

黑猫投诉

企业使用指南

黑猫投诉 (消费者服务平台)

黑猫投诉平台是新浪旗下消费者服务平台，通过黑猫投诉，消费者和企业能够及时沟通消费过程中出现的各种纠纷。依靠海量的企业库及极具影响力的各领域专家，消费者的诉求可以得到快速反馈和专业指导，提升消费体验；通过标准化的产品机制，企业可以快速定位消费者问题，提升品牌售后水平及用户口碑。



Part 1 操作指南



如何登陆平台



黑猫投诉官网: <https://tousu.sina.com.cn/>



如何回复投诉

进入商家主页，即可看到全部投诉并回复，可按不同状态（处理中、已补充等）查看处理



点击回复

点击提交

首页 > 投诉详情 > 回复

回复

详细说明补充内容

0000/1000

隐藏内容 隐藏后仅自己、投诉平台、被投诉人可见

上传附件 请上传购买凭证、相关截图照片、投诉对话记录等有效证据；
图片最多上传30张，大小不超过5M，支持jpg；
音视频最多上传3个，视频大小不超过100M，音频大小不超过10M。

上传图片(0/30)

上传音/视频(0/3)

隐藏附件

提交

输入回复内容后点击提交，即完成回复

注：回复后页面可能有延迟，不要多次点击

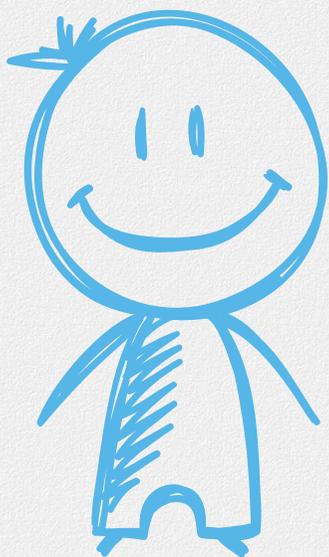
非蓝V商家如何处理投诉

- 开通微博账号
- 申请蓝V企业认证 (地址: <https://fuwu.biz.weibo.com/>)

立即申请企业认证

开启微博企业认证, 立享广告、营销、运营、数据四大特权服务。

- 邮件提供相关资料通知平台进行处理投诉账号关联
- 在黑猫投诉官网 (<https://tousu.sina.com.cn/>) 登录后自主回复



- 提供营业执照等证明资料, 并将回复内容邮件发至官方邮箱, 由黑猫平台代为公开回复。 (由于需代回复企业数量众多, 平台将尽快处理, 但无法对时效性进行承诺。)

如何快速定位纠纷问题

隐私信息区

 某某某 发起投诉 07-05 16:33:22

销账时间一拖再拖，现在直接把我删了联系不到了。



以下内容仅投诉平台、投诉人、被投诉人可见

17*****
2****932***66712

可在隐私信息区查看投诉人填写的订单编号、合同号、联系方式等信息，快速定位消费信息

投诉详情页可查询联系方式

联系方式区

首页 > 详情

让客服帮忙退款

 某某某 发布于 2019年07月05日 16:33

投诉编号: 1734*****

投诉对象: ****

投诉问题: 客服不处理,服务不到位,联系不到客服

投诉要求: 改善服务,解释

涉诉金额: 8000元

联系方式: 17***** (联系方式仅自己、投诉平台、被投诉人可见)

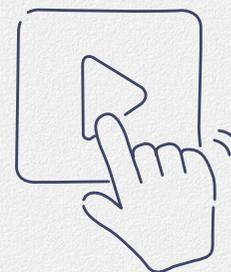
投诉进度: 处理中

👍 0 💬 0 📄 0

回复

可获取投诉人联系方式，及时沟通

Part 2 功能介绍



企业服务红黑榜

黑猫投诉企业服务“红黑榜”，综合反映了企业一段周期内在黑猫投诉平台的投诉处理解决情况，可以为广大消费者提供参考。同时也是对提供优质服务企业的褒奖，对不积极解决消费者诉求企业的曝光。

作为平台的一项产品机制，榜单实现了商家售后服务质量的全透明化，督促企业更高效解决消费者投诉。



影响因子

“有效投诉量”、“回复量+确认完成量”、“回复率”、“完成率”、“响应时间”等维度综合自动生成

时间维度

周榜：根据最近一周数据自动生成
月/季度榜：根据上一个自然月、自然季度数据自动生成

覆盖行业

购物平台、共享服务、旅游出行住宿、娱乐生活、教育培训、美妆、餐饮食品等

快速解决商家

为鼓励提供优质服务的企业，激励商家更好的处理解决消费者的投诉，平台推出“快速解决商家”机制。

影响因素：回复率、完成率、响应时间

注：不包含系统自动完成的投诉单；

当月达到标准，则下一自然月享受“快速解决商家”权益；

资格按月动态更新，实时达标情况请登录平台并参见商家主页

权益

不在黑猫投诉首页展示

注：投诉单通过审核后8小时内暂不公开在黑猫投诉首页展示，商家如在8小时内回复，则7天内暂不在黑猫投诉首页公开展示；投诉单如在7天内解决完成，则不再公开在黑猫投诉首页展示。

如何获得

首页 > 我的投诉



黑猫投诉

手机: 186***** 修改

密码: 去微博修改

用户评价 | 服务态度

658 | 5分

处理速度 | 满意度

5分 | 5分

投诉数据统计 2019年7月

投诉量	已回复	回复率	已完成	完成率	平均响应时长
**	**	**%	**	**%	0.04小时

下月想要获得免曝光资格需同时满足以下条件：

- 整体完成率需先达到35%以上（目前**%），需再完成**单
- 本月投诉需再回复**单
- 本月投诉需再完成**单

（注：数据前一日24:00更新，已完成不包含自动完成的投诉单）

谢谢
