

国家电网公司电子商城

虚假交易的认定与处理实施细则

第一章 概述

第一条 虚假交易 指商户在客户服务电子商城以不正当提升排序等为目的，提供虚构、伪造的交易凭证、在线生成虚假交易数据、不正当方式获得商品销量、店铺评分或妨害客户权益行为。

第二条 发现虚假交易，商城有权对商户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。同时，商城将按照如下规定对商户进行处理：

（一）商户第一次或第二次发生虚假交易行为：若违规交易笔数未达 96 笔，仅对卖家的违规行为进行纠正不扣分；若违规交易笔数达 96 笔以上，每次扣 3 分；

（二）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；

（三）商户第四次及以上发生虚假交易行为，不论笔数均视为情节特别严重，每次扣 12 分；

（四）若商户刻意规避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的，不论次数和笔数均视为情节特别严重，每次扣12分。

第二章 虚假交易认定的相关解释

第三条 虚假交易定义中“不正当方式”是指商户通过非常规方式获得虚假的商品销量、店铺评分、商品评论等不当利益，包括但不限于以下方式：

（一）商品

- 1、发布纯信息，即无实际商品或服务的信息。包括但不限于如下情况：赚钱秘方、会员招募、商品知识介绍、免费信息以及购物体验介绍等等。
- 2、发布免费获取、低价商品，包括但不限于如下情况：无偿从发行方获得的优惠券或资格权、免费领取、软件下载、邀请函、电子邮件地址邀请等。

（二）形式

- 1、将一件商品拆分为多个不同形式或页面发布。包括但不限于如下情况：商品和商品的运费分开发布；一个商品拆分不同价格打包出售。
- 2、将赠品打包出售或利用赠品提升信誉等。
- 3、使用虚假的发货单号或一个单号重复多次使用。

- 4、以直接或是间接的方式，发布或变更虚假商品信息、大幅度恶意修改商品价格或商品成交价格等。
- 5、以更换商品的形式累积销量或人气。包括但不限于如下情况：修改原有商品的标题、价格、图片、详情、材质等信息，使其变成另外一种商品继续出售，利用原商品累积的销量或人气提升新商品的销量或人气。
- 6、其他构成虚假交易的形式。

（三）手段

- 1、商户的朋友、同学、家人等反复多次购买该商户的商品；
- 2、同个公司内部多个人反复多次购买同件商品；
- 3、商户自己注册多个小号，购买自己发布的商品；
- 4、商户利用第三方炒作团伙，或通过和别人协议交换购买；
- 5、其他非正常交易手段。

第三章 处理措施的相关解释

第四条 发现虚假交易的处理措施包括：删除虚假交易信息、虚假交易的商品搜索降权、下架店铺内所有商品、扣分等。

第五条 商户刻意规避商城的管控措施，刻意发生虚假交易行为或其虚假交易行为造成严重后果，包括但不限于以下情形：

(一) 研究并使用规避商城监管虚假交易的方式进行虚假交易；

(二) 传播规避商城监管虚假交易的方式；

(三) 虚假交易情节特别恶劣，造成极不良影响，如短期内大量炒作等。

第七条 申诉：商户若被商城判定为虚假交易，商户可在系统发出虚假交易违规通知之时起3天内提交相应凭证进行申诉。