

国家电网公司电子商城

商户评价计分、修改删除实施细则

第一章 概述

第一条 买方有权在交易成功后十五天内对商户进行评分，即“店铺评分”。

第二条 店铺评分由客户对商户做出，总体评价分值为一星到五星，五星为最佳。包括商品与描述相符、商户服务态度、发货速度三项。每项店铺评分均为动态指标，系此前连续六个月内所有评分的算术平均值。

第三条 每个自然月，相同客户与商户之间交易，商户店铺评分仅计取前三次。店铺评分一旦做出无法修改。

第二章 规则说明

第四条 对于评价的三项，即：商品与描述相符、商户服务态度、发货速度。

（一）商品与描述相符：按照交易中的每一个商品进行的评分和详细文字评论。

（二）商户服务态度、发货速度：按照每一笔交易为单位对该笔交易作出的整体评价，且无文字评论。

(三) 商城有权因提供客户购物体验为目的增加其他评价项目，可以不作为考核商户的指标。

第五条 评价的生效和显示

客户对商户作出的评价，包括评分和评论即时生效，即时显示。

第六条 评价的修改

客户对商户已做出的评分和评论不可以修改或删除，但商城有权对评价中的污言秽语等滥发信息进行删除。

第七条 只有成功的交易才可进行评价。交易是否成功则以商品的最终归属作为判断依据。

(一) 如客户未对交易“确认收货”，则无法对交易进行评价；

(二) 如客户“确认收货”后，选择“退换货”，无论最终是全额退款还是部分退款，系统都判定交易成功，此时该交易仍然可以被评价。