

国家电网公司电子商城

违规行为纠正实施细则

第一章 概述

第一条 会员违规行为的纠正，包含但不限于以下几点：

（一）发布违禁信息的，商城对会员所发布的违禁商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

（二）出售假冒商品的，商城对会员所发布的假冒商品或信息进行删除；

（三）出售未报关进口商品的，商城对会员所发布的未报关进口商品或信息进行删除；

（四）发布非约定商品的，商城对会员所发布的非约定商品或信息进行删除；

（五）盗用他人账户的，商城收回被盗账户并使原所有人可以通过账户申诉流程重新取回账户；

（六）泄露他人信息的，商城对会员所泄露的他人隐私资料的信息进行删除；

（七）骗取他人财物的，商城对用以骗取他人财物的商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

（八）滥发信息的，商城删除或下架会员所滥发的商品或信息；

(九) 描述不符的，商户对商品材质、成份、品质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，商城删除该描述不符的商品；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，商城下架该描述不符的商品。

(十) 违背承诺的，商户须履行如实描述义务或消费者保障服务规定的赔付、退货、换货、维修服务；或商户须按实际交易价款向客户或商城提供发票；或商户须向客户支付因未按约定时间发货（延迟发货）而产生的违约金；

(十一) 恶意评价的，商城或评价方删除该条违规评价；

(十二) 不当注册的，商城对使用软件、程序方式大批量注册而成的账户进行查封；并对滥用权利导致的订单予以关闭；

(十三) 未依法公开或更新营业执照信息的，商城强制商户公开或更新其营业执照信息；

(十四) 不当使用他人权利的，商城对会员所发布的不当使用他人权利的商品或信息进行删除；

(十五) 假冒材质成份的，商城对会员所发布的假冒材质成份的商品进行删除。

第二章 规则说明

第二条 违规行为纠正是指消除会员违规行为产生的信息和

不良影响。大部分违规行为，应该由会员进行自行纠正。商城将通过降权、下架、扣分等方式，告知会员违规行为已经发生，并且要求会员对其行为进行纠正。

第三条 对于部分违规行为，因其性质比较严重、影响力较大，对商城或商城其他会员产生较大的危害，因此商城会进行主动纠正。比如发布外网广告等违禁信息的，商城有权在扣分的同时删除该会员发布的违禁信息。

第四条 商城主动纠正时删除的违禁信息包括但不限于：含有违禁信息的商品，商城删除该商品、含有违禁信息的评论、晒单、社区帖，商城删除该评论、晒单、社区帖、含有违禁信息的广告，商城删除该广告。

第五条 商城主动纠正时删除的侵犯知识产权信息包括但不限于：

（一）会员发布的信息或商品包含商标侵权、专利侵权、著作权侵权且侵权成立的，商城删除相应商品和信息；

（二）会员盗用图片且成立的，商城依据投诉人提供的图片原图以及侵权商品链接，删除相应的商品；

（三）会员发生店铺名侵权且侵权成立的，商城删除相应的店铺装修区信息。

第六条 本细则第一条第二项的“收回被盗账户”是指冻结被盗账户，使任何人不能再继续登录及使用被盗账户。原所

有人可以申诉重新找回被冻结的被盗账户。

第七条 商城收回被盗账户后，原所有人可以提供身份证明文件向商城申请找回账户，经商城验证后将账户和密码等信息交还给原所有人。

第八条 本细则第一条第十二项“不当注册”，商城对使用软件、程序方式大批量注册而成的账户进行查封。会员以不恰当的方式获得了大量账户，对商城的运营秩序产生了不良的影响，商城有权对这些账户进行查封，消除不当注册行为产生的影响。

第三章 判定与处理

第九条 对延迟发货、违背承诺及恶意评价的违规行为，被投诉人须在被投诉之日起三天内提交证据。逾期未提交证据的，商城有权根据当时所掌握的情况进行判断与处理。对其余违规行为的判断与处理，商城在收到投诉后立即进行。

第十条 商城处理投诉的方式是根据双方提交证据和相应凭证，以普通人的身份进行判断与处理。

第十一条 商城处理投诉时，如双方无法提供证据的，商城有权根据当时所掌握的情况和信息以普通人的身份进行判断与处理。

第十二条 “对其余违规行为的判断与处理，商城在收到投诉后立即进行。”并非是指商城在收到违规行为投诉后立刻

对被投诉人进行处罚，而是指其余违规行为经商城发现或被其他会员投诉后，商城立即进行查询并根据查询到的相关信息和记录立即进行判断与处理。

第四章 违规投诉时限

第十三条 会员发现以下违规行为时需随时提交商城进行投诉：发布违禁信息的、出售假冒商品的、出售未报关进口商品的、发布非约定商品的、盗用他人账户的、泄露他人信息的、滥发信息的、不当注册的、未依法公开或更新营业执照信息的、不当使用他人权利的、假冒材质成份的。

第十四条 会员发现以下违规行为时需 在 15 天内提交商城进行投诉：恶意评价的、描述不符的、骗取他人财物的、违背承诺的。未在规定时间内投诉的，不予受理。

第十五条 对于第十四条中所示的违规行为需在 15 天内进行投诉，是因为客户需要时间收集证据材料，且买卖双方在互相提交证据的过程中可能会出现很多不可预知的环节。对于第十三条中所示的违规行为，可在商城上直接查询到相关记录，故会员可随时提交投诉。

第十六条 超出违规投诉时限收到的违规投诉，商城不再介入。

第十七条 会员被投诉后，可在被违规处理之时起总计十五天内向商城进行申诉，申诉期间双方均可提交相关证据材料，

由商城进行判断与处理。