**无理由退货服务风控方案**

**项目背景**

为了给用户持续提供更好的退货服务体验，我们基于公司今年的平台化战略，逐步通过平台化撬动供应商与我们一起承担退货成本。

另外在这个过程中，“基于对上下游价值权益保障，与公司投入产出的平衡。无忧退”与平台化“无理由退货”会同时存在。平台化提供“无理由退货”的商家会给用户提供100%的退货服务，用户的退货比可能会上升，风险不可控，因此需输出整个退货服务的风控控制方案。

**项目目标**

做好无理由退货服务的风险控制，不断撬动平台化入驻商家为用户提供100%无理由退货，提升用户对退货的满足度，保证无理由退货服务可持续长期运转。

**退货服务手续费收取节点**

用户退货流程：下单—始发—签收—无理由退货—仓库—钱包

因公司的分账系统，用户一手钱包里的钱=用户在平安银行子账户里的钱，用户提现的时候一手不能收取额外的手续费（收取手续费不合法），因此，如要收取用户的手续费用，费用收取的环节要前置，所以手续费用的收取要在用户申请无理由退货环节收取。

**风控方案**

①100%无理由近30天累计退货比超18%的用户梯队收服务费（无忧退不收费）；  
②累计实发金额超过500；100%无理有退货商品退货比超过80%下架，退货比介于40%-80%，流量降权

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维度** | **名称** | **阶段** | **解决方案** | **具体规则** | **潜在风险点** |
| 用户端 | 业务风控方案 （正常用户高退货比） | 短期 | 不支持提现 | 不支持线上提现，联系客服提现 | 不能提现带来的客诉且不合法，存在法务风险 |
| 长期 | 1. 用户可线上提现 2.退货比高的用户梯队收服务费 | 1.每个用户有200免收服务费的退货金额 2.退货金额超过200后，按照累计退货比梯队收费**（近30天累计退货比）** 100%无理由累计退货比介于（0，18%]，不收取服务费 100%无理由累计退货比介于（18%，25%]，服务费10% 100%无理由累计退货比介于（25%，30%]，服务费15% 100%无理由累计退货比介于（30%，40%]，服务费20% 100%无理由累计退货比介于（40%，50%]，服务费40% 100%无理由累计退货比大于50%，服务费50% | 1.不能接受梯度收费产生客诉 |
| 防"坏人"方案 （恶意用户恶意退货） | 2021Q2- | 创建黑白名单 | 1.黑名单：黑名单用户可下单不享受无理由退货服务，商品标签全为“不支持退货” 2.白名单：用户退货不收取服务费 | 错误判断用户带来的风险 |
| 供应端 | 商品风控方案 | 2021Q2- | 高退货比商品不提供无理由退货服务 | 实发金额超过500，100%无理由退货商品的商品退货比高的商品（80%以上），直接下架，商品退货比介于[40%-80%）,流量降权 | 需有商品的退货数才能判别商品是否为高退货比商品，具有滞后性 |

**长期解决方案具体业务规则**

1. 用户可线上提现
2. 每个账号可享受200免手续费退货额度（每个账号实际退货金额不超过200时，不管用户的退货比是多少，不收取任何手续费），超过200的部分，按照累计退货比梯队收费
3. 近30天100%无理由累计退货比=近30天100%无理由申请且未取消金额/近30天100%无理由商品累计实发金额
4. 100%无理由退货比实时更新
5. 用户申请退货时根据累计退货比收取对应的手续费用，具体收费标准如下：

**（PS：收取服务费的退货比门槛及退货比步长后端不要写死，可配置）**

|  |  |
| --- | --- |
| 用户退货比 | 服务费 |
| <18% | 0服务费 |
| 18%-25% | 10% |
| 25%-30% | 15% |
| 30%-40% | 20% |
| 40%-50% | 40% |
| >50% | 50% |

**退货黑白名单规则**

1.加入黑名单用户可正常购买商品，不享受无理由退货服务，所有的商品及档口不展示任何的“无理由”退货标签，不展示无理由退货入口

2.加入白名单用户不限制用户的退货行为，不收取任何费用，申请后工单系统自动通过

**业务思考**

为什么要给每个账号免收手续费的退货额度？为什么设置的门槛是200？

1. 给小客/新客一个保护期；新客首单赠送200无理由退货额度
2. 风险可控

退货比梯队设置（区间）的逻辑是？

平台不亏损，按照退货服务ROI测算知100%无理由退货比超过18%，收益无法覆盖成本。

**联动方**

用户运营：用户渗透：覆盖率，使用率，价值透传  
平台化：商家与一手共同承担退货成本  
产品/技术：风控方案实现产品化  
法务/财务：项目提现合规与财务问题  
数据/财务：项目ROI监控与目标  
供应链：库存周转及亏损控制

**项目规划**

Q1 100家供应商提供无理由退货

Q2 30%GMV可享受无理由退货

Q3 42%GMV可享受无理由退货

Q4 50%GMV可享受无理由退货

**验收指标**

ROI

方案实现进度

**梯队收费数据校验**

按照11月100%无理由退货测试用户拿货退货的行为测算风控梯队收费盈亏，整体盈利1w+（已扣除免收200手续费的退货金额）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月累计退货比 | 用户数 | 佣金收入 | 二次周转收入 | 手续费 | **净盈亏** |
| 18%以下 | 67 | 10106.59 | 2221.245 | 0 | **7885.345** |
| 18%-25% | 4 | 12018.557 | 11894.62 | 1360.265 | **2284.202** |
| 25%-30% | 3 | 362.254 | 472.835 | 7.636 | **-102.945** |
| 30%-40% | 3 | 600.595 | 1019.815 | 293.9365 | **-125.2835** |
| 50%以上 | 3 | 1189.906 | 3806.035 | 2805.595 | **189.466** |
| 总计 | 80 | 24277.902 | 19414.55 | 4467.4325 | **10130.7845** |