

国家电网公司电子商城规则总则

(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，保障商城用户的合法权益，创建、维护和谐的网络商业环境，制订本规则。

第二条 本规则适用于使用商城任何产品或服务（以下统称“服务”）的用户。

第三条 用户在适用规则上一律平等。

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以及商城公示的规则、规则的实施细则、标准、协议等。

第五条 若本规则的规定同用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，但商城对用户的处理不能免除用户应尽的法律责任。

第六条 商城有权视需要对本规则做修订，对本规则的修订在商城上公告后生效。若客户不同意相关变更，应立即停止使用商城的相关服务或产品。商城有权对客户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

第二章 定义

第七条 商城，即 XX 网，域名为 XXX.com。是“国家电网公司电子商城”为用户提供信息发布、交流，商户开设商户经营，以及其他技术服务的电子商务交易服务平台。

第八条 用户，指具有完全民事行为能力的法人、自然人及其他组织等商城各项服务的使用者。

第九条 会员，指与商城签订《国家电网公司电子商城注册协议》并完成注册流程的用户，除非另有说明，否则“会员”均指此含义。

第十条 客户，指在商城上浏览或购买产品或发布询价单的会员。

第十一条 商户，指在商城上发布产品信息或公司信息的会员。

第十二条 拍下，指客户在商城上点击并确认购买的行为。

第十三条 订单，指客户向单一商户同一时间拍下单款或多款商品的合约。订单中针对任一款商品的内容构成独立的交易。

第十四条 商户中心，指商城后台系统，供商户进行商品上传和发布、店铺装修、配置促销活动等商城提供的技术服务使用平台。

第十五条 商品发布数量，指商户在商城中的“代售商品”和“在售商品”款数的总和。

第十六条 分销商品，指商城商户从其供应商获取并出售的商品。

第十七条 节点处理，指当会员违规扣分累计达到一定分值时而被执行处理的过程。

第十八条 成交，指客户在商城上拍下商品并成功付款。货到付款交易中客户拍下商品即视为成交。

第十九条 下架，指将出售中的商品转移至“待售商品”。

第二十条 询盘，询盘指由客户向特定商户发起，探寻商品的成交条件或交易可能性的询价议价业务行为，不具有法律上的约束力。

第二十一条 店铺评分，买方有权在交易成功后十五天内对商户进行评分。

第二十二条 投诉方，指发起投诉的符合相关法律规定的自然人、法人、其他经济组织。被投诉方，指投诉方所投诉的商城用户。

第二十三条 店铺，商户在完成商户注册及商户入驻流程后，为进行合法经营，依据协议约定和电子商城规则由商户申请，商城审核通过的具有独立且唯一性 ID（英文 IDentity 的缩写，意为“身份标识号码”）、特定名称（可依据相关电子商城商户店铺命名和域名管理规则进行定义）的网络化虚拟店铺。商户可以对该店铺进行管理，包括但不限于商品信息上传和修改、退款处理，交易跟踪、订单取消等。

第三章 用户行为规则

第一节 注册

账号注册

第二十四条 用户在商城注册账号时应当严格遵循商城系统设置的注册流程完成注册，需同意并遵守《商城注册协议》；

用户会员名、店铺名称或店铺域名中不得包含违反国家法律法规、涉嫌侵犯他人权利或干扰商城正常运营秩序等的相关信息；

第二十五条 同一个会员名只能注册一个账号，并且验证该账号有效的手机号或邮箱未用于其它账号的验证。会员名注册后无法自行修改。

第二十六条 商户必须满足以下条件，才有权申请入驻商城：

- （一）企业及其销售的商品符合当年度的商城入驻标准；
- （二）企业有效签署《商城注册协议》及其相关附属协议；
- （三）企业符合商城要求的其他条件。

账号管理

第二十七条 店铺名，是指会员完成注册后，申请成为商户时提交的，且通过电子商城审核的店铺名称。会员名与自设密码共同使用以登录商城的商户中心。商户应妥善保管会员名、店铺名及密码信息，不得擅自转让或授权他人使用。随意转让会员账号的将被关闭，且转让方还须承担该账号下所有行为的法律责任。

第二十八条 商城有权关闭未通过身份认证或虽通过身份认证但连续超过一年未登录的会员账号；

商城有权关闭涉嫌欺诈等重度违规行为的会员账号，并有权删除该账号下所有相关信息；

会员可通过商城客服主动申请关闭其账号。

第二节 经营

信息发布/管理

第二十九条 用户在商城发布信息应遵循合法、真实、准确、有效、完整的基本原则，并应遵循商城公布的相关规则，对自己发布的信息独立承担全部责任；不得包含违反国家法律法规、涉嫌侵犯他人合法权益或干扰商城运营秩序等相关内容。

第三十条 会员须符合以下条件，方可按照商城系统设置的流程创建店铺：

- （一） 会员是企业且其账户通过商城的实名认证。
- （二） 企业已按照本协议及商城相关规则提交证明文件或其他相关证明并已通过商城审核。
- （三） 企业已按《商户入驻协议》足额缴纳保证金及店铺相应服务期的技术服务费。

维权（交易投诉）

第三十一条 买卖双方就交易在履行过程中产生争议，如双方无法协商或协商不能达成一致的，一方或双方可申请提交商城进行斡旋处理，商城有权遵循《会员管理规则》中关于“争议处理”的相关条款决定受理或不受理相关争议，并对相关事实进行单方认定及对用户的违规行为进行处罚。

评价

第三十二条 买方有权基于真实的交易在交易成功后 15 天内对卖方做出真实、客观的评价。

第三十三条 店铺评分由客户对商户做出，评分分值为一星到五星，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。

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。

第四章 市场管理

第一节 市场管理措施

第三十四条 为了提升客户的购物体验，维护商城正常运营秩序，商城有权按照本规则规定的情形对会员及其经营采取以下管控措施：

（一）警告，是指商城通过口头或书面的形式对会员的不当行为进行提醒和告诫；

（二）商品下架，是指强制将会员出售中商品转移至“未上架商品”；

（三）限制参加营销活动，是指限制商户参加商城官方发起的营销活动；

（四）单个商品搜索屏蔽，是指在一定时间内，商品在搜索结果中不展现；

（五）店铺搜索屏蔽，是指在一定时间内会员店铺及店铺内所有商品信息在搜索结果中不展现；

（六）支付违约金，是指根据协议约定或本规则规定由商户向客户和/或商城支付一定金额的违约金。

第二节 市场管理情形

第三十五条 商户应积极提升自身经营状况，为消费者提供高品质的商品及优质的服务。对于符合商品品质好、服务质量高等情形的商户，商城会适当给予鼓励或扶持的措施。

第三十六条 会员应遵照商城交易流程的各项要求进行交易，商户应合理保障客户权益。

第三十七条 经新闻媒体曝光或国家质监部门通报系质量不合格的线下某一品牌、品类或批次的商品，商城有权对于会员在线上发布的相关商品信息进行临时性下架或删除。

第三十八条 商城商户及商品参与商城或其他市场的活动及展现时，应同时遵循其他市场的市场管理规定。

第三十九条 商户应根据协议约定或规则规定缴纳或补足保证金。若保证金余额不足，且经商城催缴后未在十五天内缴纳或补足的，给予临时性封铺的处罚，直至足额缴纳为止，临时性封铺满 30 天后，店铺将被强制关闭。

第四十条 商户应按照以下规定向商城提供相关资质：

（一）商户资质失效前，提供有效资质。

（二）在收到商户资质复检不合格通知之日起 15 天内，提供合格资质。

若未按上述规定提供资质的，商城有权对其店铺进行临时性封铺，直至提供合格资质为止，临时性封铺满 30 天后，店铺将被强制关闭。情节严重的，商城有权进行清退。

若未按上述规定提供资质的，商城有权对其店铺进行临时性封铺，直至提供合格资质为止，临时性封铺满 30 天后，店铺将被强制关闭。情节严重的，商城有权进行清退。

第五章 违规行为及处理

第一节 违规行为

第四十一条 违规行为是指用户违反商城的网站规则或其与商城签订的任何合同的行为。

违禁信息发布

第四十二条 指商户发布国家法律法规或商城禁止或限制的商品信息行为。商户发布的商品信息一经认定属于禁止、限制销售商品信息，商城有权立即删除该商品信息，同时根据情节轻重对商户予以警告、账号限权或账号关闭等处罚。

违规信息发布

第四十三条 指商户在商城涉嫌以下几种违规信息发布行为：重复信息违规、使用恶意外部软件违规、产品标题违规、产品属性不实、产品归类错误、商品信息描述不实、无货空挂、虚假价格违规、询价单违规等。商户发布的商品信息一经认定属于违规信息，商城有权根据情节严重对商户予以产品信息下架、信息删除、账号限权等处罚。

知识产权侵权

第四十四条 指商户在商城发布的信息侵犯他人知识产权等权利。商户发布的信息一旦收到相关侵权投诉，应及时提交反通知及证明材料，说明产品合法性，用户应保证提供的反通知资料真实、合法、有效，若未及时提交反通知，或提交的反通知不成立，商城有权视情节轻重对商户予以信息删除、账号限权直至账号关闭等处罚。

虚假交易

第四十五条 是指商户在商城以不正当提升排序等为目的，提供虚构、伪造的交易凭证或在线生成虚假交易数据的行为。一旦商户有虚假交易的行为，商城有权删除或关闭虚假交易的内容，并根据视情节轻重对用户予以警告、账号限权直至账号关闭等处罚。

恶意评价

第四十六条 是指评价方以敲诈勒索或其它不当利益为目的，有意在违背客观事实的情况下给予对方三星及以下的评价行为。被评价方收到恶意评价后可提交给商城进行处理，商城有权按实际情况删除评价及调整相应的评价积分，并根据情节严重对用户予以账号限权直至账号关闭等处罚。

第二节 违规行为处理措施

第四十七条 为保障消费者、经营者或商城的正当权益，在会员违规处理期间商城有权按照本规则规定的情形对会员采取以下违规处理措施：

- （一）店铺屏蔽，指在搜索、导航、营销等各项服务中对会员店铺及商品等信息进行屏蔽。
- （二）限制发布商品，指禁止商城会员发布新商品。
- （三）公示警告，指在商城会员的店铺页面、商品页面、即时通信工具界面，对其正在被执行的处理进行公示。
- （四）限制网站登录，指禁止商城会员登录商城。
- （五）关闭店铺，指删除商城会员的店铺，下架店铺内所有出售中的商品，禁止发布商品，并禁止创建店铺。
- （六）查封账户，指永久禁止会员使用违规账户登录商城、使用即时通信工具等工具。

第三节 违规行为处理的执行

第四十八条 会员发生违规行为的，商城有权对其违规行为进行纠正，并扣以一定分值。违规扣分在每年的十二月三十一日二十四时清零。

第四十九条 会员违规行为的纠正，包括但不限于以下几点：

- （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。

第五十条 被执行节点处理的会员，当其全部违规行为被纠正、违规处理期间届满、违规处理措施执行完毕且通过商城的检查后，方可恢复正常状态。

第五十一条 就会员的首次或者非故意实施的违规行为，商城将视情形给予纠正和教育，并要求会员进行自检自查。

第五十二条 会员可在被违规处理之时起总计十五天内(商城审核时间除外)提交违规申诉申请。

第五十三条 商城对会员的违规行为采取以下违规处理方式：

(一) 商户违规扣分累计达 6 分的，给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建店铺七天、限制参加商城营销活动三十天、向商城支付违约金一万元的处理；

(二) 商户违规扣分累计达 12 分的，给予店铺屏蔽、下架店铺内所有商品、限制发布商品、限制创建店铺十四天、限制参加商城营销活动六十天、向商城支付违约金二万元的处理；

(三) 商户违规扣分累计达 18 分的，给予关闭店铺二十一天、限制参加商城营销活动九十天、向商城支付违约金三万元的处理；

(四) 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商城进行清退处理时，其店铺应缴纳的保证金金额）。商户因单次违规扣分较大，导致累积扣分满足多个节点处理条件的，或在被处理期间又须执行同类节点处理的，仅执行最重的节点处理。

第四节 违规行为扣分

第五十四条 盗用他人账户，是指盗用他人商城账户或银行账户，涉嫌侵犯他人财产权的行为。盗用他人账户的，每次扣 24 分。

第五十五条 泄露他人信息，是指未经允许发布、传递他人隐私信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。泄露他人信息的，每次扣 3 分。

第五十六条 骗取他人财物，是指以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。骗取他人财物的，每次扣 24 分。

第五十七条 出售假冒商品，每次扣 24 分。

第五十八条 假冒材质成份，是指商户对商品全部材质或成份信息的描述与客户收到的商品完全不符的。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。特定类目商户假冒材质成份的，不论是否首次，每次扣 6 分。

第五十九条 出售未经报关进口商品，是指出售未经正常中国海关报关程序的进口商品。出售未经报关进口商品的，每次扣 24 分。

第六十条 扰乱市场秩序，是指以任何方式，刻意规避商城的各类规则或市场管控措施，或以不正当的方式获取、使用商城官方资源的行为。扰乱市场秩序的，每次扣 12 分；情节特别严重的，每次扣 24 分。

第六十一条 发布非约定商品，是指商户通过商城平台发布或出售未经商城许可的品牌的商品。商户发布非约定商品的，每次扣 2 分且商城有权对商户所发布的非约定商品或信息进行删除处理。

第六十二条 不正当谋利，是指会员采用不正当手段谋取利益的行为，包括：

（一）向商城工作人员及/或其关联人士提供财物、消费、款待或商业机会等；

（二）通过其他手段谋取不正当利益的。

会员不正当谋利的，无论是否获得利益，每次扣 24 分，商城有权永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务。

实施不正当谋利行为的运营服务商，商城有权永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务，由该运营服务商代运营的其它店铺亦应在收到商城通知之日起三个月内自营或更换运营服务商。

实施不正当谋利行为的商户有如实主动申报及/或如实积极举报情形的，商城酌情给予从轻或减轻的处理措施。

商户向商城工作人员及/或其关联人士明确表达不正当谋利意图或已经开始实施不正当谋利行为，但由于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。

有以下情形之一的，视同为不正当谋利行为：

（一）商户为商城工作人员的，每次扣 24 分；

（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。

第六十三条 滥发信息，是指商户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，妨害客户权益的行为，包括以下情形：

（一）发布禁售信息

按《商户管理规则》的第八章“禁售商品管理”的相关条款进行扣分。

（二）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：

1、发布心情故事、店铺介绍、外网链接等非实际交易信息；

- 2、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；
- 3、利用即时通信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；
- 4、在商品标题、商品详情、店铺、即时通信工具等中使用导购、团购、促销类网站的名称、LOGO 等信息。

（三）发布重复信息

- 1、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；
- 2、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。

（四）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：

- 1、以非常规的数量单位发布商品的；
- 2、刻意规避商城商品 SKU 设置规则发布商品的；
- 3、未经许可发布虚拟品类商品的。

（五）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：

- 1、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；
- 2、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；
- 3、商品标题等信息不实或者与本商品无关的；

- 4、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；
- 5、商品与所发布的品类或属性不符的；
- 6、商品与所发布的品类或属性不符且造成严重后果的。

（六）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，下架该商品。
- 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。

第六十四条 虚假交易，是指通过不正当方式获得商品销量、店铺评分、信用积分等不当利益，妨害客户权益行为。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，仅对商户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 3 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。

第六十五条 延迟发货，是指除特殊商品外，商户在客户付款后实际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，商户实际未在约定时间内发货，妨害客户购买权益的行为，每次扣 6 分。商户的发货时间，以快递公司系统内记录的时间为准。

第六十六条 描述不符，是指客户收到的商品或经商城官方抽检的商品与达成交易时商户对商品的描述不相符，商户未对商品瑕疵、保质期、附带品等必须说明的信息进行披露，妨害客户权益的行为，包括以下情形：

（一）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；首次扣 1 分；再次及以上每次扣 3 分；

（二）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；每次扣 1 分；

（三）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，但未对客户正常使用造成实质性影响的。每次扣 1 分；

（四）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。

第六十七条 违背承诺，是指商户未按照承诺向客户提供以下服务妨害客户权益和/或未按照承诺向商城履行以下义务的行为。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），另有规定的从其特殊规定。

（一） 商户违背以下任一承诺的，每次扣 2 分：

- 1、商城判定商户确实应该承担退货退款等售后保障责任但商户拒绝承担的；
- 2、商城判定商户确实应该承担七天无理由退换货售后保障责任但商户拒绝承担的；
- 3、加入货到付款或信用卡付款服务的商户，拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供前述服务的；
- 4、加入商城官方活动的商户，未按照活动要求（除发货时间外）履行的；
- 5、商户拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发票的（特定商品除外）；
- 6、商户通过即时通信工具等方式引导客户在商城外进行交易的；

（二） 商户就已付款订单或特殊情形下对应的商品或服务有未履行的其它承诺的，每次扣 2 分。

第六十八条 恶意骚扰，是指会员采取恶劣手段骚扰他人，妨害他人合法权益的行为。恶意骚扰的，每次扣 3 分。

第六十九条 不当注册，是指客户通过软件、程序等方式，大批量注册商城账户；或通过已注册的商城账户，滥用会员权利损害他人合法权益、妨害商城运营秩序的行为。不当注册的，每次扣 3 分。

对于商城排查到的涉嫌不当注册的会员，商城将视情节采取警告、限制创建店铺、限制发布商品、限制网站登录、限制即时通信工具登录等临时性管控措施。

第七十条 未依法更新营业执照信息，指通过实名认证的商户，未在商城规定的期间内及时更新其营业执照信息的行为。未依法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，每次扣3分。

第七十一条 不当使用他人权利，是指客户发生以下行为：

（一） 商户在所发布的商品信息或所使用的店铺名、域名等中不当使用他人商标权、著作权等权利的；

（二） 商户出售商品涉嫌不当使用他人商标权、著作权、专利权等权利的；

（三） 商户所发布的商品信息或所使用的其他信息造成消费者混淆、误认或造成不正当竞争的。

不当使用他人权利的，每次扣1分，同一权利人在三天内对同一商户的投诉视为一次投诉。

第五节 违规的执行

第七十二条 客户的违规行为，通过商城会员、权利人的投诉或商城排查发现。

第七十三条 对违规行为的投诉，除滥发信息、虚假交易、不当注册、发布违禁信息、出售假冒商品、出售未经进口报关商品、假冒材质成份、不当使用他人权利、盗用他人账户、泄露他人信息、发布非约定商品可随时提交投诉外，其余须在以下规定时间内进行投诉；未在规定时间内投诉的，不予受理：

（一） 违背承诺的投诉时间为交易关闭后十五天内；

（二） 描述不符、骗取他人财物的投诉时间为交易成功后十五天内。

第七十四条 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。

第七十五条 商户自行做出的承诺或说明与本规则相悖的，商城不予采信。除证据有误或判断错误的情形外，对违规行为的处理不中止、不撤销。

第六章 附则

第七十六条 本规则中的以上，包含本数；本规则中的以下，不包含本数。

第七十七条 本规则中的“天”，以 24 小时计算。