

国家电网公司电子商城商户管理规则

（企业商城）

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，明确商城商户合法权益和应尽的义务，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 商户管理规则是对商城商户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商户。

第四条 商户应遵守国家法律、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。但商城对商户的处理不免除其应尽的法律责任。

第五条 若本规则的规定同商户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

对商户的处理不能免除商户应尽的法律责任。

第二章 规则范围

第六条 本规则包含商户店铺命名管理、商户中心管理、商户店铺管理、禁售商品管理。商城有权随时增减、变更本规则并在网站上予以公告。若商户不同意相关变更，应立即停止使用商城的相关服务或产品。商城有权对商户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

第三章 店铺命名管理

第七条 经过电子商城工作人员审核并成功入驻商城的商户均为在工商行政管理局登记注册且符合商户入驻资质标准的企业，因此，商户店铺名即为商户在工商行政管理局登记注册时所使用的企业名称。

第四章 商户中心管理

第八条 本规则适用于所有使用商城的商户中心系统的商户；商户是指依据《商户入驻协议》入驻商城，并在商城（XXX）进行商品或服务展示及销售活动的具有法人资格的企业。

第九条 商户应当配备专业的团队（或人员），包括但不限于

负责人、运营人员、客服人员、财务人员等，使用商城的商户中心处理来自商城客户的问题，包括但不限于商品的退货、换货、维修等售后服务内容。

第十条 商户以及商户所配备的团队（或人员）应按照商品的保修承诺及商城售后服务政策为客户提供相应的售后服务；如商户自己的售后服务政策更有利于客户，则应按更有利于客户的政策提供售后服务。

第十一条 商户应当保证其客服团队（或人员）每周一至每周日，早上九点整至晚上十二点整处于即使通讯工具在线的状态，并使用商户中心处理客户的退换货和退款需求等售后服务。

第十二条 商户以及商户所配备的团队（或人员）在处理客户售后服务问题时要做到以下要求：

（一）不得违反国家法律法规的规定、商户入驻协议约定以及商城对商户的管理规定（包括规则、规则的实施细则、标准、协议等）；

（二）不得诋毁商城形象或者商城上其它任何商户、品牌、产品的形象；

（三）不得泄露商城的任何商业机密，包括但不限于商户与商城签订任何合同或协议，以及合作过程中所获知的与商城相关的决策、计划、技术、数据、操作流程等；

（四）不得将商城客户推荐给商城以外的网络店铺、实体商店以及其它的销售平台。不得向商城客户透露商城以外的网络店铺、实体商店以及其它销售平台的联系方式等信息；

第十三条 商户应对发生在商户中心中的所有行为负完全责任，应妥善保管系统的账号、个人信息及相关密码。对于因未经授权的人员使用商户的商户中心而可能造成的任何损失，均将由商户自行承担，如果商城为此先行承担了相关责任，则商户需要赔偿商城因此而支出的所有费用及损失。

第十四条 商户以及商户所配备的团队（或人员）在上传及维护商品信息时，必须遵守本规则第九章“禁售商品管理”和《会员管理规则》的条款中所有对商品信息规范的相关规定。

第十五条 商户以及商户所配备的团队（或人员）在设计网页及网站装修时，编辑/设计图片时不得带有违禁或违规信息，不得在图片代码中含有指向商城意外的链接地址。一经发现，商城将按照商城相规则中定义相关规定对商户进行处罚。

第十六条 对于因商户以及商户所配备的团队（或人员）未能按照本规则的要求正确使用商户中心的，商城有权要求商户承担以下责任：

（一）商城有权关闭商户的商户中心，并视情节严重对商户进行警告、扣分、封铺等处罚；

(二) 如因此给商城及客户带来损失的，商户应承担全部的赔偿责任；商城为此先行承担了相关费用解决赔偿问题的，商城有权向商户追偿。

第十七条 商城有权根据实际情况不时修订本规则的内容，并在商城上予以公示，本规则作为商城规则中的一个组成部分，也同时是商城与商户签署的其它合同或协议的有效组成部分，具同等法律效力。

第五章 商户店铺管理

第十八条 商户需对店铺相关内容进行严格把关，如商户违反本规则，给客户或商城造成任何损失（包括但不限于诉讼赔偿、诉讼费用、律师费用等），需承担赔偿责任，并接受相应的违规处罚。

第一节 店铺页面设计

第十九条 商户的店铺必须至少包含首页、商品详情页。

第二十条 商户的店铺页面任何图片或文字描述中不允许出现非商城的链接或提示（包括但不限于其他购物网址链接、其他平台促销活动、其他平台信息、实体店信息、企业招聘信息等与电子商城销售无关的信息）。

第二十一条 店铺页面设计所体现的内容应全部符合法律法规，且不得存在侵犯商城任何参与方（包括但不限于商城本

身、其他商户、服务提供商、客户等）合法权益的内容，否则商户应承担全部责任（包括直接损失和间接损失）。

第二十二条 商户进行店铺页面设计、商品信息编辑时，应确保所用图片及字体已获得权利人的合法授权，且在授权使用范围和授权期内使用，否则商户应承担全部责任（包括直接损失和间接损失）。

第二十三条 店铺名称、店铺招牌、品牌 LOGO、导航等信息需在店铺首页完全展示。商户不得用 CSS 篡改商品详情页页面结构，或者两侧悬浮框等，遮挡或影响商品详情页的信息展示和评价/评分展示，不得使用虚假评分等误导客户。

第二十四条 店铺招牌需与店铺性质一致，不允许出现店内信息与店铺实际性质不一致的情况；

第二十五条 店铺相关功能禁止引用外部 CSS 且不支持外部链接，只支持电子商城内部链接。

第二十六条 在店铺活动装修(包括但不限于店铺招牌、轮播图、自定义区域等)区域要紧扣电子商城活动的主题，不得出现其他平台活动主题的字样、logo、宣传标语、图片等信息。

第二节 商品展示

第二十七条 店铺中使用的所有商品图片不得出现其他平台水印、标记、促销活动、各类信息等。

第二十八条 无货、停产等无法正常销售的商品，不得在店铺中发布展示。

第二十九条 设置关联商品时，必须设置的商品信息包括：商品名称、清晰的商品图片。此外，促销商品建议同时设置原价。

第三十条 无货商品不得进行店内展示（预售商品除外），因缺货造成的纠纷将根据《会员管理规则》中“商城处罚一览表”的相关条款进行处罚。

第三十一条 店铺内广告图片上价格、实际物品与详情页须保持一致。

不规范举例：店铺页面广告图显示某款促销商品价格为 99 元，客户点击之后发现实际商品价格为 120 元。

第六章 禁售商品管理

第一节 禁售商品

第三十二条 商品名录 商城商户不得出售国家法律法规禁止出售，或根据商城管理要求禁止出售的商品。禁售商品名录详见本规则附件一《禁发商品及信息名录与对应违规处理》。

第三十三条 禁发信息 商户不得在店铺的商品详情页面(包括但不限于商品标题、商品描述、商品图片等)，店铺装修页面(包括但不限于店铺名，店铺分类，店铺介绍，店铺公

告，店铺留言等)，以及社区和论坛等信息发布区块发布禁售商品相关信息。

第三十四条 禁止规避 商户不得通过任何方式规避本规则及其他电子商城禁售商品管理措施。

第三十五条 违规预防 商户发布前述禁售商品及信息时，商城有权对其发布的涉嫌违规信息进行提示、拦截、删除等操作。

第二节 违规处理

第三十六条 临时管控 对于系统排查到的涉嫌违反第三十三条所列情形的商品，商城将在两个工作日内进行人工排查，人工排查期间给予单个商品监管；对于系统排查到的涉嫌发布上述商品且情节严重或情节特别严重的，商城将在两个工作日内进行人工排查，人工排查期间给予店铺监管。

第三十七条 违规处理 商户发布前述禁售商品及相关信息的，依据《会员管理规则》中的“商城处罚一览表”将对其进行违规处理。

第七章 附则

第三十八条 本规范自发布之日起生效。

第三十九条 本规范对于商户的处罚，不免除商户应当承担的违法违规责任。

第四十条 商城有权根据实际情况不时修订本规定的内容，并在商城予以公示。

附件一 《禁发商品及信息名录与对应违规处理》

禁发商品及信息	对应违规处理
(一) 仿真枪、军警用品、危险武器类:	
1、枪支、弹药、军火及仿制品;	每次扣 24 分
2、可致使他人暂时失去反抗能力, 对他人身体造成重大伤害的管制器具;	每次扣 24 分
3、枪支、弹药、军火的相关器材、配件、附属产品, 及仿制品的衍生工艺品等;	每次扣 6 分。情节严重的, 每次扣 24 分
4、管制类刀具、弓弩配件及甩棍、飞镖等可能用于危害他人人身安全的管制器具;	每次扣 6 分。情节严重的, 每次扣 24 分
5、警用、军用制服、标志、设备及制品;	每次扣 3 分; 情节严重的, 每次扣 6 分; 情节特别严重的, 每次扣 24 分
6、带有宗教、种族歧视的相关商品或信息。	每次扣 3 分; 情节严重的, 每次扣 6 分; 情节特别严重的, 每次扣 24 分
(二) 易燃易爆, 有毒化学品、毒品类:	
1、易燃、易爆物品(烟花爆竹除外);	每次扣 24 分
2、剧毒化学品;	每次扣 24 分
3、毒品、制毒原料、制毒化学品及成瘾性药物;	每次扣 24 分
4、烟花爆竹;	每次扣 6 分。情节严重的, 每次扣 24 分
5、国家名录中禁止出售的危险化学品(剧毒化学品除外);	每次扣 3 分; 情节严重的, 每次扣 6 分; 情节特别严重的, 每次扣 24 分
6、毒品吸食工具及配件;	每次扣 3 分; 情节严重的, 每次扣 6 分; 情节特别严重的, 每次扣 24 分
7、介绍制作易燃易爆品方法的相关教	每次扣 2 分; 情节严重的, 每次扣 6 分;

程、书籍。	情节特别严重的，每次扣 24 分
(三) 反动等破坏性信息类：	
1、含有反动、破坏国家统一、破坏主权及领土完整、破坏社会稳定，涉及国家机密、扰乱社会秩序，宣扬邪教迷信，宣扬宗教、种族歧视等信息，或法律法规禁止出版发行的书籍、音像制品、视频、文件资料；	每次扣 24 分
2、破网、翻墙软件及 vpn 代理服务；	每次扣 24 分
3、不适宜在国内发行的涉政书刊及收藏性的涉密书籍、音像制品、视频、文件资料；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
4、国家禁止的集邮票品以及未经邮政行业管理部门批准制作的集邮品，以及一九四九年之后发行的包含“中华民国”字样的邮品。	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
(四) 色情低俗、催情用品类：	
1、含有色情淫秽内容的音像制品及视频；色情陪聊服务；成人网站论坛的账号及邀请码；	每次扣 24 分
2、可致使他人暂时失去反抗能力、意识模糊的口服或外用的催情类商品及人造处女膜；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
3、用于传播色情信息的软件及图片；含有情色、暴力、低俗内容的音像制品；原味内衣及相关产品；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
4、含有情色、暴力、低俗内容的动漫、读物、游戏和图片；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
5、网络低俗产物。	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分

(五) 涉及人身安全，隐私类：	
1、用于监听、窃取隐私或机密的软件及设备；	每次扣 24 分
2、用于非法摄像、录音、取证等用途的设备；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
3、身份证及身份证验证、阅读设备；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
4、盗取或破解账号密码的软件、工具、教程及产物；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
5、个人隐私信息及企业内部数据；提供个人手机定位、电话清单查询、银行账户查询等服务；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
6、汽车安全带扣等具有交通安全隐患的汽车配件类商品。	电子商城商户每件扣 0.5 分，（但三天内累计扣分不超过七 4 分）；商户若在店铺装修区或电子商城品类页面发布的，每次扣 2 分。
(六) 药品、医疗器械类：	
1、精神类、麻醉类、有毒类、放射类、兴奋剂类、计生类药品；非药品添加药品成分；国家公示已查处、药品监督管理局认定禁止生产、使用的药品；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
2、用于预防、治疗人体疾病的药物、血液制品或医疗器械；未经药品监督管理部门批准生产、进口，或未经检验即销售的药品；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
3、注射类美白针剂、溶脂针剂、填充针剂、瘦身针剂等用于人体注射的美容针剂类商品。	每次扣 6 分；情节严重的，每次扣 24 分
(七)非法服务、票证类：	
1、伪造变造国家机关或特定机构颁发	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24

的文件、证书、公章、防伪标签等，非法或仅限国家机关或特定机构方可提供的服务；	分
2、抽奖类商品；	每次扣 6 分，情节严重的，每次扣 24 分。
3、尚可使用或用于报销的票据（及服务），尚可使用的外贸单证以及代理报关、清单、商检、单证手续的服务；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
4、未公开发行的国家级正式考试答案；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
5、算命、超度、风水、做法事等封建迷信类服务；	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
6、汽车类违规代办服务；	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
7、代写论文、代考试类相关服务；	每次扣 6 分；情节严重的，每次扣 24 分
8、炒作博客人气、炒作网站人气、代投票类商品或信息；	每次扣 6 分；情节严重的，每次扣 24 分
9、法律咨询、心理咨询、金融咨询、医生在线咨询及相关服务。	每次扣 6 分；情节严重的，每次扣 24 分
(八) 动植物、动植物器官及动物捕杀工具类：	
1、人体器官、遗体；	每次扣 24 分
2、国家重点保护类动物、濒危动物的活体、内脏、任何肢体、皮毛、标本或其他制成品，已灭绝动物与现有国家二级以上保护动物的化石；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
3、国家保护类植物活体（树苗除外）；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
4、国家保护的有益的或者有重要经济、	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；

科学研究价值的陆生野生动物的活体、内脏、任何肢体、皮毛、标本或其他制成品；	情节特别严重的，每次扣 24 分
5、捕鱼器相关设备及配件；	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
6、其他动物捕杀工具；	电子商城商户每件扣 0.5 分，（但三天内累计扣分不超过 4 分）；商户若在店铺装修区或电子商城品类页面发布的，每次扣 2 分。
7、猫狗肉、猫狗皮毛、鱼翅、熊胆及其制品。	电子商城商户每件扣 0.5 分，（但三天内累计扣分不超过 4 分）；商户若在店铺装修区或电子商城品类页面发布的，每次扣 2 分。
(九)涉及盗取等非法所得及非法用途软件、工具或设备类:	
1、走私、盗窃、抢劫等非法所得；	每次扣 24 分
2、赌博用具、考试作弊工具、汽车跑表器材等非法用途工具；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
3、卫星信号收发装置及软件；用于无线电信号屏蔽的仪器或设备；	每次扣 6 分。情节严重的，每次扣 24 分
4、撬锁工具、开锁服务及其相关教程、书籍；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
5、一卡多号；有蹭网功能的无线网卡，以及描述信息中有告知会员能用于蹭网的设备；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
6、涉嫌欺诈等非法用途的软件；	每次扣 3 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
7、可能用于逃避交通管理的商品；	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；情节特别严重的，每次扣 24 分
8、利用电话线路上的直流馈电发光的	每次扣 2 分；情节严重的，每次扣 6 分；

灯；	情节特别严重的，每次扣 24 分
9、各类短信、邮件、旺旺群发设备、软件及服务。	每次扣 6 分；情节严重的，每次扣 24 分