

# e 家银商城商户违规处理规则（试行）

发布日期：2021 年 09 月 16 日

生效日期：2021 年 09 月 23 日

为规范管理商户的经营行为，e 家银商城制定《e 家银商城商户违规处理规则（试行）》（以下简称“本规则”）。e 家银商城与入驻商户签订的《网络商户合作协议》（下称“《合作协议》”）明确约定，商户应当遵守 e 家银商城制定的规则，商城相关规则均为《合作协议》不可分割的一部分，与《合作协议》正文具备同等法律效力。本规则将发布在 e 家银商城首页显著位置并于七日后生效。如您在本规则生效后继续使用 e 家银商城的服务，即表示您已充分阅读、理解并接受本规则的约束。

## 第一章 适用范围及定义

### 第一条 适用范围

本规则适用于在 e 家银商城进行商品、服务推广或销售的商户。

### 第二条 定义

（一）e 家银商城：指由杭州亿家银网络有限公司提供互联网信息服务及相关软件、技术支持，供商户经营商品或

服务的平台网站及客户端，下称“商城”。

（二）商户/卖家：在商城经营商品或服务的法律实体。

（三）店铺：指商户/卖家入驻商城的店铺。

（四）商城用户/买家：指通过商城向商户发出采购订单，购买商品或服务的单位或者个人，下称“用户”或“买家”。

（五）计分年度：商城根据本规则对商户的违规行为进行扣分，自商户在商城开设店铺之日起，每满一年为一个计分年度。

（六）违规行为：指商户违反本规则的行为，其中首次违规是指商户在一个计分年度内首次违反本规则，二次违规是指商户在一个计分年度内累计二次违反本规则，三次及以上违规是指商户在一个计分年度内累计三次及以上违反本规则。

（七）违规处理：指商城针对商户违规行为采取的具有惩戒性质的处理措施。

（八）日：若无特殊约定，本规则中的“日”指自然日。

## **第二章 违规行为处理程序**

第三条 违规行为的信息来源：

（一）商城主动排查；

（二）行政管理部门的通报、通知；

（三）司法机关的法律文书；

- (四) 投诉、举报;
- (五) 新闻媒体曝光;
- (六) 检测报告;
- (七) 其他合法合规渠道。

商城接到违规行为信息后，将在 7 个工作日内进行核实处理。

#### 第四条 投诉、举报途径

投诉、举报时应客观地反映问题，应根据自己的权益受损的程度，实事求是地提出相对合理的赔偿或维权要求，具体投诉途径如下：

- (一) 发送邮件至 [ejyyyg1b@czbyqy.com](mailto:ejyyyg1b@czbyqy.com) 投诉举报;
- (二) 通过商城客户端进行意见反馈投诉举报;
- (三) 通过商城在线客服投诉举报。

商城在接到投诉举报后，于 7 个工作日内进行核实处理。

#### 第五条 处理措施

商城针对商户的违规行为可先进行纠正，消除不利影响；同时，根据情节严重程度，商城可采取如下处理措施：

- (一) 删除商品：指对商户出售中或线上仓库中的商品信息进行移除，删除商品销售情况及商品评分的链接等。
- (二) 公示警告：指在商户的店铺页面、商品/服务页面等，对其违规处理进行公示。

（三）限制发布商品：指限制商户直接发布或批量导入商品信息。

（四）下架商品：指将商户店铺出售中的特定商品转移至线上仓库。

（五）下架全部商品：指将商户店铺出售中的全部商品转移至线上仓库。

（六）屏蔽店铺：在搜索、导航、营销等各项服务中对商户的店铺及商品等信息进行屏蔽。

（七）店铺预警：指商城通过微信群、短信、站内信或邮件等方式向商户发送运营预警通知，提示商户积极处理售后维权事宜。

（八）暂停结算：指商城暂停对商户提供结算服务，违规处理期间，商户无法进行结算。如因严重违规扣分导致暂停结算期为永久的，则商城停止对商户提供结算服务，未结算的资金作为违约金归商城所有。

（九）交易锁定：指商城暂时关闭商户的交易功能，违规处理期间，商户无法进行交易。

（十）店铺清退：指删除、关闭店铺，下架店铺内所有出售中的商品，禁止发布商品。

#### 第六条 违规处理通知

商城通过微信群、短信、站内信或邮件等方式对商户的违规处理进行通知。

## 第七条 违规处理解除与违规申诉

(一) 针对违规处理，商城将视商户行为、商品及店铺风险信息消除情况，进行解除或部分解除。

(二) 针对违规处理，商户可在规定期限内发起申诉，商城根据申诉信息进行审核判断，申诉成立，撤销违规处理；申诉期间，不中止违规处理的执行。商户可发送申诉请求、相关证据材料及说明至邮箱 [ejyyyg1b@czbyqy.com](mailto:ejyyyg1b@czbyqy.com) 进行申诉，商城将在收到邮件后 3 个工作日内联系商户核实处理。

## 第三章 违规行为及处理

### 第八条 商户违规行为类型及处理

商户的违规行为根据严重程度分为严重违规行为和一般违规行为，两者分别扣分、分别累计、分别执行；针对同一次违规行为仅作一次处理，不重复处理。

### 第九条 违规行为扣分及节点

(一) 违规行为成立后，商城对商户进行扣分，违规行为扣分在每个计分年度内累计，当扣分达到节点时，商城对商户采取相应的节点处理措施。一个计分年度内，违规扣分上限为 48 分，当严重违规扣分达到 48 分时，立即清退店铺，当一般违规扣分达到 48 分时，商城对店铺进行限期交易锁定，交易锁定期满后再次出现违规行为的，不再累计扣分，商城对店铺进行交易锁定至该计分年度最后一日。

(二) 商户因单次违规扣分较大，导致累计扣分满足多个节点处理条件的，或在违规期间又出现违规情形满足其他节点处理的，仅按较重的档次进行处理。

(三) 被执行节点处理的商户，当其全部违规行为被纠正、节点处理措施期限届满、节点处理措施执行完毕后，方可恢复正常状态。

(四) 商户违规扣分于每个计分年度最后一日清零，但以下情形除外：

1. 商户出现严重违规行为累计扣分达 24 分及以上的，不清零，据实计入次年；

2. 商户出现严重违规扣分达 48 分及以上的，不清零，永久清退店铺。

(五) 严重违规单日无扣分上限，一般违规单日扣分上限为 36 分。

#### 第十条 违规情形及处理

违规情形、扣分标准及处理措施详见附件。

### 第四章 附则

#### 第十一条 规则变更

商城有权基于国家法律法规变化、业务调整、产品更新、维护交易秩序、保护消费者权益等需要，不时对本规则内容进行变更，并至少提前七日通过公告等方式予以公布。若商

户在本规则内容公告变更后继续使用相关服务的，表示商户已充分阅读、理解并接受修改后的规则内容，也将遵循修改后的规则内容以使用相关服务。若商户不同意修改后的规则内容，应停止使用相关服务，变更事项对商户不产生效力。如商户在变更事项生效后仍继续使用相关服务，则视为商户同意已生效的变更事项。

第十二条 商户应遵守相关国家及地区法律、行政法规、部门规章等规范性文件。商城根据本规则对商户的处理，不免除商户应承担的法律责任。

第十三条 商户的违规行为发生在本规则生效前的，不适用本规则。

附件：

1. e 家银商城商户违规情形及处理措施
2. e 家银商城商户违规扣分节点及处理措施

# 附件 1:

e家银商城商户违规情形及处理措施						
序号	违规行为	定义	具体情形	违规类型	违规行为纠正及处理措施	违规扣分标准
1	违背承诺	商户未按约定或商城的规定向买家提供服务，包括未按规定开具发票、未及时提供售后服务、虚假发货等。	<p><b>【开票要求】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开具发票金额与买家实付金额不符的。</li> <li>2. 开具纸质发票的，商户未在买家申请开票后三个工作日内寄出发票；开具电子发票的，商户未在买家申请后的24小时内发送给买家。</li> </ol> <p><b>【提供售后服务时限要求】</b></p> <p>商户未按照工单回复时效要求回复工单或提出解决方案的。</p> <p><b>【虚假发货】</b></p> <p>商户在订单内上传的物流单号与该笔订单不匹配的，为虚假发货。</p>	一般违规	发送店铺预警通知，要求按照约定及商城规定向买家履行承诺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 违背开票要求的，每次扣1分；</li> <li>2. 未按要求时效回复工单的，每单扣1分；</li> <li>3. 虚假发货的，按订单数计算，每单扣2分。</li> </ol>
2	商品关键信息缺失	发布的商品信息中缺少标题、商品实物图片等关键信息。	<p><b>【情节一般】</b></p> <p>商品关键信息缺失，但对买家正常使用商品或接受服务不会造成实质影响的。</p> <p><b>【情节严重】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品关键信息缺失，对买家正常使用商品或接受服务造成实质影响的；</li> <li>2. 出现三次以上情节一般情形的。</li> </ol>	一般违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正商品信息</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情节一般的，每次扣除1分；</li> <li>2. 情节严重的，每次扣除3分。</li> </ol>
3	商品信息发布违规	发布商品违反广告法等相关规定	发布的商品信息违反《中华人民共和国广告法》等相关法律法规。	一般违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正商品信息</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	每次扣除12分
4	商品信息描述不当	买家收到的商品或接受的服务，或经商城抽检、排查到的商品或服务存在与商户描述不相符，或商城未对商品瑕疵、保质期、附带品等信息进行披露、说明等情形，妨害买家权益的行为。	<p><b>【情节一般】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可能对或已经对买家正常使用商品或接受服务造成实质影响的，如夸大、虚假描述等情形；</li> <li>2. 品牌与描述不一致。</li> </ol> <p><b>【情节严重】</b></p> <p>对买家人身、财产造成损害的。</p>	一般违规/严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正商品信息</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情节一般的，首次违规，扣除一般违规1分；二次违规，扣除严重违规2分。</li> <li>2. 情节严重的，首次违规，扣除严重违规6分；二次及以上违规，每次扣除严重违规12分。</li> </ol>
5	侵犯他人合法权益	商户发布的商品/服务涉嫌侵犯他人隐私权、名誉权、商业秘密等合法权益的。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未经授权发布他人的身份证号码、照片等隐私资料，侵犯他人肖像权、隐私权等合法权益的；</li> <li>2. 捏造、歪曲事实，公然丑化他人人格，或用侮辱、诽谤等方式损害他人名誉的；</li> <li>3. 未经授权发布法人或其他组织的商业秘密，侵犯法人或其他组织合法权益的。</li> </ol>	严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首次违规，扣除3分；</li> <li>2. 二次及以上违规，每次扣除6分。</li> </ol>
6	虚假交易	商户通过虚构或隐瞒交易事实等不正当方式进行套现的。	<p><b>【情节轻微】</b></p> <p>第一次或第二次且虚假交易笔数小于24笔；</p> <p><b>【情节一般】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第一次或第二次且虚假交易笔数大于或等于24笔；</li> <li>2. 第三次且虚假交易笔数小于24笔。</li> </ol> <p><b>【情节严重】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第二次且虚假交易笔数大于或等于24笔；</li> <li>2. 第四次及以上虚假交易的；</li> <li>3. 30天内虚假交易笔数超过4000笔的。</li> </ol>	一般违规/严重违规	视具体情况下架商品或删除商品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情节轻微的，每次扣除一般违规3分；</li> <li>2. 情节一般的，每次扣除严重违规3分；</li> <li>3. 情节严重的，每次扣除严重违规12分。</li> </ol>
7	恶意骚扰	商户对他人实施骚扰、侮辱、恐吓等，妨害他人合法权益的行为	<p><b>【情节一般】</b></p> <p>通过电话、短信、邮件等方式向他人发送垃圾信息或联系频次异常，深夜、凌晨等不适宜交流的时间联系他人，造成他人反感或影响他人正常生活的。</p> <p><b>【情节严重】</b></p> <p>严重影响他人正常生活，给他人身心造成极大伤害，或造成严重恶劣影响的，例如向他人邮寄冥币、寿衣等物品。</p>	严重违规	发送店铺预警通知，要求立即停止骚扰行为	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情节一般的，首次违规，扣除3分；二次违规，扣除6分；三次及以上违规，每次扣除12分</li> <li>2. 情节严重的，每次扣除24分。</li> </ol>
8	无相关资质销售商品	无《医疗器械经营许可证》、《食品经营许可证》、《出版物经营许可证》、《药品经营许可证》等相关资质即销售相关商品的。	/	严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	每次扣除12分
9	违法/违规销售进口商品	出售未经海关报关程序的进口商品或违法/违规销售进口商品	/	严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正</li> <li>2. 视具体情况下架商品或删除商品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首次违规，扣除3分；</li> <li>2. 二次及以上违规，每次扣除6分。</li> </ol>
10	发布违禁信息	发布国家或商城禁止发布的商品或信息的行为	/	严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正</li> <li>2. 视具体情况下架商品、删除商品或屏蔽店铺</li> </ol>	每次扣除12分
11	出售假冒商品	商户出售涉嫌侵犯他人知识产权（包括商标权、著作权、专利权）的商品	/	严重违规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发送店铺预警通知，要求限期更正</li> <li>2. 视具体情况下架商品、删除商品或屏蔽店铺</li> </ol>	每次扣除6分
12	商品质量不合格	商品质量不符合国家标准、行业标准或平台相关管理要求，该情形包括但不限于国家监管部门抽检、商城抽检、买家投诉等	<p><b>【情节轻微】</b></p> <p>商品质量存在轻微瑕疵（例如掉线、褪色等），不会对买家人身、财产造成损害的。</p> <p><b>【情节一般】</b></p> <p>商品质量存在重大瑕疵，可能对买家人身、财产造成损害的。</p> <p><b>【情节严重】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品质量存在重大瑕疵，已经对买家人身、财产造成损害的；</li> <li>2. 因商品质量问题导致买家大规模投诉、举报，严重损害商城声誉的。</li> </ol>	一般违规/严重违规	视具体情况下架商品、删除商品或屏蔽店铺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情节轻微的，首次违规，扣除一般违规2分；二次违规，扣除一般违规4分；三次及以上违规，每次扣除一般违规6分。</li> <li>2. 情节一般的，首次违规，扣除严重违规6分；二次及以上违规，每次扣除严重违规12分。</li> <li>3. 情节严重的，每次扣除严重违规24分。</li> </ol>
13	负面舆情、监管处罚或涉诉风险	商户被包括但不限于被新闻媒体曝光、被公安、市场监督管理部门或司法机关等机构处罚、通报、警告或发起调查等情形	/	严重违规	视具体情况下架全部商品或屏蔽店铺	每次扣除24分
14	骗取他人财物	商户以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌非法侵犯他人财产权的行为，如银行卡盗刷，交易欺诈等。	/	严重违规	视具体情况下架全部商品或屏蔽店铺	扣除48分



附件 2:

e家银商城商户违规扣分节点及处理措施					
违规类型	扣分节点	公示警告	限制发布商品	暂停结算	交易锁定
一般违规	6分	√	1天	×	×
	12分	√	7天	7天	×
	24分	√	14天	7天	×
	36分	√	21天	14天	×
	48分	√	28天	14天	14天
严重违规	6分	√	7天	3天	×
	12分	√	7天	7天	×
	24分	√	14天	14天	14天
	36分	√	21天	21天	21天
	48分	√	永久	永久	永久