

国家电网公司电子商城

滥发其他信息的认定与处理实施细则

第一章 概述

第一条 为构建商城开放、透明、诚信、尽责的经营环境，明确商城对于滥发其他信息的认定和处理，保障商城会员在商城中的合法权益，依据《商城规则总则》，制定本细则。

第二条 对于本细则未作规定的事项，则适用《商城规则总则》予以处理。

第二章 认定

第三条 滥发其他信息包括：

（一）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，商户以任何理由表示不能在48小时内完成发货的。

（二）商户发布代他人申请具有专属性权利的信息，包括申请商城店铺装修设计师等；

（三）商户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。

第四条 滥发其他信息的认定的相关解释：

（一）商城的商户均是具有营业执照的公司入驻，商户应该

具有完善的库存管理办法。因此商城需要加强对商户库存能力的管理，制定本细则第三条第一款规定，规范商户发货行为。

（二）通过不完全统计，绝大多数商户都能够在48小时内完成发货。客户也能够接受48小时发货，因此本细则第三条第一款时间规定为48小时。

（三）商城特殊品类的商品包括但不限于：电动汽车整车、电动汽车试驾、电动桩服务、机票、火车票、酒店；

（四）对于本细则第三条第一项，如买卖双方另有合同约定发货时间的，则优先合同的规定执行。

（五）特殊情形的商品包括但不限于：

- 1、预售商品；
- 2、电子券形式的商品；
- 3、商城的运输险、人身意外险等虚拟物或服务类的商品；
- 4、其他商城表明的特殊情形商品。

（六）本细则第三条第一款规定的执行的前提是客户投诉。如果客户已经拍下商品，但未付款，商户关闭交易或客户通过与商户的沟通得知该商品商户无法在48小时内完成发货，则客户可以向商城发起投诉维权。

（七）本细则第三条第一款规定与“延迟发货”的区别在：

- 1、本细则第三条第一款规则适用于客户付款以前发生的情

况，延迟发货规则适用于客户付款以后的情况；

2、违反本细则第三条第一款规则商户的商品，商城有权将其下架。

（八）随着商城和社会的发展，可能会出现某些新的、国家不允许的或网民普遍不认可的行为或信息，可能在本规则中没有涵盖但却又非常紧急、重要需要管控的行为或信息，商城可能会在不通知商户的情况下，通过临时下架或删除的商品和信息的方式管控此类信息的传播。

第三章 处理实施

第五条 滥发其他信息的处理实施

（一）滥发其他信息行为经认定成立，商城有权根据情节严重对会员予以警告、产品信息下架、信息删除、违规扣分、账号限权、账号关闭等管控措施。

（二）特别地，发生上述第三条第三款规定情形时，商城可对该商品或信息进行临时性下架或删除。