附件

浙江省无理由退货承诺单位体验评价表

体验员：\_\_\_\_\_\_\_电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 复核员：\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

体验店铺：\_\_\_\_\_\_\_ \_\_地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 时间:202 年 月 日开始至 月 日结束

| 维度 | 编号 | 指标 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 宣传承诺30 | 1 | 宣传气氛 | 5 | 1. 无理由退货宣传标识（海报、展板、标牌等）醒目（商店入口或收银台附近）：5分；

(2) 无理由退货宣传标识（海报、展板、标牌等）不够醒目：3分；(3)未见相关宣传标识（海报、展板、标牌等）：0分。 |  |
| 2 | 退货说明 | 15 | 1. 无理由退货相关说明明确（退货品种范围、时限、不适用项及退货条件等）：15分；
2. 无理由退货相关说明不明确或易致消费者误解：8分；
3. 仅有宣传标识，未见相关说明：0分。
 |  |
| 3 | 退货时限 | 10 | 1. 实行7天（含）无理由退货：10分；
2. 无理由退货时限低于7天：0分。
 |  |
| 退货提示20 | 4 | 情况告知 | 15 | 1. 商家知晓无理由退货商品范围、退货时限及退货条件等事项：15分；
2. 商家部分知晓无理由退货商品范围、退货时限及退货条件等事项：8分；
3. 商家不了解或者不清楚无理由退货商品范围、退货时限及退货条件等事项：0分。
 |  |
| 5 | 小票提示 | 5 | 1. 购物小票上主动提示相关退货说明及退货时效等重要信息：5分；
2. 购物小票上未显示相关信息：0分。
 |  |
| 售后服务50 | 6 | 无理由退货 | 20 | 1. 未询问理由或者通过善意方式询问理由，可直接进行退货：20分；

(2)非善意方式询问理由后，最终给予退货：10分；(3)未按承诺和说明的内容进行退货：0分。 |  |
| 7 | 退货方式 | 5 | 1. 退货方式方便便捷：5分；
2. 退货方式复杂繁琐：0分。
 |  |
| 8 | 退款方式 | 15 | 1. 通过原支付渠道进行退还，或以现金、支付宝、微信等便捷渠道退还：15分；
2. 以购物券、消费券、电子账户余额等形式退款：0分。
 |  |
| 9 | 退款时效 | 10 | 1. 24小时内退还：10分；(2)三个工作日内退还：5分；（3）超过三个工作日退款到账：0分。
 |  |
| 总分 |  |  |
| 备注 | 总分75分及以上，体验通过。 |