

信用保障服务订单

纠纷环节--用户手册

(2016.5.06 更新)

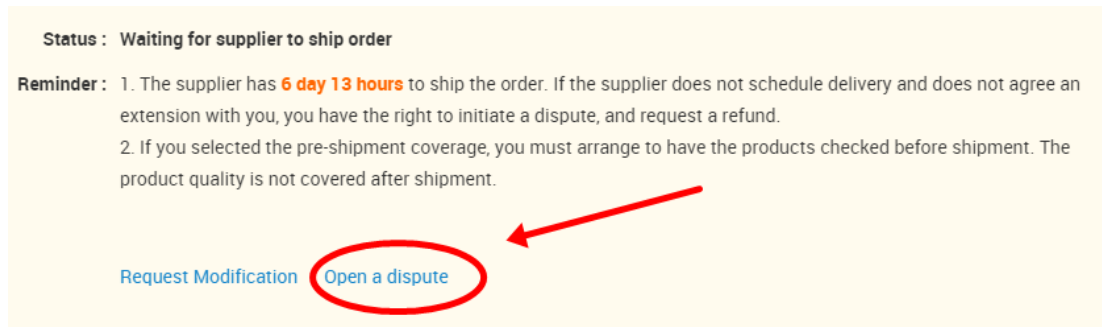
目录

一、纠纷发起.....	3
二、纠纷处理.....	5
三、纠纷判责.....	7
四、纠纷影响.....	9
五、纠纷撤诉.....	11
六、退汇.....	12
七、经典案例.....	14

一、纠纷发起

订单执行过程中，从该订单首笔货款到达供应商指定账号起（款项匹配到账），直至供应商发货 180 天内，买家可以发起纠纷。

买家可以在 ma 后台-信用保障订单详情页面点击 Open a dispute 发起纠纷。



点击 Open a dispute 后，进入纠纷填写表单页面

(1) 发货前纠纷填写表单如下：

Start Dispute

* Reason for Dispute:

* Do you wish to continue with this order: Yes, I want to continue with this order. No, I want to close this order.

* Desired Refund Amount: USD
Maximum refund amount available : 3600 USD ; Trade Assurance covered amount : 3600 USD

Select how you would like the refund process fees and exchange rate difference to be paid:

* Process fee(?): Buyer covers Supplier covers Buyer & supplier share

* Exchange rate difference(?): Buyer covers Supplier covers

* Dispute Description:
between 1-2000 characters

Upload Evidence:
Max. file size: 5MB, Maximum of 6, format: jpg, pdf, doc, xls, png, docx, bmp, zip, gif, xlsx, tif, rar, txt, html, jpeg.

(2) 发货后纠纷填写表单如下：

Start Dispute

* Do you received the goods Yes, I have received the goods No, I haven't received the goods

* Reason for Dispute: ▾

* Desired Refund Amount: USD

Maximum refund amount available : 1 USD ; Trade Assurance covered amount : 13 USD

* Dispute Description:

1-2000 characters

Upload Evidence: [Delete All](#)

Max. file size: 5MB, Maximum of 6, format: jpg, pdf, doc, xls, png, docx, bmp, zip, gif, xlsx, tif, rar, txt, html, jpeg.

Order Information

Order No : 70107555866709

Total Amount : 13 USD

Paid Amount : 1 USD

二、纠纷处理

收到买家投诉后，您需要积极配合买家处理纠纷。您可以在订单页面点击“纠纷详情”查看，“同意买家方案”或者不同意的话，“提交新的方案”。

状态：纠纷中

提示：买家发起了纠纷，请点击“查看纠纷详情”，查看纠纷进度，并对纠纷作出响应。

[查看纠纷详情](#)

您可以复制以下订单链接发送给买家，以便对方快速查看订单及收款账号信息，完成确认订单或支付。

您好 trade 222. 退出 My Alibaba 7

For Buyers For Suppliers Help 信用保障卖家 简体中文 About Alibaba Group

Alibaba.com
Global trade starts here.™

首页 > 我的阿里巴巴 > 交易与物流 > 纠纷

发起纠纷 进行协商 达成一致和执行

Dispute Detail

买家已发起了纠纷，请协商处理

买家提起了纠纷并提出解决方案，请等待您响应。如果你有新的要求建议您与买家协商一致后再提出新方案

请在5天内处理此纠纷，否则买家将可以直接申请阿里巴巴介入，阿里巴巴将依据《信用保障服务规则》进行处理。

买家要求

是否收到货：已收到货

纠纷原因：质量问题

退款金额：1 USD

问题描述：test6

[同意买家要求](#) [提出新的解决方案](#)

纠纷详情

订单编号：
71032642036709

纠纷创建时间：
2015-11-23 08:01:37

如果您在 3 个自然日内没有线上响应买家的纠纷，买家可以在后台申请由阿里巴巴纠纷团队介入协助处理。（买家端开放“Escalate Dispute”功能提供给买家申请阿里巴巴介入判责，即买家可在发起纠纷后第 4 天则升级纠纷进入仲裁判责阶段）。

另外，如果在 7 个自然日内没有自行协商确认纠纷解决方案，则阿里巴巴纠纷团队也介入协助处理，处理原则参考如下：

1、针对未如期发货问题：根据信用保障服务规则及合同约定的发货期判定买卖双方责任；

2、针对产品质量问题：

1) 选择“保障到发货日期”，买家在卖家发货前对货物质量有疑义；

2) 选择“保障到买家收货后”，买家在清关后 15 天内对货物质量有疑义；

可以向阿里巴巴验货平台提起验货查验请求，根据信用保障服务规则、合同约定的产品质量标准及第三方验货公司（BV、TUV、SGS）出具的验货报告判定买卖双方责任。验货费用先由买家付款，最后由责任方承担。

一旦阿里巴巴纠纷团队介入后，若您有更多的证据需要上传，可通过“upload evidence”上传。

阿里巴巴正在采集证据,请您提交相关证据

请注意阿里巴巴将通过邮件联系您,如果阿里巴巴通知您提交相关证据,请配合在规定时间内完成。

① 请点击下方按钮陈述您的立场并列举相关证据。

Upload Evidence

三、纠纷判责

<https://rule.alibaba.com/rule/detail/2132.htm>（第十条）

10.1 阿里巴巴有权根据自己的独立判断，并以普通非专业人士的身份对交易合同相关纠纷做出判责决定。双方理解并明确因阿里巴巴并非专业司法机关，故无须对其做出的不完美的、有瑕疵的、不妥当的或者错误的赔付、理赔、支付、处置行为承担任何责任。

10.2 交易合同生效后，若卖方发生以下违约情形之一的，阿里巴巴将判责卖方违约，要求卖方退还预付款、已付合同款、或其他买卖双方约定的退款金额（以投诉举报平台系统记录为准），并对卖方进行处罚：

10.2.1 卖方恶意不发货的：即卖方明确表示不发货且无任何合理理由的；

10.2.2 卖方延迟发货的：即卖方超过约定时间发货，且买方不同意新的发货日期的（买方原因导致的除外）；

10.2.3 卖方虚假发货：卖方声称已经发货，但是无法提供有效的发货证明或者提供虚假的发货证明的；

10.2.4 交付产品与约定不符：如卖方交付产品存在质量问题、包装破损、交付产品数量短少等违约情景，导致产品的价值产生重大损失、或导致双方已知或应知的交易的主要商业目标无法达成；双方就产品与约定不符的状况未能达成一致的，须经验货商出具的验货报告确认产品质量或数量等与约定不符；

10.2.5 发货文件瑕疵及其他严重违约：卖方未如约移交物权凭证、未如约提供单据（或证书）等文件、或有其他严重违约行为，导致产品的价值产生重大损失、或导致双方已知或应知的交易的主要商业目标基本无法达成的。

10.2.6 因上述原因纠纷判责过程中，买卖双方经协商一致退款，而卖家未在【5】个工作日内将款项支付给一达通指定帐号的；

10.3 买方提起质量纠纷投诉后，应委托验货商之一【指定联系方式】对产品进行检验，且支付验货费用。阿里巴巴将依据验货商出具的验货报告做出判责决定。若买卖双方未对产品质量标准做出明确约定，验货商有权根据行业规则出具验货报告。阿里巴巴可拒绝接受其他验货商的验货报告。因一方原因导致无法验货的，该方应承担不利后果。

10.4 一达通决定代理卖方垫付退款的，通常情况下将在买方提供正确的银行账号信息后的【7】个工作日内，将需要退还的款项（以交易合同保障额度为限）支付至买方原付款账号；卖方应退还的款项超出保障额度限额的，超出的部分应由卖方先向一达通支付，再由一达通代卖方向买方支付；退款环节涉及的银行相关费用均由买方承担。

10.5 买方收到退款后，则相关交易合同终止；未尽事宜（如退货安排等），由买卖双方另行约定。

免责条款：

<https://rule.alibaba.com/rule/detail/2132.htm>（第十一条）

买方理解并同意，发生下述任一情况的，买方无法获得一达通垫付退款：

11.1 双方未登录阿里巴巴国际站上签署交易合同的；

11.2 交易产品不符合法律、法规、政策、规章及《阿里巴巴国际站规则》等规定的；

11.3 发货时间、产品质量标准约定不明的；

11.4 交易产品的发货地未在中国大陆境内（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾）的；

11.5 买方未按交易合同约定时间、币种及方式支付合同款至指定账号的；

11.6 买方付款账号虚假或无法追踪或无法确认真实性的；

11.7 买方提供虚假信息或所供信息无法核实的；

11.8 纠纷投诉后，阿里巴巴判责及处理结束前，卖方自行发货或已经退款的；

11.9 阿里巴巴有合理理由怀疑买方和卖方恶意串通的；

11.10 买方已无正常使用阿里巴巴国际站帐号的；

11.11 因法律法规、规章、政策而导致产品无法出口的；

11.12 买方明知或应知卖方在交易期间未使用一达通服务却继续支付合同款项的；

11.13 质量纠纷投诉后，买方不接受验货商验货的；

11.14 买方有其他过错行为的。

四、纠纷影响

https://service.alibaba.com/supplier/faq_detail/13503840.htm

用户在交易履行过程中产生交易争议的，应自行协商解决，若双方无法协商或协商不能达成一致意见，可通过投诉举报平台申请阿里巴巴介入处理。其中，发起交易纠纷投诉、提出判责诉求的用户称为投诉方，另一方为被投诉方。

阿里巴巴将依据投诉双方提交的相关证据材料做出不予受理、判责并关闭投诉等的处理决定。任一方未在规定时间内提交证据材料、虽提交但不能充分说明其主张、或有涂改、伪造、变造证据材料情形的，阿里巴巴有权直接做出不利于该方的决定。

用户应在约定交货期之日或付款之日(以二者中较晚者为准)起一年内向阿里巴巴发起投诉处理申请，逾期发起的，阿里巴巴有权拒绝处理。

交易违规扣分标准：阿里巴巴按以下标准计算阿里巴巴国际站用户间跨境货物贸易中的交易违规行为扣分：（预计16年4月开始正式实施）

纠纷大类	纠纷小类	注释	一般纠纷 (未解决)	严重纠纷	
				已解决	未解决
未收到 货物	1、未收到货				
	1.1 收款不发货	截止投诉受理之日，被投诉方已收款却不发货	/	6	48
	1.2 虚假发货	被投诉方已收款，但提供了虚假发货凭证，投诉方没有收到货物	/	6	48
	1.3 退货不解决	经双方协商一致投诉方退货后，被投诉方不予解决（拒绝重新发货、拒绝退款、不合理拖延、联系不上等）	/	6	48
	1.4 其他	被投诉方已发货，但因被投诉方原因导致货物的丢失、扣关、退回等，因而截止投诉受理之日投诉方未能收到货。	/	6	48
	2、成交不卖	Secure Payment 订单已成立，被投诉方收款后逾期不发货，导致订单被系统关闭，而货款已退还投诉方。	3	/	/
未收到 货款	3、收货不付款	被投诉方已收到货物，未按合同约定付款。		6	48
货不对 版	4、质量				
	4.1 严重质量问题	投诉方收到的货物材质/成分含量/类别/安全标准等与约定明显不符，或者货物主要功能缺失或完全不能使用，或者严重质量掉档等；有假货嫌疑的除外。	/	6	48
	4.2 一般质量问题	投诉方收到的货物存在相对轻微的质量问题，未达到约定标准，但不影响使用或无明显危害的。	6	/	/

	5、数量				
	5.1 严重短装	被投诉方短装的数量（或价值）占比大于等于 20%的。	/	6	48
	5.2 一般短装	被投诉方短装的数量（或价值）占比小于 20%，且未能提供合理解决方案的；涉嫌欺诈的除外。	6	/	/
	6、假货	投诉方收到的货物不属于约定性质或品牌的产品，或被投诉方未能提供品牌授权或自有品牌证明的	/	12	48
恶意行为	7、恶意下单	被投诉方多次下订单（针对同一投诉方≥2 次），但未按约定付款，导致投诉方信用保障额度或库存锁定无法在线交易的。	/	6	48
	8、恶意评价	被投诉方多次无真实依据而作出明显虚假评价描述（针对同一投诉方≥2 次）。	/	6	48
	9、恶意投诉	一方无合理理由，发起多次纠纷投诉不成立的（针对同一被投诉方≥2 次）。	/	6	48
其他纠纷	10、其他损失纠纷	被投诉方未经投诉方同意而临时变更运费/港口/物流方式/交货期或产生其他费用等，投诉方已收到货，但因有其他损失而发起投诉的。	3	/	/
	11、售后纠纷	被投诉方不履行约定的售后服务，或不履行约定的承诺。	3	/	/
备注	<ul style="list-style-type: none"> 除上述外，用户有其他违反诚信交易、合法合规等交易行为原则之行为的，阿里巴巴有权视被投诉方过错程度、投诉方损失情况等给予处理，给以 3-48 分的罚分。 纠纷受理期限：约定交货期之日或付款之日（以二者中较晚者为准）起一年内 				

其他：

因争议双方达成和解、谅解而投诉方撤销投诉的，则阿里巴巴有权对被投诉方免除处罚，但因被投诉方引诱、威胁、胁迫等不适当方式导致撤销投诉、或阿里巴巴认为不适合免除的除外。

五、纠纷撤诉

在纠纷没有升级仲裁前，买家可以“取消纠纷”，则纠纷关闭。

一旦纠纷升级仲裁，则买家端没有“取消纠纷”按钮，需要等待平台仲裁。

而在升级仲裁后，若需要取消纠纷，则需要结案前，双方达成一致关闭纠纷。

六、退汇

怎么退款？

退汇流程如下：

当您一达通账户余额与退款金额差额在 500 人民币以内，一达通将暂垫款，若差额在 500 人民币以上，则需要您先还款至一达通账户，最终由一达通退款给买家。

1. 差额在 500 人民币以内的暂垫款，退款完成后，请您及时自行补缴。如果未及时补缴，一达通将在每月 15 日进行强缴。 补缴操作：新增-缴费-其他费用，费用明细已在项下自动生成，请选择并补缴即可。
2. 差额在 500 人民币以上的，阿里巴巴会在 2 个工作日内邮件或电话联系您还款。
3. 若您对退款过程有任何疑问，欢迎邮件至 dispute@service.alibaba.com 咨询。

具体后台页面如下图：



纠纷解决方案已达成，待退款给买家

您与买家已经就此次纠纷达成一致的解决方案。请按照解决方案执行相关退款和后续交易环节，否则违约方将按《信用保障服务规则》承担不利后果。

① 请注意

当您一达通账户余额与退款金额差额在500人民币以内，一达通将暂垫款，若差额在500人民币以上，则需要您先还款至一达通账户，最终由一达通退款给买家。

1. 差额在500人民币以内的暂垫款，退款完成后，请您及时自行补缴。如果未及时补缴，一达通将在每月15日进行强缴。 补缴操作：新增-缴费-其他费用，费用明细已在项下自动生成，请选择并补缴即可。
2. 差额在500人民币以上的，阿里巴巴会在2个工作日内邮件或电话联系您还款。
3. 若您对退款过程有任何疑问，欢迎邮件至dispute@service.alibaba.com 咨询。

退到哪里？

若买家之前使用的信用卡付款，原路退回。

若买家之前使用的 T/T 付款，则在买家提交纠纷的时候，会需要买家填写一个银行账号，款会退回到买家填写的这个银行账号。

退款费用？由哪一方承担？

银行手续费：若买家之前使用的信用卡付款，退汇无银行手续费；若买家之前是 T/T 汇款，则退回会有银行中转费

用。一旦退汇涉及到有银行手续费，会有相关的退汇工作人员告知具体手续费用。

汇率差 :信用保障服务中买家付的是美金 ,如果发生赔款问题 ,按照赔付美金的汇率折算成人民币还款给阿里巴巴。

手续费和汇率差由双方协商，在买家提出纠纷时，以及卖家响应纠纷时可以勾选，一般分为买家承担、卖家承担、

双方共担三种情况。

退款时间？

当买家发起退汇后，需要先和供应商协商；等双方协商一致确定要退汇后，阿里巴巴工作人员会在 1-2 个工作日左右介入进来，一般在 7 个工作日内完成退汇操作；然后款项将在 12 个工作日左右到达买家账户（具体时间会和买家付款银行及地区有一定关系，部分偏远地区可能会长达 30 天）。

怎么查看退款进度？

纠纷达成一致要退汇后，一般在 7 个工作日内完成退汇操作。一旦退款成功，您的纠纷就会关闭。若查看到纠纷是关闭的状态，这说明阿里巴巴平台已经将钱退给了买家。

七、经典案例

1. 逾期纠纷有责案例：

买家在交期内多次催促卖家备货进展，卖家均未据实相告、仅表示自己会催促工厂尽快生产。当卖家超过交期了尚未发货时，买家提起逾期纠纷，卖家又以“自己已经投入备货成本”为由，不愿意退款。最终阿里巴巴纠纷团队裁决卖家全责并先行垫付给了买家，后续跟卖家进行催缴。

2. 逾期纠纷无责案例：

买卖双方在交期内有频繁互动，卖家有及时同步备货进展给买家，当发现备货过程中工厂生产出现问题、需要延后几天才能交货时，卖家及时跟买家同步并沟通，当时买家同意了卖家延后交货的请求，卖家跟买家也重新签订了新交期的补充协议。当买家发起逾期纠纷投诉时，阿里巴巴纠纷团队凭借卖家出具的新交期补充协议判定了卖家无责。

3. 质量问题有责案例：

发货前样品检查过程中，买家发现样品质量不合格，卖家以“样品虽然不合格，但是大货质量肯定会改进”为由，拒绝买家的退款要求。阿里巴巴纠纷团队介入后，根据阿里巴巴指定验货公司出具的验货报告结果判定样品质量不合格，先行对买家进行了赔付，后续跟卖家进行催缴。且买家验货的额外费用部分也需要卖家赔偿。

4. 质量问题无责案例：

买家收到货后发现产品存在质量问题，卖家积极与买家进行协商，并安排自己在当地国家合作的维修机构上门帮买家检修产品，最终产品质量问题解决，买家撤销了纠纷投诉。