

# 国家电网公司电子商城会员管理规则

(个人商城)

## 第一章 概述

第一条 为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障商城会员合法权益，维护商城正常经营秩序，根据《商城注册协议》和《商城规则总则》，制定本规则。

第二条 会员管理规则是对商城会员增加基本义务或限制基本权利的条款，以及商城官方发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规则的实施细则、标准、协议等）中提及的商城注册协议。

第三条 本规则适用于所有商城的会员。

第四条 用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用本规则；本规则尚无规定的，商城有权酌情处理。但商城对用户的处理不免除其应尽的法律责任。

第五条 若本规则的规定同会员与商城签署的协议的约定相冲突，则优先适用双方协议的约定。协议中未约定的，则适用本规则。本规则尚无规定的，商城有权酌情处理，但商城

对用户的处理不能免除会员应尽的法律责任。

## **第二章 规则范围**

第六条 本规则包含积分管理、等级管理、滥发信息处理、争议处理、商城处罚一览表。商城有权随时增减、变更本规则并在网站上予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用商城的相关服务或产品。商城有权对用户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

## **第三章 积分管理**

第七条 积分可通过在商城购物获得，积分专属商城，仅限商城内使用。会员可使用积分参与商城指定的各种活动，参与后会扣减相应的积分。

### **第一节 积分来源**

第八条 商城积分可通过如下渠道获得：

（一）购物积分 购物积分是指会员在电子商城上交易时获得商城奖励的积分。

### **第二节 积分有效期**

第九条 积分可以累积，有效期至少为 1 年，至多为两年，

到期日为次年的 12 月 31 日（例：2014 年 7 月 1 日的积分在 2015 年 12 月 31 日过期），逾期自动作废（如交易在使用的积分有效期之外发生退款，该部分积分不予退还）；会员可在“会员中心”中查看累计的积分。

#### 第十条 购物积分累计

（一）在商城购物可获得积分，积分通过商品实际成交金额乘以积分返点比例计算而成，各品类积分基准返点比例为商品售价的 50%，商旅类商品的积分返点比例为 10%；商户可以根据自身需求，通过调整积分倍数（1 的整数倍）调整积分返点比例。

（二）积分的数值取整（小数点后全部舍弃，不进行四舍五入）；

举例：某商品积分返点比例为 50%，不同的成交金额赠送的积分如下：

商品售价	客户获得积分
200	100 积分
199	99 积分
201	100 积分

（三）购物积分到账时间 客户在完成该笔交易后，即系统显示该交易状态为“交易成功”，客户才能得到此次交易相

应的积分；

（四）购物积分的退返 若订单在“交易成功”之后发生退款，则积分按照实际抵扣的现金在退款金额中扣除。

第十一条 活动积分规则 活动积分为客户参加由商户或者商城发起的活动获得的积分，具体值视不同活动类型而定，由商户按自身需要设定或者由电子商城作出统一规定。

### **第三节 积分消费**

第十二条 客户在商城购物或者参与积分活动所获得的积分，可用于商城部分商品购物时的抵扣，或者参与其他商城发起的积分活动。

（一）积分抵扣。客户在商城购物时，可使用商城积分抵扣部分优惠金额；客户在完成该笔交易的付款后（系统显示该交易状态为“等待发货”）扣除客户使用的积分；

（二）积分消费时间原则。客户在使用积分时，优先消耗旧积分（如客户积分由去年3月份和今年5月份共同累积，则优先消耗去年3月份的积分）；

（三）购物消费积分的退还。购物积分在发生退款时需同时退还，当订单发生退款时，订单成交时所消费的积分一并退回给客户，且先退积分再退款。交易成功后发生的退款，则积分不退还。

(四) 商城积分不能兑现，不可转让。

## **第四章 等级管理**

第十三条 经验值是积累到一定数量就可以提升等级的计算方法，用于提高会员的等级或者使用权限。

### **第一节 经验值规则**

第十四条 经验值按如下规则获得、累积：

(一) 注册经验值标准：每个账号在注册时获得 100 个经验值。

(二) 登录经验值标准：登录经验值为客户每日第一次登录获取的经验值，重复登录不赠送经验值。每日首次登录获得 5 个经验值。

(三) 购物经验值标准：购物经验值为客户每次购物时获取的经验值 300 个，一个订单记为一次。

(四) 购物天数经验值标准：购物天数经验值为客户在自然月完成确认收货的天数大于 3 天，则次月 10 日赠送 50 个经验值。

(五) 评价经验值标准：每个订单的首次有效评价获得 20 个经验值。

(六) 询盘经验值标准：每发起 1 次有效询盘获得 100 个经验值。

## 第二节 晋级标准管理

第十五条 商城会员按照累计经验值可以分为 5 个等级，分别是 V0、V1、V2、V3 和 V4，各个等级与经验值的对应标准如下：

0-100 为 V0 等级；

101-2000 为 V1 等级；

2001-10000 为 V2 等级；

10001-30000 为 V3 等级；

30001 及以上为 V4 等级。

第十六条 经验值过期：每年针对不同等级均将扣除固定的经验值。

## 第三节 年度扣除经验值规则

第十七条 商城每年会对不同等级的客户扣除一定数额的经验值，具体的扣除经验值规则如下表所示，但经验值不可扣为负数：

等级	年度扣除经验值
V0	0

V1	0
V2	1,000
V3	4,000
V4	10,000

## 第五章 滥发信息处理

第十八条 滥发信息，是指会员未按本规则及商城发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规则的实施细则、标准、协议等）要求发布商品或信息，妨害其他会员权益的行为。

### 第一节 滥发信息范围及处理措施

第十九条 发布禁售信息 根据《商城总则》中构成一般违规行为的商品或信息的，依据《商城总则》和《商户管理规则》的相关规定执行。

第二十条 发布广告信息

发布以下任一商品或信息的，商城有权删除该信息：

（一）发布心情故事、店铺介绍、外网链接等非实际交易信息；

（二）发布非商城购物链接、非即时通信工具联系方式、实体店信息、银行账号等信息，特殊情形除外；

(三) 利用商城即时通讯工具等群发重复的或未经请求的商城商户店铺消息、产品或服务消息等广告消息；

(四) 在商品标题、商品详情、店铺、即时通讯工具等中使用导购、团购、促销类网站的名称、LOGO 等信息。

## 第二十一条 发布重复信息

(一) 店铺中同时出售同款商品两件以上的，保留其中一款商品，删除其他同款商品；

(二) 开设两家以上店铺且出售同样商品的，保留其中一家店铺的品牌授权，取消其他店铺的品牌授权并删除该店铺该品牌的商品。

## 第二十二条 发布规避信息

发布以下商品或信息的，将删除该商品或信息：

(一) 以非常规的数量单位发布商品的；

(二) 刻意规避电子商城商品 SKU（库存量单位）设置规则发布商品的；

(三) 未经许可发布专营虚拟品类商品的。

## 第二十三条 发布错误描述信息

发布以下任一错误描述的商品或信息的，删除该商品或信息：

(一) 商品信息中缺少标题、主图，或特殊品类商品缺少所



售商品本身的实物图片；

（二）商品标题、图片、价格、物流方式、邮费及售后服务等商品要素之间明显不匹配；

（三）商品标题等信息不实或者与本商品无关的；

（四）使用虚假的好评率、店铺评分、商城店铺类型，或使用与店铺实际信息不符的标识；

（五）商品与所发布的品类或属性不符的；

（六）商品与所发布的品类或属性不符且造成严重后果的。

#### 第二十四条 滥发其他信息

发生以下滥发其他信息的情况，商城有权下架或删除该商品：

- 1、除商城特殊品类及特殊情形的商品外，商户在客户付款前且商品信息显示有足够库存的情况下，以任何理由表示不能在四十八小时内完成发货的；
- 2、代他人申请具有专属性的权利，包括申请商城店铺装修市场设计师等；
- 3、商户若发布除以上情形之外其它有违公序良俗和《商城注册协议》的商品或信息，商城可对该商品或信息进行临时性下架或删除。

## 第六章 争议处理

第二十五条 为构建商城开放、透明、诚信、尽责的经营环境，明确存在争议的交易款项归属或资金赔偿，保障商城上客户和商户在交易中的合法权益，依据《中华人民共和国经济法》、《中华人民共和国商法》等相关法律法规以及商城相关规则，制定争议处理条款。

第二十六条 本规则是会员不可撤销地授权商城基于相关法律法规、商城规则以及商城自己的判断，作为独立第三方，对买卖双方存在争议的交易款项归属或资金赔偿做出处理的基本程序与标准。

第二十七条 商城将基于法律法规、商城规则及普通人的判断，对买卖双方的争议做出处理。商城并非司法机关，对凭证/证据的鉴别能力及对争议的处理能力有限，商城不保证争议处理结果符合会员的期望，也不对依据本规则做出的争议处理结果承担任何责任。

第二十八条 处理争议期间，商城通过商城的即时通讯工具、站内信、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送的与争议处理相关的提示或通知，构成本规范的有效组成部分。

第二十九条 商城有权对于用户行为的规范进行单方认定，并据此处理。商城保留在法律允许的范围对本规则的最终解释权。

## 第一节 成交后争议处理

第三十条 成交后争议处理系指交易完成(成交指买家在商城上拍下商品并成功付款。)前买卖双方提起交易保障要求,商城根据相关要求对交易款项归属作出处理的基本程序与标准。

第三十一条 本节规定事项为成交后争议仲裁的一般规定,本规范第三节特殊交易争议处理有特殊要求的,依照第三节的规定处理。

第三十二条 客户在商城上的交易过程中,如因商户原因使交易产生纠纷,可提请商城从中予以协调,经商城审核后,商城有权通过电话或电子邮件等联系方式向纠纷双方了解情况,商户应积极配合商城工作人员调解,商城亦有权将所了解的情况通过电话或邮件等方式互相通知对方。

第三十三条 商户交付给客户的商品应当符合法律法规的相关规定,商户发布的商品品类不得超出与商城签订的合同约定范围,且所售商品不得违反商城规则中关于发布违禁信息、滥发信息、滥用关键字,发布违禁商品、广告商品、出售假冒商品、假冒材质成份、出售未经报关进口商品、伪造产地商品等条款的相关规定。

第三十四条 商户应当对其所售商品进行“如实陈述”,即应当在商品描述页面、店铺页面、商城在线客服系统等所有商

城提供的宣传渠道中，对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。如因商户提供的商品信息存在问题而引起的任何纠纷，商户应自行负责解决，商户未能按照商城要求及时解决纠纷的，商城有权视纠纷情况先行处理，商户应当接受商城的一切处理结果；如给商城造成任何损失，全部由商户负责赔偿。商城有权审核商户提供的商品信息，对不符合法律、法规或商城有理由相信如果发布将给商城带来不利影响的商品信息，商城有权要求商户进行修改，也有权拒绝发布或删除该信息。

第三十五条 商户应当对其所售商品质量承担保证责任，保证有关商品和服务本身的合法性，其交付给客户的商品须已验明产品合格证明和其他标识，并在合理期限内可以正常使用，包括商品不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品或其包装上注明采用的标准等。如因商户非法或违规经营而引起的法律纠纷，由商户自行负责解决，同时，商城有权对涉及的商品做下架处理；如给商城造成损失，商户应负全部责任。

第三十六条 商品属于“三包”（指法律法规规定的三包或所在地适用的三包，以下简称“三包规定”）范围内的，客户要求商户履行换货或维修义务的，商户应当按照客户的要求提供相应服务。

第三十七条 商户所售商品为虚拟物品的，应当确保其交付给客户的虚拟物品符合约定的使用目的和期限，并按照订单约定的数量向客户交付虚拟物品。

## **第二节 售后争议处理**

第三十八条 售后争议处理系指交易完结后买卖双方提起交易保障要求，商城对相关要求对交易赔偿作出处理的基本程序与标准。

第三十九条 如商户未按时提供售后服务的，则商城有权视客户投诉情况，直接为客户办理退货退换货事宜，因此产生的全部费用及损失均由商户承担。

第四十条 如客户对商户销售的商品真伪、质量、重量等方面提出质疑的，商户应对疑问作出明确合理的解释，且应提供相应的文件资料予以证明。如商户无法提供文件证明或提供的文件不足以证明客户投诉无依据，则应为客户办理退货，承担退货产生的费用，如因此产生损失的，商户应予以全部赔偿。

## **第三节 特殊交易争议处理**

第四十一条 买卖双方采用当面交付商品的方式进行交易的，应当自行承担因此产生的风险。

第四十二条 因客户未收到货产生的争议，交易做退换货处理，但商户可以证明客户自认收到商品的除外。

第四十三条 因商品表面不一致产生的争议，交易做退换货处理，但商户可以证明商品表面一致或已告知客户商品存在表面不一致的除外。

第四十四条 因商品描述不符、存在质量问题产生的争议，适用本规范第三十四条和第三十五条的规定进行处理。

第四十五条 需要客户预先支付部分款项的交易，买卖双方应当具体约定该部分款项的支付和返还条件。仅以“定金”、“订金”、“预付款”等字样进行描述，但未明确约定具体支付和返还条件的，相应争议按照第二节和第三节的规定处理。

第四十六条 买卖双方进行定制商品交易的，应当对商品的交付时间、交付标准做明确的约定。未约定具体交付时间的，商户应当在客户首次要求交付后的48小时内发货。未约定交付标准的，将视为买卖双方约定不清，根据本规范无法确定争议的责任归属，交易做退货退换货处理，发货运费由商户承担，退货运费由客户承担。

第四十七条 买卖双方进行定制商品交易的，在约定的商品交付时间届满前，客户不得要求退换货，但商户明确表明不履行定制合同的除外。

第四十八条 客户无正当理由拒绝签收定制商品的，应当承担商户因此产生的损失，具体标准由商城根据实际情况判断。

#### **第四节 举证责任**

第四十九条 争议处理过程中，商城有权要求买卖双方提供证明证据，且有权单方判断证据的效力。买卖双方应当按照商城系统的提示和(或)发送的站内信、电话或邮件等通知及时提供凭证。

第五十条 商城收集到双方提供的凭证后，将在商城系统提示的时间内，按照本规则对相应争议做出处理；本规则没有明确规定的，由商城依其独立判断做出处理。任何一方无正当理由，未按照前款规定提供凭证的，商城有权按照实际收集到的凭证做出处理。

第五十一条 客户表示未收到货的，商户需对客户已签收商品承担举证责任。

第五十二条 客户签收商品后，因表面不一致产生争议的，客户对签收商品时即已存在表面不一致的情形承担举证责任。

第五十三条 客户表示收到的商品存在质量问题或系假冒商品且通过肉眼无法做出判断的，商户应当提供厂家的经销凭证、产品合格证、商业发票等证明文件。客户表示商品存在

质量问题或与网上描述不符，且可通过肉眼做出判断的，商城有权根据商品图片直接认定。

第五十四条 商户提供符合本规则前款规定的证明文件后，客户应当根据商城的要求提供相应的检测凭证。检测结果为商品存在质量问题或系假冒商品的，检测费用由商户承担；检测结果为商品不存在质量问题且非假冒商品的，检测费用由客户承担。因商品在检测过程中产生的损坏责任承担原则，与检测费用的责任承担相同。客观上无法提供检测证明或者提供检测证明的代价超过争议金额本身而导致事实无法查明的损失，由买卖双方共同承担，承担比例由商城根据具体情况判断。非应商城要求，客户自行检测的，检测费用由客户承担。

第五十五条 如果商户未通知客户发回退货，但在客户申请退换货前已经实际发货的，应当提供相应的发货凭证。

第五十六条 因虚拟物品产生的争议，买卖双方应当按照商城的要求提供相关官方网站的查询记录或者相关单位的书面证明进行举证。

第五十七条 针对商城受理的各类型争议所需提供的全部证明文件，以商城要求的内容为准。

第五十八条 商城作为独立第三方，仅以普通人对双方提交的证据进行形式审查，并作出独立判断，双方自行对证据的



真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担举证不能的后果。

## **第五节 争议仲裁程序**

第五十九条 客户申请退换货后，买卖双方可以选择自行协商、要求商城介入或通过司法途径等方式解决存在的争议。任一方要求商城介入的，商城即有权根据本规则对争议进行仲裁。

第六十条 买卖双方向商城申请争议仲裁，必须符合以下条件：

（一）就售中争议而言，因客户未收到商品、商品表面不一致、收到的商品与描述不符、商品存在质量问题产生争议的，客户应当在付款后，确认收货前或在超时打款的时限内提出退换货申请。

第六十一条 商城对下列申请，分别情形，予以处理：

（一）客户超出规定时限提出退换货申请的，商城不予受理。

（二）商户向客户提示使用平信方式的风险后，客户仍要求使用平信方式发货的，相应的争议商城不予处理。

（三）运费由客户承担情况下，约定运费低于实际发生的运费的，不足部分由买卖双方自行协商或通过其他途径解决，商城不予处理。

（四）货到付款交易产生的运费争议，商城不予处理。

（五）买卖双方经自行协商达成退换货协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议的，商城不予处理；买卖双方经自行协商达成退换货协议但尚未履行，一方或双方反悔，要求商城介入的，商城按照本规则进行处理。

（六）交易做不退换货处理后，商户需要取回商品的，应当联系客服自行协商或通过其他途径解决，商城不予处理。

（七）买卖双方实际交易商品与订单显示商品不一致，因实际交易商品产生的争议，商城不予处理。

（八）商城已驳回客户退换货要求后，客户再次申请的商城不予处理。

（九）本规则有特别规定的其他情形，商城不予处理。

第六十二条 商城有权根据退换货交易情况，介入交易进行判断并处理完成，或给出处理结果后由买卖双方自行完成交易。

第六十三条 商城处理争议期间，买卖双方应当按照商城系统的提示和（或）商城规定的时间内提供凭证。

第六十四条 商城收集到双方提供的凭证后，将在商城系统提示的时间内，按照本规范对相应争议仲裁；本规范没有明确规定的，由商城依其独立判断仲裁。

任何一方无正当理由，未按照前款规定提供凭证的，商城有权按照实际收集到的凭证仲裁。

第六十五条 商城按照其独立判断，根据不同情况，将对买卖双方的争议做以下类型的处理：

（一）交易做取消处理的，交易款项支付给客户。

（二）交易做退换货处理且客户未收到货的，交易款项支付给客户。

（三）交易做退换货处理的，在商户签收退货后，交易款项支付给客户。

（四）交易协商不退货部分退换货处理的，交易款项分别支付给客户和商户。

（五）交易成交的，驳回客户退换货要求，交易款项支付给商户。

第六十六条 商城处理争议期间，有下列情形之一的，商城中止处理相应争议：

（一）买卖双方一致要求自行协商处理争议；

（二）任何一方通知商城通过司法途径解决争议。

第六十七条 争议处理程序恢复

（一）买卖双方一致要求自行协商处理争议的，应当在提出

协商要求后的 30 天内自行操作交易款项，或向商城提供协商结果，由商城代为操作。逾期未操作交易款项也未告知协商结果的，商城有权根据本规范处理争议。

（二）一方通知商城通过司法途径解决争议的，应当在通知商城后的 7 个工作日内向商城提供司法机关的案件受理凭证。逾期未提供案件受理凭证，或司法机关在受理案件后的六个月内未对交易款项做出冻结、划拨等处理的，商城有权根据本规范处理争议。

第六十八条 商城处理争议期间，买卖双方达成退换货协议，但无法自行操作的，商城将根据双方达成的退换货协议操作相应的交易款项和（或）保证金。

第六十九条 商城对争议做出处理后，商城有权按照处理结果将交易款项和（或）保证金的全部或部分支付给客户和（或）商户，或由商户（或客户）按照处理结果将相关款项支付给客户（或商户）。

第七十条 在将交易款项全部支付给客户后，根据争议处理结果仍需商户承担责任的，商城有权从商户根据《商户入驻协议》缴纳的保证金或其他款项中划拨相应的钱款补偿支付给客户。

交易款项或保证金支付后，根据处理结果仍需商户（或客户）承担责任的，由买卖双方自行协商或通过其他途径解决，商

城不予处理。

第七十一条 处理争议期间，商城如代替商户先行退款给客户（亦称“先行垫付”）的，交易做出处理后，商城有权收回交易款项、保证金或客户支付账户中与先行垫付金额相当的部分。

第七十二条 商城对争议做出处理并支付争议款项后，客户或(和)商户对商城的处理有异议的，可向人民法院起诉。

第七十三条 争议通过司法途径解决的，商城将根据司法机关的生效法律文书，操作相应的交易款项和相关保证金。

第七十四条 商城对争议做出处理后，不免除买卖双方基于与商城签署的其他协议、规则应当承担的责任。

第七十五条 商城定期或不定期的官方活动规则，对买卖双方争议处理有特殊要求的，按照活动规则的特殊要求进行处理。

第七十六条 本规则生效或变更前商城已介入处理的争议，适用当时的规范进行处理；本规则生效或变更后商城介入处理的争议，适用本规则或变更后的规则进行处理。

## 第七章 商城处罚一览表

### 第一节 违规行为处罚一览表

违规行为	违规行为情节/分类	扣分/处罚
发布违禁信息	发布《商户管理规则》禁售商品管理章节中构成违规行为的商品或信息	1、第一次、第二次发生扣 2 分的情形，不扣分仅删除违规商品/信息，再次发生 2 分/次。
		2、第一次发生扣 3 分的情形，不扣分仅删除违规商品/信息，再次发生 3 分/次；
		3、除“其他类”第 2 目和第 4 目外，第一次发生扣 6 分的情形，不扣分仅删除违规商品/信息，再次发生扣 6 分；
		3.1、第一次发生“其他类”第 2 目情形的当日（自然日，截止当天 24 点），不扣分仅删除违规商品/信息，次日开始 6 分/次；
		3.2、第一次发生“其他类”第 4 目情形的当日（自然日，截止当天 24 点），不扣分仅删除违规商品/信息，次日开始 6 分/次；
盗用他人账户	盗用他人账户	24 分/次
泄露他人信息	泄露他人信息	3 分/次
发布非约定商品	发布非约定商品	2 分/次
骗取他人财物	骗取他人财物	24 分/次
扰乱市场秩序	扰乱市场秩序	12 分/次；情节严重的，24 分/次
出售假冒商品	出售假冒商品	24 分/次
假冒材质成份	假冒材质成份	商户首次假冒材质成份的，扣 2 分；再次及以上假冒材质成份的，每次扣 6 分。特定品类商户假冒材质成份的，不论是否首次，每次扣 6 分。
出售未经报关进口商品	出售未经报关进口商品	24 分/次
不正当谋利	不正当谋利	24 分/次；
		不正当谋利未遂，视同不正当谋利行为，24 分/次；

		<p>商户意志以外的原因而未得逞的，构成不正当谋利未遂，每次扣6分。</p> <p>有以下情形之一的，视同为不正当谋利行为：</p> <p>（一）商户为商城工作人员的，每次扣24分；</p> <p>（二）商户为商城工作人员之关联人士且该商城工作人员未进行如实申报，每次扣12分，若有利用商城工作人员职务便利条件的，每次扣24分。</p>
促销活动违规	促销内容违规	取消当前正在参加所有促销活动，责令整改；
		三个月禁止参加任何形式的促销活动；
		情节严重者停止合作。
虚假交易	商户第一次或第二次发生虚假交易行为	违规交易笔数未达96笔，仅对商户的违规行为进行纠正不扣分；违规交易笔数达96笔以上，每次扣3分；
	商户第三次发生虚假交易行为	若违规交易笔数未达96笔，每次扣6分；若违规交易笔数达96笔以上，视为情节特别严重，每次扣12分；
	商户第四次及以上发生虚假交易行为	不论笔数，12分/次
	商户刻意规避电子商城监管发生虚假交易行为的或其虚假交易行为造成严重后果	不论次数和笔数，12分/次
	以上情况通用	发现虚假交易，商城将对卖家的违规行为进行纠正，包括删除虚假交易产生的商品销量、店铺评分、信用积分、商品评论，情节特别严重的，还将下架店铺内所有商品。
描述不符	商户对商品材质、成份等信息的描述与客户收到的商品严重不符，或导致客户无法正常使用的；	首次1分/次；  再次3分/次。
	商户未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与客户收到的商品不相符，且影响客户正常使用的；	1分/次。

	被抽检商品描述不符情形特别轻微的；	只删除商品信息不扣分。
违背承诺	符合《商城规则总则》中违背承诺第一项所述情形的；	2分/次
	符合《商城规则总则》中违背承诺第二项所述情形的；	2分/次。
恶意骚扰	恶意骚扰	3分/次
不当注册	不当注册	3分/次
未依法公开或更新营业执照信息的	未依法公开或更新营业执照信息的，或未在其营业执照信息变更完成之日起三十天内更新的	3分/次
不当使用他人权利	不当使用他人权利	1分/次
广告、促销宣传违规	广告用语违规	违反广告、促销宣传基本要求的商品，强制下架3天，责令整改；含“驰名商标”或使用“驰名商标”进行宣传的商品，将永久下架。
	抽奖活动违规	除应承担的法律后果外，商城将有权停止该活动并屏蔽店铺，责令整改。
延迟发货	客户付款后，未在四十八小时内发货，或定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，未在约定时间内发货	6分/次

## 第二节 违规处罚处理措施

扣分节点	限制发布商品、限制创建店铺	店铺屏蔽	关闭店铺 (删除店铺、下架所有商品、禁止发布商品、禁止创建店铺)	下架店铺内所有商品	限制参加商城营销活动	支付违约金
6分	7天	7天	/	/	30天	1万元
12分	14天	14天	/	14天	60天	2万元
18分	/	/	21天	/	90天	3万元
24分	清退					3万元



### **第三节 商户清退违约金支付标准**

第七十七条 商户违规扣分累计达 24 分的，对商户做清退处理，查封账户并向电子商城支付部分或全部保证金作为违约金（该保证金是指商户被电子商城行清退处理时，其店铺应缴纳的保证金金额）。

### **第八章 附则**

第七十八条 本规范自发布之日起生效。

第七十九条 商户发布信息的行为，发生在本规则生效之日或修订之日以后的，适用本规则。