

国家电网公司电子商城会员管理规则

(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，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 等级管理

第七条 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

第八条 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

第九条 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

第十一条 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

第四章 滥发信息处理

第十二条 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

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 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。

第五章 争议处理

第十九条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 买卖双方在商城进行在线交易所产生的贸易争议，由商城根据本规则进行处理。但双方系通过货到付款、分阶段付款、线下交易等特殊支付方式所产生的争议，商城不予以受理。

第二十五条 定义

（一）在线交易：指买卖双方在商城上通过包括但不限于第三方支付公司中介交易、货到付款交易、分阶段付款交易等商城站支持的在线成交方式所进行的交易。

（二）投诉方：指在商城上发起交易争议处理诉求的会员。

（三）被投诉方：指投诉方投诉的商城会员。

（四）交易争议处理：指买卖双方在交易履行过程中产生交易争议，因双方无法自行协商或协商不能达成一致，一方或双方申请提交商城进行斡旋处理。

第一节 争议受理

第二十六条 受理条件

- (一) 投诉方须提供真实、有效的身份证明、联系方式；
- (二) 有具体明确的被投诉方；
- (三) 有具体明确的投诉请求、事实和理由；
- (四) 提供必要、准确、详实的事实依据和证明材料；
- (五) 为在线交易；
- (六) 其他商城认为需要具备的条件。

第二十七条 受理期间

自在线下订单之日起至订单交易完成后的 30 天内。

第二十八条 受理范围

受理的争议范围：商品问题、商户行为类问题、客户行为类问题、其他特殊问题等，具体如下：

- (一) 商品问题：客户所购买之商品本身存在描述不符、瑕疵、破损、使用故障等问题；
- (二) 商户行为类问题：商户的违规行为或违反约定的行为问题；
- (三) 客户行为类问题：客户的违规行为或违反约定的行为问题；

- (四)其他特殊问题：其他商城认为需要受理的特殊问题；
- (五)如商城相关行业有特殊规定，以行业的独立标准为准。

第二节 争议注意事项

第二十九条 商户与客户交易须知

(一) 发货、收货、退货相关问题，按照买卖双方签订的交易合同或协议的相关条款执行。

(二) 定制类商品相关注意事项

1、针对定制类商品交易，客户应在订单成交前与商户就定制商品的样品或商品细节进行交互确认，否则因此导致的损失由客户自行承担。

2、若客户表示定制商品与样品不一致，或细节与约定不符，须提交存在差异的相关事实材料，否则客户应承担不利后果。

3、因客户原因导致样品毁损或丢失而无法对样品与定制商品间的一致性进行确认的，相应责任由客户自行承担。

(三) 价格优惠及赠品问题

1、针对存在价格优惠的，任意方不得基于交易后期发生部分或全部退货的情况，按照优惠前的货物价格计算相关费用，但双方另有约定的除外。

2、针对商户未在销售页面进行标注或在订单成交前未告知客户其所购货物附送赠品的，客户不得就赠品主张异议，无论最终客户是否收到赠品。

3、商户须在销售页面显著位置标注赠品价值，否则不得在后续发生赠品退回且损坏的情况下，向客户要求损失赔偿。

（四）其他注意事项

1、商户对销售的商品负有承担售后问题的责任，须自觉遵守对客户做出的售后服务承诺，并遵守商城规则及相关法律法规、法规的规定。

2、客户不得以部分商品存在描述不符或质量问题为由，要求全部商品的退款或退（换）货，如根据商品特性确需全部退货或交易双方另有约定的除外。

3、商户发出的商品被国家行政司法机关（包括但不限于海关、工商行政管理局、人民法院等）扣押、查封，在客户提供相关证明材料后，商户应承担相应责任。

第三节 争议处罚

第三十条 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。

第三十一条 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进行处理；本规则没

有明确规定的，由商城依其独立判断。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进行判断。

第三十二条 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）交易做退款处理且客户未收到货的，交易款项支付给客户。

（三）交易做退货退款处理的，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款处理的，交易款项分别支付给客户和商户。

（五）交易成交的，驳回客户退款要求，交易款项支付给商户。

第四节 处理中止

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第五节 执行

第三十五条 商城处理争议期间，买卖双方达成退款协议，但无法自行操作的，商城将根据双方达成的退款协议，代为操作相应的交易款项和（或）保证金。

第三十六条 商城对争议做出处理后，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）。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第六节 其他救济方式

第三十九条 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，可就争议向人民法院起诉。

第四十条 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。

第四十一条 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、规则以及法律法规应当承担的责任。

第四十二条 本规则生效或变更前商城已介入处理的争议，适用当时的规则进行处理；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。

第六章 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；
		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。
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
物流商不当服务行为	多收费情况	退回多收费用； 向商户支付该笔运费总差价的3倍赔付； 2分/次
	无故拒绝接受订单或拒绝接单理由不成立	向商户支付100元/单的赔付； 3分/次
	拒绝收货人检验货物包装后再签收要求	向商户支付100元/单的赔付； 2分/次
	取件或派送人员态度恶劣，侮辱、攻击、	向商户道歉； 向商户支付100元/单的赔付；

恐吓、辱骂商户	3分/次
未按时上门取货	向商户支付100元/单的赔付； 3分/次
满足免费上门收货标准，却向商户收取上门收货费	退还该笔订单的上门收货费； 向商户支付该笔运费的3倍赔付； 3分/次
信息反馈的不及时	向商户支付100元/单的赔付； 2分/次
运输时效超过在商城物流平台公示的承诺时效2天及2天以上	向商户支付100元/单的赔付； 2分/次
反馈订单配送失败，但经查实失败原因不属实	向商户支付该笔运费的3倍赔付； 3分/次
代收货款服务，发生损害商户权益的行为	向商户支付实际货款损失的赔付； 3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

第四十三条 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)。

第七章 附则

第四十四条 本规范自发布之日起生效。

第四十五条 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。

第四十六条 本规则对于商户的处罚，不免除商户应当承担的违法违规责任。