出的举报	8	107	<a href="#">查看</a>

帮助中心首页→淘宝规则→行为管理→行为监督里面有详细的说明。

## 2.3.14 支付宝交易纠纷处理规则



[帮助中心](#) > [支付宝交易](#) > [交易规则](#)

[交易规则](#)

[交易问题](#)

[交易流程](#)

[交易退款](#)

[交易付款](#)

[支付宝服务收费](#)

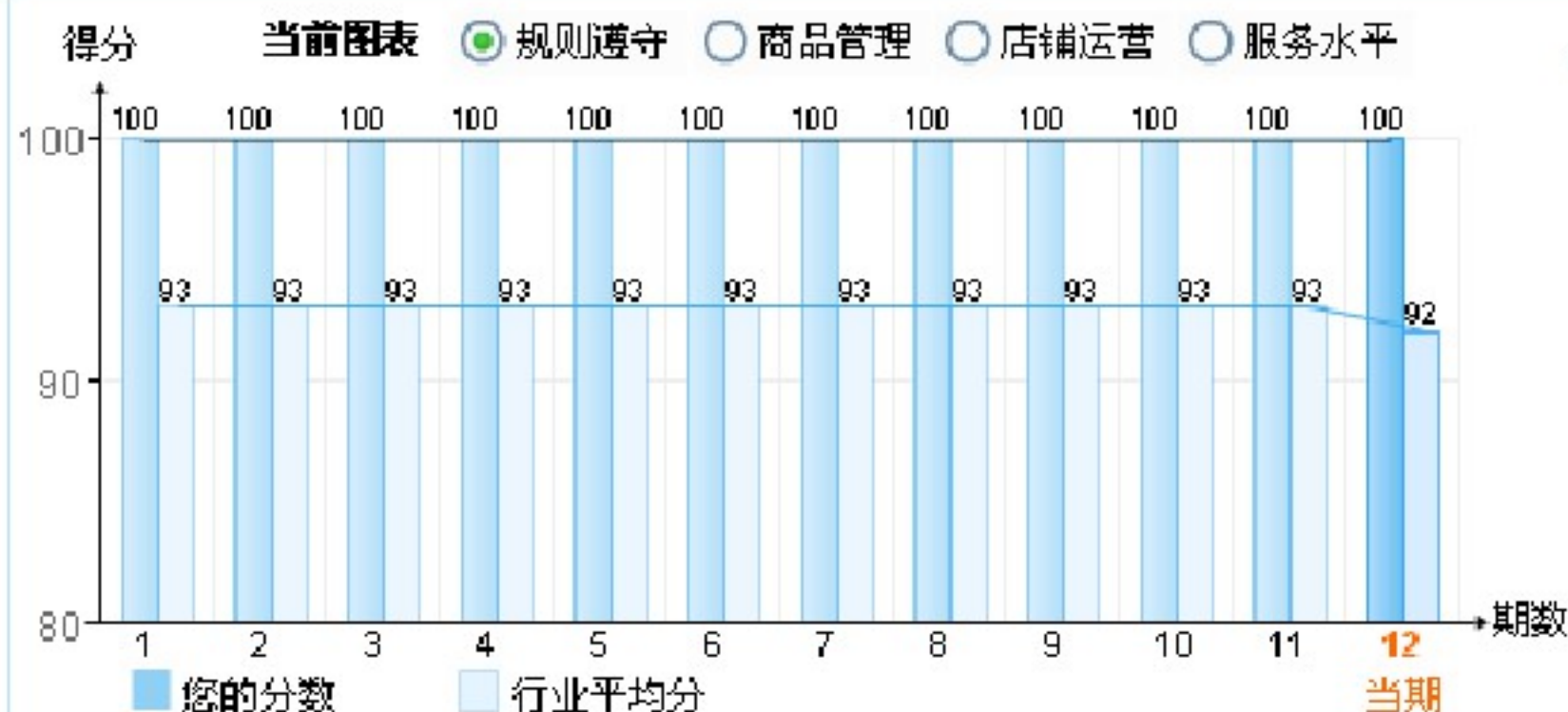
[交易收款](#)

[常见问题](#)

上述规则在支付宝的帮助中心首页→交易规则→争议处理规则里面有详细的说明，但只适用于中华人民共和国国内交易出现的交易纠纷，涉及到国际交易纠纷的，则需要另案处理。



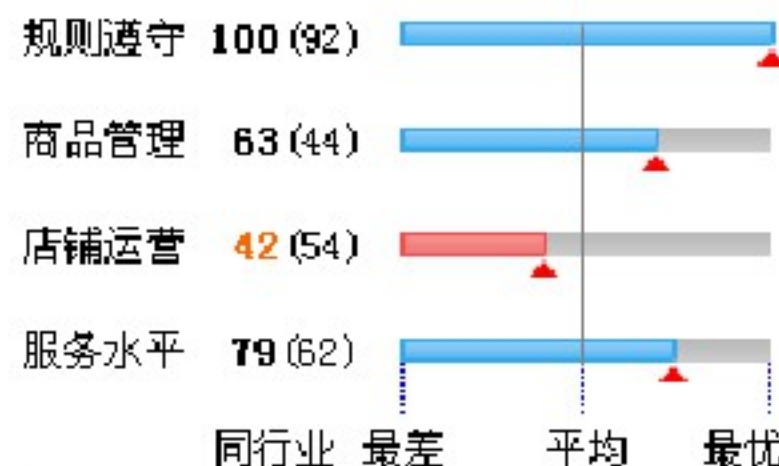
卖家经营报告正在进行新老版本切换，期间可能临时会有数据异常，敬请谅解！



第12期 (当期)

2010/01/02

各维度同行业排名



图示说明 ?

### 规则遵守得分

您当前级别：**优秀**，得分：**100.0**，您所在的行业的平均分为：**92.5**，您所在的行业为：**服饰鞋包**

• 恭喜！您很好的遵守了淘宝的规则。管理有条理，买卖更便利，要继续保持哦！

- 规则不仅使我们生活的社会变得更趋于合理，而且，还是管理者在出发违规行为时的判断基础和衡量标准。



谢谢！