

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 A 卷）

一、 试卷名称

试卷 5-酒（A 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		

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				

三、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：亲，在吗？

A：亲，在的哦。张裕官方旗舰店欢迎您的咨询！

2.Q：你家发哪些快递？

A：亲，我家支持中通、韵达、EMS 快递及菜鸟物流。其他快递暂时没有合作哦。

3.Q：为什么回复这么慢！

A：亲，不好意思。让您久等了！由于目前咨询量比较大，请先描述一下遇到的问题，这边会尽快为您解答哦。

4.Q：新疆地区免邮费吗？

A：亲，新疆地区满 99 元就可以包邮了。

5.Q：现在拍下什么时候发货？

A：亲，下午 3 点前拍下，可以当天发货；3 点后拍下，第二天发货。以快递公司上门揽货的速度为准。

6.Q：你们店铺开发票吗？

A：亲，我们支持提供电子发票，您可以随时打印自己的发票。

7.Q：（晚上 10 点）你好，你们几点下班？

A：亲，本店客服上班时间为周一至周五：8:30-23:00，周六至周日：9:00-22:00。

8.Q：你们从哪里发货？

A：亲，本店商品全部是从烟台的厂家仓库直接发货，请放心购买。

9.Q：你们官方旗舰店是正品吗？

A：亲，我们是张裕品牌直销店，官方直营，绝对是正品的。

10.Q：你们支持七天无理由退换货吗？

A：亲，根据天猫商城的规定，酒类不支持七天无理由退货哦。

11.Q：红酒和葡萄酒有什么区别？

A: 亲, 红酒只是葡萄酒的一种哦, 葡萄酒按色泽区分, 有红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒等

12.Q: 我可以指定别的快递吗?

A: 亲, 最好不要选择其它快递哦, 因为每个物流的收货时间不一样, 为了方便合作和管理, 我家支持中通、韵达、EMS 快递、菜鸟物流。

13.Q: 你们不能开纸质发票吗?

A: 亲, 我们店铺不再提供纸质发票, 电子发票比普通发票更快、更方便、更环保, 法律效力是一样的。

14.Q: 玫瑰红葡萄酒甜红葡萄酒单支酒精度是多少?

A: 亲, 只有 11%vol 哦

15.Q: 玫瑰红葡萄酒甜红葡萄酒净含量有多少?

A: 亲, 这支葡萄酒的净含量有 750ML 呢

16.Q: 买你家的酒, 什么情况下可以退货呢?

A: 亲, 酒水不属于 7 天无理由退换货商品哦, 这个在您下单时已经有很详细的标注了呢。

17.Q: 假设收到的酒水出现破损了, 怎么办?

A: 亲, 如果出现破损, 可以申请退款或者补发, 破损是由快递负责的, 请您放心。不过一般不会破损的, 我们有专业运输包装, 破损率很低的。

18.Q: 我可以把发票内容换成办公家具吗?

A: 亲, 不可以。发票内容一律只开您购买的商品明细, 不支持修改。

19.Q: 我是海南买家, 甜红葡萄酒单支包邮吗?

A: 亲, 海南买家满 99 元就可以包邮的, 店铺产品丰富, 亲可以多逛逛, 不明白的可以随时咨询客服 MM 呢。

20.Q: 我给你发链接的这款葡萄酒可以再优惠一点吗?

A: 亲, 真的无法再优惠了呢。都是官方定价, 不议价了哦。

21.Q: 哪些地区的买家满 99 元才能包邮?

A: 亲, 台湾、香港、澳门、西藏、新疆、海南等省份和地区需要满 99 元才能包邮。

22.Q: 白兰地和葡萄酒有什么区别?

A: 亲, 葡萄酒和白兰地都是由葡萄酒发酵而成, 两者最大的区别就是葡萄酒是葡萄发酵后不需要蒸馏, 酒精度数较低的酒, 而白兰地是在葡萄发酵后再经过蒸馏所得的高度数酒

品。

23.Q: 你家三星白兰地是多少度的?

A: 亲, 酒精度数是 38%vol, 请适量饮用哦

24.Q: 三星白兰地适合多少温度存放?

A: 亲, 此款白兰地的适饮温度是 15 摄氏度以下, 建议恒温保存, 尽快饮用哦

25.Q: 240 元是一瓶白兰地的价格还是一箱的价格?

A: 亲, 240 元是一箱白兰地的价格哦, 共 6 瓶。

26.Q: 这款三鞭酒酒精度数是多少?

A: 亲, 这款酒的度数是 35 度哦

27.Q: 这款三鞭酒是什么规格的?

A: 亲, 所有三鞭酒都是统一规格, 每支 200ML 的。

28.Q: 这款三鞭酒保质期是多长?

A: 亲, 这款三鞭酒的保质期为 1095 天, 建议购买后及时饮用。

29.Q: 这款三鞭酒能治疗什么疾病?

A: 亲, 这款酒只是保健酒, 不能替代药品。

30.Q: 108 元是一支三鞭酒的价格还是一套?

A: 亲, 108 元是套装价格, 每个套装包含 6 支三鞭酒, 每支净含量 200ML。

31.Q: 这支三鞭酒的主要原料是什么?

A: 亲, 该酒主要原料是鹿产品提取物、参类提取物等。

32.Q: 解百纳葡萄酒有什么特别之处?

A: 亲, 解百纳是中国葡萄酒的高端品牌, 它也是中国最早的干红葡萄酒品牌。主要使用的葡萄品种是“蛇龙珠”。

33.Q: 解百纳的醒酒时间是多久?

A: 亲, 醒酒时间大约为 15 分钟-30 分钟。

34.Q: 张裕解百纳干红葡萄酒双支礼盒还能优惠吗?

A: 亲, 我家价格都是市场统一价, 不能再优惠了哦。

35.Q: 解百纳葡萄酒的原料采摘年份是什么时候的?

A: 亲, 您咨询的这款产品, 采摘年份是 2015-09

36.Q: 这款解百纳干红葡萄酒的酒精度是多少?

A: 亲, 这款产品的酒精度是 12%-13%vol。

37.Q: 我上午就拍下商品了, 怎么还没发货?

A: 亲, 非常抱歉, 我们已经通知了快递来收货, 请您耐心, 今天一定帮你寄出。

38.Q: 葡萄酒贮藏需要注意什么?

A: 葡萄酒贮藏的理想环境为恒温 15 摄氏度左右, 适当湿度, 避免阳光直射, 采取平放或斜放, 而不要直立或者倒立放置。

39.Q: 不适合搭配葡萄酒的, 有哪些食物?

A: 亲, 芦笋、绿豆、洋葱、甘蓝、巧克力等不适合搭配葡萄酒哦。

40.Q: 我看参数里有个醒酒时间, 怎么解释?

A: 亲, 不是哦。这里的醒酒是指在开宴前一个小时让沉睡的美酒呼吸一会儿新鲜的空气, 俗称“醒酒”, 这样可以让红葡萄酒口感更加圆润。

41.Q: 白葡萄酒需要醒酒吗?

A: 亲, 白葡萄酒和起泡酒无需醒酒, 否则会失去酒香。

42.Q: 你们这款解百纳干红葡萄酒双支除了礼盒, 有礼袋吗?

A: 亲, 有的, 礼盒和礼袋是一套的。

43.Q: 买你家产品, 赠送开瓶器吗?

A: 亲, 我家商品暂时都不赠送开瓶器, 非常抱歉。

44.Q: 要是酒水破损了, 申请退款, 是全额退吗?

A: 亲, 如运输中途出现破损, 由快递承担责任, 您只需要选择拒收商品, 然后提交退款申请即可。

45.Q: 可以发顺丰快递吗?

A: 亲, 发顺丰快递需要您单独补运费差价哦。我们店支持中通、韵达、EMS 快递、菜鸟物流, 速度也很快的。

46.Q: 商品送货上门吗?

A: 亲, 本店商品合作的快递支持送货上门的。具体还要以本地快递服务规范为主哦。

47.Q: 贵州的买家, 今天下单, 快递大约几天到?

A: 亲, 从烟台到贵州, 因为路途较远, 大约需要 4-5 天呢。

48.Q: 你家店铺什么时候搞活动?

A: 亲, 我家店铺会不定期搞促销活动的, 建议您关注我家店铺, 就能及时收到我们的促销信息了。

49.Q: 解百纳使用的是那个葡萄品种?

A: 亲, 张裕解百纳都是选择上好的的蛇龙珠为主要原料的, 果香浓郁, 口感醇厚。

50.Q: 电子发票什么时候可以下载?

A: 亲, 您购买货物确认收货完成交易后, 电子发票系统联网正式开发票, 如您已经预留邮箱, 请在邮箱查看您的发票, 如果未查询到, 请及时联系客服。

三、 客户服务问题

@	买家 1		
亲, 在吗?	亲, 在的哦。张裕官方旗舰店欢迎您的咨询!	售前	1.00
你家发哪些快递?	亲, 我家支持中通、韵达、EMS 快递及菜鸟物流。其他快递暂时没有合作哦。	售前	1.00
新疆地区免邮费吗?	亲, 新疆地区满 99 元就可以包邮了。	售前	1.00
你们店铺开发票吗?	亲, 我们支持提供电子发票, 您可以随时打印自己的发票。	售前	1.00
@	买家 2		
(晚上 10 点) 你好, 你们几点下班?	亲, 本店客服上班时间为周一至周五: 8:30-23:00, 周六至周日: 9:00-22:00。	售前	1.00
你们从哪里发货?	亲, 本店商品全部是从烟台的厂家仓库直接发货, 请放心购买。	售前	1.00
你们官方旗舰店是正品吗?	亲, 我们是张裕品牌直销店, 官方直营, 绝对是正品的。	售前	1.00
你们支持七天无理由退换货吗?	亲, 根据天猫商城的规定, 酒类不支持七天无理由退换货哦。	售前	1.00
@	买家 3		
亲, 在吗?	亲, 在的哦。张裕官方旗舰店欢迎您的咨询!	售前	1.00
为什么回复这么慢!	亲, 不好意思。让您久等了! 由于目前咨询量比较大, 请先描述一下遇到的问题, 这边会尽快为您解答哦。	售前	1.00
现在拍下什么时候发货?	亲, 下午 3 点前拍下, 可以当天发货; 3 点后拍下, 第二天发货。以快递公司上门揽货的速度为准。	售前	1.00
你们不能开纸质发票吗?	亲, 我们店铺不再提供纸质发票, 电子发票比普通发票更快、更方便、更环保, 法律效力是一样的。	售前	1.00
@	买家 4		
你们官方旗舰店是正品吗?	亲, 我们是张裕品牌直销店, 官方直营, 绝对是正品的。	售前	1.00
你们支持七天无理由退换货吗?	亲, 根据天猫商城的规定, 酒类不支持七天无理由退换货哦。	售前	1.00
红酒和葡萄酒有什么区别?	亲, 红酒只是葡萄酒的一种哦, 葡萄酒按色泽区分, 有红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒等	售前	1.00
我可以指定别的快递吗?	亲, 最好不要选择其它快递哦, 因为每个物流的收货时间不一样, 为了方便合作和管理, 我家支持中通、	售前	1.00

	韵达、EMS 快递、菜鸟物流。		
@	买家 5		
买你家的酒，什么情况下可以退货呢？	亲，酒水不属于 7 天无理由退换货商品哦，这个在您下单时已经有很详细的标注了呢。	售前	1.00
假设收到的酒水出现破损了，怎么办？	亲，如果出现破损，可以申请退款或者补发，破损是由快递负责的，请您放心。不过一般不会破损的，我们有专业运输包装，破损率很低的。	售前	1.00
我是海南买家，甜红葡萄酒单支包邮吗？	亲，海南买家满 99 元就可以包邮的，店铺产品丰富，亲可以多逛逛，不明白的可以随时咨询客服 MM 呢。	售前	1.00
我可以把发票内容换成办公家具吗？	亲，不可以。发票内容一律只开您购买的商品明细，不支持修改。	售前	1.00
@	买家 6		
我给你发链接的这款葡萄酒可以再优惠一点吗？	亲，真的无法再优惠了呢。都是官方定价，不议价了哦。	售前	1.00
哪些地区的买家满 99 元才能包邮？	亲，台湾、香港、澳门、西藏、新疆、海南等省份和地区需要满 99 元才能包邮。	售前	1.00
白兰地和葡萄酒有什么区别？	亲，葡萄酒和白兰地都是由葡萄酒发酵而成，两者最大的区别就是葡萄酒是葡萄发酵后不需要蒸馏，酒精度数较低的酒，而白兰地是在葡萄发酵后再经过蒸馏所得的高度数酒品。	售前	1.00
你家三星白兰地是多少度的？	亲，酒精度数是 38%vol,请适量饮用哦	售前	1.00
@	买家 7		
三星白兰地适合多少温度存放？	亲，此款白兰地的适饮温度是 15 摄氏度以下，建议恒温保存，尽快饮用哦	售前	1.00
240 元是一瓶白兰地的价格还是一箱的价格？	亲，240 元是一箱白兰地的价格哦，共 6 瓶。	售前	1.00
现在拍下什么时候发货？	亲，下午 3 点前拍下，可以当天发货；3 点后拍下，第二天发货。以快递公司上门揽货的速度为准。	售前	1.00
你们店铺开发票吗？	亲，我们支持提供电子发票，您可以随时打印自己的发票。	售前	1.00
@	买家 8		
这款三鞭酒酒精度数是多少？	亲，这款酒的度数是 35 度哦	售前	1.00
这款三鞭酒是什么规格的？	亲，所有三鞭酒都是统一规格，每支 200ML 的。	售前	1.00
这款三鞭酒保质期是多长？	亲，这款三鞭酒的保质期为 1095 天，建议购买后及时饮用。	售前	1.00
这款三鞭酒能治疗什么疾病？	亲，这款酒只是保健酒，不能替代药品。	售前	1.00
@	买家 9		
你家发哪些快递？	亲，我家支持中通、韵达、EMS 快递及菜鸟物流。其他快递暂时没有合作哦。	售前	1.00
新疆地区免邮费吗？	亲，新疆地区满 99 元就可以包邮了。	售前	1.00
108 元是一支三鞭酒的价格还是	亲，108 元是套装价格，每个套装包含 6 支三鞭酒，	售前	1.00

一套？	每支净含量 200ML。		
这支三鞭酒的主要原料是什么？	亲，该酒主要原料是鹿产品提取物、参类提取物等。	售前	1.00
@	买家 10		
解百纳葡萄酒有什么特别之处？	亲，解百纳是中国葡萄酒的高端品牌，它也是中国最早的干红葡萄酒品牌。主要使用的葡萄品种是“蛇龙珠”。	售前	1.00
解百纳的醒酒时间是多久？	亲，醒酒时间大约为 15 分钟-30 分钟。	售前	1.00
张裕解百纳干红葡萄酒双支礼盒还能优惠吗？	亲，我家价格都是市场统一价，不能再优惠了哦。	售前	1.00
解百纳葡萄酒的原料采摘年份是 什么时候的？	亲，您咨询的这款产品，采摘年份是 2015-09	售前	1.00
@	买家 11		
这款解百纳干红葡萄酒的酒精度 是多少？	亲，这款产品的酒精度是 12%-13%vol。	售前	1.00
葡萄酒贮藏需要注意什么？	葡萄酒贮藏的理想环境为恒温 15 摄氏度左右，适当湿度，避免阳光直射，采取平放或斜放，而不要直立或者倒立放置。	售前	1.00
不适合搭配葡萄酒的，有哪些食物？	亲，芦笋、绿豆、洋葱、甘蓝、巧克力等不适合搭配葡萄酒哦。	售前	1.00
@	买家 12		
我上午就拍下商品了，怎么还没发货？	亲，非常抱歉，我们已经通知了快递来收货，请您耐心，今天一定帮你寄出。	售前	1.00
我看参数里有个醒酒时间，怎么解释？	亲，不是哦。这里的醒酒是指在开宴前一个小时让沉睡的美酒呼吸一会儿新鲜的空气，俗称“醒酒”，这样可以 让红葡萄酒口感更加圆润。	售前	1.00
白葡萄酒需要醒酒吗？	亲，白葡萄酒和起泡酒无需醒酒，否则会失去酒香。	售前	1.00
@	买家 13		
你们这款解百纳干红葡萄酒双支 除了礼盒，有礼袋吗？	亲，有的，礼盒和礼袋是一套的。	售前	1.00
买你家产品，赠送开瓶器吗？	亲，我家商品暂时都不赠送开瓶器，非常抱歉。	售前	1.00
要是酒水破损了，申请退款，是全额退吗？	亲，如运输中途出现破损，由快递承担责任，您只需要选择拒收商品，然后提交退款申请即可。	售前	1.00
@	买家 14		
可以发顺丰快递吗？	亲，发顺丰快递需要您单独补运费差价哦。我们店支持中通、韵达、EMS 快递、菜鸟物流，速度也很快的。	售前	1.00
商品送货上门吗？	亲，本店商品合作的快递支持送货上门的。具体还要以本地快递服务规范为主哦。	售前	1.00
贵州的买家，今天下单，快递大约几天到？	亲，从烟台到贵州，因为路途较远，大约需要 4-5 天呢。	售前	1.00
@	买家 15		
你家店铺什么时候搞活动？	亲，我家店铺会不定期搞促销活动的，建议您关注我	售前	1.00

	家店铺，就能及时收到我们的促销信息了。		
解百纳使用的是那个葡萄品种？	亲，张裕解百纳都是选择上好的的蛇龙珠为主要原料的，果香浓郁，口感醇厚。	售前	1.00
电子发票什么时候可以下载？	亲，您购买货物确认收货完成交易后，电子发票系统联网正式开出发票，如您已经预留邮箱，请在邮箱查看您的发票，如果未查询到，请及时联系客服。	售前	1.00
@	买家 16		
亲，在吗？	亲，在的哦。张裕官方旗舰店欢迎您的咨询！	售前	1.00
你家发哪些快递？	亲，我家支持中通、韵达、EMS 快递及菜鸟物流。其他快递暂时没有合作哦。	售前	1.00
我可以指定别的快递吗？	亲，最好不要选择其它快递哦，因为每个物流的收货时间不一样，为了方便合作和管理，我家支持中通、韵达、EMS 快递、菜鸟物流。	售前	1.00
@	买家 17		
玫瑰红葡萄酒甜红葡萄酒净含量有多少？	亲，这支葡萄酒的净含量有 750ML 呢	售前	1.00
玫瑰红葡萄酒甜红葡萄酒单支酒精度是多少？	亲，只有 11%vol 哦	售前	1.00
红酒和葡萄酒有什么区别？	亲，红酒只是葡萄酒的一种哦，葡萄酒按色泽区分，有红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒等	售前	1.00
@	买家 18		
买你家的酒，什么情况下可以退货呢？	亲，酒水不属于 7 天无理由退换货商品哦，这个在您下单时已经有很详细的标注了呢。	售前	1.00
我给你发链接的这款葡萄酒可以再优惠一点吗？	亲，真的无法再优惠了呢。都是官方定价，不议价了哦。	售前	1.00
我可以把发票内容换成办公家具吗？	亲，不可以。发票内容一律只开您购买的商品明细，不支持修改。	售前	1.00
@	买家 19		
白兰地和葡萄酒有什么区别？	亲，葡萄酒和白兰地都是由葡萄酒发酵而成，两者最大的区别就是葡萄酒是葡萄发酵后不需要蒸馏，酒精度数较低的酒，而白兰地是在葡萄发酵后再经过蒸馏所得的高度数酒品。	售前	1.00
三星白兰地适合多少温度存放？	亲，此款白兰地的适饮温度是 15 摄氏度以下，建议恒温保存，尽快饮用哦	售前	1.00
240 元是一瓶白兰地的价格还是一箱的价格？	亲，240 元是一箱白兰地的价格哦，共 6 瓶。	售前	1.00
@	买家 20		
这款三鞭酒保质期是多长？	亲，这款三鞭酒的保质期为 1095 天，建议购买后及时饮用。	售前	1.00
108 元是一支三鞭酒的价格还是一套？	亲，108 元是套装价格，每个套装包含 6 支三鞭酒，每支净含量 200ML。	售前	1.00
这支三鞭酒的主要原料是什么？	亲，该酒主要原料是鹿产品提取物、参类提取物等。	售前	1.00
@	买家 21		

解百纳的醒酒时间是多久？	亲，醒酒时间大约为 15 分钟-30 分钟。	售前	1.00
解百纳葡萄酒的原料采摘年份是什么时候的？	亲，您咨询的这款产品，采摘年份是 2015-09	售前	1.00
我上午就拍下商品了，怎么还没发货？	亲，非常抱歉，我们已经通知了快递来收货，请您耐心，今天一定帮你寄出。	售前	1.00
@		买家 22	
葡萄酒贮藏需要注意什么？	葡萄酒贮藏的理想环境为恒温 15 摄氏度左右，适当湿度，避免阳光直射，采取平放或斜放，而不要直立或者倒立放置。	售前	1.00
不适合搭配葡萄酒的，有哪些食物？	亲，芦笋、绿豆、洋葱、甘蓝、巧克力等不适合搭配葡萄酒哦。	售前	1.00
白葡萄酒需要醒酒吗？	亲，白葡萄酒和起泡酒无需醒酒，否则会失去酒香。	售前	1.00
@		买家 23	
买你家产品，赠送开瓶器吗？	亲，我家商品暂时都不赠送开瓶器，非常抱歉。	售前	1.00
可以发顺丰快递吗？	亲，发顺丰快递需要您单独补运费差价哦。我们店支持中通、韵达、EMS 快递、菜鸟物流，速度也很快的。	售前	1.00
商品送货上门吗？	亲，本店商品合作的快递支持送货上门的。具体还要以本地快递服务规范为主哦。	售前	1.00
@		买家 24	
解百纳使用的是那个葡萄品种？	亲，张裕解百纳都是选择上好的蛇龙珠为主要原料的，果香浓郁，口感醇厚。	售前	1.00
解百纳葡萄酒的原料采摘年份是什么时候的？	亲，您咨询的这款产品，采摘年份是 2015-09	售前	1.00
张裕解百纳干红葡萄酒双支礼盒还能优惠吗？	亲，我家价格都是市场统一价，不能再优惠了哦。	售前	1.00
@		买家 25	
不适合搭配葡萄酒的，有哪些食物？	亲，芦笋、绿豆、洋葱、甘蓝、巧克力等不适合搭配葡萄酒哦。	售前	1.00
我看参数里有个醒酒时间，怎么解释？	亲，不是哦。这里的醒酒是指在开宴前一个小时让沉睡的美酒呼吸一会儿新鲜的空气，俗称“醒酒”，这样可以让红葡萄酒口感更加圆润。	售前	1.00
白葡萄酒需要醒酒吗？	亲，白葡萄酒和起泡酒无需醒酒，否则会失去酒香。	售前	1.00
@		买家 26	
买你家产品，赠送开瓶器吗？	亲，我家商品暂时都不赠送开瓶器，非常抱歉。	售前	1.00
要是酒水破损了，申请退款，是全额退吗？	亲，如运输中途出现破损，由快递承担责任，您只需要选择拒收商品，然后提交退款申请即可。	售前	1.00
商品送货上门吗？	亲，本店商品合作的快递支持送货上门的。具体还要以本地快递服务规范为主哦。	售前	1.00
@		买家 27	
你家店铺什么时候搞活动？	亲，我家店铺会不定期搞促销活动的，建议您关注我	售前	1.00

	家店铺，就能及时收到我们的促销信息了。		
我给你发链接的这款葡萄酒可以再优惠一点吗？	亲，真的无法再优惠了呢。都是官方定价，不议价了哦。	售前	1.00
买你家的酒，什么情况下可以退货呢？	亲，酒水不属于 7 天无理由退换货商品哦，这个在您下单时已经有很详细的标注了呢。	售前	1.00
@	买家 28		
白兰地和葡萄酒有什么区别？	亲，葡萄酒和白兰地都是由葡萄酒发酵而成，两者最大的区别就是葡萄酒是葡萄发酵后不需要蒸馏，酒精度数较低的酒，而白兰地是在葡萄发酵后再经过蒸馏所得的高度数酒品。	售前	1.00
你家三星白兰地是多少度的？	亲，酒精度数是 38%vol,请适量饮用哦	售前	1.00
三星白兰地适合多少温度存放？	亲，此款白兰地的适饮温度是 15 摄氏度以下，建议恒温保存，尽快饮用哦	售前	1.00
@	买家 29		
这款三鞭酒酒精度数是多少？	亲，这款酒的度数是 35 度哦	售前	1.00
这款三鞭酒是什么规格的？	亲，所有三鞭酒都是统一规格，每支 200ML 的。	售前	1.00
这款三鞭酒保质期是多长？	亲，这款三鞭酒的保质期为 1095 天，建议购买后及时饮用。	售前	1.00
@	买家 30		
解百纳葡萄酒有什么特别之处？	亲，解百纳是中国葡萄酒的高端品牌，它也是中国最早的干红葡萄酒品牌。主要使用的葡萄品种是“蛇龙珠”。	售前	1.00
解百纳的醒酒时间是多久？	亲，醒酒时间大约为 15 分钟-30 分钟。	售前	1.00
贵州的买家，今天下单，快递大约几天到？	亲，从烟台到贵州，因为路途较远，大约需要 4-5 天呢。	售前	1.00