

2019 年全国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 5 套 B 卷）

一、 试卷名称

试卷 5-酒（B 卷）

二、 试卷背景

背景资料：

张裕集团由一个单一的葡萄酒生产经营企业发展成为了以葡萄酒酿造为主，集保健酒与中成药研制开发、粮食白酒与酒精加工、进出口贸易、包装装潢、机械加工、交通运输、玻璃制瓶、矿泉水生产等于一体的大型综合性企业集团，拥有一个控股上市公司、一个控股子公司、四个全资子公司和一个分公司。拥有职工 4000 余人，总资产 21 亿元，净资产 14.8 亿元。

张裕集团作为独家发起人，将集团下属的白兰地、葡萄酒、香槟酒、保健酒四个酒业公司及五个辅助配套公司的资产重组，折 14000 万股国家股，同时发行 8800 万股境内上市外资股（B 股），募集成立了“烟台张裕葡萄酿酒股份有限公司”，并在深圳证券交易所上市，成为中国葡萄酒行业第一家股票上市公司。2000 年 10 月股份公司又成功发行 3200 万 A 股，并于 26 日在深交所上市。

张裕产品畅销国内外。销售网络覆盖全国，在各省市设有 24 个分公司，170 多个经销处，9 个职能管理部门，建立起了以信息技术、计算机网络为平台的现代化的管理系统。公司于 1993 年获得外贸出口权，出口的主要品种有保健酒、葡萄酒、保健药品等。主要销往港澳台、东南亚、荷兰、美国、比利时、日本、韩国、巴拿马等 30 多个国家和地区。

张裕官方旗舰店是张裕集团在天猫的品牌直销店，上线已经 10 年，产品种类涵盖葡萄酒、白兰地、保健酒等，价格从几十元到几百元不等。

产品种类

一、张裕玫瑰红葡萄酒甜红葡萄酒单支

张裕玫瑰红葡萄酒系选用优良红葡萄品种，以科学方法酿造而成，色泽优美，清凉透明，果香新鲜，酒香浓郁。单支仅售 39 元。

产品参数：

产品名称	张裕玫瑰红甜红葡萄酒	类型	甜型	产品编码	03134
建议饮用	12-16 摄氏度	净含量	750ML	酒精度	11%vol
普通酒品种	优质红葡萄	产地	山东烟台		

二、张裕三星白兰地【整箱 6 支】

白兰地色泽浅金黄色，浓郁的葡萄香气、酒香、橡木桶香协调丰富。口感甘冽余味悠长，整箱售价 240 元，满 99 元包邮。

产品参数：

产品名称	张裕三星白兰地	品牌	张裕	产区	山东省烟台市
容量	700ML	酒精	38%vol	产品编码	01067
葡萄品种	白玉霓	适饮温度	15 摄氏度以下		

三、至宝（酒类）至宝 R 特质三鞭酒

酒精度为 35 度，国家秘密技术，六支套装，每支净含量 200ML，卫生部批准生产，售价 108 元。

产品参数：

产品名称	至宝 R 特质三鞭酒	产品标准号	Q/CYJ0024S	厂名	烟台中亚医药保健酒有限公司
保质期	1095 天	不适宜人群	儿童/青少年	保健功能	抗氧化
批准文号	卫食健字(1997)第 587 号	规格	200ML	主要原料	鹿产品提取物 参类提取物
注意事项	本品不能替代药品				

四、张裕解百纳干红葡萄酒双支礼盒

特选级解百纳，橡木桶贮藏 9 个月，两支礼盒装，售价仅 238 元。

产品参数：

产品名称	张裕解百纳干红葡萄酒双支礼盒	葡萄酒种类	红葡萄酒	饮酒场合	团圆小酌区
酒精度	12%-13%vol	产地	中国大陆地区	城市	烟台市
醒酒时间	15 分钟-30 分钟	品牌	张裕	系列	特选级解百纳
套装规格	品酒大师双支	采摘年份	2015-09		

店铺服务

关于商品

所有宝贝均为实物拍摄，因仓库出货速度快，不同生产批次产品在外观和颜色上可能会有略微不同，具体产品外观请以实物为准！

关于发票

张裕葡萄酒销售有限公司电子商务分公司开具的增值税普通发票现已完全转换为电子发票，不再提供纸质发票。电子发票具有比普通纸质发票更快、更方便、更环保的优势，您可以不用再等待发票邮寄的漫长过程，也可以随时随地的下载打印您的发票。

关于快递

本店发中通、韵达、EMS 快递及菜鸟物流，仓库按照收货地址选择最优快递发货，买家不可指定快递，具体快递以实际发货为准！

各家快递公司每天提货时间不固定，为尽快将您购买的宝贝发出，本店暂不接受指定快递！

售后服务

本店为张裕官方直营店铺，产品均由张裕仓库直接发出，正品保证。亲收到宝贝时如发现破损、漏液等问题请第一时间联系我们进行处理！

常见问题解答：

1.Q：您好！在吗？我要找售后！

A：亲，在的。请稍等，现在即将为您转接售后客服。

2.Q：快递都在路上8天了，什么时候到！

A：亲，非常抱歉。最近上合峰会召开，安检力度大，各地快递都出现了延迟。

3.Q：为什么回复的这么慢！

A：亲，不好意思。让您久等了。由于目前咨询量较大，请您先描述一下问题，我们会尽快为您解答。

4.Q：为什么我拍下的订单都好几天了还不发货？

A：亲，本店所售商品在付款后三天内发出，我们会尽快为您安排发货的。请您耐心等待。

5.Q：为什么我的快递一直没有物流更新？

A：亲，不好意思，给您添麻烦了！我们刚才查询了一下，您的物流信息正常，请您耐心等待一下，稍后会有新的物流状态更新！

6.Q：您好，我已经拍下了。但是我地址填错了，现在还没发货可以更改收货地址吗？

A：亲，可以的。在我发给您的核对地址对话框里可以选择修改地址。

7.Q：您好，我的快递已经发货了，但是我发现地址填错了，还可以修改吗？

A：亲，不可以的。快递已经发出已经无法修改了。您可以等到快递派送时，自行联系快递员进行收货地址的更改。

8.Q：您好，我只收到了空的葡萄酒包装盒子，盒子里没有葡萄酒，怎么办？

A：亲，请您耐心等待，我们马上和快递进行核查。如果属实，我们将立即安排给您补发。

9.Q：您好，我刚拍下的商品，不想要了。什么时候可以把钱退回来？

A: 亲, 您好。我们同意您的退款之后, 退款会按照您的支付渠道原路退回。请您耐心等待!

10.Q: 我上午下单后没来得及付款, 为什么订单自己关闭了?

A: 亲, 所有在本店销售的商品, 请在拍下后 3 小时内完成支付。逾期, 您的订单将被关闭。

11.Q: 为什么我收到的葡萄酒外包装和图片上的颜色差距那么大!

A: 产品因拍摄角度, 拍摄光线等各种客观因素造成的色差是难免的, 请顾客以实物为准。

12.Q: 我的发票抬头填错了 (个人原因), 可以重新开发票吗?

A: 亲, 可以的。直接在淘宝-我的发票, 点击修改发票, 提交申请即可。

13.Q: 您好, 你家的葡萄酒怎么有点发涩!

A: 亲, 好的葡萄酒都会有酸和涩的味道, 这种味道是葡萄酒特有的哦。

14.Q: 我刚申请退款了, 什么时候能收到退款?

A: 亲, 您购物信誉良好, 享受极速退款, 我们这边后台核查确认后, 您就能收到退款。

15.Q: 玫瑰红葡萄酒只喝了一半, 该怎么保存?

A: 亲, 建议您塞紧木塞, 放置在 12-16 摄氏度的环境下即可。建议您尽快饮用, 以免影响葡萄酒口感。

16.Q: 瓶塞太差, 开了几次就坏了怎么办?

A: 亲, 橡木塞一般都是不结实的, 建议您暂时用其它物品代替, 后面请尽量使用专门的红酒开瓶器。

17.Q: 葡萄酒的口感没有我想象中好, 感觉买的不值!

A: 亲, 您喜欢什么样的口感呢, 可以联系在线客服帮您推荐哦, 我们的产品很多, 谁也不能一下子找到合适的呢。

18.Q: 葡萄酒酒瓶完好无损, 就是包装太简陋了!

A: 亲, 感谢您对店铺的支持, 酒水运输采用的包装是统一、简单环保的德国硬纸箱哦。

19.Q: 为什么我买的价格比现在这个价格要贵不少呢?

A: 亲, 您当时购买的价格也是活动价, 只是时间过去很久了, 现在在搞降价促销, 喜欢的话, 可以继续购买呢。

20.Q: 我刚买了一周, 就降价了, 请给我退还差价!

A: 亲, 店铺经常会有聚划算活动, 以下单时页面显示的价格为准, 店铺不支持退差价

哦。

21.Q: 物流自己查询不到, 等了好几天只显示已经发货, 怎么办?

A: 亲, 商品确实已经发出去了, 已经在途中, 可能物流系统更新不及时, 请您稍等一下, 我们这边帮您核实一下。

22.Q: 为什么明明天猫下的单, 却是京东快递送来的?

A: 亲, 本店和很多家第三方快递都有合作呢, 不同地区匹配不同的快递, 打包方式也会有区别, 可以保证亲们都能以最快的速度安全收到宝贝哦。

23.Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 亲, 我店统一采用电子发票形式, 您确认收货后, 后台会自动生成, 您可以登录淘宝查看, 本店不在提供纸质发票。

24.Q: 商品主图上说买一箱葡萄酒送 275ml 小瓶酒, 怎么没有收到呢?

A: 亲, 非常抱歉, 我们的送酒活动是昨晚开始的, 您的订单不享受这个活动呢, 感谢您的支持, 期待再次光临。

25.Q: 你家的白兰地没有我在别家买的口感好?

A: 亲, 不同产品口感都是有区别的, 每个人的喜好也不同, 建议您多尝试几款, 我们是张裕厂家直营, 品质和价格都能给亲最大的保证, 放心选购。

26.Q: 你家的红葡萄酒味道好淡, 感觉像兑水了, 是不是假的?

A: 亲, 我们是张裕厂家直营, 这款干红是葡萄酿造的, 不存在任何质量问题。怀疑质量问题的话, 支持您去当地质检部门做专业的质检。放心选购, 谢谢惠顾。

27.Q: 物流有点慢, 3 月 1 号订了, 今天 4 号了才收到!

A: 亲, 让您久等了真是很抱歉哦, 我看了一下, 运输时效的话您这个地区还算是正常时间内, 我们也会不断提高和完善派送服务的, 感谢您的支持哦。

28.Q: 你好, 你家的干红葡萄酒口感为什么感觉这么差啊?

A: 我们的干红都是葡萄酿造的, 绝对不会存在加水的情况, 敬请放心。这款属于普通干红, 口感相对较淡, 想要更浓郁的, 下次可以尝试下解百纳, 或者下单前咨询下客服, 帮您推荐更适合亲口感喜好的酒尝试下哦。

29.Q: 你好, 我买了 6 瓶酒只给发了 4 瓶?

A: 由于签收时间比较长, 这边我们也及时联系派送员提供了当时的通话录音, 根据您的要求放在了菜鸟驿站代收点, 而且有视频提供当时到货时候箱子是完好的, 辛苦亲也问一下当地给您代收的站点, 是否在代收期间出现的破损呢, 如果后续再有任何问题可以再随

时咨询，给您添麻烦了，真是很抱歉。

30.Q：快递没有实时更新，怎么办？

A：亲，给您造成不便真是很抱歉，对于快递方面的问题我们都会及时反馈给相应的部门和快递，不断完善改进，争取以后给您带去更满意的购物体验哦，感谢您的支持。

31.Q：你家的包装太简单了，才用了几次就破损了？还要送人呢！

A：亲，这款红酒属于热销产品，就近发货原箱包装，破损率很低呢，但如果需要送人，请妥善保管。

32.Q：红酒快递途中碎了一瓶，已经理赔，但是影响心情！

A：亲，给您造成不便真是很抱歉哦，我们也不希望运输中出现任何异常，发货前都是仔细检查打包好的，全国运输途中有中转和碰撞能难免会造成异常，不过亲完全可以放心，我们有完善的售后服务，遇到任何异常都可以及时拍照反馈，这边我们都会积极处理的哦。

33.Q：你家产品价格波动好大呀，我最近就见过三种不一样的价格了！

A：亲，不好意思，因为不同时间店铺活动不同价格会有浮动情况，相信这个您也是理解的，您可以在活动期间多购买一些储存哦

34.Q：你家的酒味道还可以，但是不是正品呢？

A：亲，我们是张裕总部直营店店铺，正品保证，放心饮用的哦

35.Q：你家干红葡萄酒味道一般，而且怎么会有点酸味呢？

A：亲，干红属于干型红酒，酒的糖份几乎已发酵完，指每升葡萄酒中含总糖低于4克。饮用时觉不出甜味，会有酸味呢~

36.Q：你家的酒怎么感觉和饮料没什么区别呢？

A：亲，这款干红适合日常佐餐饮用，性价比高，果香浓郁，典型性强，会有微微酸涩感，度数也有12度呢，与饮料是完全不同的口感呢亲~

37.Q：终于收到红酒了，物流也太慢了！

A：亲，年货节期间比较特殊，订单较多发货速度相对慢些，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了敬请谅解，我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。

38.Q：六瓶酒当中，破了一瓶，该怎么办？

A：亲，非常抱歉，请拍照给我们，我们和物流沟通好之后，您可以选择补发，也可以申请退款。

39.Q：酒的口感不行，喝完后嘴唇有颜色，是怎么回事？

A: 亲, 我们是厂家直营, 保证品质, 放心选购。一般来讲, 葡萄酒能够着色在我们的舌头上, 说明用来酿造这款酒的葡萄成熟度好, 基本属于来自温暖地带葡萄酒或者好年份的葡萄酒, 酒质丰厚, 色泽深至几乎不透明, 表明酒精含量高, 葡萄的精华多, 丹宁和果味都重。

40.Q: 怎么没有送开瓶器呢?

A: 亲, 为了保证发货时效, 除了活动本身的赠品外, 统一没有开瓶器、手提袋等小赠品送, 请亲谅解! 本店也暂时不卖这些东西呢。

41.Q: 我看到我的快递已经到我的所在地了, 为什么还没开始配送?

A: 亲, 请不要着急。快递到了之后还需要一段时间分发到快递员手中, 请您耐心等待快递员与您联系。

42.Q: 快递让我多等了两个小时, 太让人生气了!

A: 亲, 订单较多发货速度相对慢些, 快递那边的中转和派送时间也相对较长, 让亲久等了敬请谅解, 我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。

43.Q: 我是山东买家, 为什么都4天了, 快递还没到?

A: 亲, 年货节期间比较特殊, 快递那边的中转和派送时间也相对较长, 让亲久等了。

44.Q: 酒收到了, 但是我刚发现, 价格比超市的贵!

A: 亲, 我们是厂家直营, 品质和价格都能给您最大的保证, 敬请放心选购。

45.Q: 我已经申请了退款, 退款后钱到哪里去了?

A: 亲, 退款会按照您的支付渠道原路返回的。您可以在我的订单---查看退款详情里查询到钱款动向。

46.Q: 包装盒损坏了, 送人不美观怎么办?

A: 亲, 快递派送时, 请开箱验货, 有破损请拍照留证并在快递单备注, 及时联系我们提供破损证明, 我们会第一时间为您处理。

47.Q: 包装有破损, 联系客服不理, 都耽误我送人了!

A: 亲, 购物过程中给您带来的不便深感歉意, 新的一年我们会不断提升各方面的服务质量, 期待下次给您带来更加满意的购物体验。

48.Q: 礼盒和酒水为什么分两个快递发呢, 真不方便!

A: 亲, 带礼盒的产品为了运输中产品和包装的完好, 都是需要拆礼盒打包的, 以后我们也会多注意分单号的情况, 尽量让快递到了一起派送, 还望您理解见谅哦, 感谢您的支持。

49.Q: 为什么我在线下超市买的相同品牌的酒, 口感比这个要好?

A: 亲, 这款产品是全国款的, 价格也都是公司定的, 性价比高, 价格非常稳定, 至于亲从线下购买的产品我们不清楚是不是同款, 但是跟全国版同款的此产品酒质都是一样的, 亲可以放心饮用。

50.Q: 为什么和超市的葡萄酒礼盒不大一样呢?

A: 亲, 我们店铺做的是线上销售, 具体您当地线下超市的情况可能会有不同哦, 厂家直销, 酒水保证正品, 期待您的再次光临。

三、 客户服务问题

@	买家 1		
您好! 在吗? 我要找售后!	亲, 在的。请稍等, 现在即将为您转接售后客服。	售后	1.00
快递都在路上 8 天了, 什么时候到!	亲, 非常抱歉。最近上合峰会召开, 安检力度大, 各地快递都出现了延迟。	售后	1.00
为什么我拍下的订单都好几天了还不发货?	亲, 本店所售商品在付款后三天内发出, 我们会尽快为您安排发货的。请您静心等待。	售后	1.00
您好, 我的快递已经发货了, 但是我发现地址填错了, 还可以修改吗?	亲, 不可以的。快递已经发出已经无法修改了。您可以等到快递派送时, 自行联系快递员进行收货地址的更改。	售后	1.00
@	买家 2		
您好, 我刚拍下的商品, 不想要了。什么时候可以把钱退回来?	亲, 您好。我们同意您的退款之后, 退款会按照您的支付渠道原路退回。请您耐心等待!	售后	1.00
为什么我的快递一直没有物流更新?	亲, 不好意思, 给您添麻烦了! 我们刚才查询了一下, 您的物流信息正常, 请您耐心等待一下, 稍后会有新的物流状态更新!	售后	1.00
您好, 我只收到了空的葡萄酒包装盒子, 盒子里没有葡萄酒, 怎么办?	亲, 请您耐心等待, 我们马上和快递进行核查。如果属实, 我们将立即安排给您补发。	售后	1.00
我刚申请退款了, 什么时候能收到退款?	亲, 您购物信誉良好, 享受极速退款, 我们这边后台核查确认后, 您就能收到退款。	售后	1.00
@	买家 3		

为什么我收到的葡萄酒外包装和图片上的颜色差距那么大!	产品因拍摄角度, 拍摄光线等各种客观因素造成的色差是难免的, 请顾客以实物为准。	售后	1.00
您好, 你家的葡萄酒怎么有点发涩!	亲, 好的葡萄酒都会有酸和涩的味道, 这种味道是葡萄酒特有的哦。	售后	1.00
玫瑰红葡萄酒只喝了一半, 该怎么保存?	亲, 建议您塞紧木塞, 放置在 12-16 摄氏度的环境下即可。建议您尽快饮用, 以免影响葡萄酒口感。	售后	1.00
瓶塞太差, 开了几次就坏了怎么办?	亲, 橡木塞一般都是不结实的, 建议您暂时用其它物品代替, 后面请尽量使用专门的红酒开瓶器。	售后	1.00
@	买家 4		
葡萄酒的口感没有我想象中好, 感觉买的不值!	亲, 您喜欢什么样的口感呢, 可以联系在线客服帮您推荐哦, 我们的产品很多, 谁也不能一下子找到合适的呢。	售后	1.00
葡萄酒酒瓶完好无损, 就是包装太简陋了!	亲, 感谢您对店铺的支持, 酒水运输采用的包装是统一、简单环保的德国硬纸箱哦。	售后	1.00
你家产品价格波动好大呀, 我最近就见过三种不一样的价格了!	亲, 不好意思, 因为不同时间店铺活动不同价格会有浮动的情况, 相信这个您也是理解的, 您可以在活动期间多购买一些储存哦	售后	1.00
你家的酒怎么感觉和饮料没什么区别呢?	亲, 这款干红适合日常佐餐饮用, 性价比, 果香浓郁, 典型性强, 会有微微酸涩感, 度数也有 12 度呢, 与饮料是完全不同的口感呢亲~	售后	1.00
@	买家 5		
终于收到红酒了, 物流也太慢了!	亲, 年货节期间比较特殊, 订单较多发货速度相对慢些, 快递那边的中转和派送时间也相对较长, 让亲久等了敬请谅解, 我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00
酒收到了, 但是我刚发现, 价格比超市的贵!	亲, 我们是厂家直营, 品质和价格都能给您最大的保证, 敬请放心选购。	售后	1.00
六瓶酒当中, 破了一瓶, 该怎么办?	亲, 非常抱歉, 请拍照给我们, 我们和物流沟通好之后, 您可以选择补发, 也可以申请退款。	售后	1.00
快递让我多等了两个小时, 太让人生气了!	亲, 订单较多发货速度相对慢些, 快递那边的中转和派送时间也相对较长, 让亲久等了敬请谅解, 我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00

@		买家 6		
包装盒损坏了，送人不美观怎么办？	亲，快递派送时，请开箱验货，有破损请拍照留证并在快递单备注，及时联系我们提供破损证明，我们会第一时间为您处理。	售后	1.00	
礼盒和酒水为什么分两个快递发呢，真不方便！	亲，带礼盒的产品为了运输中产品和包装的完好，都是需要拆礼盒打包的，以后我们也会多注意分单号的情况，尽量让快递到了一起派送，还望您理解见谅哦，感谢您的支持。	售后	1.00	
为什么和超市的葡萄酒礼盒不大一样呢？	亲，我们店铺做的是线上销售，具体您当地线下超市的情况可能会有不同哦，厂家直营，酒水保证正品，期待您的再次光临。	售后	1.00	
为什么我在线下超市买的相同品牌的酒，口感比这个要好？	亲，这款产品是全国款的，价格也都是公司定的，性价比高，价格非常稳定，至于亲从线下购买的产品我们不清楚是不是同款，但是跟全国版同款的此产品酒质都是一样的，亲可以放心饮用。	售后	1.00	
@		买家 7		
我看到我的快递已经到我的所在地了，为什么还没开始配送？	亲，请不要着急。快递到了之后还需要一段时间分发到快递员手中，请您耐心等待快递员与您联系。	售后	1.00	
终于收到红酒了，物流也太慢了！	亲，年货节期间比较特殊，订单较多发货速度相对慢些，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了敬请谅解，我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00	
你家干红葡萄酒味道一般，而且怎么会有点酸味呢？	亲，干红属于干型红酒，酒的糖份几乎已发酵完,指每升葡萄酒中含总糖低于 4 克。饮用时觉不出甜味,会有酸味呢~	售后	1.00	
你家的酒味道还可以，但是不是正品呢？	亲，我们是张裕总部直营店店铺，正品保证，放心饮用的哦	售后	1.00	
@		买家 8		
红酒快递途中碎了一瓶，已经理赔，但是影响心情！	亲，给您造成不便真是很抱歉哦，我们也不希望运输中出现任何异常，发货前都是仔细检查打包好的，全国运输途中有中转和碰撞难免会造成异常，不过亲完全可以放心，我们有完善的售后服务，遇到任何异常都可以及时拍照反馈，这边我们都会积极处	售后	1.00	

	理的哦。		
你家的包装太简单了，才用了几次就破损了？还要送人呢！	亲，这款红酒属于热销产品，就近发货原箱包装，破损率很低呢，但如果需要送人，请妥善保存。	售后	1.00
你好，你家的干红葡萄酒口感为什么感觉这么差啊？	我们的干红都是葡萄酿造的，绝对不会存在加水的情况，敬请放心。这款属于普通干红，口感相对较淡，想要更浓郁的，下次可以尝试下解百纳，或者下单前咨询下客服，帮您推荐更适合亲口感喜好的酒尝试下哦。	售后	1.00
商品主图上说买一箱葡萄酒送 275ml 小瓶酒，怎么没有收到呢？	亲，非常抱歉，我们的送酒活动是昨晚开始的，您的订单不享受这个活动呢，感谢您的支持，期待再次光临。	售后	1.00
@	买家 9		
你家的白兰地没有我在别家买的口感好？	亲，不同产品口感都是有区别的，每个人的喜好也不同，建议您多尝试几款，我们是张裕厂家直营，品质和价格都能给亲最大的保证，放心选购。	售后	1.00
物流有点慢，3月1号订了，今天4号了才收到！	亲，让您久等了真是很抱歉哦，我看了一下，运输时效的话您这个地区还算是正常时间内，我们也会不断提高和完善派送服务的，感谢您的支持哦。	售后	1.00
为什么我收到的葡萄酒外包装和图片上的颜色差距那么大！	产品因拍摄角度，拍摄光线等各种客观因素造成的色差是难免的，请顾客以实物为准。	售后	1.00
你家的红葡萄酒味道好淡，感觉像兑水了，是不是假的？	亲，我们是张裕厂家直营，这款干红是葡萄酿造的，不存在任何质量问题。怀疑质量问题的话，支持您去当地质检部门做专业的质检。放心选购，谢谢惠顾。	售后	1.00
@	买家 10		
为什么明明天猫下的单，却是京东快递送来的？	亲，本店和很多家第三方快递都有合作呢，不同地区匹配不同的快递，打包方式也会有区别，可以保证亲们都能以最快的速度安全收到宝贝哦。	售后	1.00
葡萄酒酒瓶完好无损，就是包装太简陋了！	亲，感谢您对店铺的支持，酒水运输采用的包装是统一、简单环保的德国硬纸箱哦。	售后	1.00
为什么我买的价格比现在这个价格要贵不少呢？	亲，您当时购买的价格也是活动价，只是时间过去很久了，现在在搞降价促销，喜欢的话，可以继续购买呢。	售后	1.00
礼盒和酒水为什么分两个快递发呢，真不方便！	亲，带礼盒的产品为了运输中产品和包装的完好，都是需要拆礼盒打包的，以后我们也会多注意分单号的情况，	售后	1.00

	尽量让快递到了一起派送，还望您理解见谅哦，感谢您的支持。		
@	买家 11		
怎么没有送开瓶器呢？	亲，为了保证发货时效，除了活动本身的赠品外，统一没有开瓶器、手提袋等小赠品送，请亲谅解！本店也暂时不卖这些东西呢。	售后	1.00
酒的口感不行，喝完后嘴唇有颜色，是怎么回事？	亲，我们是厂家直营，保证品质，放心选购。一般来讲，葡萄酒能够着色在我们的舌头上，说明用来酿造这款酒的葡萄成熟度好，基本属于来自温暖地带葡萄酒或者好年份的葡萄酒，酒质丰厚，色泽深至几乎不透明，表明酒精含量高，葡萄的精华多，丹宁和果味都重。	售后	1.00
六瓶酒当中，破了一瓶，该怎么办？	亲，非常抱歉，请拍照给我们，我们和物流沟通好之后，您可以选择补发，也可以申请退款。	售后	1.00
@	买家 12		
终于收到红酒了，物流也太慢了！	亲，年货节期间比较特殊，订单较多发货速度相对慢些，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了敬请谅解，我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00
你家的酒怎么感觉和饮料没什么区别呢？	亲，这款干红适合日常佐餐饮用，性价比高，果香浓郁，典型性强，会有微微酸涩感，度数也有 12 度呢，与饮料是完全不同的口感呢亲~	售后	1.00
你好，你家的干红葡萄酒口感为什么感觉这么差啊？	我们的干红都是葡萄酿造的，绝对不会存在加水的情况，敬请放心。这款属于普通干红，口感相对较淡，想要更浓郁的，下次可以尝试下解百纳，或者下单前咨询下客服，帮您推荐更适合亲口感喜好的酒尝试下哦。	售后	1.00
@	买家 13		
物流有点慢，3月1号订了，今天4号了才收到！	亲，让您久等了真是很抱歉哦，我看了一下，运输时效的话您这个地区还算是正常时间内，我们也会不断提高和完善派送服务的，感谢您的支持哦。	售后	1.00
你家的白兰地没有我在别家买的口感好？	亲，不同产品口感都是有区别的，每个人的喜好也不同，建议您多尝试几款，我们是张裕厂家直营，品质和价格都能给亲最大的保证，放心选购。	售后	1.00
我收到拍下的商品了，为什	亲，我店统一采用电子发票形式，您	售后	1.00

么没有发票?	确认收货后, 后台会自动生成, 您可以登录淘宝查看, 本店不在提供纸质发票。		
@	买家 14		
商品主图上说买一箱葡萄酒送 275ml 小瓶酒, 怎么没有收到呢?	亲, 非常抱歉, 我们的送酒活动是昨晚开始的, 您的订单不享受这个活动呢, 感谢您的支持, 期待再次光临。	售后	1.00
你家的红葡萄酒味道好淡, 感觉像兑水了, 是不是假的?	亲, 我们是张裕厂家直营, 这款干红是葡萄酿造的, 不存在任何质量问题。怀疑质量问题的话, 支持您去当地质检部门做专业的质检。放心选购, 谢谢惠顾。	售后	1.00
我刚买了一周, 就降价了, 请给我退还差价!	亲, 店铺经常会有聚划算活动, 以下单时页面显示的价格为准, 店铺不支持退差价哦。	售后	1.00
@	买家 15		
物流自己查询不到, 等了好几天只显示已经发货, 怎么办?	亲, 商品确实已经发出去了, 已经在途中, 可能物流系统更新不及时, 请您稍等一下, 我们这边帮您核实一下。	售后	1.00
为什么明明天猫下的单, 却是京东快递送来的?	亲, 本店和很多家第三方快递都有合作呢, 不同地区匹配不同的快递, 打包方式也会有区别, 可以保证亲们都能以最快的速度安全收到宝贝哦。	售后	1.00
我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?	亲, 我店统一采用电子发票形式, 您确认收货后, 后台会自动生成, 您可以登录淘宝查看, 本店不在提供纸质发票。	售后	1.00
@	买家 16		
你好, 我买了 6 瓶酒只给发了 4 瓶?	由于签收时间比较长, 这边我们也及时联系派送员提供了当时的通话录音, 根据您的要求放在了菜鸟驿站代收点, 而且有视频提供当时到货时候箱子是完好的, 辛苦亲也问一下当地给您代收的站点, 是否在代收期间出现的破损呢, 如果后续再有任何问题可以再随时咨询, 给您添麻烦了, 真的很抱歉。	售后	1.00
快递没有实时更新, 怎么办?	亲, 给您造成不便真是很抱歉, 对于快递方面的问题我们都会及时反馈给相应的部门和快递, 不断完善改进, 争取以后给您带去更满意的购物体验哦, 感谢您的支持。	售后	1.00

红酒快递途中碎了一瓶，已经理赔，但是影响心情！	亲，给您造成不便真是很抱歉哦，我们也不希望运输中出现任何异常，发货前都是仔细检查打包好的，全国运输途中有中转和碰撞能难免会造成异常，不过亲完全可以放心，我们有完善的售后服务，遇到任何异常都可以及时拍照反馈，这边我们都会积极处理的哦。	售后	1.00
@	买家 17		
你家产品价格波动好大呀，我最近就见过三种不一样的价格了！	亲，不好意思，因为不同时间店铺活动不同价格会有浮动的情况，相信这个您也是理解的，您可以在活动期间多购买一些储存哦	售后	1.00
你家的酒怎么感觉和饮料没什么区别呢？	亲，这款干红适合日常佐餐饮用，性价比高，果香浓郁，典型性强，会有微微酸涩感，度数也有 12 度呢，与饮料是完全不同的口感呢亲~	售后	1.00
酒的口感不行，喝完后嘴唇有颜色，是怎么回事？	亲，我们是厂家直营，保证品质，放心选购。一般来讲，葡萄酒能够着色在我们的舌头上，说明用来酿造这款酒的葡萄成熟度好，基本属于来自温暖地带葡萄酒或者好年份的葡萄酒，酒质丰厚，色泽深至几乎不透明，表明酒精含量高，葡萄的精华多，丹宁和果味都重。	售后	1.00
@	买家 18		
怎么没有送开瓶器呢？	亲，为了保证发货时效，除了活动本身的赠品外，统一没有开瓶器、手提袋等小赠品送，请亲谅解！本店也暂时不卖这些东西呢。	售后	1.00
我看到我的快递已经到我的所在地了，为什么还没开始配送？	亲，请不要着急。快递到了之后还需要一段时间分发到快递员手中，请您耐心等待快递员与您联系。	售后	1.00
快递让我多等了两个小时，太让人生气了！	亲，订单较多发货速度相对慢些，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了敬请谅解，我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00
@	买家 19		
我是山东买家，为什么都4天了，快递还没到？	亲，年货节期间比较特殊，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了。	售后	1.00
酒收到了，但是我刚发现，价格比超市的贵！	亲，我们是厂家直营，品质和价格都能给您最大的保证，敬请放心选购。	售后	1.00

我已经申请了退款，退款后钱到哪里去了？	亲，退款会按照您的支付渠道原路返回的。您可以在我的订单---查看退款详情里查询到钱款动向。	售后	1.00
@	买家 20		
包装盒损坏了，送人不美观怎么办？	亲，快递派送时，请开箱验货，有破损请拍照留证并在快递单备注，及时联系我们提供破损证明，我们会第一时间为您处理。	售后	1.00
为什么回复的这么慢！	亲，不好意思。让您久等了。由于目前咨询量较大，请您先描述一下问题，我们会尽快为您解答。	售后	1.00
为什么我买的价格比现在这个价格要贵不少呢？	亲，您当时购买的价格也是活动价，只是时间过去很久了，现在在搞降价促销，喜欢的话，可以继续购买呢。	售后	1.00
@	买家 21		
我看到我的快递已经到我的所在地了，为什么还没开始配送？	亲，请不要着急。快递到了之后还需要一段时间分发到快递员手中，请您耐心等待快递员与您联系。	售后	1.00
六瓶酒当中，破了一瓶，该怎么办？	亲，非常抱歉，请拍照给我们，我们和物流沟通好之后，您可以选择补发，也可以申请退款。	售后	1.00
酒的口感不行，喝完后嘴唇有颜色，是怎么回事？	亲，我们是厂家直营，保证品质，放心选购。一般来讲，葡萄酒能够着色在我们的舌头上，说明用来酿造这款酒的葡萄成熟度好，基本属于来自温暖地带葡萄酒或者好年份的葡萄酒，酒质丰厚，色泽深至几乎不透明，表明酒精含量高，葡萄的精华多，丹宁和果味都重。	售后	1.00
@	买家 22		
你家干红葡萄酒味道一般，而且怎么会有点酸味呢？	亲，干红属于干型红酒，酒的糖份几乎已发酵完,指每升葡萄酒中含总糖低于 4 克。饮用时觉不出甜味,会有酸味呢~	售后	1.00
你家的酒味道还可以，但是不是正品呢？	亲，我们是张裕总部直营店店铺，正品保证，放心饮用的哦	售后	1.00
你家产品价格波动好大呀，我最近就见过三种不一样的价格了！	亲，不好意思，因为不同时间店铺活动不同价格会有浮动的情况，相信这个您也是理解的，您可以在活动期间多购买一些储存哦	售后	1.00
@	买家 23		
你家的包装太简单了，才用了几次就破损了？还要送人呢！	亲，这款红酒属于热销产品，就近发货原箱包装，破损率很低呢，但如果需要送人，请妥善保管。	售后	1.00

红酒快递途中碎了一瓶，已经理赔，但是影响心情！	亲，给您造成不便真是很抱歉哦，我们也不希望运输中出现任何异常，发货前都是仔细检查打包好的，全国运输途中有中转和碰撞能难免会造成异常，不过亲完全可以放心，我们有完善的售后服务，遇到任何异常都可以及时拍照反馈，这边我们都会积极处理的哦。	售后	1.00
你好，我买了6瓶酒只给发了4瓶？	由于签收时间比较长，这边我们也及时联系派送员提供了当时的通话录音，根据您的要求放在了菜鸟驿站代收点，而且有视频提供当时到货时候箱子是完好的，辛苦亲也问一下当地给您代收的站点，是否在代收期间出现的破损呢，如果后续再有任何问题可以再随时咨询，给您添麻烦了，真是很抱歉。	售后	1.00
@	买家 24		
你好，你家的干红葡萄酒口感为什么感觉这么差啊？	我们的干红都是葡萄酿造的，绝对不会存在加水的情况，敬请放心。这款属于普通干红，口感相对较淡，想要更浓郁的，下次可以尝试下解百纳，或者下单前咨询下客服，帮您推荐更适合亲口感喜好的酒尝试下哦。	售后	1.00
商品主图上说买一箱葡萄酒送275ml小瓶酒，怎么没有收到呢？	亲，非常抱歉，我们的送酒活动是昨晚开始的，您的订单不享受这个活动呢，感谢您的支持，期待再次光临。	售后	1.00
我收到拍下的商品了，为什么没有发票？	亲，我店统一采用电子发票形式，您确认收货后，后台会自动生成，您可以登录淘宝查看，本店不在提供纸质发票。	售后	1.00
@	买家 25		
为什么我收到的葡萄酒外包装和图片上的颜色差距那么大！	产品因拍摄角度，拍摄光线等各种客观因素造成的色差是难免的，请顾客以实物为准。	售后	1.00
我的发票抬头填错了（个人原因），可以重新开发票吗？	亲，可以的。直接在淘宝-我的发票，点击修改发票，提交申请即可。	售后	1.00
玫瑰红葡萄酒只喝了一半，该怎么保存？	亲，建议您塞紧木塞，放置在12-16摄氏度的环境下即可。建议您尽快饮用，以免影响葡萄酒口感。	售后	1.00
@	买家 26		
葡萄酒的口感没有我想象中	亲，您喜欢什么样的口感呢，可以联	售后	1.00

好，感觉买的不值！	系在线客服帮您推荐哦，我们的产品很多，谁也不能一下子找到合适的呢。		
为什么我买的价格比现在这个价格要贵不少呢？	亲，您当时购买的价格也是活动价，只是时间过去很久了，现在在搞降价促销，喜欢的话，可以继续购买呢。	售后	1.00
我刚买了一周，就降价了，请给我退还差价！	亲，店铺经常会有聚划算活动，以下单时页面显示的价格为准，店铺不支持退差价哦。	售后	1.00
@		买家 27	
我收到拍下的商品了，为什么没有发票？	亲，我店统一采用电子发票形式，您确认收货后，后台会自动生成，您可以登录淘宝查看，本店不在提供纸质发票。	售后	1.00
你家的白兰地没有我在别家买的口感好？	亲，不同产品口感都是有区别的，每个人的喜好也不同，建议您多尝试几款，我们是张裕厂家直营，品质和价格都能给亲最大的保证，放心选购。	售后	1.00
你家的红葡萄酒味道好淡，感觉像兑水了，是不是假的？	亲，我们是张裕厂家直营，这款干红是葡萄酿造的，不存在任何质量问题。怀疑质量问题的话，支持您去当地质检部门做专业的质检。放心选购，谢谢惠顾。	售后	1.00
@		买家 28	
你家的包装太简单了，才用了几次就破损了？还要送人呢！	亲，这款红酒属于热销产品，就近发货原箱包装，破损率很低呢，但如果需要送人，请妥善保管。	售后	1.00
红酒快递途中碎了一瓶，已经理赔，但是影响心情！	亲，给您造成不便真是很抱歉哦，我们也不希望运输中出现任何异常，发货前都是仔细检查打包好的，全国运输途中有中转和碰撞难免会造成异常，不过亲完全可以放心，我们有完善的售后服务，遇到任何异常都可以及时拍照反馈，这边我们都会积极处理的哦。	售后	1.00
你家的酒味道还可以，但是不是正品呢？	亲，我们是张裕总部直营店店铺，正品保证，放心饮用的哦	售后	1.00
@		买家 29	
终于收到红酒了，物流也太慢了！	亲，年货节期间比较特殊，订单较多发货速度相对慢些，快递那边的中转和派送时间也相对较长，让亲久等了敬请谅解，我们更期望酒水能迅速安全的送达亲们手中哦。	售后	1.00
怎么没有送开瓶器呢？	亲，为了保证发货时效，除了活动本身的赠品外，统一没有开瓶器、手提	售后	1.00

	袋等小赠品送，请亲谅解！本店也暂时不卖这些东西呢。		
礼盒和酒水为什么分两个快递发呢，真不方便！	亲，带礼盒的产品为了运输中产品和包装的完好，都是需要拆礼盒打包的，以后我们也会多注意分单号的情况，尽量让快递到了一起派送，还望您理解见谅哦，感谢您的支持。	售后	1.00
@	买家 30		
为什么我在线下超市买的相同品牌的酒，口感比这个要好？	亲，这款产品是全国款的，价格也都是公司定的，性价比高，价格非常稳定，至于亲从线下购买的产品我们不清楚是不是同款，但是跟全国版同款的此产品酒质都是一样的，亲可以放心饮用。	售后	1.00
为什么和超市的葡萄酒礼盒不大一样呢？	亲，我们店铺做的是线上销售，具体您当地线下超市的情况可能会有不同哦，厂家直营，酒水保证正品，期待您的再次光临。	售后	1.00
商品主图上说买一箱葡萄酒送 275ml 小瓶酒，怎么没有收到呢？	亲，非常抱歉，我们的送酒活动是昨晚开始的，您的订单不享受这个活动呢，感谢您的支持，期待再次光临。	售后	1.00